

## 前 言

本标准根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达工程建设地方标准计划的通知》(川建标发〔2021〕162号)的要求,由四川能投润嘉置业有限公司和成都环融物业服务有限公司会同有关单位共同编制完成。

标准编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,参考有关国际和国内先进标准,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准共分6章,主要内容包括:总则;术语;基本规定;服务要求;专项服务;评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由四川能投润嘉置业有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议,请反馈给四川能投润嘉置业有限公司(地址:成都市锦江区毕昇路468号创世纪大厦A座;邮编:610000;电话:028-62679532;邮箱:459316637@qq.com),以便今后修订时参考。

主 编 单 位 : 四川能投润嘉置业有限公司  
成都环融物业服务有限公司

参 编 单 位 : 四川东晨物业发展有限公司

主要起草人: 谢瑞康 汤 涛 曹 意 赵 氢  
王 涌 黄春永 丁婷婷

主要审查人：陈勇 梁秋蓉 徐成 何长升  
路虎林 康俊 郭进华

## 目 次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	4
3.1	服务合同	4
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	4
3.3	服务机构和场所	5
3.4	服务人员	5
3.5	规章制度	6
3.6	档案管理	6
3.7	公共信息导向系统管理	7
3.8	安全生产管理与应急处置	8
3.9	环境资源保护	10
4	服务要求	12
4.1	客户服务	12
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	13
4.3	秩序维护	18
4.4	环境卫生维护	21

4.5 绿化维护 .....	22
5 专项服务 .....	24
6 评价与改进 .....	28
6.1 评价形式与依据 .....	28
6.2 服务评价与改进 .....	28
本标准用词说明 .....	31
引用标准名录 .....	33
附：条文说明 .....	35

## Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirements	4
3.1	Service contract	4
3.2	Undertaking inspection and handover-acceptance of existing property projects	4
3.3	Service organization and place	5
3.4	Service personnel	5
3.5	Rules and regulations	6
3.6	Archives management	6
3.7	Public information guidance system management	7
3.8	Safety-emergency management	8
3.9	Environmental resources protection	10
4	Service requirements	12
4.1	Customer service	12
4.2	Maintenance and management of buildings and auxiliary facilities and equipments	13
4.3	Order maintenance	18
4.4	Environmental sanitation maintenance	21

4.5	Greening maintenance	22
5	Special service	24
6	Evaluation and improvement	28
6.1	Evaluation form and basis	28
6.2	Service evaluation and improvement	28
	Explanation of wording in this standard	31
	List of quoted standards	33
	Addition: Explanation of provisions	35

## 1 总 则

**1.0.1** 为积极贯彻执行国家政策，促进旅游景区物业服务工作规范管理和良性发展，结合四川省实际情况，编制本标准。

**1.0.2** 本标准适用于四川省行政区域内从事旅游景区物业服务活动的组织，也适用于第三方实施旅游景区物业服务评价活动等。

**1.0.3** 在旅游景区物业服务实践中，物业服务人、旅游景区管理方可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

**1.0.4** 四川省旅游景区物业服务除执行本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 旅游景区 scenic spot

满足旅游者参观游览、休闲度假、审美体验、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区域。

### 2.0.2 旅游景区物业服务 scenic spot property service

物业服务人依照合同约定,对旅游景区物业管理区域内建筑及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生、绿化管护和秩序维护,以及为旅游景区客户生产、经营、生活提供其他相关配套服务的活动。

### 2.0.3 基础服务 basic service

物业服务人按照物业服务合同约定和相关规定,提供旅游景区建筑及配套设施设备维护、公共秩序维护、清洁保洁、绿化养护、客服接待等基本的公共性管理和服,以保证旅游景区正常的运营秩序。

### 2.0.4 专项服务 special service

物业服务人受客户委托,按照服务合同约定,为旅游景区提供会务、接待、咨询、导游讲解、票务、营销、食宿、购物、交通、群众性活动组织管理等专项服务。

### 2.0.5 客户 customer

可能或实际接受物业服务人服务的个人或组织,包括旅游景区管理方、商户、游客和其他相关方。

### 2.0.6 旅游景区管理方 management of scenic spots

对旅游景区发展建设进行综合管理，落实旅游景区各项政府行政管理事务和提供有关政务服务的政府派出机构，或政府招商引资，投资旅游景区发展建设并实施运营管理的建设单位、运营单位。

#### 2.0.7 相关方 the related party of scenic spots

可影响决策或活动，或被决策或活动所影响，或他自己感觉到被决策或活动所影响的个人或组织，包括：旅游景区相关单位、组织、合作方等。

### 3 基本规定

#### 3.1 服务合同

**3.1.1** 物业服务人应与旅游景区管理方签订旅游景区物业服务合同，明确物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

**3.1.2** 物业服务人与旅游景区管理方签订专项委托服务合同应明确服务事项、服务质量、服务费用标准、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

**3.1.3** 对有资质、资格、许可要求的服务项目，物业服务人或外委专业服务机构及人员应具备相应的资质、资格、许可证书。

#### 3.2 承接查验与既有物业服务项目交接验收

**3.2.1** 物业服务人应依照法规、规范和物业服务合同约定对旅游景区物业开展承接查验或者交接验收。

**3.2.2** 物业服务人应成立承接查验或者交接验收小组，制定承接查验或者交接验收工作计划、方案，与建设单位或者旅游景区管理方共同对建筑及其配套设施设备、相关建设工程档案资料进行查验。

**3.2.3** 物业服务人应依照相关法规、规范、设计文件实施承接查验或者交接验收。对承接查验或者交接验收中发现的问题，记录并督促旅游景区管理方整改完善。

**3.2.4** 物业服务人应妥善保管承接查验或者交接验收档案资料，包括：竣工验收资料、设备清单清册、相关测试检验报告记录、产品合格证、使用说明，以及承接查验或者交接验收相关记录等。

### **3.3 服务机构和场所**

**3.3.1** 物业服务人应根据物业服务合同约定，设立旅游景区物业服务机构，搭建完善组织架构，明确部门及人员工作职责。

**3.3.2** 物业服务人应配置满足物业服务项目所需的设施设备，例如：计算机、打印机、复印机、对讲机、工具、办公家具等。

**3.3.3** 物业服务人应在服务场所显著位置公示营业执照、主要服务人员信息（姓名、照片、岗位）、物业服务事项、服务流程、服务标准、收费项目、收费标准、报修电话、投诉电话和需要公示的其他事项。

**3.3.4** 物业服务人宜运用科技化手段，建立智慧化服务平台，实现服务智慧化，提升旅游景区物业的管理和服务效率，为客户提供便捷、优质的服务。

### **3.4 服务人员**

**3.4.1** 物业服务人应依据物业合同约定和旅游景区物业服务需求，配置相应的服务人员。

**3.4.2** 服务人员应具备从事物业服务工作相关的专业知识和技能，其中消防设施设备操作、电梯管理、供配电作业、导游讲解、场内专用机动车辆驾驶、客运索道管理和作业、大型游乐设施管

理和作业、食品加工等专业岗位人员应按国家有关规定，取得相应的资格证书。

**3.4.3** 服务人员应统一着装、佩戴标志、仪容整洁、文明用语、使用普通话，并宜提供中英文双语及以上语言服务。

**3.4.4** 物业服务人应定期对服务人员开展职业素质教育、安全生产教育以及节能、服务知识和技能培训，建立服务人员奖惩制度。

### 3.5 规章制度

**3.5.1** 物业服务人应建立健全人事、行政管理制度，以及设施设备维修保养、安全生产、绿化养护、环境维护、秩序维护、消防及森林防火、游客管理等规章制度、操作规程。

**3.5.2** 物业服务人应建立健全财务管理制度，依照相关法律、法规、规章及规范性文件进行财务管理，物业服务费及其他费用的收支规范、账目清晰。

**3.5.3** 物业服务人应定期对各项规章制度、操作规程施行情况进行检查、考核、评估。

**3.5.4** 物业服务人应根据规章制度、操作规程施行落实情况评估结果，持续改进各项规章制度、操作规程。

### 3.6 档案管理

**3.6.1** 物业服务人应建立物业服务档案管理制度，包括：档案的分类、收集、归档、应用、查验、保管、销毁等管理规定。

**3.6.2** 物业服务人应设置档案储存场所，明确专人负责档案的

收集、整理、保管和查询使用。

**3.6.3** 物业服务人应根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案，整理规范，分类成册，查阅方便，分类保管、分级管理。

**3.6.4** 物业服务人应根据档案性质、重要性、类型，依法建立实施保密制度，保护客户及旅游景区管理方的隐私。

**3.6.5** 物业服务人实行数据化管理的，应定期对数据信息进行备份。

**3.6.6** 物业服务人在物业服务合同解除或终止后，应按照法律、法规和规定和合同约定，与旅游景区管理方办理承接查验档案资料及物业服务相关档案资料的移交。

### 3.7 公共信息导向系统管理

**3.7.1** 物业服务人应建立公共信息导向系统管理制度，对旅游景区内位置标志、导向标志、平面示意图、导览图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素进行管理维护。

**3.7.2** 物业服务人应建立旅游景区公共信息导向要素设置定位编码表，并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查，及时维护维修。

**3.7.3** 物业服务人根据实际需要，发现导向要素缺漏或不足，应及时报告旅游景区管理方增设补充。

**3.7.4** 物业服务人宜配合旅游景区管理方向客户、游客推介旅游景区公众信息资料，推广旅游景区声名，推动旅游景区品牌建设。

**3.7.5** 物业服务人因管理服务需要，需设置导向要素时，应与

旅游景区的定位、环境条件、风格等相协调，并符合相关法规、标准规定要求。

### 3.8 安全生产管理与应急处置

**3.8.1** 物业服务人应建立安全生产组织领导机构，成立安全生产管理委员会，建立健全从管理机构到基层班组的安全生产、消防安全管理网络。

**3.8.2** 物业服务人应逐级落实全员安全生产、消防安全责任制，明确各级、各岗位安全职责，并定期对安全生产、消防安全责任制落实情况进行考核。

**3.8.3** 物业服务人应加强安全生产、消防安全管理。安全生产、消防安全管理工作包括：

- 1 建立健全安全生产、消防管理规章制度。
- 2 保障安全生产、消防管理资金、物资、技术、人员的投入力度，改善安全生产条件，提升应急处置能力。
- 3 开展安全生产标准化、信息化建设。
- 4 构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。
- 5 定期开展安全生产检查，制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为。
- 6 开展危险作业管理，对高处作业、有限空间作业、动火作业、破土作业、临时用电作业、断路作业等危险作业实行作业票审批管理和现场监护管理制度等。

**3.8.4** 物业服务人应根据旅游景区特点，定期开展危险源辨识

和风险评估、应急资源调查，并根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备。

**3.8.5** 物业服务人应编制生产安全事故应急预案，并应与旅游景区管理方、当地政府应急预案相衔接。

**3.8.6** 物业服务人编制生产安全事故应急预案应符合现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639的有关规定，并定期对预案进行评估或评审，以确保预案的全面性、科学性、针对性、可行性、衔接性。

**3.8.7** 物业服务人应定期组织生产安全事故应急预案演练，演练内容包括：综合演练、单项演练；演练形式包括：实战演练、桌面推演。

**3.8.8** 物业服务人应建立大型群众性活动应急方案，并与举办大型群众性活动承办方签订安全生产管理协议，明确双方安全生产责任和义务，并监督承办方依法向公安机关申请办理安全许可。

**3.8.9** 物业服务人应制定游客量调控预案，配合旅游景区管理方开展游客量动态检测。当旅游景区管理方发布游客超量预报预警信息后，配合采取限制游客人数、限制活动方式、缩小活动范围等措施。

**3.8.10** 物业服务人应建立旅游景区重大危险源台账，实施分类分级管控。重点加强危险区域、地段管控。

**3.8.11** 物业服务人应与商户、外包方等签订安全生产管理协议，明确安全生产管理、消防责任义务。

**3.8.12** 物业服务人开展旅游景区物业服务，宜购买相关的责任保险。

### 3.9 环境资源保护

**3.9.1** 物业服务人应积极配合旅游景区管理方按照资源保护等级划分做好资源保护工作，包括：自然景观资源保护、人文景观资源保护。

**3.9.2** 物业服务人应当强化环境保护意识，认真执行旅游景区自然景观资源保护区域保护措施，应包括下列内容：

- 1 保护地质地貌景观要素与自然状态，防止人为破坏。
- 2 保护水体景观自然状态，防止水污染。
- 3 保护气象景观，防止大气污染。
- 4 保护生物景观，防止外来物种入侵。
- 5 保护古树名木，加强养护复壮。
- 6 保护林木抚育等。

**3.9.3** 物业服务人应配合旅游景区管理方做好人文景观资源的巡视、巡查等工作，包括：

- 1 认真落实对防火、避雷、防洪、防震、防蛀、防腐、防盗等保护措施的巡查。
- 2 制订针对性应急预案，并加强训练，提升应急处置能力。
- 3 配合相关单位做好人文景观资源的管理、修缮、保养等。

**3.9.4** 物业服务人在配合旅游景区管理方开展资源保护服务中，宜积极推动利用移动互联网、信息智能终端等新一代信息技术，提供智能化服务。

**3.9.5** 物业服务人应加强旅游景区环境保护，根据物业服务合同约定和旅游景区环境要求，对物业服务区域内空气、噪声、地表水、污水进行监督管理，符合现行国家标准《环境空气质量标

准》GB 3095、《声环境质量标准》GB 3096、《地表水环境质量标准》GB 3838、《污水综合排放标准》GB 8978 等的相关要求。

**3.9.6** 物业服务人应加强旅游景区固体废物监督管理，对违反法律法规和旅游景区关于固体废物管理相关规定的行为，应及时劝阻、制止、报告，防止固体废物对环境造成污染。

**3.9.7** 物业服务人应建立健全节能环保管理制度，落实能耗监测、统计、分析及设施设备节能管控、改造等工作。

**3.9.8** 物业服务人应开展设施设备管理、检修、维护保养，提高设施设备运行效率，降低能耗。

**3.9.9** 物业服务人在满足旅游景区物业正常运行前提下，宜对高耗能设施设备、公共照明等采取调整运行管理方案，可采用使用节能环保产品，使用再生水、太阳能等再生能源等科学节能管理措施。

**3.9.10** 物业服务人应开展节能降耗、污染防治、垃圾分类等宣传活动，引导客户参与节能环保活动。

## 4 服务要求

### 4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人应设立物业服务客户服务中心，接待客户来访、咨询、报事、求助、投诉等，并及时将相关信息整理汇总，安排处理客户需求及回复。

4.1.2 物业服务人应将物业服务相关信息，在显著位置予以公示、公告，或通过手机应用程序、微信公众号、门户网站等多个渠道方式予以发布。

4.1.3 物业服务人对旅游景区内有违反治安、安全、消防、规划、环保等方面法律、法规的行为，应履行告知、劝阻义务，并及时将相关情况报告旅游景区管理方及政府相关部门。

4.1.4 物业服务人应定期针对物业服务工作情况开展客户满意度调查，并根据调查结果，改进服务工作，不断提升服务质量。

4.1.5 物业服务人应开展帮助特定人群、协助医疗救助、失物招领、邮政等便民服务，并符合下列要求：

1 根据旅游景区配套设施设置情况，宜为特定人群设置歇息区、哺乳室、绿色通道等，并配置相应的设施设备。

2 准备常用的医疗救助药品、器具和场地，以供医疗救助人员使用。

3 宜与邮政部门沟通联系，提供旅游景区风光明信片、信封信纸、贺卡、纪念邮票、纪念册等的售卖及简单邮政代办服务。

## 4.2 建筑及附属设施设备维护管理

4.2.1 物业服务人开展建筑及附属设施维护管理应符合下列要求：

1 定期巡视检查各类建筑物、构筑物完好情况，发现问题及时维修维护或报告旅游景区管理方组织维修处理。

2 定期巡视检查道路、游览步道、栈道、观景台、广场等路面、铺装、标线、防护金属栏杆、仿木栏杆、混凝土栏杆等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告旅游景区管理方组织维修处理。

3 定期巡视检查景观、水体、防护栏杆、梯步、基座等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告旅游景区管理方组织维修处理。

4 定期巡视检查桥梁的桥面、桥身、桥墩、护栏等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告旅游景区管理方组织维修处理。

5 定期巡视检查公共厕所地面、墙面、便盆及配套的冲水设施、烘手器、洗手液盒等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告旅游景区管理方组织维修处理。

6 每年委托专业机构对建筑防雷系统进行检测并出具检测报告。

7 加强工程施工和装修装饰管理，严格执行旅游景区工程施工和装修装饰报批审核规定，并签订安全管理协议、服务协议等文件。工程施工现场应设置围挡，并设置警示标志及告示，施工结束后应尽快恢复原貌。

4.2.2 物业服务人开展设施设备站房管理应符合下列要求：

1 站房内清洁，无杂物堆放，物品定置管理，各类警示标识、设备铭牌、设备管理卡等齐全。

2 站房内照明、通风、排污等设施正常运行；室内温湿度符合设备运行要求；防鼠、防虫、防水、防潮等防护措施完善；消防设施完好。

3 相关管理制度、应急处置方案、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范。

4 外来人员进入站房须获得允许，并做好外来人员进出登记。

4.2.3 物业服务人实施特种设备维护管理应符合下列要求：

1 依照法律法规、政策要求办理特种设备使用登记证。登记标志应置于或附着于特种设备显著位置。

2 建立特种设备安全技术档案，专人管理，实时更新。

3 进行经常性日常保养和检查，使用管理和维护保养应符合现行行业标准《特种设备使用管理规则》TSG 08 的相关规定。

4 依照安全技术规范要求，定期向特种设备检测机构申报检测。

5 依法与具备相应资质的电梯维保单位签订维保合同，明确维护保养工作范围、质量、双方权利义务、监督考核办法等内容。电梯使用管理和维护保养应符合现行行业标准《电梯维护保养规则》TSG T5002 的有关规定，并对维保质量进行检查考核。

6 客运索道、缆车应明确操作规程，使用和管理要求应符合现行国家标准《客运索道安全服务质量》GB/T 24728 的相关规定。

7 游乐、健身设施应明确操作规程，使用和管理要求应符合现行国家标准《大型游乐设施安全规范》GB 8408 的相关规定。

8 客运索道、客运缆车、大型游乐设施、场内专用机动车辆

每日投入使用前，应进行试运行和例行安全检查，并对安全装置进行检查确认等。

**4.2.4** 物业服务人实施供水系统的设备管理维护应符合下列要求：

1 定期巡查和维护保养供水设施设备及管线、附件等，确保设施完好，设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，设备及管线无锈蚀、跑冒滴漏等现象。及时维修供水设施设备及管线、构件故障。

2 定期进行二次供水水箱清洗和水质检测，确保生活饮用水应符合现行国家标准《生活饮用水卫生标准》GB 5749的有关规定。供水设施设备管理维护应符合现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051的有关规定。供水管理和清洗消毒人员应取得相关健康证明。

3 水箱、蓄水池人孔口盖板保持完好并锁闭，生活水箱溢流管口、通气口应安装防护罩、防护网。

**4.2.5** 物业服务人实施排水系统的管理维护应符合下列要求：

1 定期巡查和维护保养排水设施设备及管线、附件等，确保设施完好、设备运行正常、管道通畅。污水排放应符合现行国家标准《污水综合排放标准》GB 8978的有关规定。

2 定期疏通清掏集水坑、污水坑、化粪池、排水沟渠（井），保证排水畅通无堵塞。

3 汛期应增加排水设施设备及防洪沟、渠、堤、坝、墙的巡查频次，发现险情，及时采取处置措施。

**4.2.6** 物业服务人实施供配电及照明系统管理维护应符合下列要求：

1 定期对高低压供电设备进行巡检、保养、检修，应符合国家现行标准《用电安全导则》GB 13869 和《接近电气设备的安全导则》GB 29480 有关规定。

2 供配电系统预防性试验应符合现行行业标准《电力设备预防性试验规程》DL/T 596 的有关规定。

3 定期对柴油发电机进行空载、带载试机运行。定期对柴油发电机累计运行达到保养时限，应对柴油发电机进行更换机油、三滤、冷却液等维护保养。

4 定期对应急电源 EPS、不间断电源 UPS 进行维护保养。检查接线端子紧固情况、风扇及滤网完好情况，并按照产品技术文件要求定期进行充放电测试、电源切换测试等。

5 定期巡检机动车和电动自行车充电设备及线路，发现隐患及时维修处置。

6 照明系统保持完好，并根据旅游景区开放时段特点和季节变化情况调整开、关灯时间，做到环保节约。

7 定期对照明系统进行巡检和维护，发现异常，及时处置，确保系统完好运行。

8 暴雨、雷电、大风、高温等特殊天气期间应增加巡检频次。

#### 4.2.7 物业服务人对消防设施设备管理维护应符合下列规定：

1 由具备从业条件的消防技术服务机构对自动消防设施设备进行维护保养，应符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201 的有关规定。

2 依据灭火器配置定位编码表，定期对灭火器进行维护检查，压力异常或达到维修年限的灭火器应及时维修，达到使用年限的灭火器应及时回收报废处理。

3 每年至少 1 次对消防设施进行检测,应符合现行行业标准《建筑消防设施检测技术规程》XF 503 的相关规定。

**4.2.8** 物业服务人对停车场管理系统管理维护应符合下列规定:

1 定期对停车场道闸设备、线路等各类设施设备进行巡检,并实施润滑、紧固、除尘、更换等维护保养,确保各设施设备运行正常。

2 定期巡检和维护停车场管理系统,对系统数据进行整理、备份。系统权限设置适当,做好密码管理及主机病毒防范。

3 停车场设施设备保养维修期间做好车辆出入疏导和管理。

**4.2.9** 物业服务人对安全防范系统管理维护应符合下列规定:

1 定期对视频监控系统、出入口控制系统、防爆安全检查系统、电子巡查系统等安全防范系统各组成设施设备、部件和线路进行巡检,开展物理检查,运行环境检查,设备清洁、调试、调整,机械构件维护,电气参数与性能检查,功能性能测试等维护,确保设备运行正常。

2 定期检查、维护安防网络系统软硬件,紧固清洁线路,测试数据传输质量,升级防火墙,确保网络安全和功能正常,并定期进行系统校时、数据备份。

3 定期对系统供电及防雷接地进行维护保养,包括:设备清洁、电源测量、UPS 电源主机维护、电池检查、电源切换测试、等电位连接检查、SPD 浪涌保护器安装等。

**4.2.10** 物业服务人对空调系统管理维护应符合下列规定:

1 根据旅游景区实际,并依据系统的冷(热)及能源供应等条件,经技术经济比较,按节能环保的原则合理制订运行方案。

2 定期对空调通风系统进行维护保养、检测、检修。涉及特

种作业或专业维护，应由专业人员操作或聘请专业机构进行维护保养作业。

3 定期对开放式冷却塔、过滤网、过滤器、净化器、风口、空气处理机组、表冷器、加热（湿）器、冷凝水盘等设备或部件进行清洗、消毒或更换，应符合现行行业标准《公共场所集中空调通风系统卫生规范》WS 394 的有关规定。

### 4.3 秩序维护

4.3.1 物业服务人开展公共秩序维护服务应符合下列要求：

1 依据旅游景区公共秩序维护特点，制定针对性强的公共秩序维护服务方案，并严格落实执行。

2 组建志愿消防、抢险救援队伍，并定期组织消防、救援知识、技能培训、训练，不断提高应急处置能力。

3 配合旅游景区管理方定期组织安全检查，对景区内各单位、商户等进行消防安全、公共秩序安全检查，发现问题，及时告知相关单位、商户，并督促其整改完善。

4 根据旅游景区资源保护等级划分、安全风险等级和防护等级划分管理要求，采取相应措施对重点区域、重点部位、重点目标进行有效监控。

5 对景区内游客、商户等的不文明行为进行劝导。

4.3.2 物业服务人应根据旅游景区管理方要求和景区实际情况，采取固定岗值守、流动岗值守、巡逻岗巡查等多种方式对旅游景区实施公共秩序维护，并符合下列规定：

1 根据旅游景区人流量、车流量情况，以及不同场地、部位

等安全管控目标风险等级、防护等级要求，适当调配人员，防止旅游景区内及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况。

2 主要出入口固定值守岗值守人员应严格控制管控区域人员、物品、车辆等的出入，以及严格执行防疫、防恐怖袭击的管理要求。危险、特殊地段、区域固定值守岗值守人员应提示过往游客保持安全距离、注意安全，维护正常的通行秩序。

3 流动岗值守人员及固定岗值守人员根据重点时段临时管控要求，对控制区域人员、物品、车辆等的出入、防疫、防恐怖袭击实施有效管控。

4 巡逻岗巡逻人员依据不同区域、场地、部位安全巡查目标风险等级划分、防护等级要求，采取合理的巡查线路、巡查频次、巡查方式开展巡查服务。

5 巡查中，发现安全隐患，应采取有效措施予以劝导、制止、整改，并将相关情况及时上报。遇见客户、游客有困难，应主动予以协助、帮助。

**4.3.3 物业服务人开展安全监控管理服务应符合下列规定：**

1 熟练掌握并正确使用各类安全监控设施设备，并根据监控部位、目标的风险性、防护等级，设定、调整监控重点。

2 严格管控安全监控室，非经允许，非工作人员严禁进入。采取有效措施保护公共信息安全。

3 安全监控影像资料、报警记录等信息资料应保存 30 日以上，防范恐怖袭击重点目标视频图像信息资料应保存 90 日以上。

4 查阅、调阅相关安全监控信息资料必须执行严格的审批管理制度。

**4.3.4 物业服务人应依照法律法规和旅游景区管理方消防管理**

相关要求，制定相应的消防管理工作方案，应符合现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248的有关规定，并应符合下列要求：

1 每半年组织全员消防安全培训，应注重实效，加强操作程序、灭火器材使用、防护用品使用、应变处置等的训练，不断提升物业从业人员消防应急处置能力。

2 重点开展消防设施设备巡查、重点部位巡查、临时搭建巡查、施工现场巡查，严格管控用火、动火、用电防火及易燃、易爆化学物品等。

3 开展商户、游客等客户消防安全宣传，并督促监督商户、游客遵守旅游景区消防安全管理规定。

4.3.5 物业服务人开展森林防火安全管理应符合下列规定：

1 根据森林预防地表火、树冠火、地下火的管理要求，制定针对性预防工作方案、应急预案，并认真落实执行。

2 严格管控人为火灾隐患，严格控制火源，劝阻野炊、祭祀烧纸焚香、燃放烟花爆竹、吸烟、玩火等行为。

3 根据森林火险天气等级，在高等级火险天气，增加巡视频次，密切关注重点部位火险情况。

4 建立与当地森林消防管理机构沟通联系机制。

4.3.6 物业服务人开展交通疏导管理应符合下列规定：

1 根据车流量情况，适当调配人员或增设导向牌、路障等设施，引导车辆到划定区域有序停放。

2 开展停车场巡查，重点巡查停车场设施设备安全、通道通行安全、人员安全、物品安全等。

3 开展电动汽车、电动自行车停放场所充电设施、消防设施

巡查。电动自行车宜分组停放，并保持安全距离。

#### 4.4 环境卫生维护

4.4.1 物业服务人应建立完善环境卫生维护管理制度，物品配置、储存、公共用品用具、卫生清扫工具、工作车、病媒生物防治等的管理应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 的相关规定。

4.4.2 物业服务人应开展卫生作业人员职业素质教育，保持个人良好卫生，消杀、登高等危险作业应严格执行个人防护和作业审批管理制度。

4.4.3 物业服务人应严格管控使用清洗药剂、消杀药剂，避免化学药品伤害，同时做好清洁剂保管和出入库管理。

4.4.4 物业服务人应按照政府有关规定，开展垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处置，及时清理垃圾。

4.4.5 物业服务人实施公共厕所卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生规范》GB/T 17217 的相关规定。服务质量宜根据旅游景区服务品质和旅游景区管理方要求，符合现行国家标准《旅游厕所质量要求与评定》GB/T 18973 中相应的质量等级标准。

4.4.6 物业服务人开展旅游景区景观水域管理维护应符合下列规定：

- 1 及时清捞水域各类漂浮物、杂物
- 2 通过水循环处理景观水池用水，再生水质应符合现行国家标准《城市污水再生利用 景观环境用水水质》GB/T 18921 的相

关规定。采用地表水水源循环用水，水质应符合现行国家标准《地表水环境质量标准》GB 3838中Ⅲ类水以上标准。

3 开展景观水域驳岸、沿岸环境卫生管理，及时清理垃圾、枯叶、枯枝等。

4.4.7 物业服务人应配合相关管理部门开展传染性疾病预防工作。

4.4.8 物业服务人宜尽量采用先进的环境卫生作业机具、环境卫生作业技术，不断提高环境卫生服务水平。

## 4.5 绿化维护

4.5.1 物业服务人应建立旅游景区园林绿化维护区域绿化档案，包括：绿化分布图、植物台账、盆栽植物台账等档案资料。

4.5.2 物业服务人应对绿化养护作业人员定期开展职业素质教育，消杀、登高等危险作业应严格执行个人防护和作业审批管理制度。

4.5.3 物业服务人实施园林绿化维护区域植物养护、绿地管理等绿化养护工作应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287的有关规定，并应符合下列要求：

1 依照各类绿化植物固有生长规律，通过修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等养护作业，保证绿化植物的健康生长，同时应满足观赏性要求。

2 做好有毒植物识别、评估和风险控制，采取设置围栏、提示标识、预见性修剪、清理等方式综合管控。

3 应尽量使用绿色低毒安全的农药和肥料，严格管控药品使

用剂量，避免化学药品伤害。

4 开展园林绿化维护区域清洁，及时清理枯枝、枯叶、草屑及其他垃圾。

5 特殊天气，应加强树木绑扎、立桩检查，并做好防涝、防旱、防冻措施等。

4.5.4 物业服务人对古树名木的养护应符合现行国家标准《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T 51168 的有关规定，并应符合下列规定：

除对古树名木生长有利的植物外，及时清除其他各类植物。

- 2 在相关专业技术人员指导下，做好病虫害防治。
- 3 及时加固、支撑倾斜、劈裂的树干、树枝。
- 4 保护古树名木周边环境，避免污染物侵蚀污染土壤。

## 5 专项服务

**5.0.1** 物业服务人应依照旅游景区规划、运营方案、配套商业服务业态、网点布局要求，开展旅游景区配套经营管理服务，并应符合下列要求：

1 严格依照公园规划及有关标准规范要求，使用旅游景区配套服务场所设施、场地。

2 给经营商户办理入场手续时，应认真核对相关证照、资料，将旅游景区管理相关规定、注意事项、物业服务相关情况向商户说明，并签订物业服务协议、管理协议等文件。

3 督促入场商户经营设施装修装饰遵守旅游景区相关管理规定。设施、物品陈列等应与旅游景区定位、功能、整体环境等相协调。

4 督促商户依法诚信经营，无囤积兜售、强买强卖现象，并遵守旅游景区公共秩序、设施设备、环境卫生、消防安全等的管理规定。

5 给商户办理出场手续时，应查看验收商户使用的相关场地、设施设备复原情况，并依照相关协议约定结清费用、交接物品，完结手续。

**5.0.2** 物业服务人提供票务专项服务应符合下列要求：

1 旅游景区票务系统采用自动售票系统(AFC)时，物业服务人应了解票务系统的系统管理、基础设置、员工管理、销售信息、记录管理、财务管理、报表中心和旅行社管理等系统功能及

相关管理要求，并熟练掌握电子门票、读写器、现场控制器、集中控制器和数据交换等的操作和使用。

2 旅游景区采用人工售检票时，物业服务人应熟练掌握和使用售检票设施设备，高效、快捷地进行票务服务。

3 严格执行旅游景区管理方关于票务管理的相关规定，做到票款相符、票人相符、账目清楚、便捷高效。

4 针对客流量情况，调配好人员，增减售检票通道，确保售检票秩序井然、方便快捷。

5 设置绿色通道，方便行动困难者、贵宾、团队等人员的快速通过。

**5.0.3** 物业服务人提供导游讲解专项服务应符合下列要求：

1 导游讲解员应具备相应的讲解能力，具有良好的形象和沟通表达能力、语音能力、协调能力、应变能力等，并应依照法律法规要求取得相应的资格证书。

2 导游讲解服务前，做好知识准备，熟悉掌握讲解相关知识和旅游景区旅游及文化资源、风土人情等情况。讲解时，应有娴熟的讲解技巧和优秀的讲解素质。

3 应根据不同游客的讲解需求，帮助有障碍、行动不便等的游客提供更细致、更方便的讲解服务。

**5.0.4** 物业服务人提供交通专项服务应符合下列要求：

1 根据旅游景区管理方要求及旅游景区实际情况，制定针对性交通服务方案，并遵照落实执行。

2 车辆驾驶人员和随车服务人员的守法意识、安全意识、服务意识、技能培训教育及车辆驾驶中驾驶人员身体状态要求、观察要求、信号装置使用要求、安全装置使用要求、停车避让要求、

典型路况与环境驾驶要求、交通事故处置等安全文明操作应符合现行行业标准《机动车驾驶人安全文明操作规范 第1部分：通用要求》GA/T 1773.1的相关规定。

3 熟悉掌握车辆使用说明书、车辆车况，并依照法律法规要求，定期检验检测车辆，取得检验合格证。

4 每日运行前，对车辆进行安全技术性能检查，包括：轮胎、喇叭、刮水器、后视镜、灯光、制动、安全防护等装置检查。

5 保持车辆内外干净卫生，定时消毒杀菌。

5.0.5 物业服务人提供购物专项服务应符合下列要求：

1 购物环境秩序井然，向游客介绍富有本旅游景区及当地特色的旅游商品。

2 商品销售服务管理、标识标注管理、卫生安全管理、售后服务管理等质量管理要求，以及商品采购、运输、贮存等管理要求应符合现行国家标准《商品经营服务质量管理规范》GB/T 16868的相关规定。

3 保证销售食品安全卫生。

5.0.6 物业服务人提供餐饮服务应符合下列要求：

1 应根据旅游景区管理方、客户需求，制定相应的餐饮服务方案，包括：特色餐饮、自助式餐饮、外卖餐饮等餐饮服务。

2 餐饮服务设施设备配置、原材料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等管理要求应符合现行国家标准《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306的相关规定。

3 餐厅、厨房等的卫生管理应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定。

5.0.7 物业服务人提供住宿服务应符合下列要求：

1 应根据旅游景区配套住宿设施配置情况和旅游景区管理方、客户需求，制订相应的住宿服务方案，并遵照执行。

2 相关岗位服务人员应经过业务能力、技能培训，并按照相关法律法规要求，服务人员应符合相关岗位从业条件。

3 住宿服务设施设备配置应符合现行国家标准《公共场所设计卫生规范 第1部分：总则》GB 37489.1的相关要求。

4 住宿服务公共用品用具、通风换气、卫生相关产品、外送清洗、病媒生物防治、环境清扫保洁等管理要求应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487的相关规定。

## 6 评价与改进

### 6.1 评价形式与依据

6.1.1 旅游景区物业服务评价包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 旅游景区管理方评价。
- 3 第三方评价。

6.1.2 旅游景区物业服务评价依据包括以下内容：

- 1 相关法律、法规、规章和标准。
- 2 合同约定。
- 3 相关工作制度。
- 4 服务质量记录、服务满意度调查与统计材料、综合管理评估、安全管理评估以及培训教育效果的评估与考核等。

### 6.2 服务评价与改进

6.2.1 物业服务人应建立质量评价与改进机制，依据评价结果制定相应的改进措施并落实。

6.2.2 物业服务人应建立检查机制，每月开展服务质量检查，并对检查情况进行统计、分析和改进。

6.2.3 物业服务人应定期对投诉、报修进行统计、分析和改进。

6.2.4 物业服务人宜自行开展或委托第三方组织进行满意度调

查。对满意度调查结果进行分析，形成调查报告。满意度调查结果可作为服务与管理持续改进依据，制订和实施改进方案。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对于要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”。

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的：采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 引用标准名录

- 1 《环境空气质量标准》GB 3095
- 2 《声环境质量标准》GB 3096
- 3 《地表水环境质量标准》GB 3838
- 4 《污水综合排放标准》GB 8978
- 5 《大型游乐设施安全规范》GB 8408
- 6 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 7 《二次供水设施卫生规范》GB 17051
- 8 《用电安全导则》GB 13869
- 9 《接近电气设备的安全导则》GB 29480
- 10 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201
- 11 《公共场所卫生管理规范》GB 37487
- 12 《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488
- 13 《公共场所设计卫生规范 第1部分：总则》GB 37489.1
- 14 《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444
- 15 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》  
GB/T 29639
- 16 《客运索道安全服务质量》GB/T 24729
- 17 《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248
- 18 《公共厕所卫生规范》GB/T 17217
- 19 《旅游厕所质量要求与评定》GB/T 18973
- 20 《城市污水再生利用 景观环境用水水质》GB/T 18921

- 21 《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T 51168
- 22 《商品经营服务质量管理规范》GB/T 16868
- 23 《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306
- 24 《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》GB/T 19014
- 25 《特种设备使用管理规则》TSG 08
- 26 《电梯维护保养规则》TSG T5002
- 27 《电力设备预防性试验规程》DL/T 596
- 28 《建筑消防设施检测技术规程》XF 503
- 29 《公共场所集中空调通风系统卫生规范》WS 394
- 30 《园林绿化养护标准》CJJ/T 287
- 31 《机动车驾驶人安全文明操作规范 第1部分：通用要求》  
GA/T 1773.1

四川省工程建设地方标准

四川省物业服务标准

Standard of property service in Sichuan Province

第 11 分册：旅游景区物业服务标准

Volume 11: Standard of scenic spot property service

DBJ51/T 219.11—2023

条文说明

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 制定说明

为便于业主、物业服务人等单位有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需要注意的有关事项进行了说明。但是，本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 目次

3	基本规定	41
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	41
3.3	服务机构和场所	41
3.7	公共信息导向系统管理	42
3.8	安全生产管理与应急处置	42
3.9	环境资源保护	44
4	服务要求	45
4.1	客户服务	45
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	45
4.3	秩序维护	49
5	专项服务	49
6	评价与改进	51
6.2	服务评价与改进	51

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

### 3 基本规定

#### 3.2 承接查验与既有物业服务项目交接验收

3.2.1 旅游景区各类设施设备分类繁多、数量庞杂，承接查验工作尤为关键。物业服务人应依照国家相关法规、规范、标准，与旅游景区管理方、建设单位共同做好承接查验工作，包括：签订承接查验协议，明确各方权利义务；组织相关技术人员认真仔细查验各类设施设备；督促相关施工建设单位落实完善遗留问题整改；在承接查验的基础上，建立完善旅游景区设施设备档案、设施设备台账，并制定设施设备维护保养工作计划，按计划开展设施设备维护保养。

#### 3.3 服务机构和场所

3.3.2 旅游景区物业服务所需的服务设施设备，如：

- 1 办公设备类：计算机、打印机、复印机、办公家具等。
- 2 环境维护类：扫/洗地机、石材养护设备、手推、剪草机、喷药机等。
- 3 秩序维护类：对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等。
- 4 工程维护类：电钻、电锤、焊接设备、摇表等。

### 3.7 公共信息导向系统管理

**3.7.1** 旅游景区公共信息导向系统是通过图形符号、颜色和文字向游客传递景区内旅游景点、餐饮、购物、公共卫生间、安全警示、文明游览等信息的重要载体，对其做好管理维护应是旅游景区物业服务的工作重点之一。

**3.7.2** 旅游景区公共信息导向系统主要由导入系统、游览导向系统、导出系统等三个子系统构成。系统主要包括位置标志、导向标志、平面示意图、导览图、信息板（景区介绍、景观说明等）、安全标志（禁止标志、警告标志、消防安全标志、疏散路线标志等）和劝阻标志等导向要素。

**3.7.3** 物业服务人在旅游景区物业服务中，应主动从导向要素的导向信息的连续性（导向信息衔接）、导向内容的一致性、设置规律性（同类节点、相同高度）、设置数量的合理性等方面观察发现导向要素是否有缺漏、不足、不合理情况，并及时报告旅游景区管理方增设补充，以方便游客自如参观、游览，提升旅游景区服务品质。

**3.7.4** 旅游景区公众信息资料主要包括：研究论著、科普读物、综合画册、影像制品、导游图和导游材料等。

### 3.8 安全生产管理与应急处置

**3.8.1** 物业服务人应根据有关法律法规规定和企业实际，设立安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理人员。同时，

应明确本场所消防安全责任人。消防安全责任人可根据实际需要确定本场所消防安全管理人。承包、租赁场所的承租人是其承包、租赁范围消防安全责任人。

**3.8.4** 物业服务人应针对旅游景区特点，定期开展危险源辨识、风险评估、事故情景预先设定等工作，并结合应急资源现状调查结果，进行应急物资、装备匹配性分析，配置完善应急物资，提升应急处置能力，实现风险自辨自控、隐患自查自治。

**3.8.6** 安全生产事故应急预案体系应包括：综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案。预案应以应急处置为核心，做到职责明确、程序规范、措施科学，尽可能简明化、图表化、流程化。

旅游景区应急预案主要包括处置泥石流、地震、洪水、火灾等自然灾害，应以应急处置为核心，做到职责明确、程序规范、措施科学，尽可能简明化、图表化、流程化。

**3.8.7** 生产安全事故应急预案演练按目的与作用分为检验性演练、示范性演练和研究性演练。各种类型的演练应讲究实效，相互配合，互为补充。

**3.8.8** 物业服务人应针对各种临时性活动，如大型公众聚集活动或高风险的施工或维修等活动中可能出现的紧急情况，预先对相关应急部门、人员的职责、任务和预防性措施作出安排。

**3.8.10** 旅游景区内危险区域、地段主要有：坡度陡峭（易造成坠落、跌倒等事故）、地质松软（易造成滑坡、泥石流、地震等灾害）、植被茂密、地面湿滑和易形成恶劣气象（大风、暴雨、洪水、大雾等）的区域、地段。物业服务人应根据不同区域、地段情况，

进行风险评估，采取分类分级的管控措施，防止各类事故发生。

### 3.9 环境资源保护

**3.9.1** 物业服务人应按照旅游景区管理方根据景区规划和各类资源的属性、类型、价值等因素划定的保护等级，对景区各类资源实施相应的基础性保护措施。

**3.9.2** 物业服务人在配合旅游景区管理方开展自然景观资源保护服务中，应根据旅游景区环境要求，对景区内空气、噪声、地表水、污水加强监控，应符合现行国家标准《环境空气质量标准》GB 3095、《声环境质量标准》GB 3096、《地表水环境质量标准》GB 3838、《污水综合排放标准》GB 8978 等的相关要求。

**3.9.3** 旅游景区人文景观资源主要包括：文物古迹景观、传统村落景观、建筑景观等物质文化景观，以及传统技艺景观、民族民俗景观、宗教礼仪景观等非物质文化景观。

**3.9.4** 旅游景区智能化服务主要有：

- 1 利用卫星遥感等技术对文物进行监管、检测。
- 2 利用应力应变传感器对古建筑进行形变监测、风险评估。
- 3 借助地理信息系统、虚拟现实和多媒体等技术，展示旅游景区历史景观风貌、区域原始自然风貌、历史变迁等内容。

## 4 服务要求

### 4.1 客户服务

**4.1.1** 物业服务客户接待窗口应设置在游客服务中心，并与游客服务（票务、导游、导览、讲解、物品寄存等）工作相衔接、协调统一。同时，通过公示板、电子信息屏、多媒体触摸屏系统、门户网站、手机应用程序、微信公众号、微博账号等多个渠道发布物业服务、景区游览信息，包括：游客须知、游览安全注意事项、旅游景区简介、乘车路线、电子地图、活动预告、游客量信息、气象信息、出行提示、服务电话、投诉电话等信息。运用现代信息技术，提高客户服务体验，对服务、管理、养护进行数字化表达、智能化控制和管理，实现与客户互感、互知、互动。

**4.1.5** 物业服务人为提供便民服务，宜配置的主要设施设备有雨伞、手机充电站、轮椅、助行器、常备急救药品、自动体外除颤器（AED）、担架等。

### 4.2 建筑及附属设施设备维护管理

**4.2.3 2** 特种设备安全技术档案应包括：设计文件、制造单位、产品质量合格证、使用维护说明、安装技术文件资料、定期检验和定期自行检查记录、日常使用状况记录、特种设备及其安全附

件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表的日常维护保养记录、特种设备运行故障和事故记录、高耗能特种设备的能效测试报告、能耗状况记录及节能改造技术资料等。

3 特种设备进行经常性日常保养和检查主要是对安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表进行定期校验、检修，并作出记录。

4.2.4 根据《四川省生活饮用水卫生监督管理办法》第二十一条规定，二次供水单位应当至少每半年对储水设施清洗、消毒1次；每季度对水质检测1次，并将检测结果向用户公示。

4.2.6 3 依照柴油发电机维护保养要求，柴油发电机每月应空载试运行1次，每年应带载试运行1次。

6 旅游景区公共照明宜采用绿色照明（自主感光、光伏照明等）和高效节能照明灯，采用智能型和节能型照明控制系统（定时、声控或智能终端远程控制等），做到绿色环保。

4.2.7 1 自动消防系统主要包括：火灾自动报警及联动系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、防排烟系统、防火卷帘系统、气体灭火系统、应急照明疏散指示系统、消防广播及通信系统等。

2 依照现行国家标准《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444 的规定，灭火器维修期限见表1，灭火器报废期限见表2。

表 1 灭火器维修期限

灭火器类型		维修期限
水基灭火器	手提式水基型灭火器	出厂期满 3 年,首次维修以后每满 1 年
	推车式水基型灭火器	
干粉灭火器	手提式(贮压式)干粉灭火器	出厂期满 5 年,首次维修每满 2 年
	手提式(储气瓶式)干粉灭火器	
	推车式(贮压式)干粉灭火器	
	推车式(储气瓶式)干粉灭火器	
洁净气体灭火器	手提式洁净气体灭火器	
	推车式洁净气体灭火器	
二氧化碳灭火器	手提式二氧化碳灭火器	
	推车式二氧化碳灭火器	

表 2 灭火器报废期限

灭火器类型		报废期限/年
水基型灭火器	手提式水基型灭火器	6
	推车式水基型灭火器	
干粉灭火器	手提式（贮压式）干粉灭火器	10
	手提式（储气瓶式）干粉灭火器	
	推车式（贮压式）干粉灭火器	
	推车式（储气瓶式）干粉灭火器	
洁净气体灭火器	手提式洁净气体灭火器	10
	推车式洁净气体灭火器	
二氧化碳灭火器	手提式二氧化碳灭火器	12
	推车式二氧化碳灭火器	

4.2.9 旅游景区安防系统主要设施设备包括：

- 1 视频监控系统：摄像机及其配套设备，视频、音频设备，存储、回放、检索设备等。
- 2 出入口控制系统：进出闸机、自动检票机、读写器等。
- 3 防爆安全检查系统：通过式金属探测门，手持式金属探测器，微量剂量 X 射线安全检查设备等。
- 4 电子巡查系统：信息标识装置、数据采集器、信息转换传输设备、管理终端等。
- 5 入侵报警系统：探测器，紧急报警装置，传输设备，处理、控制、管理设备，显示、记录设备等。

### 4.3 秩序维护

4.3.3 1 物业服务人应根据旅游景区实际情况，对不同场地、部位等监控目标进行风险等级划分，并根据防护等级要求，制定相应的安全监控方案并落实，以达到精准、高效的安全监控目的。

2 保护公共信息安全，是物业服务人实施安全监控管理服务中应当重点履行的责任和义务。

3 依据《保安服务管理条例》第二十五条规定：保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存三十日备查，保安从业单位和客户单位不得删改或者扩散。《中华人民共和国反恐怖主义法》第三十二条规定：重点目标的管理单位应当建立公共安全视频监控图像信息系统值班监看、信息保存使用、运行维护等管理制度，保障相关系统正常运行。采集的视频图像信息保存期限不得少于九十日。因此本款进行了明确区分规定。

## 5 专项服务

5.0.2 物业服务人除为旅游景区管理方提供票务服务外，还可  
为进场办展、办赛、举办活动等客户提供票务服务。

## 6 评价与改进

### 6.2 服务评价与改进

**6.2.4** 常用的数据收集方法有电话调查、在线调查、面访调查、邮寄问卷调查、留置问卷调查等,参见现行国家标准《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》GB/T 19014。抽样方法一般采用简单随机抽样、分层随机抽样、分群随机抽样,也可以组合使用上述方法。选择样本量时应综合考虑总体规模、抽样精度、抽样难度、有效问卷的回收率以及开展调查所需要的经费、人力和时间限制。物业服务企业可以依据统计学方法或经验方法计算样本量。

一般问卷应包括标题、问候语、甄别部分、客户满意度测评部分(含问题本身和问题答案)、结束语,其中客户满意度测评部分的设计应遵循以下原则:能准确反映测评指标的含义;结构合理、逻辑性强、通俗易懂;采用便于数据。