

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,由成都高投城市资源经营有限公司会同有关单位共同编制完成。

标准编制组经过广泛调查研究,认真总结实践经验,参考了国内相关标准规范,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准共分5章,主要内容包括:总则;术语;基本规定;服务要求;评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由成都高投城市资源经营有限公司负责具体内容的解释。在执行过程中,请各单位结合工作实践,总结经验,如有意见或建议请反馈给成都高投城市资源经营有限公司(地址:成都市高新区和乐一街71号新一代信息技术孵化园A区)4栋2单元(新加坡创新中心)10层1002;邮箱:3441563251@qq.com;电话:02881290248)。

主 编 单 位 : 成都高投城市资源经营有限公司

参 编 单 位 : 深圳市万物云城空间运营管理有限公司
成都万科物业服务有限责任公司

主要起草人: 徐伦均 罗 锋 金 鑫 刘 硕
周 勇 牛 芳 李中飞 李 涛

主要审查人：康俊 梁秋蓉 徐成 伍三明
谢陶钧 王玉有 谢晓东

目 次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	3
3.1	服务合同	3
3.2	服务机构和场所	3
3.3	服务人员	4
3.4	物业城市综合服务平台	4
3.5	规章制度	5
3.6	档案管理	7
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	7
4	服务要求	9
4.1	基本要求	9
4.2	客户服务	10
4.3	物业城市管家服务	11
4.4	环卫保洁服务	11
4.5	市政设施、公用设施管理维护服务	13

4.6	园林绿化服务	19
4.7	市容巡查服务	20
4.8	物业城市资产运营管理	21
5	评价与改进	22
5.1	评价形式与依据	22
5.2	服务评价与改进	22
	本标准用词说明	25
	引用标准名录	27
	附条文说明	29

Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirements	3
3.1	Service contract	3
3.2	Service organization and place	3
3.3	Service personnel	4
3.4	Property urban integrated service management platform	4
3.5	Rules and regulations	5
3.6	Archives management	6
3.7	Public information oriented system management	7
3.8	Safety-emergency management	7
4	Service requirements	9
4.1	Basic requirements	9
4.2	Customer service	10
4.3	Property city butler service	11
4.4	Sanitation and cleaning service	11
4.5	Municipal engineering facilities, public facilities management and maintenance service	13
4.6	Landscaping service	19

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

4.7	City appearance inspection service	20
4.8	Property urban asset operation and management	21
5	Evaluation and improvement	22
5.1	Evaluation form and basis	22
5.2	Service evaluation and improvement	22
	Explanation of wording in this standard	25
	List of quoted standards	27
	Addition Explanation of provisions	29

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进物业城市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的物业城市服务活动，也适用于第三方实施的物业城市服务评价活动。

1.0.3 在物业城市服务实践中，服务委托方、服务企业可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

1.0.4 四川省物业城市服务除应执行本标准外，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 物业城市 property city

将城市内的市政工程设施、市政公用设施及市容、环卫、园林、水务等城市空间元素整合后，实施的城市综合物业服务类型。

2.0.2 物业城市服务 property city service

物业城市服务企业承接政府或公共事业服务机构城市综合管理中非执法类的部分公共管理服务事项，发挥物业服务专业化优势，利用智慧化、集约化、专业化方式对物业城市进行管理、服务与运营的活动。

2.0.3 专业服务机构 special service organization

为物业城市服务提供专业服务的机构，主要包括：环卫、园林绿化、市政工程设施、市政公用设施、水务、市容秩序、环保等服务机构。

2.0.4 相关方 interested parties

物业城市服务过程中所关系和影响到的相关组织、机构和个人，包括：市民、辖区内单位、机构和相关专业服务机构等。

2.0.5 物业城市服务单元（简称：城市单元） city unit

物业城市服务企业为实现智慧化、集约化、专业化服务，参照城市行政区划划分、社区划分、区域面积、人口数量等因素，划定的数字管理服务空间单元。

2.0.6 物业城市管家 property city butler

物业城市服务企业按照物业城市服务单元设定的服务工作人员。

3 基本规定

3.1 服务合同

3.1.1 物业城市服务企业应依照法律法规规定，与委托方签订物业城市服务合同，明确服务范围、服务内容、服务质量、服务费用、服务期限、检查考核、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.2 物业城市服务企业根据实际需要，将部分专项服务委托给专项服务机构，应签订委托合同，明确服务范围、服务内容、服务质量、服务费用、服务期限、检查考核、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.3 物业城市服务企业承接委托方临时委托服务事项，应签订服务合同，明确服务内容、服务质量、服务费用、检查考核、双方权利义务、违约责任等内容。

3.2 服务机构和场所

3.2.1 物业城市服务企业应根据物业城市服务合同约定及物业城市服务特点，建立满足组织运营需要的组织管理架构，明确部门及人员工作职责。

3.2.2 物业城市服务企业应配置满足物业城市服务所需的办公、服务设施设备，并定期对设施设备及工具进行维护保养，需要检测、检定、校准的设备及工具应定期检测、检定、校准，以确保设备及工具使用安全可靠。

3.2.3 物业城市服务企业应在服务场所显著位置公示相关证照、项目主要服务人员信息(姓名、照片、岗位)、物业服务事项、服务标准、投诉咨询电话等相关信息。

3.2.4 物业城市服务企业开展有资质、资格、许可要求的服务项目,应具备相应的资质、资格、许可证书。

3.3 服务人员

3.3.1 物业城市服务企业应依照物业城市服务合同约定,配置满足物业城市服务需求的服务人员。

3.3.2 服务人员应具备从事物业城市服务工作相关的专业知识和技能,其中特殊岗位人员应按国家有关规定,取得相应的资格证书。

3.3.3 服务人员应统一着装、佩戴标志,规范服务,文明用语,主动热情。

3.3.4 物业城市服务企业应定期对服务人员开展职业素质教育、安全生产教育、服务知识和技能培训,并建立服务人员奖惩考核制度。

3.4 物业城市综合服务管理平台

3.4.1 物业城市服务企业应建立物业城市综合服务管理平台,集成城市地理空间框架数据、单元数据、部件和事件数据、地理编码数据等数据资源,实现对城市市政基础设施、市政公用设施、市容环境和环境秩序监督管理、维护服务、绩效评价等功能,宜满足现行行业标准《城市市政综合监管信息系统技术规范》

CJJ/T 106 的相关规定。

3.4.2 物业城市服务企业建立物业城市综合服务管理平台应符合以下要求：

1 统一标准。软件技术、硬件设备、单元划分、城市管理部件、事件编码、绩效评价、数据格式、信息采集、信息传输接口、符号显示、业务操作流程、问题处置流程等应采用国家、行业相关标准。

2 整合资源。系统具有整合现有城市管理资源的能力，实现物业城市各专业服务机构互联互通、资源共享、协同运行、优化管理等综合应用功能，并保持与政府智慧城市建设各级平台的对接。

3 职责明确。整合系统业务流程，依照相关法规规定及物业城市服务合同约定，明确物业城市服务各组织、机构、部门职责。

4 全员参与。利用网站、手机应用程序、微信公众号等收集整理并处理回复市民、社区工作人员、志愿者等的报事、投诉意见。

5 城市资产运营管理。根据物业城市服务合同约定，通过城市资产运营管理子系统，实现城市资产的盘点、注册、分类管理、维护管理、运营管理等功能。

3.5 规章制度

3.5.1 物业城市服务企业应协助配合城市综合管理方制定城市综合管理相关制度、规定，并遵照执行。

3.5.2 物业城市服务企业应建立和完善内部人事、财务、行政管理制度，以及市政设施、市容、环卫、环保、园林绿化等物业城市服务规章制度、操作规程。

3.5.3 物业城市服务企业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 物业城市服务企业根据规章制度、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 物业城市服务企业应建立档案管理制度，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 物业城市服务企业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、分类保管、分级管理、查阅方便。

3.6.3 物业城市服务企业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。

3.6.4 物业城市服务企业开展物业城市服务实行数据化管理的，应定期对数据信息进行备份保存。

3.6.5 物业城市服务企业应根据档案性质、类型、重要性，依法建立实施保密制度，保障物业城市服务档案资料的安全。

3.6.6 物业城市服务企业在退出物业服务时，应依照法律法规规定，与物业城市管理方或其指定人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 物业城市服务企业应建立公共信息导向系统管理制度，对服务区域内位置标志、导向标志、平面示意图、街区导向图、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 物业城市服务企业应建立服务区域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 物业城市服务企业根据实际需要，发现导向要素缺漏、损坏或不足，应按照合同要求及时报告委托方或自行增设补充。

3.7.4 物业城市服务企业因管理服务需要，需设置导向要素时，应符合相关法规、标准规定要求。

3.8 安全生产管理与应急处置

3.8.1 物业城市服务企业应建立安全生产组织领导机构，设立安全生产管理机构或者配备专（兼）职安全生产管理人员，建立健全从管理机构到基层班组的安全生产管理网络。

3.8.2 物业城市服务企业应逐级落实全员安全生产责任制，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 物业城市服务企业应加强安全生产管理。安全生产管理工作包括：

- 1 建立安全生产管理规章制度。
- 2 保障对安全生产管理资金、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 加强安全生产标准化、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 加强危险作业管理，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 物业城市服务企业应根据物业城市服务特点，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 物业城市服务企业应根据物业城市服务特点编制安全生产事故应急预案，并应与物业城市城市综合管理方、当地政府应急预案相衔接。

3.8.6 物业城市服务企业编制安全生产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 物业城市服务企业应定期组织安全生产事故应急预案演练，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。

4 服务要求

4.1 基本要求

4.1.1 物业城市服务企业应依照城市综合管理法律法规、政策、标准及物业城市服务合同约定，实施标准化服务。

4.1.2 物业城市服务企业在物业城市服务中，应依据服务合同约定，配合政府相关行政主管部门做好环境保护相关工作，对空气污染、噪声污染、土壤污染及地表水水质等进行监控、监测，对破坏环境的行为及时劝阻或报告政府相关行政主管部门处理。

4.1.3 对于新承接物业城市项目，物业城市服务企业应依照相关法律法规规定及委托方要求开展承接查验，并符合以下要求：

1 成立承接查验小组，制定承接查验工作计划、方案，和建设单位共同对新承接物业城市项目档案进行查验。

2 物业城市服务企业应依照相关法律法规、规范标准实施承接查验。对承接查验中发现的问题，记录并依照委托方要求督促建设单位整改完善。

3 物业城市服务企业应妥善管理承接查验档案资料，包括：竣工资料、验收资料、设施设备清单清册、植物清册、相关测试检测报告记录、合格证、使用说明，以及承接查验相关记录等。

4.1.4 对于既有物业城市服务项目，物业城市服务企业应当依照法律法规规定和委托人要求，与原服务企业办理交接验收，交接事项包括：

- 1 交接各类市政设施设备、植物。
- 2 交接服务用房。
- 3 交接市政类档案、植物档案、物业城市服务档案或者采用

数字化管理形成的电子资料、数据。

4.1.5 物业城市服务企业在物业城市服务中宜购买相关公共责任保险。

4.2 客户服务

4.2.1 物业城市服务企业应建立物业城市服务沟通联系制度，搭建与管理方、委托方、相关方等的沟通、联系、联络、协调机制。

4.2.2 物业城市服务企业应设立物业城市服务窗口，接待管理方、委托方、相关方等相关人员的来访、问询、报事、投诉等，并及时将相关信息整理汇总，布置安排处理客户要求、需求或将客户相关诉求上报相关部门予以处理回复。

4.2.3 接待服务人员对客户提出的各种问题、诉求应耐心聆听、仔细记录、认真回复。

4.2.4 物业城市服务企业应将物业城市服务相关信息，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。

4.2.5 物业城市服务企业应针对物业城市服务工作情况定期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。

4.3 物业城市管家服务

4.3.1 物业城市服务企业应参照城市行政区划划分、社区划分、区域面积、人口数量等因素，划定物业城市服务单元，设立物业城市管家。

4.3.2 物业城市服务企业应建立物业城市管家服务管理制度及服务工作操作规程，并遵照执行。

4.3.3 物业城市管家应依照服务工作操作规程对物业城市服务单元内环境卫生、环境保护、市政设施维护管理、市容秩序管理等物业城市服务事项的实施情况、服务品质进行跟踪、督促、检查、考核，并将服务情况信息及时反馈给管理平台。

4.3.4 物业城市管家应根据管理平台指令对发现或群众举报的物业城市服务单元内环境卫生、环境保护、市政设施维护管理、市容秩序管理等物业城市服务事项方面的问题进行核实、上报、记录，并通知、督促存在问题的责任单位及时整改处理。

4.3.5 物业城市管家应定期与物业城市服务单元内社区组织、辖区单位、物业服务企业等沟通联系，收集整理物业城市服务事项方面的意见建议，并提出整改方案上报管理平台。

4.4 环卫保洁服务

4.4.1 物业城市服务企业应依照物业城市服务合同约定，并根据道路清扫保洁等级要求、作业方式、频次、质量等内容，制定环卫保洁服务方案，并遵照执行。

4.4.2 物业城市服务企业实施道路清扫保洁服务应符合以下要求：

1 道路清扫、冲洗应避开人流和车流高峰实施作业，减少环境污染和对公众生活及交通的影响。

2 应提高垃圾扫净率并防止扬尘污染。

3 收集的垃圾应指定场地存放，严禁裸露和扫入排水算内。

4 洒水、喷雾作业应根据路面尘土量、天气情况、空气质量确定实施作业。

5 对餐饮、广场、市场等人员密集场所应加大清扫、冲洗、保洁作业频次。

雨后应及时进行路面积水清扫作业。

7 道路冲洗作业宜采用再生水。

4.4.3 物业城市服务企业实施公共厕所管理服务应符合以下要求：

1 公共厕所保洁与设施卫生管理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。

2 定期进行消毒、消杀处理，防止媒介生物滋生。

3 采取措施减少臭味气体弥散。

4 定时开放的公共厕所，应在显著位置公示开放时间。

4.4.4 物业城市服务企业实施垃圾分类、清运管理服务应符合以下要求：

1 按照相关法规要求，落实执行垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处理作业。

2 采取措施宣传、引导单位、市民参与实施垃圾分类投放。

3 督促、监督建筑垃圾、生活垃圾、生产垃圾等的分类投放、分类收集、分类运输、分类处置，发现违法违规行为，及时向执法部门报告。

4 生活垃圾分类标志管理应符合现行国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095 的相关规定等。

4.5 市政工程施工、公用设施管理维护服务

4.5.1 物业服务企业应依照物业服务合同约定，制定市政工程施工、公用设施维护管理服务方案，明确城市道路养护管理、城市桥梁养护管理、城市河道维护管理、城市路灯维护管理、城市综合管廊维护管理等的服务方式、服务质量、作业规程等内容，并落实执行。

4.5.2 物业服务企业占用城市道路进行市政工程施工、公用设施养护作业，应满足现行行业标准《城市道路施工作业交通组织规范》GAT 900 的要求。

4.5.3 物业服务企业进行市政工程施工、公用设施养护作业时，高处作业、带电作业、占道作业、夜间作业等危险作业应严格遵守安全生产管理制度和操作规程，做好作业现场警示、防护围挡，作业人员防护装备佩戴齐全等。

4.5.4 物业服务企业实施城市道路养护管理服务应符合以下要求：

1 依据道路养护等级、技术状况、道路评价结果、病害状况等情况编制道路维修及养护计划并组织实施。

2 城道路的日常巡查、检测评价及预防性养护、矫正性养护、应急性养护、病害处置、技术档案管理、信息化管理等服务应符合现行行业标准《城镇道路养护技术规范》CJJ 36 的相关规定要求。

3 城市道路养护作业，应符合现行行业标准《公路养护安全作业规程》JTG H30 的有关规定。

4 日常巡查中发现道路出现异常沉陷、空洞、错台及井盖、雨水箅子丢失、严重积水等损坏、缺损或影响车辆和行人安全的情况，应立即设置警示防护标志并及时采取相应养护措施。

5 日常巡查中发现道路范围内随意侵占、占用、损坏、挖掘、开设、封闭道路进出口及设置广告、标牌、管线等行为应及时进行劝导、制止、上报。

因需要占道、挖掘、设置标牌、管线等施工作业的，应告知行为人办理相关批准许可手续后方可施工作业，并督促其依照法规规定现场公示占道、挖掘许可证，设置安全标志和连续封闭围挡、文明施工等。施工作业完成，应督促行为人恢复道路及市政设施原状。

7 日常巡查应采用巡视车或人工巡查与信息化手段相结合的方式等进行。

4.5.5 物业服务企业实施城市桥梁、涵洞养护管理服务应符合以下要求：

1 依照城市桥梁养护类别、养护等级、技术状况级别、病害状况等情况编制城市桥梁经常性检查、定期检测、特殊检测及养护计划并组织实施。

2 城市桥梁的检测评估及桥梁上部结构养护、下部结构养护、抗震设施养护、附属设施养护、技术档案管理、信息化管理等服务应符合现行行业标准《城市桥梁养护技术标准》CJJ 99 的相关规定要求。

3 城市桥梁、涵洞养护作业，应符合现行行业标准《公路养

护安全作业规程》JTG H30 的有关规定。

4 经常性检查中发现城市桥梁桥面系及附属结构、其他附属设施出现明显损坏,影响城市桥梁安全及车辆和人行安全的情况,应立即设置警示防护标志,及时上报并采取相应维修养护措施。

5 督促城市桥梁上增设构筑物、风雨棚、声屏障、盆栽绿化、广告牌、管线或交通标志牌等的单位须依照法规要求办理审批许可手续后方可施工,施工中须遵守城市桥梁安全技术要求。

6 督促城市桥梁安全保护区范围内河道疏浚、挖掘、建筑打桩、修建地下结构物、盾构顶进、埋(架)设管线等可能影响城市桥梁安全的施工作业单位,应依照法规要求制定城市桥梁安全保护、安全施工方案,并签订城市桥梁安全保护协议。

7 经常性检查应采用巡视车或人工巡查与信息化手段相结合的方式等进行等。

4.5.6 物业城市服务企业实施城市隧道养护管理服务应符合以下要求:

1 依照城市隧道养护类别、养护等级、技术状况、病害状况等情况编制城市隧道经常性检查、定期检测、特殊检测及养护计划并组织实施。

2 城市隧道的经常性巡查、定期检测、特殊性检测,路面和人行道养护、衬砌养护,附属设施检查、保养、维修,技术档案管理、信息化管理等服务应符合现行行业标准《城市桥梁养护技术标准》CJJ 99 隧道部分的相关规定。

3 城市隧道养护作业,应符合现行行业标准《公路养护安全作业规程》JTG H30 的有关规定。

4 城市隧道检查、检测、保养、维修、清洁作业时,应制定

安全、快速、合理的施工作业方案，并根据情况制定信息化、动态管理的监控测量方案、减少影响交通的保通方案、应急处置方案等，采取措施保障安全并减少对交通的干扰。

5 交通标志、标线、隧道轮廓标以及积水（涉水）警示标志、标线等应保持完整、清晰、醒目。

6 及时清理隧道内外排水管道内堆积物，加强排水设备维护保养，确保排水设施完好。

7 供配电设施、照明设施、通风设施、消防设施、监控与通信设施等机电设施的维护保养应符合相关技术标准。

8 日常巡查应采用巡视车或人工巡查与信息化手段相结合的方式等进行等。

4.5.7 物业城市服务企业实施城市河道养护管理服务应符合以下要求：

1 依照城市河道等级划分，维修养护要求、管理要求编制城市河道日常维修养护及常机巡查、定期巡查、特别巡查养护管理工作计划并组织实施。

2 巡查中发现城市河道设施损坏，应及时采取设置警示牌、安全防护、跟踪观测、组织维修等措施。损坏程度较为严重，可能需要大修、改造、重建的，须及时上报相关部门对其定性并制定后续工作计划。

3 巡查中发现城市河道管理范围内有非法施工、搭建、堆载、堵塞防汛通道、设施人为损坏、排污、垂钓等情况，应及时劝阻、制止、上报。

4 城市河道沿岸排水管口水质检测应符合国家地表水环境监测技术规范要求。

5 城市河道水位观测、流速、流量观测应符合国家河道水文观测技术规范要求。

6 及时清理堤防护岸垃圾、水面及拦漂设施聚集的漂浮物、废弃物、水生植物等。

7 附属设施维护管理应符合相关设施设备维护管理技术规范要求。

8 建立防汛及应急抢险救援机制,制定防汛、应急救援预案,配置必要的防汛物资、应急救援物资。

9 城市河道巡查应采用巡视车或人工巡查与信息化手段相结合的方式等进行。

4.5.8 物业城市服务企业实施城市路灯养护管理服务应符合以下要求:

1 依照城市道路照明保障要求、设备技术条件和环境条件制定城市路灯日常巡查、巡检、巡修、故障报修、紧急抢修以及主要设施检修、养护等工作计划并组织实施。

2 应设置备品备件、器材仓库,配置存放满足日常养护和应急抢险的备品备件和器材。

3 巡查中发现路灯设施故障、缺陷或存在安全隐患、故障隐患等情况,应根据问题情况严重程度,及时采取检修措施,排除故障、缺陷或上报相关部门组织专项维修、抢修工程处理。

4 巡查中发现有在路灯设施上擅自张贴、悬挂、设置标牌、广告,架设线缆,刻画、涂污,以及擅自在路灯设施安全距离内植树、挖坑,擅自迁移、拆除、利用路灯设施等可能影响路灯设施的行为,应及时劝阻、制止、上报。

5 配电箱(柜)、控制箱(柜)检修维护,电缆线路敷设、

连接，绝缘电阻、接地电阻、防雷装置等应符合用电安全技术规范要求。

6 各类部件编码标识、警示标志保持清晰。

7 日常巡查应采用巡视车或人工巡查与信息化手段相结合的方式等进行。

4.5.9 物业城市服务企业实施城市综合管廊维护管理服务应符合以下要求。

1 依照城市综合管廊管护要求、设备技术条件和环境条件制定城市综合管廊日常巡查、定期检查、专项检查、特殊检查以及主体结构、附属设施、智慧管理系统维护管理等工作计划并组织实施。

2 建立健全综合管廊维护管理制度，并会同各专业管线单位编制管线维护管理办法、实施细则及应急预案。

3 与各管线单位建立对接协调机制，发现综合管廊出现异常情况时，相互及时通知确认并协调相关单位处理。

4 主体结构、附属设施维护管理应符合主体结构及相关设施设备维护管理技术规范要求。

5 巡查综合管廊安全防护范围的地面环境，发现占用、挪用、损坏综合管廊地面设施及堆土、堆放建筑材料、垃圾等行为，应及时劝阻、制止、上报。

6 进入综合管廊作业前，应检查综合管廊氧气、可燃气体、有毒有害气体浓度，确认安全后，作业人员应配备防护装备，采取防护措施方可进入。

7 应采用信息化手段对综合管廊进行管理。

4.6 园林绿化服务

4.6.1 物业城市服务企业依照城市园林绿化分类、管理养护要求、养护质量标准等级、环境条件等情况制定园林景观设施、植物养护、绿地管理、古树名木养护等服务工作计划并组织实施。

4.6.2 物业城市服务企业应建立园林绿化档案，包括：园林绿化分布图、植物台账、盆栽植物台账等档案资料。

4.6.3 物业城市服务企业应加强绿化养护作业人员职业素质教育，消除登高危险作业应严格执行个人防护和作业审批管理制度。

4.6.4 物业城市服务企业实施园林景观设施维护管理应符合各类设施设备安全技术管理要求。

4.6.5 物业城市服务企业实施植物养护、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，并符合以下要求：

- 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，采取围栏和设置标识等方式，有效管控。
- 3 应尽量使用无毒、无刺激性的农药和肥料。
- 4 加强绿化区域清洁，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、支撑杆检查，并做好防涝、防旱、防冻措施等。

4.6.6 物业城市服务企业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，并符合以下规定：

- 1 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。

4.7 市容巡查服务

4.7.1 物业城市服务企业应依照物业服务合同约定，制定市容巡查服务方案，明确市容巡查服务内容、服务方式及工作制度、操作规程等，并落实执行。

4.7.2 物业城市服务企业实施市容巡查服务应符合市容管理条例及现行国家标准《城市容貌标准》GB 50449 的相关要求。

4.7.3 物业城市服务企业实施市容巡查服务应符合以下要求：

- 1 按照早发现、早制止、早报告、早处置的原则，对巡查中发现的各类违反市容市貌管理规定及影响、妨碍市容市貌管理及扬尘管理规定的行为，及时劝导、劝阻及报告城市综合执法管理部门予以处置。

- 2 巡查中发现道路、绿化带、公共场所、河道、垃圾收集站、转运站、施工工地出入口、餐饮经营场所等区域出现污染环境卫生的状况，应及时通知负有相关责任的单位、组织、个人进行清扫、清洁处理。

3 巡查中发现道路、桥梁、隧道、路灯、护栏、管线、窨井盖、电力设施、通信设施、各类标识标牌、公共交通候车亭、健身休闲设施等公共设施出现损坏，应及时通知负有相关责任的单位、组织进行维修、养护、更换处理。

4 巡查中发现各类安全隐患，应及时采取设置警示标志、防护围栏等措施，及时通知负有相关责任的单位、组织进行整改，消除隐患，避免安全事故发生。

5 巡查巡查应采用人工与信息化手段相结合，通过城市综合运行管理平台，实施动态监控、统筹调度、及时处理和考核评价。

4.8 物业城市资产运营管理

4.8.1 物业城市服务企业应依照物业城市服务合同约定，通过物业城市综合服务管理平台，建立城市资产台账，分类分级管理、定期清查盘点、资产评估等，实现物业城市资产的静态、动态有效管理。

4.8.2 物业城市服务企业对物业城市资产中建（构）筑物及其附属设施实施物业管理，应依照物业管理服务合同约定和物业管理相关标准，开展标准化、专业化物业管理服务。

4.8.3 物业城市服务企业应依据物业城市资产运营管理要求，丰富经营性业务，开展信息咨询、房屋租赁、房屋中介、电子商务、居家养老等经营业务，有效盘活城市资产。

5 评价与改进

5.1 评价形式与依据

5.1.1 物业城市服务评价包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 第三方评价。
- 3 市民评价。
- 4 委托方评价。

5.1.2 物业城市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。

5.2 服务评价与改进

5.2.1 物业城市服务企业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。

5.2.2 物业城市服务企业应建立检查机制，定期开展服务质量检查，并对检查情况进行统计、分析和改进。

5.2.3 物业城市服务企业应定期对投诉、督办件进行统计、分析和改进。

5.2.4 物业服务企业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 《城市道路施工作业交通组织规范》GA/T 900
- 2 《环境空气质量标准》GB 3095
- 3 《声环境质量标准》GB 3096
- 4 《地表水环境质量标准》GB 3838
- 5 《污水综合排放标准》GB 8978
- 6 《土壤环境质量 建设用地土壤污染风险管控标准》
GB 36600
- 7 《城市容貌标准》GB 50449
- 8 《公共厕所卫生规范》GB/T 17217
- 9 《电子文件归档与电子档案管理规范》GB/T 18894
- 10 《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》GB/T 19014
- 11 《生活垃圾分类标志》GB/T 19095
- 12 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》
GB/T 29639
- 13 《城市环境卫生设施规划标准》GB/T 50337
- 14 《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T 51168
- 15 《环境卫生设施设置标准》CJJ 2
- 16 《城镇道路养护技术规范》CJJ 36
- 17 《城市桥梁养护技术标准》CJJ 99
- 18 《城市市政综合监管信息系统技术规范》CJJ/T 106

- 19 《城市运行管理服务平台技术标准》CJJ/T 312
- 20 《园林绿化养护标准》CJJ/T 287
- 21 《城市环境卫生专用设备 清扫、收集、运输》CJ/T 16
- 22 《城市运行管理服务平台数据标准》CJ/T 545
- 23 《公路隧道养护技术规范》JTG H12
- 24 《公路养护安全作业规程》JTG H30

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 13 分册：物业城市服务标准

Volume 13: Standard of property city service

DBJ51/T 219.13—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	35
3.6	档案管理	35
3.7	公共信息导向系统管理	35
3.8	安全生产管理与应急处置	36
4	服务要求	39
4.1	基本要求	39
4.3	物业城市管家服务	39
4.5	市政工程施工、公用设施管理维护服务	39
5	评价与改进	43
5.2	服务评价与改进	43

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

3 基本规定

3.6 档案管理

3.6.1 物业城市服务档案应包括技术类档案和服务类档案,其中技术类档案长期保存,服务类档案根据合同及实际需要确定保存期限。

1 技术类档案主要包括:

- 1) 审核通过的项目工程建设移交证明文件。
- 2) 项目工程建设施工图、竣工图。
- 3) 项目工程设施设备档案等。

2 服务类档案主要包括:

- 1) 服务人员档案。
- 2) 相关方档案。
- 3) 管理和服务过程形成的文件记录等。

3.7 公共信息导向系统管理

3.7.3 物业城市服务企业在物业城市服务中,应主动从导向要素的导向信息连续性(导向信息衔接)、导向内容一致性、设置规律性(同类节点、相同高度)、设置数量合理性等方面观察发现导

向要素是否有缺漏、损坏、不足、不合理情况，并按照合同要求及时报告委托方或自行增设补充。

3.8 安全生产管理与应急处置

3.8.1 物业城市服务企业应根据有关法律法规规范和企业实际，设立安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理人员。

3.8.3 物业城市服务企业应依照法律法规规定，落实生产经营单位安全生产主体责任：

1 建立安全生产规章制度，包括：各项安全生产管理制度、消防管理制度、培训制度、职业健康环境管理制度、操作规程等。

2 不断完善、改善安全生产条件，包括：资金、技术、人员等的投入。

3 安全生产标准化包括：目标职责、制度化管理、教育培训、现场管理、安全风险管控及隐患排查治理、应急管理、持续改进等方面的内容。信息化管理包括：安全生产电子台账管理、重大危险源监控、应急管理、预测预警等信息系统。

3.8.4 物业城市服务企业应根据物业城市服务特点，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，实现风险自辩自控、隐患自查自治。

3.8.6 根据现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639的相关规定，物业城市服务安全生产事故应急预案的编制，应按照成立应急预案编制工作组、资料收集、风险评估、应急资源调查、应急预案编制、桌面推演、应急预案评审和批准等八个步骤进行。

安全生产事故应急预案体系应主要包括：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。

物业城市服务风险评估主要有：

1 可能发生的生产安全事故类型有：火灾、触电、淹溺、机械伤害、灼烫、高处坠落物体打击、中毒窒息、水浸、排水管网阻塞、燃气泄漏、消防系统故障等。

2 可能发生的自然灾害类事件有：洪涝、地震、生物灾害、生态环境灾害等。

3 可能发生的突发公共卫生事件、社会安全事件有：

1) 突发公共卫生事件：传染病、饮用水污染等。

2) 社会安全事件：交通事故、噪声扰民、高空抛物、寻衅滋事、环境污染、打架斗殴、盗窃、抢劫、故意伤害（杀）人、群体性事件等。

3.8.7 安全生产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。

4 服务要求

4.1 基本要求

4.1.2 物业城市服务企业在物业城市服务中，应依照现行国家标准《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、《土壤环境质量 建设用地土壤污染风险管控标准》GB 36600 等的有关要求实施空气污染、噪声污染、土壤污染及地表水水质等监控、监测和管理。

4.3 物业城市管家服务

4.3.3 物业城市管家在物业城市服务单元实施巡查管理服务中，应运用移动终端设备、信息采集设备及时将物业城市服务事项相关信息传递给管理平台，以实现服务过程监督、服务结果管控、服务作业追溯等的标准化、专业化、智慧化管理服务。

4.5 市政设施、公用设施管理维护服务

4.5.5 依照市政设施管理法规要求及现行行业标准《城市桥梁养护技术标准》CJJ 99 的规定，市政设施管理部门应当健全城市桥梁检测评估制度，加强城市桥梁检测、养护、维修。

经检测，对城市桥梁技术状况进行评估分级，并根据城市桥梁养护类型、养护等级进行养护。

城市桥梁检测评估根据其内容、周期、评估要求分为经常性检查、定期检查、特殊检测。经常性检查应对桥梁结构变异、桥梁及桥梁安全保护区施工作业情况和桥面系、限载标志、限高标志、交通标志及其他附属设施等状况进行日常巡查。

桥面系主要包括：桥面铺装、桥头平顺、伸缩装置、排水设施、人行道铺装、栏杆、防撞护栏等设施。

其他附属设施主要包括：防护网、隔离带、遮光板、限高门架、绿化、夜间航空障碍灯、航道灯、照明设施、防雷装置、自动扶梯、垂直电梯等设施。

4.5.6 城市隧道养护管理除应符合现行行业标准《城市桥梁养护技术标准》CJJ 99 中隧道部分的规定外，还应参照并符合现行行业标准《公路隧道养护技术规范》JTG H12 的相关规定要求。

城市隧道养护应包括洞身、洞门、路面和两端路堑、防护设施、排水设施、洞口过渡段设施以及通风、照明、标志、标线、监控、消防、消音等设施的检查、保养、维修和加固。

人行地下通道养护管理除应符合现行行业标准《城市桥梁养护技术标准》CJJ 99 中人行地下通道部分的规定外，还可参照本条相关规定要求执行。

4.5.7 城市河道养护管理主要包括：堤防护岸、水面、河床、绿化和附属设施的日常检查、观测、维修和养护，以及堤防护岸应急抢险、技术档案和信息管理。

堤防护岸养护管理主要包括：防汛墙、挡墙、驳岸、护坡等水工构筑物的养护管理。

水面、河床养护管理主要包括：水面漂浮物清除、拦漂和水质改善设施维护、河床淤积物、障碍物、遗弃物、排水管口淤积物清理等。

绿化（包括陆域和水生植物）养护管理主要包括：绿化浇灌、施肥、修枝、除杂，以及绿化有无被违法占用、损坏等。

附属设施养护管理主要包括：景观设施（亲水平台、通道、景观雕塑、景观灯、景观步道、座椅等）、河道护栏、河床标牌、排水设施、水尺等。

4.5.8 城市路灯养护管理主要包括

1 智能控制设备：智能控制中心、智能监控系统、照明智能设备、UPS 电源、单灯控制器、电子号牌等。

2 变配电设施：变压器、箱式变电站、照明配电箱、配电间（室）、配电柜（屏）、开关等。

3 配电线路：架空线路、地下（埋）管线、工作井等。

4 灯杆：一般灯杆、高杆灯灯杆、多功能路灯杆等。

5 灯具：一般灯具、LED 道路照明灯具、隧道灯等。

6 接地系统：接地线、接地体等。

4.5.9 城市综合管廊入廊管线主要包括：供水管道、排水管道、天然气管道、电力电缆、通信线缆等

附属设施主要包括：消防系统、通风系统、供电系统、照明系统、监控与报警系统、排水系统和标识系统等。其中，消防系

统包括防火分隔、灭火系统、灭火器等设施；通风系统包括风机、风管、百叶风口、风阀、防火阀，以及管理用房和设备用房的空调系统等；供电系统包括配电站、附属设施配电系统、电力电缆线路、防雷与接地系统等；照明系统包括正常照明系统和应急照明系统；监控与报警系统包括监控中心机房、环境与设备监控系统、安全防范系统、火灾自动报警系统和通信系统等；排水系统包括排水明沟、集水坑、排水管道、水泵、液位控制器及其他附件；标识系统包括介绍牌、管线标识、设备铭牌、警示与警告标识、里程标识、方向标识，以及人员出入口、逃生口、管线分支口、灭火器设置处等的编号标识。

5 评价与改进

5.2 服务评价与改进

5.2.4 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。物业城市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;采用便于数据处理的封闭式问题。