

# 上门体育服务标准化建设与政策实施路径研究

陈亮<sup>1</sup> 黄果<sup>2</sup> 王净非<sup>3</sup> 刘鸥<sup>1</sup> 任平<sup>1</sup>

1.湖南城市学院 湖南 益阳 413000

2.箴言中学 湖南 益阳 413000

3.益阳赫山逸夫学校 湖南 益阳 413000

**【摘要】**：随着“健康中国”战略稳步推进，体育消费场景不断扩展，上门体育服务作为融合体育教学、生活服务、零工经济诸种属性的新业态已经迅猛崛起，但是毋庸讳言，其发展又遇到服务主体资质混杂、过程安全风险突出、权责关系模糊、市场秩序失范等种种问题，根本原因即标准化体系的严重缺失。因此，本文以公共服务标准化理论和政策执行理论为基础，系统、有层次地构建起“服务提供者资质-服务内容与流程-场地设施与安全-服务质量评价与改进”四个维度的上门体育服务标准体系框架。通过文献分析、政策文本研究和多案例比较的方法，对当前标准化建设中所涉的主体协同不足、标准供给滞后、技术支撑薄弱、市场动力缺失诸种现实困境做了极好的厘清。在此基础上，本文提出“国家引导、行业主导、平台主责、社会参与”的标准化建设协同推进机制，并据此设计分阶段、有差异、可操作的政策实施路径，真正为构建科学、系统、高效的上门体育服务标准化治理体系提供理论指南和实践工具。

**【关键词】**：上门体育服务；标准化建设；政策实施；体育治理；体育新业态

DOI:10.12417/2705-1358.26.07.009

## 1 引言

近年来，伴随“健康中国2030”规划纲要和“双减”政策持续推进和不断深化，我国体育服务市场已经呈现出多元化、个性化、便捷化的明显趋势，而“上门体育服务”作为把专业体育指导、技能培训、健康促进诸种服务直接延伸到家庭、社区、企业等非传统体育场域的创新模式，因而自然地成为释放体育消费潜力、满足群众高品质健康需求的重要载体<sup>[1]</sup>。更难得的是，其灵活性、精准性、私密性诸种特点恰好填补了公共体育服务及机构化培训在供给上的种种空白，因此对青少年体育中考备考、职场人群健身康复、特殊群体运动干预诸种场景都具有极好的适配性<sup>[2]</sup>。

然而，新业态的蓬勃生长从来都伴随着监管规制的滞后，而上门体育服务由于服务场景的私密性、服务关系的临时性、服务过程的非可视性以及从业主体的零工化特征，故传统以固定场所及法人机构为监管核心对象的体育服务监管体系对上门体育服务存在明显的“失灵”。因此目前市场上乱象丛生：教练资质认证混乱，“野生教练”充斥市场，服务内容及流程随意，教学质量参差不齐，运动安全防护措施缺位，伤害事故

责任界定困难，消费纠纷频发，消费者权益难以切实保护<sup>[3]</sup>。

本文基于对上门体育服务现实状况的梳理，由此引出四个值得讨论的问题：第一，上门体育服务标准化体系宜包含哪些内容及维度？第二，目前推进标准化建设有哪些主要障碍及深层矛盾？第三，怎样构建有利于标准建立及实施的多元协同机制？第四，宜采取怎样的渐进式、差异化的政策路径让标准从文本真正落地生根？通过解决上述问题，以期为构建中国特色的上门体育服务现代化治理体系提供理论支撑和政策建议。

## 2 理论基础与分析框架

### 2.1 公共服务标准化理论阐释与功能价值

公共服务标准化是指以统一、明确、可衡量的标准对公共服务的内容、流程、质量、设施、管理诸种要素予以规范，由此提高服务效率，促进服务公平，保证服务质量，也更有利于问责追责<sup>[4]</sup>。从理论意义上，标准化是连接政策目标与服务落地、政府监管与市场运行的“技术桥梁”。对于上门体育服务这类有准公共产品属性的新兴服务来说，标准化建设有十分清楚、彼此呼应的三重核心功能：第一是规范功能，给服务提供

作者简介：陈亮(1981-)，男，1981年7月，汉族，湖南衡山人，博士，副教授，研究方向为体育教育训练学。黄果，1975年2月，男，汉族，湖南益阳人，本科，中教一级，研究方向：体育教育。

王净非，1989年11月，女，汉族，湖南益阳人，本科，中教一级，研究方向：体育管理。

刘鸥，1965年4月，男，汉族，湖南益阳人，本科，教授，研究方向：体育教育。

任平，1982年10月，女，苗族，湖北恩施人，本科，副教授，研究方向：运动训练。

基金项目：湖南省哲学社会科学基金一般项目“上门体育服务的监管困境与规范化治理研究”（项目编号：2025YBA271）阶段性成果。

者明确的行为准则及最低门槛，从而压缩市场无序空间；第二是信息功能，降低服务供需双方的信息不对称程度，让消费者能作出更知情、更理性的选择；第三是治理功能，也为政府开展基于标准的信用监管、智慧监管提供直接而有力的依据。故而，顺理成章地推动治理模式从“主体监管”向“行为监管”平稳转型。

## 2.2 政策执行理论的“标准-政策”互动模型

政策执行理论研究的是政策目标如何借助若干行动变为现实结果，而标准的制定及实施本身就是典型的政策过程，因此本文借用了“政策工具-执行结构-目标群体”的分析框架，提出了“标准-政策”互动模型。有效的标准化建设绝不止是科学的标准文本（政策工具），更需要有一个有利于标准落地、便于监测标准执行、有利于评估标准效果的政策实施体系（执行结构），同时要主动、充分地考虑平台企业、教练、消费者诸种目标群体的利益诉求及行为激励。更为重要的是，标准与政策彼此嵌套、互为强化。标准是政策内容的技术化、具体化形式，而政策则是标准权威性、普及性、约束力的制度保障。

## 2.3 标准化建设四维体系的分析框架

从现有理论出发，有层次地建立了上门体育服务标准化建设的四维分析框架。

（1）服务提供者资质标准：从教练准入资格入手，就其基本条件、专业技能等级、教学能力认证、背景审查、继续教育诸种要求予以系统阐述。

（2）服务内容与流程标准：就青少年体能培训、成人健身指导、运动康复诸种服务类型的教学目标、课程安排、训练方法、服务环节、沟通规范予以明确说明。

（3）就场地设施及安全保障标准予以系统、有层次的说明：先厘清服务场所（客户家中、社区空间等）的基本安全要求，再依次说明自备简易器材的安全规范、运动风险筛查流程、安全防护措施及应急预案。

（4）就服务质量评价及改进标准作出系统、明确的表述：先建立教学过程、效果达成、客户满意度诸方面的评价指标体系，再据此设计反馈、投诉处理、持续改进各环节的机制。

上门体育服务标准化建设的四个维度形成了从“人”到“事”，从“过程”到“结果”，从“输入”到“输出”的闭环，夯实了分析问题、提出方案的基础。

## 3 上门体育服务标准化建设的现实困境与成因剖析

标准化建设的必要性已然得到普遍认可，但其推进过程中有主体、制度、技术、市场诸种现实困难需要加以解决。

### 3.1 主体困境：多元主体协同不足，“责任悬浮”问题凸显

由于标准化建设本身就是一项系统工程，故必然要依靠政府、行业协会、平台企业、从业者及消费者诸种主体的配合，但是毋庸讳言，目前各主体间有种种协同障碍。

政府层面：由于体育行政部门作为行业主管部门对新兴业态的标准化建设有“不敢管、不会管”的合理顾虑，而市场监管、教育、卫健等部门又都承担着部分管理职责，但又存在权责交叉、空白并存的问题，故此目前标准立项难、出台慢。

行业协会层面：由于目前体育行业协会大都以传统运动项目及机构为依托，故对上门的、零工化的新兴服务模式反应迟缓，因而未形成有广泛代表性、有专业权威性的各细分领域协会，也自然就没有行业自律标准。

平台企业层面：由于头部平台是市场的直接组织者，故其有动力建立内部标准以提高信誉、降低风险。目前各头部平台各自为政，标准互不兼容，又因竞争关系而不愿共享数据及经验，因此更多中小平台缺乏标准化建设的意愿及能力。

从业者与消费者层面：由于个体教练对标准化必然带来的成本增加（培训、认证费用）有抵触，而消费者处于信息弱势地位又有维权惯性，故目前尚无对标准化服务的有效市场需求拉动。

由于存在“责任悬浮”的现象，故标准化建设陷入了“谁都有责，谁都不主责”的集体行动困境。

### 3.2 制度困境：标准供给结构性滞后，法律依据不明确

目前与上门体育服务直接相关的国家标准、行业标准几乎不存在，现行标准体系存在十分明显的结构性错配。

标准类型错配：由于目前体育标准大都集中在体育器材、运动场地、体育赛事等“硬”领域，故面向体育健身休闲服务等“软”领域的标准本就十分稀缺，而现有少数相关标准又主要是为健身房、体育场馆等固定场所设计的，因此不宜直接应用于上门服务的移动性、场景多样性特点。

标准层级断层：由于国家标准、行业标准制定流程长、周期慢，故不能很好地跟上业态飞速变化的步伐，因此目前市场急需的团体标准、企业标准尚不充分，其公信力、推广力都受限制。

法律支撑薄弱：由于现行《体育法》、《标准化法》等法律对“体育服务标准”，尤其是新业态服务标准的规定都十分原则化，又无具体强制力或激励性条款，故目前所涉标准的执行实质上仍依靠市场主体自觉，其约束力明显不够。

### 3.3 技术困境：标准实施监测、动态评价的有效手段缺失

有效的标准绝不限于“有”，必然要落实到“用”和“评”上。由于上门体育服务本身有非集中化、非可视化的突出特点，因此传统依靠人力巡查来监控标准执行情况的方式成本极高、极难实施。与此形成十分清楚对照的是，目前尚无充分利用物联网、大数据、人工智能等技术手段对服务过程做合规性监测、对服务效果做客观评估、对标准本身做动态优化的成熟技术方案及配套设施。具体而言，如何验证教练确实按标准流程做了安全筛查，如何量化一次训练课的质量，都因技术工具的缺失而成为悬空难题。故此许多标准条款仍停留在纸面。

## 4 上门体育服务标准化体系的协同构建机制

要解决所论的种种困境，需摆脱单一主体主导的传统思路，有意识、有系统地建立“国家引导、行业主导、平台主责、社会参与”的多元协同机制。

### 4.1 国家引导：顶层设计入手，系统地强化政策激励

政府宜主动、充分地扮演“元治理”角色，对标准化体系进行有层次、有逻辑的顶层设计：第一，由体育总局牵头，会同市场监管总局等有关部门尽快出台《上门体育服务标准化发展指导意见》，厘清标准化建设的总体方向、基本原则、重点领域及部门职责。第二，优化标准供给结构，鼓励有关行业协会、产业联盟、龙头企业率先制定、发布一批急需的团体标准，再以政府“采信”机制赋予其更高权威。第三，系统、审慎地建设政策激励工具箱，对采用高标准、主动参与标准制定的平台企业，在项目申报、信誉评价、政府采购诸方面予以实质性激励，更重要的是将教练持证（符合标准）情况与个人所得税专项附加扣除政策直接挂钩。

### 4.2 行业主导：有计划、有重点地加快团体标准研制及认证体系的建设

行业协会（或其组建的上门体育服务分会）理应成为标准制定的主力军。要主动、及时地回应市场需求，牵头研制符合四维框架要求的核心团体标准，即《上门体育教练从业能力评价指南》、《青少年上门体育培训服务规范》等，同时在标准制定过程中系统、充分地吸纳平台企业、资深教练、体育院校专家、消费者代表各主体的意见，由此保证所制定标准的科学性、可操作性及各方共识性。继而在此基础上建立行业公认的教练技能等级认证体系，组织规范的培训、考核，直接、妥帖地解决市场中“如何证明能力”的老大难问题。

### 4.3 平台主责：主动、有计划地推进标准内化及技术创新应用

平台企业是标准落地的“最后一公里”最直接、最重要的执行者，故其职责十分明确、层次分明：第一要主动采纳、系统内化行业团体标准或更高要求的企业标准，把其自然、妥帖

地嵌入平台教练准入规则、服务产品描述、在线签约流程、服务记录模板、评价体系诸种场景之中。第二要充分利用技术手段赋能标准实施，具体而言，用APP强制教练开课前完成标准化的电子安全告知及风险筛查问卷，以定位、拍照打卡（脱敏处理）等技术方式客观、可验证地采集服务过程证据，再以大数据对教练行为数据及客户评价数据加以分析，自动、及时地识别违规风险点。第三要配套建设内部合规及培训机制，让签约教练切实知悉并明确承诺遵守有关标准，同时主动提供相应培训材料。

## 5 上门体育服务标准化建设的政策实施路径设计

标准化建设不能一蹴而就，应遵循“急用先行、重点突破、试点示范、逐步推广”的原则，设计分阶段、差异化的政策实施路径。

### 5.1 试点探索与基础标准先行

形成可复制、可推广的标准样板和治理经验是核心要义。重点要围绕开展如下重点工作：（1）选取体育消费活力强、治理基础较好城市（如北京、上海、成都、长沙）中3~5个较为典型的代表城市，在当地具有较强影响力的1~2个头部平台作为先行先试的对象，开展标准化建设综合试点工作；（2）组织行业协会发布第一批“安全底线”标准《上门体育服务安全基本要求》，要求试点平台在工作中严格落实，预先要求包含高危类项目的教练必须通过背景审查、做好安全告知工作以及明确相关的高危项目禁忌等方面的内容。（3）开展“监管沙盒”。以试点城市为依托，试点区域内平台可以按照监管部门要求，在接受监房司监督的前提下，进行基于区块链的教练资质存证、电子化的标准服务合同、线上纠纷调解等功能的试验和创新应用。（4）启动教练能力评价体系建设。委托第三方机构编制面向不同细分领域的教练能力标准和评价方法，并针对青少年体能训练、瑜伽、运动康复等细分领域进行重点研究。

### 5.2 体系完善与全面推广

基本建成覆盖主要服务类型的标准体系并全国推广核心标准是主要目标，由此引出四个重点行动方向：（1）健全四维标准体系，即以试点反馈为基础，由行业协会牵头制定教练资质、服务流程、安全保障、质量评价诸种团体标准。（2）建设全国教练信息共享平台，系统推进省级或国家级教练员资质、信用信息归集平台建设，让标准认证结果真正实现跨平台查询、互认互信。（3）推行“标准+保险”联动，鼓励保险公司开发与标准化水平直接挂钩的保险费率产品，对严格执行标准的平台及教练予以保费优惠。（4）开展标准化宣贯及培训，在全国范围内组织对平台管理者、教练员都切实有效的标准宣贯活动。

### 5.3 智慧融合与生态成熟

要实现标准化、数字化、智慧化三者的深度融合，形成健康自律的产业生态，可以从若干方面有层次、有重点地推进具体行动：（1）充分利用智能监管技术，以 AI、物联网穿戴设备为手段，对服务过程中的各关键合规点做到自动化监测、及时风险预警。（2）主动、有力地推进标准国际化，系统总结中国经验，参与或主导有关国际标准的制定，切实提高我国在体育服务贸易规则谈判中的话语权。（3）建立健全的标准动态优化机制，让标准复审、修订成为常态化流程，由此让标准体系真正适应技术、市场、需求诸种变化。（4）有意识、有计划地培育成熟的消费文化，让消费者形成按标准信息（教练资质等级、服务标准认证标识）选择服务、主张权益的自然习惯，也因此形成良性市场选择机制。

### 参考文献：

- [1] 王凯,郑昌硕.“上门经济”:体育消费升级背景下的新探索[C]//第十三届全国体育科学大会论文摘要集,2023.
- [2] 赵超.“双减”政策背景下上门体育培训的兴起动因、面临挑战与未来展望[J].武汉体育学院学报,2024,58(11):82-88.
- [3] 耿廷芹.我国体育服务市场监管演进:逻辑认知、现实困境与未来发展[J].山东体育学院学报,2023,39(1):20-29+56.
- [4] 胡庆山.新时代基本公共体育服务标准化的法治逻辑、困境与路径[J].北京体育大学学报,2025(1):53-56.

### 6 结论

上门体育服务的标准化建设是引导上门体育服务新业态从“野蛮生长”走向“规范繁荣”的必然路径，同时也是体育治理现代化、保护人民群众体育健身安全及权益的基础性工程。本文对标准化对上门体育服务健康发展的重要性做出了清晰、有层次的论证：先提出四维标准体系框架，继而讨论了主体协同、制度供给、技术支撑、市场激励诸种现实困境。并提出了“国家引导、行业主导、平台主责、社会参与”的协同推进机制，先破除政府单一主导的传统模式，再由此激发行业协会、平台企业的内生动力，又借助市场机制、社会监督两者形成闭环。因此所设计的“试点先行、重点突破、逐步推广”的三阶段政策实施路径既有现实可行性，又有利于达成长远目标，为有关决策部门提供了行动指南。