

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，由成都环融物业服务有限公司和四川嘉宝生活服务集团股份有限公司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，认真总结实践经验，参考有关国内先进标准，并在广泛征求意见的基础上，制定本标准。

本标准共 6 章，主要内容包括：总则、术语、基本规定、基础服务、商业运营、评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理，由成都环融物业服务有限公司负责具体技术内容的解释。在执行过程中如有意见和建议，请寄送至成都环融物业服务有限公司（地址：成都市高新区天府大道 1700 号环球中心；邮编：610000；电话：028-67177152；邮箱：271806902@qq.com），以供今后修订时参考。

主 编 单 位：成都环融物业服务有限公司

四川嘉宝生活服务集团股份有限公司

主要起草人：王 涌 姚 敏 赵 氢 杨 竟
李定涛 黄若永 杨 浩 梁虹梅
荣 祯 张琳玥 杨 萍 万 红
陈春洪

主要审查人：陈 勇 徐 成 郭进华 王玉有
张建钢 谢晓东 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	服务机构和场所	4
3.3	服务人员	5
3.4	规章制度	5
3.5	档案管理	5
3.6	承接查验与既有物业服务项目交接验收	6
3.7	标识管理	7
3.8	专项委托服务管理	7
3.9	节能环保管理	8
3.10	安全生产管理与应急处置	8
4	基础服务	11
4.1	客户服务	11
4.2	建筑及附属设施设备的维护管理	12
4.3	秩序维护	16
4.4	环境卫生维护	19
4.5	绿化维护	21
5	商业运营	23
5.1	招商服务	23

5.2	进场服务	23
5.3	运营服务	23
5.4	撤场服务	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	Service organization and place	4
3.3	Service personnel	5
3.4	Rules and regulations	5
3.5	Archive management	5
3.6	Undertake inspection and handover acceptance of existing property projects	6
3.7	Identification management	7
3.8	Special entrustment service management	7
3.9	Energy conservation and environment management	8
3.10	Safety-emergency management	8
4	Basic service	11
4.1	Customer service	11
4.2	Maintenance and management of building and ancillary facilities and equipments	12
4.3	Order maintenance	16
4.4	Environmental sanitation maintenance	19
4.5	Greening maintenance	21
5	Commercial operation	23

5.1	Investment promotion service.....	23
5.2	Approach service	23
5.3	Operational service	23
5.4	Exit 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
	Appendix: Explanation of provisions	33

1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进商场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商场物业服务活动，也适用于第三方实施商场物业服务评价活动。

1.0.3 在商场物业服务实践中，物业服务人、业主和（或）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 四川省商场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 商场物业 shopping mall property

规划用于商业性质并为消费者提供零售、餐饮、休闲、娱乐、生活服务等各种经营服务活动的收益性物业。

2.0.2 商场物业服务 shopping mall property services

物业服务人按照合同约定对商场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开展以及补位招商、经营监测、营商造活、氛围营造等商业运营活动。

2.0.3 物业服务人 property servicer

物业服务企业和其他管理人。

2.0.4 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。

2.0.5 共用部位 common parts

由单幢建筑内业主或单幢建筑内业主及与结构相连的业主共有部位，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。

2.0.6 共用设施设备 shared facilities

由全体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、

公益性文体设施、垃圾分类设施设备和共用设施设备使用的房屋等。

2.0.7 客户满意度 customer satisfaction

客户（业主、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 物业服务人应与委托方签订商场物业服务合同，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 对有资质、资格许可要求的服务项目，物业服务人或外委专业服务机构及人员应具备相应的资质、资格证书。

3.2 服务机构和场所

3.2.1 物业服务人应根据物业服务合同约定设置相应的组织架构，明确部门及人员职责。

3.2.2 物业服务人应有固定的服务办公场所，并配备满足服务所需的设施设备。

3.2.3 物业服务人应在服务窗口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 服务人员

3.3.1 物业服务人应根据商场服务需求，分类配置服务人员；配置的人员能力和数量满足物业服务的需求，并明确其工作职责。

3.3.2 服务人员应具备从事物业服务工作相关的专业知识，其中从事消防、电梯、供配电等特殊岗位的人员应按国家有关规定，取得相应的资格证书、健康证明。

3.3.3 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，宜提供中英文双语及以上服务。

3.3.4 物业服务人应定期对其聘用的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，建立服务人员奖惩制度。

3.4 规章制度

3.4.1 物业服务人应建立人事、财务、行政、供方管理、安全生产等企业内部管理制度。

3.4.2 物业服务人应根据国家法律法规及相关规定建立物业服务重大事项报告制度。

3.4.3 根据物业服务合同要求，结合商场物业特点、客户需求，物业服务人应有完善的服务方案、服务标准和作业规程。

3.4.4 物业服务人宜建立质量管理体系，并持续更新。

3.5 档案管理

3.5.1 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、销毁等管理应符合国家相关

法律法规的规定。

3.5.2 物业服务人应设置档案储存场所，并指定专人负责档案管理工作，整理规范、分类成册、查阅方便、分类保管、分级管理。

3.5.3 物业服务人应根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案；在物业服务项目更迭时，应按法律法规要求移交档案资料。

3.5.4 物业服务人应采取有效措施，保护委托方、商户和消费者的隐私。

3.6 承接查验与既有物业服务项目交接验收

3.6.1 物业服务人开展建筑及共用设施设备的承接查验工作应符合以下规定：

1 成立承接查验小组，制订承接查验工作计划、方案，和建设单位共同物业共用部位、共用设施设备及相应的建设工程档案资料进行查验。

2 依照相关法规规范、标准实施承接查验，对承接查验中发现的问题，督促整改完善。

3 妥善保管承接查验档案资料，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相关记录等。

3.6.2 物业服务人宜协助建设单位与业主办理验房、接房手续，并将业主在验房过程中提出的问题进行整理汇总报建设单位，督促相关单位整改完善。

3.6.3 物业服务人在办理业主入场手续时，应收集整理业主相关资料信息，建立业主档案，并采取有效措施保护业主信息安全。

3.6.4 物业服务人应当依照法律法规规定和物业服务合同约定，与业主及委托方办理既有物业服务项目的交接验收。

3.7 标识管理

3.7.1 物业服务人应根据运营、服务的需要，识别、制作和使用相应标识。具体标识应包括以下内容：

1 安全警示标志应符合现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB 2894、《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1的有关规定。

2 消防安全标志应符合现行国家标准《消防安全标志 第1部分：标志》GB 13495.1的有关规定。

3 道路等引导标志应符合现行国家标准《标准道路交通标志和标线》GB 5768的有关规定。

4 楼宇广场等公共信息标识应符合现行国家标准《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1的有关规定。

5 设备设施标识。

6 服务提示性标识。

3.7.2 物业服务人应在危险性较大的场所和有关设施设备上设置明显的安全警示标志。

3.7.3 物业服务人应开展精神文明宣传，设置各类倡导文明、环保、健康生活的温馨提示和标识牌。

3.8 专项委托服务管理

3.8.1 物业服务人开展消防、电梯、建筑防雷等设施设备维护管理，

应由具有相应资质或专业技术从业条件的专业机构提供维保、检测服务。

3.8.2 物业服务人应核查专项委托服务机构相关资质、从业条件、操作人员资格证书、工作计划等资料，并开展服务质量监督、检查、考核。

3.8.3 物业服务人在与专项委托服务机构签订专项委托服务合同时，应同时签订专门的安全生产管理协议，明确各自的安全生产管理职责。

3.9 节能环保管理

3.9.1 物业服务人应建立能耗管理制度，落实能耗监测、统计、分析及设施设备节能管控等工作。

3.9.2 物业服务人在充分满足商场使用前提下，宜对高耗能设施设备、公共照明等采取调整运行管理方案，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。

3.9.3 物业服务人应分类收集有害垃圾、易腐垃圾、可回收物、建筑垃圾及其他废弃物。

3.9.4 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，引导商户、消费者参与节能环保活动。

3.10 安全生产管理与应急处置

3.10.1 物业服务人应建立落实安全生产管理领导机构，成立安全生产委员会，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。

3.10.2 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。

3.10.3 物业服务人应开展安全生产、消防安全管理。安全生产、消防安全管理工作包括：

1 建立安全生产、消防安全管理规章制度。

2 保障对安全生产、消防安全管理资金、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。

3.10.4 物业服务人应根据商场物业特点，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，完善应急物资配备。

3.10.5 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。

3.10.6 物业服务人应每半年组织一次生产安全事故应急预案演练，演练内容包括：综合演练、专项演练；演练形式包括：实战演练、桌面推演。

3. 10.7 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生产管理协议，明确双方安全生产责任和义务，并督促承办方依法向公安机关申请办理安全许可。

3. 10.8 物业服务人开展商场物业服务，宜购买相关的责任保险。

4 基础服务

4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人开展接待服务应符合以下规定：

1 设置接待服务台，工作时间与商业经营场所营业时间相匹配，工作时间应有现场接待人员，并保证商场服务区域内 24 h 有值班人员。

2 接待服务人员热情周到、耐心倾听。

3 提供多种途径的接待服务，做好商户来电、来访、来函、网络等需求的登记、跟进、处置。

4.1.2 物业服务人开展报修服务应符合以下规定：

1 商业经营场所 24 h 受理报修，有值班记录和报修记录。

2 报修 15 min 内到场，小修项目 24 h 内修复（预约修理除外），急修项目限时修复，有报修记录、回访记录、返修分析及处理记录，每月统计 1 次。

4.1.3 物业服务人开展投诉处理服务应符合以下规定：

1 公示投诉渠道，客户意见、建议、投诉应 15 min 内响应。

2 服务质量投诉处理符合现行国家标准《投诉处理指南》GB/T 17242 有关规定。

4.1.4 物业服务人开展客户沟通应符合以下规定：

1 提供多种渠道动态更新客户信息，分类记录，未经授权不得外泄。

2 提供多种方式开展客户关系维护，如现场拜访、电话沟通、邀请客户参观交流、广告宣传、文化活动等。

4.1.5 物业服务人开展意见征集与满意度测评应符合以下规定：

1 每年至少开展 1 次满意度测评。

2 根据满意度测评结果，制定整改措施，提升客户满意度。

4.1.6 物业服务人开展便民服务宜包括下列内容：

1 无偿提供应急医药箱、针线包、女性应急用品、雨伞、维修工具等借用服务。

2 提供物品寄存、快递收发、宠物管理等便民服务。

3 针对特殊人群设置专用区域，如母婴室、儿童托管区、休息等候区、物品托管区等。

4.2 建筑及附属设施设备的维护管理

4.2.1 物业服务人应建立完善建筑及附属设施设备台账，依据台账，每年编制年度建筑及附属设施设备巡视检查、维护保养工作计划并落实执行。

4.2.2 物业服务人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、各类警示标识齐全。

2 设施设备用房内照明、通风、排水等设施正常运行，室内温湿度符合设备运行要求，防鼠、防渗漏等防护措施完善，消防器材完好有效。

3 相关管理制度、应急处置方案、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范。

4 外来人员进出设施设备用房须获得允许，并做好登记。

4.2.3 物业服务人开展照明系统管理应符合以下规定：

1 商业照明系统保持完好，并根据商业场所运营时段和季节变化调整开、关灯时间。

2 定期对照明系统进行巡检和维护，发现异常，及时处置，确保系统完好运行。

3 暴雨、雷电、大风、高温等特殊天气期间应增加巡检频次。

4.2.4 物业服务人开展供配电系统管理应符合以下规定：

1 定期对高低压供配电设备进行巡检、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 的有关规定。

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 定期对柴油发电机进行空载、带载试机运行。定期或柴油发电机累计运行达到保养时限，应对柴油发电机进行更换机油、“三滤”、冷却液等的维护保养。

4 定期对应急电源 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，并按照产品技术文件要求定期进行充放电测试、电源切换测试等。

5 规范管理和使用电工、防护器具，放置规范、标签齐全，并定期检测、保持有效。

6 每年委托专业机构进行防雷系统检测并出具检测报告，异常情况及时整改。

7 定期对机动车充电、电动自行车充电设施设备及线路进行巡

检，发现隐患及时维修处理。

4.2.5 物业服务人开展电（扶）梯设备管理应符合以下规定：

1 由具备相应资质的专业机构对电（扶）梯进行定期维护保养、维修。

2 维保符合现行行业标准《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，并按时取得检测合格证。

3 配置电（扶）梯安全管理员，对电（扶）梯使用和维保单位履约进行监督和评价。

4 电梯应急处置工具齐全，标识完善、放置规范，方便取用。

4.2.6 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 根据商场实际，并依据系统的冷（热）及能源供应等条件，经技术经济比较，按节能环保的原则合理制订运行方案。

2 定期对空调通风系统进行维护保养、检测、检修。涉及特种作业或专业维护的，应由专业人员操作或聘请专业机构进行维护保养作业。

3 定期对开放式冷却塔、过滤网、过滤器、净化器、风口、空气处理机组、表冷器、加热（湿）器、冷凝水盘等设备或部件进行清洗、消毒或更换，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。

4.2.7 物业服务人开展给排水系统管理应符合以下规定：

1 定期巡检及保养、检修给排水系统设施设备，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 定期进行生活水箱清洗和水质检测，确保生活饮用水符合现行国家标准《生活饮用水卫生标准》GB 5749 和《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 生活水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，溢流管口、检查口、通气口安装防护网等防护措施。

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。

5 给排水设备、管网出现故障需停水维修的，应告知对客部门做好客户沟通，公告停水原因、范围、预计恢复供水时间等，必要时联系当地消防或市政供水部门送水。

4.2.8 物业服务人开展消防系统管理应符合以下规定：

1 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，检测符合现行行业标准《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503 的有关规定。

3 消防系统根据专业检测分析报告，并结合设备的建议使用年限，安排大修、中修等专项工程。

4 物业使用人对商场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

理部门获取同意后方可施工。

4.2.9 物业服务人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，确保各设备 24 h 运行正常。

2 定期巡检和维护停车收费系统，对系统数据进行整理、备份；收费系统权限设置适当，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的出入和收费管理。

4.2.10 物业服务人开展弱电设备管理应符合以下规定：

1 定期对弱电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，确保各设备 24 h 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，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。

4.3 秩序维护

4.3.1 物业服务人开展出入口管理应符合以下规定：

1 结合项目特点制定人员、物品进出管控方案并严格执行。

2 在各出入口设服务人员值守，未设置人员的出入口标识紧急联系方式或设呼叫按钮。

3 对物品进出检查实行电子防盗报警装置和人工检查相结合的方式。

4 人员进出时应注意维持秩序和及时疏导，保证出入口的畅通；人员密集时段应在主要出入口增派服务人员。

4.3.2 物业服务人开展内部通道管理应符合以下规定：

1 设定装卸货专用通道，公示管理规定和安全警示信息，规范物业使用人运送、装卸货物秩序，保证装卸货区域安全有序，整洁干净。

2 设定员工进出专用通道，公示管理规定和安全警示。

3 设置专人值守，对进出的货物、外来人员和车辆进出有管控措施，必要时进行安全检查。

4.3.3 物业服务人开展监控室管理应符合以下规定：

1 设置监控室并安排专人 24 h 值守，监控室门上张贴明显标识。

2 监控设施齐全，保证对出入口、重点区域的安全监控、录像机协助布警。

3 监控室环境应符合系统运行要求，电话畅通，接听及时。

4 消防值班人员持证上岗，熟练掌握消防应急处理程序，熟练操作消防控制设备，接到火情、险情及其他异常情况等报警信息后，应及时报告并启动相应预案，安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

5 监控记录保持完整，保存时间不低于 30 日。

4.3.4 物业服务人开展车辆管理应符合以下规定：

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，保证车辆通行、易于停放。

3 根据商场实际情况规定车辆行驶路线，设置行车指示标志，疏导进出服务区域的车辆，保证车辆出入口的通畅。

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/677163024125006145>