

前言

本标准是根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达四川省工程建设地方标准计划的通知》(川建标发〔2021〕162号)的要求,由成都华昌物业发展有限责任公司和四川省房地产业协会会同有关单位共同编制完成的。

标准编制组经广泛调查研究、征求意见,参考了国内相关标准规范,在认真总结四川省公共场馆物业服务实践经验的基础上,制定本标准。

本标准共6章,主要内容包括:总则;术语;基本要求;基础服务;专项活动保障服务;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,由成都华昌物业发展有限责任公司负责具体技术内容的解释。各单位在执行本标准时,请将有关意见和建议反馈给成都华昌物业发展有限责任公司(地址:成都市人民中路二十八号房地产大厦2609;邮编:610028;邮箱:3023136@qq.com;电话:028-86279149),以供今后修订时参考。

主编单位: 成都华昌物业发展有限责任公司
四川省房地产业协会

参编单位: 四川保利物业服务有限公司
四川华玮物业管理有限公司
四川锦宾物业服务有限责任公司
成都诚悦时代物业服务有限公司

润楹物业服务(成都)有限公司

主要起草人：刘炯 唐飞 马千程 程硕

刘斌 李惊涛 刘助伦 蒲阳

梁晓娟 陈宇 肖峰

主要审查人：陈勇 徐成 路虎林 何长升

康俊 郭进华 梁秋蓉

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	承接查验和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	节能环保管理	7
3.9	安全生产管理和应急处置	8
3.10	保密管理	10
4	基础服务	11
4.1	客户服务	11
4.2	建筑及配套设施设备管理维护	16
4.3	秩序维护	21
4.4	环境卫生维护	24
4.5	绿化维护	25
5	专项活动保障服务	26
6	服务评价与改进	27

6.1 评价形式与依据	27
6.2 服务评价与改进	27
本标准用词说明	29
引用标准名录	31
附：条文说明	33

Contents

1	General Provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirements	4
3.1	Service contract	4
3.2	Undertake 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	7
3.8	Energy conservation and environmental protection management	7
3.9	Safety-emergency management	8
3.10	Security Management	10
4	Service requirements	11
4.1	Customer service	11
4.2	Maintenance and management of buildings and supporting facilities and equipment	16
4.3	Order maintenance	21
4.4	Environmental sanitation maintenance	24
4.5	Greening maintenance	25

5	Services for special events	26
6	Evaluation and improvement	27
6.1	Evaluation form and basis	27
6.2	Service evaluation and improvement	27
	Explanation of wording in this code	29
	List of quoted standards	31
	Addition: Explanation of provisions	33

1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进公共场馆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公共场馆物业服务，也适用于第三方实施公共场馆物业服务评价活动。

1.0.3 在公共场馆物业服务实践中，物业服务人、业主和物业使用人可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

1.0.4 四川省公共场馆物业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 公共场馆 public venues

服务于大众或提供给大众开展文化活动的建筑及附属设施、设备和场地。一般分为博物展馆类、影剧院舞厅类、体育场馆公园类、展览馆及图书馆类、儿童活动中心等几大类。

2.0.2 公共场馆物业服务 public venues property services

物业服务人按照合同约定对公共场馆物业服务区域内的房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护服务区域内的环境卫生和秩序的活动以及其他活动。

2.0.3 公共场馆运营方 public venues proprietor

公共场馆开发建设单位、业主(产权人)、受业主委托经营场馆的主体。

2.0.4 物业服务人 property servicer

物业服务企业和其他管理人。

2.0.5 物业使用人 property user

未取得物业专有部分所有权，但是取得了物业专有部分的占有权、使用权、收益权的自然人、法人或其他组织，包括承租人、借用人及其他取得物业使用权的人，符合场馆运营方要求，在场馆内布展、陈放物品、进入场馆参加相关活动人群等主体。

2.0.6 入驻服务 appearance service

物业服务人根据场馆运营方要求，对进入场馆开展布展、陈放物品等事项活动进行配合及办理手续等服务。

2.0.7 共用部位 common parts

建筑内各使用单元之间的相连结构和共同使用的部位，一般包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

2.0.8 共用设施设备 shared facilities

由业主或部分业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、给排水系统、供配电系统、弱电系统、空调系统、防雷系统、消防系统、绿地、道路、小品景观、沟渠、池、非经营性车场或车库、文体设施、垃圾分类设施设备和共用设施设备使用的房屋等。

2.0.9 客户满意度 customer satisfaction

客户（公共场馆运营方、物业服务消费者）对物业服务的感知结果与期望或需求比较后的感受。

3 基本规定

3.1 服务合同

3.1.1 物业服务人应依照法律法规规定，与委托方签订物业服务合同，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 物业服务人应依照法律法规的规定，与专项委托服务单位签订服务合同，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 物业服务人应依照法律法规的规定，与专项外委服务单位签订服务合同，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。

3.2 承接查验和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公共场馆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，制订承接查验或者交接验收工作计划、方案，和建设单位或公园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，记录并督促建设单位整改完善。

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 物业服务人根据委托方的物业服务需求设置相应的组织架构，明确部门及人员职责。

3.3.2 物业服务人应有固定的服务场所，并配备满足服务所需的设施设备，如电脑、打印机、复印机、对讲机、办公家具等。

3.3.3 物业服务人在服务场所显著位置公示物业服务企业营业执照、组织架构、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、24 h 值班电话等物业服务信息。

3.3.4 物业服务人开展公园物业服务，对有资质、资格、许可要求的服务项目，物业服务人应具备相应的资质、资格、许可证书。

3.3.5 物业服务人宜运用大数据、云计算、移动互联网、信息智能终端等技术，建设智能化、智慧化服务平台，实现服务智慧化、管理智能化，提升公园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 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，宜根据实际需要提供中英文等服务。

3.4.2 服务人员应具备从事公共场馆物业服务工作相关的专业知

识和技能，其中从事消防、电梯、供配电等专业岗位的人员应按国家有关规定，取得相应的资格证书。

3.4.3 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、服务知识和技能培训，并建立服务人员奖惩制度。

3.5 规章制度

3.5.1 物业服务人应建立和完善人事、财务、行政管理制度，以及设施设备维修养护、安全生产、绿化维护、环境维护、秩序维护、消防、客户管理等规章制度、操作规程。

3.5.2 物业服务人应根据法律法规规定建立物业服务重大事项报告制度。

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，持续更新、改进各项规章制度、操作规程。

3.6 档案管理

3.6.1 物业服务人应建立健全档案管理制度，物业服务档案的分类、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。

3.6.4 物业服务人开展公共场馆物业服务实行数字化管理的，应定

期对数据信息进行备份保存。

3.6.5 物业服务人应根据档案性质、类型、重要性，依法建立实施保密制度，保障公共场馆物业服务档案资料的安全。

3.6.6 物业服务人在退出物业服务时，应依照法律法规规定，与公共场馆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 物业服务人应建立公共信息导向系统管理制度，对公共场馆内位置标志、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 物业服务人应建立公共场馆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，应及时报告公共场馆管理方增设补充。

3.7.4 物业服务人因管理服务需要，需设置导向要素时，应与公共场馆的定位、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 节能环保管理

3.8.1 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。

3.8.2 物业服务人在充分满足运行前提下，对高耗能设施设备、照

明等采取科学节能管理，应包括以下内容：

- 1 做好设施设备维修和保养，提高设施设备运行效率。
- 2 科学调节设施设备的运行设置。
- 3 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。
- 4 每年组织节能降耗宣传，张贴宣传单及标识。

3.8.3 物业服务人应根据各类公共场馆使用要求，对场馆公共环境质量进行有效管控，场馆内温度、相对湿度、采光照度、噪声、空气质量等的管理应符合现行国家标准《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定。

3.8.4 物业服务人应开展节能降耗、污染防治、垃圾分类等教育宣传活动，引导公共场馆运营方或物业使用人、消费者参与。

3.9 安全生产管理与应急处置

3.9.1 物业服务人应落实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、消防安全管理网络。

3.9.2 物业服务人应建立安全管理制度，设置安全提示标识、储备应急物资设备、制定相应作业要求及注意事项，具体工作应包含以下内容：

- 1 开展安全教育、培训和宣传，组织物业使用人、物业服务人员参加各类应急预案的培训及演练。
- 2 不定期开展隐患排查及治理。
- 3 对风险作业实施作业许可管理，重点管控。
- 4 合理配发劳动防护用品，关注员工职业健康。

3.9.3 物业服务人应建立突发事件分类分级处置机制，应急管理包含应急预案、工作流程、保障体系、工作机制等内容。应急预案宜分为三级：

- 1 综合应急预案。
- 2 专项应急预案。
- 3 现场处置方案。

3.9.4 物业服务人应根据公共场馆物业特点，识别公共场馆物业服务各类风险，制订各类突发紧急事件的应急预案，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，并向政府主管部门报备，包括以下内容：

- 1 自然灾害如地震、洪涝等极端天气风险预防及突发事件处置。
- 2 事故灾难如交通、火灾等风险预防及突发事件处置。
- 3 公共卫生事件如防疫、食物中毒等风险预防及突发事件处置。
- 4 社会治安事件如防爆、防恐、群体性事件风险预防及突发事件处置。
- 5 设备故障如电梯困人、给排水爆管、突发停电等风险预防及应急处置。

3.9.5 物业服务人应适时启动应急预案处置和报告，执行信息发布制度。其中治安事件、刑事案件、消防事件向政府部门报告，配合政府部门救援。

3.9.6 发生突发紧急情况，物业服务人应按照应急响应程序要求启动应急预案进行处置及报告，以文字、录音、拍照及摄像等方式记录处置过程，并在处置结束后开展秩序恢复、善后处理、应急预案

评估与修订等工作。

3.9.7 举办大型活动，物业服务人宜编制安全保障方案，并依法向公安机关申请安全许可。

3.10 保密管理

3.10.1 物业服务人应建立并执行公共场馆保密制度。

3.10.2 物业服务人应定期进行保密法律法规、保密技术防范等方面的教育培训，并与员工签订保密协议。

3.10.3 物业服务人应对重要资料运用信息化手段进行加密。

3.10.4 物业服务人宜按照现行国家标准《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》GB/T 22080开展信息安全管理。

3.10.5 物业服务人员应具有保密意识，服务过程中保护公共场馆运营方或物业使用人的隐私。

4 基础服务

4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人提供入驻服务应符合下列规定：

- 1 按照场馆运营方约定的要求，办理入驻相关手续。
- 2 办理入驻手续时，认真核验各项资料，收集并归档。
- 3 收取费用时，按照场馆运营方要求，主动公开标准、出具票据。

4.1.2 物业服务人提供报修服务应符合下列规定：

- 1 全天 24 h 受理报修，有值班记录和报修处理记录。
- 2 公示相关收费标准，出具收费票据。
- 3 报修处理完毕，在 24h 内进行回访。

4.1.3 物业服务人提供寄存服务应符合下列规定：

- 1 正确使用、维护寄存配套设备。
- 2 公示寄存配套设备使用方法及禁止存放易燃易爆、管制刀具等危险物品要求。
- 3 每月定期巡查寄存设备使用状态，并记录归档。
- 4 及时处理、解决客户存、取物品时遇到的问题。

4.1.4 物业服务人提供票务服务应符合下列规定：

- 1 根据场馆运营方票务服务要求与委托，负责票据的领取、登记、派发或销售、保管、统计等工作。
- 2 根据场馆运营方的要求与委托，宜采用窗口人工、网上预约、电话预约等多种方式提供门票派发或销售服务。

3 掌握门票派发或销售工具和设备性能及操作技术，保持票务室、工作台和工具清洁卫生。

4 填写当班工作记录，做好当班交接工作。

4.1.5 物业服务人提供检票服务应符合下列规定：

1 为客户提供快速、简便的检票服务。

2 正确使用、维护检票设备设施。

3 采用人工检票时，应符合下列要求：

1) 按规定的票证标准、验证方式进行，遇外宾宜使用英语。

2) 特殊票种、证件应登记，凡不符合所持票种、证件以及实际人数与指定团体注明人数不一致等情况，应礼貌引导至售票处进行票务处理。

3) 客流高峰或团队、贵宾进入时，宜开设专用通道或备用通道放行；有安检要求的，宜使用移动安检器具。

4 采用设备检票时，应符合下列要求：

1) 应在检票前，确认检票设备（扫描枪、感应器等）处于正常状态。

2) 票据有效期内，按规定的验证方式放行，不得泄露解码方式。

3) 当检票系统发生故障或客流骤增时，采用人工检票方式或启用备用检票系统。

5 引导、维护检票秩序。

4.1.6 物业服务人提供安检服务应符合下列规定：

1 公示安检须知。

2 按场馆运营方要求配置符合要求人员进行安检服务。

3 确保安检设备处于正常状态，使用前应进行确认，连续运行

的应在运营间隙进行确认。

4 对进入场馆人员及物品进行安全检查，发现违禁物品，严禁携带进入并报告。

4.1.7 物业服务人提供引导服务应符合下列规定：

- 1 每次活动/展会应制作符合现场实际布展情况的导览图。
- 2 人流量较大的活动、展会，宜设置必要的引导人员为客户提供服务。
- 3 根据场馆运营方要求，应将进入场馆的客户引导至电梯厅或指定区域。
- 4 根据实际情况规定车辆行驶路线，对进出场馆的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。

4.1.8 物业服务人提供问询及投诉服务应符合下列规定：

- 1 在场馆内设置固定“问询处”或提供其他问询方式，设立“投诉接待窗口”公示投诉电话，服务时间内有专人值守、受理、处置。
- 2 宜通过公示板、电子信息屏、多媒体、门户网站、手机应用程序等多个渠道发布物业服务、公共场馆相关信息。
- 3 宜设置常规问题的便民服务卡，以解决问询人员较多时无法及时应答客户的需求。
- 4 对求助、问询、投诉等事项，由物业服务人责任导致的投诉应在 24h 内给出回复意见，涉及相关方的应在 2h 内转告相关方，并跟踪回复情况。
- 5 问询、投诉服务事项应进行相应的记录并存档。

4.1.9 物业服务人提供证卡办理服务应符合下列规定：

- 1 受场馆运营方委托，公示办理各类证卡的时间及地点、渠道、方式等。

- 2 认真登记、收集、办理证、卡所需资料。
- 3 客户退还证、卡时，记录完整并归还相关费用或物品。

4.1.10 物业服务人提供租借服务应符合下列规定：

- 1 公示租借须知、收费标准等内容。
- 2 租借予客户的物品应保持完好，功能正常，无安全隐患。
- 3 在租借服务单上体现租借物品名称、由客户签字确认生效。
- 4 租借物品归还时，应由双方共同验收确认完好状况，如租借物品损坏，租借人须按照相应标准予以赔偿。
- 5 如逾期未归还，物业服务人应主动与客户联系，确认原因并做好记录。
- 6 根据物品/设施属性需求，定期记录物品/设施的维护保养及清洁。

4.1.11 物业服务人提供广播服务应符合下列规定：

- 1 广播服务应保持音质良好、清晰、语速均匀、音量适宜，播报内容准确无误。
- 2 场馆内常规播报内容，宜录音后按照既定频次设置、播报。
- 3 其他播报前应详细记录场馆运营方的服务需求（内容、时间、频次等）并确认。
- 4 寻人、寻物类广播，应增加记录失主联系电话、有效证件等内容。
- 5 下列情况应按应急程序启动紧急广播。
 - 1) 客流量过大，造成秩序混乱。
 - 2) 因突发事件需进行人员紧急疏散。
 - 3) 影响正常运营的设备设施故障。
 - 4) 其他突发情况等。

4.1.12 物业服务人提供讲解服务应符合下列规定：

1 根据预先确认的内容、语种、时间、位置或路线进行讲解服务（可分为定点讲解、区域讲解和移动讲解）。

2 讲解人员应保证播放器等讲解工具（讲解器、无线耳机、激光棒等）使用正常，做好各项准备工作。

3 讲解人员熟悉讲解内容，明确讲解接待顺序。

4 尊重参观人员的风俗习惯及宗教信仰。

5 除参观人员特殊要求，需使用普通话讲解（必要时提供中英文双语），音量适度、语速适中、用语文明。

6 按规定的参观路线和内容进行讲解，不得擅自终止讲解、缩短参观时间、减少参观内容。

4.1.13 物业服务人无障碍服务应符合下列规定：

1 向残障人士提供无障碍检票服务，提供轮椅等便民设施的租借服务。

2 应配置无障碍专业服务人员，根据需要向残障人士提供全程讲解服务。

4.1.14 物业服务人展陈布置（装修）服务应符合下列规定：

1 根据场馆运营方委托要求，对客户展陈布置、装修等事项提出相关主管部门管理规定，对装修现场进行巡查和监督。

2 明确约定装修施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运事项。

3 装修、装饰应符合消防管理安全规定。

4 收集施工监督管理、装修巡查、验收记录，建立装修管理档案。

4.1.15 物业服务人提供应医疗救助协同服务符合下列规定：

- 1 根据物业规模、特性，配置突发伤病救护的简易外用药品、医用物品。
- 2 定期查验药品数量、品种及有效期，并及时补充。
- 3 确保应急通道畅通，以供医疗救助人员及病员通行。
- 4 应协助突发伤病转送专业医疗机构。

4.2 建筑及配套设施设备管理维护

4.2.1 物业服务人按照物业服务合同约定开展建筑及配套设施设备管理维护应符合以下规定：

- 1 每年制订房屋及附属设施维修维护计划，定期检查和维护房屋及附属设施，保持其功能和外观完好，消除安全隐患。

- 2 涉及房屋主体结构安全的事项，由具有资质的专业机构对建筑安全进行现场确认并出具主体结构改造图纸方可进行施工，不得自行擅自实施。

- 3 室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，安装牢固，布局整齐协调、符合公共场馆管理方相关管理规定。

4.2.2 物业服务按照物业服务合同约定开展设施设备用房管理应符合以下规定：

- 1 设施设备用房内清洁，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 设施设备用房内照明、通风、排水设施保持完好，室内温湿度符合设备运行要求，防止老鼠等小动物进入的措施完善，消防设施完好有效。

3 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 外来人员进出站房需获得允许，并做好登记。

4.2.3 物业服务人按照物业服务合同约定开展供配电系统及照明系统管理应包含以下内容：

1 对高低压供配电设备进行巡检、保养、检修，符合现行国家标准《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符合现行行业标准《电力设备预防性试验规则》DL/T 596 的有关规定。

3 对柴油发电机进行空载、带载试机运行。按照发电机维护保养手册定期或柴油发电机累计运行达到保养时限，对柴油发电机进行更换机油、更换“三滤”、更换冷却液等维护保养。

4 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，并定期进行充放电测试、电源切换测试等。

5 对机动车充电和电动自行车充电设备及线路进行巡检，发现隐患及时维修处置。

6 巡检照明、光彩设施，及时维护完好，并根据季节调整启停时间。

7 开展景观水域供配电设施设备安全防护装置检查，及时维修或更换可能造成漏电的电气设备。

8 暴雨、雷电、高温、强冷空气等特殊天气期间及用电高峰时段应增加巡检频次。

4.2.4 物业服务人按照物业服务合同约定开展电（扶）梯设备管理

应符合以下规定：

1 委托并监督具备相应资质的单位对电（扶）梯进行定期维护保养、维修，维保应符合现行行业标准《特种设备使用管理规则》TSG 08、《电梯维护保养规则》TSG T5002 的有关规定。

2 配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行检查，发现问题立即处理；情况紧急时，可决定停止使用并报告有关负责人，并对电（扶）梯维保单位履约进行监督和评价。

3 电梯机房实行封闭管理，保持机房内温度不超过设备安全运行环境温度，应急照明、灭火器和盘车工具齐全，并设置在显眼方便处。

4 电（扶）梯各项运行指标和安全防护功能符合强制检验标准并取得定检合格证。

4.2.5 物业服务人应建立空调通风系统的维护管理制度，空调通风系统的管理、安全卫生与环境、节能、应急管理应符合现行国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB 50365 的有关规定，并符合以下规定：

1 空调系统运行前应对循环泵、膨胀水箱等配套设备做好检查，各项参数达标后启动设备，并根据负荷和天气情况调整运行参数节省能耗。

2 空调系统运行期间应设置专人定时巡检，确保设备及运行效果正常。

3 定期检测水质和投除垢药物，确保热交换正常，应定期进行末端设备滤网清洗和风管内部清洁，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 属于特种设备的锅炉应进行年检。

4.2.6 物业服务人按照物业服务合同约定开展给排水系统管理应符合以下规定：

1 定期巡检给水、排污泵及配套控制柜、进出水管路、阀门、水箱，确保设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象；定期检查备用水泵，必要时进行主/备转换。

2 定期开展给水泵及配套设施的保养，定期进行生活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，涉及生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康证、水质检测的要求应符合现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051 和《二次供水工程技术规程》CJJ 140 的有关规定。

3 水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，溢流管口应安装防护网。

4 集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏，排水畅通无堵塞。

4.2.7 物业服务人按照物业服务合同约定开展消防系统管理应符合以下规定：

1 委托具有资质的消防技术服务机构对服务区域内防火分隔、火灾报警系统、灭火系统、排烟系统、消防应急照明系统等消防系统进行维护保养，符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201 和相应系统技术规范的有关规定，日常监测符合现行国家标准《消防控制室通用技术要求》GB 25506 的有关规定。

2 每年至少进行一次消防安全检测，并符合现行行业标准《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503 的有关规定。

3 依据灭火器配置定位编码表，定期对灭火器进行维护检查，压力不够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。

4 根据消防系统专业检测报告,并结合设备的建议使用年限,开展大修、中修等专项工程。

5 物业使用人对公共场馆改造或平面布局发生变化时,不得破坏或改变现场原有消防设施,确需变动消防设施的,应提前送报消防管理部门经同意后方可施工。

4.2.8 物业服务人按照物业服务合同约定开展停车系统管理应符合以下规定:

1 定期对车场道闸设备及线路、车场各类设施进行巡检,并实施润滑、紧固、除尘、更换等维护保养,定期检查停车收费系统,对系统数据进行整理、备份,做好巡检和维护记录。

2 收费系统权限设置适当,做好密码管理及监控主机病毒防范。

3 停车场设备保养维修期间应做好车辆的出入和收费管理。

4.2.9 物业服务人按照物业服务合同约定开展智能化系统管理应符合以下规定:

1 定期对智能化系统各组成设备和线路进行巡检,开展除尘、紧固、更换、清理等维护,检测各项参数,确保各设备24h运行正常。

2 定期检查、维护网络系统软硬件,紧固清洁线路,测试数据传输质量,检查网络设备接口状态和配置,升级防火墙,确保网络的正常功能和安全,并定期备份系统软件和数据,符合运营要求。

4.2.10 物业服务人按照物业服务合同约定开展公共场馆专项设施设备管理应符合以下规定:

1 定期对安检系统进行保养检修,应符合下列规定:

- 1) 探测器图像清晰,能显示物品形状和位置。
 - 2) 警示功能正常,无误报警,声光报警器音量和报警声适宜。
 - 3) 传送设施完好,能有效防止行包夹损。
 - 4) 信息采集、统计功能正常。
- 2 定期对自动检票系统进行保养检修,应符合下列规定:
- 1) 能实现自动检票和出入控制,进、出闸机开闭灵活。
 - 2) 控制装置能即时进行自动控制与人工控制的转换。
 - 3) 可设定检票权限,能实时生成出入记录。

4.3 秩序维护

4.3.1 物业服务人应依照法律法规和公共场馆管理方消防管理相关要求,制订相应的消防管理工作方案,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,并符合以下要求:

1 每半年组织全员消防安全培训,应注重实效,开展操作程序、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 重点组织实施消防设施设备巡查、重点部位巡查、临时搭建、施工现场巡查,严格管控用电防火、用火、动火、易燃、易爆化学物品等。

3 开展客户消防安全宣传,并督促监督客自遵守公共场馆消防安全管理规定。

4.3.2 物业服务人开展监控管理应符合下列规定:

1 监控中心24 h专人值班,安全监控设施24 h运行,监控记录完整。

- 2 各类电话（消防、电梯、治警等）保持24 h畅通，接听及时。
- 3 外来人员进出监控中心应实行登记制度。
- 4 监控资料应至少留存 30 天备查，防范恐怖袭击的重点目标至少留存 90 天备查，物业服务人应对监控资料的查阅实行审批制度。

4.3.3 物业服务人开展巡查管理应符合下列规定：

- 1 制订详细的巡查方案，对重点区域、重点部位应定人定点巡查，公共区域宜每 2 h 巡查 1 次，确保巡查路线能覆盖全部场馆。
巡查人员应熟悉巡查路线周边环境、掌握巡查区域内各类应急设备的使用方法。
- 3 在客流高峰期，巡查人员应开展不间断巡查。
- 4 巡查中发现可疑现象，应立即上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

4.3.4 物业服务人开展出入管理应符合下列规定：

- 1 主出入口 24 h 值守。
- 2 对进入场馆人员及物品进行安全检查，禁止携带易燃易爆物品、刀具等危险品进入公共场馆。
- 3 对场馆自有物品实行出入登记管理。

4.3.5 物业服务人开展车辆管理应符合下列规定：

- 1 制定并公示停车场管理规定，公示收费标准，宜支持多种支付模式。
- 2 指定专人进行车辆管理，维护交通秩序。
- 3 定期维护监控装置、照明装置、消防设施、道闸装置等设施设备及车辆限速、温馨提示等标识标牌。
- 4 地下停车场（库）定时通风排气。

5 地下停车场（库）应配备防汛物资，定期维护相关排水设施设备。

6 非机动车应定点集中存放，整齐有序，规范配置和使用充电设施，宜使用智能充电设施，场地内应配置足够的灭火器等安全器材。

7 停车场（库）内禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

4.3.6 物业服务人开展清场管理应符合下列规定：

1 制订清场方案，包括岗位、路线、路标设置及展品保护、座椅撤收、疏散通道等。

2 运用广播、信息屏、移动标识等，引导人员按规定的疏散路线离开现场。

3 清场时应及时清理物品，并逐项检查以下事项：

- 1) 水、电、燃气源已切断。
- 2) 门窗和需要上锁橱柜已锁闭。
- 3) 无易燃物品及可疑物品等隐患。
- 4) 无滞留人员等。

4 贵重物品或顾客遗失物品采取相应的防护措施。

5 停止开放的区域，清场后应布防。

4.3.7 物业服务人开展封闭管理应符合下列规定：

1 根据赛事、演出、展览等的安排，确定封闭和启用时间。

2 封闭前应进行清场、布防。

3 封闭期间定期巡视，因工作需要进入封闭区域的须经相关人员同意，并做好记录。

4 启封前应确认封闭状态，指定启封人员，保持启封时间、人员、状态等记录。

4.4 环境卫生维护

4.4.1 物业服务人应建立环境卫生维护管理制度,物品配置、储存、公共用品用具、通风换气、空调设置、卫生专间、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 物业服务人应根据公共场馆特点和客户需求,以及人流量状况,制订针对性环境卫生服务方案,合理调配人员,确保满足不同环境卫生服务需求。

4.4.3 物业服务人应定期开展卫生作业人员职业素质教育,遵守安全操作规程,保持良好个人卫生,严格执行消杀作业、高处作业等高危作业审批管理制度

4.4.4 物业服务人应严格执行环境卫生作业人员责任区域制,避免交叉作业。作业时,应尽量避免影响游客通行,并收捡好作业工具。

4.4.5 物业服务人应严格控制和使用清洗药剂、消杀药剂,避免化学药品伤害或造成环境污染。

4.4.6 物业服务人应按照垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处置原则,及时清理垃圾。

4.4.7 物业服务人提供公共厕所卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生标准》GB/T 17217 相关要求,并依据公共场馆人流量情况,适当调配人员,增减保洁频次。

4.4.8 物业服务人应配合相关部门开展传染性疾病预防工作。

4.4.9 物业服务人宜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 物业服务人应建立绿化台账，包括绿化分布图、室外植物台账、盆栽植物台账等档案资料。

4.5.2 物业服务人应依据公共场馆特点和客户需求，结合植物分类、气候特点、养护管理条件等因素，制订针对性绿化养护方案、工作计划并遵照执行。

4.5.3 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，遵守安全操作规程，严格执行消杀作业、高处作业等高危作业审批管理制度。

4.5.4 物业服务人实施植物养护、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》CJ/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，应满足观赏性要求。

2 做好有毒植物识别，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环保型农药和肥料，严格控制药品使用剂量，避免化学药品伤害或造成环境污染。

4 及时清理枯枝、枯叶、草屑及其他垃圾，保持绿化区域清洁。

5 特殊天气，应开展树木绑扎、立桩检查，并做好防涝、防旱、防冻措施等。

5 专项活动保障服务

5.0.1 物业服务人策划专项活动保障服务应满足下列要求：

1 特定活动提前编制保障方案并交公共场馆运营方或物业使用人认可，方案应包括指挥系统、信息传递网络、岗位设置、服务内容和标准、车流与客流疏导安排、应急措施等。

2 活动策划时，应与当地公安、消防等相关部门保持动态联络，保证活动符合相关部门的要求并得到支援。

5.0.2 物业服务人开展专项活动准备保障服务准备工作，应满足下列要求：

1 提前 1 h 完成行进路线及活动区域踏勘、人员待命、车位预留等准备工作。

2 踏勘行进路线、活动区域，应确保：

- 1) 无安全隐患，无闲杂人员，无影响活动的施工作业。
- 2) 环境整洁，物品摆放到位。
- 3) 所到路线、区域设施无缺损，设备运行处于良好状态。
- 4) 设置隔离带、缓冲区、车辆专用通道。

5.0.3 物业服务人在活动保障方面，应符合以下规定：

1 按预定内容和要求提供服务，全程维护行进路线和活动区域的秩序，及时响应公共场馆运营方或物业使用人提出的临时需求。

2 特定活动结束后，应协助公共场馆运营方或物业使用人清点和移交物品，恢复区域的正常秩序和环境。

3 重复使用的辅助观赏用具（如耳机、眼镜等），每次使用后消毒。

6 服务评价与改进

6.1 评价形式与依据

6.1.1 公共场馆物业服务评价应包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 业主评价。
- 3 第三方评价。

6.1.2 公共场馆物业服务评价依据应包括以下内容：

- 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机构进行满意度调查。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 《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488
- 2 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639
- 3 《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》GB/T 22080
- 4 《用电安全导则》GB 13869
- 5 《接近电气设备的安全导则》GB 29480
- 6 《空调通风系统运行管理标准》GB 50365
- 7 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 8 《二次供水设施卫生规范》GB 17051
- 9 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201
- 10 《消防控制室通用技术要求》GB 25506
- 11 《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248
- 12 《公共场所卫生管理规范》GB 37487
- 13 《公共厕所卫生标准》GB/T 17217
- 14 《标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号》GB/T 10001
- 15 《电力设备预防性试验规则》DL/T 596
- 16 《特种设备使用管理规则》TSG08
- 17 《特种设备使用管理规则》TSG08
- 18 《电梯维护保养规则》TSG T5002
- 19 《公共场所集中空调通风系统卫生规范》WS 394
- 20 《二次供水工程技术规程》CJJ 140
- 21 《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503
- 22 《园林绿化养护标准》CJJ/T 287

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

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 7 分册：公共场馆物业服务标准

Volume7: Standard of public venues property service

DBJ51/T 219.7—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	39
3.3	服务机构和场所	39
3.6	档案管理	39
3.7	公共信息导向系统管理	39
4	基础服务	41
4.2	建筑及配套设施设备管理维护	41
4.3	秩序维护	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

3.3 服务机构和场所

3.3.2 物业服务企业应定期对配置的办公、服务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。

3.6 档案管理

3.6.1 物业服务档案包括技术类档案和管理类档案，其中技术类档案长期保存，管理类档案短期保存，并根据实际确定保存期限。

1 技术类档案包括以下内容：

- 1) 物业竣工验收资料。
- 2) 物业权属资料。
- 3) 物业承接查验资料。
- 4) 设施设备档案等。

2 管理类档案包括以下内容：

- 1) 服务人员档案。
- 2) 管理制度档案。
- 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

3.7.1 公共场馆公共信息导向系统是通过图形符号、颜色和文字向

游客传递公共场馆内景点、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公共场馆物业服务的工作重点之一。

3.7.2 公共场馆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 3 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（公园介绍等）、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）和太阳标志等导向要素。

3.7.3 物业服务人在公共场馆物业服务中，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，并及时报告公共场馆管理方增设补充，以方便游客参观、游览，提升公共场馆品质。

4 基础服务

4.2 建筑及配套设施设备管理维护

4.2.3

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。

4.2.4

3 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,灭火器维修年限应符合表1的规定,灭火器报废年限应符合表2的规定。

表1 灭火器维修年限

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,首次维修以后每满一年
	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
干粉灭火器	手提式(储气瓶式)干粉灭火器	
	推车式(储气瓶式)干粉灭火器	

续表

灭火器类型		维修期限
洁净气体灭火器	手提式洁净气体灭火器	出厂期满 5 年，首次维修每满 2 年
	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	12
	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	

4.3 秩序维护

4.3.2 《保安服务管理条例》第二十五条第二款规定：保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 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》第三十二条第三款规定：重点目标的管理单位应当建立公共安全视频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。故本款进行了区分规定。