|  |  |
| --- | --- |
| 山西省工程建设地方标准 | DB |
| DBJ04/T\*\*\*-2024  备案号：J\*\*-2024 | |
| 场馆物业服务标准 | |
| The Property Service Standard of venue  （征求意见稿） | |
| 2024-\*\*-\*\* 发布 2024-\*\*-\*\* 实施 | |
| 山西省住房和城乡建设厅 发布 | |

**场馆物业服务标准**

The property service standard of venue

**（征求意见稿）**

山西省房地产业协会

**2024年4月**

**前 言**

本标准是根据山西省住房和城乡建设厅《关于印发2022年工程建设地方标准制（修）订计划的通知》（晋建科字〔2022〕152号）的要求，标准编制组经深入调查研究，总结实践经验，参考国内有关标准，并广泛征求意见的基础上，结合我省实际对原《场馆物业服务标准》（DBJ04/T330-2016）进行修订。

本标准的主要内容包括：总则、术语、基本规定、客户服务、场馆建筑物维护管理、共用设施设备运行与维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化管理、专项服务等。

本标准修订的主要技术内容是：1、增加物业服务人、物业服务合同、物业服务满意度调查、物业服务管理制度、场馆建筑物维护管理、共用设施设备运行维护、节能管理、保密管理、数字化、智慧化场馆管理等内容；2、完善了客户服务、装饰装修管理、专项服务；3、对有关条款增加限制性要求。

本标准由山西省住房和城乡建设厅负责管理，由山西省房地产业协会、山西赛欧物业管理有限公司负责具体标准内容的解释。执行标准过程中，如有意见和建议，请反馈山西省房地产业协会（地址：太原市建设北路85号，邮政编码：030013）；山西赛欧物业管理有限公司（地址：地址：山西转型综合改革示范区唐槐产业园孵化基地3号楼配套楼一层1112室 ， 邮编：030000）。

本标准主编单位：山西省房地产业协会

山西赛欧物业管理有限公司

本标准参编单位：山西省旅游职业学院

山西滨汾物业集团有限公司

本标准主要起草人：张宝军 关生唐 王园萍 武红梅 董岩岩 孟祥辉 贾丽青 李明亮

赵晓星 张 瑞 王双亮 贾东华 芦俊凤 阎建光 段旭东 李 琳

邓 磊 李旭亮 王继国 李梅龙 王国华 林月花 马 超

本标准主要审查人：

**目 次**

**[1 总 则](#_Toc9853)**

**[2 术 语](#_Toc2415)**

**[3 基本规定](#_Toc6495)**

[3.1 一般规定](#_Toc27240)

[3.2 管理制度和管理职责](#_Toc5725)

[3.3 物业承接查验与物业管理项目交接验收](#_Toc23463)

[3.4 档案管理](#_Toc7164)

[3.5 应急管理和安全管理](#_Toc4147)

**[4 客户服务](#_Toc30299)**

[4.1 一般规定](#_Toc5161)

[4.2 入驻、撤场服务](#_Toc16352)

[4.3 报修服务](#_Toc2951)

[4.4 寄存服务](#_Toc24994)

[4.5 票务服务](#_Toc975)

[4.6 检票服务](#_Toc187)

[4.7 安检服务](#_Toc14001)

[4.8 引导服务](#_Toc186)

[4.9 问询服务](#_Toc30102)

[4.10 证卡办理](#_Toc27594)

[4.11 租借服务](#_Toc25027)

[4.12 广播服务](#_Toc12618)

[4.13 讲解服务](#_Toc15570)

[4.14 无障碍服务](#_Toc16530)

[4.15 装饰装修服务](#_Toc17466)

**[5 场馆建筑物维护管理](#_Toc15526)**

[5.1 一般规定](#_Toc18103)

[5.2 日常管理](#_Toc10320)

[5.3 维修养护](#_Toc31817)

**[6 共用设施设备运行与维护](#_Toc27260)**

[6.1 一般规定](#_Toc28528)

[6.2 照明系统](#_Toc9372)

[6.3 供配电系统](#_Toc24814)

[6.4 电梯、自动扶梯](#_Toc31257)

[6.5 空调系统](#_Toc9753)

[6.6 锅炉系统](#_Toc14704)

[6.7 给排水系统](#_Toc2930)

[6.8 体育赛事计时记分系统](#_Toc7698)

[6.9 大屏、扩声系统](#_Toc30120)

[6.10 楼控系统](#_Toc29355)

[6.11 安全防范系统](#_Toc11431)

[6.12 防雷及接地系统](#_Toc3366)

[6.13 高空作业设备](#_Toc20442)

[6.14 通讯网络系统](#_Toc12107)

[6.15 信息化管理](#_Toc23377)

[6.16 消防设施](#_Toc3540)

[6.17 节能管理](#_Toc21936)

**[7 公共秩序维护](#_Toc15141)**

[7.1 一般规定](#_Toc4891)

[7.2 人员要求](#_Toc29674)

[7.3 出入管理](#_Toc21078)

[7.4 安全监控](#_Toc17333)

[7.5 消防巡查管理](#_Toc23587)

[7.6 巡视](#_Toc21994)

[7.7 车辆管理](#_Toc17745)

[7.8 突发事件处理](#_Toc12051)

**[8 保洁服务](#_Toc8026)**

[8.1 一般规定](#_Toc1425)

[8.2 建筑物内保洁](#_Toc11962)

[8.3 建筑物外保洁](#_Toc23813)

[8.4 垃圾收集与处理](#_Toc23872)

[8.5 消杀管理](#_Toc25073)

**[9 绿化管理](#_Toc4007)**

[9.1 一般规定](#_Toc12120)

[9.2 建筑物内绿化](#_Toc314)

[9.3 建筑物外绿化](#_Toc13928)

**[10 专项服务](#_Toc7503)**

[10.1 一般规定](#_Toc118)

[10.2 公共文化活动](#_Toc19930)

[10.3 公共体育活动](#_Toc1490)

[10.4 会展活动](#_Toc12143)

[10.5 大型群众性活动](#_Toc26683)

[10.6 疫情防控](#_Toc24161)

[10.7 智慧化场馆管理](#_Toc5630)

**[本标准用词说明](#_Toc28140)**

**[引用标准名录](#_Toc12042)**

**1 总 则**

**1.0.1** 为规范场馆物业服务人服务行为，保障客户和物业服务人的合法权益，促进场馆物业服务的标准化、规范化、专业化、智能化，结合山西省的实际情况，制定本标准。

**1.0.2** 本标准适用于山西省行政区域内的体育场馆、美术馆、大剧院、图书馆、会展场馆、文化娱乐场馆等物业服务活动。

**1.0.3** 业主、物业使用人和物业服务人可根据场馆的实际情况，在《物业服务合同》中约定具体服务内容，且不局限于本标准列举的内容。

**1.0.4** 大型群众性活动必须遵守山西省人民政府《山西省大型群众性活动安全管理办法》。

**1.0.5** 山西省场馆物业服务除应执行本标准外，尚应符合国家和省现行有关标准的规定。

**2 术 语**

**2.0.1** 场馆 public venues

为公共活动提供空间的建筑及其附属设施、设备和相关场地。

一般分为体育场馆、博物展馆、展览馆、文化馆、文艺演出场馆、图书馆及儿童活动中心等。

**2.0.2** 智慧场馆 smart venues

以场馆空间为主体，应用 BIM、云计算、物联网、5G 通信、大数据、人工智能、数字孪生等现代 信息技术，形成即时感知、科学决策、主动服务、高效运行、智能监管等功能为一体的新型建设和运行管理模式的场馆。

**2.0.3** 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。

**2.0.4** 客户customer

接受场馆物业服务的组织或个人，包括场馆物业产权人、使用人及其他相关方。

**2.0.5** 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。

**2.0.6** 专项委托管理 subcontracting management

将物业管理项目中的房屋及设施设备管理、秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中一项或将秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的任意两项或三项委托给物业服务专业供应商负责的管理模式。

**2.0.7** 物业服务人 property management service providers

包括物业服务企业和其他管理人。

**2.0.8** 大型群众性活动 large public events

指法人或者其他组织面向社会公众举办的每场次预计参加人数达到1000人以上的活动。

**2.0.9** 安全防范系统 security & protection system，SPS

以维护社会公共安全为目的，运用安全防范产品和其他相关产品所构成的入侵报警系统、视频安防监控系统、出入口控制系统、防爆安全检查系统等，或由这些系统为子系统组合或集成的电子系统或网络。

**3 基本规定**

3.1 一般规定

**3.1.1** 物业服务人应与业主、物业使用人签订书面《物业服务合同》。

**1** 合同应明确物业服务事项、服务标准、服务期限、服务费用标准及收费方式、双方的责任、权利、义务以及违约责任、专项维修资金的使用与管理、物业管理用房配置等内容进行约定，并按有关规定办理合同备案；

**2** 物业服务人不得将服务事项进行整体转包，专业管理内容可采用专项委托管理方式，委托具有专业资质的专门机构进行管理。

**3.1.2** 物业服务人符合下列规定：

**1** 应根据场馆的具体特点、功能定位以及合同的约定，设置相应的管理服务机构，具备满足物业服务需要的管理人员和专业技术人员；

**2** 物业服务人应配备满足物业服务需要的服务场所、配备满足服务所需的设施、设备；

**3** 应对场馆的管理区域实行责任制；

**4** 服务窗口应公示物业服务人营业执照或其复印件、项目负责人照片、项目负责人照片、物业服务项目、服务标准、收费项目、收费标准和投诉渠道等相关信息；提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务标准及收费标准等。

**3.1.3** 物业服务人应做好共用部位、共用设施设备的维修、养护和管理工作，物业服务区域内的环境、秩序应符合合同约定的标准。

**3.1.4** 在物业服务区域明显位置应公示24小时服务电话。

**3.1.5** 物业服务人员应符合如下规定：

**1** 热爱物业服务工作，具有良好的职业道德、遵章守法、尽职尽责；

**2** 项目负责人应具备项目管理知识和经验，掌握物业管理基本法律法规,熟悉服务项目的规章制度、岗位工作标准，了解相关设施设备和运行维护要求，并取得相应职业资格证书；

**3** 管理人员、专业技术操作人员应按照相关专业技能的培训，熟悉写字楼物业服务特点、流程、具备相关专业知识，并取得相应职业资格证书；

**4** 应积极参加岗位培训，熟练掌握岗位职责和操作规范；

**5** 着装统一，佩戴标识，举止得体，行为规范，服务主动、热情礼貌，使用标准服务文明用语，配带必要的装备；

**6** 定期参加专业技能、法律法规、安全等专题培训，熟悉物业的基本情况，能正确使用相关专用设施设备。

3.2 管理制度和管理职责

**3.2.1** 物业服务管理制度和岗位责任制度应符合下列规定：

**1** 物业服务人应建立完善的规章制度，并制定具体的落实措施及考核办法；

**2** 管理制度包括但不限于行政管理制度、人力资源管理制度、安全生产管理制度、客户服务管理制度、供水、供电、供暖、供气、特种设备等外联管理制度、物业服务方案、工作流程及服务要求、装饰装修管理规定、设施设备运行管理制度及维修养护制度、安全防范管理制度、车辆管理制度、保洁管理制度、绿化管理制度、节能和废弃物管理制度、投诉处理制度、特种设备安全管理制度，消防安全防范管理制度、财务管理制度、档案资料管理制度、档案资料保密规定及客户满意度调查等；

**3** 物业服务岗位责任制度应包括各部门工作职责、各岗位职责及工作流程、员工岗位责任制度、服务规范、岗位职责考核制度等。

**3.2.2** 消防安全管理应符合下列规定：

**1** 消防安全管理应符合国家和省有关部门制定民用建设消防安全管理的相关法律法规的规定，符合国家、行业和消防救援部门的相关标准，建立适应于场馆的消防安全管理制度，认真执行落实，逐级逐岗落实消防安全责任制；

**2** 结合场馆实际，利用楼宇电视、板报和公示栏等宣传教育设施，进行消防安全管理制度和消防知识的宣传教育；

**3** 制定符合场馆实际情况的灭火疏散预案，每半年至少组织1次有员工、客户参加的消防演练；

**4** 物业消防岗位工作人员应每半年至少参加1次消防安全教育和培训，熟练掌握消防器材的使用方法；具备检查消除火灾隐患的能力和组织扑救初期火灾的能力，具备组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力；

消防设施操作员、自动消防系统操作人员应取得国家或行政主管部门核发的消防设施操作员职业资格证书，持证上岗；

**5** 消防控制室应实行24小时值班制度，每班不少于两人；应保障疏散通道、安全出口和消防车通道畅通；应保障消防系统设施设备应齐全并实施对公共消防设施、灭火器材以及消防安全标志的维护保养，确保其完好有效，可随时启用；应保障建筑消防设施按照规定每半年至少进行1次检测；

**6** 应确定水泵房、风机房、变（配）电室、监控中心、网络中心、锅炉房等为消防安全重点部位，并设置明显的警示标志；对易燃易爆品设专人专区管理，并做好记录；

**7** 应每日进行防火巡查，每半个月至少进行1次防火检查，每月至少召开1次消防安全例会，并做好防火安全检查记录；要将消防工作纳入重要议事日程；

场馆中的消防安全重点部位、易燃易爆区和商业服务网点应加强管理，必要时增加巡查频次；

**8** 发现消防安全违法行为和火灾隐患，应立即纠正或排除；无法立即纠正、排除的，应向辖区应急管理部门和消防救援机构报告。发生火情应立即报警，并组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合消防救援机构工作；

**9** 物业服务区域内，禁止任何业主和物业使用人违规燃烧纸张、纤维、塑料制品、木制品及其他废弃物品，维护消防安全；

**10** 应建立场馆消防安全管理档案，档案主要分为消防安全基本情况和消防安全管理情况；

消防安全基本情况包括单位基本概况和消防安全重点部位情况；建筑物施工、使用或者开业前的消防设计审核、消防验收以及消防安全检查的文件和资料，消防管理组织机构和各级消防安全负责人，消防安全制度，消防设施、灭火器材情况，志愿消防队人员及其消防装备配备情况，与消防安全有关的重点工种人员情况，灭火和应急疏散预案；

消防安全管理情况包括应急管理和消防救援机构的各种法律文书，消防设施定期检查记录、自动消防设施全面检查测试的报告以及维修保养的记录，火灾隐患及其整改情况记录，防火检查和巡查记录，消防安全培训记录，灭火和应急疏散预案的演练记录，火灾情况记录，消防奖惩情况记录；

**11** 将消防设施设备维护保养分包给第三方专业机构或公司，物业使用人应与专项委托管理机构签订合同，并制定相应的监督、管理和考核制度。

**3.2.3** 档案管理应符合下列规定：

**1** 物业服务人应建立物业管理档案管理制度。物业管理档案包括技术档案盒管理档案；

**2** 档案应规范管理，资料齐全、分类成册、查阅方便。技术类档案应按照《物业服务合同》约定进行管理及查阅；管理类档案应确保内容完整、准确。档案应有专人负责管理；档案管理应遵守有关保密规定，不得外泄客户资料；

**3** 物业管理档案包括技术档案和管理档案；

技术类档案内容应包括场馆工程竣工验收、物业承接查验资料、建筑物及其配套设施权属资料、设施设备资料；

管理档案内容应包括业主或物业使用人信息、服务人员档案、管理制度档案、设施设备管理及维修养护资料、装饰装修管理资料、应急事件处理资料、消防安全管理资料、秩序维护资料、保洁资料、绿化资料、客户资料、投诉处理资料、管理和服务过程形成的文件记录、录音、视听、图像等资料；

**4** 档案资料的编制与收集应与物业服务工作同步进行，要求记录准确、内容真实，包括文字、图像、音频等资料。

**3.2.4** 财务管理应符合下列规定：

**1** 严格执行财务管理制度，按照物业服务合同的约定公示物业管理费和其他费用的交纳标准、时间、收取方式（合同另有约定的除外）等；

**2** 物业服务费及其他费用收支应符合国家和省有关规定，费用收支应操作规范，账目清晰；

**3** 合同约定的收费项目及标准，应按合同要求执行。对客户特约服务费用、代收代缴的费用应单独列账，按实际支出费用和约定方式收取；

**4** 实行酬金制的，物业服务人应每年公布物业服务资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。

**3.2.5** 客户满意度调查应符合下列规定：

**1** 物业服务人应按《物业服务合同》约定，定期按一定客户比例进行满意度调查。客户对物业服务的满意度应不低于合同约定的标准；

**2** 对客户提出的合理建议应及时整改；

**3** 物业服务人应定期对物业服务标准的落实进行考核，结合考核结果和客户满意度调查信息，提出改进意见和整改措施；

**4** 物业服务人应主动接受客户的监督，公布监督、投诉电话，配合有关部门做好投诉处理及其回访工作，投诉处理率和回访率应达到100%，并做好投诉处理相关记录。

**3.2.6** 物业服务人保密管理应符合下列规定：

**1** 认真贯彻《中华人民共和国保守国家秘密法》和国家保密标准的规定，做好信息安全和保密工作；

**2** 对员工进行保密教育和培训，树立员工的保密意识；

**3** 对重要资料运用信息化手段进行加密。

3.3 物业承接查验与物业管理项目交接验收

**3.3.1** 物业服务人应按照法律、法规和物业服务合同的约定对场馆物业进行承接查验或交接验收。

**3.3.2** 物业服务人应组建承接查验或交接验收小组，依据相关规定和《物业服务合同》约定，制定工作方案，同建设单位、业主或物业使用人对物业共用部位、共用设施设备相关工程建设档案进行现场检查和验收。

**3.3.3** 物业服务人应依据相关法律、法规、规范、设计文件、实施承接验收和交接验收，对承接验收或交接验收中发现的问题应记录并督促整改完善，移交的物业资料应记录清楚。

**3.3.4** 物业服务人应妥善保管承接查验或交接验收档案资料，包括竣工验收资料、设备清单清册、质量检验报告记录、产品合格证、使用说明书及相关记录。

3.4 档案管理

**3.4.1** 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。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。明确专人负责档案的收集、整理、保管和查询使用。

**3.4.2** 档案内容应包括建筑物竣工验收及承接查验资料，场馆及其配套设施权属资料、大型群众性活动记录、设施设备管理及维修养护资料、装饰装修管理资料、应急事件处理记录、消防安全管理资料、秩序维护资料、保洁资料、绿化资料、客户资料、投诉处理资料、物业服务日常管理记录和其他资料等。

**3.4.3** 物业服务人开展场馆物业服务实行数据化管理的，应定期对数据信息进行备份保存。

**3.4.4** 物业服务人应根据档案性质、类型、重要性，建立、实施、遵守有关保密制度，不得外泄客户资料。保障场馆物业服务档案资料的安全。

**3.4.5** 物业服务人在退出物业服务时，应依照法律法规规定，与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。

3.5 应急管理和安全管理

**3.5.1** 物业服务人应建立和完善应急管理和安全管理制度，明确应急管理的目标、责任人、流程、方法、标准、报告路线等，建立从管理机构到工作岗位的应急管理、安全管理、消防安全管理网络。

**3.5.2** 物业服务人应建立应急管理安全管理制度，设置安全提示标识、储备应急物资装备、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。

**3.5.3** 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。

**3.5.4** 物业服务人应根据场馆物业特点，识别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，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。

**3.5.5** 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。

**3.5.6** 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。

**3.5.7** 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。

**4 客户服务**

4.1 一般规定

**4.1.1** 物业服务人应设置物业服务中心，提供咨询、服务受理、求助投诉、接待、引导等服务；对客户的咨询、求助等事项，应及时答复，答复率100%，工作时间应不少于8小时，并有接待人员建立24小时电话值班制度。

**4.1.2** 提供多种接待途径，包括对客户现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等。

**4.1.3** 接待服务中应用语文明、礼貌、热情。

**4.1.4** 受理服务事项应进行记录并存档。

**4.1.5** 建立完善的顾客投诉处理程序，确保投诉渠道畅通，对顾客投诉及时进行处理，形成记录，并反馈顾客。

**4.1.6** 应通过信息收集、 顾客满意度调查、运营管理质量承诺兑现情况等方式保持和改进服务质量及服务能力。

4.2 入驻、撤场服务

**4.2.1** 客户需入驻和撤场时，应按规定程序及时受理，在承诺的时间内办理完成相关手续，及时建档、归档。

**4.2.2** 物业服务人应告知客户停车地点、进出搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。

**4.2.3** 客户搬迁时安排专人进行现场管理和协调。

**4.2.4** 物业服务人根据场馆实际制定相应的临时入驻、撤场的流程和标准。

4.3 报修服务

**4.3.1** 物业服务人应按照服务合同约定及时处理客户的报修，急修20分钟内赶到现场进行应急处理，小修应当天完成（预约除外）。

**4.3.2** 对重点维修项目进行回访。

**4.3.3** 报修、维修应做好记录并建立维修档案。

4.4 寄存服务

**4.4.1** 物业服务人应按照服务合同约定提供存包及小型非贵重物品的寄存服务。

**4.4.2** 物业服务人开展寄存服务的，应制定相应的管理制度，及服务流程。

**4.4.3** 物业服务人工作人员应对所寄存的物品当面查验，寄存人拒绝查验的,不予寄存。

**4.4.4** 物业服务人工作人员应对所寄存的物品妥善保管，保管期间不得翻动客户所寄存的物品。

**4.4.5** 寄存人领取寄存物品时，应出具寄存处所提供的寄存物领取单证。否则，寄存处有权拒绝交付物品。

**4.4.6** 采用存包柜提供寄存服务，物业服务人应做好寄存处日常保洁服务和秩序维护工作。

**4.4.7** 推荐采用智能存包柜，既能提高工作效率又能保证安全管理。

4.5 票务服务

**4.5.1** 按委托方约定提供票务远程和现场预定服务。掌握客流饱和情况，如遇特殊情况，及时通知预定方退订或改期。

**4.5.2** 现场票务受理处应明示售票时间、票证种类、收费价目、票证使用方法、使用期限、禁忌事项等。

**4.5.3** 票务受理应迅速、准确，必要时应核对相关证件。

**4.5.4** 对预知的退票信息，应及时告知顾客。

4.6 检票服务

**4.6.1** 物业服务人应按照服务合同约定提供检票服务。

**4.6.2** 采用人工检票时，应符合下列规定：

**1** 按规定的票证标准、验证方式进行；

**2** 凡不符合所持票种、实际人数不一致等情况，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。

**4.6.3** 采用设备检票时，应符合下列规定：

**1** 在检票前，应确认检票设备（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；

**3** 当检票系统发生故障或客流骤增时，宜采用人工检票方式或启用备用检票系统。

4.7 安检服务

**4.7.1** 物业服务人应按照服务合同约定提供安检服务，并公示安检须知。

**4.7.2** 安检设备应处于正常状态，使用前应进行确认；连续运行的，可在运营间隙进行确认。

**4.7.3** 安检中发现警示信号或警报声的，应作进一步检查。

**4.7.4**  安检中发现危险物品或其他有可能造成人员伤害的物品，禁止将其携带进入运营区域，并应向相关部门报告。

4.8 引导服务

**4.8.1**  场馆设立的各类标识，应保持外观完好，信息准确，图形和文字无缺损。当固定标识不能满足特定活动需求时，应增设临时移动标识。

**4.8.2**  场馆可提供电子信息屏、广播提示、导览图、导览器材租借等方式进行引导。

**4.8.3** 必要时设立引导岗，通过规范的手势、语言主动指引顾客至目标区域。

4.9 问询服务

**4.9.1** 设立问讯服务台，应明示问询专线电话。

**4.9.2** 问讯解答应礼貌、准确、简洁。

**4.9.3** 问讯服务台提供的资讯，应与运营现状相符。

4.10 证卡办理

**4.10.1** 物业服务人应按照服务合同约定提供证卡办理服务。

**4.10.2** 公示办理各类证卡的时间及地点、渠道、方式等。

**4.10.3** 办理时，应根据委托方的规定对客户的有效证件进行审核，必要时签订协议，按规定收取费用，发放证卡。

**4.10.4**  根据合同约定在证卡到期前，应根据预留信息通知客户并及时办理续证卡、退证卡手续。并按约定及时办理。

**4.10.5** 退证卡时，应核对有效证件和专项证卡，验证客户归还物品，退还押金。

4.11 租借服务

**4.11.1** 物业服务人应按照服务合同约定提供租借服务。

**4.11.2** 租借服务应公示租借须知，明示物品名称、收费标准、租借及归还方法、使用方法及违约责任等。

**4.11.3** 租借物品应确保完好，发现破损或影响其使用功能应停止租借。

**4.11.4** 交付与归还租借物品，需由客户与服务人员共同验收确认完好状况，记录租借期限、借出与归还时间、物品名称、押金金额及物品状况。

**4.11.5** 归还时发现租借物品损坏的，或超过租借期限尚未归还的，在采取相关措施的同时应及时告知委托方。

**4.11.6** 租借服务应根据物品的不同特性、租借频次等，定期清点，并进行相应的消毒、维护和保养。

4.12 广播服务

**4.12.1** 广播服务应保持播音清晰、速度均匀、音量适宜、播报内容准确无误。

**4.12.2** 常规广播的播报格式、内容、时间、频次和语种，在播报前应得到委托方确认。

**4.12.3** 常规广播可在播报前进行录音，按时间顺序进行播报编码，以保证广播服务质量。

**4.12.4** 寻人、寻物或失物招领广播，应事先记录申请人真实姓名、联系方式、有效证件、物品名称、等候地点等。

**4.12.5** 寻人、寻物或失物招领广播时，同一广播内容应播报三次以上，每次应连续播报两遍以上。

**4.12.6** 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** 因火灾、刑事案件、发现危险品原因，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。

4.13 讲解服务

**4.13.1** 物业服务人应按照服务合同约定提供讲解服务。

**4.13.2** 定点讲解、区域讲解和移动讲解，应按事先确认的内容、语种、时间、位置或路线进行。

**4.13.3** 使用讲解器具（激光棒、扩音器等）前，应确认功能正常。

**4.13.4** 讲解语音表达流畅，可根据服务对象的年龄、服务区域的大小等，调整讲解音量、速度和语调。

**4.13.5** 讲解区域转换时，应提示下一参观点或离场出口。

4.14 无障碍服务

**4.14.1** 包括通道、电梯、卫生设施等无障碍设施应保证正常投入使用。

**4.14.2** 可向残、障人士提供介助服务。

4.15 装饰装修服务

**4.15.1** 执行客户装修申请审核制度。

**4.15.2** 受理客户装修申请时，应告知客户认真执行《装饰装修管理规定》，批准客户装修申请时，应签订《装饰装修管理协议》，协议内容应明确相关方的权利、义务和违约责任。

**4.15.3** 装饰装修期间，应每日巡查装修现场，发现有违规行为的，应及时劝阻；拒不改正的，按协议进行处理，并报告相关行政主管部门。

**4.15.4** 物业服务人应保证装修期间的水、电等供应，为客户提供装修便利。

**4.15.5** 客户的装修档案应包括装修申请、协议、验收资料等。

**4.15.6** 客户装修、动用明火应按照相关规定进行报批。

**4.15.7** 集中装修期间应设有临时垃圾堆放处，当日清运。

**4.15.8** 临时装修服务应符合如下规定：

**1** 物业服务人应根据场馆实际制定临时装修指南，在客户办理进场手续时，告知客户装修期间的注意事项和相关规定；

**2** 客户应按照装修指南和相关法律法规办理装修手续；

**3**  在客户装修期间物业服务人应对装修现场进行巡查；

**4** 客户装修完毕后，应通过物业服务人验收。

**5 场馆建筑物维护管理**

5.1 一般规定

**5.1.1** 物业服务人应提醒客户遵守场馆安全使用的相关规范，保持场馆正常使用功能。

**5.1.2** 物业服务人应定期巡查场馆共用部位的完好状况，配合相关部门进行场馆的安全检查。

5.2 日常管理

**5.2.1** 对违反规划私搭乱建、擅自改变场馆用途的行为应及时劝阻，劝阻无效的，应按《物业服务合同》约定进行处理并报告相关行政主管部门。

**5.2.2** 场馆共用部位标识管理应符合下列规定：

**1** 各主出入口应设有平面示意图；

**2** 主要道路、停车场等应设有导向和泊车标识；

**3** 紧急出口、消防通道、禁烟区等应设有警示性标识；

**4** 各楼层应设有指示、引导标识；

**5** 公共卫生间、电话、服务台等公共服务设施应设有引导和位

置标识；

**6** 召开会议或举办活动等临时性服务应设有指示、引导标识。

5.3 维修养护

**5.3.1** 对场馆共用部位应进行日常管理和维修养护，并做好维修养护记录。

**5.3.2** 物业服务人应制订场馆年度维护保养计划，经客户同意后，每年组织实施。

**5.3.3** 物业服务人应对巡查过程中发现的问题及时进行维修，属于业主方维修或养护的，应及时向业主提交维修或养护建议。

**6 共用设施设备运行与维护**

6.1 一般规定

**6.1.1** 认真执行共用设施设备运行管理制度及维修养护制度。

**6.1.2** 共用设备设施、安全设备设施应设有标识或安全警示标识。

**6.1.3** 共用设施设备的管理和操作，应配备具备上岗资格的专业技术人员，各专业人员应严格执行操作规程和安全作业的规定。

**6.1.4** 机房环境应符合设施设备要求，保持环境整洁，无灰尘、无杂物、无鼠及虫害发生。

6.2 照明系统

**6.2.1** 公共照明灯应按时开启，满足物业服务区域内使用要求。

**6.2.2** 物业服务人应每日巡视院落、道路、展厅、观众席、训练场、赛道等共用部位照明设施和场馆景观照明、霓虹灯等，不需要的照明应及时关闭，并及时修复损坏的照明设施。

6.3 供配电系统

**6.3.1** 未移交电网企业的供配电系统管理应符合下列规定：

**1** 总变（配）电室应设专人管理，定时检查设备运行状况。具备无人值守条件的变（配）电室应定期检查，用电高峰时期适当增加巡查次数；其他低压配电室应定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁并符合设备要求，配备符合要求的灭火器材。

**2** 物业服务人应定期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，每月二次启动备用发电机（组），确保随时可应急启用；应定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，每年对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态；每年对变配电设备设施进行停电全面检修，并做记录；每年对高压电气设备进行预防性试验，留存高压电气测试合格的报告。

**6.3.2** 未移交电网企业的供配电系统运行应符合下列规定：

**1** 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，表计显示准确；

**2** 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；

**3** 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求，至少每年进行一次充、放电实验；

**4** 功率因数自动补偿电容器（组）运行正常，功率因素不低于0.9，电容器容量满足工作要求，无鼓包、漏液等异常情况，自动切换正确可靠；

**5** 变（配）电系统联络自切正常。

**6.3.3** 未移交电网企业的应急供电系统应符合下列规定：

**1** 物业服务人应按照发电机组设备使用说明书的要求进行维护保养，保证其功能完善；定期更换发电机机油、机油滤清器、柴油滤清器、空气滤清器、冷却液；

**2** 物业服务人应每月对应急照明柜进行检查、维护、清洁和切换试验，保证其工作正常；定期进行蓄电池组充、放电试验；

**3** 制定双电源切换操作程序，做好备用电源切换准备；

**4** 制定供配电系统的运行维护作业规范和程序。

6.4 电梯、自动扶梯

**6.4.1** 电梯和自动扶梯必须经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行。

**6.4.2** 物业服务人必须有专业人员对电梯保养进行监督，和对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。

**6.4.3** 物业服务人应根据法律法规的要求，做好电梯安全的警示标识。

**6.4.4** 物业服务人应通过多种方式宣传电梯正确使用、应急救援等安全方面的知识，提高电梯乘坐人员的爱护意识和安全意识。

**6.4.5** 物业服务人根据客户使用需求，相应的调整电梯运行时间；电梯故障或因故停止使用时，应及时告知客户。

**6.4.6** 电梯机房应实行封闭管理。机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明和灭火器，盘车工具齐全，并置于显眼方便处。

**6.4.7** 电梯发生故障时，应立即停止使用，和采取有效的应急救援措施，并通知维修保养单位和相关部门，及时消除安全隐患。

6.5 空调系统

**6.5.1** 物业服务人对空调系统的维护保养应按照规定的频次进行。

**6.5.2** 物业服务人定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

**6.5.3** 物业服务人应定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

**6.5.4** 物业服务人应定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。

**6.5.5** 物业服务人应定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。

**6.5.6** 物业服务人应定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

**6.5.7** 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

**6.5.8** 物业服务人应保障冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

**6.5.9** 物业服务人应保持采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

**6.5.10** 物业服务人应定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。

**6.5.11** 物业服务人应按合同约定安排对风管系统的清洗。

6.6 锅炉系统

**6.6.1** 燃气锅炉的运行维护应符合下列规定:

**1** 物业服务人应每年一次应接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测；

**2** 每年一次对锅炉及附属设备进行全面二级保养；按规定更换油（气）喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查交换器并添加树脂、设备管道拷铲补漆；对除氧器、冷凝水箱进行检修清洗；对锅筒内部进行检查并除垢；

**3** 每半年一次对压力表进行校验；对炉膛清灰；

**4** 每季一次对锅炉及附属设备进行一级保养；对防爆门及泄爆装置进行安检；清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀自动排气一次；

**5** 每月一次对管路过滤器进行清洗，对安全连锁装置安全性能实验一次；应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录；

**6** 检测水质的硬度，应不大于3毫克/升；

**7** 锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠；

**8** 各种证书齐备，操作人员持证上岗；

**9** 气、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

**10** 蒸汽减压站输出压力波动在20%之内。

**6.6.2** 热水锅炉的运行维护应符合下列规定：

**1** 物业服务人应定期对温控仪进行检测；

**2** 附属设备的维护保养可参照第6.6.1条的规定实施。

6.7 给排水系统

**6.7.1** 给排水系统进行维护、润滑应符合下列规定：

1 定期检查污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养,作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；污水排放达到相关标准要求。

2 用户末端的水压及流量应满足使用要求。

3 定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。

6.8 体育赛事计时记分系统

**6.8.1** 体育赛事计时记分系统的维护保养应符合下列规定：

**1** 定期检查系统的硬件和软件是否正常，包括摄像头、传感器、服务器、存储设备等；

**2** 定期清理系统缓存和日志，保持系统运行顺畅；

**3** 定期对系统进行升级和维护，确保系统的稳定性和安全性；

**4** 定期对系统进行测试，确保系统的准确性和可靠性；

**5** 定期检查系统的计时器和计分器是否准确，包括计时器的启动和停止、计分器的分数计算等；

**6** 定期检查系统的数据传输和传输接口是否正常，确保数据传输的准确性和及时性；

**7** 确保系统设备的安全和保密，防止数据泄露和丢失；

**8** 定期对系统进行备份，确保数据安全；

**9** 根据比赛的需求和特点，制定相应的维护保养计划和措施，确保系统的正常运行和使用寿命。

6.9 大屏、扩声系统

**6.9.1** 大屏、扩声系统的维护保养应符合下列规定：

**1** 定期检查系统的硬件和软件是否正常，包括音箱、功放、调音台、处理器、切换器、显示屏等设备。

**2** 定期清理系统缓存和日志，保持系统运行顺畅。

**3** 定期对系统进行升级和维护，确保系统的稳定性和安全性。

**4** 定期对系统进行测试，确保系统的准确性和可靠性。

**5** 定期检查系统的连接是否正常，包括线缆、接口等，确保信号传输的稳定性和可靠性。

**6** 定期检查系统的音量和音调是否正常，包括音量调节、音频处理、均衡器等，确保声音的质量和音量满足活动需求。

**7** 定期检查系统的电源是否正常，包括电源线、电源插头等，避免因电源问题导致系统故障。

**8** 定期检查系统的安全保护功能是否正常，包括防雷击、防电磁干扰、安全认证等。

**9** 定期对系统进行备份，确保数据安全。

**10** 根据大屏扩声系统的特点和需求，制定相应的维护保养计划和措施，确保系统的正常运行和使用寿命。

6.10 楼控系统

**6.10.1** 楼控系统的维护保养应符合下列规定：

**1**  建立完善的维护保养制度，明确维护保养的责任人和维护保养的周期等;

**2** 定期检查系统的硬件和软件是否正常，包括控制器、传感器、执行器、网络设备等;

**3** 定期清理系统缓存和日志，保持系统运行顺畅;

**4** 定期对系统进行升级和维护，确保系统的稳定性和安全性;

**5** 定期对系统进行测试，确保系统的准确性和可靠性;

**6** 定期检查系统的通讯是否正常，包括网络设备的连接、传输速率、信号质量等;

**7** 定期检查系统的控制功能是否正常，包括对设备的控制、调节、保护等;

**8** 定期检查系统的安全保护功能是否正常，包括防雷击、防电磁干扰、安全认证等;

**9** 根据系统的特点和需求，制定相应的维护保养计划和措施，确保系统的稳定性和可靠性;

**10** 定期对系统进行备份，确保数据安全。

6.11 安全防范系统

**6.11.1** 视频监控系统符合下列规定：

**1** 摄像机应定期检查安装牢固、位置正确、工作正常、整洁;

**2** 视频记录设备应工作正常、整洁;

**3** 监视器应工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁;

**4** 矩阵应工作正常、线路整齐、标识清楚。

**6.11.2** 车库管理系统符合下列规定：

**1** 工作站、服务器、摄像机、收费站应工作正常、整洁；取票机、栅栏机应安装牢固、工作正常;

**2** 系统检查、检修保养应定期进行，保证系统正常运行。

**6.11.3** 对讲系统符合下列规定：

**1** 基站线路应工作正常、整洁、无损坏;

**2** 天线应工作正常，安装牢固。

6.12 防雷及接地系统

**6.12.1** 每年应委托专业检测机构检测避雷系统，检测结果应符合设计要求。

**6.12.2** 物业服务人应定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置，有问题及时解决。

**6.12.3** 物业服务人应定期检查强、弱电井、设备间的机电设备、配电柜接地装置；每月应检查变配电设备的接地装置、避雷器，保证所有机电设备、管道、金属构架物等接地良好。

6.13 高空作业设备

**6.13.1** 设备应经有资质的检测机构检验合格，保证保护安全装置完好并在有效期内安全运行。

**6.13.2** 设备员应严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程、严禁超载。

**6.13.3** 设备应严格执行作业前的机电系统安全检查与运行状态的确认。

**6.13.4** 吊篮运行应平稳，无倾斜。

**6.13.5** 设备各仪表指示准确，各类开关动作灵活，通讯设备正常。

**6.13.6** 在运行中，不得随意卸开装置的护罩、封门及其他任何装置。

**6.13.7** 设备使用完毕后，应切断电源，锁好操纵装置，并将悬挂装置按规定方法予以锁定。应有专业人员对设备运行进行管理、记录。

**6.13.8** 物业服务人应定期对设备系统进行检查及保养，对提升系统进行全面测试。清除灰尘、滴漏的液体以及可能打滑的其他物质因素。

6.14 通讯网络系统

**6.14.1** 广播、会议背景音响符合下列规定：

**1** 音源设备、功放设备应工作正常、整洁完好；

**2** 扬声器等末端设备应工作正常、整洁；

**3** 背景音响与消防报警系统的连接切换应工作正常；

**4** 多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备应工作正常；

**5** 视频、音频、网络线路应传输正常，无干扰；

**6** 物业服务人应定期进行全面检查与调试。

**6.14.2** 网络、通讯设备符合下列规定：

**1** 程控交换机（PABX）数据通讯工作正常、整洁、线路整齐；

**2** 维护终端工作正常、整洁；

**3** 计费系统工作正常、整洁；

**4** 话务台工作正常、整洁、话音清晰；

**5** 电源工作正常，蓄电池正常，设备整洁，显示仪表无损；

**6** 语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

**7** 配线架排线整齐，标签完好，数据齐全；

**8** 光纤配架排线整齐，标签完好，数据齐全；

**9** 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

6.15 信息化管理

**6.15.1** 物业服务人应制定内部信息安全管理制度，明确信息安全责任人。

**6.15.2** 物业服务人应对收集的用户信息严格保密，并建立信息保护制度，不应非法出售和外泄。

**6.15.3** 物业服务人应采用监控、记录网络运行措施，并留存网络日志。

**6.15.4** 物业服务人应采取防范计算机病毒和网络攻击等网络安全行为的技术措施。

**6.15.5** 物业服务人应采取数据分类、重要数据备份和加密等措施。

**6.15.6** 物业服务人应定期进行常规安全检查。

6.16 消防设施

**6.16.1** 火灾报警控制器、联动控制设备应每日巡查，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部应除尘。

**6.16.2** 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置应每月抽查测试，探测器投入运行 2 年后，应每年由专业清洗单位清洗。

**6.16.3** 备用电源应每月检测切换，备用电源、蓄电池应每季度进行充放电试验。

**6.16.4** 消防广播系统应每月检查测试，机柜内部及其设备内部应每年除尘。

**6.16.5** 防排烟系统应每月检查测试一次，防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等应每年养护。

**6.16.6** 防火分隔设施应每月抽查测试，防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位应每年补充润滑油，电控箱内部应每年除尘；防火门附件应每半年维修养护，并在门转动部位补充润滑油。

**6.16.7** 水灭火系统消防泵、喷淋泵应每月盘车，每半年检查润滑情况；每年养护室内、外消火栓。

**6.16.8** 应急照明、疏散指示标识应每月测试，并测量照度、供电时间。

**6.16.9** 消防电梯应每月检查测试按钮迫降、联动控制功能和轿厢内消防电话。

**6.16.10** 灭火器应每日巡查，每月检查核对灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。

6.17 节能管理

**6.17.1** 根据场馆内的实际情况，制定相应的节能降耗方案，场馆内应张贴节能提示。

**6.17.2** 执行国家关于公共建筑空调温度控制的相关规定，根据需求确定合理的照明和空调开关时间。

**6.17.3** 执行国家关于锅炉节能技术监督管理规程的相关规定，按规定对在用锅炉定期能效测试。

**6.17.4** 每日对共用设备设施进行巡检，防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏等。

**7 公共秩序维护**

7.1 一般规定

**7.1.1** 物业服务人应根据场馆基本情况建立、健全与安全相关的规章制度、预案，制定安全防范管理方案。

**7.1.2** 物业服务人应常设安全管理机构，明确安全管理人员。

**7.1.3** 物业服务人应按照物业服务合同的约定，协助做好安全防范工作。

**7.1.4** 物业服务人应规范、执行和持续优化场馆的安全管理基本要求和流程， 有效防范、控制和规避风险，保障场馆各方面的安全。

**7.1.5** 物业服务人未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身财产受到损失的，应依法承担相应的法律责任。

**7.1.6** 物业服务人应明场馆大型活动期间的安全管理职责。

7.2 人员要求

**7.2.1** 秩序维护人员应具有较强的责任心、身体健康，并定期接受相关专业知识与技能培训。

**7.2.2** 秩序维护人员应能够处理和应对场馆公共秩序维护工作，能正确使用场馆内设置的各类器械和设备，应配备对讲装置。

7.3 出入管理

**7.3.1** 主出入口应实行24小时值班。

**7.3.2** 对来访客人用语规范，必要时引导至指定区域。

**7.3.3** 根据场馆相关规定做好进出的秩序维护工作。

**7.3.4** 对大型物品按场馆具体规定办理相关手续，并实行出入登记管理。

**7.3.5** 服务区域内应规定车辆行驶路线，对进出车辆进行有效疏导，保持出入口的秩序。

7.4 安全监控

**7.4.1** 监控室内应实行专人24小时值班，确保监控室内电话畅通，接听及时。

**7.4.2** 保持完整的监控记录，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

**7.4.3** 监控室收到火情、险情及其他异常的情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

**7.4.4** 监控视频记录应保持完整，至少保存30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

**7.4.5** 设立监控资料调用、查阅权限，调用、查阅需经授权。

7.5 消防巡查管理

**7.5.1** 物业服务人应定期检查消防器材、设备、设施的有效性。

**7.5.2** 物业服务人应制定有效措施，控制场馆内不应存在任何妨碍火警警铃触点、消防栓、灭火器、安全门等消防安全设施正常运行的行为。

**7.5.3** 物业服务人应定期检查、清除展馆的消防隐患

**7.5.4** 物业服务人应配合管理单位做好全馆禁止吸烟工作。

7.6 巡视

**7.6.1** 明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房定期巡视并记录。发现违法、违章行为应及时制止。

**1** 巡视可使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡视。

**2** 收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施。

**3** 巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

7.7 车辆管理

**7.7.1** 根据场馆的情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，公开收费标准。

**7.7.2** 秩序维护人员应对进出场馆的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放。

**7.7.3** 收费管理的车库应有专人管理；车辆停放有序，车库场地定期清洁，无渗漏，无积水，通风良好；无易燃、易爆等物品存放。

**7.7.4** 车库内应配置道闸和监视系统；地面、墙面应按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标；照明、消防器械应配置齐全。

**7.7.5** 非机动车应定点停放。

7.8 突发事件处理

**7.8.1** 突发事件通常包括：火灾、燃气泄漏、电梯故障、紧急停电停水、跑水、高空坠物、意外伤害、自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等。

**7.8.2** 突发事件发生时，物业服务人应及时告知客户，并采取应急措施。

**7.8.3** 重大突发事件发生后，物业服务人在采取应急措施的同时，应及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

**7.8.4** 物业服务人应定期对相关工作人员进行应急预案培训，每年至少组织一次应急预案演习。

**8 保洁服务**

8.1 一般规定

**8.1.1** 应认真执行保洁管理制度，落实保洁岗位责任制，保洁服务工作应做好记录。

**8.1.2** 应根据实际情况合理设置相关环卫设施，在主要进出口放置果皮箱，在适当位置放置垃圾桶。

**8.1.3** 应配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。

**8.1.4** 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

8.2 建筑物内保洁

**8.2.1** 按照合同约定标准对大厅、电梯厅、楼梯、公共通道、地面、运动场地、比赛场地、展厅等部位进行清扫，不定期巡视，保持地面干净，无垃圾，无杂物，无污迹；进出口地垫摆放整齐，表面干净，无杂物；盆栽植物无积尘。

**8.2.2** 大厅门窗玻璃、窗框、窗台、楼梯扶手、栏杆等应定期擦拭，保持干净，无污渍。

**8.2.3** 场馆内墙面应每月清洁，保持墙面目视无污渍。

**8.2.4** 公共卫生间应每日清洁，保持整体洁净，无异味。台面、镜面无明显水迹；小便斗、座便器无黄渍，无尿碱；水龙头干净无明显污渍；天花板、灯具、墙角无积尘，无蜘蛛网。

**8.2.5** 开水间应每日清洁，保持整体洁净干燥，无异味。

**8.2.6** 接待室和会议室应每日清洁，家具、物品摆放整齐有序，目视洁净。

**8.2.7** 指引标识牌、公告栏应每日清洁，保持表面无积尘，无污渍。

8.3 建筑物外保洁

**8.3.1** 外墙应保持目视洁净，无污垢。

**8.3.2** 地下车库应每日清洁，保持地面无垃圾、无杂物、无积水，墙面无污渍；标识、指示牌、指示灯、消防箱、防火门等公共设施应干净，无积尘；

**8.3.3** 广场地面干净；明沟无杂物，无积水；外围道路应每日清扫，保持地面干净无杂物，无积灰，无积水，无明显污迹；沟、渠、井无满溢，无杂物，无异味；各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢；场馆各进出口台阶地面、地垫无污渍。

**8.3.4** 绿化带卫生应每日清理，保持无杂物，花台表面干净，无污渍。

**8.3.5** 水池应每日清捞，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，整体无异味。

**8.3.6** 平台屋面应每周清理，保持无垃圾堆积。

8.4 垃圾收集与处理

**8.4.1** 垃圾中转站应每日清洁，保持整体干净干燥，无臭味；垃圾桶封闭良好，无满溢，无积灰。

**8.4.2** 生活垃圾应日产日清；装修垃圾应有专人负责及时清运。

8.5 消杀管理

**8.5.1** 根据当地情况适时开展卫生消杀活动，配合做好突发性传染病防治工作。

**8.5.2** 消杀工作应在尽量不影响客户工作的前提下进行；消杀使用的药剂应符合国家、行业标准要求；在消杀过程中应做好个人防护。

**8.5.3** 灭鼠、灭蟑的毒饵、药剂应妥善保管，施放期应告知客户；施放、回收应有记录。

**9 绿化管理**

9.1 一般规定

**9.1.1** 应认真执行绿化管理制度，编制和落实绿化养护方案，并做好绿化工作记录。

**9.1.2** 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员。

**9.1.3** 绿化养护人员应根据季节要求，对植物、草地、花卉等进行定期养护。

**9.1.4** 重大节日宜对公共区域进行绿化小品、花草摆放等装饰。

9.2 建筑物内绿化

**9.2.1** 公共区域应根据服务合同的约定或平面布局进行绿化；绿化植物色彩、形态应与空间、装饰氛围及功能相协调。

**9.2.2** 绿化植物应鲜活，具有观赏价值。叶面干净，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净。

**9.2.3** 应选择适宜在室内栽培的植物品种，观赏性强，观赏期长，存活率高，方便管理的植物品种。

**9.2.4** 应选用无毒、无害、无异味的基质栽培；发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。

9.3 建筑物外绿化

**9.3.1** 应根据绿化方案确定绿地设施及景观布置。其植物群落应完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。

**9.3.2** 绿化灌溉次数应视天气情况而定，供水应充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等现象。

**9.3.3** 草坪应保持平整，无纸屑、杂物；乔木修剪科学合理；绿篱修剪整齐有型；灌木花卉修剪及时。修剪下的树枝和杂草，应当天清理运走。

**9.3.4** 应按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施肥。

**9.3.5** 应及时有效防治病虫害现象。

**9.3.6** 对新植和弱小树木、植物应做好综合防护，及时扶正加固；对残缺花草树木应及时补种。

**9.3.7**  风雨季节应灾前预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝，疏通道路，清理扶植，尽快恢复原状。

**9.3.8** 寒冷季节应有防冻保温措施。

**10 专项服务**

10.1 一般规定

**10.1.1** 大型群众性活动突发事件处理根据《山西省突发公共事件总体应急预案》，应制定包括但不限于下列应急预案：

**1** 治安事件处置预案；

**2** 特种设备事故处置预案；

**3** 水浸事故处置预案；

**4** 停电应急处置预案；

**5** 灾害性天气应急处置预案；

**6** 火灾、爆炸事故应急处置预案；

**7** 人员伤害应急处置预案；

**8** 公共卫生突发事件应急预案。

**10.1.2** 大型群众性活动举办前，应向政府有关部门申请，申请许可后方可实施。

**10.1.3** 大型群众性活动期间，应与政府有关部门（公安、消防、医疗、救援等）密切联系和配合。

**10.1.4** 场馆物业服务人在专项服务中的责任应予明确。

10.2 公共文化活动

**10.2.1** 举办演艺等公共文化活动时，应协助主办方做好客户进场工作。

**10.2.2** 引导时应主动询问并指引，避免影响观赏效果。对老人、残障人、儿童等特殊人群，可提供相应的帮助。

**10.2.3** 重复使用的辅助观赏用具（如耳机、眼镜等），应在每次使用后消毒。

**10.2.4** 放映、演艺开始前，应广播提示注意事项以保证演出效果。

**10.2.5** 放映、演艺结束应进行散场提示，并提示开启通道，及时清洁场地，确保无明显垃圾和碎屑。

10.3 公共体育活动

**10.3.1** 对活动者有健康状况要求的体育活动，应以“警示”方式予以公示。

**10.3.2** 应公示安全须知，使活动者了解该项活动的安全要领。

**10.3.3** 在活动过程中发现有碍正常秩序的行为，及时劝阻。

**10.3.4** 发生安全意外事故时，应按规定程序采取救援措施。

10.4 会展活动

**10.4.1** 协助会展主办方受理参展方的入场手续办理。

**10.4.2** 参展区域应做好秩序维护，道具堆放区域应由专人管理。

**10.4.3** 参展区域应定时巡查，防止展位超越划分区域或其他违反参展要求的现象发生。

**10.4.4** 提供展会咨询和引导服务，配置机动服务人员，及时响应会展主办方提出的临时需求。

10.5 大型群众性活动

**10.5.1** 在大型群众性活动开展之前，物业服务人必须制定大型群众性活动服务方案及应急预案。

**10.5.2** 大型群众性活动期间，物业服务人应按照大型群众性活动服务方案开展服务工作；确保物业服务接待中心及活动现场有专人值守；发生突发事件时，按照应急预案进行处理。

**10.5.3** 大型群众性活动前，物业服务人应对场馆共用部位及设施设备进行全面检查，保持场馆在举办大型群众性活动时的正常使用功能。

**10.5.4** 物业服务人应保障疏散通道、安全出口、消防车通道、应急广播、应急照明、疏散指示、保障监控设备和消防设施、器材配置齐全、完好有效等正常使用。

**10.5.5** 大型群众性活动期间, 应做好巡检工作,并做好记录，保持设备设施的正常使用。

**10.5.6** 大型群众性活动结束后，应做好设备设施损坏登记、清扫等善后工作，并对整个活动情况记录存档。

10.6 疫情防控

**10.6.1** 物业服务人应建立完善的疫情防控机制，明确责任人和工作流程，确保员工和业主遵守疫情防控规定。

**10.6.2** 物业服务人应定期对公共区域、电梯、门把手、卫生间等高频接触部位进行消毒和清洁，保持环境卫生。

**10.6.3** 物业服务人应对员工进行健康监测，要求员工佩戴口罩、勤洗手、保持社交距离等，发现异常情况及时报告并采取措施。

**10.6.4** 物业服务人应加强日常巡查和监管，对于发现的违反疫情防控规定的行为，及时制止并给予相应处罚。

**10.6.5** 物业服务人应建立业主健康档案，了解业主的健康状况，对于有发热、咳嗽等症状的业主，及时报告并采取措施。

**10.6.6** 物业服务人应提供必要的口罩、消毒液、洗手液等防控物资，确保业主、员工及观众能够及时得到使用。

**10.6.7** 物业服务人应通过宣传栏、公告、微信群等方式，加强疫情防控知识的宣传教育，提高业主、员工及观众的防控意识和能力。

**10.6.7** 物业服务人应对垃圾收运处置制定特殊方案，对于进口冷链食品、包装物、环境及外包装的预防性消毒应当符合国家相关规定。此类物品的外包装表面可以采用“65%乙醇、75%酒精、1%过氧化氢、含氯消毒剂等”中一种，进行喷洒或擦拭消毒。

10.7 数字化、智慧化场馆管理

**10.7.1** 应制定和完善与数字化、智慧化场馆建设相适应、与现行法律法规和技术标准相协调的各项管理制度，如智能设备维护管理制度、信息安全管理制度、智能安防管理制度等。

**10.7.2** 应制定智能化硬件设施设备、信息系统的运行、维护、操作规定。

**10.7.3** 应建立各部门协调推进机制、人才培养和激励机制等保障机制，为智慧场馆建设提供组织、人员保障。

**10.7.4** 建立完整的多媒体系统内容运维人员的构成体系，明确各级工作人员的工作职责，应配备满足智慧场馆维护所需的数字化、信息化等领域专业技术人员和管理人员，运维人员需具备相关专业受训和实操履历及相关作业资质认证。

**10.7.5** 在设备间和操作间放置系统相关图纸和资料，机柜醒目位置张贴操作指南、系统拓扑图、线号图、厂家售后联系方式等有利于快速排除故障的图文资料。

**10.7.6** 建立完整的多媒体系统内容台账，保存详细的操作指南，使用手册。

**10.7.7** 应制定年度培训计划，组织开展法律法规、数字化、信息化等相关专业知识、 技能的培训教育。

**10.7.8** 建立闭馆日例行巡检维护机制，尽量避免突发故障。

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：

正面词应采用“宜”，反面词应采用“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”。

**引用标准名录**

物业管理术语 T/CPMI014-2023

房地产业基础术语标准 JCS/T30-2015

住宅物业消防安全管理 GA1083-2015

二次供水设施卫生规范 GB17051-1997

建筑消防设施的维护管理 GB25201-2010

物业管理员（师）职业能力评价规范 T/CPM1010-2020

人员密集场所消防安全管理 GB/T 40248-2021

公共场所卫生管理规范 GB37487-2019

空调通风系统运行管理标准 GB50365-2005