

ICS 03.080.30
A12
备案号: 26106-2009

DB46

海南省地方标准

DB46/T 161—2009

高尔夫球俱乐部服务规范

Golf Club Service Specification

2009-09-23 发布

2009-10-30 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准主要起草单位：海南大学三亚学院、三亚质量技术监督局
本标准主要起草人：田言付、骆娟、阮敬辉、马龙、吴兰卡、李欣
本标准于2009年7月X日首次发布。

高尔夫球俱乐部服务规范

1 范围

本标准规定了海南省高尔夫俱乐部服务的相关术语和定义、服务人员要求、球童服务、出发员服务、巡场服务、练习场服务、会所服务、交通服务、高尔夫赛事服务、信息服务、附属设施服务、环境服务、卫生服务、安全服务、投诉处理服务、实施与监督等各项服务规范及质量要求。

本标准适用于海南省辖区内接待国内外球员的高尔夫球场,适用于海南省高尔夫球场的管理机构对服务质量进行控制、考核和评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 3838	地表水环境质量标准
GB 5749	生活饮用水卫生标准
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 16153	饭馆(餐厅)卫生标准
GB/T 16767	游乐园(场)安全和服务质量
GB/T 16868	商品经营质量管理规范
GB/T 17775	旅游区(点)质量等级的划分与评定
GB/T 18973	旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 19001	质量管理体系 要求
GB/T 19085	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
GB/T 24001	环境管理体系 要求及使用指南

3 术语和定义

3.1

高尔夫俱乐部 Golf Club

高尔夫俱乐部是集竞技、文化、休闲、交流和经营于一体的服务实体,是以经营高尔夫球场或活动等为主要特色的俱乐部,一般包括球场、会所及其他相关附属设施。

3.2

高尔夫运动 Golf Sports

高尔夫运动是一种在室外草坪上,使用不同的球杆按一定的规则将球击入指定洞中的体育休闲运动,通常一场球十八洞,杆数最少者为胜。

3.3

高尔夫球场 Golf Course

高尔夫球场是进行高尔夫运动的场所,允许打球的全部区域通常是18洞,每洞由发球区、球道和果岭组成。

3.4

高尔夫会所 Club House

高尔夫会所是球场接待的场所，是球手办理打球手续和打球前后进行娱乐、休息与社交的场所，也可包括办公、管理、后勤服务系统等场所。

3.5

球童 Caddie

球童是指在球场上按照高尔夫规则为球员提供帮助和服务的人，其工作可包括在球员打球过程中为球员运送和管理球杆。

3.6

高尔夫练习场 Golf Range

高尔夫练习场是高尔夫训练指导基地，通常设有发球区、练习果岭、落球区等相关设施。

4 服务人员要求**4.1 服务人员基本要求**

- 4.1.1 以人为本，诚信服务。
- 4.1.2 微笑服务，使用敬语。
- 4.1.3 主动服务，举止端庄大方。
- 4.1.4 语言表达清晰、准确。
- 4.1.5 尊重客人。
- 4.1.6 有使用至少一门外语与外籍球员进行球场会话的能力。
- 4.1.7 面容服务人员身上不得有异味。
- 4.1.8 服务人员着制服上岗，佩戴服务标志。

4.2 服务语言

- 4.2.1 接待人员应热情礼貌、普通话标准，接包处等窗口岗位的服务人员应掌握简单手语和至少一门外语的球场日常用语。
- 4.2.2 标准服务用语，主要包括：
 - 4.2.2.1 迎接客人时要主动向客人问好，如“您好” / “Hello”、“欢迎光临” / “Welcome”等。
 - 4.2.2.2 如果客人在发球台上要提早发球，球童应礼貌的制止，对客人说“请您再等一下” / “Please wait”。
 - 4.2.2.3 当客人的球飞向隔壁球道时，球童应立即大声地说“看球” / “Fore”以引起对方注意，避免不必要的意外。
 - 4.2.2.4 客人打出好球后应喝采，如“好球” / “Good”。
 - 4.2.2.5 如果客人的球被打到界外，应婉转的告诉客人“好像危险” / “It seems dangerous”，“好像不好找” / “It seems difficult to find”等，要求客人打暂定球。
 - 4.2.2.6 打完球后，应向客人说“您辛苦了” / “Hard work”；客人离开时应送行向客人示意“再见” / “Goodbye”。

5 球童服务**5.1 球童的基本要求**

- 5.1.1 球童必须熟悉所服务球场的场地情况。
- 5.1.2 球童必须具备保护场地的意识。
- 5.1.3 球童应具有一定的专业知识，如：高尔夫常用规则、球童服务技巧、高尔夫礼仪等知识。

5.2 球包服务

- 5.2.1 客人来到球会，做好迎宾服务，前台值班球童应主动为其开门，礼貌问好。
- 5.2.2 拿到球包后第一时间给客人球包卡，保证球包安全。
- 5.2.3 提醒客人保管好球包交换卡，应礼貌致谢。
- 5.2.4 及时联系出发台，安排好出场服务。
- 5.2.5 打完球回来时球童应确认客人的球杆数量并整理干净，帮客人保管的其他物品向客人交代清楚，最后将球杆清理完毕后将球包寄存牌系好，放到寄存处。
- 5.2.6 当客人离开时，须主动出示球包对换卡，核对后收回卡可放行。

5.3 出发处

- 5.3.1 球童应着制服，球童号码标识明显，穿平底球鞋，携带沙袋、毛巾、雨套、记分卡、铅笔及果岭叉，精神饱满，在球童休息室内等候。
- 5.3.2 在客人下场前，检查电瓶车是否处于正常工作状态，热情向客人问好，主动给客人取球包，检查球包物品是否齐全。
- 5.3.3 做好出发前的准备工作。
- 5.3.4 根据出发台安排的球洞，引导客人从相应场出发。

5.4 发球台

- 5.4.1 球童引导客人至将要出发的发球台，向客人介绍球道的情况，如距离、标准杆、障碍区，应礼貌的回答客人有关球道的问题。
- 5.4.2 征求客人意见后，为客人递杆。
- 5.4.3 在前组客人还没完全离开时，请客人等候，在安全范围内示意客人开球。
- 5.4.4 客人发球时要保持肃静。当球员准备击球时，球童一定要站在球员斜 45°、3m 外，精力集中，准确判断球的落点。
- 5.4.5 维护球场环境整洁，及时修补击球痕迹。
- 5.4.6 当球员击出的球有可能出界时，提醒球员打暂定球。
- 5.4.7 维护发球台的安静，劝告客人不能在发球台处大声喧哗；出发员应阻止球员在发球台附近的草坪上练短杆。

5.5 球道区

- 5.5.1 球童要提前到达球的落点等候，随时向球员报出球距球洞距离。
- 5.5.2 跟紧客人，随时修补草皮。
- 5.5.3 球员的球杆要轻拿轻放，不要相互撞击发出响声，以免损坏球杆。

5.6 水障碍区

打入水池后，球童应牢记客人抛球地点，应迅速给客人拿新球，必要时协助客人捞水中球，如无法捞回时建议客人再打一个。

5.7 沙坑区

- 5.7.1 客人的球在沙坑中时，球童不得进入沙坑。
- 5.7.2 客人把球从沙坑打出后，球童应耙平沙坑。

5.8 长草区

正确判断球的落点，在 5min 内找到球，如果找不到球应按规则处理。

5.9 果岭区

- 5.9.1 球童按照规则在果岭上做标记、修补果岭上的球痕，动作要快捷简洁。
- 5.9.2 在客人准备推杆前必须把球放好；客人要求时可以帮助客人判断击球路线，为客人提供合理正确的助言。
- 5.9.3 扶旗杆时要注意站位，影子不遮球洞，不踩客人球线。
- 5.9.4 客人推杆时避开客人的视线，不站推击线及其延长线上，保持安静。

5.9.5 拿旗杆：确认球员不用旗杆时，球童要将旗杆倒拿，旗布握在手中或将旗杆放在不妨碍客人的果岭边上。

5.9.6 客人打完球后球童要插好旗杆，引导客人离开果岭。

5.9.7 最后一洞离开果岭时应向本组客人问候辛苦，谢谢客人的关照。

5.10 客人打危险球

5.10.1 球童应立即向前组客人道歉。

5.10.2 严格制止客人在非安全区内击球。

6 出发员服务

6.1 出发员须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。

6.2 出发员按照时间先后顺序安排客人到预订的球场开球，同时严格遵守出发规定，公平处事，礼貌待人。

6.3 不安排未登记或无消费本的客人出场打球。

6.4 出发员劝阻不符合高尔夫礼仪、规则的球员下场时，须以礼貌待人为前提。

6.5 出发台须保持整洁，出发用品摆放整齐。

6.6 配合巡场员，随时和巡场员保持联系，疏通球道的阻塞，保障球场的正常运作。

6.7 每天认真登记每组的出发信息如：球车、球童、球包号码、消费卡号码、出发时间等，及时沟通客人下场信息。

7 巡场服务

7.1 开车前要检查球车的状况，清洁球车，带齐药品、对讲机、需用表格、文件夹板等。

7.2 检查球场设施，如告示牌、垃圾桶、发球台等；球场标志、码数桩和水障碍桩在适当位置；维护标志物的整齐美观。

7.3 巡查球场，时刻留意客人的打球速度，如有慢打，即时催促和提醒，随时与出发员保持联系，保证球场的顺畅运作。

7.4 确保球场内、球道的清洁，辨别球场内的问题区域，告知出发员及部门主管。

7.5 与出发员保持紧密联系，确定预订状况，随时通知出发员所处的位置和线路，以便协调整体运作。

7.6 当遇到恶劣天气，如闪电、打雷时作好安全督导、防护工作，传达警告信息给球场内的球手和员工。

7.7 负责阻止违反球会规则和制度的任何球手继续打球，有礼貌地说服客人遵守球场的各项规定。

7.8 随时关注客人需求，给客人提供送水、食品等服务。

8 练习场服务

8.1 客人到达练习场，工作人员应热情服务客人，根据客人要求放球。

8.2 倾听客人问题时要认真，解答简单、明确、清晰。

8.3 提醒客人在安全范围内练球。

8.4 及时了解客人的加球需要，加球要准确。

8.5 客人打完球后，填写消费卡数目要准确，字迹要工整。

9 会所服务

9.1 餐饮服务

9.1.1 俱乐部会所内餐厅、咖啡厅、酒吧等餐饮服务设施布局合理，方便会员及客人，应该与球场规模、环境相协调。

- 9.1.2 热情服务、诚信待客、明码标价、出具服务凭证或相应税票，不欺客、不宰客。
- 9.1.3 餐饮部人员上岗须持健康证。
- 9.1.4 室内外客用餐桌/椅完好、整洁。
- 9.1.5 餐具、饮具、台布、餐巾、面巾等每日清洗、消毒，符合 GB 16153 的相关规定。
- 9.1.6 禁止使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐饮具。
- 9.1.7 厨房灶台、加工案台、器皿洁净、无油渍；排烟机通风口无油垢。
- 9.1.8 有固定的进货渠道，建立严格的进货验收制度。
- 9.1.9 食品原材料的采购、运输、存储的容器包装、工具、设备必须安全、卫生，保持清洁，防止食品污染。
- 9.1.10 食（饮）品的加工制作应生熟分开，禁止使用过期变质原料进行食品加工。
- 9.1.11 球场饮用水执行 GB 5749 的相关规定。

9.2 专卖店服务

- 9.2.1 专卖店布局合理，与会所环境相协调。
- 9.2.2 有统一管理措施和手段，包括质量管理、价格管理、计量管理、售后服务管理等。
- 9.2.3 高尔夫用品经营者要诚信经营，所售商品货真价实、明码标价、种类丰富，符合 GB/T 16868 的规定。

9.3 会所更衣室服务

- 9.3.1 更衣室环境温馨、舒适，设施齐全。具备更衣柜、淋浴间、化妆台、休息区，方便客人进出更衣、淋浴。
- 9.3.2 更衣室入口有更衣员接待客人，提供指引服务。
- 9.3.3 为冲凉客人提供相应物品；客人有擦鞋需要时更衣员应提供免费服务。
- 9.3.4 根据需要帮助客人收拾衣物，回收所用的脏浴巾和拖鞋。
- 9.3.5 卫生间和梳妆台及时清洁，一次性物品及时补充，其他物品达到一客一消毒。

9.4 会所其它相关服务

- 9.4.1 在会所或专门地点设立失物招领处，提供失物招领服务。
- 9.4.2 通讯设施布局合理，手机信号接受良好。
- 9.4.3 应提供 POS 机刷卡等自助银行服务；接待海外游客比例达到 20%的，提供外币兑换服务。

10 交通服务

10.1 进出会所交通

- 10.1.1 交通设施完善，进出安全便捷。
- 10.1.2 应设置与球场环境相协调、可进入性良好、与球场规模相适应的专用巴士及其他车辆的专用停车场。
- 10.1.3 建立生态停车场，布局合理，车位或泊位能满足球场容量要求，配备无障碍车位，标识标线规范、醒目。

10.2 球场内交通

- 10.2.1 球场内的交通工具应使用清洁能源、环保动力、低排放、低污染的动力车，保持整洁、卫生。
- 10.2.2 球车道设计合理，与环境相协调，保证交通安全。球车道宜布置在球道左侧，车道不宜太靠近球道（发球台和果岭除外）。

11 高尔夫赛事服务

- 11.1 高尔夫赛事组织及工作人员须持证上岗，定时检查、维护、保养各种设备，保证赛事顺利运行。
- 11.2 临时搭建看台及广告牌等建筑设施不得破坏球场环境和景观特色，能在赛后迅速恢复。

- 11.3 球场和赛事组织单位，要采取有效措施保护球场内的景观、植被、环境不受破坏和污染。
- 11.4 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 GB/T 16767 的相关规定。球场管理部门应落实相关安全措施，确保球员及观众财产及人身安全。

12 信息服务

12.1 球场互联网信息

- 12.1.1 高尔夫球场应建立面向公众的网站或网页，提供公共信息服务，保证信息的准确、及时。
- 12.1.2 网站或网页应提供球场的开放时间、球场特色、球道特色、价格标准、乘车路线、球场地图、问讯电话、打球注意事项、自然灾害预警等基本信息。
- 12.1.3 网站或网页应及时更新所在地道路改线、球场赛事活动、球场维护等信息。
- 12.1.4 球场还应提供网上远程预订服务，方便球员网上预订及查询。

12.2 公众信息服务

- 12.2.1 球场提供的公众信息资料包括高尔夫书籍、杂志、综合画册、宣传册、宣传页、音像制品、导游图等。
- 12.2.2 公众信息资料应内容丰富、特色突出、品种多样。
- 12.2.3 公众信息资料提供的基本信息应文字简洁、真实可靠，更新及时。

12.3 球场标识服务

场内应设置球场全景图、导览图、球道简介、中英文指路标志牌、安全警示、打球须知、注意事项等相应的中英文引导标识，且数量适中、内容准确、标志醒目、布局合理、与球场环境协调，符合 GB/T 10001.2 的要求。

- 12.3.1 球场外部引导标识规范，设置合理、明显，公共图形符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 12.3.2 每个球道区使用两种以上语言（中、英文）设置道路标识系统，标示牌包括该洞的序号、标准杆数及码数等标志。
- 12.3.3 发球台应放置发球区标志的位置与果岭旗位相对应以限定发球区域。
- 12.3.4 球道距球洞区中心应设置距离标志牌。
- 12.3.5 发球区上设置标志牌，标志码距等信息。
- 12.3.6 果岭上洞杯的位置应用不同颜色的旗子或不同位置的标志球予以标识。

12.4 其他信息服务

- 12.4.1 会所位置适中，规模适度，设施齐全，提供信息、咨询、宣传等服务。
- 12.4.2 提供对外电话咨询服务，电话服务人员普通话标准，能熟练使用一门外语进行对客人的答疑服务。
- 12.4.3 通过景区内信息提示或各类媒体途径，向游客提供举办高尔夫比赛、球场维护修缮、封场及预约电话、投诉电话等基本信息，内容真实有效。

13 附属设施服务

- 13.1 出发台应设吹鞋器供球员擦去鞋上黏附的草屑和泥土。
- 13.2 发球台应设有盛沙器内装球道专用沙，为草皮痕覆沙所需。
- 13.3 根据球场布局特定发球台应设置服务区，提供饮用水、小吃服务。

14 环境服务

- 14.1 球场的草坪和园林景观等自然环境维护手段科学、措施先进，能有效预防人为破坏，保持球场状况良好。

- 14.2 球场果岭、球道及发球台草坪草应保证颜色和质地均一、坪面光滑，具有一定的弹性和适宜的修剪高度。
- 14.3 球场草坪出现严重斑秃时，要进行封场管理，修整地应设置明显的标示予以标注。
- 14.4 球场内球员休息亭、公共厕所、临建设施等布局合理，造型与景观相协调，方便客人使用。
- 14.5 球场环境质量参照 GB/T 24001 开展国际环境管理标准认证。
- 14.6 球场开发利用自然资源必须以保护为前提，注重维护生态平衡。
- 14.7 按照球场规划确定的球员容量，合理控制流量。
- 14.8 营造优良的环境氛围，植物与景观配置得当，美化环境措施得力。
- 14.9 主要通道和客人活动场所应设置充足的照明设备。夜间接待客人的球场应保证充足的照明。
- 14.10 球场的夜间亮化应在节能的前提下，符合安全与美观的要求。
- 14.11 球场的大型维护、修缮工程应做到防尘、防噪，美化遮挡，以不影响其他区域球员打球为标准。
- 14.12 球场源头水、国家自然保护区地面水的环境质量达到 GB 3838 规定的 I 类标准。
- 14.13 球场主要适用于珍稀水生生物栖息的地面水环境质量应达到 GB 3838 规定的 II 类标准。
- 14.14 球场拥有专门的节水措施和节水系统，且运转正常。
- 14.15 球场拥有专门的排污、排水系统，做到雨污分离，污水排放应符合相关规定。

15 卫生服务

15.1 球场卫生环境要求

- 15.1.1 球场环境整洁，无污水污物，不乱建、乱堆、乱放，建筑物及各种设施设备无污垢，无异味。
- 15.1.2 配备足够的环卫设施和环卫工作人员。

15.2 垃圾处理

- 15.2.1 拥有足够数量的垃圾桶/箱，布放适宜、标志明显、造型美观，与环境相协调。
- 15.2.2 垃圾桶/箱分类设置。
- 15.2.3 垃圾清扫、清运及时，日产日清，遮盖或封闭清运。
- 15.2.4 存放垃圾的设施设备和场地清洁，无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

15.3 公共厕所服务

厕所应为三星级以上，建设管理符合 GB/T 18973 的规定。

15.4 医疗卫生服务

- 15.4.1 设立医务室，拥有必备的医疗设施和医护人员，提供必要的医疗救护服务。
- 15.4.2 例行消毒，按照 GB/T 19085 的相关规定预防传染性疾病的产生应控制其传播。

16 安全服务

16.1 安全管理要求

- 16.1.1 设立安全管理部门，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度。
- 16.1.2 建立应急处理机制，具备应对突发事件的能力，制定相应的应急预案。
- 16.1.3 具备大型活动的应急预案和客流高峰期安全预案。
- 16.1.4 提供 24 小时保安服务，及时检查、报告和消除安全隐患。
- 16.1.5 有专人进行日常打球秩序监控和球场日常防盗、防爆检查。
- 16.1.6 定期组织应急知识培训和各项应急预案和演练。
- 16.1.7 危险地段设置明显的中英文警示标志，防护设施齐备、有效，特殊地段有专人值守。
- 16.1.8 涉及安全的特种设备操作、场内机动车辆驾驶等人员应持证上岗。

16.2 安全救助服务

- 16.2.1 重要部位有监视器、防盗门、报警器、护拦、保险柜等装置，要完好、有效。

- 16.2.2 医疗救助设施,应配备专职医务人员,能满足客人的一般安全求助,做到快速出诊、正确施救。
- 16.2.3 配备球场紧急救援人员。
- 16.2.4 安全档案记录准确、齐全。

17 投诉处理服务

17.1 机制健全

17.1.1 设立投诉受理机构要配备专门人员,制订有完善的受理和处理制度,应在会所、网站/网页上、宣传资料上、会员卡上公布投诉电话。

17.1.2 运行机制良好,能及时、妥善处理投诉,建立完整的投诉处理档案,保持一年以上的备查期。

17.2 投诉处理程序

17.2.1 球场接到直接投诉后,应准确记录投诉人姓名、投诉事由,应进行登记。

17.2.2 迅速调查核实情况,在3个工作日内以书面或口头形式告知客人投诉处理意见。

17.2.3 通过双方协商解决纠纷,应在书面协议上签字;属于球场责任的,应向客人赔礼道歉,承担相应的经济责任。

17.2.4 双方未能协商解决的,要及时报请上级主管部门处理;避免和客人发生争执。

17.2.5 涉及法律问题的,应依照法定程序处理。

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

18 实施与监督

18.1 服务规范的实施

18.1.1 球场管理部门根据本标准制定球场的服务规范与管理办法。

18.1.2 球场管理部门应采用问卷、设立意见簿(本、卡、箱)、暗访等多种方式定期收集客人的意见。

18.1.3 球场管理部门根据本标准,结合各单位服务质量的内部考核评定结果和客人的评议意见及投诉情况,对球场的服务质量进行综合考核评定。根据考核评定的结果,按照考核评定管理办法进行奖励和处罚。

18.1.4 球场管理部门要对考核评定结果进行分析评价,提出改进意见,及时对服务质量实施改进。

18.2 服务规范的监督

18.2.1 球场管理部门应对外公布服务质量监督电话,要采用多种方式收集分析客人对服务质量的意见,要有详细记录。

18.2.2 所有服务事项应主动接受客人监督,作详细记录。

18.2.3 球场应积极配合行政管理部门和行业管理部门的监督、检查。对在监督、检查中发现的问题,应及时整改。对违反国家法律法规的,球场上级管理部门要提请有关部门依法处理。