第 34 卷 第 1 期　　河 北 体 育 学 院 学 报　　Vol. 34 No. 1
2020 年 1 月　　Journal of Hebei Sport University　　Jan. 2020

我国马拉松赛事服务标准化建设研究

潘　磊

（湖北省社会科学院 财贸所，武汉　430077）

摘　要： 当前我国马拉松赛事标准化建设及其相关研究尚处于探索阶段，马拉松赛事服务标准化建设对提升赛事服务质量和水平、推动赛事行稳致远具有重要的现实意义。首先，从国家、行业、地方层面回顾了我国马拉松赛事标准化建设发展的现状。提出马拉松赛事服务标准化体系构建的主要思路，及坚持跑者需求导向、公平准则导向、定性与定量相结合、适用可及、动态调整的基本原则。认为，马拉松赛事服务标准体系可以分为赛事服务基础标准体系（服务术语、服务标识与符号）、赛事服务提供标准体系（服务提供者、服务提供条件和服务提供过程）和赛事服务评价标准体系（跑者满意度、服务分等分级、服务质量评价）三大类。最后，分别对标准的制定、标准的实施及标准的效果评价与优化三个阶段提出具体建议，以支持我国马拉松赛事更好更健康地发展。

关键词： 马拉松赛事服务；标准化体系；基础标准；提供标准；评价标准；制定；实施；效果评价

中图分类号： G80-052　　**文献标志码：** A　　**文章编号：** 1008-3596（2020）01-0009-08

近年来，我国马拉松运动持续蓬勃发展，2018 年全国共举办了 1 581 场马拉松赛事，较 2011 年的 22 场大增 70 倍，马拉松运动现已成为我国举办规模最大的单项体育赛事。然而，与体育发达国家相比较，我国马拉松赛事组织管理与服务水平还不高、监管力度还不够，在赛事中发生了诸多问题，如 2018 年温州马拉松赛事主办方准备水杯数量不足影响用水补给，苏州太湖马拉松赛事发生递国旗事件，深圳南山半程马拉松赛事发生抄近道事件等。要解决马拉松赛事在发展过程中遇到的问题，推动马拉松运动行稳致远，马拉松赛事标准化建设必不可少。标准化是科学管理的重要方法和手段，它是通过对实际或潜在问题制定共同和重复使用的规则以在一定范围内获得最佳秩序[1]。马拉松赛事服务标准化则是通过对马拉松赛事服务相关标准的制定和实施，以及对标准化原则和方法的运用，以达到赛事服务内容和质量目标化、服务方法规范化、服务过程程序化。加大马拉松赛事服务标准化建设，对推动形成完善的马拉松赛事服务体系、提升马拉松赛事服务质量和水平、优化马拉松赛事监督和管理以及促进马拉松运动产业健康发展具有重要的现实意义。

查阅相关文献资料发现，国内学者对马拉松赛事的研究主要集中在赛事发展现状、问题、对策及国内外比较等方面，针对马拉松赛事标准化方面的研究非常少，少数学者对此进行了初步研究，如王彬（2017）[2]研究了马拉松赛道的标准化设计，认为赛道除了应遵循设计标准之外，还应与交通、医疗、补给、附属设施、标识等进行有效衔接；常媛媛（2018）[3]则分析了国际马拉松赛事的评级认证标准，发现 AIMS 偏重赛道

收稿日期： 2019-07-13

作者简介： 潘　磊（1985—），男，河南信阳人，讲师，博士，研究方向为体育产业与赛事经济。

文本信息： 潘磊. 我国马拉松赛事服务标准化建设研究[J]. 河北体育学院学报，2020，34（1）：9-16.

测量与质量，IAAF 则偏重赛事组织与管理。考虑到马拉松赛事作为一项（准）公共产品和服务，公共服务领域的标准化建设对马拉松赛事标准化建设具有借鉴意义，本文梳理了公共服务领域标准化建设的相关理论研究，相关研究主要集中在标准化体系框架构建、标准化实施途径、中外比较等方面。如倪红日（2012）[4]认为公共服务均等化的标准应在各地区人均财政支出差距量的 10％以内；曾红颖（2012）[5]提出了公共服务均等化标准体系建设效果评价因素模型；王飞（2016）[6]从公共服务活动逻辑和要素两个层面探索了全民健身公共服务标准化的范围和类型；樊炳有（2018）[7]提出了“标准＋非标准”“板块化”“服务三角迁升”三类公共体育服务标准体系运行模式；王海滨（2013）[8]和黄燕芬（2018）[9]分别探讨了美国和德国的公共服务标准体系建设经验，他们认为应重视对服务对象的需求分析，以满足人民需求为中心。

总体而言，学者对马拉松赛事标准化的研究尚处于初步探索阶段，有必要进一步深入探究。本文主要采用文献资料法和访谈法，访谈对象包括长期参与马拉松运动的核心跑者、全国各地典型马拉松赛事组委会及中国田径协会马拉松办公室运营技术官员，结合公共服务领域标准化建设经验，提出我国马拉松赛事服务标准化建设的主要思路、基本原则、框架内容及实施路径等。

1 我国马拉松赛事标准化建设发展现状

2017 年，国家体育总局印发了《体育标准化管理办法》，这标志着我国体育标准化建设正式起步。现阶段，我国体育标准化内容较少，主要涉及体育场地设施、体育用品制造以及高危体育运动项目安全等方面，关于马拉松赛事方面的标准化内容更是鲜少，管理部门和行业协会主要通过制定法规政策和管理制度来约束赛事利益相关方。按照适用范围，标准一般可以分为国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准，现阶段我国马拉松赛事服务标准化建设主要涉及国家、行业和地方三个层面。

1.1 国家层面

2018 年，国家体育总局和国家市场监管总局联合发布了《体育标准体系建设指南（2018—2020 年）》（以下简称《指南》）。《指南》提出要重点制定一批服务群众体育、竞技体育和体育产业发展的关键标准，要对相关运动项目的制定工作全面推开；随后，国家体育总局发布了体育标准立项指南，立项指南提出要对《马拉松运动产业发展规划》中涉及的马拉松赛事等级评定标准、马拉松相关细分产业技术标准等进行制定。从立项指南的范围来看，马拉松运动被作为一类产业置于体育产业项目标准制定范畴之下，相关标准制定偏重于赛事产业方面，而对赛事服务方面的组织人员、运营管理、服务保障等关注较少。

1.2 行业层面

根据《服务标准化工作指南》（GB/T 15624—2011），马拉松赛事服务标准化的类型分为赛事服务基础标准、赛事服务提供标准和赛事服务评价标准三种类型。目前，中国田径协会是我国马拉松赛事的最高管理机构，负责建立与贯彻赛事的标准和管理制度。按照上述分类方法，中国田径协会发布的相关制度涉及两类标准，见表 1。

从表 1 可以看出，中国田径协会发布的相关制度主要涉及马拉松赛事提供标准，包括赛事运营资质标准、赛事服务人员标准、赛事用品标准、赛事服务提供过程标准等，另外涉及部分赛事评价标准，如赛事服务分类分级标准等，但马拉松赛事服务基础标准和部分提供标准、评价标准（如跑者满意度标准、服务质量评价标准等）均未涉及；赛中涉及的标准较多，赛后涉及的标准相对不足。此外，对中国田径协会发布的 16 项政策文本分析后发现，相关标准内容有待进一步充实和优化完善，一是涉及的相关标准还不完善，比如赛事认证只列出了认证的条件，但对认证的程序、时效等方面没有明确的规定；二是涉及的相关标准存在部分重复，比如赛事组织标准已经明确细化了举办赛事应当具备的安保、医疗、环卫、交通等标准，办赛指南又重复提出。

表 1　马拉松相关管理制度与分类标准

序号	文件名称	涉及的分类标准
1	《中国马拉松及相关运动赛事管理办法》	赛事提供标准
2	《中国马拉松及相关运动赛事组织标准》	
3	《中国马拉松及相关运动赛事赛风赛纪管理规定》	
4	《中国马拉松及相关运动赛事分级监管指导意见》	
5	《中国马拉松及相关运动赛事比赛监督管理办法》	
6	《中国马拉松及相关运动赛事反兴奋剂工作管理办法》	
7	《中国马拉松经纪人管理办法》	
8	《中国马拉松赛事联盟章程》	
9	《中国马拉松及相关运动赛事运营公司管理办法》	
10	《中国马拉松俱乐部管理及联赛组织方案》	
11	《中国徒步运动管理办法》	
12	《中国马拉松及相关运动办赛指南》	
13	《中国马拉松及相关运动参赛指南》	
14	《中国马拉松及相关运动等级赛事和特色赛事评定办法》	赛事评价标准
15	《中国马拉松及相关运动大众选手等级评定实施办法》	
16	《中国马拉松及相关运动赛事认证指南》	

注：表中 16 项文件均来自中国田径协会官方网站（时间截止到 2019 年 1 月）

1.3　地方层面

2018 年，甘肃省兰州市质量技术监督局发布了《马拉松赛事组织管理规范》（DB62/T 2893—2018），这是我国首个关于马拉松赛事的地方标准，也是首次将马拉松赛事相关规范以标准化的形式发布。《马拉松赛事组织管理规范》是根据兰州国际马拉松赛的实践经验和要求进行编制的，该标准规定了马拉松赛事的组织机构设立、人员管理、赛事管理（包括机构职能，人员职责，赛前、赛中、赛后相关工作标准）等，适用于全程、半程以及半程以下赛事。

总体来看，我国马拉松赛事标准化建设呈现三个方面的特征：一是起步较晚，发展相对迟缓，无论是国家层面还是行业层面，相关部门发布的规章制度只涉及标准建设的一部分，均尚未根据《标准化工作指南》（GB/T 20000.1—2014）、《服务标准化工作指南》（GB/T 15624—2011）以及《体育标准化管理办法》建立起系统、完整的马拉松赛事标准化体系。二是各层次的标准化制定重点不同，国家层面偏向于马拉松赛事产业及其配套的标准化制定，而行业和地方层面偏向于马拉松赛事服务方面的标准化制定。三是与赛事需求方的有效沟通不足，比如中国田径协会发布的各类管理制度主要针对各赛事组委会征求意见，而赛事最终需求方跑者则不在征求意见范围之列，也尚未建立与跑者沟通的便捷、有效渠道。

2　马拉松赛事服务标准化体系的构建

从我国马拉松赛事发展现实来看，相关标准主要涉及马拉松运动产业标准和赛事服务标准，考虑到国家体育总局对马拉松运动产业标准研制进行了立项，而赛事服务标准化建设尚未开展，本文主要对赛事服务标准化体系进行构建。

2.1　主要思路

马拉松赛事服务标准化体系构建的主要思路是根据《服务标准化工作指南》（GB/T 15624—2011）要求，以中国田径协会发布的管理制度为基础，新增和完善相关标准化内容，构建包括马拉松赛事服务基础标准、赛事服务提供标准和赛事服务评价标准在内的完整、系统的马拉松赛事服务行业标准体系。

2.2　基本原则

一是要坚持跑者需求导向。举办马拉松赛事的目标是满足大众跑者的需求，马拉松赛事服务标准化建设也应以满足跑者需求为目标，在充分调研跑者对赛事需求的基础上，规划和制定赛事服务标准化内容。

二是要坚持公平准则导向。马拉松赛事作为体育竞赛，应充分彰显体育公平精神。对于跑者而言，赛事服务标准化内容应充分反映公平竞争，明确相关细则和惩罚措施，培养跑者良好有序的参赛行为；对于主办方和运营方而言，由于我国马拉松赛事发展仍处于起步阶段，各类赛事运营主体水平参差不齐，应通过发挥标准化引领作用，构建公平、统一的市场规则，营造健康有利的马拉松赛事发展环境，激发马拉松赛事的发展活力。

三是要坚持定性与定量相结合。马拉松赛事服务标准应具备较强的可操作性和易评价性，达到这一要求的有效方法是将赛事服务标准进行量化，如赛事用品和人员的数量、位置等，而不能量化的标准如服务态度等则使用定性方式来确定。

四是要坚持适用可及。适用可及是评价马拉松赛事服务标准效度的重要指标，赛事服务标准既要注重跑者的诉求，也要关照赛事主办方、运营方及其他关联方的现实资源情况以及社会经济发展水平等，适宜的标准有利于马拉松赛事服务科学、有效的供给。

五是要坚持动态调整。近年来马拉松赛事发展迅猛，赛事服务标准化应以动态调整为基本准则，紧跟赛事发展实际，不断适应新变化，满足新需求，促进马拉松赛事快速发展。

2.3 框架内容

2.3.1 马拉松赛事服务标准体系总体架构及主要内容

图 1 是马拉松赛事服务标准体系总体架构。马拉松赛事服务标准体系的建立应遵循服务标准化的一般准则和体育行业、马拉松赛事行业所适用的法律法规、标准化管理规定以及相关规章制度等，围绕实现马拉松赛事服务标准化目标开展。马拉松赛事服务标准体系包括赛事服务基础标准体系、赛事服务提供标准体系和赛事服务评价标准体系三大类，其中基础标准体系是提供标准体系和评价标准体系的基础，提供标准体系是马拉松赛事服务标准体系的核心，评价标准体系促进提供标准体系的优化与完善。

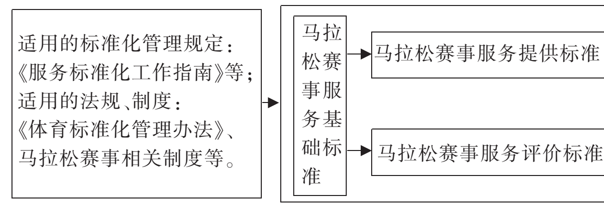

图 1 马拉松赛事服务标准体系总体架构图

根据《服务标准化工作指南》（GB/T 15624—2011）要求，结合马拉松赛事服务标准化体系建设的主要思路和总体架构，本文构建了马拉松赛事服务标准体系的具体内容（表 2）。

表 2 马拉松赛事服务标准体系

体系分类	具体内容
马拉松赛事服务基础标准	服务术语 服务标识与符号
马拉松赛事服务提供标准	服务提供者 服务提供条件 服务提供过程
马拉松赛事服务评价标准	跑者满意度 服务分等分级 服务质量评价

马拉松赛事服务基础标准是指适合服务的通用标准，也是马拉松赛事服务最基本、最具有普适性的标准，主要包括服务术语标准、服务标识与符号标准，目前中国田径协会只对部分服务术语、服务符号等标准进行了规定，其他标准尚未制定。马拉松赛事提供标准是规范主办方、运营方等供给方与跑者需求方之间直接或间接接触活动过程及相关要素的标准，主要包括服务提供者标准（赛事组委会、运营方等）、服务提供条件标准（各类服务人员、服务环境、服务设施设备、服务用品、服务合同、安全与应急等）、服务提供过程标准（赛前信息提供、赛中与赛后服务等）。目前中国田径协会已对涉及的部分标准出台了相关措施，只需在现有基础上进行优化，而关于赛事服务合同标准还尚未涉及，需要新增。马拉松赛事服务评价标准是对赛事服务提供的有效性、适宜性和跑者满意度进行评价，并对

达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准，主要包括跑者满意度评价标准、服务分等分级评价标准和服务质量评价标准，其中中国田径协会已制定了赛事认证和标牌赛事质量标准，但跑者满意度标准还未制定。

2.3.2　马拉松赛事服务基础标准体系

表 3 反映了马拉松赛事服务基础标准体系的具体内容。服务术语标准主要是对相关概念进行准确定义，马拉松赛事服务应明确马拉松及相关运动、马拉松赛事服务、大众选手等相关术语的概念和范围。

服务标识与符号标准主要包括内容、示意、设置等，具体到马拉松赛事服务标识与符号标准包括赛事证件和号码簿的内容、示意、设置；补给站、厕所等标识符号的内容、设置；赛段公里标识示意、设置等。

表 3　马拉松赛事服务基础标准体系

体系分类	具体内容	备注
服务术语	马拉松及相关运动	√
	马拉松赛事服务	×
	大众选手及其他	×
服务标识与符号	赛事证件内容、示意、设置	√
	号码簿内容、示意、设置	√
	补给站、厕所等标识符号内容、设置	×
	赛段公里标识示意、设置及其他	×

注：“√”表示中国田径协会发布的管理制度文件已经涉及的相关标准，“×”表示尚未涉及的相关标准，下同

2.3.3　马拉松赛事服务提供标准体系

2.3.3.1　服务提供者标准

表 4 反映了马拉松赛事服务提供者标准体系的具体内容。服务提供者标准体系主要包括资质要求、人力资源、社会责任与环境保护、供给方规定等，具体到马拉松赛事服务提供者标准包括赛事主办方必备的基本条件（如赛道使用权、必要的经费等）、运营方资质、竞赛裁判、志愿者、官方配速员等特定工作人员最低人数或配置比例以及这些工作人员的技能要求、赛事环境保护措施等。

表 4　马拉松赛事服务提供者标准体系

具体内容	备注
赛事主办方必备基本条件	√
运营方资质	√
竞赛裁判、志愿者等特定工作人员人数与技能要求	×
赛事环境保护及能源节约措施及其他	×

2.3.3.2　服务提供条件标准

表 5 反映了马拉松赛事服务提供条件标准体系的具体内容。马拉松赛事服务提供条件标准体系包括：①各类工作人员的工作经验、专业背景、服务行为及态度、专业培训；②赛事当日气温、湿度、服务特色环境（如工作人员着装）；③赛道设置与丈量标准；④各类补给与厕所数量、质量、位置标准等；⑤主办方与跑者签订的赛事服务合同及其具体内容；⑥安全警示信息、安全疏散路线、突发事件应急管理等。值得注意的是，笔者调研发现国内马拉松赛事大都没有与跑者签署较为正式的服务合同，中国田径协会对此也未有明确要求，从赛事健康发展的角度来看，此类标准的制定需要高度重视。

表 5　马拉松赛事服务提供条件标准体系

体系分类	具体内容	备注
服务人员	服务人员在健康、技能方面的资质	√
	工作经验、专业背景	√
	专业培训	√
	服务行为及态度	×
	服务技能与基本知识及其他	×
服务环境	赛事当日温度、湿度等	√
	服务特色环境及其他	√
服务设施设备	赛道设置	√
	赛道技术要求	√
	补给站桌子数量及其他	√
服务用品	补给站用水、水杯数量及位置设置	√
	厕所数量及位置设置	√
	海绵块数量及质量要求	√
	能量补给站数量、质量要求及其他	×
服务合同	约定服务的基本内容、争议解决	√
	特别声明及提示	√
	约定服务的质量、赔偿方式与条件	×
	格式语言表述要求及其他	×
安全与应急	安全标志、疏散路线	√
	突发事件应急管理及其他	√

2.3.3.3 服务提供过程标准

表6反映了马拉松赛事服务提供过程标准体系的具体内容。马拉松赛事服务提供过程标准体系包括：①赛前服务信息提供，如赛事服务的联系方式、信息发布的形式等；②赛中全方位服务提供，如赛事服务涉及的关键环节及其具体要求、时限要求、具体操作要求、问题解决等；③赛后持续服务提供，如赛后物资发放、交通服务，与跑者保持沟通等。

表6 马拉松赛事服务提供过程标准体系

体系分类	具体内容	备注
赛前服务提供	赛事服务名称、时限、联系方式等	√
	赛事服务人群数量、对象等	√
	赛事服务信息发布的位置、形式及其他	√
赛中服务提供	赛中所涉及的关键环节	√
	每一个关键环节的具体要求	√
	志愿者、裁判员、配速员职责要求	√
	安保、医疗时限要求	√
	出现服务问题的处理规定及其他	√
赛后服务提供	赛后物资发放	×
	赛后交通服务	×
	赛后服务质量追踪调查及其他	×

2.3.4 马拉松赛事服务评价标准体系

表7反映了马拉松赛事服务评价标准体系的具体内容。马拉松赛事服务评价标准体系包括：①跑者满意度评价标准，如跑者满意度信息的收集与处理、跑者满意度评价指标体系、跑者满意度调查方案、跑者满意度评价方法等；②服务分等分级标准，如对应的标识、等级要求与技术指标、评定规则、服务等级及标识管理等；③服务质量评价标准，如对应的标识，评价原则与方法、评价指标要素与指标体系、程序及具体要求、等级及标识管理等。值得注意的是，笔者调研发现虽然各赛事组委会大都对赛事进行了跑者满意度调查，但跑者满意度调查的程序、指标、方式手段等有较大差异，具有较强的主观性，无法客观了解各类赛事的真实满意度。中国田径协会虽然公布了认证赛事（A1、A2、B和C类）的技术标准要求及程序，但对标牌赛事（金牌、银牌、铜牌）评定的技术标准要求较为笼统，并没有完全明确金牌、银牌、铜牌赛事三者之间的区别，也未明确标牌赛事的数量。需要强调的是，认证赛事和标牌赛事数量均是“只增加不减少”，即没有设置有效期，未明确要根据赛事服务质量等进行动态调整。鉴于此，这些方面的标准制定将成为下一步我国马拉松赛事服务标准化体系建设的重点之一。

表7 马拉松赛事服务评价标准体系

体系分类	具体内容	备注
跑者满意度	跑者满意度信息的收集与处理	×
	跑者满意度评价指标体系，包括设置原则、基本构成、具体内容、设计方法等	×
	跑者满意度调查方案，包括抽样方式、调查方式等	×
	跑者满意度评价方法及其他	×
	满意度改进方法	×
服务分等分级	认证赛事的等级划分及对应标识	√
	认证赛事的等级要求及具体技术指标	√
	认证赛事的评定规则	√
	认证赛事的等级及标识管理	×
	跑者积分与诚信体系，包括等级划分及对应标识、具体要求、评定规则、等级管理，诚信体系设置的规则、要求及其他	×
服务质量评价	标牌赛事的等级划分及对应标识	√
	标牌赛事评定的组织机构与人员	√
	标牌赛事的评定程序及具体要求	√
	标牌赛事的等级要求及具体技术指标	×
	标牌赛事的等级及标识管理及其他	×

3　马拉松赛事服务标准化的建设路径

马拉松赛事服务标准化建设可以划分为标准制定、标准实施以及标准效果评价与优化三个阶段。

3.1　马拉松赛事服务标准的制定

按照《服务标准化工作指南》（GB/T 15624—2011）要求，结合马拉松赛事特点，赛事服务标准制定阶段应包括标准需求的收集和标准需求的研究、评估两个过程。

3.1.1　马拉松赛事服务标准需求的收集

一是应明确马拉松赛事服务标准化建设的目标，对赛事服务标准需求征求意见的范围进行界定。马拉松赛事发展的目标是满足大众马拉松运动需求，赛事服务标准的制定应紧紧围绕这一目标来推进。由于马拉松赛事服务涉及多类主体，在征求赛事服务标准需求时应充分考虑各类主体的意见和建议，包括赛事主办方和各类运营方、跑者、跑团、地方体育部门和协会等管理部门、第三方机构等，其中核心跑者与跑团、赛事运营方是重点。应改变目前中国田径协会更多征求赛事主办方与运营方的意见和建议，而较少地关注跑者的意见和建议的局面。二是应建立多元化的收集渠道。中国田径协会可在现有中国马拉松官方网站或两微平台基础上增设互动板块，或定期组织核心跑者、有影响力的跑团、赛事运营方等召开座谈会，广泛征求相关利益群体的意见和建议。

3.1.2　马拉松赛事服务标准需求的研究、评估

在标准正式制定之前，制定者还须对赛事服务标准需求进行分析与评估，以确定需求的真实度、可行性等。一是建议中国田径协会加强与科研院所以及社会组织合作，可委托第三方科研机构开展对赛事服务标准需求的收集、甄别与分析工作，识别跑者真实需求，关注赛事服务提供方的意见和建议，进而借助科研院所专业的知识背景和科研手段为赛事服务标准化制定提供理论参考。二是要评估需求方诉求的可行性。一方面，在既定社会和经济条件下，公共资源总量是一定的，标准化内容不可能满足赛事需求方的所有诉求[10]，应在全面真实掌握了相关利益群体的意见和建议之后，按照赛事服务需求的优先次序对标准制定的目标与侧重点、标准化程度和水平等进行基本把握，综合考虑所掌握的资源情况、所处的社会发展环境来确定最优赛事服务标准；另一方面，考虑到相关利益主体更多是站在自身角度来提出意见和建议，中国田径协会在制定赛事服务行业标准时应充分考虑各方利益主体的职责和诉求，平衡好各方利益关系，有效激励各方参与标准化建设，执行相关标准。最后，中国田径协会应在完成马拉松赛事服务标准需求收集、研究和评估之后，按照赛事服务标准化体系构建原则，制定马拉松赛事服务标准化的具体内容。

3.2　马拉松赛事服务标准的实施

马拉松赛事服务标准的实施包括标准发布、标准执行和监督两个阶段。马拉松赛事服务标准的发布一般是以规范文件形式下发至各赛事组委会（如若采用清单列表方式最好）或在官方网站公布等。这标志着赛事服务标准正式进入实施阶段，各类主体应严格按照标准的要求执行。马拉松赛事服务标准的执行是要对涉及的所有赛事服务标准内容和要求不折不扣的贯彻执行。赛事服务标准监管是保障标准实施效果的重要手段，马拉松赛事服务标准监管的主体应是各级田径协会（路跑协会）以及体育行政部门，各类主体应按照分级分类管理原则对赛事服务标准化实施过程进行监管。

3.3　马拉松赛事服务标准的效果评价与优化

马拉松赛事服务标准的效果评价主要涉及评价的主体、评价的内容、评价的方式三方面。一是评价的主体应呈现多元化，既包括赛事服务标准的监管方各级田径协会与体育职能部门，也应包括跑者和跑团、第三方机构。二是评价的内容主要包括效果和效度两个方面，对赛事服务标准效果的评价主要考量赛事组委会对标准的执行情况，对赛事服务标准效度的评价主要考量制定的标准能否适应新的发展形势，满足跑者需求等。三是评价的方法可采用跑者满意度调查法等。马拉松赛事服务标准化是一个动态发展的过程，赛事服务标准也应跟随需求和外在环境变化而进行优化调整。

总之，马拉松赛事服务标准化实际上包括赛事服务标准制定、标准实施以及标准效果评价与优化等一系列阶段的全过程，搞清楚每个阶段的主要内容，才能有效推动马拉松赛事服务标准化体系建设。

参考文献:

[1] 洪生伟.标准化管理[M].北京:中国标准出版社,2012.

[2] 王彬.城市马拉松赛道的设计与交通管理[J].综合运输,2017,39(3):72.

[3] 常媛媛,尹珊珊.国际马拉松赛事评级指标与认证分析[J].体育成人教育学刊,2018,34(1):52.

[4] 倪红日,张亮.我国基本公共服务的范围、均等化标准及其进程设计[J].税务研究,2012(8):3.

[5] 曾红颖.我国基本公共服务均等化标准体系及转移支付效果评价[J].经济研究,2012(6):20.

[6] 王飞.全民健身公共服务标准化研究[J].体育学刊,2016,23(3):46.

[7] 樊炳有,王家宏.公共体育服务标准体系框架构建及运行模式[J].体育学刊,2018,25(2):39.

[8] 王海滨,程军,王彬彬.美国克林顿政府时期的公共服务标准探析与启示[J].标准科学,2013(7):28.

[9] 黄燕芬,党思琪,杨宜勇.德国基本公共服务标准体系及经验[J].中国物价,2018(10):78.

[10] 李霄锋.基本公共服务标准化的动态阶段性解析[J].理论导刊,2015(10):59.

Research on Standardization Construction of China's Marathon Events Service

PAN Lei

(Finance and Trade Department, Hubei Social Science Academy, Wuhan 430077, China)

Abstract: The standardization construction of marathon events service has important practical significance for improving the quality and level of service and promoting the stability of the event. At present, the standardization construction of marathon events and its related research are still in the preliminary exploratory stage. First, the current status of the development of standardization construction of marathon events in China is reviewed from the national, industry and local levels. In this study it puts forward the main ideas for the establishment of a marathon service standardization system, and adheres to the basic principles of runners' demand-oriented, fair-standard-oriented, qualitative and quantitative combination, applicable access, and dynamic adjustment. It is considered that the service standardization system for marathon events can be divided into the basic standard system for service events (service terminology, service identification and symbols), the standard system for providing service events (service providers, service provision conditions, and service delivery processes) and the standard system for evaluating service events (runner satisfaction, service grading, and service quality evaluation). Finally, it is proposed that specific suggestions shall be made for the three stages of standard formulation, standard implementation, and standard effect evaluation and optimization, so as to support the better and healthier development of China's marathon.

Key words: Marathon service; standardization system; basic standards; provision standards; evaluation standards; formulation; implementation; effect evaluation