

## 体育服务认证分析暨宁波市体育认证试点介绍

张荣昌<sup>1</sup>, 陈祖达<sup>2</sup>

(1. 宁波行政学院 公共管理研究所, 浙江 宁波 315000; 2. 宁波市体育局, 浙江 宁波 315000)

**摘 要:** 以宁波为例, 介绍了体育服务认证试点在组织、培训、宣传、内审、迎评、开拓市场等方面的经验, 探讨了进一步做实做好体育服务认证, 打造信用体育市场的基本对策, 涵盖了提升社会知名度、信用度、效能、效应等多个方面。

**关 键 词:** 体育服务认证; 体育市场; 市场信用; 宁波

中图分类号: G812.0 文献标识码: A 文章编号: 1006-7116(2007)07-0032-04

### Analysis of sports service certification and introduction to experimental sports certification institutions in Ningbo city

ZHANG Rong-chang<sup>1</sup>, CHEN Zu-da<sup>2</sup>

(1. Public Management Research Institute, Ningbo Institute of Administration, Ningbo 315000, China;

2. Ningbo Sports Bureau, Ningbo 315000, China)

**Abstract:** Taking Ningbo city for example, the authors introduced the experience of the experimental sports certification institutions in such aspects as organization, training, promotion, internal audit, evaluation and market development, and probed into basic measures for doing a better job in sports service certification and developing a creditable sports market, which include such aspects as increasing social popularity, credit line, efficiency and effect.

**Key words:** sports service certification; sports market; market credit; Ningbo

党的十六届三中全会通过的《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》进一步明确提出建立健全社会信用体系, 形成“以道德为支撑, 产权为基础, 法律为保障”的社会信用制度的发展目标。此后, 党和国家领导人在各种场合多次提出要加快我国的社会信用体系建设。2004年3月, 在全国整顿和规范市场经济秩序工作会议上, 温家宝总理明确提出, 要用5年左右的时间, 建立起我国社会信用体系的基本框架和运行机制。这为我国推广体育服务认证制度, 打造信用的体育市场奠定了基础。本研究就体育服务认证与建立体育市场信用的关系进行了分析, 并着重介绍宁波市体育服务认证的试点情况, 以推动我国体育服务认证制度的实施。

#### 1 体育服务认证与信用的体育市场的关系

国家认证认可监督管理委员会和国家体育总局共同发布了《体育服务认证管理办法》, 并在2006年

1月1日起正式实施。体育服务认证, 是指由认证机构证明体育场所、体育活动的组织与推广等服务, 符合相关标准和技术规范要求的评定活动。它是市场经济条件下国家体育主管部门为适应宏观管理需要专为体育服务行业设立的一项新的认证制度。体育服务认证采用统一的认证标准、技术规范和认证程序, 执行统一的认证收费标准, 使用统一的认证标志和认证标牌。它是继产品、体系认证后, 国家在体育行业率先开展的第3种认证类型, 由具有资质的社会第三方认证机构对经营性场所的服务进行认证, 以达到规范体育服务行为, 统一体育服务标准的目的。它的诞生适应了我国社会主义市场经济和体育产业发展的需要, 也是打造信用的体育市场的一项重要制度安排。

信用的体育市场, 是指市场经济条件下, 重规则、讲信用的体育市场。它既是社会主义市场经济的内在规定性之一, 也是规范的体育市场经济秩序的根本保障。实施体育服务认证, 对体育市场的良性发展和信

用体育市场的建立能够起到强规范、软约束的社会作用，通过体育服务认证这一信用机制，可以规范、整合社会各体育市场主体之间的利益与行为，保障体育市场功能的实现，进而推动社会主义体育事业的不断发展。根据信息经济学的基本原理，信用交易中授信主体和受信主体之间存在信息不对称现象，这种非对称信息将导致信用交易前期的逆向选择和后期的道德风险。信息不对称程度越大，产生逆向选择与道德风险的可能性就越大。打造信用的体育市场实质上就是通过一定的制度性安排，打破体育市场主体之间的信息不对称，建立和健全体育市场主体守信激励和失信惩戒机制，以满足不断扩大的信用体育市场的需要。中国过去 20 多年的市场经济发展实践也证明，建设一个具有中国特色的社会信用体系，是建设现代市场体系的必要条件，也是规范市场经济秩序的治本之策。我国现代体育市场经济的发展同样要遵循这一铁律。

体育服务认证与信用的体育市场具有“真”与“诚”的辩证统一关系。体育服务认证是“真”，信用的体育市场是“诚”，“真”是“诚”的基础，“诚”是“真”的核心，两者相辅相成，缺一不可。近年来，我国经济社会中的信用缺失行为愈演愈烈，发生在体育市场经济中的信用缺失行为也屡禁不止。这与我国转型期社会信用制度的缺陷有着密切关系，究其原因，一是缺乏保证交易信息公开的机制和企业法人信息的记录、披露制度。由于信息不对称，失信、不讲信誉的行为就有了可乘之机。二是执法机关未能严格执法，导致政府信用形象不佳，公信力的不足，使整个社会缺乏信用成长的法律环境和文化环境。三是对失信、欺骗等行为的惩罚额度远低于造假、欺骗获得的利益，导致失信行为屡禁不止。四是缺乏一个符合市场经济需要的行业自律组织。如何建立一个公平的规范机制来制止信用缺失行为，化解各种矛盾和冲突，首先是建设具有中国特色的信用社会，关键是转变政府职能，准确定位，以公民权利制衡公共权力，其中的一项重要举措就是实施体育服务认证制度。

推广体育服务认证，建设信用的体育市场，对体育市场主体而言，需要培育社会责任感，也需要有一种促进自身健康成长的社会能力。对消费者而言，主要是维护自身的消费权利，并且以公民权利制衡公共权力；对政府而言，要转变职能，推进“管”与“办”分开（政事分开）、政府与市场中介组织分开，充分发挥市场在资源配置中的基础性作用。

推广体育服务认证，打造“信用的体育市场”，不仅仅是一种市场和法律行为，也是一种社会理念的

道德实践。信，不仅是市场的道德规范，也是其道德内容。如果说建立良好的市场制度和经济秩序呼唤信用个人、信用社会、信用政府，那么，“信用体育市场”则是信用中国、和谐社会的重要组成部分。由国家体育总局牵头、地方协调并组织实施的体育服务认证制度，是我国市场经济下社会信用体系建设的组成部分，实施体育服务认证，打造“信用体育市场”，是构建社会主义和谐社会的必然要求。

从体育产业发展现状与趋势看，目前国家对部分体育项目的经营已制定了技术性标准，但在服务标准和对消费者的服务承诺方面还是空白。为规范体育服务认证活动，提高体育服务质量，促进体育服务业的发展，国家认证认可监督管理委员会和国家体育总局联合制定了《体育服务认证管理办法》。目前，这项工作已经由国家体育总局牵头，北京华安联合认证中心与各地方体育行政部门组织实施。

## 2 宁波体育服务认证试点工作主要做法

宁波体育服务认证试点工作在国家体育总局和省、市体育局的正确领导下，自 2005 年底启动以来，经过一年多的努力，进展顺利，截止至 2007 年 1 月底，宁波市游泳健身中心游泳馆与健身馆分别通过了“游泳开业条件服务认证”和“四星级健身房等级评定”。

按照“政府引导、社会参与、注重约束”的要求，因地制宜地加以谋划和部署。所谓“政府引导”，是指重点应抓好设立组织、政策激励和宣传教育三个方面。所谓“社会参与”，就是要大力支持各市场主体、行业协会、消费者协会等社会团体和社区、公众参与社会监督、评估等。所谓“注重约束”，亦即必须增强法律的约束性。

1)领导重视，组织保证。2005 年 12 月中旬，宁波市体育局派人赴京，明确提出宁波愿成为全国体育服务认证首批试点单位，这一想法得到国家体育总局经济司的大力支持和帮助。接着，成立了体育服务认证办公室，由局分管领导任办公室主任，并从我局和体育系统内部抽调了 5 位同志具体从事体育服务认证工作。

2)加强培训，宣传到位。为宣传贯彻体育服务认证实施办法，有关人员参加了国家体育总局组织的体育服务认证基础知识培训班、全国首批审查员培训班。体育服务认证办公室领导还多次赴京参加国家体育总局举办的体育服务认证研讨会，结合宁波体育服务认证实际，商讨、解决体育服务认证工作中存在的困难和问题。宁波市游泳健身中心领导高度重视体育服务认证工作，先后多次召开员工大会进行体育服务

认证动员和体育服务知识培训,公司总经理亲自给员工宣讲体育服务标准和认证的相关知识,还开展了体育服务认证知识考核、竞赛活动,增强员工对体育服务认证的认识。

3)集中力量,编制文本。自2006年6月开始,体育服务认证办公室就着手进行管理文本的编制工作,依据《体育服务认证管理办法》、《体育场所服务保证能力要求》及相关规定,结合游泳健身中心实际,抽调骨干力量,集思广益,编制完成《宁波市游泳健身中心体育服务认证管理文本(初稿)》并上报国家体育总局,根据国家体育总局、华安联合认证中心的审核意见,反复进行修改,历时两个月,终于完成了体育服务认证管理文本编制工作,并在游泳健身中心旺季开放时颁布实施,试行两个月后收到了预期的效果。

4)严字当头,内审先行。为顺利通过体育服务认证的正式审查,负责领导不仅组织人员到上海健身、游泳场馆学习,而且还两次对游泳健身中心进行内部模拟审查,审查的方式方法完全参照体育服务认证审查的有关要求,严字当头,一丝不苟,对审查过程中出现的问题,通过书面形式予以指出,并限期整改。通过两次内部审查,中心内服务目标、服务承诺、会员须知、岗位职责、工作规程、图示警示一目了然,不仅使整个中心布局更加合理,器械配备更加规范,服务功能更加完善,而且员工的服务意识、服务技能、服务态度、服务流程等各方面发生了很大的变化,基本上收到了预期效果,为下一步顺利通过国家体育服务认证审查奠定了基础。

5)做实做好,迎接检查。2006年12月和2007年1月,根据国家体育总局统一部署,试点场馆正式接受国家体育总局、华安联合认证中心的现场审查。分管副局长在审查前亲自带队两次进行检查,对存在的问题,责令游泳健身中心迅速整改,并提出了不少建设性意见。通过上下共同努力,终于顺利通过体育服务认证审查,成为全国首批体育服务认证场馆之一,开创了宁波体育场馆服务类认证之先河。

6)开拓市场,彰显成效。游泳健身中心经过一年多的体育服务认证准备工作,建立了科学的管理体系,全面提升了经营管理水平,各项工作有了明显的成效:一是经济效益逐年增长;二是服务意识大大提升;三是健身环境明显改善;四是顾客满意度有所提高。目前,正在以“管理无盲点,服务无缺陷,顾客无怨言”为工作方针,持续保持场馆服务质量,不断打造体育服务品牌,为实践“全民健身、健康宁波”的经营宗旨而努力工作。

### 3 完善体育服务认证工作的几点思考

体育服务认证制度是由政府主导,服务于体育事业和体育产业的一项新制度。推行体育服务认证制度是转变政府职能,体育部门改变行政方式的一项重要举措,在引导百姓消费、规范市场秩序、提高体育经营场所的安全卫生水平和服务质量,打造“信用的体育市场”等方面将发挥巨大作用。从宁波实践看,体育服务认证制度的推行,确实能够起到规范体育市场行为,维护公共利益,促进政府行政管理的进步,提高体育服务质量的作用。政府、企业、消费者三者利益的统一,构成了认证工作顺利展开的社会基础,所以,加强体育服务认证工作,已经成为保持体育事业(产业)持续、快速、健康发展的必然选择。

#### 1)提升体育服务认证的社会知名度。

首先,要加大体育服务认证制度的宣传力度。要与新闻媒体合作进行及时有效的报道和宣传,宣传体育服务认证的目的、意义、做法与效果,体育市场监管信息,向社会公示体育服务认证结果,使体育服务提供者自愿选择认证,按照国家标准的要求,提供合格的体育服务;让社会公众了解体育服务标准,达到借助体育服务认证结果选择消费场所之目的。

其次,各级体育行政主管部门应加强法律法规和认证基础知识的学习,提高依法行政意识,切实转变政府职能,转变管理方式和思维方式,善于使用国家标准和体育服务认证来规范市场,从而推动体育服务认证的顺利进行。

再次,要积极培育一支从事体育服务认证工作的人才队伍,增强标准化和合格评定等观念,加大培训力度,增加培训人员认证实践机会,掌握并运用标准化、检测、认证等工具服务社会,不断提高体育服务认证人员的业务素质 and 认证水平。

#### 2)提升体育服务认证的社会信用度。

从制度上机制上保障体育服务认证的社会公平,是提升体育服务认证的社会信用度的重要条件。在打造“信用体育市场”制度建设的探索中,要以制度为基础,通过立法来保证体育服务认证制度的科学性、公正性;从立法角度解决强制性国家标准化和自愿性服务认证的矛盾;通过体育服务产品的政府采购政策,积极引导体育服务认证的需求;通过制定公共体育政策,明确要求政府投资的大型场馆和公益性场馆进行体育服务认证,以此来推动体育服务认证工作的进程。

#### 3)增强体育服务认证的社会效能。

稳定而有活力的监督和管理,必然会给实施体育服务认证带来文明的意识和解决冲突的基本价值观,

能大大降低实施体育服务认证及其健康运行的成本和风险。根据《体育法》和《公共文化体育设施管理条例》的规定，体育行政主管部门负有对公共体育设施的安全管理和以健身、竞技等体育活动为内容的经营活动进行监督管理的职责。体育服务认证是政府履行社会管理职责，保证体育运动者的健康安全和营造体育场所公平竞争的环境的有效方法和途径。因此，强化体育服务认证的信用监督和管理体系是必要的。政府应当建立失信约束和惩罚机制，并监督体育服务认证行业的规范发展。要大力扶植和监督体育服务认证信用中介服务行为的发展，并保证体育服务认证方面的信息向社会开放，让大家平等地取得和使用，保护体育市场的公平竞争。要加强对已通过体育服务认证场馆的监督检查力度，组织定期（一年一次）的跟踪评审。依据有效的管理办法，监督检查认证机构的认证活动，以保证体育服务认证的公正性、客观性和真实性。

#### 4) 打造体育服务认证的社会品牌。

2007年，宁波在总结市游泳健身中心体育服务认证经验的基础上，在全市推广体育服务认证工作，扩大体育服务标准的覆盖面，打造一批体育品牌场馆。各县（市）、区体育部门要根据本地区的实际，积极扶持帮助1~2家（游泳、健身）场馆达到国家标准，成为本地区示范（品牌）场馆。以此来推动国家标准的全面实施和体育服务认证工作的开展，形成以行政监管、社会监督与服务认证制度相结合的市场管理体系；结合国家体育总局体育行业职业技能鉴定工作的有关精神，全面推行体育行业国家职业资格证书制度，不断提高体育服务场所及服务人员的服务意识和专业水平。

#### 5) 提高体育认证服务的社会承诺实现度。

所谓体育认证服务承诺制，是指体育服务认证机构按照认证职能的要求，把服务内容、标准、秩序、责任向社会和消费者作公开承诺，并且在政府和公众的监督下组织实施，若违背承诺则依法承担责任。这种具有契约性质的认证服务机制，体现了公共体育服务的透明性与本质特征。从目前试点情况看，最重要的是体育服务认证机构依法认证，公平正义，以提高诺言的可实现度。体育服务认证机构向社会作出的承诺，只有建立在科学、透明的基础上，才能具有真正的高信用度。

增强体育认证服务的承诺实现度，是建设“信用

的体育市场”的核心。各级体育行政机关是否廉洁、公正直接影响体育服务认证的权威性及公正性。践行认证服务承诺制，要求工作人员在体育服务认证管理中能够遵纪守法，秉公尽责，决不以权谋私、假公济私，能够真正做到廉洁、公正，能在规定时间内让群众知晓，以便群众参与监督，并且能得到公众的普遍信任。

#### 6) 提高体育认证服务教育水平与专业人员培训力度。

我国信用体育市场建设需要大量人才，目前，高素质“体育认证服务人才”短缺已经成为制约我国信用的体育市场深化发展的“瓶颈”，培养专业认证服务人才应该成为下一阶段我国信用体育市场建设的重要工作。进一步加强体育认证服务教育与专业人员培训，可着重从以下三个方面入手：其一，大力发展体育认证服务管理专业的高等教育，为全国的体育认证服务提供高级专业人才。其二，大力加强体育认证服务管理职业培训，特别是高素质“体育认证服务人才”和体育市场信用管理人员应该成为下一步国家体育总局进行培训的重点。其三，面向市民和市场的信用知识普及，主要宣传信用体育道德、确立信用体育观念、防范体育信用风险、使用体育信用工具、推进体育信用问责等内容。

此外，可以考虑建立体育服务认证的社会预警机制，保证体育服务认证的准确性与科学性。我们认为，在体育服务认证信息畅通的前提下，政府要善于根据已有的资料，对体育服务认证可能发生的问题、公众对体育服务认证认可的程度作准确的分析与预测。建议采用“前景方案法”、“仿真模拟”、“网络分析”等方法，实现对体育服务认证现状与发展态势的科学预警，做到未雨绸缪，防患于未然。

#### 参考文献：

- [1] 夏文彬. 公平原则与和谐社会的构建[J]. 北京大学学报：哲学社会科学版，2005，42(2)：29-34.
- [2] 阮赞林. 区域信用建设研究[M]. 北京：中国社会科学出版社，2002.
- [3] 张荣昌, 严振华. 体育彩票市场的治理机制[J]. 体育学刊，2006，13(2)：43-45.

[编辑：黄子响]