

DB42

湖北省地方标准

DB42/T 2015—2023

城市轨道交通车站场物业服务规范

Specification for property service of urban rail station and vehicle
base

地方标准信息服务平台

2023 - 05 - 16 发布

2023 - 07 - 16 实施

目 次

前言	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
5 环境服务	3
6 公共秩序维护	6
7 客户服务	7
8 楼宇维护	7
9 公用设施设备维修养护	8
10 车辆段场综合服务	10
11 安全管理	11
12 应急管理	13
13 服务质量评价和改进	14
参考文献	16

地方标准信息服务平台

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。

本文件由武汉迅和物业管理有限公司提出。

本文件由湖北省交通运输厅归口。

本文件起草单位：武汉迅和物业管理有限公司、武汉市标准化研究院、武汉地铁集团有限公司、方圆标志认证集团湖北有限公司。

本文件主要起草人：肖浩然、高宏、曾伟、曹晓莉、汪瑞婷、毛颖军、陈文彬、胡晓雪。

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省交通运输厅，联系电话：027-83460670，邮箱：2651259230@qq.com；对本文件的有关修改意见建议请反馈至武汉迅和物业管理有限公司，联系电话：027-83488821，邮箱：caoxl9403@wuhanrt.com。

地方标准信息服务平台

城市轨道交通车站场物业服务规范

1 范围

本文件规定了城市轨道交通车站场物业服务的基本要求、环境服务、公共秩序维护、客户服务、楼宇维护、公用设施设备维修保养、车辆段场综合服务、安全管理、应急管理及服务质量评价和改进的要求。

本文件适用于湖北省行政区域内城市轨道交通车站、车辆段场等场所的物业服务和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂
- GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
- GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 17217 公共厕所卫生标准
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 21741 住宅小区安全防范系统通用技术要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 30012-2013 城市轨道交通运营管理规范
- GB/T 37228 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
- GB/T 40484 城市轨道交通消防安全管理
- GB 50365 空调通风系统运行管理规范
- DA/T 22 归档文件整理规则
- JT/T 1051 城市轨道交通运营突发事件应急预案编制规范
- TSG T5002 电梯维护保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市轨道交通 urban rail transit

采用专用轨道导向运行的城市公共客运交通系统，包括地铁系统、轻轨系统、单轨系统、有轨电车、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统。

[来源：GB/T 30012-2013，3.1，有修改]

3.2

城市轨道交通车站 urban rail transit station

由起站台层、站厅层、设备层以及出入口组成的供旅客乘降、换乘和等候轨道交通车辆的场所。

3.3

车辆段场 vehicle base

城市轨道交通运营指挥、车辆停放、车辆维护保养、车辆综合维修、日常办公等后勤场所，一般包含出入段（场）线、停车线、试车线、交接线或联络线、洗车库、维修线、办公场所等。

3.4

城市轨道交通站场 urban rail station and vehicle base

城市轨道交通车站和车辆段场的总称。

3.5

轨道库区 track reservoir area

城市轨道交通车辆停放、检修作业、维护保养的场所，包括停车库、检修库等。

3.6

作业负责人 person in charge of operation

经轨道交通运营单位认可并取得轨道交通施工作业资格证，负责在轨道交通物业管理范围内现场办理施工作业登记和该项作业的组织、安全和管理的人员。

3.7

请点 please order

作业负责人在组织施工前将施工人员的身份验证及工作范围、内容登记等情况报相关部门审核，审核后申请开始施工申请的程序。

3.8

销点 pin order

作业负责人在施工完毕后对施工结果、出清人数等情况进行确认登记报相关部门审核，审核后提出结束施工申请的程序。

3.9

登高作业 climbing operation

作业面在2 m（含）以上5 m（含）以下有可能坠落的作业，包括但不限于灯具检查更换、标志安装、顶棚清洗等。

3.10

站内正线 station main line

在城市轨道交通运输中，贯穿或直股伸入车站的线路。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 物业服务企业应有独立法人资格，经营范围应包含物业管理服务，各类证照齐全。

4.1.2 应有固定的办公场所和工作用房。

4.1.3 应根据服务合同约定并结合城市轨道交通物业服务项目的规模、范围、内容、定位，设置满足服务需求的具体服务机构，明确部门及岗位职责，实行项目负责制。

4.1.4 应建立健全完整的内部管理制度、物业管理制度和作业规程。

4.1.5 应建立健全基层党组织，有固定的党员活动室，设置党建宣传栏，宣传栏内容定期更新。

4.2 人员

- 4.2.1 物业服务企业工作人员应取得相关专业职业资格证书后上岗。
- 4.2.2 应定期组织物业服务企业工作人员开展业务培训和考核。
- 4.2.3 工作期间应仪表整洁、统一着装、佩戴工牌，行为规范、举止文明、服务热情，定期参加身体检查和心理疏导。
- 4.2.4 应熟悉各项规章制度，熟练掌握与岗位相关的工作流程、工作要求和标准。

4.3 设施设备

- 4.3.1 物业服务企业应配备满足服务所需的设施设备，包括但不限于：
 - 办公类，如计算机、打印机、复印机、碎纸机、扫描仪、办公家具、档案柜；
 - 环境维护类，如扫/洗地机、单擦机、割灌机、石材养护设备、尘推；
 - 安全秩序类，如对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品、微型消防站；
 - 工程维护类，如升降机、焊接设备、测温测风设备、摇表、网络测线仪。
- 4.3.2 可根据实际情况，配置治安四轮巡逻车、铲雪车、四轮扫地车。
- 4.3.3 应保持设施设备、工具完好安全。需要检定校准的设施设备、工具应定期检测。

4.4 档案管理

- 4.4.1 物业服务企业各项物业服务和管理工作应按要求做好记录并存档。档案应按 DA/T 22 的要求管理，档案资料内容完整、准确并定期整理。
- 4.4.2 过期档案应按相关要求统一销毁。

5 环境服务

5.1 通用保洁服务

5.1.1 垃圾清运

物业服务企业应按照GB/T 19095的要求进行生活垃圾分类，日产日清，垃圾收运注意事项包括但不限于：

- 配置垃圾分类收集容器，且具有明晰的垃圾种类标志，便于识别投放；
- 保洁员对干垃圾进行二次分拣，不混装混运；
- 清运时遮挡、防护，防止二次污染，确保垃圾无满溢、无滴漏，地面无洒落垃圾、无污水，无明显异味；
- 清运垃圾选择合理时间，避开客流高峰；
- 垃圾桶定期清洗、消毒，确保垃圾桶内外无污垢，无明显异味；
- 垃圾中转站（房）定期清洗、消毒、消杀，确保无杂物残留、无强异味；
- 在定时定点投放模式的区域，明确并公示垃圾收集时间；
- 湿垃圾按规定建立台账制度，记录湿垃圾的种类、数量、去向。

5.1.2 有害生物防制

物业服务企业应根据轨道交通物业管理区域情况制定有害生物防制方案，并组织实施，符合以下要求：

- 定期对苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠等有害生物进行消杀，春、夏季每周不少于1次；

- 开展有害生物防制时，确保用药安全、规范，并采取书面通知的形式提前通知物业使用人做好防范，作业现场设置安全警示标志，城市轨道交通车站、车辆段场按轨道交通管理部门要求设置安全警示标志；
- 发现白蚁及时上报所属辖区白蚁防治机构。

5.1.3 环境消杀

- 5.1.3.1 物业服务企业清洁消毒作业应控制作业人数，根据作业流程划分区域，人员之间原则上需保持 1 m 以上间距。所有设施设备消毒均应做好记录并存档，包括但不限于设备设施名称、清洁消毒日期与时间、作业人员信息。
- 5.1.3.2 应做好安检点设施设备清洁消毒工作，擦拭消毒设施设备，消毒后应保持干爽。安检点设施设备包括但不限于安检机放包口、出包口、安检机皮带、安检门、显示屏和键盘、开包台、安检机表面。
- 5.1.3.3 应对所有轨道车辆进行清洁和消毒，包括但不限于环境消毒和运营回库后轨道车辆轿厢消毒作业。
- 环境消毒包括日常消毒和春秋气雾消毒。
 - 日常对轨道车辆轿厢开展喷洒、擦拭消毒，每月至少对轨道车辆轿厢内开展1次环境消杀。
 - 气雾消毒春秋季各开展1次环境消杀。
 - 运营回库后轨道车辆轿厢消毒作业，首先进行气雾消毒并密闭静置 30 min，再进行擦拭消毒及清洁；作业范围为轨道车辆轿厢内部物体表面，包括但不限于地板、扶手、座椅、车门、玻璃、墙面。
- 5.1.3.4 应对电梯按钮、公共门把手、扶手、拉环、座椅、台面、开关、洗手盆、座便器等公众频繁接触部位进行消毒，每天不少于 1 次。
- 5.1.3.5 应对轨道库区开展环境消杀，每月至少 1 次。
- 5.1.3.6 流感季节、传染性疾病高发期等特殊时期，应增加环境消杀频次。

5.1.4 保洁品质检查

物业服务企业应按照下列要求开展“白手套”品质检查工作：

- 成立“白手套”质量检查小组，由质量管理人员组成；
- 根据城市轨道交通站场的建设特点和不同配套设施，对重要的接触点和保洁习惯性盲区设定相应的检查点位及要求，包括但不限于地面、墙面/柱面、顶面、通道、楼梯/疏散通道、出入口、卫生间、垂直电梯、自动扶梯、站台门、管理用房、车库、综合楼、轨道车辆；
- 检查人员佩戴白手套，摸、拭重要的接触点和保洁习惯性盲区，以白手套脏污程度来直观反映现场清洁程度和清扫效果；
- 按不同的管理层级实行分级检查，确保覆盖保洁服务范围，并对检查发现的问题及时整改。

5.2 城市轨道交通车站保洁服务

- 5.2.1 物业服务企业应根据物业管理区域清洁范围和内容，结合季节、气候、物业类型特点，制定公共区域清洁服务方案。
- 5.2.2 公共区域每日清洁、消毒，包括但不限于车站各出入口、通道、楼梯/疏散通道、城市轨道交通车站站厅/站台、消防楼梯、大厅/大堂、电梯厅，保持地面无积水。
- 5.2.3 服务设施设备应每日清洁、消毒，包括但不限于轨道交通系统设施（客户服务中心、自助售票机、闸机、查询机、安检机、扶手、拉环、座椅、站台门）、垂直电梯、自动扶梯、消防设施、防淹设施和服务设施（自助售卖机、直饮水机）。
- 5.2.4 应定期车站附属广场、停车场、明沟、屋面、绿化带、花坛、公告栏/宣传栏、建（构）筑物外

墙、风井和排水沟等部位。

5.2.5 应按照 GB/T 17217 的要求定期对公共卫生间进行清洁，包括但不限于：

- 保持地面、墙面、天花板、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物；卫生洁具洁净、光亮，无尿碱、污垢，垃圾桶、纸篓及时清理，无异味；
- 每日消毒，配备专用工具、抹布和用于洁具消毒的器材；
- 对排水、排污系统堵塞及时响应并开展疏通工作。

5.2.6 保洁作业应采取干湿结合、人机配合等清扫方式，避免扬尘，并做好日常保洁服务记录。

5.2.7 作业期间应设置“工作进行中”、“小心地滑”等温馨提示或安全警示标志。

5.2.8 雨雪、大风等恶劣天气，应及时清扫地面，铺设防护设施，并设置警示标志。

5.3 车辆段场保洁服务

5.3.1 轨道车辆清洗服务

5.3.1.1 物业服务企业应对轨道库区停放的轨道车辆轿厢内环境及设施设备进行清洗、擦拭、保养、消杀等服务。

5.3.1.2 应根据城市轨道交通车辆运行实际情况，制定轨道车辆清洗、消杀方案和年度、月度计划，并组织实施和记录，应符合以下要求：

- 基本清洁，含需上线运营轨道车辆轿厢内清洗以及运营时间内折返轨道车辆保洁。需上线运营轨道车辆于每次出发前清洁 1 次，折返轨道车辆每次折返时轨道车辆轿厢内地板、座椅、扶手清扫 1 次；
- 专项清洁，含轨道车辆轿厢外体清洗、车辆大洗、地板保养、轨道车辆轿厢内不锈钢制品保养。轨道车辆轿厢外体清洗，每月至少清洗 1 次；轨道车辆大洗每年每列至少 1 次，对轨道车辆轿厢外表面、轨道车辆轿厢结构、轨道车辆轿厢内饰、车顶、车下设备箱体、转向架等进行全面深度清洁；地板保养每年每轨道车辆至少 6 次，对客室、司机室地板布进行清洁、清洗和打蜡护理；轨道车辆轿厢内不锈钢制品定期用不锈钢防护液进行保养。

5.3.2 轨道库区保洁服务

5.3.2.1 物业服务企业应对轨道库区的库内地面、通道、股道内部、平交道口、检修作业平台、接触轨防护罩、登车梯、停车挡、库房外墙、地沟、金属围蔽、卫生间等设施设备进行清洗、清洁、擦拭、消杀服务和库外轨道区域除草服务，包括但不限于基本保洁、专项保洁。

5.3.2.2 应根据轨道库区实际情况，制定保洁服务方案和年度、月度计划，并组织实施和记录，应符合以下要求：

- 基本清洁，每周对库区进行日常保洁至少 1 次；
- 专项清洁，每年对库房外墙清洗 1 次；水池、设备柜外表等设施设备每周清洁 1 次；2 m 以下墙面玻璃、窗户每月清洁 1 次；库区除草每季度 1 次，春、夏季每月 1 次。

5.3.3 车辆段场保洁服务请销点程序

物业服务企业应按照 11.1 (d) 的要求开展车辆段场、车辆库区、轨道车辆清洗、站内正线清洁、轨旁作业等保洁服务请销点程序。

5.4 站内正线清洁

5.4.1 物业服务企业应配合轨道交通管理部门对站内正线进行清洁维护服务，包括但不限于定期垃圾清捡、隧道排水沟清理。

5.4.2 应根据站内正线运营实际情况，制定清洗方案和年度、月度计划，并组织实施和记录。

5.5 绿化养护

5.5.1 物业服务企业应提供绿化养护服务，包括但不限于：

- 修剪、清理；
- 浇水、施肥；
- 除草、补植；
- 病虫害及灾害防治；
- 绿化租摆。

5.5.2 应根据轨道交通物业管理区域绿化实际情况，根据合同约定及季节、气候特点，制定绿化方案，并组织实施，做好记录。

5.5.3 绿化植物的品类、规格、种植位置、数量、密度、状态及搭配景观效果应与交付时保持一致，保持原有设计效果及要求。

5.5.4 应建立绿化台账，名贵花木宜做安全防护，并采取铭牌标记。

5.5.5 植物施肥、消杀及采取保护性措施时，应在物业服务区域内张贴温馨提示。

6 公共秩序维护

6.1 物业服务企业应提供公共秩序维护，包括但不限于：

- 安全检查；
- 出入口管理；
- 公共区域巡视巡查；
- 车辆停放秩序维护；
- 消防管理；
- 值班室（接待室）、消防控制室管理。

6.2 应配合轨道交通管理部门对进入车站的人员及携带禁止进入车站的物品进行检查，以维护轨道交通正常秩序、保障公共安全，包括但不限于：

- 严格监管携带违禁物品情况；
- 准入人员的安全检查；
- 发现问题立即处理，并报告上级领导和有关部门；
- 人员引导、购票、秩序维持、文明宣传、扶弱助残等服务。

6.3 出入口管理符合以下要求。

- 门岗管理：
 - 合理设置主出入口管理岗位，主出入口实行24h值班制度；
 - 外来人员出入段场物业服务区（监视区）时，应按规定对人员进出进行有效管控，并做好记录，告知巡逻岗人员进行跟进；
 - 当值秩序维护人员应维护好现场门岗及所管周边秩序，需站立式服务时，以站立姿势执勤，严禁随意走动、离开岗位区域；
 - 门岗、岗亭值班室应将相关制度上墙公示；
 - 电梯使用高峰期应进行秩序管控和客流疏导。
- 对出入物品进行管理：
 - 大件物品出入提前报备，宜安排在工作时段内进行，并实行查验放行。发现有可疑危险品时，应予以扣留，并上报主管部门；

- 危险品管理要求见《危险化学品安全管理条例》的内容，并对危险品出入进行有效管控，并做好记录。
- 6.4 应制定城市轨道交通车站和车辆段场的安全检查服务方案，从事安全检查的人员年龄不宜超过 45 周岁。
- 6.5 应根据轨道交通物业管理区域实际情况，制定公共秩序维护方案，并组织实施，做好记录。
- 6.6 应在城市轨道交通车站和车辆段场主要道路、停车场按照 GB 5768.2 的要求设置道路交通标志、停车导向标志。制定车辆管理制度，完善车辆和人员流线，定期检查停车场道路，确保标志齐全、路标醒目、道路畅通，高峰时段、路段应有人员引导；停车场导向系统应按照 GB/T 15566.11 设置，维护车辆进出及停放秩序。
- 6.7 消防管理应按照 11.2 的要求执行。
- 6.8 应制定值班室管理制度，落实岗位责任制，并符合以下要求：
- 实行 24 h 值班，收到设施设备报警信号或服务对象求助信息后，在 3 min 内通知秩序维护人员前往现场处理；
 - 交接班记录规范完整。

7 客户服务

- 7.1 物业服务企业应提供客户服务，包括但不限于前台接待、会务服务、值班室（接待室）管理服务、节假日布置服务、便民服务设施和宣传服务。
- 7.2 前台接待处宜设置于大厅醒目位置，做好来电来访接待及登记、礼宾形象展示、咨询协助、报事报修受理、投诉处理及回访、客流高峰电梯分流及引导等服务。
- 7.3 会务服务应由专人负责，根据物业使用人要求做好会务筹备及会议接待服务，包括会议室预约、会议迎送、会前布置及物品摆设、会中茶水服务及设备使用、会后清扫及物品整理等。
- 7.4 值班室（接待室）管理服务包括但不限于值班室（接待室）使用登记、管理台账保管、室内用具的整理和清洗消毒、室内设施设备故障报修。
- 7.5 在传统节日、国家法定节日和特殊节日，宜做好公共区域的节日布置，营造节日氛围。
- 7.6 在大厅显著区域为物业使用人、乘客等提供便民服务设施，包括但不限于便民医药箱/针线包、共享雨伞、共享充电宝。
- 7.7 在大厅显著区域设置宣传栏，开展宣传服务包括但不限于公共宣传、企业文化宣传、服务质量宣传等。

8 楼宇维护

- 8.1 物业服务企业应提供楼宇维护服务，包括但不限于承接查验、装修施工管理和公用部位维修养护。
- 8.2 承接城市轨道交通配套楼宇物业前，物业服务企业和建设单位共同对物业公用部位、公用设施设备进行检查和验收。
- 8.3 应制定装修施工管理规定，安排工程人员和秩序人员进行现场监管，具体内容包括但不限于：
- 物业服务企业与装修人在装修开展前签订装修管理服务协议，明确装修内容、装修时限、装修垃圾的处置、禁止行为和注意事项、违约责任及其他需要约定的事项；装修施工单位进场应领取相关许可证，规定装修施工人员出入要求；
 - 规定装修材料运输路线，严格管控装修材料的装卸与运输过程，定点堆放装修材料及装修垃圾，及时清运装修垃圾；
 - 安排专人定期巡查装修现场，发现违规问题及时劝阻，按要求填写装修巡查记录；

- 装修过程中的动火作业及高空作业应经物业服务企业审批后进行；
- 装修结束后根据装修管理服务协议进行验收。

8.4 应开展楼宇公用部位维修养护服务，包括但不限于：

- 建立健全楼宇公用部位档案资料台账，包括原始技术资料、承接查验记录、运行状态记录、权属、日常维修改造记录、运行事故记录等；
- 制定楼宇公用部位定期巡检维护计划和日常服务标准，延长楼宇使用寿命；
- 通过物业服务企业的日常巡视，及时发现楼宇公用部位的安全隐患，采取防范措施并及时上报。

9 公用设施设备维修养护

9.1 通用要求

物业服务企业应提供公用设施设备维修养护服务，包括但不限于消防系统、供电系统、给排水系统、照明系统、空调系统、电梯系统和监控系统。

9.2 消防系统

物业服务企业应制定消防系统管理制度和日常维修养护方案，消防设施设备的维护管理应符合GB 25201的要求，并组织实施、做好记录，确保消防系统正常运行，符合以下要求：

- 配备专业人员定期对建筑消防设施进行巡查、检测和维修、维保，及时处置检查中发现的故障；
- 建立消防设施设备管理档案；
- 每年应委托具有检测资格的机构对建筑消防设施至少进行1次检测，取得合格报告并存档。

9.3 供电系统

物业服务企业应制定供配电系统管理制度和日常维修养护方案，并组织实施、做好记录，符合以下要求：

- 配备专业人员负责供电系统运行操作，定期对设施、设施巡查、检测和维修、维保，及时处置检查中发现的故障；
- 保持设备良好技术状态，建立和完善专业系统技术档案资料、设备日常维修档案、设备日常运维档案、维修规程和操作规程；
- 定期对供配电设备、相关安全标志、安全用品和环境进行检查和保养；
- 系统出现故障时，及时修复；
- 对设备的主要运行参数进行记录。

9.4 给排水系统

物业服务企业应制定给排水系统管理制度和日常维修养护方案，并组织实施、做好记录，符合以下要求：

- 配备专业人员定期对给排水系统设施、设施巡查、检测和维修、维保，及时处置检查中发现的故障；
- 给水水泵、雨水泵、污水泵每年3月份进行年检；
- 水箱、水池每季度组织清洗1次，水质经检测符合GB 17051和GB 5749的要求后投入使用；

- 供水管道上的压力仪表每年定期进行校验；
- 水箱、水池透气、溢流孔加防虫网保护，入孔加盖板并上锁；
- 在雨季来临前对所有排水管、网、沟、渠、地漏，排除堵塞、渗漏、溢水等现象巡查排查 1 次，检查所有排水泵，排除故障，并备齐防洪沙袋等防洪排涝设施设备。

9.5 照明系统

物业服务企业应制定照明系统管理制度和日常维修养护方案，并组织实施、做好记录，符合以下要求：

- 定期对照明系统设备、设施巡查、检测和维修、维保，及时处置检查中发现的故障；
- 每月对照明灯具进行巡检，发现照明灯具损坏，及时修复；
- 每月检查灯具是否安装牢固可靠，灯头接线端是否松动；
- 每季度对所有照明进行 1 次表面清洁、除尘、保持灯具光源照度；
- 每月对照明配电箱检查、清扫除尘 1 次；
- 每月检查疏散指示灯玻璃面板有无划伤、破裂现象，发现故障及时修复，若所连回路均不亮，及时检查集中应急柜和相应回路。

9.6 空调系统

物业服务企业应按照 GB 50365 的要求对空调系统进行常规运行管理，制定空调系统管理制度和日常维修养护方案，并组织实施、做好记录，符合以下要求：

- 配备专业人员定期对空调系统设备、设施巡查、检测和维修、维保，及时处置检查中发现的故障；
- 对中央空调系统主机每月进行 1 次检查，测定主机的油位，测定加热器、散热器、排风机、各传感器、各安全保护开关的性能，季节更换停用，对主机进行保养处理；
- 主机每年进行 2 次保养处理，测定主机制冷、制热的能力和系统制冷剂量，检查电脑运行性能，电气控制各安全保护装置，过滤器等完好状况，确保主机完好；
- 由分承包单位负责维修保养的中央空调主机和锅炉系统，按维保委托协议执行，设备主管负责协调和监督；
- 每年对空调与通风系统进行 1 次全面保养。视季节变化及系统运行实际状况，对系统部件可另做每月 1 次或每半年 1 次等不同周期的检修和维保。

9.7 电梯系统

物业服务企业应制定电梯系统管理制度和日常维修养护方案，并组织实施、做好记录，符合以下要求：

- 委托专业电梯维保单位负责电梯系统的检测、维修和每年的维保工作，及时处置检查中发现的故障；
- 及时反馈电梯运行情况，监督其按照 TSG T5002 要求，配备持有特种设备电梯作业电梯维修资格证的专业人员，履行定期维修保养、年检职责；
- 制定电梯故障应急预案和使用指引，电梯应急方案应包括但不限于停电时电梯应急处理、电梯困人应急处理、地震时电梯应急处理、水浸时电梯应急处理；
- 电梯发生故障时，及时通知受托专业电梯维保单位，并督促其及时修复；发生困人等重大事故时，立即通知其在 30 min 内到达现场救援，并同步启动应急预案，采取必要应急措施，安抚被困人员，协助救援和处理工作；

- 按每项目、每 50 台电梯至少配备 1 名持有特种设备安全管理证的专业人员，每天巡查、检查、监测电梯设备运行情况；
- 电梯内应有使用登记证书、应急救援电话、禁烟标志、电梯安全检验标志、维保标志和安全乘梯提示等；
- 电梯使用管理部门和维保部门做好电梯钥匙的使用和交接登记制度，并建立钥匙管理档案，预防电梯钥匙丢失及误操作。

9.8 监控系统

物业服务企业应制定车辆段场监控系统管理制度和日常维修养护方案，并组织实施、做好记录，确保监控系统正常运行，符合以下要求：

- 定期对监控系统设备、设施巡查、检测和维修、维保，及时处置检查中发现的故障；
- 每月至少对监控设施设备进行维保 1 次；
- 每季擦拭监控台内的切换主机、服务器、网络交换机、电源板及机柜内壁，保证设施设备散热良好，机柜内部清洁；
- 每年检查 1 次监控室内所有监控设备之间的连线情况，检查其接头有无损坏、松动及虚接；
- 每年度检查 1 次系统 UPS 电源；
- 安全防范系统维修养护符合 GB/T 21741 的要求；
- 监控录像资料至少保存 30 日，监控画面齐全清晰。

10 车辆段场综合服务

10.1 员工公寓楼

10.1.1 物业服务企业应在城市轨道交通车辆段场员工公寓楼内设置接待窗口，配备服务设施，为入住的员工提供接待、家政、代管等一站式服务，包括但不限于居住服务、康乐服务和家政服务。

10.1.2 应制定入住退宿服务流程，按管理要求确认入住员工信息，办理员工退宿手续，及时对退宿后的房间进行消毒、清洁工作，补齐洗漱用品。

10.1.3 应制定居住管理制度，对外来人员及进出物品进行登记和出入管理。每月至少检查公寓楼内家具、设施设备 1 次，发现异常情况及时报修。

10.1.4 宜提供入室清洁、搬运家私、洗衣缝补、代管植物等家政服务，服务完成后收集服务对象意见并进行反馈。

10.2 员工活动中心

10.2.1 物业服务企业应制定员工活动中心管理制度，在为工作人员提供学习交流和文娱活动的同时可对社会开放，公示信息包括但不限于服务内容、开放时间、收费项目和价格。

10.2.2 场馆及设施设备应符合消防、卫生、安全、环保等要求，在醒目位置标明设施设备的使用方法和注意事项，定期对各项健身设施进行检查。

10.2.3 应配备视频监控，场地等重要场所监控录像留存。

10.2.4 应加强能源管理，采取节能措施。

10.3 员工食堂

10.3.1 物业服务企业食堂工作人员应每年进行 1 次健康检查，并取得指定的具有检查资质的机构发放的健康证明。

10.3.2 贮存场所、设备应保持清洁，无明显霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂等，不应存放有毒、有害物品及个人生活用品。

10.3.3 餐用具使用后应及时洗净，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前应消毒。使用的洗涤剂、消毒剂应分别符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的要求。

10.3.4 每餐次的食品成品应留样。留样食品在专用冷藏设备中冷藏存放 48 h 以上。每个品种的留样量不少于 125 g。

10.3.5 食堂工作人员应每天在检查用电、用气、用水安全后如实填写检查表，于下班前切断电源、关闭燃气设备。

11 安全管理

11.1 通用要求

物业服务企业应建立安全规章制度和安全管理网络，做好员工安全技术培训和考核，督促落实安全措施，制定和完善各类突发情况应急预案，定期组织安全生产检查，发生事故、人员违章违纪情况时，按规定及时上报。具体内容需要符合下列要求。

- a) 做好岗位安全生产基础教育，包括但不限于岗位安全生产责任制，相关机械设备、工器具性能，服务设施、防护装置性能及作用和使用方法。
- b) 综合性检查每月不少于 1 次，安全专项检查每月不少于 1 次，并在节假日及火险高发期加大检查力度，确保生产安全和设备设施正常使用。
- c) 作业人员应严格按照运营施工管理规定办理施工作业手续，如实提交施工计划、施工人数、工作证件、联系方式，并在施工前给作业人员开展培训，对与计划内容不符时不应施工作业，计划内容包括但不限于施工日期、施工时间、施工单位、施工范围、接触轨停电范围。
- d) 作业过程中应严格执行请销点制度：
 - 1) 进场前，确定作业负责人，由作业负责人清点人员、工具，并向车辆检修调度进行请点，同意后进入车辆作业；
 - 2) 作业前，在作业轨道、车辆两端设置警示标志等安全防护措施，并确认作业范围内接触轨已经断电且挂好接地线；
 - 3) 作业中，严格按照作业流程和标准进行，发现异常或故障应及时报告，作业人员穿荧光衣，并根据作业要求使用其它安全防护用品；
 - 4) 作业后，及时清运出垃圾、废弃物，并按规定统一回收处理；清理各类作业工具、设备；清点作业人员；
 - 5) 离场后，作业负责人确认人员、工具出清，并及时向车辆检修调度报告完工，请求销点。

11.2 消防安全

11.2.1 物业服务企业消防安全管理应符合 GB/T 40484 的要求，微型消防站配备要求见《消防安全重点单位微型消防站建设标准（试行）》的内容。

11.2.2 消防安全工作应建立“谁主管谁负责”“谁使用谁负责”“谁管辖谁负责”的逐级消防安全责任机制。

11.2.3 应配备消防设施包括但不限于 FAS 系统、灭火器、室内消火栓、室外消火栓、微型消防站。

11.2.4 应建立消防管理台帐和消防检查制度，每月开展 1 次消防安全检查，对灭火器、消火栓等消防器材性能、期限、数量等情况进行检查，保持消防通道畅通，发现安全隐患及时上报并做好记录。

11.2.5 应建立义务消防应急队，负责本区域的初级消防和灭火工作。教育训练每半年不少于 1 次，消

防演练每季不少于 1 次，熟练掌握本部门、本岗位消防、灭火知识。

11.2.6 应建立消防控制室管理制度，配备专职消防控制室值班人员，落实岗位责任制，并符合以下要求：

- 消防控制室实行 24 h 值班制度，每班不少于 2 名专职值班人员；
- 专职消防控制室值班人员熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，同时做好消防控制室的火警、故障和值班记录；
- 对故障报警信号及时确认、排除，不能排除的立即向主管人员报告；
- 消防监控设施设备 24 h 正常运行，摄像头无被遮挡现象；
- 消防控制室内留存消防设施系统图、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料。

11.3 登高作业

物业服务企业应开展登高作业培训、安全防护、现场监管等工作，具体要求如下：

- 作业前应对从事登高作业人员进行专业技术培训和安全教育；
- 除非紧急情况，遇有大风、雨、雪、雾、冰冻、高温等恶劣天气不应进行室外登高作业；
- 需实施登高作业任务时，向运营管理部门告知作业内容、作业部位及影响范围，两方均对作业人员进行安全交底；
- 登高作业人员不得少于 2 人，并安排专业人员进行现场监管；
- 登高作业开始前在作业位置下方做好围挡防护，关停电扶梯等设备，避免与行人交叉；
- 登高作业正确使用安全绳、安全带、安全帽等劳动防护用品，安全绳、安全带高挂低用；
- 从事登高作业人员在作业前注意充分休息，作业前应检查其体力、精神状态，不应酒后及宿醉状态下从事登高作业。

11.4 轨旁作业

物业服务企业应开展轨旁作业培训、安全防护、计划申报、请销点等工作，具体要求如下：

- 进入轨道线路作业时，在没有经过验电接地的情况下，应按有电对待，不应臆测接触轨无电；
- 从事轨道线路作业的所有人员，应定期进行安全教育和考试，考试合格后方准上线作业；
- 所有进入正线区段或车辆段场的作业，要求作业区域无运营轨道车辆且应在相关接触轨停电后进行；
- 申报的作业计划应对接触轨停电范围、停电时间、作业影响进行要求；
- 在向运营管理部门登记请点时，应严格对照计划填写作业内容、作业范围和停电要求；
- 作业人员在接到准许作业的调度命令后，应先由有验电资质的专业人员验电接地后，再开始作业；
- 作业完成后应认真清理现场，作业负责人应确认接地线拆除后向运营管理部门进行销点；
- 安全防护用具使用前应进行基本性能检查，检查绝缘手套、绝缘鞋有无破裂或漏气，有无潮湿浸水，绝缘手套的长度至少要超出手腕 10 cm。

11.5 带电作业

物业服务企业应开展带电作业培训、安全防护等工作，具体要求如下：

- 在全部停电和部分停电的设备上工作时，首先完成停电、验电、装设临时接地线、悬挂标示牌、装设临时遮拦步骤后，才能工作；

- 配电室使用的绝缘手套、绝缘靴、高压验电器、拉杆等安全用具、每年效验 1 次合格后才能使用；
- 从业人员应熟悉并掌握各项供电安全常识、消防设备使用方法和触电急救方法。

11.6 动火作业

11.6.1 物业服务企业开展动火作业时应取得由运营管理部门发放的动火证，明确施工范围及注意事项。

11.6.2 物业服务企业应开展动火作业培训、安全防护、现场监管等工作，具体要求如下：

- 动火前：作业人员在动火地点采取隔离的安全防范措施。在高空进行焊接或切割作业时，下面的可燃物品未清理或未采取防护措施的不应动火。在动火区域配备相应的灭火器材；
- 动火中：作业人员严格执行安全操作规程。作业负责人加强巡视，注意动火情况，发现不安全苗头时，立即停止动火施工。发生火灾、爆炸事故时，按相应预案执行；
- 动火后：动火施工完成后，动火人员和现场作业负责人彻底清理现场火种。办理施工注销手续，将施工中使用的易燃、易爆物品带走，不应遗留在现场。

12 应急管理

12.1 应急预案

12.1.1 物业服务企业应按照 JT/T 1051 的要求制定突发事件应急预案，具体应急预案内容应符合下列要求。

——对可能发生的较大安全事故制定综合应急预案：

- 应急方针、政策；
- 应急行动、措施和保障等。

——对特有或具体的事故制定专项应急预案：

- 事故类别；
- 危险源；
- 应急行动、措施和保障等。

12.1.2 应建立应急组织机构，明确各级应急组织职责。

12.1.3 应制定信息上报制度，包括但不限于乘客服务、轨道车辆运行、自然灾害中发生各种紧急事件事故。

12.1.4 应制定应急保障措施，确保应急处置时有畅通的通讯信息保障、专业的人员队伍保障、充足的装备物资保障和足够的救援经费保障。

12.1.5 应配备应急处置设备和物资，包括但不限于：

- 沙袋、水桶、便携式潜水泵等防火物资；
- 麻袋、地垫、除雪铲等融冰除雪物资；
- 防滑地垫、警示牌、警示带等防暴雨物资；
- 担架、AED、手电等防人员伤害、突发意外设备。

12.1.6 应制定应急预案培训方案，对物业服务企业工作人员定期开展应急预案培训。

12.2 应急演练

12.2.1 物业服务企业应制定年度应急演练计划，在组织应急预案演练时应制定应急演练实施方案，包括但不限于演练目的、演练岗位、演练流程、安全注意事项和防护措施等内容。

12.2.2 应按照应急演练实施方案定期组织演练，并在演练完成后进行总结和评估，形成演练总结和评估报告，包括但不限于：

- 演练预期目标；
- 演练结果分析；
- 经验教训和改进措施；
- 措施落实情况。

12.3 应急处置

12.3.1 物业服务企业应按照 GB/T 37228 的要求开展应急响应，建立应急处置机制。发生应急事件时，根据突发事件相应级别不同，立即响应并识别，及时启动应急预案，并向相关部门报告。

12.3.2 应急事件处置结束后，应对应急预案、处置过程等进行全面评估，对存在的问题，提出整改措施和计划，按照计划进行整改。

13 服务质量评价和改进

13.1 服务质量评价

13.1.1 物业服务企业应开展服务质量评价，包括但不限于自我评价、服务对象评价、第三方满意度测评。

13.1.2 评价依据包括但不限于：

- 相关国家法律法规、方针政策、规章和标准；
- 物业服务合同；
- 物业管理制度、服务规范、作业指导书。

13.1.3 评价内容包括但不限于：

- 遵守法规政策和强制性标准情况；
- 服务合同履行情况；
- 物业管理制度、作业指导书执行情况；
- 服务内容完成情况、服务标准达成、承诺兑现情况；
- 物业安全有效运行和保值增值情况；
- 服务质量高低及服务对象满意度；
- 服务过程中各类表单记录完整性；
- 服务态度、方式、效率等；
- 服务对象投诉和建议意见处理。

13.1.4 每季度应至少开展 1 次自我评价，对所有服务项目及服务人员进行全面客观的评价，对发现的问题制定整改措施并对整改后的结果进行复查。

13.1.5 应采取电话、走访、座谈会等多种形式自行开展或委托第三方组织进行服务对象满意度评价，每半年至少组织 1 次。

13.1.6 对自我评价、服务对象评价和满意度评价结果进行汇总、分析，进行全面客观的评价并形成年度物业服务报告，针对建议或意见制定整改措施及计划，落实责任人并及时回访。

13.2 持续改进

13.2.1 物业服务企业应建立基于服务质量评价的改进机制，按照服务质量要求定期开展服务质量考核与检查。对服务评价结果进行数据分析，及时对评价不合格项整改，明确责任人，制定整改、预防方

案措施，在规定时间内完成改进。

13.2.2 建立投诉处理机制，投诉处理应满足 GB/T 17242 的要求。应对投诉处理过程和处理改进结果进行持续监督。投诉处理完成后应及时回告投诉人并形成报告，针对投诉人提出的意见制定整改方案及计划。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 《危险化学品安全管理条例》
 - [2] 《消防安全重点单位微型消防站建设标准（试行）》（公消〔2015〕301号）
-

地方标准信息服务平台