

## 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,在成都嘉诚新悦物业管理集团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6章,主要内容包括:总则;术语;基本规定;服务要求;运营管理;评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司负责具体技术内容的解释。在执行过程中,请各单位结合公园物业服务的实践,认真总结经验,并将有关意见和建议反馈给成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司(地址:成都市高新区天府二街368号绿地之窗2号楼21楼;邮编:610095;邮箱:1294254880@qq.com;电话:13980523788),以便今后修订时参考。

**主编单位:** 成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司

**参编单位:** 四川省房地产业协会

成都三泰联合物业管理师事务所

润楹物业服务(成都)有限公司

领悦物业服务集团有限公司

成都德商产投物业服务服务有限公司

成都空港公园城市绿道建设投资有限公司

主要起草人：李旭东 伍三明 马千程 文武

郑海涛 宋睿 陈明艳 陈景超

柳军 甘立琴 吴子瑜 吴德

温锐 韩刚 彭玖珉 刘伟

魏丽 蒲玛丽 刘雍 板秋丽

肖苏 江峰

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	6
3.5	规章制度	6
3.6	档案管理	7
3.7	公共信息导向系统管理	7
3.8	节能环保管理	8
3.9	资源保护	9
3.10	精神文明建设	9
3.11	安全生产管理与应急处置	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	14
4.3	秩序维护	19

4.4	环境卫生维护	22
4.5	绿化维护	23
5	运营管理	25
5.1	经营管理服务	25
5.2	专项服务	26
6	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	Undertaking inspection and handover-acceptance of existing property projects	4
3.3	Service organization and place	5
3.4	Service personnel	6
3.5	Rules and regulations	6
3.6	Archives management	7
3.7	Public information guidance system	
3.8	Energy conservation and environment protection management	8
3.9	Resource protection	9
3.10	Civilization and health management	9
3.11	Safety-emergency management	10
4	Service requirements	12
4.1	Customer service	12

4.2	Maintenance and management of buildings and auxiliary facilities and equipments .....	14
4.3	Order maintenance .....	19
4.4	Environmental sanitation maintenance .....	22
4.5	Greening maintenance .....	23
5	Operation management .....	25
5.1	Operation management and service .....	25
5.2	Special service .....	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 standard .....	29
	List of quoted standards .....	31
	Addition: Explanation of provisions .....	

## 1 总 则

**1.0.1** 为积极贯彻执行国家政策，促进公园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的公园物业服务，也适用于第三方实施公园物业服务评价活动。

**1.0.3** 在公园物业服务实践中，物业服务人、业主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** 四川省公园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 公园 park

向公众开放、以游憩为主要功能，配备一定游憩和服务设施，兼具改善生态、美化环境、健身娱乐、科普教育、应急避险等功能的绿色共享空间。公园包括：综合公园、专类公园、社区公园、游园、城市湿地公园、城市森林公园等。

### 2.0.2 公园物业服务 park service

物业服务人依照合同约定，对公园物业服务区域内建筑物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、绿化景观和秩序，以及为公园客户生产、经营、生活提供其他相关配套服务的活动。

### 2.0.3 公园管理方 park management

对公园发展建设进行综合管理的政府派出机构，或政府招商引资，投资公园发展建设并实施运营管理的建设单位、运营单位。

### 2.0.4 客户 customer

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

### 2.0.5 相关方 interested party; stakeholder

与公园相关联的相关单位、组织，公园运营管理需要的物资、专业技术服务，以及为公园提供其他服务的供应方。

### 2.0.6 专项服务 professional service

物业服务人受客户委托，按照服务合同约定，为公园提供会务、接待、咨询、导览、票务、营销、食宿、购物、交通、群众性活动组织管理等专项服务。

### 2.0.7 专项外委服务 special commissioned services

专业性服务企业接受物业服务人的委托，承接物业服务区域内共用部位、共用设施设备维修养护、园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

### 2.0.8 公共信息导向系统 public information guidance system

为客户提供公园游览信息、公共设施信息、安全和劝阻信息的各类标识、标牌、信息板、导览图、导游手册等设施 and 印刷品。

### 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，与公园管理方签订公园物业服务合同，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 物业服务人受客户委托，开展专项服务，应与客户签订专项服务合同，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公园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，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** 物业服务人应结合公园物业实际情况，明确服务定位，制定相应的物业服务方案，建立适宜的组织架构，明确岗位职责。

**3.3.2** 物业服务人应设置公园物业服务中心，并有固定的服务办公场所，配备满足服务所需的设施设备。例如：计算机、打印机、对讲机、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。

**3.3.4** 物业服务人应在公园主要公共区域公示公园物业服务中心联系方式及其他相关提示。

**3.3.5** 公园物业服务中心工作时间有专人值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有 24 h 服务电话。

**3.3.6** 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。

3.3.7 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 物业服务人应依据物业服务合同约定配置服务人员。

3.4.2 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。

3.4.3 服务人员应具备从事公园物业服务工作相关的专业知识和技能，其中消防、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。

3.4.4 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、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、以及设施设备维修养护、安全生产、绿化养护、环境维护、秩序维护、消防及森林防火、客户管理等规章制度、操作规程。

3.5.2 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。

3.5.3 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 物业服务人对公园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，保障公园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园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，对公园内位置标志、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园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，应及时报告公园管理方增设补充。

**3.7.4** 物业服务人因管理服务需要，需设置导向要素时，应与公园的定位、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可对高耗能设施设备、照明设施等开展科学节能管理，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 采用科学节能管理措施。例如：使用节能环保产品，使用再生水、太阳能等再生能源。
- 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。

### 3.9 资源保护

**3.9.1** 物业服务人在公园物业服务工作中，应积极配合公园管理方做好资源保护工作，包括：自然景观资源保护、人文景观资源保护。

**3.9.2** 物业服务人应强化环境保护意识，依据合同约定执行公园自然景观资源保护区域保护措施。

**3.9.3** 物业服务人应配合公园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 制定针对性应急预案，并开展应急演练，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。

### 3.10 精神文明建设

**3.10.1** 物业服务人每年应开展精神文明建设和安全宣传活动，内容包括公园管理相关法律法规、政府规定、文明公约、科学防疫、消防安全、食品卫生、环境保护、水资源保护等。

**3.10.2** 物业服务人通过宣传，引导客户文明游园，爱护公物，保护环境，不得影响和妨碍他人游览、休憩。

**3.10.3** 物业服务人可引导建立志愿者服务组织，开展便民利民志愿服务活动。

### 3.11 安全生产管理与应急处置

3.11.1 物业服务人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、消防安全管理网络。

3.11.2 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。

3.11.3 物业服务人应组织实施安全生产、消防安全管理，并符合以下规定：

- 1 建立健全安全生产、消防管理制度。
- 2 保障对安全生产、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。

3.11.4 物业服务人应根据公园物业特点，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，完善应急物资及救援装备的配备。

3.11.5 物业服务人应编制生产安全事故应急预案，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，并定期对预案进行评估和修改调整，以确保预案的全面性、科学性、针对性、可行性、衔接性。同时，预案应与公园管理方、当地政府应急预案相衔接。

3.11.6 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。

3.11.7 物业服务人应开展公园内预留承担应急避难功能的场所管理，定期维护保养和检查避难场所配套设施设备。

3.11.8 物业服务人应制定人流量调控预案，配合公园管理方开展人流量动态监测。当公园管理方发布人流量超量预报、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。

3.11.9 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管理协议，明确双方安全管理责任和义务，并督促承办方依法向公安机关申请办理安全许可。活动结束后，监督承办方及时清除各类废弃物，及时拆除临时设施，清理场地，恢复公园景观、绿地、设施原状。

3.11.10 物业服务人开展公园物业服务，宜购买相关的责任保险。

## 4 服务要求

### 4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人宜设立公园物业服务中心，接待客户来访、问询、咨询、报事、求助、投诉等，及时回答并将相关信息整理汇总，安排处理客户需求或将客户相关诉求上报公园管理方予以处理回复。

4.1.2 物业服务人应根据公园特点和公园管理方、客户需求，提供导览讲解、物品寄存、游览器材物品租赁、广播等服务，以及开展帮助未成年人、老年人、孕妇、残疾人等特殊人群、协助医疗救助、失物招领、邮政等便民服务。

4.1.3 物业服务人提供导览讲解服务应符合现行行业标准《旅游景区讲解服务规范》LB/T 014 的相关规定，并符合以下要求：

1 开展有资格要求的导游服务，从业人员应依照法律法规要求取得相应的资格证书。

2 讲解服务人员应具备相应的讲解知识和技能，形象气质佳、语言标准、熟悉掌握讲解相关知识和讲解技巧。

3 根据客户讲解服务需求，宜提供图文声像、便携语音导览器、便携游览终端上网设备等多种形式的讲解服务。

4.1.4 物业服务人提供物品寄存服务应符合以下要求：

1 协助或引导客户正确使用物品寄存设施设备，自觉遵守公园管理方关于物品寄存的相关管理规定。

2 告知、劝阻客户限制物品的寄存，发现违禁物品及时报告

公园管理方安全管理部门进行处置。

3 定期维护保养检查物品寄存设施设备,确保设施设备的安全使用。

4.1.5 物业服务人提供游览器材物品租赁服务应符合以下要求:

1 配置有自动导游讲解系统的公园,应提供便携式讲解器、自动感应讲解器等设备租借服务。

2 考虑不同客户需求,提供讲解扩音器、助行器、轮椅等便民设备、器具的租借服务。

3 各类设备、器具每次租借前后,应进行清洁、保养、消毒,并认真检查其使用功能、安全性能,确保设备、器具的安全使用。

4.1.6 物业服务人提供广播服务应符合以下要求:

1 熟练掌握使用广播设施设备,按照公园管理方关于广播内容、广播时间、广播方式,以及背景音乐播放等的管理要求,提供广播服务。

2 播音员应具备相应的播音能力,语音标准、吐音清晰、语速均匀、音量适宜。

3 应提供便民广播,帮助客户排忧解难。

4.1.7 物业服务人开展帮助未成年人、老年人、孕妇、残疾人等特殊人群、协助医疗救助、失物招领、邮政等便民服务应符合以下要求:

1 根据公园配套设施设置情况,宜为未成年人、老年人、孕妇、残疾人等特殊人群设置歇息区、哺乳室、绿色通道等,并配置相应的设施设备。

2 物业服务人宜配备药箱、药架等,为客户和工作人员提供便捷的医疗用品。

3 宜与邮政部门沟通联系,提供公园风光明信片、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 物业服务人按照物业服务合同约定开展建筑及附属设施设备管理应符合以下规定:

1 建立建筑及附属设施设备台账,每年制定年度建筑及附属设施设备维护保养计划并落实执行,做好相关工作记录。

2 建立建筑及附属设施设备管理维护值班制度,及时处理建筑及配套设施设备故障。

3 对各类服务设施设备、工具等做好维护保养、校验、检测等,确保服务设施设备、工具的安全使用。

4.2.2 物业服务人按照物业服务合同约定开展建筑及附属设施维护应符合以下要求:

1 巡视检查各类建筑物、构筑物地基、墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水管沟等的完好情况,发现问题及时维修维护或报告公园管理方组织维修处理。

2 巡视检查道路、休闲步道、栈道、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公园管理方组织维修处理。

3 巡视检查景观水体、雕塑及其配套防护栏杆、梯步、基座等的完好情况,发现问题及时维修维护或报告公园管理方组织维修处理。

4 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公园管理方组织维修处理。

5 巡视检查公共厕所地面、墙面、便盆及其配套的冲水设施、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公园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 开展工程施工和装修装饰管理，严格执行公园工程施工和装修装饰的相关规定，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。

4.2.3 物业服务人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要求：

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；防鼠、防虫、防水、防潮等防护措施完善，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 外来人员进入设施设备用房需获得允许，并做好进出登记。

4.2.4 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管理维护应符合以下规定：

1 对高低压供电设备进行巡检、保养、检修，应符合现行国家标准《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程》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。在柴油发电机累计运行达到保养时限或按照发电机维护保养手册的要求，对柴油发电机进行更换机油、三滤、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。

4.2.5 物业服务未按照物业服务合同约定开展给排水系统的管理维护应符合以下规定：

1 巡检及保养、检修给水系统设施设备，确保设施完整、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。

2 进行生活水箱清洗和水质检测，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要求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 对排水管道、井池、设备进行检查和维护保养，委托专业单位对化粪池进行清掏，确保排水通畅。

4 检查喷泉、瀑布、喷雾水泵运行状况，发现问题及时处理，并进行维护保养。

5 检查绿化喷灌系统设施，发现问题及时处理，确保系统正常运行。

6 熟悉泄洪引流装置设备操作，开展检查和维护保养。

4.2.6 物业服务人按照物业服务合同约定开展消防系统的管理维护应符合以下规定：

1 设置有自动消防控制系统的应由具备从业条件的消防技术服务机构对消防系统进行维护保养。消防设施日常维护管理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 每年至少进行一次消防设施功能性检测，应符合现行行业标准《建筑消防设施检测技术规程》XF 503 的有关规定。

3 巡视检查灭火器、消火栓状况，对消火栓进行试水测试，灭火器管理维护应符合现行国家标准《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444 的相关规定。

4 对餐饮商家消防设施设备进行巡查，督促使用天然气的商家按照法律法规要求安装可燃气体报警装置。

4.2.7 物业服务人按照物业服务合同约定开展安防系统管理维护应符合以下规定：

1 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、入侵报警系统等安全防范系统的各组成设施设备、

部件和线路进行巡检。

2 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 对系统供配电及防雷接地进行检测和维护保养，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 浪涌保护器检查等。

4.2.8 物业服务人按照物业服务合同约定开展电（扶）梯设施设备管理维护应符合以下规定：

- 1 建立电（扶）梯安全技术档案，专人管理，实时更新。
- 2 由具备相应资质的专业机构对电（扶）梯进行维护保养、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。

3 配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行巡视检查管理，并对电（扶）梯维保单位履约情况进行监督和评价。

4 电（扶）梯各项运行指标和安全防护功能符合强制性检验检测标准，并取得定期检验合格证。

4.2.9 物业服务人按照物业服务合同约定开展停车场管理系统维护管理应符合以下规定：

1 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 巡检和维护停车场管理系统，对系统数据进行整理、备份，系统校时。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。

**4.2.10** 物业服务人按照物业服务合同约定开展健身、游乐设施设备管理维护应符合下列规定：

1 建立健身、游乐设施设备安全技术档案，专人管理，实时更新。依照法律法规要求，需要检测检验的健身、游乐设施设备，应取得检验合格证书。

2 每日检查测试健身、游乐设施设备结构部件、传动装置、连接部件、电气部件、座舱与车辆、玻璃钢构件、安全防护装置等的功能状况，发现问题应及时采取维修维护或暂停使用处理。

3 属于特种设备的大型游乐设施，应取得相应的使用登记证书及操作人员资格证书，且将使用须知、登记标志和警示标志置于大型游乐设施入口处或设备显著位置。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 和现行行业标准《特种设备使用管理规则》TSG 08 的相关规定。

4 水上游乐设施，应取得相应的许可证书及操作人员资格证书。每日开园使用前，还应对其梯塔楼、平台、游泳池、造浪池、漂流河地面、侧壁等部位、部件进行检查测试，发现问题及时采取维修维护或暂停使用处理。同时，游泳池、造浪池、漂流河水质以及沐浴水质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。

### 4.3 秩序维护

**4.3.1** 物业服务人开展安全监控管理应符合下列规定：

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。

**4.3.2** 物业服务人根据公园实际，采取固定岗值守、流动岗值守、巡逻岗巡查等多种方式对公园实施公共秩序维护，并符合以下规定：

1 根据公园人流量、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，防止公园内及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况。

2 固定岗值守人员应按照防疫、反恐等的管理要求严格核实人员、大件物品、车辆等的出入。

3 流动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 巡逻岗巡逻人员按照不同场地、部位安全巡查目标风险等级划分及防护等级要求，采取合理的巡查线路、巡查频次，巡查方式执行巡查工作。

5 公共秩序维护服务中，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。遇见客户有困难，应主动予以协助、帮助。

**4.3.3** 物业服务人开展公园内景观水域管理巡查，应符合以下规定：

1 开展景观水域周边警示、劝阻标识标牌维护管理和围栏、

驳岸、池壁、循环、排灌等设施安全检查。

2 宜在景观水域周边设置救生物资放置点。救生物资包括：救生衣、救生圈、救生绳、救生杆等。

3 及时劝阻客户在禁游泳、禁戏水、禁垂钓等区域违反相关规定的行为。

4 开展水位监测，需要时及时启动防洪、泄洪预案。

4.3.4 物业服务人应依照法律法规和公园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、应急处置等的训练，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 开展客户消防安全宣传，并监督客户遵守公园消防安全管理规定。

4.3.5 物业服务人开展森林防火安全管理应符合以下规定：

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，对野炊、祭祀烧纸焚香、燃放烟花爆竹、吸烟、玩火等行为进行劝阻。

3 根据森林火险天气等级，在高等级火险天气，增加巡查频次，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 物业服务人开展车辆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。

4.3.7 物业服务人应制定暴风、暴雨、洪涝灾害等自然灾害应急抢险工作预案和措施，建立应急机制，组织应急队伍，遇到抢险救灾时快速启动应急预案。

#### 4.4 环境卫生维护

4.4.1 物业服务人提供环境卫生服务应符合下列规定：

1 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。

2 定期开展卫生作业人员职业素质教育，遵守安全操作规程，保持良好的个人卫生，严格执行消杀作业、高处作业等高危作业审批管理制度。

3 严格控制使用清洗药剂、消杀药剂，避免化学药品伤害或造成环境污染。

4 及时清理垃圾、清洗垃圾箱，避免二次污染。

5 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。

**4.4.2** 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《公共厕所卫生规范》GB/T 17217 的相关规定。服务质量宜根据公园服务品质和公园管理方要求,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。

**4.4.3** 物业服务人开展公园景观水域管理维护应符合以下规定:

1 及时清捞水域各类漂浮物、杂物。

2 通过水处理、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Ⅳ类水以上标准。

3 及时清理水景观驳岸、沿岸的垃圾、枯叶、枯枝等。

**4.4.4** 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。

## 4.5 绿化维护

**4.5.1** 物业服务人应建立公园绿化台账,包括:绿化平面图、植物台账等资料。

**4.5.2** 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》CJJ/T 287 的有关规定。

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 开展绿化养护作业人员职业素质教育，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，同时做好防护，避免影响客户正常通行。

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

4 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。

5 开展绿化区域清洁，及时清理枯枝、枯叶、草屑及其他垃圾。

6 特殊天气，应进行树木绑扎、支撑杆检查，并做好防涝、防旱、防冻措施等。

**4.5.3** 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，并符合以下要求：

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。

## 5 运营管理

### 5.1 经营管理服务

**5.1.1** 物业服务人应依据法律法规、公园管理方的专项委托开展公园经营管理服务，并应符合以下要求：

1 严格依照公园规划及有关标准规范要求，使用公园配套服务项目设施、场地。

2 按照公园定位、业态规划、商业网点布局，制定公园招商及补位方案并落实执行。

3 办理商户入场手续时，应认真核对相关证照、资料，向商户说明公园相关管理规定、注意事项及物业服务相关情况，并签订物业服务协议、管理协议等文件后，交接相关场地和设施设备。

4 督促商户遵守装饰装修相关规定。广告牌匾、店招、装饰装修、物品陈列等应与公园定位、功能、整体环境相协调。

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

**5.1.2** 物业服务人应根据公园规划、运营方案，推动公园品牌打造、推广及营销。

**5.1.3** 物业服务人应告知商户依法诚信经营，并遵守公园公共秩序、设施设备、环境卫生、消防安全等的管理规定。

**5.1.4** 物业服务人应与商户沟通联系，及时为商户提供设施设备维修、养护、环境清洁等服务，促进商户顺利开展经营。

## 5.2 专项服务

**5.2.1** 物业服务人应根据公园管理方、客户需求，开展各项配套专项服务。

**5.2.2** 物业服务人提供展览、演唱会、音乐会、灯会、展销会等活动的专项保障服务，应符合以下要求：

1 与公园管理方、客户就活动的内容、规模、预计参与人数、保障工作需求、服务质量等事项进行充分沟通，并制定针对性工作方案。

2 依照活动保障服务工作方案，调配人员，准备物资，配置相应设施设备，设置隔离带、缓冲区、车辆专用通道等。

3 活动过程中，做好消防监控、人员监控、物品监控等，发现问题，及时采取有效措施处理，并做好现场环境卫生维护。

4 活动结束后，应及时做好人员疏散、物品清点、设施设备归位、清洁卫生等工作。

**5.2.3** 物业服务人提供餐饮服务应符合以下要求：

1 根据公共场馆管理方、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、分餐式餐饮、外卖餐饮等。

2 餐饮设施设备配置、原料采购、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。

## 6 评价与改进

### 6.1 评价形式与依据

6.1.1 公园物业服务评价包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 业主评价。
- 3 第三方评价。

6.1.2 公园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，制定和实施改进方案。

## 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 《地表水环境质量标准》GB 3838
- 2 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 3 《大型游乐设施安全规范》GB 8408
- 4 《用电安全导则》GB 13869
- 5 《二次供水设施卫生规范》GB 17051
- 6 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201
- 7 《电力安全工作规程电力线路部分》GB 26859
- 8 《接近电气设备的安全导则》GB 29480
- 9 《公共场所卫生管理规范》GB 37487
- 10 《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488
- 11 《公共场所卫生设计规范 第 1 部分：总则》GB 37489.1
- 12 《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444
- 13 《公共信息导向系统 设置原则与要求》GB/T 15566
- 14 《公共厕所卫生规范》GB/T 17217
- 15 《城市污水再生利用 景观环境用水水质》GB/T 18921
- 16 《旅游厕所质量要求与评定》GB/T 18973
- 17 《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306
- 18 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639
- 19 《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248
- 20 《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》GB/T 51168

- 21 《建筑消防设施检测技术规程》XF 503
- 22 《园林绿化养护标准》CJJ/T 287
- 23 《特种设备使用管理规则》TSG 08
- 24 《电梯维护保养规则》TSG T5002

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 8 分册：公园物业服务标准

Volume 8: Standard of park property service

DBJ51/T 219.8—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
3.7	公共信息导向系统管理	39
3.11	安全生产管理与应急处置	40
4	服务要求	41
4.1	客户服务	41
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	42
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 物业服务所需的设施设备包括：

- 1 办公设备：计算机、打印机、办公家具等。
- 2 环境维护类：扫/洗地机、清扫车辆、单擦机、割灌机、石材养护设备、尘推等。
- 3 秩序维护类：对讲机、反恐防爆器材、电子巡查设备、交通工具、移动式围栏、消防应急设备、应急医药箱等。
- 4 工程维护类：交通工具、登高设备、焊接设备、测温测风设备、万用表、网络测线仪、高压绝缘工具等。

#### 3.7 公共信息导向系统管理

3.7.1 公园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园内景点、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园物业服务的工作重点之一。

公园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（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）和劝阻标志等导向要素。

**3.7.3** 物业服务人在公园物业服务中，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，并及时报告公园管理方增设补充，以方便游客参观、游览，提升公园品质。

### **3.11 安全生产管理与应急处置**

**3.11.5** 依照现行国家标准《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，公园物业管理生产安全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。公园物业管理风险评估主要有：

**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。

**2** 可能发生的自然灾害类事件有：洪涝、地震、生物灾害等。

**3** 可能发生的公共卫生突发事件、社会安全事件有：

**1)** 公共卫生突发事件：传染病、饮用水污染。

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

## 4 服务要求

### 4.1 客户服务

**4.1.1** 公园物业服务中心宜设置客户服务中心，并与客户服务（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、公园游览信息，包括：客户须知、游览安全注意事项、公园简介、乘车路线、电子地图、活动预告、客户量信息、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，实现与客户互惠、互知、互动。

**4.1.2** 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。

**4.1.4** 根据相关法律法规，违禁物品主要有：武器、刀具类危险品；爆炸类危险品；易燃、易爆类危险品；毒害品、腐蚀性危险品等。常见的寄存限制物品主要有：易碎品、贵重物品、动物（导盲犬等服务类动物除外）、有较大刺激气味物品、包装不牢靠的液体等。

## 4.2 建筑及附属设施设备维护管理

4.2.4 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。

4.2.5 2 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。

4.2.8 2 依照《电梯维护保养规则》TSG T5002 相关规定，电梯维保单位应当制定应急措施和救援预案，每半年至少针对本单位维保的不同类别（类型）电梯进行一次应急演练；设立 24 h 维保值班电话，保证接到故障通知后及时予以排除；接到电梯困人故障报告后，维保人员及时抵达所维保电梯所在地实施现场救援，直辖市或者设区的市抵达时间不超过 30 min，其他地区一般不超过 1 h；电梯维保单位每年度至少进行一次自行检查，并且向使用单位出具有自行检查和审核人员签字、加盖维保单位公章或者其他专用章的自行检查记录或报告。

同时，依照《电梯维护保养规则》TSG T5002 相关规定，电梯的维保项目分为半月、季度、半年、年度等四类。维保单位应当依据各附件的要求，按照安装使用维护说明书的规定，并且根据所保养电梯使用的特点，制定合理的维保计划与方案，对电梯进行清洁、润滑、检查、调整，更换不符合要求的易损件，使电梯达到安全要求，保证电梯能够正常运行等。

### 4.3 秩序维护

4.3.1 1 物业服务人应根据公园实际情况，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 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。因此本款进行了明确区分规定。