

深圳市文化广电旅游体育局 深圳市教育局 关于印发《“i 深圳”体育场馆一键预约平台 管理规定（试行）》的通知

深文规〔2025〕1 号

各有关单位：

为进一步规范“i 深圳”体育场馆一键预约平台建设、运营和管理，持续完善和提升服务水平，更好服务市民进行体育锻炼，我们制定了《“i 深圳”体育场馆一键预约平台管理规定（试行）》。现印发给你们，请遵照执行。

深圳市文化广电旅游体育局

深圳市教育局

2025 年 1 月 10 日

“i 深圳”体育场馆一键预约平台 管理规定（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步规范“i 深圳”体育场馆一键预约平台（以下简称一键预约平台）建设、运营和管理，持续完善和提升服务水平，更好服务市民进行体育锻炼，特制定本规定。

第二条 全市各级体育和教育行政部门、一键预约平台运营方以及各体育场馆运营方，上述各方基于一键预约平台和体育场馆发生的监督、管理、建设、运营和服务等事项，适用本规定。

本规定所称体育场馆，是指按照国家和本市规定建设或者设置，用于开展体育活动的建筑物、场地和设施，包括公共体育场馆、学校体育场馆和社会体育场馆等。

第二章 各方职责

第三条 市体育行政部门履行以下职责：

- （一）统筹负责一键预约平台的建设、运营和管理服务，指导、监督各方规范参与一键预约平台建设运营，持续提升平台服务水平。
- （二）根据市财政统一安排，制定一键预约平台体育场馆开放共享专项资金（以下简称开放共享专项资金）补贴计划和实施方案，对开放共享专项资金的发放和使用效果进行评估，并指导区体育行政部门开展辖区范围内的开放共享专项资金发放和监管工作。
- （三）通过制定相关管理标准和规章制度，为体育场馆的建设、利用和管理创造良好的外部环境，并进行监督。

第四条 区体育行政部门履行以下职责：

- （一）根据市委、市政府关于体育场馆“一网统管、一键预约”工作部署，按照“应接尽接”“优先接入”原则，鼓励全项目、全时段开放，统筹推进和落实辖区体育场馆接入一键预约平台的审核、管理和监督等相关工作。
- （二）建立健全辖区内体育场馆接入一键预约平台的相关管理制度，并对接入一键预约平台的体育场馆运营方进行日常管理和监督。
- （三）根据市体育行政部门开放共享专项资金补贴的整体计划，结合本区实际情况，制定和发布区开放共享专项资金计划。
- （四）建立健全开放共享专项资金管理制度，密切关注开放共享专项资金使用情况，加强日常管理和监督，定期对发放效果进行分析、评估，及时调整工作策略和计划。
- （五）通过各种宣传渠道，宣传推广一键预约平台及开放共享专项资金补贴政策，鼓励体育场馆运营方和市民积极参与。

第五条 教育行政部门履行以下职责：

- （一）建立健全学校体育场馆接入一键预约平台及向社会开放的相关管理制度，加强学校体育场馆对外开放服务的日常管理和监督等。
- （二）监督、指导对外开放学校体育场馆运营管理方的工作。
- （三）处理入校锻炼市民涉学校管理职能等方面的问题、意见、建议及投诉事项。

（四）区教育行政部门负责学校体育场馆对外开放相关事宜的审核管理等工作。

第六条 一键预约平台运营方负责履行以下职责：

（一）一键预约平台系统的开发建设、云服务提供、运行维护等技术支持服务。

（二）一键预约平台内容运营、系统配置、场馆开闭、数据统计、商家服务、用户问题处理、运营监控等日常运营管理服务工作。

（三）体育场馆接入一键预约平台的申请接收、资料整理、提交审核、沟通对接和培训指导等相关管理及服务工作。

（四）开放共享专项资金补贴的日常发放、使用、核验、结算、统计、监测及风控等运营服务工作，及时向市、区体育行政部门报送开放共享专项资金使用情况。

（五）一键预约平台用户使用相关服务遇到的问题处理、建议收集、投诉处理等相关服务工作。

（六）配合体育、教育行政部门对接入一键预约平台的体育场馆进行数据统计、分析。

第七条 体育场馆运营方履行以下职责：

（一）提供符合接入一键预约平台要求的体育设施和服务，包括良好的场地、器材、教练和工作人员服务等。

（二）配合体育行政部门进行一键预约平台相关活动宣传，包括前台张贴活动海报、订场操作指引等，积极推荐用户使用开放共享专项资金补贴订场消费。

（三）日常经营出现变化时，应及时告知一键预约平台运营方。场馆闭馆时，需配合做好一键预约平台线上锁场、通知等操作。场馆终止运营，应提前通知一键预约平台运营方，提前做好下线处理。

（四）配合体育、教育行政部门及时处理并妥善解决一键预约平台用户相关问题、建议和投诉，相关问题出现时应及时与一键预约平台运营方沟通。

（五）遵守一键预约平台相关运营规则及管理制度，接受一键预约平台日常监管，合规参与开放共享专项资金补贴活动，积极主动核销用户预订订单，配合报送相关资料。

第三章 体育场馆接入一键预约平台的有关要求

第八条 申请接入一键预约平台的体育场馆应当满足以下条件：

（一）体育场馆设施条件应当满足以下要求：

1. 体育场馆开放条件与技术要求符合《体育场所开放条件与技术要求》（GB 19079）的规定。
2. 体育场馆内各场地的设置、数量、材质、标识、性能等满足开展相关运动项目的国家、省、市管理要求，场地各功能区布局合理，不同区域有明显的功能分区布局图。
3. 场地安全设施完备，设有游泳池的场馆配备有资质的救生员，高危项目取得有效期内的危险项目许可证。
4. 体育场馆设有无障碍设施，无障碍设施设置应符合《无障碍设计规范》（GB 50763）的规定。
5. 体育场馆内公共信息图形符号应符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的规定，运动健身符号的标识、标志应符合《标志用公共信息图形符号第 4 部分：运动健身符号》（GB/T 10001.4）的规定。
6. 室内场馆配备通风和温度调节系统。
7. 室外健身器材的配置和管理应符合《室外健身器材的安全通用要求》（GB 19272）和《公共体育设施—室外健身设施的配置与管理》（GB/T 34290）的规定。
8. 临时搭建的设施设备符合《体育建筑设计规范》（JGJ31）的规定。

（二）体育场馆运营方应当满足以下要求：

1. 在本市拥有提供开放服务所必需的场地、设施设备。
2. 依法设立，具有独立承担民事责任的能力。
3. 治理结构健全，内部管理和监督制度完善。
4. 具有独立健全的财务管理、会计核算和资产管理制度。
5. 具备提供服务所必需的设施、人员和专业技术能力。
6. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
7. 符合所在地公共安全管理、公共卫生管理、公共体育服务等要求。

（三）体育场馆服务人员应当满足以下配置要求：

1. 场馆配备专门的运营团队，服务岗位设置合理。
2. 服务人员从业要求符合《体育场所开放条件与技术要求—总则》（GB/T 34311）的规定。
3. 服务人员定期参加急救培训，掌握急救技能。

4. 体育场馆运营方可以根据提供的运动项目类型和参与人数配置社会体育指导员, 提供相应体育指导服务。

(四) 体育场馆安全管理应当满足以下要求:

1. 安全管理符合《全民健身活动中心管理服务要求》(GB/T 34280) 的规定, 并按要求办理消防批文。

2. 安全标志设计符合《安全标志及其使用导则》(GB 2894) 的规定, 设有突出、醒目、明确的危险警示、危险区域警示、消防、疏散引导、救助电话等标识。

3. 室外健身设施应用场所的安全管理符合《公共体育设施室外健身设施应用场所安全要求》(GB/T 34284) 的规定。

4. 体育场馆运营方定期对各种安全防护设施进行检查、维护。

5. 体育场馆运营方已编制应急预案, 并配备应急人员、疏散通道及应急器具, 应急器具分配合理且符合安全使用要求。

6. 体育场馆内配备急救药品、器械以及基本急救设备(如自动体外除颤器等), 并摆放在便于取用的明显位置。

7. 鼓励体育场馆运营方购买公共责任保险。

(五) 体育场馆日常维护应当满足以下要求:

1. 体育场馆内整洁、卫生、舒适、宽敞、明亮, 空气清新、无异味, 并符合《公共场所卫生管理规范》(GB 37487) 的规定。

2. 体育场馆公共区域设有监控设备, 并能正常运行, 采集的视频图像信息保存期限不少于 30 日。

3. 体育场馆各项设施、设备有专人负责维护、保养, 设施、设备能够正常使用。

4. 体育场馆运营方在经营活动中, 符合有关卫生法律、行政法规和部门规章以及相关的卫生标准、规范, 开展公共场所卫生知识宣传, 预防传染病和保障公众健康, 为顾客提供良好的卫生环境。

(六) 体育场馆运营方应当提供以下服务:

1. 在场馆入口处或服务台等醒目处展示场馆经营资质、信誉证书等证件, 收费项目及价格、规章制度等内容, 禁烟等健康倡导标识, 提醒顾客购买意外伤害保险的提示等。

2. 设置固定的服务台、站或服务中心, 提供费用结算、饮品售卖、行李寄存、咨询求助等服务。

体育场馆运营方应按不同类型运动项目，分别满足所在辖区体育行政部门对场地数量的要求。

体育场馆运营方应根据运营需要，规范工作流程、工作内容，建立激励、约束和绩效考核机制。

第九条 接入一键预约平台的流程如下：

（一）提交申请。

申请接入一键预约平台的体育场馆，由体育场馆运营方通过一键预约平台线上申请入口提交申请，一键预约平台运营方对申请资料进行收集核对后提交至区体育行政部门审核。

（二）材料审核。

区体育行政部门负责对一键预约平台运营方提交的场馆申请资料进行审核，审核通过的体育场馆签订接入一键预约平台承诺书。

（三）系统上线。

一键预约平台运营方负责为通过审核的各个场馆配置系统、创建后台管理账号并上线一键预约平台。

第十条 体育场馆如需退出一键预约平台，应至少提前 7 个工作日向一键预约平台运营方提交申请，经一键预约平台运营方核实后报区体育行政部门审核。

审定退出的体育场馆，由一键预约平台运营方及时做下线处理，同时体育场馆运营方须及时通知用户并退还用户已支付未使用的相关费用。

第十一条 市民在一键预约平台上提交的投诉，由一键预约平台运营方预先进行沟通 and 协调处理，如无法解决或情况较为严重的，报体育行政部门处理。

市民通过其他渠道提交关于一键预约平台体育场馆服务的相关投诉，一键预约平台运营方应积极配合和协助体育行政部门进行沟通、了解情况并调查核实，体育行政部门根据调查结果采取相应的处理措施。

体育场馆运营方应对外公布顾客意见反馈或投诉联系方式，及时响应顾客诉求，妥善处理顾客投诉，建立完善的顾客投诉处理程序，确保投诉渠道畅通。

第十二条 体育行政部门将联合一键预约平台运营方加强技术风控手段，严格按照公益开放标准执行，严防机器刷票，严厉打击倒卖公益场地、公益票等行为。

体育场馆运营方应按一键预约平台相关规定，为订场人员提供场地及相关配套设施、条件和服务，保障订场人员正常使用场馆硬件设施，禁止差别对待或设置门槛。

体育、教育行政部门将通过平台数据监控和技术分析、市民反馈与投诉、组织人员不定期现场巡查等方式对场馆开放服务进行检查，如发现违规情况，将采取限期整改、暂停参与开放共享专项资金补贴、扣除已核销的开放共享专项资金、终止一键预约平台相关服务等措施。

第四章 公共体育场馆惠民开放

第十三条 已接入一键预约平台的各类公共体育场馆，包括市、区公共体育场、公共体育馆、全民健身中心和社区公园体育设施等，均纳入一键预约平台惠民开放范围。

第十四条 场馆应通过一定时段的免费或低收费形式对公众进行惠民开放，且开放时段应覆盖晨、晚练等健身高峰时段。

场馆服务人员在订场人员到场后，应通过一键预约平台系统核验订场信息，配合、指导和监督订场人员诚信使用惠民开放服务。

场馆惠民开放应满足《深圳市公共体育场馆惠民开放指导意见》的要求，同时保障预约订场人员健身基本权益。

第十五条 区体育行政部门应建立完善的场馆开放监督检查制度，并构建场馆服务评价体系，从场馆惠民开放程度、服务接待人次、场地使用率、投诉办理情况、服务对象满意度等方面进行评价，对开放程度低、使用率低、服务对象满意度低的场馆，体育行政部门应要求体育场馆运营方及时整改。

体育场馆运营方应通过投诉信息收集、顾客满意度调查等方式完善服务流程，定期公布服务质量评价反馈及整改措施，持续提升服务质量。

第五章 学校体育场馆惠民开放

第十六条 学校应当按照我市有关法规、规章要求向社会公众开放体育场馆：

（一）符合条件的公办中小学校应向社会开放体育场馆，做到“应开尽开”，鼓励符合条件的高校、民办中小学校及其他各级各类学校向社会开放体育场馆。

（二）学校开放的场地和设施包括操场、田径场、球场等适用于体育活动的室内外体育场地设施。游泳池和专属未满十四周岁学生使用的设施不纳入开放范围。

（三）因场地修缮等原因，学校体育场馆和设施存在部分或全部暂停开放时间超过一周的，学校须向属地教育行政部门申请，经批准后，可暂不纳入开放范围。市局直属学校体育场馆对外开放工作纳入属地管理。

第十七条 学校体育场馆的开放时间和时长应当严格落实国家、省、市关于（非）寄宿学校体育场和体育馆的开放时间和时长要求，具体开放时间、时长由学校根据实际情况予以明确规定。

如遇突发公共事件、传染病疫情以及极端天气（学校所在区域出现台风黄色预警、大风红色预警信号、暴雨黄色预警及以上等级信号）等情况，学校应立即暂停开放，第一时间完成锁场，并在预约平台发出提醒公告，对已预约的市民通过短信、电话等方式提醒临时锁场安排。预警解除后，学校体育场馆须及时恢复开放。

第十八条 区教育行政部门应加强对场馆开放学校、场馆运营单位的指导、监督、检查，建立开放工作长效机制。

场馆开放学校须加强安全保障，定期对学校体育设施进行检查和维护，确保场馆开放安全、有序进行。委托运营单位管理的学校须指导运营单位做好安全管理工作，运营单位应对派驻至学校开展体育场馆对外开放相关工作的人员进行管理和考核，并向委托方反馈人员履职情况。

区教育行政部门、场馆开放学校、场馆运营单位应建立健全市民意见收集和处理机制，畅通意见收集和反馈渠道，做好与市民沟通工作，采纳合理化意见建议，耐心做好政策解释和场馆开放使用指引，提升场馆服务质量。

第六章 开放共享专项资金

第十九条 开放共享专项资金面向全市已接入一键预约平台、自愿申请且符合补贴条件的所有体育场馆。

第二十条 参加开放共享专项资金补贴的体育场馆需与区体育行政部门签订相关协议，提供全运营时段、全部场地供市民使用体育消费券进行场地预订，并积极配合和指导订场市民正确使用体育消费券，按规定及时核销并保证核销数据的真实性，严禁虚假交易、违规核销、恶意套利等行为，一经发现将严肃处理。

第二十一条 开放共享专项资金主要以体育消费券的形式，通过一键预约平台进行线上发放，具体发放方案由区体育行政部门结合实际情况制定。

体育消费券的使用应遵循一键预约平台管理规定。

第二十二条 开放共享专项资金结算应按照实际使用体育消费券数量及金额，采取分期统一结算方式。具体结算周期根据区体育行政部门制定的开放共享专项资金补贴方案执行。

一键预约平台运营方根据系统实际核销数量确定开放共享专项资金补贴金额，与体育场馆运营方核对无误后报至区体育行政部门审定。

体育场馆运营方根据最终审定金额填写数据统计表并开具对应金额的发票，提交至一键预约平台运营方初审，初审通过后由一键预约平台运营方将相关材料提交至区体育行政部门审核并付款。具体结算流程由区体育行政部门根据实际情况实施。

因特殊原因导致无法进行正常核验，体育场馆运营方可通过建立相关台账，结算时提供补核验说明，由一键预约平台运营方、体育行政部门审核通过后，进行补核验工作。

第七章 附 则

第二十三条 本规定由深圳市文化广电旅游体育局、深圳市教育局负责解释。

第二十四条 本规定自 2025 年 1 月 10 日起实施，有效期 3 年。