

TÜV 莱茵成功案例：山东鲁能泰山足球俱乐部 **行业：**商业 **总部：**济南

案例类别：质量提升



鲁能泰山
LUNENG TAISHAN F.C.

山东鲁能泰山足球俱乐部是中国顶级联赛传统豪门，主场为济南奥林匹克体育中心，在整个山东省乃至全国都拥有非常雄厚的球迷基础，是中国足球超级联赛中最成功的俱乐部之一。俱乐部将“文化足球，百年鲁能”的理念作为依托，以“努力超越、追求卓越”的企业精神为指引，努力建设成为中国的“百年足球俱乐部”。

推动中国足球产业实现可持续发展，快速创造价值

足球是世界第一大运动。然而，足球不仅仅是两支球队间的竞技比赛，职业化的足球俱乐部运营是多个产业的协同运作和发展。除了场上的 90 分钟，球队的经营理念、国际化程度、信息沟通、球迷服务、票务等“**竞技场外的角逐**”都是检验其职业化水平和专业能力的重要标尺。

“良好的服务质量意味着可观的收入。服务质量不仅与成本有着直接联系，也是俱乐部持续对竞技水平发展进行投入的基础。”德国专业的体育学术研究机构 SLC 管理咨询有限公司董事长阿尔方斯·马蒂亚教授总结道。

2018 年 7 月，山东鲁能泰山足球俱乐部（以下简称为“山东鲁能”）与 TÜV 莱茵和 SLC 展开深度合作，从产业市场的发展和球迷的需求角度出发，运用 SLC 独有的全球职业足球俱乐部运营数据基准，基于大数据分析，由德国专家团队进行实施执行。该定制化的分析和评估确保俱乐部能够动态化持续调整和改善自身的服务质量和运营水平。

主要挑战：

- 中国足球仍处于职业化体育发展的初期，足球俱乐部普遍缺乏先进的管理理念和适合自身的发展策略
- 通过与 TÜV 莱茵和 SLC 的合作，山东鲁能希望寻求适合自身的职业化运营解决方案，提高俱乐部的服务质量和运营水平，使观众、球迷和所有利益相关方从中获得丰厚的回馈，进而实现山东鲁能的职业化和国际化战略

解决方案：

由 TÜV 莱茵和 SLC 合作打造的体育服务质量管理体系认证（SQS-Sports），为山东鲁能泰山足球俱乐部提供了“职业化运营解决方案”：

核心特点：



专为体育组织和体育场馆面临的挑战而设计



可持续、动态适应目标市场的定制化解决方案



体育俱乐部、场馆
协会和赛事主办方软硬件基础设施质量的分析和评估



无需耗费大量的时间成本与人力资源



服务指标逐项对标国际/国内行业水平



覆盖全体育产业，适用于职业和业余体育领域



快速响应，无需等待



项目周期短、效率高（通常为两周内完成）





2018 年 11 月，TÜV 莱茵与 SLC 向山东鲁能泰山颁发 SQS-Sports 认证证书

商业效益：

- 通过品牌管理，帮助俱乐部提升品牌形象，实施强有力的品牌定位，提高俱乐部在所
处城市、全国和全球范围内球迷、赞助商及利益相关方的影响力
- 策划并支持俱乐部与国内外著名公司的商务洽谈，如：赞助商活动
- 策划并建立俱乐部与体育场馆、场馆运营方及其他利益相关方之间的长期交流渠道和
长效沟通机制，持续改善球场状况，提高比赛日运营水平

客户证言：

“TÜV 莱茵国际通行的认证体系及 SLC 的定制化经营理念、解决方案、策略化实施和培训服务，让我们能够在短时间内，达成俱乐部多项运营管理目标，实现突破和成长。

在合作过程中，俱乐部感受到了 SLC 在全世界足球领域市场研究和管理咨询方面的卓越能力，尤其是其因地制宜、与时俱进，将理论知识动态融入和应用到中国足球市场以及俱乐部的实际运作中的能力。俱乐部的管理层和基层员工，就俱乐部的品牌管理、会员系统、盈利能力、商业赞助和青训系统等多方面，接受到了 SLC 深入、专业、前沿的视角和培训。”

山东鲁能泰山足球俱乐部

TÜV 莱茵体育服务质量管理体系认证 (SQS-Sports)

体育运动的职业化在国民经济和社会中具有越来越重要的作用，这对体育服务的质量和客户满意度提出了更高要求。为了满足这些需求，TÜV 莱茵与合作伙伴 SLC 携手合作，开发了全新的国际标准——[体育服务质量管理体系认证 \(SQS-Sports\)](#)，以帮助体育俱乐部提升其品牌形象和行业影响力。

SLC 执行董事及首席研发官马德亚 (Maximillian Madeja) 解释道：“我们的 SQS-Sports 体育服务质量管理体系标准有非常多独具匠心的特点，整合了足球运动发展的所有趋势和挑战，比如：数字化。这些特点将能够支持和保障我们的客户能够长期、可持续的保持在行业发展的前沿和先进水平。”

TÜV 莱茵大中华区管理体系服务高级经理吴克俭补充道：“获得全球顶级认证机构——TÜV 莱茵的体育服务质量管理体系认证，将能够有效提升我们客户的运营管理水平，从而实现可持续发展。”

成立于 1900 年的拜仁慕尼黑足球俱乐部已是 119 岁“高龄”，是首家全面运行 SQS-Sports 认证并获得“职业化足球俱乐部认证证书”的先行者。在国内，中超的山东鲁能泰山足球俱乐部、上海上港集团足球俱乐部和北京中赫国安足球俱乐部已经率先获得了 TÜV 莱茵的 SQS-Sports 认证，是全方位的行业标杆。接下来，SQS-Sports 也会快速拓展和推广到篮球、高尔夫、网球等其他运动领域。