



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 043—2015

高尔夫管理服务规范

Specification of golf management service

2015-07-27 发布

2015-11-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发 布

前 言

本标准按照GB/T1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

本标准的附录为资料性附录。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、深圳观澜湖高尔夫球会有限公司。

本标准主要起草人：王大力、韩志山、秦烜、张海燕、汪黎明、张源。

高尔夫管理服务规范

1 范围

本标准规定了高尔夫球会（俱乐部）以高尔夫运动为形式展开的活动所应具备管理服务的总要求、服务内容、应急处理、投诉处理和服务质量改进等基本要求。

本标准适用于高尔夫球会（俱乐部）。

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。凡是注明日期的引用文件，仅注明日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 12956 卫生间配套设施
- GB 13495 消防安全标志
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
- GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高尔夫球场 golf course

提供高尔夫活动的区域，从规则的角度讲，包括发球区、球洞区通道、障碍区、球洞区四个部分。

3.2

高尔夫运动 golf

使用数支球杆，以尽量少的杆数，在标准为18洞的高尔夫球场上打球，在各洞以连续的击球方式将高尔夫球击入洞中的体育运动。

3.3

高尔夫球车 golf cart

高尔夫运动过程中，提供给球员替代步行、托运球包的交通工具。

3.4

球员 golfer

在高尔夫球场上进行高尔夫运动的人。

3.5

球童 caddie

按照高尔夫规则帮助球员，包括在运动过程中为其携带或管理球杆并维护高尔夫球场的人。

3.6

出发员 starter

安排球员下场打球前的出发工作，核查球员身份，确保出发安排有序顺畅的人。

3.7

巡场员 marshal

在高尔夫运动过程中，监督球员打球速度，提醒慢打及危险打球、协调打球过程中出现的各类问题、维持打球秩序，并维护高尔夫球场硬件设施完善的人。

3.8

高尔夫球会（俱乐部） golf club

以经营高尔夫球场或活动，并集竞技、文化、休闲、娱乐和交流于一体的服务实体。

3.9

高尔夫会所 golf clubhouse

以高尔夫运动为基础而建立起来的，为员工提供休息、更衣、餐饮的场所，也是为满足高尔夫运动爱好者进行社交、娱乐、运动等需求的场所。

3.10

高尔夫团体赛事 golf tournament

一般指开放给12人以上球员以高尔夫运动为竞技项目，设置比赛奖励、遵守高尔夫赛事规则的活动。

4 总要求

4.1 高尔夫球会（俱乐部）的要求

4.1.1 应遵守国家法律、法规，持照、合法经营。

4.1.2 应具备提供以高尔夫活动为基础的各项服务的能力，如策划、组织和落实等。

4.1.3 应建立健全完善的管理制度、工作标准、服务流程及岗位责任制度，做到服务过程有条理并专业。质量管理可按照GB/T 19001的要求建立服务质量管理体系模式。

4.1.4 应建立完善高尔夫球场的各项环境保护制度并组织落实，保证高尔夫球场各类服务活动符合相关环保法规要求。环境管理可按照GB/T 24001的要求建立环境管理体系模式。

4.1.5 应定期开展安全检查，确保高尔夫球场、建筑物、附属设施坚固，可安全使用。

4.2 基础设施的要求

4.2.1 应至少拥有9洞（含）以上高尔夫球场及相应的出发区、练习场、高尔夫会所、更衣室、球包室、小卖亭、洗手间、休息/避雨亭等必要性附属设施。

4.2.2 宜配备客房、餐厅、专卖店等对客服务设施。

4.2.3 应配备过程设备及支持性服务（如运输、通信及信息系统等），应建立面向公众的网站或网页，提供公共信息服务，公共信息应包括高尔夫球场简介、场区功能分布、价格标准、近期赛事、预订流程

和注意事项等内容。

- 4.2.4 应设置球员休息区，面积与座椅数量适当，并能够满足球员休息需求。
- 4.2.5 应配备与接待能力相适应的停车场，停车场可进入性良好，面积满足接待需要，车辆行驶路线布局合理，有残疾人专用车位，场地平整坚实，有专人负责管理、疏导，交通标志设置应符合GB 5768.2的要求。
- 4.2.6 高尔夫球场内部交通工具数量应满足球员需求。
- 4.2.7 应配置专线联络电话，并能够满足球员打球咨询、预订及其他服务的要求。
- 4.2.8 宜配备独立的网站，提供高尔夫球场与配套产品的详细信息以及网络预订服务。
- 4.2.9 洗手间应符合GB/T 12956的要求。
- 4.2.10 应按照国家有关规定配置消防设施和器材、设置消防安全标志并符合GB 13495的要求。
- 4.2.11 公共信息图形符号的设置应符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的要求。
- 4.2.12 应根据实际需求在高尔夫球场内设立数量相当的小卖亭，为员工提供中途临时休息及如厕服务。
- 4.2.13 应根据高尔夫球会（俱乐部）的规模配备相匹配的监控设施。
- 4.2.14 应配备高尔夫球场养护所需的各类器械、设备，并定期对高尔夫球场的草坪进行养护，以确保草坪质量达到球员打球及高尔夫团体赛事的基本要求。
- 4.2.15 场内应设置高尔夫球场全景图、球道简介、中英文指路标志牌、安全警示、打球须知、注意事项等引导信息标识。

4.3 从业人员的要求

4.3.1 人员基本要求

- 4.3.1.1 服务人员应遵守国家法律、法规，遵守职业道德，有良好的服务意识。
- 4.3.1.2 应知晓高尔夫礼仪/规则，并能严格遵守执行。
- 4.3.1.3 仪容仪表端庄大方、举止文明得体、精神饱满、服务主动热情。
- 4.3.1.4 普通话标准，用语文明、礼貌，语言表达清晰。
- 4.3.1.5 提供外语服务时，应表达清晰、准确。
- 4.3.1.6 对所有球员一视同仁；尊重员工的道德信仰与风俗习惯，并对员工信息严格保密，防止盗用。
- 4.3.1.7 应具有基本的服务技能，经过专业培训合格后方可上岗，能够针对高尔夫运动的特殊性提供专业化的服务。
- 4.3.1.8 球童应：
 - a) 熟悉所服务高尔夫球场的场地情况；
 - b) 具备维护高尔夫球场场地的意识；
 - c) 具备基本的安全意识，并知晓基本突发事件的处理方法；
 - d) 具有一定的专业知识，如高尔夫击球技巧、高尔夫常用规则、球童服务技巧、高尔夫礼仪等知识。

4.3.2 人员配备要求

- 4.3.2.1 服务人员数量应根据组织的规模进行合理配备。
- 4.3.2.2 球童的数量应能够满足高尔夫球场运作的需求。
- 4.3.2.3 宜根据组织的规模至少配备一名以上的具备高尔夫专业知识或高尔夫专业管理经验的从业人员。

5 服务内容及要求

5.1 预订服务

- 5.1.1 应掌握球员或高尔夫赛事的信息，准确为其提供高尔夫球场、赛事及价格等方面的咨询及预订服务。

- 5.1.2 对已受理的预订，应以口头或书面形式予以确认，并做好记录。
- 5.1.3 应定时对预订情况进行核对，及时处理变更或取消等。
- 5.1.4 受理预订申请应热情、礼貌，按程序办理。
- 5.1.5 宜提供配套打包服务（如安排交通、住宿、会议、餐饮、观光和度假等）。
- 5.1.6 宜提供代订飞机票、车船票等服务。

5.2 接待安排服务

- 5.2.1 应按照预订系统及当日预订信息确定球员人数，并在球员到来之前做好接待准备工作。
- 5.2.2 应按照工作规范，热情为球员办理登记手续。
- 5.2.3 应根据球员的需求，熟练准确地为球员提供球具的租借或指引球员购买服务。
- 5.2.4 应准确核对球员的存包号码/球包卡，提前为其预订，散客球包号码输入计算机系统，方便球童及时将球员球包放到指定地点。
- 5.2.5 提供组织相关信息及推广咨询服务。
- 5.2.6 为有需要的球员提供交通服务。
- 5.2.7 应根据球员的要求，及时为球员安排好高尔夫球车、球童等，并作相互介绍。

5.3 更衣室服务

- 5.3.1 应熟练掌握更衣程序及有关要求。
- 5.3.2 应及时记录球员姓名、到达时间及更衣柜号码。
- 5.3.3 球员离开时，应及时检查更衣柜，避免球员遗漏物品。
- 5.3.4 及时清理更衣室，保证更衣室及更衣柜干净、整齐、卫生。
- 5.3.5 及时补充更衣室内的客用品。

5.4 球童服务

- 5.4.1 球童应根据基本服务程序为球员提供打球服务。
- 5.4.2 球童服务过程中，应遵循：
 - a) 出场前，确保各类打球用品、交通工具以及球员物品准备到位。
 - b) 服务过程中，球童应将球员带到指定场地，介绍场地情况、指引打球方向、拿递球员球具、协助球员场地服务、关注并避免球员打危险球、提醒慢打，以及记录打球成绩等。
 - c) 服务结束后，应与球员清点、报告并请球员确认球杆，引领球员清理衣服、鞋子、个人物品，结账，并请球员对球童服务进行评价。
- 5.4.3 球童服务应以球员满意为基本考量依据，以提供个性化、人性化和专业化的服务。

5.5 球包服务

- 5.5.1 应礼貌问候球员，并帮助球员装卸球包。
- 5.5.2 拿到球包后及时把球包标识卡交给球员，并提醒其妥善保管，以保证球包安全。
- 5.5.3 及时将球包运送至出发区域，以便球员安排出场。
- 5.5.4 回场后应再次确认球杆数量并整理干净后放到存包处。
- 5.5.5 当球员自带球包离开时，应要求球员出示球包标识卡，协助球员装包上车核对无误后方可放行。
- 5.5.6 必要时，可提供存包服务。

5.6 出发员服务

- 5.6.1 应了解高尔夫球场的运作环节，熟悉出发程序，与球童紧密配合，相互协调。
- 5.6.2 应按照时间先后顺序安排球员下高尔夫球场开球，严格遵守出发规定，礼貌待人。

- 5.6.3 应礼貌地劝阻不符合高尔夫着装的球员下场，并引导及协助球员穿着符合高尔夫礼仪的着装。
- 5.6.4 应仔细登记每组的出发信息，如高尔夫球车、球童、球包号码、消费卡号码、开球时间等。
- 5.6.5 应积极和前台接待保持联系，时刻关注球员下场前的动向，保证球员顺利下场。
- 5.6.6 应随时和巡场员保持联系，疏通高尔夫球场的阻塞，并控制非打球人员进入高尔夫球场，以保障高尔夫球场的正常运作。

5.7 巡场员服务

- 5.7.1 应随车配备急救药箱、对讲机、需用表格等。
- 5.7.2 应监督及保护高尔夫球场内各类设施的完整及正确摆放，确保高尔夫球场内球道清洁、保证顺畅运作，如确保洞位牌、发球台标志、路线指示牌、码数桩、水障碍桩等设施的干净整洁。
- 5.7.3 巡场过程中，应监督球童的场地服务。
- 5.7.4 巡查高尔夫球场时，应时刻留意球员的打球速度，如有慢打，即时催促和提醒，并阻止违反组织规则和制度的任何球员继续打球，有礼貌地说服球员遵守高尔夫球场的各项规定。
- 5.7.5 应熟知场地内突发事件的处理方法，并做好协调沟通，如高尔夫球车损坏、球员中暑、危险球等。
- 5.7.6 当遇到恶劣天气，如闪电、打雷等时，应做好安全督导与防护工作。

5.8 练习场服务

- 5.8.1 应热情为球员提供接待服务。
- 5.8.2 应确保练习场环境卫生整洁，并提前准备好干净的练习球。
- 5.8.3 应提醒球员在练球时注意安全。
- 5.8.4 球员打完球后，填写消费卡数目要准确，字迹要工整，并及时快速地为球员清理球杆及将球包送到指定地点。

5.9 小卖亭服务

- 5.9.1 应提供购买食品、打球所需物品等服务，货物应明码标价。
- 5.9.2 应保持小卖亭的干净整洁、货架上货品摆放整洁美观，并能及时补充货物。

5.10 高尔夫会所其他相关服务

- 5.10.1 在高尔夫会所或专门地点设立失物招领处，提供失物招领服务。
- 5.10.2 可提供现金及银行卡结算服务。
- 5.10.3 可提供自动存取款机、免费上网、无线Wi-fi等服务。

5.11 其他服务要求

- 5.11.1 餐厅服务按照GB/T 26361的要求。
- 5.11.2 客房服务按照GB/T 14308的要求。
- 5.11.3 专卖店服务按照GB/T 16868的要求。

5.12 高尔夫团体赛事服务

- 5.12.1 应制定高尔夫团体赛事各个环节的规章制度及运作流程。
- 5.12.2 所有临时搭建的看台及广告宣传牌等建筑设施都应按照规章制度，并在组织的监督下建设，不得破坏高尔夫球场环境和景观特色，并能在赛后迅速恢复。
- 5.12.3 高尔夫球会（俱乐部）和赛事承办单位要采取有效措施保护高尔夫球场内的景观、植被、环境不受破坏和污染。

5.12.4 应保障赛事活动及相关的营销、娱乐等各项活动的设施、服务质量和安全要求符合相关规定。高尔夫球会（俱乐部）应落实安全措施，确保球员及公众的财产和人身安全。

5.12.5 进入高尔夫球场后，所有比赛过程中的服务及管理均按照高尔夫球会（俱乐部）的相关规定执行。

6 应急处理

6.1 应设有突发事件处理组织机构。

6.2 应有健全的突发事件应急处理制度，并编制应急预案。

6.3 应定期对常见的突发事件进行演练，如火灾、停电、台风、雷电暴雨等。

6.4 对于突发事件，应：

- a) 遵循冷静判断、紧急避险、迅速报告、真诚安抚的方针，并根据突发事件的危害度和紧急度采取相应措施；
- b) 当发生突发事件时，应以保护生命为第一原则，并根据现场情况、伤情，采取属地挽救、就近处置的措施，必要时，送往医院救治；
- c) 妥善安置及安抚当事人；
- d) 妥善保留证据，尽量获取书面证据；
- e) 涉及责任险或意外险的，应及时报险；
- f) 做好善后工作、总结并建档。

7 投诉处理

7.1 投诉机制

7.1.1 应设立投诉处理机构，建立健全投诉处理制度，专人负责跟进处理及反馈。

7.1.2 应保障投诉机制运行良好，及时妥善处理投诉，建立完整的投诉处理档案，保持不低于两年的备查期。

7.1.3 应在高尔夫会所、网站/网页、宣传资料上公布投诉和监督电话。

7.1.4 投诉处理可按照GB/T 19012的要求。

7.2 投诉处理程序

7.2.1 接到投诉后，应准确记录投诉人姓名、投诉事由，并进行登记。

7.2.2 通过双方协商解决纠纷，应在书面协议上签字。

7.2.3 双方未能协商解决的，应及时报请上级主管部门处理，避免发生争执。

7.2.4 接到相关部门转来的投诉，应在收到之日起3个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见。

7.2.5 涉及法律问题的，应依照法定程序处理。

8 服务质量改进

8.1 应设立高尔夫服务质量管理机构，对外公布服务质量监督电话、设立意见簿，以发放《顾客意见调查表》（参见附录）、暗访等多种方式定期收集球员的意见。

8.2 应将收集到的球员反馈意见进行统计和分析，以了解顾客满意度及存在的问题。

8.3 应针对出现质量问题的原因采取有效措施，防止类似问题再次发生，达到高尔夫服务质量持续改进的要求。

附 录
(资料性附录)
顾客意见调查表

顾客意见调查表						
评价项目		满意度				
		非常满意	满意	基本满意	不满意	不适用
预定开球时间	准确、合理					
交通安排	性能良好					
	安全, 准时					
打球登记	友善, 高效, 准确					
更衣室	清洁, 卫生					
	设施用具					
球包服务	运送准确, 高效					
球童登记区	友善, 高效, 准确					
球童	服务态度					
	专业知识					
球车	清洁, 保养良好					
巡场员	准确、高效, 专业知识					
球场状况	发球台					
	球道					
	果岭					
小卖亭	品种多样性, 卫生					
	洗手间状况					
结账	友善, 高效, 准确					
其他服务	专业, 高效, 友善					
总体评价						
其他建议						