



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 43700—2024

## 滑雪场所的运行和管理规范

Specification for operation and management of ski area

2024-03-15发布

2024-10-01实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会

发布

目次

前言 ..... I

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 1

5 运营服务 ..... 2

    5.1 售检票服务 ..... 2

    5.2 雪具租赁与更衣服务 ..... 2

    5.3 教学服务 ..... 3

6 管理要求 ..... 3

    6.1 场地和设施设备管理 ..... 3

    6.2 配套设施管理 ..... 4

    6.3 安全管理 ..... 4

7 信息公示 ..... 5

8 人员岗位要求及行为规范 ..... 7

    8.1 人员岗位要求 ..... 7

    8.2 人员行为规范 ..... 7

9 证实方法 ..... 8

10 监督、评价与改进 ..... 8

    10.1 监督与处置 ..... 8

    10.2 评价与改进 ..... 8

附录 A (资料性) 滑雪板固定器调节表 ..... 9

参考文献 ..... 11

# 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分 :标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家体育总局提出。

本文件由全国体育标准化技术委员会(SAC/TC456)归口。

本文件起草单位 :国家体育总局体育科学研究所、国家体育总局冬季运动管理中心、国家体育总局体育器材装备中心、北京雪帮雪业企业管理有限公司、江苏中正检测股份有限公司、北京国体世纪质量认证中心有限公司、山西省体育发展中心、北京市科学技术研究院城市安全与环境科学研究所、河北省产品质量监督检验研究院、甘肃省冬季运动管理中心、黑龙江冰雪体育职业学院。

本文件主要起草人 :黄希发、刘辰宇、侯亮、伍斌、殷进福、程宏军、陈晓巍、宋雪阳、赵英魁、刘晓东、申宝华、谢昱姝、张璐怡、钱俊、李琨、赵亮、付雪莲、刘津成、代宝乾、杨玮、张学谦、洪扬、杨永生、刘丹、赵景程、蒋洁、葛小云。

# 滑雪场所的运行和管理规范

## 1 范围

本文件规定了滑雪场所的基本要求,以及运营、管理、信息公示、人员岗位及行为规范,监督、评价与改进等方面的要求,并提供了证实方法。  
本文件适用于对大众开放的滑雪场所的运行和管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB 12352 客运架空索道安全规范
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB 19079.6 体育场所开放条件与技术要求 第6部分:滑雪场所
- GB/T 31170 雪具的维护与保养
- GB/T 34311 体育场所开放条件与技术要求 总则
- GB/T 40232—2021 冰雪运动场所用安全标志
- GB/T 43701 滑雪场地 滑雪道安全防护规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

滑雪场所 skiarea  
向社会开放,能够满足人们进行与滑雪有关的训练、竞赛、健身和休闲等活动的场所。  
[来源:GB 19079.6—2013,3.1]

### 3.2

社会体育指导员(滑雪) socialsportsinstructor(skiing)  
向滑雪者传授滑雪运动理论和技能的人员。

### 3.3

雪上安全巡逻员 skipatroller  
负责对滑雪道的安全状况进行巡查和处理,对滑雪者的危险行为进行提醒和劝阻,对滑雪者的意外或危险情况进行及时救助的人员。

## 4 基本要求

4.1 滑雪场所开放条件与技术要求应符合 GB 19079.6、GB/T 34311、GB/T 43701的相关规定。

- 4.2 应建立健全安全生产岗位责任制、安全管理与救护制度、设施设备器材安全检查制度、卫生环境管理制度、关键岗位安全操作规程、突发事件应急预案等。
- 4.3 从业人员超过 100 人的滑雪场所,应设置安全生产管理机构或者配备 2 名专职安全生产管理人员。从业人员在 100 人及以下的滑雪场所,应至少配备 1 名专职或者兼职的安全生产管理人员。
- 4.4 滑雪道面积在 50000 m<sup>2</sup> 及以下的滑雪场所应至少配备 2 名雪上安全巡逻员,并保证同时在岗,根据雪道面积,每增加 40 000 m<sup>2</sup> 及以内,至少增加 1 名雪上安全巡逻员。
- 4.5 滑雪场所各功能区应合理布局,且有明显标志。
- 4.6 滑雪场所的安全标志设置应符合 GB/T 40232—2021 的相关规定。
- 4.7 应建立机械提升设备、造雪机、压雪车等设备全生命周期安全技术档案。  
注:用于向上运送滑雪者的机械设备,含客运架空索道、拖牵、魔毯等。
- 4.8 滑雪场所各类台账记录应至少保存 3 个雪季。

5 运营服务

5.1 售检票服务

- 5.1.1 根据客流量设置数量充足的售票窗口。客流量高峰期可根据实时流量及时调整购票窗口数量,或设立排队隔栏,并安排专人负责维持购票秩序。
- 5.1.2 应搭建电话、网络接待平台,及时接收客户的咨询及预订信息。
- 5.1.3 购票方式应多样,支付手段应丰富,包括但不限于:
  - 现场购票;
  - 线上平台购票;
  - 现金支付;
  - 网络支付。
- 5.1.4 售票窗口及线上购票平台应公示购票信息,包括但不限于:
  - 营业时间;
  - 收费标准;
  - 适用时,优惠购票办法,如年票、套票、团体票等;
  - 适用时,学生、军人、老年人等可享受的优惠政策。
- 5.1.5 宜设置老年人、残疾人等专用售票窗口和检票通道。
- 5.1.6 宜提供运动意外伤害险购买渠道。
- 5.1.7 可设置团体购票窗口。
- 5.1.8 根据滑雪场所最大接待人数合理控制单位时间售票数量。
- 5.1.9 合理设置检票入口,使用自动检票系统的,应确保设施正常运转。

5.2 雪具租赁与更衣服务

- 5.2.1 应提供与最大接待人数相适应的滑雪板、滑雪靴、滑雪杖、滑雪服、头盔等滑雪器材及装备。
- 5.2.2 应提供与接待能力相适应的衣物存储柜,宜分设男、女更衣室。
- 5.2.3 向滑雪者提供的滑雪器材及装备应有产品质量检验合格证明。
- 5.2.4 应为滑雪者选择合适的滑雪器材并进行调试,通过视频演示的方式或直接告知滑雪者如何正确使用滑雪器材。
- 5.2.5 应按 GB/T 31170 的要求对滑雪器材进行维修、保养,确保器材完好。
- 5.2.6 应定期对滑雪器材、装备、衣物存储柜进行清洗、烘干、消毒。
- 5.2.7 应对自带滑雪器材及装备的滑雪者提供器材调试及维修服务,并做出安全提示。

5.3 教学服务

5.3.1 教学资源配置

5.3.1.1 应设有专门的部门负责教学管理,并配备与滑雪场规模相适应的工作人员。

5.3.1.2 社会体育指导员(滑雪)与学员的比例应不小于 1 : 10。

5.3.2 教学质量

5.3.2.1 应按滑雪者水平进行分级教学。

5.3.2.2 应对社会体育指导员(滑雪)实施教学质量。

5.3.2.3 应定期安排社会体育指导员(滑雪)接受滑雪知识和技能培训,宜对培训效果进行评估。

5.3.2.4 应通过多种渠道定期收集学员对教学质量的反馈意见和,了解学员对教学质量的满意度和需求变化,持续提升教学服务水平。

5.3.3 其他服务

5.3.3.1 商品经营服务质量应符合 GB/T 16868的规定。

5.3.3.2 宜设置客户服务中心或客户服务咨询台,提供滑雪场所咨询服务。

6 管理要求

6.1 场地和设施设备管理

6.1.1 造雪管理

6.1.1.1 应配备人工造雪系统,妥善保管产品质量合格证明、使用说明书等设备档案。

6.1.1.2 应定期对造雪设备进行安全检查并保存记录。

6.1.1.3 造雪设备运行过程中应有专人进行定时巡查。

6.1.1.4 造雪结束后应及时将造雪设备移至安全区域。

6.1.1.5 不应在营业期间开放的营业区域内开展造雪工作。

6.1.2 压雪管理

6.1.2.1 应配备压雪车,妥善保管产品质量合格证明、使用说明书等设备档案。

6.1.2.2 应定期对滑雪道进行压雪,开放的雪道每天至少压雪 1 次。

6.1.2.3 应定期对压雪车进行维护和保养,并保存相关记录。

6.1.2.4 应在使用前对压雪车进行各项检查,确保正常使用。

6.1.2.5 不应在营业期间开放的营业区域内开展压雪工作。

6.1.3 滑雪道管理

6.1.3.1 应有专人负责场地滑雪道及防护设施设备的巡检工作。

6.1.3.2 应在运营前和运营期间,定期对安全网、防护垫等设备设施进行维修保养,并确保设备正常运转。

6.1.3.3 应在每日营业前开展雪道巡逻,确保雪道上无障碍物。

6.1.3.4 应在每日营业中持续开展雪道巡逻,检查雪道及防护设备的安全状况。

6.1.3.5 应在每日营业结束后进行全面雪道巡逻,确保没有滞留的滑雪者。

6.1.3.6 应对自由式滑雪道等危险区域重点巡逻或设置专人管理。

6.1.3.7 应定期进行除冰工作,保持滑雪道及机械提升设备运行时的人员上、下站处无冰面。

6.1.3.8 应实时监测雪层厚度,提前做好补雪工作。

#### 6.1.4 机械提升设备管理

6.1.4.1 机械提升设备运行时应至少在上站、下站处配备专人值守。

6.1.4.2 属于特种设备的机械提升设备应取得特种设备合格证及检验合格证后方可投入使用,每年应提出定期检验要求并接受检验,未经定期检验或者检验不合格的特种设备,不应继续使用。

6.1.4.3 客运架空索道的设置及载客量应符合 GB 12352的规定。

6.1.4.4 应定期对机械提升设备进行安全检查。

#### 6.1.5 特殊情形管理

6.1.5.1 因恶劣天气或遭遇突发事件等原因对滑雪造成危险时,应及时封闭部分或全部滑雪道,并及时关闭除架空索道以外的机械提升设备。

6.1.5.2 滑雪道运营条件对滑雪者产生危险时,应封闭相应滑雪道。

6.1.5.3 滑雪场所应在环境保护的基础上,根据雪场周围环境特点,采取措施防范或驱赶动物。

#### 6.2 配套设施管理

6.2.1 应设置覆盖滑雪场所全部区域的广播设备并运行良好。

6.2.2 视频监控系统的设置应符合 GB/T 43701的规定。

6.2.3 雪具大厅、更衣区、卫生间、带有楼梯的通道及通往滑雪区域的过道等公共区域应采取防滑措施。

6.2.4 应分设男、女卫生间,宜设第三卫生间。卫生间数量应与接待人数相适应,并定期打扫、消毒,保证干净、卫生、无异味。

6.2.5 餐饮环境应整洁无异味。

6.2.6 宜设置停车库(场),采取人车分离管理,交通安全标志应清晰,安全疏散通道应畅通。

#### 6.3 安全管理

##### 6.3.1 日常管理

6.3.1.1 应定期对滑雪场所从业人员及其相关方开展安全教育和培训工作,并如实记录培训情况。

6.3.1.2 应定期开展风险评估与控制工作,并按照安全风险分级采取相应的管控措施。

6.3.1.3 应定期开展事故隐患排查治理工作,及时发现隐患,并采取技术、管理措施,消除事故隐患。

6.3.1.4 应与滑雪场所内餐饮、购物、娱乐等项目相关方签订专门的安全生产管理协议,或在承包合同、租赁合同中约定各自的安全生产管理职责。滑雪场所应对承包单位、承租单位的安全生产工作统一协调、管理,并定期进行安全检查。

6.3.1.5 应投保体育意外伤害保险和场所责任保险。可提供滑雪者自愿选择的意外伤害保险品种,并鼓励滑雪者购买。

6.3.1.6 宜通过视频和广播等方式播放滑雪安全教育知识和案例。

##### 6.3.2 应急管理

6.3.2.1 在编制应急预案前,应进行事故风险辨识、评估和应急资源调查和整合。

6.3.2.2 结合滑雪场所组织管理体系、运营规模和可能发生的事故特点,确立滑雪场所应急预案体系,编制相应的应急预案。重点岗位应设置岗位应急处置卡,并便于携带。

- 6.3.2.3 应急预案应经评审或论证，由滑雪场所主要负责人签署，向滑雪场所从业人员公布，并及时发  
放到滑雪场所有关部门、岗位和相关应急救援队伍。
- 6.3.2.4 应制定应急预案演练计划，滑雪场所开放前应至少组织 1 次综合应急预案演练或者专项应  
急预案演练，滑雪场所开放期间应至少组织 1 次现场处置方案演练。
- 6.3.2.5 根据实际需求，应配备应急设施和装备，储备应急物资，指定专人负责管理，并建立使用状况台  
账，定期检查和维护。
- 6.3.2.6 发生事故后，应根据应急预案要求，立即启动相应应急响应程序，并开展事故先期处置，对事故  
现场进行台账记录并存档。
- 6.3.2.7 在传染性疾病流行期间，应严格按相关部门管理要求进行防控。

6.3.3 安全救助

- 6.3.3.1 应在方便滑雪者出入和救护车辆靠近的醒目位置设置救助室，救助室应有醒目标志，标志含急  
救电话信息。
- 6.3.3.2 应在救助室内醒目位置公示急救操作规程，救助人员的姓名、照片等信息。
- 6.3.3.3 应配备雪地摩托车、雪地救援担架、固定夹板、护颈套等专用急救设备，宜配备自动体外除颤器  
(AED)，设有高级滑雪道的滑雪场所宜配备雪地救生船等专用急救设备，且便于取用。
- 6.3.3.4 应配备常用急救药品。
- 6.3.3.5 应定期检查急救器材的状态和急救药品的有效期。
- 6.3.3.6 应在每日营业前对救助室进行消毒。
- 6.3.3.7 处理急救事件时应做好记录，记录内容包括但不限于：
  - 滑雪者姓名、性别、年龄、身份证号、联系电话等基本信息；
  - 事故发生地点、经过及原因；
  - 受伤部位、程度等伤害情况；
  - 处理方法、过程和结果。

7 信息公示

7.1 应在醒目位置公示以下内容：

- 营业执照、高危险性体育项目经营许可证等经营资质；
- 滑雪场所安全须知；
- 滑雪场所分布示意图；
- 滑雪场所服务流程引导图；
- 滑雪者安全行为守则，内容宜参照国际相关准则；
- 安全生产岗位责任制、安全管理与救护制度、设施设备器材安全检查制度、突发事件应急预  
案等；
- 社会体育指导员(滑雪)姓名、照片、职业资格证书编号、等级等信息；
- 雪上安全巡逻员姓名、照片、联系方式等信息；
- 滑雪板固定器调节表(见附录 A)；
- 滑雪器材使用说明；
- 教学服务的收费标准；
- 应急救援电话；
- 室外滑雪场所天气情况。

7.2 滑雪场所分布示意图的内容包括但不限于：



- 滑雪道及滑雪道难度,难度等级标志方法应符合 GB/T 40232—2021中附录 A 的要求;
- 机械提升设备及类型标志,设备使用线条表示,两端宜用圆形、方形或菱形图案表示,设备类型宜用文字标注在设备的线条上;
- 服务大厅;
- 救助室;
- 卫生间;
- 问询处;
- 滑雪器材修理处。

7.3 滑雪场所安全须知的内容包括但不限于:

- 对不宜参加滑雪运动的人群(如有心脏病、高血压、惧高症者)或情形的说明;
- 滑雪者应选择适合自身水平的雪道;
- 不准许酗酒者、精神病患者参与滑雪活动;
- 对儿童进入滑雪道的要求;
- 乘坐机械提升设备的要求;
- 对滑雪运动安全风险的警示;
- 未经许可徒步人员不应进入滑雪道;
- 对滑雪者佩戴头盔的要求;
- 不应在人群聚集、道面狭窄处速滑冲坡;
- 如自己受伤或发现他人受伤,应及时通知雪上安全巡逻员、社会体育指导员(滑雪)或其他工作人员;
- 不准许在滑雪区域进行雪圈、雪地摩托车、雪上爬犁等娱乐项目;
- 服从滑雪场所安全管理的要求。

7.4 机械提升设备运行上站、下站处公示的内容应包括但不限于:

- 安全乘用说明;
- 运行长度;
- 运行上站、下站的海拔高度差;
- 运行时间;
- 安全注意事项;
- 安全乘用提示和警示标志;
- 客运架空索道登记标志、检验合格标志。

7.5 室外滑雪场所应公示当日天气状况,包括但不限于下列内容:

- 温度;
- 风向和风速;
- 相对湿度;
- 紫外线指数;
- 能见度;
- 空气质量;
- 降水概率和降水量;
- 降雪量。

8 人员岗位要求及行为规范

8.1 人员岗位要求

- 8.1.1 服务人员应取得有效健康合格证明上岗。
- 8.1.2 各岗位工作人员应进行岗前培训,考核通过后上岗。
- 8.1.3 社会体育指导员(滑雪)应持国家职业资格证书上岗。
- 8.1.4 客运架空索道管理和作业人员应取得特种设备作业操作资格证书上岗。
- 8.1.5 压雪车操作人员应获得机动车驾驶证明,并经过专业培训后上岗。
- 8.1.6 雪上安全巡逻员应经过专业急救培训,考核通过后上岗。
- 8.1.7 如滑雪场所配备医护人员,医护人员应持医师证或护士证上岗。
- 8.1.8 承担救助职责的人员应经过专业机构培训合格后上岗。

8.2 人员行为规范

8.2.1 通用要求

- 8.2.1.1 应穿着整齐、仪态端正、态度热情。
- 8.2.1.2 应按不同岗位统一着装,并有明显岗位标志。
- 8.2.1.3 应密切关注并尽量满足滑雪者的合理需求。
- 8.2.1.4 应引导滑雪者安全滑雪、提示顾客爱护场所内公共设施设备。
- 8.2.1.5 在滑雪者自愿的前提下推荐教学服务和社会体育指导员(滑雪),不应强迫或诱导滑雪者接受教学服务。

8.2.2 社会体育指导员(滑雪)

- 8.2.2.1 不应在教学期间擅自离岗。
- 8.2.2.2 应在教学开始前为学员讲授安全注意事项,包括但不限于:
  - 滑雪者安全行为守则;
  - 正确穿脱滑雪服及滑雪装备方法;
  - 安全可靠的机械提升设备乘坐流程;
  - 雪上事故的处理流程。
- 8.2.2.3 应了解学员滑雪水平,有针对性地安排教学内容,并与学员沟通达成一致意见。
- 8.2.2.4 应协助雪上安全巡逻员对学员及其他滑雪者的不安全行为予以制止。教学期间学员如出现意外伤害等情况,应协助有急救资质的人员进行急救处理。
- 8.2.2.5 非教学期间,应协助有急救资质的人员对发生安全事故的滑雪者进行急救处理。

8.2.3 雪上安全巡逻员

- 8.2.3.1 应随身携带对讲机等通信设备,并保证通信畅通。宜配备口哨等相关警示器材。
- 8.2.3.2 应熟知雪上事故的处理流程。
- 8.2.3.3 应及时提醒并制止滑雪者的不安全行为。
- 8.2.3.4 应及时排除滑雪道上的安全隐患。
- 8.2.3.5 应及时制止无关人员徒步进入滑雪道。
- 8.2.3.6 应按照规定的路线进行巡查。如发现受伤人员,应立即报告受伤人员的位置,并按要求及时实施救援。

8.2.3.7 应在滑雪场所营业前和营业后对营业区域进行巡查,清除隐患。

8.2.3.8 营业期间应对营业区域进行巡查,重点区域应加大巡查频次。

8.2.3.9 应保留完整的巡查记录。

8.2.4 设备设施操作人员

8.2.4.1 造雪结束后,造雪设备操作人员应及时关闭造雪设备,并移动至安全区域。

8.2.4.2 压雪车操作人员应在滑雪道关闭状态下进行操作。

8.2.4.3 机械提升设备操作人员应坚守岗位,保障上站和下站处地面平整,有序引导滑雪者进入,有效疏导滑雪者离开。

8.2.5 救助人员

8.2.5.1 工作期间应坚守岗位,不应擅自离岗。

8.2.5.2 应严格按照急救操作规程及时对受伤者施救。

9 证实方法

9.1 使用几何测量方法和观察法对 4.4进行证实。

9.2 使用现场观察法、查看记录与台账等方式对第 4章~第 8章中的其他条款进行证实。

10 监督、评价与改进

10.1 监督与处置

10.1.1 应建立内部监督制度,覆盖滑雪场所各项运行和管理要求。

10.1.2 应畅通外部监督渠道,公布投诉电话和网络投诉方式,按照 GB/T 19012 的要求,及时、妥善地处理投诉。

10.2 评价与改进

10.2.1 应建立服务质量顾客满意度测评机制,定期开展顾客满意度调查。

10.2.2 应根据监督和评价结果改进管理和服务。监督和评价结果要求整改的,应明确整改责任人、措施和期限。

10.2.3 及时妥善处理投诉问题,针对有效投诉应组织员工进行培训且有培训记录,必要时应完善规章制度。

10.2.4 宜委托第三方专业机构定期开展滑雪场所安全检查、滑雪场所服务质量评价、滑雪场所等级评定。

附录 A  
(资料性)  
滑雪板固定器调节表

滑雪板固定器调节表见表 A. 1。

表 A. 1 滑雪板固定器调节表

滑雪者参数			Z值 <sup>a</sup>						释放时扭矩/(N·m)	
			鞋底长度 ≤250 mm	鞋底长度 251 mm~270 mm	鞋底长度 271 mm~290 mm	鞋底长度 291 mm~310 mm	鞋底长度 311 mm~330 mm	鞋底长度 ≥331 mm	前端 5 <sup>b</sup>	后端 18 <sup>b</sup>
体重/kg	身高/cm	编号								
10~13	—	A	0.75	0.75	—	—	—	—	8	29
14~17	—	B	1.00	1.00	0.75	—	—	—	11	40
18~21	—	C	1.50	1.25	1.00	—	—	—	14	52
22~25	—	D	1.75	1.50	1.50	1.25	—	—	17	64
26~30	—	E	2.25	2.00	1.75	1.50	1.50	—	20	75
31~35	—	F	2.75	2.50	2.25	2.00	1.75	1.75	23	87
36~41	—	G	3.50	3.00	2.75	2.50	2.25	2.00	27	102
42~48	≤148	H	—	3.50	3.00	3.00	2.75	2.50	31	120
49~57	149~157	I	—	4.50	4.00	3.50	3.50	3.00	37	141
58~66	158~166	J	—	5.50	5.00	4.50	4.00	3.50	43	165
67~78	167~178	K	—	6.50	6.00	5.50	5.00	4.50	50	194
79~94	179~194	L	—	7.50	7.00	6.50	6.00	5.50	58	229
≥95	≥195	M	—	—	8.50	8.00	7.00	6.50	67	271
—	—	N	—	—	10.00	9.50	8.50	8.00	78	320

表 A 1 滑雪板 固定器调节表 (续)

滑雪者参数			Z值 <sup>a</sup>						释放时扭矩/(N·m)	
			鞋底长度 ≤ 250 mm	鞋底长度 251 mm~ 270 mm	鞋底长度 271 mm~ 290 mm	鞋底长度 291 mm~ 310 mm	鞋底长度 311 mm~ 330 mm	鞋底长度 ≥ 331 mm	前端	后端
—	—	O	—	—	1150	1100	1000	950	5 <sub>b</sub>	18 <sub>b</sub>
—	—	P	—	—	—	—	1200	1150	91	380
—	—	—	—	—	—	—	—	—	105	452
—	—	—	—	—	—	—	—	—	118	540
<div><div><sup>a</sup> Z值是指示器指示的刻度值。</div><div><sup>b</sup> 最小参考力矩。</div></div>										

参 考 文 献

- [1] 国际滑雪联合会十条滑雪安全行为准则
-