

DB4401

广州市地方标准

DB4401/T XXX—XXXX

公共文化场馆物业服务规范

Property service specifications for public cultural venues

(征求意见稿)

(本稿完成日期: 2023年11月29日)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
4.1 机构要求.....	2
4.2 人员要求.....	2
4.3 规章制度.....	2
4.4 财务管理.....	2
4.5 档案管理.....	2
4.6 节能降耗.....	3
5 服务内容.....	3
6 服务要求.....	3
6.1 基础设施管理.....	3
6.2 公共绿化养护.....	7
6.3 环境卫生维护.....	7
6.4 秩序维护、安全防范等协管事务服务.....	8
6.5 客户服务.....	9
6.6 突发事件应急处置.....	11
7 服务评价与改进.....	11
7.1 基本要求.....	11
7.2 服务评价.....	12
7.3 服务改进.....	12
附录 A（规范性） 绿化养护要求.....	13
附录 B（规范性） 保洁服务要求.....	14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：广州越秀物业发展有限公司、广州市文化馆、广州市物业管理行业协会、广州市标准化研究院、通标标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：。

引 言

公共文化场馆是保障公众基本文化权益、提升市民文明素养的公共文化设施和社会教育基地。为了提高广州市公共文化场馆服务质量，促进公共文化事业发展，保障公民基本文化权益，结合广州市行业建设和发展情况制定本文件

通过编制广州市地方标准《公共文化场馆物业服务规范》，为广州市文化场馆物业服务提供统一的规范，对促进行业高质量发展具有重要意义。

本文件是根据广州市公共文化场馆物业行业的实际情况和发展规律，遵循“普惠性、规范性”的原则编制的，具有先进性、科学性、合理性和可操作性的特点，可作为广州市公共文化场馆物业服务认证评价的依据。

公共文化场馆物业服务规范

1 范围

本文件规定了公共文化场馆物业服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求和服务评价与改进等内容。

本文件适用于物业服务企业开展公共文化场馆物业服务活动，也适用于第三方机构对公共文化场馆物业服务的评价活动。

注：馆方与物业服务企业可根据实际情况，参照本文件选择服务内容，增减服务项目。

2 规范性引用文件

下列文件的内容通过文中规范性引用而构成文件必不可少的条款。其中注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- DL 408 电业安全工作规程(发电厂和变电所电气部分)
- DL/T 596 电力设备预防性试验规程
- DB44/T 887 住宅小区物业管理服务规范

3 术语和定义

GB/T 20647.9和DB44/T 887中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共文化场馆 public cultural venues

为公众提供工作、学习、经营、文化、社交、娱乐等活动所使用的公益类建筑物、处所及其附属设施。

注：公共文化场馆包括但不限于图书馆、文化馆、科技馆、博物馆、美术馆、艺术馆和档案馆等。

3.2

场地活动服务 venue activity services

针对在公共文化场馆内开展的研讨、研学、展览、排练、表演、培训等活动，物业服务企业受公共文化场馆的委托提供的活动配合、电力保障、安全监管和秩序维护等服务。

4 基本要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 有委托方提供的服务场所。
- 4.1.2 配备满足服务需要的设施设备。
- 4.1.3 有客户服务窗口及人员，为馆方提供咨询、缴费、报修和投诉受理等服务。
- 4.1.4 物业服务企业宜利用科技手段，提高物业服务的智慧化水平，为馆方提供便捷、优质的服务。

4.2 人员要求

- 4.2.1 具有良好的职业道德，身体健康，能胜任本职工作。
- 4.2.2 具备与从事工作相关的专业知识，按国家和地方相关的规定取得相应岗位证书。
- 4.2.3 进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗。
- 4.2.4 定期参加法律法规、安全和专业技能等相应的培训，提高管理和服务水平。
- 4.2.5 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。服务主动、热情、礼貌，用语文明，窗口服务人员宜使用普通话。

4.3 规章制度

建立完善的规章制度，包括但不限于：

- a) 公共管理制度，如入住管理、安全管理、物业共用部位及共用设施设备管理、装饰装修管理、公共区域秩序维护管理和公共环境卫生管理等制度；
- b) 内部管理制度，如人力资源管理、财务管理、工作现场管理、档案管理、保密管理和供方管理等制度。

4.4 财务管理

财务管理应符合以下要求：

- a) 物业服务费和其他费用收支应符合国家和省市相关规定；
- b) 对于合同约定的收费项目及标准，应按合同要求执行；
- c) 为馆方提供的特约服务应按双方约定收费并单独结算；
- d) 操作规范，账目清晰。

4.5 档案管理

4.5.1 根据实际情况需要，按合理的分类方法进行档案管理，档案分类包括但不限于：

- a) 场馆产权档案；
- b) 馆方信息档案；
- c) 行政档案；
- d) 财务档案；
- e) 房屋及配套的设施设备和相关场地的维护养护及管理档案；

- f) 公共区域秩序维护档案;
- g) 公共区域环境管理档案;
- h) 客户服务档案。

4.5.2 根据档案载体不同,建立文书档案、电子档案和实物档案,对重要资料运用信息化手段进行加密。

4.5.3 根据档案性质、重要性、类型及常用程度,采取有效措施,保护馆方隐私。

4.5.4 建立档案收集、整理、保管、检索、应用以及查验、鉴定和销毁制度,提高档案管理水平。

4.6 节能降耗

根据场馆内的实际情况,采取相应的节能降耗措施。节能降耗措施包括但不限于:

- a) 严格执行国家关于公共建筑空调温度控制的相关规定;
- b) 开展节能降耗宣传、培训;
- c) 对共用设备设施定期巡检,预防跑、冒、滴、漏;
- d) 确定合理的照明、空调关闭时间;
- e) 对公共区域照明灯具进行节能改造。

5 服务内容

物业服务包括但不限于以下内容:

- a) 基本设施管理
- b) 公共绿化养护;
- c) 环境卫生维护;
- d) 秩序维护、安全防范等协管事务服务;
- e) 客户服务;
- f) 突发事件应急处置等。

6 服务要求

6.1 基础设施管理

6.1.1 场馆管理

场馆管理要求如下。

- a) 指导馆方正确使用场馆,遵守场馆安全使用相关规范。
- b) 建立场馆巡查制度,根据场馆实际使用年限,定期检查场馆的使用状况。
- c) 巡查中发现损坏需要维修时,在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的,属于合同约定由物业服务费用支出的项目应在24小时内组织维修;需要馆方额外支付费用的,应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划,向馆方及场馆管理机构提出书面申请,根据馆方的决定,组织维修。
- d) 每年制订场馆的年度维护保养计划,经馆方同意后,组织实施。
- e) 对馆方违反规划私搭乱建或擅自改变场馆用途的行为进行劝阻,劝阻不成向有关行政主管部门报告。

6.1.2 公共照明管理

公共照明管理要求如下：

- a) 公共照明灯按时开启，满足物业服务区域内使用要求；
- b) 定期巡视院落、道路、大堂、电梯厅、楼道等公共部位照明设施，及时修复损坏的开关和灯具。

6.1.3 供配电系统管理

6.1.3.1 供配电系统管理应符合以下工作要求：

- a) 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施；
- b) 从业人员操作时严格执行 DL 408 的规定，并熟练掌握触电紧急救护法；
- c) 总配电室专人值守，定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；无人值守的配电室应定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室定期巡查；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；配备符合要求的灭火器材；
- d) 应明确变电系统的限电、停电审批权限，按规定要求通知馆方；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；
- e) 应按 DL/T 596 规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，定期启动及维护备用发电机（组），确保随时可应急启用；定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，每月对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态；至少每半年对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做记录；每年进行高压电气设备试验，留存高压电气测试合格的报告；
- f) 发生重大人身、设备安全事故应及时向供电主管部门汇报，并记录；
- g) 所有弱电设备应保存使用说明书、施工布线图纸，设立设备台帐，建立检修保养测试制度。

6.1.3.2 高低压供电系统应符合以下技术要求：

- a) 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- b) 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- c) 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；
- d) 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
- e) 变（配）电系统联络自动切换正常。

6.1.3.3 EPS 和 UPS 电源系统应符合以下技术要求：

- a) 控制柜运行正常，检测表计显示正常；
- b) 输出负荷不得超出设计范围；
- c) 蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；
- d) 电源切换功能正常，不出现电火花、输出中断等现象；
- e) 确保运行时散热功能正常；
- f) 蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换，保证系统正常运行。

6.1.4 电梯管理

电梯管理要求如下：

- a) 电梯应经取得相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后投入使用，此后每年进行定期检验，并张贴新的合格证；
- b) 应由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行定期保养和维修，并按照所签定的设备维保合同对其提供的服务进行监督；

- c) 电梯日常运行平稳舒适，动作准确可靠，直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具、扶梯踏板、扶手带等配件保持完好；
- d) 建立应急事件处理机制，培训本单位工程技术人员解决一般的电梯故障，发生重大故障时应与维修单位到达现场的时间做出要求；
- e) 特种作业人员应持《特种作业操作证》上岗。

6.1.5 给排水系统管理

给排水系统管理要求如下。

- a) 每日对各类水泵、阀门等进行检查，确保给排水系统通畅，风机正常，各种管道阀门完好。
- b) 确保仪表显示正确，系统无明显异味和噪声。
- c) 每季度对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆，定期对轴承进行润滑，定期对污水处理系统全面维护保养。
- d) 每半年对二次供水水箱、蓄水池进行清洗消毒，并取得卫生部门出具的水质检验报告，确保生活饮用水水质达到 GB 5749 的要求；生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求按照 GB 17051 执行。
- e) 定期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。
- f) 进行规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。
- g) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口应安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保护。
- h) 定期对室内集水坑、隔油池、室外化粪池进行清理。

6.1.6 空调系统管理

空调系统管理要求如下：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数；
- f) 定期安排对新风量、排风量的测定；
- g) 确保各种管道、阀件及仪表完好齐备；
- h) 确保能量计费系统处于完好状态；
- i) 保证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；
- j) 保证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；
- k) 应委托取得资质的专业机构定期对空调系统进行清洗保养，清洗内容和频次符合相关规定。

6.1.7 停车系统管理

停车系统管理要求如下。

- a) 工作站、服务器、收费站工作正常、整洁；摄像探头、栅栏机安装牢固、工作正常。
- b) 区域及车库车位计数显示器工作正常、整洁、数据准确。
- c) 图像识别系统工作正常，摄像机功能工作正常。
- d) 系统检查、检修保养定期进行，保证系统运行正常。

6.1.8 监控系统管理

监控系统管理要求如下：

- a) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。
- b) 视频记录设备工作正常、整洁。
- c) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- d) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

6.1.9 电子巡更及防盗报警系统管理

电子巡更及防盗报警系统管理要求如下：

- a) 主机工作正常、整洁。
- b) 巡更器具工作正常。
- c) 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。
- d) 各类防盗探测器安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。
- e) 防盗报警控制器线路无损、工作正常、整洁。

6.1.10 楼宇自动化系统管理

楼宇自动化系统管理要求如下：

- a) 服务器、UPS、传感器、直接数字控制器等工作正常、通讯正常、线路整齐、整洁；
- b) 末端设备接线正确、线路无损、安装牢固；
- c) 定期对计算机系统数据进行备份；
- d) 每年对传感器、执行器等仪器仪表相关设备进行校对；
- e) 建立机房管理制度，控制室机房实行封闭管理，配备符合要求的灭火器材。

6.1.11 广播、会议背景音响系统管理

广播、会议背景音响系统管理要求如下：

- a) 音源设备、功放设备工作正常，整洁完好；
- b) 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；
- c) 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常；
- d) 多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备工作正常；
- e) 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰；
- f) 每半年进行全面检查与调试。

6.1.12 网络与通讯设备管理

网络与通讯设备管理要求如下：

- a) 应根据馆方的实际需求确定网络与通讯设备的维护保养内容；
- b) 通讯处理机、交换和调制解调器数据通讯工作正常；
- c) 维护终端工作正常、整洁；
- d) 工作电源及 UPS 工作正常，设备整洁，显示仪表无损；
- e) 配线架、光纤配架排线整齐，标识完好，数据齐全；
- f) 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁；
- g) 对相关软件定期进行检测，发现故障及时记录，并通知软件供应商进行维修；
- h) 做好机房防火、防霉、防潮、防雷击的安全保卫工作和清洁卫生工作，机房内设警示标识；

- i) 温度应保持在 25 °C 左右，并定期做好安全检查，排除隐患，避免发生事故；
- j) 对关键的数据和信息做好备份工作。

6.1.13 防雷接地系统检查

防雷接地系统检查要求如下：

- a) 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测；
- b) 定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置；
- c) 定期检查重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；
- d) 定期对变配电室内设备的接地带、各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

6.1.14 标志管理

6.1.14.1 场馆内及周边的标志主要包括：

- a) 各主出入口的平面示意图；
- b) 主要道路、停车场、泊车导向等标志；
- c) 办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标志；
- d) 各楼层指示、引导标志；
- e) 公共卫生间、服务台等公共服务设施引导和位置标志；
- f) 公共场所的安全设施设备、消防设施设备标志；
- g) 共用设施设备的安全警示标志；
- h) 临时性服务标志；
- i) 其他标志。

6.1.14.2 标志管理要求如下：

- a) 公共信息标志应符合 GB/T 10001.1 的要求，安全标志应符合 GB 2894 的要求，消防安全标志应符合 GB 13495.1 和 GB 15630 的要求，公共场所的安全设施设备标志及使用说明应使用中、英等文书写，文字规范。应保持各类标志完好；
- b) 定期检查、维护各类标志标牌（道路、门体、设施设备、安全防护、消防安全警示等），做到安全牢固、无缺损；
- c) 各类标志标牌定期保洁，确保醒目；
- d) 根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标志。

6.2 公共绿化养护

公共绿化养护要求如下：

- a) 制定绿化养护方案和绿化管理制度，并做好工作记录；
- b) 根据绿化实际需要，配备专、兼职绿化养护人员；
- c) 绿化养护人员应根据季节要求，按照养护规范对植物、草地、花卉等进行定期养护；
- d) 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花卉摆放等；
- e) 绿化养护要求按照附录 A 的规定。

6.3 环境卫生维护

环境卫生维护要求如下：

- a) 制定保洁服务方案和保洁管理制度，并做好工作记录；

- b) 配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，实行定时定点保洁和流动保洁，保持物业服务区域整洁、干净；
- c) 生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运；
- d) 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护；
- e) 适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制；
- f) 保洁服务要求按照附录 B 的规定，特殊区域的保洁服务应按照物业服务合同约定完成。

6.4 秩序维护、安全防范等协管事务服务

6.4.1 出入管理

出入管理要求如下：

- a) 主出入口实行 24 小时值班制度；
- b) 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；
- c) 来访接待应注意用语文明、礼貌、规范，必要时引导至电梯厅或指定区域；
- d) 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。

6.4.2 巡查管理

巡查管理要求如下：

- a) 根据场馆实际情况，制定相对固定的巡查路线；
- b) 每日对场馆公共区域进行巡查；
- c) 巡查宜使用巡更设备，保持巡查记录完好；
- d) 巡查过程和监控室实行联动，收到指令，巡查人员应及时到达现场；
- e) 巡查中如发现可疑现象，应立即上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

6.4.3 监控管理

监控管理要求如下：

- a) 监控室内实行专人 24 小时值班制度；
- b) 监控设施齐全，出入口、内部重点区域安全监控无盲点；
- c) 确保监控室内电话畅通，接听及时；
- d) 监控影像保持完整，留存时间不少于 30 日。

6.4.4 车辆管理

车辆管理要求如下：

- a) 定期维护车场内监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及指示标志；
- b) 规划车辆行驶路线，根据实际情况，对进出车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅；
- c) 实行专人管理，保证车辆停放有序；
- d) 公开收费标准，开具有效票据；
- e) 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

6.4.5 消防安全管理

消防安全管理要求如下：

- a) 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求；

b) 消防安全防范管理应符合国家和省市消防安全管理规定。

6.5 客户服务

6.5.1 温度、湿度管理

公共文化场馆温度、湿度设定应符合表1的要求。

表1 公共文化场馆温度、湿度设定要求

名称	温度	湿度
图书馆	14 ℃~24 ℃	45 %~60 %
文化馆	18 ℃~26 ℃	45 %~65 %
科技馆	18 ℃~26 ℃	45 %~65 %
博物馆	14 ℃~25 ℃	45 %~65 %
美术馆	18 ℃~21 ℃	40 %~45 %
艺术馆	18 ℃~26 ℃	45 %~65 %
档案馆	14 ℃~24 ℃	45 %~60 %

6.5.2 票务服务

票务服务要求如下：

- 根据馆方票务要求，负责票据的领取、登记、派发或销售、保管、统计等工作；
- 采用窗口人工、网上预约、电话预约等方式提供门票派发或销售服务；
- 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；
- 填写当班工作记录，做好当班交接工作。

6.5.3 进馆服务

进馆服务要求如下。

- 根据馆方的进馆服务要求，可提供包括但不限于咨询服务、预约协助、入馆指引、安全检查等进馆服务。
- 物业服务企业应根据合同的约定，维持良好的进馆前服务品质，营造便捷、舒适的游览氛围。
- 应建立完善的进出馆咨询、引导、安检等工作指引，并定期安排培训和考核。服务人员形象气质佳、着装统一、语言和手势规范，提供一站式咨询、指引、安检等服务。
- 针对节假日高峰期，应制定人员疏导措施，提升高峰期进出馆效率；高峰期间应进行游客入场指引，维持良好进出馆秩序，做好引导孕妇或行动有障碍等特殊人群优先进出馆。

6.5.4 讲解服务

讲解服务要求如下：

- 讲解人员着装规范、精神饱满，服务前应保证讲解器等讲解工具使用正常，做好各项准备工作；
- 讲解人员熟悉讲解内容，明确讲解接待顺序；
- 尊重参观人员的风俗习惯及宗教信仰；

- d) 除参观人员特殊要求，需使用普通话讲解，音量适度、语速适中、用语文明；
- e) 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，熟练掌握停电、火灾、伤病等各种突发情况的处置预案，并能按预案规范操作。

6.5.5 接待服务

接待服务要求如下：

- a) 设置服务电话，工作时间应有现场接待人员；
- b) 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等；
- c) 接待服务中应使用文明用语；
- d) 对游客的咨询、求助等事项，应及时答复；
- e) 受理服务事项应进行记录并存档。

6.5.6 便民服务

6.5.6.1 便民服务应针对游客需求，赢得游客满意，具体要求如下：

- a) 便民服务应种类多样，可包括但不限于雨伞借用、紧急医疗求助、物品寄存、失物认领、直饮水机、广播找人等，并能持续开发新服务项目；
- b) 便民服务对游客免费，不得违反承诺变相收费。

6.5.6.2 便民服务的提供过程应符合以下要求：

- a) 便民服务态度良好、文明礼貌；
- b) 便民服务过程规范化，不得丢失游客物品，不泄露个人信息；
- c) 根据游客需求，便民服务应响应迅速及时、服务规范专业，按质、按量、按时完成；
- d) 便民服务场所、设备及用品保持整洁有序。

6.5.7 报事报修

报事报修要求如下。

- a) 应建立业户求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度。
- b) 应建立并妥善保管报事报修档案，报事报修记录包括报事报修时间、报事报修事项、响应反馈时间及急修到场时间、维修情况、回访等内容；需明确维修责任的，在报事报修记录中载明。
- c) 应设置并公布 24 小时服务电话。

6.5.8 会议服务

会议服务要求如下：

- a) 注意仪容仪表、礼貌礼节，使用文明用语；
- b) 会前准备应确保环境卫生、设施设备、温湿度等符合要求；
- c) 按照馆方的要求规范布置会场；
- d) 会议过程中应提供续水、会场巡视等服务；
- e) 会议结束关闭电源、空调、音响等，做好卫生清洁工作。

6.5.9 场地活动服务

6.5.9.1 提供场地活动布场工程及物资搬运管理服务，包括但不限于以下内容：

- a) 搬运道路及电梯荷载要求；
- b) 车辆进出时间和路线规划；

- c) 引导设施设备入场馆。
- 6.5.9.2 提供场地活动布场施工过程监管服务，包括但不限于以下内容：
 - a) 活动场所的防火间距等符合 GB 55037 的防火安全要求；
 - b) 活动设备负荷、地面保护；
 - c) 消防设施；
 - d) 作业规范和施工人员管理。
- 6.5.9.3 提供场地活动布场装修过程监管服务，包括但不限于以下内容：
 - a) 施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运；
 - b) 现场配置的消防器材符合 GB 50140 的要求；
 - c) 装修、装饰等符合 GB 50222 有效条款部分和 GB 55037 的防火安全要求。
- 6.5.9.4 场地活动过程中，提供以下保障和管理服务：
 - a) 用电保障；
 - b) 消防保障；
 - c) 秩序维护等。
- 6.5.9.5 场地活动结束后，协助活动举办方恢复活动场地的原有状态，提供以下管理服务：
 - a) 检查公用设施设备，发现损坏及时报告，并做好相应记录；
 - b) 维护撤场秩序；
 - c) 场地活动物资、材料撤场；
 - d) 活动场地卫生清洁等。
- 6.5.9.6 收集场地活动布场工程及物资搬运、施工监管、装修装饰监管、相关验收记录、撤场异常报告，建立场地活动布场、撤场相关管理档案。

6.6 突发事件应急处置

- 6.6.1 突发事件包括但不限于：
 - a) 火灾；
 - b) 恐怖暴力事件；
 - c) 拥挤或踩踏事件；
 - d) 电梯困人；
 - e) 高空坠物；
 - f) 突发停水、停电；
 - g) 风情、汛情等。
- 6.6.2 突发事件应急处置要求如下：
 - a) 应制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制；
 - b) 建立健全突发应急事件处置机构，明确突发应急事件责任人；
 - c) 事件发生时应及时告知馆方或游客，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施；
 - d) 定期对相关人员进行应急预案培训；
 - e) 定期组织应急预案演练。

7 服务评价与改进

7.1 基本要求

- 7.1.1 物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制，保持服务标准的达标性。

7.1.2 保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。

7.2 服务评价

物业服务企业每年至少应开展一次服务质量自我评价和一次馆方满意度调查，自我评价和满意度调查的内容应涵盖所提供的物业服务内容，满意度调查的内容还应包括收集馆方的要求、建议、投诉。

7.3 服务改进

7.3.1 应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

7.3.2 及时处理馆方投诉、建议，并对处理结果进行回访。

附录 A
(规范性)

绿化养护要求

绿化养护应符合表A.1的要求。

表 A.1 绿化养护要求

绿化项目		养护要求
乔灌木养护	景观效果	配置合理，疏密有序，保护措施完备，维护及时，发现缺株、死株及时补栽。
	生长状况	生长态势较强，叶色正常，无明显枯死枝杈，新枝入冬前木质化较好，冠形完整，分枝点合适。
	修剪质量	科学合理、适时适度。冠形优美，主侧枝条分布匀称，疏密得当。 剪口、锯口平滑，涂敷得当。与周围环境相协调，较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。
	施肥效果	定期施肥，肥量种类适宜，方法合理。
	松土除草	土壤无板结，除草及时，除草工具使用适当，无大型、恶性、缠绕性杂草。
	清洁	树冠下、树穴内无生活垃圾、砖石瓦砾、干枝枯叶及其他废弃物，树干上无违法悬挂物。
	病虫害	无明显病害、虫害。
草坪养护	景观效果	管理精细，目测无杂草，生长旺盛。
	生长状况	长势旺盛，叶色浓绿，无明显病害、虫害。
	修剪质量	修剪高度符合标准，坪面平整、均匀，修剪适时适度，严格按操作规程进行。切边线宽窄适宜。
	除草病虫害	除杂草及时，除草剂选用适当，人工除草方法适当，基本无病虫害。
地被生长状况		植株规格整齐，无死株，叶色、叶型协调，群体景观效果好。
		生长茂盛，基本无有害生物危害状，无大型、恶性杂草。
绿篱修剪		外形优美，修剪强度适宜、疏密得当，操作标准、工具齐全。
园林机械使用维修保养		机械使用方法符合标准，机械日常保养符合标准，使用时人员防保符合标准。
园林建筑及构筑物		建筑和构筑物外貌整洁，构件和各项设施完整无损，建筑室内陈设清洁、完好、合理。
假山叠石		假山叠石完整、稳固、安全；不适于攀爬的叠石有醒目标志和防护设备；假山四周及石缝不得有影响安全和景观的杂草、杂物，种植穴不得空缺。
注：该要求为每个时间点绿化管理后应达到的服务质量要求。		

附 录 B
(规范性)

保洁服务要求

保洁服务应符合表B.1的要求。

表 B.1 保洁服务要求

保洁区域	服务要求
公共区域	<ol style="list-style-type: none"> 1. 门窗等表面干净，金属件无积尘。 2. 路面基本无积水、油污、垃圾。 3. 绿化带定期清洁，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。 4. 标识、标牌定期清洁，干净无积尘。
大厅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大厅环境应整洁，墙面干净，地面无垃圾和水迹。 2. 厅内附件如壁灯、壁画、宣传栏、休闲椅、沙发、信报箱等干净，无积尘，地面整洁，花盆内无烟蒂、杂物。
电梯间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 墙面干净，无污迹。玻璃幕墙清洁明亮，地面无垃圾和水迹。 2. 电梯间内附件、广告牌、显示屏无积尘。
扶梯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自动扶梯金属踏板表面无锈斑和污迹，槽缝无残留垃圾。 2. 自动扶梯不锈钢裙边或玻璃挡板等表面无水迹和污迹。橡胶扶手表面干净，无胶黏物及油迹。 3. 定期消毒。
直梯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垂直电梯召唤面板干净，无污迹。 2. 垂直电梯轿厢门和内壁面光亮洁净，无污迹和胶黏物。 3. 定期消毒，无异味。
步梯（消防通道）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 楼梯无垃圾。 2. 扶手栏杆无污迹、灰尘。
停车场	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面无积水、积尘、油迹和垃圾。 2. 照明灯、消防设施表面无灰尘。
洗手间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 镜面应明净，无印迹。 2. 面盆、台面、水龙头干净，无污物。 3. 坐便器、大便池、便斗无污迹。 4. 地面干净，无污物。 5. 隔断无灰尘、蜘蛛网、乱涂乱画、张贴物。
茶水间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 茶水篮、垃圾桶周边地面无散落垃圾、杂物。 2. 整体洁净，无异味。
服务性功能用房（会议室、接待室）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面干净，桌、椅、沙发、茶几等洁净，整齐；水杯、水瓶、饮水机、烟灰缸等洁净。 2. 电器、仪器表面洁净，摆放有序。
室内展馆（图书馆、博物馆、展览馆等）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空气清新，墙面干净，无蜘蛛网、污迹、灰尘。 2. 地面、门窗每日擦拭，无积水、纸屑。 3. 桌椅表面无积尘，摆放整齐。
休闲、健身场所	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面干净、整洁，无杂物，无积水。 2. 设施表面干净，无积尘，无张贴、乱涂画。

表B.1 保洁服务要求（续）

保洁区域	服务要求
广场、操场、（操场）看台	无杂物、杂草，无明显污迹。
宣传栏（牌）	表面干净、整洁，无灰尘。
水景	<ol style="list-style-type: none"> 1. 喷水池定期清理。 2. 人工湖、水景水面无明显漂浮物。
宿舍/休息室	干净整洁、物品摆放有序。
卫生消杀	人员集中区域无明显蚊、蝇、蟑螂、鼠迹。
垃圾放置处	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾桶定位摆放，定期清理、消毒，保持清洁。 2. 生活垃圾、建筑垃圾分类存放。 3. 垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾，无积水。 4. 建筑垃圾设置临时垃圾存放点，增设标识，围挡，集中存放，定期外运。
垃圾清运	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合理设定垃圾收集、清运路线、时间，错开人流高峰。 2. 及时消杀，避免蚊蝇滋生，无异味。
注：依据时间段保洁的，该要求为每个时间点保洁后应达到的服务质量要求。	