

高校体育场馆岗位能力指引

（ 2026 再版 ）

全国高校体育场馆联盟（NUSSA）

2026.07

再版前言

《高校体育场馆岗位能力指引 2026》（以下简称“本指引”）自 2026 年 2 月由全国高校体育场馆联盟（NUSSA）首次发布以来，受到了广大高校体育场馆管理同仁的广泛关注与积极反馈。在近半年的推广试用与意见征集过程中，各高校场馆管理者、一线从业人员及行业专家从章节结构、内容完整性、表述规范性等多个维度提出了宝贵建议。为更好地服务于 2026—2027 学年高校体育场馆岗位培训与能力建设工作的，联盟组织编写组对原指引进行了系统修订，形成本“2026 再版”。

本次再版修订坚持“结构更清晰、内容更完整、表述更规范、导向更前瞻”的原则，主要修订内容包括：

一、理顺章节结构。针对原版第四部分“实务与展望篇”中混入岗位类章节的问题，新增“第四部分 一线服务与安全类岗位”，将场地管理员、安全员/救生员两个一线岗位独立成篇，使“总则—管理类—技术类—一线类—通用能力与人才培养”的层次更加清晰、逻辑更加严密。

二、合并重复章节。原版第八章“通用核心能力详解”与第十二章“全员通用核心能力”主题重叠，第九章“能力培养与评价体系”与第十三章“职业发展路径与培训体系”内容交叉。本次修订将上述章节分别合并为新的“第十章 通用核心能力详解”与“第十一章 能力培养与评

价体系”，消除冗余、统一表述，全篇由原十三章精简为十一章。

三、修正疏漏与笔误。订正了原版第十二章标题“全员通用核心权利”的笔误（应为“能力”），修正了第四章、第七章、第十章等多处层级编号错漏，统一了全篇体例。

四、补充时效性内容。结合 2026—2027 学年高校体育事业发展的新形势，在功能定位、智慧场馆建设、数字化转型、体教融合深化、应急管理体系等方面补充了前瞻性表述，使指引更具时代性与引领性。

五、完善附录体系。对应急处置流程图、资格证书目录、服务用语示例及法律法规索引进行了校核与补充，增强了实用工具的完备性。

六、跟踪政策最新进展。结合 2025 年 11 月教育部等五部门《关于实施学生体质强健计划的意见》、2026 年 4 月教育部等五部门《“人工智能+教育”行动计划》（教科信〔2026〕1 号）等最新政策文件，在功能定位、体育课程学时与课外锻炼要求、场馆开放服务、智慧场馆建设、急救设施配备与运动伤害风险防控等方面同步更新了相关表述，并在附录四中增补对应政策文件条目，确保本指引与国家最新政策导向保持一致。

本指引是高校体育场馆从业人员能力建设的通用准则与行动指南，适用于各级各类高校体育场馆的岗位设置、人员选聘、培训发展、考核评价与职业规划。各高校可结

合自身场馆类型、规模与实际情况，细化执行。指引中如有不妥之处，敬请同仁批评指正，以便持续完善。

全国高校体育场馆联盟（NUSSA）

2026 年 7 月

前言

为适应新时代高校体育事业高质量发展要求，推动体育场馆管理专业化、服务标准化、运营科学化，特制定本《高校体育场馆岗位能力指引（2026 再版）》。本指引立足于高校体育场馆“教育为本、服务师生、保障安全、高效运营”的核心定位，旨在明确各类岗位的职责要求与能力标准，为高校体育场馆的人才队伍建设、岗位培训、绩效考核与职业发展提供系统化、规范化的依据。

本指引的编制，遵循国家有关教育、体育、安全生产等方面的法律法规和政策要求，吸收了国内外体育场馆管理的先进经验与最佳实践，结合高校体育场馆的功能特点与运营实际，力求体现科学性、系统性、实用性与前瞻性的统一。

本指引适用于各级各类高等学校（含本科院校、高等职业院校）所属体育场馆的全体从业人员，涵盖管理类、技术类及一线服务与安全类岗位。各高校可在此基础上，结合自身场馆规模、类型与管理体制，制定更具针对性的实施细则。

本指引由全国高校体育场馆联盟（NUSSA）组织编写并负责解释，将根据国家政策调整与行业发展动态适时修订。

第一部分 总则

第一章 高校体育场馆的功能定位

体育场馆是现代高校不可或缺的基础设施与公共服务空间，其功能定位应服务于高校的根本任务与时代使命，体现多重价值与综合效益。

1. 教育教学的核心支撑平台

作为高校体育工作的首要阵地，体育场馆的核心功能是全面保障和支撑学校体育教学与训练活动。包括：保障公共体育课、体育专业课程、运动队专项训练、学生体质健康标准测试等教学任务的顺利实施，为体育学科发展、体育人才培养提供必需的物理空间与设施条件。

2. 师生身心健康的促进中心

体育场馆是落实“健康第一”教育理念、服务全体师生员工体育锻炼与健康生活需求的基础载体。应满足师生日常健身、体育社团活动、院系间体育竞赛、教职工文体活动等多元化、多层次需求，成为校园内促进身体活动、提升健康素养、养成终身体育习惯的重要场所。

3. 校园精神文化的聚合展示窗口

体育场馆是校园文化建设的高地与展示大学精神风貌的重要窗口。通过承办校级及以上高水平体育赛事、大型文艺演出、开学及毕业典礼、重大纪念活动等，能够凝聚师生校友情感、营造积极向上的校园文化氛围、提升学校的社会声誉与影响力。

4. 社会服务与公共资源的共享平台

在优先保障本校教育教学与师生使用的前提下，高校体育场馆应积极承担社会责任，遵循安全、有序、公益与适度有偿相结合的原则，探索向社会有序开放的机制。按照《关于实施学生体质强健计划的意见》“推进学校体育场馆课后、周末和寒暑假期间向学生免费开放”以及促进学校与社区共建共享体育场馆的要求，场馆应合理确定开放时段与准入方式，通过服务周边社区、承接社会赛事、开展体育培训等方式，实现优质体育资源的共建共享，促进学校与社区的良性互动，助力全民健身公共服务体系建设。

5. 智慧化与数字化转型的实践载体

随着国家教育数字化战略的深入推进，以及《关于实施学生体质强健计划的意见》《“人工智能+教育”行动计划》等政策文件的相继实施，高校体育场馆正加速向智慧场馆演进，并被明确列为学校体育场地设施拓展升级与数字赋能的重要方向。体育场馆日益成为物联网、大数据、人工智能等技术在校园场景中落地应用的实践载体：通过智能预约与门禁、能耗监测与环境感知、视频分析与运动数据采集、AI 辅助运动姿态识别与运动能力测评、数字孪生与可视化运营等手段，实现场馆管理的精细化、服务的个性化与决策的科学化。场馆从业人员应主动适应这一转型，将数字素养与智能系统运维能力纳入岗位能力建设的核心内容。

6.体教融合与后备人才培养的支撑节点

在深化体教融合、促进青少年健康发展的政策导向下，高校体育场馆承担着支撑体育课程教学改革、保障课外体育锻炼、服务运动队训练竞赛、衔接竞技体育后备人才培养的多重职能。《关于实施学生体质强健计划的意见》明确要求高等教育阶段严格落实体育课程最低学时要求（本科 144 学时、高职 108 学时），组织学生每周至少参加 3 次有强度的课外体育锻炼，并大力开展以足篮排三大球为重点的班级赛、校际赛，建设新型高校高水平运动队。场馆建设与运营应主动对接“教会、勤练、常赛”的一体化要求，为学生“人人有项目、班班有活动、周周有比赛”提供场地与运行保障，为构建大中小学贯通的体育人才培养体系提供坚实的场地设施保障。

第二章 岗位能力建设目标

为有效支撑高校体育场馆的多重功能定位，实现从“场地管理”到“空间育人”的转型升级，必须系统性地推进专业化人才队伍建设。本章旨在确立体育场馆岗位能力建设的总体目标与方向，为后续具体岗位标准的制定提供根本遵循。

1.专业化：构建职责清晰、技能精进的职业体系

通过科学设岗、明晰权责，使每个岗位都具备清晰的职责边界与能力要求。鼓励从业人员深耕岗位技能，掌握与体育场馆运营、设备维护、教学辅助等相关的专业理论知识与实操技术，支持其通过持续学习与认证，成长为精通业务的行家里手，推动体育场馆管理从“经验型”向“专业型”转变。

2.标准化：建立流程统一、行为规范的服务准则

制定并推行覆盖体育场馆各岗位、各环节的服务标准与操作规程。统一服务流程、言行规范与评价尺度，确保无论场馆类型、岗位差异，都能提供稳定、可靠、一致的高质量服务。通过标准化建设，提升工作效率，保障服务质量底线，并为监督、考核与持续改进提供客观依据。

3.安全化：筑牢预防为主、响应高效的安防基石

将安全理念内化于所有岗位职责与日常行为之中。系统性地强化全员安全风险意识，建立健全覆盖设施安全、

活动安全、治安消防、公共卫生等各领域的风险防范制度与应急预案。通过常态化培训与演练，确保每位员工都能熟练掌握必要的安全技能与应急响应流程，切实保障师生生命财产安全和场馆运行安全。

4.人性化：践行以人为本、润物无声的育人宗旨

超越基础服务功能，将“服务育人”、“环境育人”理念融入岗位实践。强调服务过程中的主动性、关怀性与教育性，关注师生用户的个性化需求与体验感受。通过营造安全、便捷、友好、富有活力的场馆环境，提供有温度的服务互动，使体育场馆不仅成为锻炼身体的场所，更成为滋养身心、涵养品格的育人空间。

5.数字化：培育适应智慧场馆的新型能力

主动适应体育场馆智慧化、数字化发展趋势，将数字素养作为从业人员的基础能力。结合《“人工智能+教育”行动计划》关于推动人工智能与教育深度融合、赋能学校治理的部署，引导员工掌握场馆管理信息系统、智能物联网设备、数据分析工具及人工智能应用的基本运用，培养“用数据说话、用系统管理、用技术赋能”的工作习惯，为智慧场馆的高效运营提供人才支撑。

第三章 能力框架构成

为实现岗位能力建设的系统性目标，需建立一套科学、可衡量、可发展的通用能力框架。本框架旨在从知识、技能与素养三个相互支撑、有机统一的维度，对高校体育场馆各岗位从业人员应具备的综合能力进行结构性描述，为人员选拔、培训、评价与发展提供核心依据。

1.知识维度：岗位履职的理论根基与规范基础

此维度指岗位工作所必需掌握的系统性认知与信息体系，是专业能力的基础。

1.1 专业知识：与特定岗位直接相关的体育场馆管理、运动科学、设施设备原理、器材特性、运动项目规则等专门知识。

1.2 法规政策：国家及地方相关的教育、体育、安全、卫生、消防、环保等法律法规，以及学校相关的管理政策。

1.3 制度流程：本场馆内部的各项规章制度、工作流程、服务标准、应急预案等操作性文件。

2.技能维度：岗位履职的实践操作与行动能力

此维度指将知识转化为有效行动、解决实际问题的技术和行为能力，是岗位能力的核心体现。

2.1 实操能力：完成本岗位日常具体工作的熟练动手能力，如场地布置、器材调试、系统操作等。

2.2 设备操作：安全、规范地操作和维护本岗位所辖的各类专业设备、智能化系统及工具的能力。

2.3 应急处置：在面对设备故障、安全事故、人员伤病、冲突事件等突发状况时，能迅速、正确、有效启动预案并采取初步措施的能力。

2.4 沟通协调：与师生、同事、上级、校外人员等进行清晰、有效的信息交流，并协调资源、解决工作界面问题的能力。

3.素养维度：岗位履职的内在品格与职业态度

此维度指驱动个人知识、技能发挥正向效能，并适应组织发展与变化的深层特质与价值观，是能力持续发展的内在动力。

3.1 职业道德：恪守职业操守，具备诚信、责任、公正、廉洁等品质，遵守工作纪律，保护用户隐私与公共财产。

3.2 服务意识：牢固树立“以师生为中心”的理念，具备主动服务、热情周到、耐心细致、积极响应的内在意愿与态度。

3.3 团队精神：具备协作意识、大局观念，能够积极参与团队工作，主动补位，共同实现组织目标。

3.4 学习能力：保持开放心态，具备主动获取新知识、掌握新技能、适应新要求、反思与改进工作的意愿与能力。

第二部分 管理类岗位

第四章 场馆主任/经理

1.核心职责

作为高校体育场馆运营管理的最高负责人，体育场馆主任/经理承担全面领导责任，其核心职责是确保场馆安全、高效、可持续运行，并全面服务于学校的教学、科研、文化与社会服务使命。具体包括：

1.1 战略规划与统筹运营：负责制定并组织实施场馆的中长期发展战略、年度工作计划与预算方案；统筹协调场馆教学保障、日常开放、活动承接、设备维护等各项核心业务的整体运营。

1.2 团队建设与组织管理：负责场馆组织架构设计与优化；主导团队建设，包括人员招聘、培训发展、绩效考核与激励机制构建，营造积极向上的组织文化。

1.3 资源协调与对外关系：负责协调校内各院系、职能部门资源，保障教学训练优先；代表场馆对接校外机构、赞助商、媒体与社区，拓展合作渠道，审批并监管大型商业或社会活动的承办方案。

1.4 安全治理与应急指挥：作为安全生产第一责任人，负责建立并督导落实全员安全生产责任制与各项安全管理制度；组织制定综合性应急预案，并在发生重大突发事件时担任现场指挥或决策核心。

1.5 财务与资产管理：负责场馆经费的预算编制、执行控制与效益分析；负责场馆固定资产的管理、维护与保值增值。

2.能力要求

胜任此岗位需具备复合型知识与能力，能够在复杂的教育及管理环境中实现多方目标的平衡与优化：

2.1 知识要求：

2.1.1 教育背景：通常应具备体育管理、公共事业管理、工商管理或相关专业的本科及以上学历。

2.1.2 政策法规：深刻理解国家高等教育、学校体育、安全生产、大型群众性活动管理等方面的法律法规及学校相关政策。

2.1.3 专业知识：精通现代体育场馆运营管理模式、服务标准、财务管理、项目管理及公共关系管理知识。

2.2 技能要求：

2.2.1 战略思维与决策能力：能够洞察内外部环境变化，进行系统性分析，做出有利于场馆长远发展的战略决策。

2.2.2 卓越的领导与组织能力：善于激励和带领多元化团队，有效授权，推动组织变革与绩效提升。

2.2.3 出色的资源整合与协调能力：具备强大的跨部门、跨组织沟通协调能力，能够有效整合并优化配置人、财、物、信息等各类资源。

2.2.4 危机管理与应急处置能力：具备冷静、果断的应变能力，能够迅速评估风险、启动预案、有效指挥，控制事态发展。

2.2.5 财务管理与分析能力：能够读懂财务报表，进行成本效益分析，实施有效的预算管理和成本控制。

2.3 素养要求：

2.3.1 高度的责任心与使命感：深刻认同高校体育的育人功能，对场馆安全与师生体验负有极强的责任感。

2.3.2 开拓创新意识：不满足于现状，积极探索场馆运营服务的新模式、新技术、新业态。

2.3.3 良好的商业意识与服务精神：在坚持教育公益属性的同时，具备市场意识，善于平衡社会效益与运营效益。

2.3.4 正直诚信的品格：为人正直，廉洁奉公，能够以身作则，建立并维护场馆管理的公信力。

第五章 运营主管

1.核心职责

运营主管是场馆日常运行的中枢与执行核心，负责将场馆的战略与计划转化为稳定、高效、优质的具体服务，确保一线运营的顺畅与用户体验的持续提升。其核心职责贯穿于场馆服务的全流程：

1.1 日常运营计划与调度管理：根据教学计划、活动预订与场馆资源状况，科学制定并动态调整场馆日常开放计划；全面负责预约管理系统的运行维护、权限分配与数据监管，高效、公平地进行场地与资源的调度。

1.2 服务质量监督与流程管控：监督前台、场地管理、保洁、设备支持等各一线岗位的服务执行情况，确保其严格遵守既定的服务标准、操作规程与安全规范；定期进行服务质量巡检与评估。

1.3 现场服务协调与应急初步处置：作为现场运营的最高协调人，处理日常服务中的疑难问题与用户投诉，确保问题得到及时、妥善解决；在发生设备故障、服务纠纷、轻度安全事故等突发事件时，担任现场第一指挥，依据预案进行初步响应与处置，并按规定上报。

1.4 用户反馈管理与运营优化：建立并维护用户反馈渠道（如意见箱、线上平台），系统性地收集、整理与分析用户意见与需求数据；基于运营数据与用户反馈，定期形

成运营分析报告，并向场馆主任/经理提出服务流程、资源配置、系统功能等方面的具体优化建议。

2.能力要求

胜任此岗位需具备出色的执行力、协调力与精细化管理能力，是连接管理决策与一线服务的桥梁：

2.1 知识要求：

2.1.1 流程知识：非常熟悉场馆所有功能区域（如球类馆、泳池、健身区等）的服务流程、管理要点、设备特性及安全要求。

2.1.2 系统知识：精通本场馆所使用的预约管理、门禁控制、票务销售等信息系统的工作原理与后台管理操作。

2.1.3 基础法规：了解与消费者权益保护、公共场所安全管理、服务质量标准相关的基础法规与校内规定。

2.2 技能要求：

2.2.1 卓越的沟通与协调技能：能够清晰下达指令，有效调解冲突，与不同性格的同事、用户及校内部门进行顺畅沟通，具备强大的跨岗位协调能力。

2.2.2 快速的问题分析与解决能力：面对运营中的各类突发或复杂问题，能够迅速判断问题性质、定位关键环节，并采取务实有效的措施予以解决。

2.2.3 熟练的信息系统操作与数据分析能力：不仅是系统的使用者，更能利用系统数据进行基本的运营分析（如

利用率、高峰时段、用户偏好等），并形成简洁明了的报告。

2.2.4 流程优化与持续改进能力：能够发现服务流程中的瓶颈或冗余，并提出具有可操作性的优化方案。

2.3 素养要求：

2.3.1 高度的责任心与主人翁意识：对场馆的日常运行状态保持高度关注，视维护场馆正常秩序与声誉为己任。

2.3.2 客户导向与服务热情：始终将满足用户合理需求、提升用户体验放在首位，积极主动地提供服务。

2.3.3 耐心细致与抗压能力：工作细致，能妥善处理繁琐的日常事务和可能的用户抱怨；在运营高峰或突发事件下能保持情绪稳定，冷静应对。

2.3.4 团队协作精神：善于团结和带领一线团队，公平公正，能够激发团队成员的工作积极性。

第三部分 技术类岗位

第六章 设施维护工程师

1.核心职责

设施维护工程师是保障场馆建筑本体及各类基础设施安全、稳定、高效运行的技术核心，其工作直接关系到场馆的可用性、安全性与运营成本。核心职责涵盖从预防性维护到技术升级的全周期管理：

1.1 设施系统全周期运维管理：全面负责场馆建筑结构、给排水、强/弱电、暖通空调（HVAC）、消防系统、照明系统、泳池水循环处理系统等关键设施的日常巡检、预防性维护、定期保养与故障维修，确保所有系统处于良好工作状态。

1.2 维护计划制定与外包监管：根据设施运行状况与制造商建议，科学制定并组织实施年度、季度维护保养计划；负责对专业维保外包服务商进行技术交底、过程监督与质量验收，确保外包工作符合标准。

1.3 能源管理与技术升级：监控并分析场馆能源（水、电、气）消耗数据，识别节能潜力；主导或参与实施节能技术改造、设备升级换代项目，推动绿色低碳场馆建设。

1.4 工程项目技术支撑：作为场馆方的技术代表，参与场馆局部改造、功能升级或新建项目的规划设计对接、施工过程技术监督及竣工验收，确保工程符合场馆运营的实际需求与技术标准。

2.能力要求

胜任此岗位需要扎实的工程技术功底、丰富的实践经验和严谨的工作态度：

2.1 知识要求：

2.1.1 专业资质：通常应具备电气、暖通、给排水、土木工程或相关专业的大专及以上学历，持有电工证、消防设施操作员证等岗位必需的特种作业操作证或职业资格证书。

2.1.2 规范标准：熟练掌握国家及地方关于公共建筑、体育场馆在设计、施工、验收、运行等方面的强制性标准、安全技术规范及环保要求。

2.1.3 系统原理：深入理解所负责各设施系统的工作原理、关键设备性能参数、常见故障模式及诊断方法。

2.2 技能要求：

2.2.1 系统操作与诊断技能：能熟练操作和维护各类专业设备及智能化楼宇控制系统（BAS）；具备强大的现场故障排查、分析与快速修复能力。

2.2.2 计划与项目管理技能：能够制定科学、详尽的维护计划与预算；具备基本的工程项目管理能力，能看懂工程图纸，熟练使用 CAD 等基础制图软件进行图纸复核与简单修改。

2.2.3 数据分析与报告能力：能够解读设施运行数据与能耗报表，撰写技术分析报告、维护记录及改造方案建议。

2.3 素养要求：

2.3.1 极强的安全责任意识：将设施安全视为生命线，严格遵守安全操作规程，对隐患零容忍。

2.3.2 严谨细致与精益求精：工作作风严谨，注重细节，追求维护工作的规范化与高质量。

2.3.3 主动学习与适应能力：密切关注行业新技术、新材料、新工艺的发展，并愿意将其应用于实际工作以提升运维水平。

2.3.4 服务意识与协作精神：理解自身工作对保障教学、活动的重要性，能积极响应运营部门的需求，与团队其他成员有效协作。

第七章 体育器材管理员

1.核心职责

体育器材管理员是保障体育教学、训练、竞赛及师生锻炼所需物资供给与安全的关键岗位，负责从采购到报废的全生命周期精细化管理，确保器材资源可得、可靠、安全、高效。

1.1 全生命周期资产管理：负责体育器材的预算编制协助、采购申请、到货验收、资产编码、入库登记、日常保管、按规发放、准时回收及最终报废处置的全流程管理，确保资产流转清晰、合规。

1.2 安全状态监控与维护保障：制定并执行器材定期安全检查制度，对存在磨损、老化、故障的器材及时进行标识、隔离，并组织内部维修或联系外部专业维修；严格执行报废标准与流程，杜绝不安全器材流入使用环节。

1.3 信息化台账管理与数据分析：建立并动态维护准确的体育器材电子化台账（含资产卡片、使用记录、维修履历、位置状态等），定期进行实物盘点，确保账、物、卡一致；基于台账数据，分析器材使用频率与损耗情况，为采购计划、预算编制及资源配置优化提供数据支撑。

1.4 教学训练与活动保障支持：紧密配合教学部门、运动队及活动组织方，根据课程表、训练计划及活动方案，提前准备、精准配发所需器材，并在使用后完成回收、清

点与保养，为各项体育活动的顺利开展提供及时、专业的物资保障。

2.能力要求

胜任此岗位需要兼具专业的器材知识、严谨的管理能力与高度的服务意识：

2.1 知识要求：

2.1.1 器材专业知识：熟悉常见体育运动项目（如球类、田径、健身、体操等）所涉器材的国内外标准、规格型号、功能用途、正确使用方法及安全注意事项。

2.1.2 资产管理知识：了解学校国有资产管理、政府采购的相关制度与流程，掌握仓储管理的基本原理（如分类存放、先入先出、库存控制等）。

2.1.3 安全标准知识：熟知各类体育器材的国家安全标准、常见风险点及报废判定准则。

2.2 技能要求：

2.2.1 精细化管理与操作技能：能够熟练操作仓储管理系统或电子台账工具，进行准确的登记、查询与统计；具备器材的日常清洁、保养、简单调试及小修能力（如球类充气、更换握把、紧固螺丝等）。

2.2.2 组织协调与沟通技能：能够高效协调校内多个用户单位的需求，在器材使用高峰期进行合理调度与分配；清晰指导师生正确使用与爱护器材。

2.2.3 安全识别与风险处置技能：能够通过目视、手动检查等方式，准确识别器材的常见安全隐患，并采取正确的隔离、送修或报废处置措施。

2.3 素养要求：

2.3.1 极强的责任心与严谨性：对资产安全和使用者的安全抱有高度责任感，工作一丝不苟，确保管理的每一个环节准确无误。

2.3.2 主动服务与协作意识：以支持教学和活动为己任，主动了解需求，提供前瞻性保障服务，积极与教师、教练及运营团队协作。

2.3.3 耐心细致与有条理：能够妥善处理大量、繁琐的器材收发与管理工作，保持库房及工作区域的整洁有序。

2.3.4 成本控制与节约意识：爱护公共财产，通过精心维护延长器材使用寿命，科学提出采购建议，避免浪费。

第四部分 一线服务与安全类岗位

本部分聚焦高校体育场馆中直接面向师生使用者、承担一线服务与安全监护职责的关键岗位。与管理类、技术类岗位相比，一线岗位从业人员数量最多、与师生接触最频繁，其履职水平直接决定场馆服务的即时体验与安全底线，是场馆能力建设的重点与难点。

第八章 场地管理员

场地管理员是体育场馆一线服务与安全管理最直接的执行者与守护者，是保障特定运动区域（如篮球馆、游泳馆、田径场、羽毛球场等）安全、有序、高效运行的关键岗位。他们直面使用者，是场馆规则的具体执行者与师生服务的第一触点，其专业素养与服务态度直接塑造师生对场馆的整体印象。

1.核心职责

作为所辖场地的“第一责任人”，场地管理员需全面负责该区域的运营微循环，其核心职责覆盖从开放准备到闭馆整理的全过程：

1.1 日常开放运营与秩序管理：

严格执行所管辖场地的每日开放与关闭流程，确保准时、合规开放。全程在场监管，动态巡查场地使用状况，及时制止、纠正不安全行为（如不规范使用器械、追逐打闹）、不文明行为（如吸烟、乱丢垃圾、占用通道）及违反场地规则的行为（如未预约使用、超时占用）。在高峰期或举办活动时，有效引导人流，控制场地内人数，确保活动空间与安全通道畅通。

1.2 场地设施状态监控与前置保障：

在每日开放前、活动中及关闭后，对场地地面、界线、灯光、球网、护栏、更衣室、淋浴间等设施进行例行

检查，确保其完好、清洁、符合安全与比赛标准。识别并上报超出自身处理能力的设施损坏或安全隐患（如地面破损、照明故障、救生设备异常）。根据教学、训练、竞赛或活动预约单，提前进行场地布置与器材准备（如摆放分隔垫、调整球网高度、设置活动区域）。

1.3 现场服务与应急初步响应：

为场内师生提供基本的咨询服务与使用指导。作为突发事件的现场第一发现人与响应人，依据应急预案，对轻微的意外伤害（如摔倒、扭伤）、物品遗失、小范围纠纷等进行初步处理和安抚，并立即按程序上报。在专业救援人员到达前，对紧急情况（如严重伤病、冲突）进行必要的现场控制与人员疏散。

1.4 环境维护与交接管理：

监督并确保场地在开放期间的整洁卫生，督促使用者维护环境。每日工作结束后，检查场地设施归位情况，完成简单的整理工作（如回收散落器材、关闭部分电源），做好与下一班次或保洁人员的交接记录。

2.能力要求

胜任此岗位需要兼具“鹰眼”般的观察力、“裁判”般的公正性和“管家”般的责任心：

2.1 知识要求：

2.1.1 专业知识：深入了解所管辖特定运动项目的基础规则、场地标准尺寸、专用器材的使用与保养知识（例

如：篮球馆管理员应懂得篮筐高度、场地木质地板保养要求；泳池管理员必须精通泳池水质基本标准、救生器材位置及使用方法）。

2.1.2 安全规程：熟练掌握本场地区域内所有安全规定、应急预案流程、紧急设备（如消防栓、急救箱）的位置及使用方法。

2.1.3 制度流程：清晰知晓场馆的开放政策、预约流程、收费标准和投诉处理路径。

2.2 技能要求：

2.2.1 卓越的现场观察与管控能力：能够同时关注场地内多个区域的动态，预判风险，并果断、公正地介入管理。

2.2.2 有效的沟通与冲突调解能力：善于使用清晰、坚定且礼貌的语言与各类使用者沟通，能化解一般性纠纷，解释规则时做到有理有据。

2.2.3 基础的设施检查与问题诊断能力：能通过看、听、试等方式，发现场地设施的明显异常或损坏。

2.2.4 应急处置技能：掌握心肺复苏（CPR）和自动体外除颤器（AED）的使用，以及基本的急救包扎技能（强烈建议持证）。

2.3 素养要求：

2.3.1 极强的责任心与主动性：将场地安全视为己任，不等不靠，主动发现问题、解决问题。

2.3.2 公正无私与服务意识并重：在执行规则时公平对待所有使用者，同时保持热情、耐心的服务态度。

2.3.3 良好的体力与耐受力：能适应长时间站立、走动及不定时的工作安排。

2.3.4 冷静与应变能力：在突发事件面前能保持镇定，按预案有序行动。

2.4 优选资质：

持有相关运动项目的国家等级裁判员证或社会体育指导员证书，是专业能力的有力证明。持有有效的急救员证（如红十字会急救证）是必备或强烈推荐条件。对于游泳馆、深水区管理员，游泳救生员国家职业资格证为法定必备上岗证书。

第九章 安全员/救生员（特定场馆）

安全员/救生员是特定体育场馆（尤指游泳馆、深水区、攀岩馆、高空拓展区等高风险项目场馆）安全运行的最后一道，也是最关键的一道防线。该岗位承担法定的安全监护职责，其工作直接关乎使用者生命安全，是场馆安全责任体系中最具专业性、强制性的岗位。

1.核心职责

作为专业安全监护人员，其职责以预防为核心，以应急为底线，贯穿于场馆开放的每一分钟：

1.1 专责监护与动态风险防控：

1.1.1 持续性专业观察：在高风险区域（如泳池水面、攀岩岩壁下方）指定位置实施不间断的、系统性的扫视监护，严格遵循“责任区划分、交叉观察”等专业规程，确保无观察盲区与监护空白时段。

1.1.2 行为干预与规则执行：果断制止任何危险行为（如泳池嬉戏打闹、攀岩无保护尝试、违反装备使用规定等），确保所有活动在安全规则框架内进行。

1.2 应急响应与专业处置：

1.2.1 突发事件第一响应人：在发生溺水、严重摔伤、心脏骤停等紧急情况时，必须能在数秒内启动预案，成为第一个实施专业救援的力量。

1.2.2 设备操作专家：不仅是会使用，更要精通并定期演练所有消防器材（如灭火器、消防栓）、救生设备（如救生杆、救生圈、抛绳包）和专业急救设备（如 AED、氧气瓶、脊柱板）的操作流程，确保在高压下动作准确无误。

1.3 系统性安全巡查与报告：

1.3.1 执行专项安全检查清单：每日开放前、开放中、关闭后，按照标准化清单对责任区域内的设备设施（如泳池出发台、扶手、攀岩支点、保护绳索、安全地垫）进行系统性检查。

1.3.2 专业隐患记录与上报：对发现的任何设备损耗、环境隐患（如地面湿滑、尖锐物）或潜在风险，进行专业评估、清晰记录，并立即上报主管，跟进整改情况，形成安全闭环管理。

1.4 安全教育与安全氛围营造：

1.4.1 主动进行安全告知：对新入场或进行高风险活动的使用者，主动、清晰地告知关键安全规定与自我防护要点。

1.4.2 营造严肃的安全文化：通过自身专业的着装、严肃认真的工作状态和及时的提醒，在管辖区域内营造“安全第一”的严肃氛围，潜移默化地影响使用者行为。

2.能力要求

该岗位的要求具有强制性、专业性与高标性，不容任何折扣：

2.1 法定资质要求（强制性准入条件）：

2.1.1 游泳救生员：必须持有在有效期内的游泳救生员国家职业资格证书（由国家体育总局颁发、人力资源和社会保障部统一印制；自 2025 年 1 月 1 日起，体育行业职业资格考核鉴定实行颁发电子证书，不再制发纸质证书）。

2.1.2 急救资质：必须持有在有效期内的心肺复苏（CPR）和自动体外除颤器（AED）专业救援证书（如红十字会、AHA 等机构颁发），并建议持有更高级别的急救员证书。

2.1.3 消防资质：根据场馆消防要求，应持有初级或中级消防设施操作员证（适用于控制室或重点区域），或至少完成全员消防“四懂四会”的实操培训并考核合格。

2.1.4 项目特定资质：对于攀岩、滑雪等特种项目场馆，必须持有该项目的国家认可的社会体育指导员（职业方向）或安全保护员资格证书。

2.2 专业技能要求：

2.2.1 精湛的专项救援技能：不仅限于“会做”，更要求救援动作（如泳池入水、接近、解脱、拖带、上岸）规范、迅速、有效；急救技能（CPR、止血包扎、骨折固定）符合最新国际指南标准。

2.2.2 卓越的险情预判能力：能够通过观察使用者的行为、表情和身体姿态，提前数秒到数十秒预判可能发生的危险，从而提前干预，将事故消灭在萌芽状态。

2.2.3 清晰的应急通信能力：熟悉并使用标准化的紧急呼叫术语和内部通信流程，确保在紧急情况下能准确、快速地请求支援、引导救援力量。

2.3 职业素养与身心要求：

2.3.1 绝对的纪律性与责任心：深刻理解“岗位即责任，在岗一分钟，安全六十秒”，严守不得擅自离职守、不得从事与监护无关工作（如使用手机、长时间与人闲谈）的铁律。

2.3.2 超强的心理抗压与情绪稳定性：能够在长时间高度专注后仍保持警惕，并在突发危机面前克服本能恐慌，保持头脑清醒，按训练流程果断行动。

2.3.3 出色的身体素质：具备完成高强度救援所需的耐力、爆发力、游泳或攀爬能力，并通过定期的体能测试（如救生员需完成 25 米速游、20 米潜泳等）。

2.3.4 冷静而权威的沟通能力：在进行安全劝导或紧急指令下达时，语气坚定、指令清晰，能迅速建立权威并获得服从。

第五部分 通用能力与人才培养

本部分聚焦超越具体岗位的通用核心能力，以及支撑人才成长的发展路径与培养评价体系。通用核心能力是场馆安全、服务、文化与效率的基石；系统化的培养与评价机制则是将岗位要求转化为员工真实才干、实现个人与组织协同发展的闭环保障。

第十章 通用核心能力详解

本章旨在系统阐述高校体育场馆从业人员必须具备的、超越具体岗位的通用核心能力。这些能力是确保场馆安全、高效、人性化运营的基础，是每位员工职业发展的基石。它贯穿于所有岗位，支撑员工有效履职与持续发展，是场馆安全、服务、文化与效率的根本性、基础能力。

1.安全应急能力：场馆运行的绝对底线

安全是“1”，其他所有工作是后面的“0”。全体人员必须牢固树立“预防为主、安全第一”的理念，每位员工都是安全责任网络上的关键节点。

1.1 风险认知与规范执行能力：

1.1.1 深层认知：不仅熟知本岗位的安全操作规程（SOP），更能理解每一条规程背后的风险原理（如“为何泳池边禁止奔跑”是为了防止滑倒摔伤，“为何健身区必须有人巡视”是为了及时发现运动风险）。

1.1.2 主动识别：具备“安全隐患排查眼”，能在日常工作中主动识别工作环境、设施设备、人员行为中的潜在风险点（如地面湿滑、设备异响、顾客不适表情），并立即采取警示、隔离或上报措施。场馆通用安全规范涵盖消防安全（消防器材位置与使用、疏散通道、禁烟规定）、用电安全、人员密集场所安全须知；岗位专项安全风险识别包括泳池的防溺水、健身区的器械安全使用、球类场馆

的碰撞防护、高空作业（如灯光维修）的安全规程；公共卫生与防疫基础涵盖环境消毒、急救箱位置、传染病防控基本要求。

1.2 消防与初期应急处置实战能力：

1.2.1 “四懂四会”内化：真正掌握“懂本岗位火灾危险性、懂预防措施、懂扑救方法、懂逃生疏散；会使用消防器材、会报火警、会扑救初起火灾、会组织疏散逃生”。

1.2.2 器材实操熟练度：定期进行灭火器、消防栓的实操演练，确保在紧急情况下能克服心理压力，熟练、正确地完成操作，而非仅停留在“知道位置”层面。

1.2.3 应急处理标准化闭环流程：预防（Prevention）——参与风险评估，熟悉预案，参加定期安全培训和演练；发现（Detection）——保持警惕，能识别安全隐患（如设备异常、人员冲突、可疑物品）和突发状况（如伤病、火灾、骚乱）；报告（Communication）——立即按照预案规定的渠道（对讲机、紧急电话）报告，信息需包含时间、地点、人物、事件性质、已采取初步措施；响应（Response）——在保障自身安全前提下，依据职责和培训内容采取初步行动（如引导疏散、设置警戒、使用灭火器、实施基础急救）；恢复与复盘（Recovery & Review）——事件处理后，参与现场恢复，并参加事后复盘分析，提出改进建议。

1.3 急救辅助与生命支持能力：

1.3.1 核心技能掌握：全员必须接受培训并掌握心肺复苏（CPR）和自动体外除颤器（AED）的使用技能，这是应对心脏骤停等最紧急情况“黄金能力”，强烈建议场馆实现全员普及，并按“配齐必要急救设施设备”的要求推进 AED 等急救设备的合理布点与显性标识。

1.3.2 规范辅助能力：掌握止血、包扎、骨折固定、伤员搬运等基础急救技术，能在专业医疗人员到达前，提供规范、有效的初步救助，避免二次伤害。同时，清晰了解自身的职责边界，懂得如何呼叫、配合及协助专业救援力量。

1.3.3 风险分担与保险衔接：了解学校为学生统一投保的校方责任险及运动伤害相关保险的保障范围与报案流程，熟悉运动伤害防范与处理机制，能配合学校做好事件记录、证据留存与后续理赔衔接工作。

1.4 案例教学：

1.4.1 案例 A（突发伤病）：健身区一名学生突发晕厥。流程：发现者立即呼救并守护现场→附近员工取用 AED 和急救箱并报告主管→具备急救资质的员工进行初步评估和 CPR（如需）→主管协调开辟急救通道并通知校医院/120→事后填写事件报告并复盘。

1.4.2 案例 B（局部火情）：配电箱附近发现冒烟。流程：第一发现人高声报警并报告控制中心→就近员工使用合适灭火器扑救初期火灾→主管启动消防应急预案，组织人员疏散→事后检查电气线路，全面排查隐患。

2.沟通与服务能力：场馆温度的直接体现

优质服务产生于每一次有效的互动中，沟通是服务的载体；专业的投诉处理是提升满意度的契机。

2.1 主动服务与预期管理能力：

2.1.1 预见性服务：能够观察和预判师生需求（如新生不熟悉预约流程、锻炼者需要指导基础动作），在对方提出前主动提供帮助或信息。使用“三米微笑，一米问候”；用语礼貌、清晰、正面（多说“请”、“您”、“我们可以…”）。

2.1.2 清晰设定预期：对于无法立即满足的需求或规则限制，能够清晰、诚恳地解释原因，并提供替代方案或后续步骤，管理好对方的服务预期。

2.2 沟通艺术与深度倾听：

2.2.1 “3F”倾听：能倾听事实（Fact）、感受（Feeling）和意图（Focus）。尤其在处理投诉或不满时，先处理情绪，再处理事情，通过复述和确认表达理解。面对师生咨询耐心倾听，准确解答，必要时提供书面指引；内部工作协调明确、简洁、及时，使用工作群或工单系统留痕。

2.2.2 应对冲突或抱怨：保持冷静，运用EAR原则（Empathy同理心，Apology道歉，Resolution解决）。始终以“我能做什么来解决问题”为出发点，即使超出个人权限，也应积极内部沟通并反馈进展。

2.3 投诉处理标准化机制：

2.3.1 受理与记录：在任何岗位接到投诉，都应礼貌受理，并完整记录投诉人、时间、地点、事由及诉求。

2.3.2 即时响应与安抚：当场可解决的，立即处理并致歉；需调查的，明确告知处理时限和反馈方式。

2.3.3 调查与协调：转交运营主管或相关负责人，调查事实，协调资源。

2.3.4 反馈与解决：在规定时限内，向投诉人反馈处理结果，提出解决方案，并再次致歉或感谢。

2.3.5 分析与改进：定期分析投诉类型和原因，作为优化流程、培训员工的重要依据。

2.4 高校协作与补位意识：

2.4.1 全局视角：理解个人工作是场馆服务链条中的一环，主动关注上下游环节的需求与困难。

2.4.2 无障碍协作：能够跨岗位、跨部门进行清晰、及时的信息同步和工作交接。在同事需要支持或突发繁忙时，具备主动“补位”的意识与行动力。

3.基础办公与财务规范

了解并遵守基本的办公与财务规范，是保障工作合规、高效的基础。

3.1 基础办公流程：

3.1.1 公文与记录：能阅读工作通知、撰写简单的工作日志、交接班记录、巡检报告。

3.1.2 会议与汇报：了解基本的会议纪律，能进行清晰的口头工作汇报。

3.1.3 物资申领：熟悉线上或线下办公用品、保洁用品等物资的申领流程。

3.2 基础财务流程：

3.2.1 报销规范：了解场馆内与工作相关的合理费用报销范围、票据要求（发票抬头、内容）及审批流程。

3.2.2 收费与票据管理（如适用）：收费岗位人员必须严格遵守现金管理规定，熟练操作收费系统，做到日清日结，票据使用规范、保管妥当。

3.2.3 预算意识：树立成本意识，在工作中节约水电、爱护器材、减少损耗，理解个人工作与部门预算执行的关系。

4.信息技术与数字化素养

数字化素养是现代场馆从业人员的必备技能。在智慧场馆加速建设的背景下，从业人员应从“会用工具”向“善用工具、赋能业务”进阶。

4.1 核心系统操作：

4.1.1 场馆管理信息系统：熟练使用预约、门禁、会员管理、场地控制等核心模块。

4.1.2 办公协同软件：熟练使用校内 OA 系统、电子邮件、即时通讯工具（如企业微信、钉钉）进行工作沟通与任务处理。

4.1.3 基础数据填报：能按要求在相应系统或表格中准确填报运营数据、巡检数据、库存数据等。

4.2 信息素养与数字赋能：

4.2.1 信息安全：保护个人账号密码，不泄露场馆运营数据与用户隐私信息。

4.2.2 技术接纳与工具学习能力：对新上线或更新的软件、智能设备（如智能门禁、能耗监测终端、运动捕捉设备）抱有开放和探索的心态，克服畏难情绪，能通过培训或自学快速掌握其核心操作。

4.2.3 技术赋能思维：不仅仅是被动使用工具，更能思考如何利用新工具优化工作流程、提升服务效率或改善用户体验，主动提出改进建议。善于利用数字化工具简化工作流程，提高信息传递和问题解决的效率。

4.2.4 人工智能应用素养：了解人工智能在智能预约调度、客流预测、运动数据分析、智能客服问答、场馆设施故障预警等场景中的应用，能够规范使用场馆配置的智能应用与智能终端；同时严格遵守数据安全与个人信息保护要求，不越权采集、不使用未经授权的数据，做到“智能向善、应用有界”。

5.学习与适应能力：应对未来的核心引擎

在智慧场馆、新运动项目、服务模式不断迭代的背景下，持续学习是个人与组织不被淘汰的唯一途径。

5.1 主动学习与知识迁移能力：

5.1.1 制度化学习：主动参加各类培训，并能在培训后结合实际工作进行反思和应用。

5.1.2 知识管理：有意识地整理岗位经验、故障案例、优秀服务实例，形成个人或团队的“知识库”，并能将从一个场景学到的知识，灵活应用到新的、类似的场景中。

5.2 弹性适应与压力调节能力：

5.2.1 心态灵活性：理解高校场馆作息的特殊性（周末、节假日、晚间开放），并能积极调整个人作息和工作节奏来适应。

5.2.2 压力管理：能在服务高峰期的繁忙压力、面对投诉的情绪压力下，保持专业和稳定的工作状态，掌握基本的自我调节技巧。

第十一章 能力培养与评价体系

职业发展、培训与评价是连接岗位要求与员工个人成长的核心纽带，是激发队伍活力、实现场馆可持续发展的战略支撑。本章旨在构建一个“路径清晰、培训支撑、评价驱动”的闭环体系，为员工成长赋能，为组织发展蓄力，将岗位要求转化为员工的真实才干与场馆的服务效能。

1. 职业发展路径

高校体育场馆应为员工设计多元、畅通的发展通道，打破单一晋升天花板，实现“人尽其才，才尽其用”。

1.1 纵向晋升通道（深度发展）：

1.1.1 管理序列：面向具备领导潜质和统筹协调能力的员工。路径示例：一线员工→班组长/领班→运营主管/部门主管→副经理/经理→场馆高级管理人员。晋升评价需综合考量管理能力、业绩贡献、团队建设成效与战略执行力。

1.1.2 专业/技术序列：面向在特定领域深耕、追求技术极致的员工。路径示例：初级工→中级工→高级工/技师→资深专家/技术总监。此通道应设立与对应管理层级对等的专业职级与薪酬待遇，让技术人才有奔头、有尊严。

1.2 横向发展通道（广度拓展）：

1.2.1 岗位轮换机制：有计划地安排员工在不同岗位（如前台接待、场地管理、器材维护）进行短期（如 3-6

个月）轮岗实践，旨在打破部门墙，培养理解全局、具备复合技能的“多面手”，为未来的管理岗位或关键协调岗位储备人才。

1.2.2 项目负责制：鼓励员工跨部门参与或主导特定的短期项目（如大型赛事保障、智慧化升级项目、新运动项目引进），在实战中锻炼项目管理、资源整合和创新能力。

1.3 专业认证通道（高度提升）：

1.3.1 建立资格认证与职级薪酬的联动机制：鼓励并资助员工考取更高级别的国家职业资格证书或行业权威认证（如一级社会体育指导员、高级游泳救生员、注册安全工程师、PMP 项目管理专业人士等）。

1.3.2 设立“技能大师工作室”：为技术顶尖、经验丰富的资深员工设立以其命名的工作室，赋予其技术攻关、带徒传艺、标准制定的职责，将其个人经验转化为组织资产。

2. 系统化培训体系

培训体系应紧密对接发展路径，覆盖员工职业全周期，实现从“合格”到“优秀”再到“卓越”的赋能。场馆应建立分层分类、贯穿员工职业生涯始终的培训体系，确保能力培养的系统性与针对性。

2.1 岗前培训（奠基阶段）：

2.1.1 目标：实现从“社会人”到“场馆人”的角色转变，帮助新员工快速融入组织，树立正确的安全观、服务观，掌握基础岗位技能，筑牢安全与规范意识。

2.1.2 文化与制度导入：场馆发展历程、核心价值观、核心规章制度、职业道德与廉洁纪律。

2.1.3 安全生命线：场馆级安全总则、消防与急救实操考核（必须人人过关）、岗位安全风险点识别、应急疏散、基础急救（CPR/AED）、场馆通用安全规程。

2.1.4 服务标准化：通用服务礼仪、沟通标准用语、师生服务场景模拟演练。

2.1.5 基础系统操作：办公自动化、场馆核心管理信息系统入门操作。

2.2 在岗培训（提升阶段）：

2.2.1 目标：持续巩固和提升员工履行岗位核心职责所需的专业技能与综合素质，应对新挑战，固化优秀实践。

2.2.2 定期复训与演练：每季度组织安全规程复训与全要素应急演练（如消防疏散、群体性伤病处置）。

2.2.3 专业技能工坊：针对设施深度保养、新型器材使用、客户沟通、投诉处理艺术等主题，开展小班化、实操性强的专题培训。

2.2.4 “微课”与经验分享：鼓励员工将工作中的小技巧、小创新制作成 5-10 分钟的“微课”视频，定期组织内部经验分享会，促进隐性知识传递。

2.2.5 师徒制：为新员工或转岗员工指定经验丰富的导师，进行为期数月的“传、帮、带”。

2.2.6 跨岗位体验：安排员工进行短期轮岗或交叉学习，培养全局视角与协作精神。

2.3 发展性培训（引领阶段）：

2.3.1 目标：培养业务骨干与复合型人才，应对新技术、新项目或管理挑战，引入前沿理念与技术。

2.3.2 外部认证培训：全额或部分资助员工参加本指引所列的高价值职业资格认证培训。

2.3.3 行业交流与标杆参访：选派优秀员工参加体育场馆协会年会、行业论坛，组织赴国内先进场馆进行对标学习。

2.3.4 管理能力进阶课程：为储备管理人员提供领导力、团队管理、财务管理、创新思维等主题的专项外训或内训。

2.3.5 新技术应用培训：如智慧场馆系统运维、人工智能应用工具、新媒体宣传、数据分析工具应用等，重点培养员工在人机协同场景下的操作规范与数据安全意识。

2.3.6 新项目拓展培训：在引入攀岩、击剑等新兴运动项目前，对相关运营、维护人员进行专业培训；针对校园赛事体系常态化运行需要，开展赛事组织、场地转换、计时记分系统操作、赛时应急保障等专项培训，提升“常赛”条件下的保障能力。

2.3.7 学历学位教育支持：与高校合作，为有长期发展潜力的员工提供在职深造（如体育管理、工程管理本科/硕士）的通道与政策支持。

3.外部认证与继续教育路径

鼓励和支持员工获取国家认可的职业资格证书，是提升队伍专业化水准和社会公信力的重要途径。主要相关证书包括：

3.1 安全与急救类（准入或强相关）：游泳救生员国家职业资格（游泳场馆必备）；社会体育指导员（游泳、健身等）国家职业资格（指导大众健身的专业凭证）；消防设施操作员（适用于控制室值班及消防安全管理人员）；红十字会急救员（建议全员普及持有）。

3.2 设施与器材类：特种设备作业人员证（如电梯、锅炉）；相关电工、空调制冷工等技能等级证书；体育场地工国家职业技能等级证书。

3.3 管理与运营类：体育经纪人等级培训证书；安全生产管理人员证书；人力资源管理师、会计专业技术资格等通用管理类证书。

3.4 数字化与智能应用类：智能楼宇管理员职业技能等级证书；信息系统运维、数据分析、人工智能应用等相关职业技能等级证书或行业培训证书，以适应智慧场馆建设对复合型人才的需求。

3.5 继续教育路径：场馆应与专业培训机构建立联系，为员工搭建专业研修、短期考证的通道与信息平台。

4. 岗位能力考核方法与工具

考核应坚持“多维度、重实绩、促发展”的原则，综合运用以下方法与工具：

4.1 关键绩效指标考核：针对可量化的职责，如设施故障率、器材完好率、客诉处理及时率、能耗控制指标等，设定明确的 KPI 进行定期考核。

4.2 360 度评估反馈：

4.2.1 定义：一种通过上级、同级、下属、服务对象（师生）等多个维度收集反馈，全面评估员工能力与行为的科学方法。

4.2.2 场馆应用要点：设计岗位化问卷——围绕“知识、技能、素养”三大维度，结合具体岗位设计差异化评估项（如对前台人员侧重评估“沟通艺术”与“服务主动性”，对工程师侧重评估“故障排查能力”与“严谨性”）；确保匿名性与保密性——使用专业工具（如 HR 系统）确保评估过程匿名，鼓励真实反馈；聚焦发展而非奖

惩——评估结果主要用于提供反馈、制定个人发展计划，以降低员工抵触。

4.3 关键事件法与行为锚定法：记录员工在处理突发事件（如成功应急避险）、提供卓越服务或造成重大失误等“关键事件”中的具体行为表现，作为定性评价的重要依据；将能力描述转化为具体、可观察的行为等级，使评价更客观。

4.4 技能实操考核：定期对设备操作、器材维修、急救技能、消防演练等进行现场实操考核，确保“知行合一”。

5.发展保障机制

5.1 个性化职业发展辅导：结合绩效考核与 360 度评估结果，直属上级应每年与员工进行至少一次正式的职业发展面谈，共同分析优势与待改进领域，制定下一年度的个人发展计划，明确培训、轮岗、项目参与或考证等具体行动。

5.2 以能力为核心的晋升与激励机制：将岗位能力要求、认证资格获取情况与内部竞聘、薪酬调整、评优评先直接挂钩。设立“技能津贴”、“认证补贴”，鼓励员工精进业务；对于通过创新解决运营难题、显著提升服务质量的员工给予专项奖励。

5.3 学习型组织文化营造：鼓励内部知识分享，设立“微创新”奖励；支持员工在不影响工作的前提下参加外

部学习，并将所学转化为内部培训资源；通过宣传优秀员工的成长故事，树立标杆，营造积极向上的成长氛围。

附录

附录一 常见岗位应急处置流程图

本附录旨在为高校体育场馆关键岗位提供清晰、直观的应急处置行动指南。当突发事件发生时，员工可按图索骥，快速响应，确保生命财产安全，最大限度控制事态影响。

流程图 1：通用火灾初起应急处置流程（适用于全员）

发现火情→评估火势（初起/可控）→就近取用灭火器扑救→同时高声报警并报告控制中心→火势可控则扑灭后排查隐患；火势不可控则立即启动消防应急预案→组织人员疏散→引导消防力量→事后保护现场并复盘。

流程图 2：人员突发伤病（昏厥/心脏骤停）应急处置流程（适用于安全员、场地管理员及所有持急救证人员）

发现人员倒地→判断意识与呼吸→无反应无呼吸即判为心脏骤停→立即呼救并指派同事取 AED、报告主管→开始 CPR（胸外按压 30 次：人工呼吸 2 次）→AED 到达后按提示除颤→持续 CPR 至专业救援到达→主管协调开辟急救通道并通知校医院/120→事后填写事件报告。

流程图 3：泳池溺水救援流程（适用于持证救生员）

发现溺水者→吹长哨警示并抛掷救生器材→入水接近→必要时实施解脱技术→拖带溺水者至岸边→上岸→判断意识呼吸→按需实施 CPR/急救→同时指挥同事呼叫 120 并报告主管→移交专业医疗→事后记录与复盘。

流程图 4：运动中暑/热应激应急处置流程（适用于场地管理员、安全员及全体一线人员）

发现人员出现头晕、恶心、大汗、意识模糊等中暑征兆→立即停止其运动并转移至阴凉通风处→解开束缚衣物、平卧并抬高下肢→补充含电解质凉饮（意识不清者禁止喂水）→用凉毛巾、冰袋冷敷颈部、腋下、腹股沟等部位降温→同时报告主管并视情呼叫校医院/120→症状无缓解或出现意识障碍、抽搐时按热射病处置并持续降温→事后填写事件报告并复盘高温时段管理措施。

流程图 5：严重服务冲突/治安事件初步处置流程（适用于前台、运营主管等）

发现冲突→立即上前口头制止并隔离双方→评估是否有人受伤（如有则启动急救）→报告主管/安保→劝导双方至办公区域沟通→必要时报警→做好现场记录与证人信息→事后跟进处理与复盘。

使用说明与核心原则：

1.生命至上，安全第一：任何处置必须首先确保救援者自身安全，评估环境是否安全（如火灾、漏电），不做无谓牺牲。

2.第一时间报告：任何超出个人处理能力或涉及严重人身财产安全的突发事件，必须在处置的同时或之后第一时间按程序上报，启动更高级别的应急响应。

3.定期演练与培训：流程图必须在全员培训中讲解，并通过定期、无预告的实战演练来检验和巩固，确保每位员工肌肉记忆，克服紧张情绪。

4.动态更新与岗位适配：各场馆应根据自身设施布局、人员配置和以往案例，对本流程图进行细化和本地化，并确保张贴在相应岗位的显眼位置。

附录二 推荐持证上岗及鼓励获取的资格证书目录

为规范从业人员资质，提升高校体育场馆专业化水平，根据国家相关法律法规及行业最佳实践，特制定本资格证书目录。目录分为“法定必备”与“推荐获取”两类，供各高校体育场馆在人员招聘、岗位配置与职业发展时参考。

一、法定必备类资格证书

证书名称	发证机构	主要适用岗位	法律/标准依据与备注
游泳救生员国家职业资格证书	国家体育总局、人力资源和社会保障部	游泳馆救生员、深水区管理员	《全民健身条例》（国务院令 第 560 号）、《经营高危险性体育项目许可管理办法》明确规定，游泳属高危险性体育项目，救生员必须持证上岗。
社会体育指导员（游泳）国家职业资格证书	国家体育总局、人力资源和社会保障部	游泳教练、游泳教学辅助人员	同上。从事游泳技能教学、指导的人员必须持有。
消防设施操作员（中级/四级）	消防行业职业技能鉴定机构	消防控制室值班人员	《中华人民共和国消防法》、《消防设施操作员国家职业技能标准》规定，消防控制室须实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 名持证人员。

特种设备作业人员证（如电梯、锅炉、压力容器）	市场监督管理部门	相关设备操作、管理人员	《中华人民共和国特种设备安全法》规定，特种设备作业人员须经专门培训，取得相应资格，方可从事作业。
电工（特种作业操作证）	应急管理部门	场馆电工、设施维护工程师（涉及电工作业）	《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》规定，电工作业属特种作业，必须持证上岗。

此类证书为国家法律法规、强制性标准或行业准入明确要求特定岗位必须持有的证书，无证不得上岗。

二、高度推荐及鼓励获取类资格证书

证书类别	具体证书名称	发证机构（示例）	主要适用岗位及价值
安全与急救类	心肺复苏（CPR）与自动体外除颤器（AED）认证	红十字会、急救中心、AHA（美国心脏协会）等	全员，尤其是一线岗位。是应对心脏骤停等紧急情况的黄金技能，强烈建议场馆实现全员普及。
安全与急救类	急救员证	红十字会等	安全员、运营主管、场地管理员。提供更全面的急救知识和技能。
体育项目	社会体育指导	国家体育总局	健身区指导员、专项

指导与管理类	员（健身、篮球、羽毛球等项目）国家职业资格	局、人力资源和社会保障部	场地管理员、教学辅助人员。规范指导行为，提升专业性的权威证明。
体育项目指导与管理类	体育经纪人等级培训证书	国家体育总局体育基金管理中心等、第三方认证	运营主管、场馆经理。有助于大型活动策划、商业开发与对外合作。
体育项目指导与管理类	体育场地工国家职业技能等级证书	人力资源和社会保障部门等、第三方认证	场地维护员、设施工程师。证明场地建造、维护、管理的专业能力。
设施设备管理类	空调与制冷系统操作证	人力资源和社会保障部门或行业协会等	设施维护工程师。保障暖通空调系统安全、高效运行。
设施设备管理类	智能楼宇管理员	人力资源和社会保障部门等	设施维护工程师、系统管理员。适应智慧场馆发展趋势。
通用管理类	安全生产管理人员证书	应急管理部门	场馆主任/经理、运营主管。履行安全管理职责的知识凭证。
通用管理类	人力资源管理师	人力资源和社会保障部门等协会、第三方认证	场馆经理、综合管理人员。提升团队建设与人事管理能力。
通用管理	信息系统运	人力资源和社	运营主管、设施维护

类	维、数据分析或人工智能应用相关职业技能等级证书	会保障部门备案的职业技能等级评价机构等	工程师、场馆经理。适应智慧场馆建设与人工智能赋能教育的发展趋势，提升数字化运营与智能系统管理能力。
---	-------------------------	---------------------	---

此类证书虽非法定强制，但对保障安全、提升服务质量、促进职业发展至关重要，建议相关岗位人员积极获取。

三、管理建议

1.持证上岗核查：场馆在招聘和年度审核时，必须对“法定必备类”证书进行严格核验，确保证书在有效期内，并建立证书档案。

2.培训与激励：场馆应将“高度推荐类”证书的获取纳入员工培训发展计划。可采取“单位资助、带薪培训、获证奖励、薪资挂钩”等方式，鼓励员工提升专业技能。

3.动态更新：本目录将根据国家法律法规、政策调整及行业发展动态进行定期更新，请各场馆关注最新要求。

附录三 高校体育场馆服务忌语与敬语示例

本附录旨在规范服务用语，提升高校体育场馆服务的专业性与人文温度。通过使用文明、得体、富有建设性的语言，可以有效改善师生体验、预防冲突，并营造积极健康的场馆文化。

一、服务忌语（应避免使用的语言）

场景分类	禁忌用语示例	问题分析
接待与咨询	“不知道，你问别人去。” “墙上写着呢，自己看。” “你之前没听明白吗？”	推卸责任，缺乏耐心，让求助者感到被敷衍和冷落。
规则执行与劝阻	“不许就是不许，没为什么！” “喂，说你呢！别在那儿……” “再这样我就把你赶出去/拉黑。”	语气生硬、命令式，易引发对抗情绪。未解释原因，缺乏教育引导。
处理投诉与差错	“这不可能，我们从来不会错。” “这是规定，我也没办法。” “你早干嘛去了？” “这不是我的问题，你找XX部门。”	推诿、辩解、指责用户，激化矛盾，关闭了沟通解决问题的通道。
设备与场地限制	“坏了，用不了。” “都约满了，没空。”	仅陈述消极结果，未提供替代方案或表达

	“那是 VIP 区域，你不能进。”（如无明确制度）	歉意，显得冷漠。
内部协作	“那不是我的事。” “他们部门总这样。”	缺乏团队精神和全局观，破坏内部和谐，影响整体效率。

二、服务敬语（推荐使用的语言）

场景分类	推荐敬语示例	表达要点与积极效果
接待与咨询	“您好，请问需要什么帮助？” “关于这个问题，我帮您确认一下。” “您可以从这边查看详细流程，如果有不清楚的，我随时为您解释。”	主动、热情、负责。展现乐于助人的态度，即使需要查询或指引，也让对方感到被重视。
规则执行与劝阻	“老师/同学，您好。为了大家的安全，这里需要……（说明原因），请您理解配合。” “抱歉打扰一下，这个器材的正确使用方法是……，让我为您示范一下好吗？” “我们倡议大家共同维护场地整洁，使用后的器材请放回原处，谢谢。”	尊重、教育、引导。以“我们”共同维护的立场，说明规则背后的安全或公益原因，寻求合作而非对抗。
处理投诉与差错	“非常抱歉给您带来了不好的体验。”	共情、担当、解决。先处理情绪，再处理

	“您说的情况我理解了，我马上记录并为您处理。” “这是我的疏忽，我立即为您改正。为了弥补，我们可以……” “您提的这个问题非常重要，我会立刻向主管反馈，并在X小时内给您答复。”	事情。主动承担责任（即使不是个人过错），聚焦于如何解决问题和弥补。
设备与场地限制	“很抱歉，这个设备目前正在检修，预计X点后恢复。旁边X号设备功能类似，您可以先使用。” “今天这个时段已预约满了，您看X时段或者Y场地可以吗？我帮您查询一下。” “这个区域目前有教学安排，您可以先使用开放区域，课程结束后即可开放。”	歉意、解释、提供选择。对不便表示歉意，说明客观原因，并积极提供可行的替代方案，体现服务的灵活性。
内部协作	“这件事我来跟进，稍后给您回音。” “我和XX部门的同事沟通一下，尽快协调解决。” “这个建议很好，我们一起向主管汇报一下。”	担当、协作、建设性。展现积极解决问题的态度和团队合作精神，建立内部信任。

三、服务用语核心原则

1. 尊重为先：始终使用“您”、“请”、“谢谢”、“抱歉”、“不客气”等敬语。

2.建设性沟通：聚焦于“如何解决”而非“是谁的问题”；多说“可以做”什么，少说“不能做”什么。

3.共情与耐心：尝试理解对方的情绪和立场，特别是在对方焦虑或不满时。

4.清晰与准确：提供明确、无误的信息，避免使用模糊或可能产生歧义的表述。

5.积极正向：即使在执行规则时，也应传递出共同维护良好环境的正面期待。

附录四 高校体育场馆相关法律法规与政策文件索引

为确保高校体育场馆的运营管理全面合法合规，并充分贯彻国家教育方针与体育政策，特编制本索引。本索引收录了与高校体育场馆规划、建设、安全、运营、开放及人员管理密切相关的核心法律法规与政策文件，是场馆管理者必备的“政策工具包”。本次再版结合 2025—2026 年国家在体教融合、学生体质健康、人工智能赋能教育等方面出台的 latest 政策文件，对索引进行了补充完善；后续将根据法律法规修订与政策出台情况持续动态更新。

一、综合管理与教育体育类

此类文件确立了高校体育工作的根本方向、场馆的公益属性及管理框架。

文件名称	发布文号/机构	与场馆管理相关核心要点摘要
《中华人民共和国教育法》	主席令第三十九号	明确教育方针，规定学校及其他教育机构的权利与义务，是保障体育教学场地设施的法律基础。
《中华人民共和国体育法》（2022 年修订）	主席令第一一四号	核心依据。明确公共体育设施配置要求，规定学校体育场地应优先保障教学并鼓励有序向社会开放，为场馆运营提供上位法支持。
《全民健身条例》	国务院令 第 560 号	规定公共体育设施规划、建设、使用、管理、服务和保障的具体要求，明确学校体育设施开放的原则

		与条件。
《关于深化体教融合促进青少年健康发展的意见》	体发〔2020〕1号	强调完善学校体育教学模式，要求加强学校体育场馆建设与利用，推动场馆面向全体学生开放，支持赛事活动举办。
《普通高等学校体育场馆设施、器材配备目录》	教体艺厅〔2004〕6号	具体配置标准。明确了不同规模高校应配备的体育场馆面积、种类及器材的基本要求，是规划与评估的基础文件。
《高等学校体育工作基本标准》	教体艺〔2014〕4号	要求高校保障体育经费、改善场地设施，并对体育场馆的开放时数、管理维护提出具体标准。
《关于实施学生体质强健计划的意见》	教育部、国家发展改革委、财政部、人力资源社会保障部、体育总局（2025年11月）	最新核心依据。提出学生体质强健计划“二十条”举措。明确要求高等教育阶段严格落实体育课程最低学时要求（本科144学时、高职108学时），组织学生每周至少参加3次有强度的课外体育锻炼，建设新型高校高水平运动队；要求推动体育场地设施拓展升级，因校制宜推进运动空间升级改造，将学生作为体育公共资源统筹保障重点人群，推进学校体育场馆课后、周末和寒暑假向学生免费开放，探索实施数字赋能学校体育，打造智慧校园体育场馆，强化体育活动安全保

		障，配齐必要急救设施设备。是当前及今后一个时期场馆建设、开放、数字化与安全保障工作的直接指引。
《“人工智能+教育”行动计划》	教育部、国家发展改革委、工业和信息化部、科技部、国家数据局（教科信〔2026〕1号）	部署推进“十五五”期间“人工智能+教育”重点任务，提出促进人工智能与教育深度融合，赋能学生学习、教师教学、学校治理与科学研究；其中赋能学校治理指向便捷服务、精准管理、科学决策。为智慧场馆建设、智能应用场景落地以及从业人员数字素养与人工智能应用能力建设提供最新政策支撑。

二、安全与应急管理类

此类文件是保障场馆安全运行、防范事故、应对突发事件的强制性规范。

文件名称	发布文号/机构	与场馆管理相关核心要点摘要
《中华人民共和国安全生产法》	主席令第八十八号	规定生产经营单位的安全生产保障职责，明确单位主要负责人为第一责任人，适用于场馆运营安全。
《中华人民共和国消防法》	主席令第六号	规定消防安全职责，要求保障疏散通道、消防设施完好有效，组织消防演练。场馆必须严格执行。

《大型群众性活动安全管理条例》	国务院令 第505号	承办大型体育赛事、文艺活动时，必须依据此条例进行安全许可申请、制定安保方案、落实安全责任。
《经营高危险性体育项目许可管理办法》	国家体育总局令 第17号	关键专项法规。明确游泳、滑雪、潜水、攀岩为高危险性体育项目，其场地设施、从业人员（救生员、指导员）必须符合国家强制性标准并取得许可。
《公共场所卫生管理条例》及其实施细则	国务院发布（2024年12月第三次修订）	适用于场馆空气质量、水质（尤其是泳池）、用品用具、集中空调通风系统的卫生管理要求。
《学校体育运动风险防控暂行办法》	教育部（教体艺〔2015〕3号）	明确学校应建立体育运动风险防控机制，落实安全管理制度、开展安全教育与风险告知、完善运动伤害应急处理与保险保障机制。是场馆在日常开放与体育活动中落实风险防控、伤害处置与责任分担的直接依据。

三、工程建设与设施标准类

此类文件指导场馆的规划、设计、施工、验收及日常维护，确保其专业性与安全性。

文件名称/标准号	发布机构	与场馆管理相关核心要点摘要
《体育建筑设计	住房和城乡建设	核心设计规范。规定了体育场

规范》（JGJ 31-2003）	建设部	馆的选址、设计、安全疏散、照明、声学等专业技术要求，是建设与改造的权威依据。
《游泳池水质标准》（CJ/T 244-2016）	住房和城乡建设部	游泳场馆运营的强制性卫生标准，对池水浑浊度、pH值、余氯、尿素等指标有明确规定。
《体育场地使用要求及检验方法》系列国家标准（如GB/T22517.6-2020 田径场地等）	国家市场监督管理总局/标准化委员会	各类运动场地的建设与验收标准，是确保场地符合比赛和训练要求的专业技术依据。
《建筑防火通用规范》（GB 55037-2022）	住房和城乡建设部	最新强制性工程建设规范，对建筑的耐火等级、防火分区、疏散设计等提出根本性技术要求。

四、劳动人事与合同管理类

此类文件规范场馆的用工关系、职业健康及对外商业合作。

文件名称	发布文号/机构	与场馆管理相关核心要点摘要
《中华人民共和国劳动合同法》	主席令第七十三号	规范员工招聘、合同签订、薪酬福利、解聘等全部用工流程，规避劳动纠纷。

《工伤保险条例》	国务院令 第 586 号	明确工伤认定、劳动能力鉴定和工伤保险待遇，是处理员工工作期间伤亡事故的法律依据。
《中华人民共和国民法典》（第三编 合同）	主席令 第四十五号	是场馆与外部机构签订场地租赁、赛事合作、设备采购、服务外包等一切合同的根本法律准则。

索引使用与管理建议

1.动态更新责任：法律法规会修订，新政策会出台。建议指定专人（如场馆办公室或法务联络员）负责跟踪索引文件的有效性更新，每年至少复核一次。

2.文本归档与获取：应收集上述文件的正式电子版或纸质版，建立“场馆政策法规数据库”，方便管理人员随时查阅。大部分文件可在教育部、国家体育总局、司法部等官方网站的公开信息库中获取。

3.培训与宣贯：应将核心法规（如《体育法》、《安全生产法》、《消防法》及高危险性项目管理办法）的关键条款纳入管理团队和员工的常规培训，确保知法守法。

4.合规自查：定期依据本索引对场馆的设施安全、人员资质、开放制度、合同文书等进行合规性自查，及时纠正偏差，防范法律与安全风险。