

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	安全生产管理与应急处置	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、物业使用人、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 provide 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，以及设施设备维修保养、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据化管理的，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。

3.9.3 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 24 h 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 每日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 24 h 内给出回复意见，涉及相关方的应在 2 h 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、装饰等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应符合下列规定：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/665334012233011312>