

电子竞技场馆运营服务规范

Operation and service specification for electronic sports arena

2021-10-29 发布

2022-02-01 实施



上海市市场监督管理局 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 电子竞技场馆功能要求 1

 4.1 总体要求 1

 4.2 各功能区要求 2

 4.3 设施、设备要求 2

5 电竞场馆管理要求 4

 5.1 总体要求 4

 5.2 人员管理 4

 5.3 卫生管理 4

 5.4 声响管理 4

 5.5 安全管理 4

6 电子竞技赛事服务要求 5

 6.1 基本要求 5

 6.2 资质审核 5

 6.3 赛事风险评估 5

 6.4 赛事落地服务 5

 6.5 场地搭建 6

 6.6 票务管理 6

 6.7 技术应急服务 6

 6.8 休闲、餐饮服务 6

参考文献..... 7

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。

本文件由上海市文化和旅游局提出并组织实施。

本文件由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市网络游戏行业协会、上海市电子竞技运动协会、上海市互联网上网服务行业协会、上海市质量与标准化研究院、上海市质量监督检验技术研究院。

本文件主要起草人：朱沁沁、韩帅、方志平、戴宇欣、徐波、李存、谢珺。

电子竞技场馆运营服务规范

1 范围

本文件规定了电子竞技场馆功能、运营管理、赛事服务等方面的要求。

本文件适用于电子竞技场馆运营方加强管理和服务。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096 声环境质量标准

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T 22185 体育场馆公共安全通用要求

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子竞技 **electronic sports**

在信息技术营造的虚拟环境中,通过电子技术和电子设备,采用统一的竞赛规则,在有限时间内进行的人与人之间的对抗运动。

3.2

电子竞技场馆 **electronic sports venues**

能够进行电子竞技运动训练、比赛及相关活动、线下电竞体验的场所。

3.3

临时性电竞场馆 **temporary e-sports venues**

临时搭建或改造并用于电竞比赛以及活动的场所。

4 电子竞技场馆功能要求

4.1 总体要求

4.1.1 电子竞技场馆(以下简称“电竞场馆”)的规模、功能设置、服务内容应符合其举办的赛事等级需求,电竞场馆举办赛事的级别越高、规模越大,场馆功能设置应更全面、涉及服务项目越多。

注：赛事等级主要包括全球性、国际性、全国性、区域性职业赛事和业余电竞赛事。

4.1.2 电竞场馆选址在符合 GB/T 22185 规定外，还应综合考虑场馆赛事举办需求、地理位置条件和周边配套等情况。

4.1.3 电竞场馆功能区一般包括比赛区、后台区、观众区和外场区，及根据功能需要配备相关设施、设备。

4.1.4 临时性电竞场馆设置时应在符合安全要求前提下，考虑功能性要求，满足实际使用需求。

4.2 各功能区要求

4.2.1 比赛区

4.2.1.1 根据赛事活动中运动员、裁判员、主持人、解说员、灯光摄像师等实际需求设置舞台、对战席、直播屏幕、灯光音响等，其中对战席是各类场馆必须设置的功能。

4.2.1.2 相关功能的设计、安装过程中应综合考虑安全、温度、噪声、直转播效果等要求。

4.2.1.3 举办全国性及以上级别比赛的电竞场馆应重点考虑比赛抗干扰功能、赛事直转播效果等要求。

4.2.2 后台区

4.2.2.1 根据赛事实际需求设置休息室、导播间、化妆间、医务室、系统控制等功能，配备相关的设施设备满足运动员、裁判员、解说员及其他相关人员使用需求。

4.2.2.2 电竞场馆均应设置对战战队进退场双向动线，保障参赛战队移动路线安全、隐蔽。

4.2.2.3 电竞场馆均宜设置运动员休息室、裁判员休息室、解说休息室、化妆间等。

4.2.2.4 电竞场馆宜设立专门仓库，用于堆放物料、直转播设备、各类赛事进行过程中需要物资，并配备消防设施，保证物资安全。

4.2.3 观众区

4.2.3.1 根据赛事举办时观众观赛需求设置看台、包厢、休息区、卫生间等功能区域。

4.2.3.2 观众区设置应满足人员安全疏散要求。

4.2.3.3 观众区设置应优先满足残疾等特殊人群需求。

4.2.3.4 观众区设置应充分考虑观众观看比赛舒适度需求。

4.2.4 外场区

4.2.4.1 根据赛事实际需要设置新闻中心、视频编辑室、设备房、安保室、组委会房等区域，并配备相应的设施设备。

4.2.4.2 电竞场馆宜设置设备用房、组委会用房。

4.2.4.3 电竞场馆宜根据赛事活动情况配备一定面积的空间，用于电竞特色互动及观众游戏。

4.3 设施、设备要求

4.3.1 一般要求

根据电竞场馆各功能区设置需求，配备相应网络、舞台设置、电力、照明、声控等设施、设备，满足电竞场馆举办电竞赛事需要。

4.3.2 网络

电竞场馆应配置网络设备保障比赛质量、观众现场需求及直转播需求，包括但不限于：

——网络应覆盖比赛区、后台区、观众区、外场区相关区域；

- 设有包厢服务的电竞场馆应在包厢内设置相应的终端数量；
- 应保障网络稳定性和流畅性,电竞场馆宜设置 5G 网络覆盖并保障一定数量的移动终端设备可同时接入；
- 电竞场馆宜根据比赛、活动需求配备移动信号车,确保人员密集场所的移动网络信号稳定。

4.3.3 舞台

舞台设置应满足选手比赛和观众观看需求,包括但不限于:

- 可根据实际需要选择临时性和永久性舞台；
- 应具备电源、灯光等条件确保运动员比赛和所有观众正常观看比赛；
- 宜设置相当规格的观赛屏或预留安装屏幕所需的设施、空间,满足观众观赛需求。

4.3.4 电力

电竞场馆电力设置应满足场馆运营及赛事举办的需要:

- 举办国家级以上电竞赛事的电竞场馆宜设不间断或应急电源装置,接入用电容量不小于 1 000 kW,前端设置双路供电系统,馆内接入端设置临时发电电源接入系统；
- 举办全球性电竞赛事的电竞场馆应独立设置 10 kV 变电所,变压器机组设置宜采用主备用机制,设置双路供电及应急供电接入系统。

4.3.5 照明

配置照明设备和设施,满足赛事举办需求,包括但不限于:

- 照明设计应符合 GB 50034 的规定；
- 设置比赛照明、观众照明和应急照明,不同功能区灯光应分开控制；
- 照明系统满足不同功能区需求的同时,应做到节能环保,考虑赛中和赛后的综合利用。

4.3.6 声控

综合考虑声学设计方案,确保场馆声控系统在安全基础上满足声音覆盖、音效需求:

- 结合电竞场馆结构形式、观众区和比赛区的配置、扬声器设置以及防火、防潮等要求设置；
- 电竞场馆噪声对周围环境的影响应符合 GB 3096 的规定；
- 对战席、解说区、休息室等区域应做好加强噪声管理,观众席和比赛区内不应产生明显的回声、颤动回声和声聚焦等缺陷。

4.3.7 通风、空气调节

电竞场馆内通风应满足以下要求,包括但不限于:

- 采取温控和空气调节方法满足运动员、工作人员、观众需要,保持场馆环境舒适；
- 夏季空调温度宜保持在 22 ℃~28 ℃、冬季取暖温度宜保持在 6 ℃~24 ℃；
- 不同区域的通风和温控系统宜分开设置。

4.3.8 承重

电竞场馆顶部、地面承重能力应满足安全管理要求和赛事实际需求:

- 举办国家级及以上等级电竞赛事的电竞场馆顶部单个吊点承重不小于 500 kg,顶部总承重不小于 30 t,满足承担起落地架需求；
- 举办全球性电竞赛事的场馆顶部单个吊点承重不小于 1 t,顶部总承重不小于 60 t,满足承担起落地架需求。

4.3.9 信息展示和咨询

电竞场馆内信息展示和咨询设施应满足以下要求,包括但不限于:

- 安装电子设备和移动宣传设施展示赛事信息和服务信息等;
- 设置服务前台满足顾客信息咨询需求;
- 确保服务内容和价格等信息明显提示。

5 电竞场馆管理要求

5.1 总体要求

5.1.1 依法合规经营,建立完善的管理运营制度,不断提升服务质量。

5.1.2 结合电竞场馆实际和赛事需要,具备完善的服务设施和充足人力资源。

5.1.3 制定场馆信息公开制度,根据需要公开服务信息相关内容。

5.2 人员管理

加强电竞场馆人员管理工作,包括但不限于:

- 明确场馆运营中各岗位的人员职责;
- 制定培训计划,开展技能培训,有需要的岗位确保人员持证上岗;
- 实现服务流程标准化,确保服务人员仪表整洁,服务礼貌周到。

5.3 卫生管理

保持各类设施设备和环境的整洁,一般包括:

- 各类设施设备及时清理,做到无明显污渍、无异味;
- 场馆装修设施满足无毒无公害要求,场内空气无异味。

5.4 声响管理

电竞场馆内各类广播信息等应采用普通话播报,国际赛事采用普通话、英语双语播报,播报内容清晰准确。

5.5 安全管理

5.5.1 消防和疏散

电竞场馆的防火设计、管理应符合 GB 50016、GB/T 40248 中相关要求,还应注意:

- 电竞场馆应结合场馆实际均匀布置安全出口、内部外部交通路线,便于人员疏散;
- 按规定配备消防设施和器材,定期对消防设施和器材进行检查和维护,加强对灯光、电线等物品的管理。

5.5.2 应急管理

制定应急管理制度,明确应急管理相关内容:

- 制定应急预案,对火灾、水灾、台风、踩踏等可能发生的紧急情况制定应急方案,明确处置流程、措施和人员等;
- 定期开展应急预案演练,针对发现的问题及时修改预案;
- 设置应急设备、配备急救药品,并摆放在易获得的位置;

——设置应急照明,且应急照明的标志、最低平均照度和照度均匀度应符合 GB 50034 要求。

5.5.3 标识

场馆标识导向系统设置应符合 GB 2894、GB 13495.1 要求,并依据场馆电竞赛事需求明确注意事项、疏散通道、逃生路线。

5.5.4 场内食品安全

做好场内食品安全管理工作,包括但不限于:

- 仓库管理,保持仓库的整洁和干燥,做好仓储食品的安全储存和检查;
- 水吧管理,饮品操作按标准操作,净水设备定期检查、更换,做好安全放置和使用维护;
- 人员监控,人员持健康证上岗,做好上岗前的安全检查工作;
- 食品经营商户管理,审核经营商户资质,做好食品安全、档案记录检查。

5.5.5 公共卫生管理

电竞场馆公共卫生管理应符合 GB 37487 的要求,还应满足公共卫生安全管理要求,制定公共卫生安全工作方案,配置相关人员和设备。

6 电子竞技赛事服务要求

6.1 基本要求

6.1.1 通过资质审核、风险评估、赛事落地、场地搭建、票务管理、技术应急及餐饮、休闲服务等环节,协助赛事主办方赛事开展工作。

6.1.2 做好服务过程中的资料留存归档工作。

6.2 资质审核

对赛事主办单位进行相关资质审核,一般包括以下内容。

- 审核赛事主办单位资质、赛事基本情况。
- 对电竞赛事相关游戏开展内容审核,一般包括:
 - 确保赛事使用相关游戏获得行政管理部门的发行许可;
 - 确保赛事相关游戏获得正版授权;
 - 确保游戏本身及赛事过程中无违法违规内容。

6.3 赛事风险评估

赛事风险评估工作一般包括:

- 收集赛事主办单位的服务需求和推广方案等信息,评估赛事项目风险;
- 要求主办针对人身伤害、财产损失及其他风险购买保险并留存合同;
- 在赛事期间做好服务设施、人员和服务安全检查监督。

6.4 赛事落地服务

赛事落地服务一般包括:

- 与赛事主办方签订规范的租馆合同;
- 协助主办方按照行政主管部门要求完成项目申请、报备;
- 向赛事主办方提供场馆相关硬件信息、软件数据及周边配套情况。

6.5 场地搭建

完成场地准备工作,一般包括以下内容。

——协助赛事主办方完成场地准备工作:

- 审核施工方的施工资质;
- 签订安全责任书;
- 完成施工管理要求,完成施工申请。

——做好施工过程监督管理,对作业人员和作业现场规范管理。

——提供场馆宣传资源情况和管理要求,配合赛事主办方做好宣传、广告设备的安装和调试。

——临时性电竞场馆搭建还应注意:

- 应根据临时性建筑物使用荷载的大小、高度等情况编制专项施工方案;
- 场所入口应设置集中的观众等候区,并应有单独的出入口通道通往各个公共空间。

6.6 票务管理

制定票务管理解决方案,确保观众获取票证途径畅通,做好查验工作。

6.7 技术应急服务

解决赛事运营过程中配套设施、设备出现的技术性故障问题。

6.8 休闲、餐饮服务

为顾客提供餐饮、休闲服务,包括但不限于:

- 宜提供快餐服务、小食品售卖等多形式餐饮服务;
- 宜提供突出电竞特色的互动区和游戏游艺区。

参 考 文 献

- [1] GB/T 50356 剧场、电影院和多用途厅堂建筑声学设计规范
 - [2] GB/T 50948 体育场建筑声学设计规范
 - [3] SB/T 10852 展览场馆运营服务规范
 - [4] 国家体育总局体育场馆运营管理办法(2015年1月15日)
 - [5] 常态化疫情防控期间体育赛事举办指引(第三版)上海市体育局(沪体赛〔2021〕91号)
 - [6] 上海市体育赛事管理办法(沪府令 30号)
-

上海市地方标准
电子竞技场馆运营服务规范
DB31/T 1327—2021

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 16 千字
2021年11月第一版 2021年11月第一次印刷

*

书号: 155066·5-3726 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



DB31/T 1327-2021



码上扫一扫 正版服务到

