

ICS 97.220
Y55

团 体 标 准

T/WQTB 1001—2020

少儿网球培训机构服务指南

Service guideline for children's tennis training institutions

2020-08-31 发布

2021-01-01 实施

中国网球协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 通用要求	2
5 服务资源要求	2
6 服务过程要求	4
7 服务评价要求	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国网球协会提出并归口。

本标准起草单位：国家体育总局网球运动管理中心、中国网球协会、北京华安联合认证检测中心有限公司。

本标准主要起草人：黄玮、陈亚林、周文学、刘海鹏、赵英魁、陈虎、付晋。

引 言

体育强国战略下，少儿网球运动的发展成为推动我国网球运动不断进步的关键，更是直接影响着我国网球后备人才的数量和质量，关系着我国网球运动的未来。制定本标准目的在于引导我国少儿网球培训机构在服务场地、服务人员管理、市场化运营等方面的安全、有序、规范发展，以确保少年儿童可以得到科学、专业的网球培训，为体育强国建设提供更加坚实的人才保证。

少儿网球培训机构服务指南

1 范围

本标准提供了少儿网球培训机构的服务指导，给出了培训机构的通用要求、服务资源要求、服务过程要求、服务评价要求等相关信息。

本标准适用于为12周岁以下少年儿童提供网球培训服务的机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号

GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 22517.7 体育场地使用要求及检验方法 第7部分：网球场地

JGJ 153-2016 体育场馆照明设计及检测标准

《积分赛竞赛规则》中国网球协会少儿网球发展联盟

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

少儿网球培训机构 children's tennis training institution

依法登记注册，针对12周岁以下少年儿童提供网球培训服务的组织。

3.2

短式网球 mini tennis

针对儿童身心发育特点和负荷能力，依循网球原理发展形成的一种少儿网球运动。

3.3

过渡网球 transition tennis

针对儿童身心发育特点和负荷能力，由短式网球阶段向网球阶段过渡发展的一种少儿网球运动。

3.4

学员 student

T/WQTB 1001—2020

在培训机构接受网球培训的少年儿童。

3.5

教学人员 teaching staff

具备专业网球知识和技术水平，通过教学资质认证且能够帮助学员提高网球技术的人员。

3.6

体能教练 physical trainer

具备专业运动训练知识，帮助学员提高运动能力和身体素质的专业人员。

3.7

培训计划 training plan

网球培训的机构及相关教练制定的与网球培训相关的教学计划，包含培训目的、内容、目标、方法和评价程序等。

3.8

服务评价 service evaluation

根据培训目标分析培训内容或衡量培训结果的规范性过程。

3.9

测试 test

由培训机构中的网球教练提供的检测学员阶段性和终结性学习效果的过程。

3.10

证书 certificate

由培训机构根据学员通过培训所达到或取得的能力水平，或完成的培训课程而提供的证明性文件。

4 通用要求

4.1 应依法向工商行政、税务、民政等部门登记注册。

4.2 应具有明确的发展规划和阶段目标。

4.3 应具备完整健全的组织机构和部门、岗位职责，建立服务管理制度并有效实施。

4.4 应拥有可持续发展的工作人员职业培训、进阶制度和关键绩效考核指标。

4.5 应建立停电、火灾事故、紧急疏散、训练损伤事故等方面的应急预案，定期开展应急救援演练。

4.6 应尊重少儿网球培训规律和学员身心发展特点，平等对待全体学员。

5 服务资源要求

5.1 服务场地

- 5.1.1 应具备开展少儿网球训练活动所必需的短式网球、过渡网球或标准网球运动场地。
- 5.1.2 场地划线标记应符合中国网球协会少儿网球发展联盟《积分赛竞赛规则》。
- 5.1.3 场地外观、平整度、坡度、球反弹率及滑动性能宜参照 GB/T 22517.7 的要求。
- 5.1.4 若培训机构以租赁或其他形式使用其他产权单位的网球运动场地，应与网球场所有者签订场地使用协议，期限宜不少于 12 个月。
- 5.1.5 场地照明应符合 JGJ 153-2016 中相关要求，至少达到 I 级网球馆、网球场标准。
- 5.1.6 应设立醒目的向导指示图，标明场区范围及服务内容位置，所用图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.4 中的规定。
- 5.1.7 应按当地防火要求设置消火栓和消防器材，并定期进行安全检查。
- 5.1.8 场地内的消防应急照明和疏散指示系统应符合 GB 17945 的要求。
- 5.1.9 室内培训场地应符合 GB/T 18883 的空气质量要求。
- 5.1.10 应定期对培训场地的设施设备进行巡检，对破损或损坏的设备应及时维修更换，不能及时维修更换的应在明显位置标明停用标识。
- 5.1.11 宜保障学员在一个培训周期内可使用同一建设标准、位置相近的场地完成训练。
- 5.1.12 宜具有满足使用需求的更衣室、卫生间和淋浴间，更衣室宜配置可锁的储物柜。
- 5.1.13 宜提供学员及家长休息区，休息区内宜提供必要的商品售卖服务。

5.2 器材设备

- 5.2.1 应使用适合少儿网球培训的网球拍、网球等器材。
- 5.2.2 应使用符合国家标准、行业标准的器材。
- 5.2.3 器材规格应符合中国网球协会少儿网球发展联盟《积分赛竞赛规则》。
- 5.2.4 应配备辅助网球训练和身体训练的器材。
- 5.2.5 应保障场地内所有器材设备正常使用。

5.3 服务人员

5.3.1 一般要求

- 5.3.1.1 应建立健全人员档案。
- 5.3.1.2 应统一着装，配带工牌，衣着整洁，精神状态良好，主动服务。
- 5.3.1.3 应具有良好的沟通能力。
- 5.3.1.4 应具备与岗位相匹配的专业能力。
- 5.3.1.5 应关注学员和学员家长需求，维护其合法权益，具有责任心。
- 5.3.1.6 应掌握安全事故应急预案、意外事故、运动损伤或危险情况下安全防护与救助方法并能有效实施。
- 5.3.1.7 宜有分别主要负责咨询接待、反馈处理等工作人员。
- 5.3.1.8 应每年组织服务人员体检。

5.3.2 教学人员

5.3.2.1 少儿网球培训机构应具有与教学目标相匹配的专职教学人员，并建立完善的教学人员梯队及培训制度。

5.3.2.2 应达到中国网球协会认证或认可的初级以上教练员技术等级，具备中国网球协会教练员执教资格证书，或具备 ITF 教练员等级证书。

5.3.2.3 每年应至少参加一次中国网球协会认证或认可的专业知识培训。

5.3.2.4 教学组长宜具有高水平网球运动经历，或具有中国网球协会教练员执教资格证书并具有丰富网球培训经验的专业人士。

5.3.3 教辅人员

5.3.3.1 宜配备专职教务人员，负责与学员和学员家长的沟通协调，组织培训活动。

5.3.3.2 宜配备专职具有专业体育教育背景或经过专项技能培训的体能教练。

6 服务过程要求

6.1 宣传

6.1.1 应保证培训机构资质及规模客观真实，保证教练人员资质及能力客观真实。

6.1.2 应保证在不同渠道上进行宣传的内容统一性和时效一致性。

6.1.3 宣传信息可包括培训机构基本情况、培训内容、所使用的场地和器材情况、教学人员基本情况、培训时间安排和培训费用。

6.2 招生

6.2.1 若通过免费体验的形式进行招生，免费体验的顾客应享有同正常缴费顾客相同的权利，得到相同的培训服务，培训机构履行相同的义务。

6.2.2 若通过团购、新人体验优惠等形式进行招生，应视为培训机构与顾客签订单次服务合同。

6.3 合同

6.3.1 应与学员和学员家长签订书面服务合同，并按合同内容履行相应条款。

6.3.2 应体现公平公正的原则，在双方平等、自愿的前提下订立。

6.3.3 合同内容应包括不同培训产品的细化服务内容、服务时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护、风险警示，以及双方权利义务、法律责任等内容。

6.3.4 应对影响服务质量的其他关键要素进行约定。

6.3.5 培训机构应履行告知义务，提醒顾客注意合同中与其利益密切相关的内容，告知形式包括口头告知、书面告知、公示告知等。

6.3.6 若培训机构是以租赁的形式使用其他产权单位的网球场，应在签订合同前按照 6.3.5 条款履行告知义务。

6.3.7 若因学员不满意培训效果或因个人原因希望变更合同内容时，培训机构应主动积极的与学员及家长进行沟通，协商解决问题。

6.3.8 若因培训机构原因出现合同内容变更时，应提前发表公开说明，委派专人向学员及家长进行解释，并提供补救措施和补偿方案。

6.4 支付

- 6.4.1 培训机构应向顾客说明支付的有关信息并达成一致，主要包括：全部费用及明细、支付方式等。
- 6.4.2 培训机构应为顾客提供多种支付方式。
- 6.4.3 当选用某种支付方式将产生额外费用时，应在支付前向顾客说明。
- 6.4.4 在支付完成后，培训机构应向顾客提供支付凭证。

6.5 教学

- 6.5.1 应针对不同年龄学员制定培训计划。
- 6.5.2 应安排时数合理、内容适宜的训练，内容包括但不限于短式网球、过渡网球和网球训练。
- 6.5.3 技术训练宜包括为运动技术分解演示、关键动作指导、技术练习和模拟对战等内容。
- 6.5.4 宜根据不同学员的身体素质和运动能力制定适合学员的体能训练计划。
- 6.5.5 宜采用能够让学员快速实现打回合与体验比赛的教学方案。
- 6.5.6 每次训练应包括热身和冷身环节，采取有效的运动强度监控措施，避免学员受伤。
- 6.5.7 宜注重培养学员良好品德，并提供网球文化、网球发展史、运动营养和运动康复等方面的培训内容。
- 6.5.8 宜建立标准化的技能测试体系，并颁发培训证书。
- 6.5.9 应将教学过程形成记录，建立相应的教学质量监控和反馈机制，确保培训活动质量。
- 6.5.10 若遇大风、雨、雪、雷电等恶劣天气或其他不可抗力原因对训练效果和人员健康及安全造成影响的，应取消该次培训活动。

6.6 活动

- 6.6.1 宜积极组织开展机构内部的赛事活动。
- 6.6.2 宜组织学员在中国网球协会进行注册并参加其他相关赛事活动。
- 6.6.3 可组织网球之外的素质拓展活动，促进学员全面素质的发展。
- 6.6.4 可组织国内网球训练营及网球研学活动。
- 6.6.5 可组织国家间网球交流或国际游学活动。
- 6.6.6 可针对机构自身服务设计情况，提供其他培训增值服务。

6.7 保障

- 6.7.1 应配备相应的医疗器材、急救用品。
- 6.7.2 培训场地所在场馆应有公众责任险。
- 6.7.3 宜给参加培训的学员购买儿童意外险。

7 服务评价要求

7.1 沟通与反馈

- 7.1.1 服务人员应掌握与服务管理制度、服务资源、服务过程、服务对象有关的详细信息。
- 7.1.2 应建立培训、会议、研讨和交流等工作机制，加强内部工作人员沟通。

- 7.1.3 应建立学员和学员家长信息管理制度。
- 7.1.4 应建立与学员家长的沟通与反馈机制。
- 7.1.5 应提供平等、公平、公开的沟通渠道。
- 7.1.6 应委派专人对学员及家长反应的问题、诉求在时限内进行反馈答复并形成记录。
- 7.1.7 应尊重学员，关注学员年龄特征，使用学员易于理解的语言和词汇。
- 7.1.8 应与家长建立平等、尊重、信任、富有建设性的合作关系，共同促进学员的身心发展。

7.2 服务评价

- 7.2.1 应建立客户满意度服务评价机制，每年至少收集一次评价信息。
 - 7.2.2 评价内容应包括教学质量、学员运动水平、场地环境和服务质量等方面。
 - 7.2.3 应将收集上来的评价信息进行整合，形成评价文件，分析评价结果。
 - 7.2.4 应针对评价结果制定改进措施并有效实施。
-