

ICS 03.080.01
CCS A 16

T/CDPMA

成都市物业管理协会团体标准

T/CDPMA 001—2023

成都市城市公园物业管理服务与评价规范

Property Management Service and Evaluation Specification for City Park in Chengdu

2023-12-04 发布

2024-01-01 实施

成都市物业管理协会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 基本要求	2
4.1 一般规定	2
4.2 人员配置	3
4.3 制度建设	4
4.4 档案管理	4
4.5 标识设置	4
4.6 信息公示	4
5 游客接待及配套服务	5
5.1 一般规定	5
5.2 游客服务	5
5.3 接待服务	6
5.4 商户服务	6
5.5 配套服务	6
6 配套设施设备和相关场地维护	7
6.1 一般规定	7
6.2 园区公共场地管理	7
6.3 基础设施设备维护	8
6.4 配套服务设施维护	9
6.5 施工及装修管理	9
7 秩序维护与安全管理	10
7.1 园区秩序管理	10
7.2 日常巡查管理	11
7.3 消防安全管理	11
7.4 重大节假日管理	12
7.5 大型活动管理	12
8 环境维护与绿化养护	12
8.1 卫生保洁	13
8.2 绿化养护	13
8.3 水域维护	16
8.4 环境消杀	16
9 安全生产与应急管理	17
9.1 安全生产管理	17

9.2 应急预案管理.....	17
9.3 应急处置程序.....	17
9.4 应急保障措施.....	18
10 质量管理与控制.....	18
10.1 管理体系建立.....	18
10.2 质量控制与改进.....	18
10.3 外包质量控制.....	18
11 评价要求.....	19
11.1 一般规定.....	19
11.2 评价准则.....	19
11.3 评价程序.....	20
附录 A（规范性）成都市城市公园物业管理服务评价评分表.....	21
参考文献.....	50

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。

本文件由成都市物业管理协会提出并归口。

本文件起草单位：成都润锦城实业有限公司、成都市诚信物业服务监测评估中心、成都天府绿道文化旅游发展集团股份有限公司。

本文件主要起草人：苟强、徐波、俞杨、陈炜、张浩、高文婷、安瑞基、王敏、陈莉、巫俊卿、万鹏、唐德全。

本文件是首次发布。

引 言

成都作为公园城市“首提地”和“示范区”，始终坚定不移贯彻落实习近平生态文明思想，坚定不移站在人与自然和谐共生的高度谋划发展，以高品质场景营造为抓手，大力推动美丽诗情与公共效益相结合、生态尺度与生态价值相结合、功能区域与空间形态相结合，坚持生态利民、生态惠民、生态为民，不断擦亮“雪山下的公园城市”名片，奋力谱写人与自然和谐共生的现代化成都新篇章。新形势下，城市公园已成为成都市构建绿色低碳循环经济体系，不断塑造发展新动能、新优势的重要载体，其物业管理服务质量不仅影响城市公园发展水平，更直接影响公园城市营商环境及城市建设水平。为服务建设践行新发展理念的城市公园示范区，促进成都市公园物业高标准建设、规范化管理、高质量发展，特制定本文件。

本文件参考了已发布实施的物业管理相关的法规、标准等及公共场所、公园管理、绿道服务相关的标准，并结合城市公园空间特点、管理服务需求及公园物业实际工作经验而制定，对提升成都市城市公园物业管理服务质量、促进成都市城市公园物业高质量发展具有指导性作用。

成都市城市公园物业管理服务与评价规范

1 范围

本文件规定了成都市城市公园的物业管理服务要求和评价要求。

本文件适用于成都市行政区域内城市公园的物业管理服务活动，以及相关方对城市公园物业管理服务的评价活动。

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 3838 地表水环境质量标准
- GB 8408 大型游乐设施安全规范
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 13869 用电安全导则
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50194 建设工程施工现场供用电安全规范
- GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号
- GB/T 15565 图形符号术语
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 15566.7 公共信息导向系统 设置原则与要求 第7部分：运动场所
- GB/T 17217 公共厕所卫生规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 21268 非公路用旅游观光车通用技术条件
- GB/T 28227 文化服务质量管理体系实施指南
- GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB/T 31710.5 休闲露营地建设与服务规范 第5部分：露营公园
- GB/T 36737 休闲绿道服务规范
- GB/T 38584 公园服务基本要求
- GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- XF 503 建筑消防设施的检测技术规程
- DB 5101/T 3 生活垃圾分类设施设备设置规范
- DB 5101/T 69 成都市物业服务企业安全生产标准化评定规范
- DB 5101/T 135 城市公园分类分级管理规范
- DB 5101/T 159 公园城市公园场景营造和业态融合指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市公园 city park

城市建设用地范围内，向公众开放、以游憩为主要功能，兼具改善生态、美化环境、健身娱乐、科普教育、应急避险等功能的绿色共享空间，包括空间内的配套建筑物、附属设施设备、相关场所。

[来源：DB 5101/T 135-2021, 3.1, 有修改]

3.2

公园管理机构 park management organization

负责公园日常管理和服务工作的机构，包括政府派出机构，或投资公园发展建设并实施运营管理的建设单位、运营单位。

3.3

经营商户 commercial tenant

在公园内经营场所从事商业活动（提供产品或服务）的相关单位及个人。

3.4

物业服务人 property service provider

接受委托，对物业服务区域内的配套设施设备和相关场地进行维修养护，维护相关区域环境卫生和秩序的物业服务企业和其他管理人。

3.5

外包服务供应商 outsourcing service provider

接受委托，承接物业服务区域内设施设备维修养护、秩序维护、环境维护、绿化养护等专业服务的机构。

4 基本要求

4.1 一般规定

4.1.1 物业服务人应依照法律、法规规定，与公园管理机构签订书面的物业服务合同，对物业服务区域范围、服务事项、服务标准、服务费用和收取办法、合同期限以及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定。

4.1.2 物业服务人应依据物业服务合同，结合城市公园发展建设目标和管理现状，编制物业服务方案和年度工作计划，建立合理有效的组织架构，明确各岗位职责分工。

4.1.3 物业服务人应充分利用云计算、大数据、人工智能等智慧化手段推动智慧公园建设，提升公园智慧治理能力，内容宜包括：

- a) 应用设备管理智慧系统，对设施设备进行集成管理，各系统间实现联动工作，并能远程操控；
- b) 应用便捷通行智慧系统，实现人流信息监测、公园内导航、车牌智能识别、游客扫码支付等；
- c) 应用安全防范智慧系统，实现语音播报、人脸识别、一键求助、入侵预警、远程监控等；
- d) 应用物业服务智慧系统，实现线上信息管理、报事报修、空间预定、装修管理、投诉建议等。

4.1.4 物业服务人应采用资源节约、环境友好、循环高效的管理措施，提升城市公园绿色发展水平，内容宜包括：

- a) 配合公园管理机构制定并实施节能环保制度和方案，在满足服务要求的前提下科学采用节能减排新技术、新产品和新方法；

- b) 采购符合国家推荐节能产品目录的物业服务设施设备及用品，在日常管理中主动排查高能耗及不符合环保要求的设施设备；
- c) 引导游客、商户参与环保专题活动，积极开展节能减排、垃圾分类、低碳出行、绿色环保等方面的教育宣传；
- d) 积极开展节约能源资源、保护生态环境、提升管理水平的创新实践。

4.1.5 物业服务人应按要求建立党的基层组织，因地制宜开展党建宣传，在上级党组织领导下落实党建工作要求。

4.1.6 物业服务人应依法协助配合属地政府、相关行政主管部门开展治安管理、疫情防控、环境整治、垃圾分类、犬只管理、文明劝导等方面工作。

4.2 人员配置

4.2.1 物业服务人应按照物业服务合同约定配置管理人员和服务人员，每 30 名服务人员应至少配置 1 名管理人员。

4.2.2 服务人员的配置应充分考虑公园物业服务区域规模和管理服务要求、物业服务事项和标准、服务费用等因素，人均服务区域要求见表 1。

表1 各岗位服务人员人均服务区域要求

服务岗位	服务区域	人均服务区域	备注
卫生保洁人员	主景区、主广场、开放式草坪等游人密集区域	$\leq 10000\text{m}^2$	室内场馆保洁人员按相关规定和实际管理需求配置
	园区道路（包括连廊、绿道）	$\leq 2000\text{m}$	
	其他区域	$\leq 20000\text{m}^2$	
绿化养护人员	以观赏式草坪或花灌木为主的区域	$\leq 20000\text{m}^2$	绿色生态区域指定专人负责管理并配置专业技术人员进行养护
	以开放式草坪或乔木为主的生态林区	$\leq 10000\text{m}^2$	
秩序维护人员	主景区、主广场、开放式草坪等游人密集区域	$\leq 25000\text{m}^2$	监控室、夜间值守巡逻人员按相关规定和实际管理需求配置
	园区道路（包括连廊、绿道）	$\leq 5000\text{m}$	
	其他区域	$\leq 50000\text{m}^2$	
注：采用智能化、机械化设备辅助作业的，相应人均服务区域可按照实际情况进行合理调整			

4.2.3 物业服务人应制定并实施服务人员管理制度，明确服务人员的任职条件、工作职责、技能要求，从事特种设备管理维护及操作、车辆船只驾驶、水上救生、消防设施操作等专业岗位的人员应按照国家有关规定持证上岗。

4.2.4 服务人员应按岗位要求着工作服、佩戴工作证牌，时刻保持仪容仪表干净整洁，坚持微笑服务、文明用语，与人交流热情周到，随时保持工作岗位及服务区域的物品摆放整齐、环境干净整洁。

4.2.5 物业服务人应建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点有计划地开展岗位规范、专业技能、职业素质等职业培养及安全生产教育，宜对全员开展公园人文历史等知识培训。

4.3 制度建设

4.3.1 物业服务人应建立健全下列管理制度：

- a) 人事、行政、财务、采购、审计、合同等内部管理制度；
- b) 设施设备和相关场地维修养护、秩序维护、安全管理、环境维护、绿化养护等物业服务管理制度及操作规程；
- c) 商户、游客风险管理和安全生产管理制度；
- d) 专业外包服务质量监督、考核及供应商管理制度；
- e) 收费管理、信息公开、投诉处理等制度。

4.3.2 物业服务人应建立物业服务区域重大事件及违法违规行为报告制度，对商户、游客违反治安、消防、环保、物业使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻、制止，并按照规定向公园管理机构、属地政府或有关部门报告。

4.3.3 物业服务人应建立与公园管理机构定期沟通报告的工作例会制度，建立物业服务季度、年度报告制度，积极听取公园管理机构对物业服务的意见和建议，记录完整有效。

4.3.4 物业服务人应定期对各项管理制度和操作规程施行情况进行检查、考核和评价，加强对各类制度的动态管理并适时修订。

4.4 档案管理

4.4.1 物业服务人应建立物业服务档案管理制度，制度宜包括档案管理人员岗位职责，档案室管理，档案收集、整理和归档，保管，查阅和借阅，保密，清理销毁等规定。

4.4.2 物业服务人应按照“及时归档、合理分类、规范整理、安全保管、方便利用”的原则对档案进行管理，对电子档案应定期进行备份更新保存。档案室应远离易燃、易爆和污染源且空间、光线、温湿度适宜。

4.4.3 物业服务人应根据公园物业服务区域的特点和物业服务的内容对档案进行分类管理，其中养护技术档案宜按照下列类别和内容进行管理：

- a) 养护管理动态情况，包括有害生物现状，植物生长状况评价，设施种类、数量及状况等；
- b) 养护管理技术措施，日常养护日志及养护管理过程中的重大事件及其处理结果；
- c) 新技术、新工艺和新成果应用的技术资料。

4.4.4 物业服务人在退出公园物业服务项目时，应依照相关法律、法规规定，与公园管理机构或其指定人办理退出交接事宜，并完成相关档案资料的移交。

4.5 标识管理

4.5.1 公园各类标识标牌应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.4 的规定，消防安全标志设置应符合 GB 13495.1 的规定，公共信息导向标志应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.7 的规定，物业服务人应掌握公园标识标牌设置情况，发现标识标牌缺失或设置不合理的，应及时报告公园管理机构增设或调整。

4.5.2 物业服务人应定期巡视检查各类标识标牌的完好情况，确保构件完整、指示清晰、无明显褪色；假山和水体等危险区域的警示标牌，防火区、禁烟区以及禁止游泳、攀爬、钓鱼等区域的禁止标志应位置显著、避免遮挡；发现标识标牌有破损残缺或不足的，应及时报告公园管理机构维护或更新。

4.5.3 健身、游乐设施等配套服务设施应在显著位置标明用品及器材的使用方法和注意事项。

4.5.4 经审批开放流动经营、野餐露营的公园区域应设置区域使用标牌并标明管理服务条款和注意事项。

4.5.5 古树名木标识设置科学、信息完整、风格统一、坚固耐用，应符合 GB/T 51168 和《四川省古树名木保护条例》的规定。

4.6 信息公示

4.6.1 物业服务人应在公园游客服务中心或适当区域，公示下列信息：

- a) 开放时间、管理措施、活动安排等公园服务信息；
- b) 物业服务事项、服务标准、投诉咨询电话等管理服务信息；
- c) 物业服务人基本信息、项目主要管理人员信息；
- d) 其他应公示的重要信息。

4.6.2 公示内容应清晰明确、语言规范，及时更新，宜根据不同信息类型采取线上平台、公示栏、电子屏幕、指南手册、广播等不同公示形式。

5 游客接待及配套服务

5.1 一般规定

5.1.1 物业服务人应根据公园的功能特点和物业服务的内容设置游客服务中心、服务窗口或站点，配置必要的咨询设施、展示宣传设施、休息设施和特殊人群服务设施。

5.1.2 游客服务中心的设置与服务可参考 GB/T 31383 的规定，应符合下列要求：

- a) 具有咨询、投诉等服务功能；
- b) 提供游客服务、接待服务等，有条件的宜提供医疗救护服务；
- c) 配置饮水机、充电插口、自动贩卖机、休息座椅等；
- d) 设置 24h 服务受理电话，现场受理等待时间宜不超过 10min，诉求响应率 100%。

5.1.3 物业服务人应建立物业服务投诉处理机制，投诉处理应符合下列要求：

- a) 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道，投诉渠道确保畅通；
- b) 现场投诉应立即处理，未能现场解决的，应如实记录、及时传递、及时跟进；
- c) 投诉信息应及时报告公园管理机构，投诉处理过程、结果及时答复投诉人；
- d) 对投诉进行回访，投诉及处理结果应有记录，并按月进行统计分析。

5.1.4 物业服务人提供配套服务应遵循公平、安全、优质的服务原则，以完善公园功能、提升游客体验为导向，服务内容与公园性质及功能、发展建设情况、整体环境相协调，场景营造和业态融合参考 DB 5101/T 159 的规定。

5.2 游客服务

5.2.1 物业服务人应根据公园发展建设情况和物业服务合同提供游客便民服务，包括但不限于：

- a) 配备轮椅、拐杖、雨伞、针线包、应急药箱等便民物品；
- b) 提供游览咨询、物品寄存、物品租赁、失物招领等便民服务；
- c) 受理来电、来访、咨询、报事、求助、投诉等；
- d) 根据季节变化，结合节日节庆特点，开展园区氛围、场景布置。

5.2.2 提供观光车游览服务的，应符合下列要求：

- a) 确定符合安全要求的运行区域和线路，制定观光车安全操作规程、驾驶操作规程、乘坐安全注意事项、事故应急预案、维护保养检修等管理制度；
- b) 定期对观光车进行维护保养和安全检查，确保其技术条件符合 GB/T 21268 的规定；
- c) 定期对驾驶人员开展安全培训和教育。

5.2.3 提供游船服务的，应符合下列要求：

- a) 严格执行操作规程和检修制度，操作规程和应急预案等上墙张贴齐全、规范；
- b) 项目操作和维修人员熟悉游船和设备情况，确保游船和设备良好；
- c) 游船行驶期间应巡逻值守，各项管理制度落实到位；
- d) 建立应急救援制度，工作人员及时观察天气变化情况，雷雨或暴风天气严禁游船外出，应立即组织收船避险；

e) 设立巡逻艇、救生艇和其他救生抢险设备，设救生员不少于 1 人。

5.2.4 对经审批开放露营的公园区域，应及时关注天气情况和游客露营习惯，做好露营活动保障服务和场地恢复养护工作，相关服务要求参考 GB/T 31710.5 的规定。

5.2.5 物业服务人应协助公园管理机构引导游客文明游园、爱护公物、保护环境，定期开展精神文明建设和安全宣传活动，内容宜包括公园管理相关规定、文明公约、科学防疫、消防安全、食品卫生、环境保护等。

5.3 接待服务

5.3.1 物业服务人应根据物业服务合同和公园接待需求提供接待服务，接待服务应符合下列要求：

- a) 按照接待规模、对象建立不同规格的接待标准，明确接待服务组织、现场布置、路线、物资、人员等要求；
- b) 执行接待任务前，应向公园管理机构报告接待对象及接待方案，并与接待对象确认接待方案细节；
- c) 接待过程中，应密切关注服务需求，并做好各项应急措施准备，服务人员具有良好的服务意识和接待礼仪知识；
- d) 接待完成后，应检查接待对象有无遗留物品及文件，并对接待工作进行回访；
- e) 有保密需求或未经公园管理机构、接待对象同意的，不得擅自对外发布或泄露接待对象、行程等相关信息。

5.3.2 接待讲解服务可参考 LB/T 014 的规定，解说人员应着装规范、讲解流畅、用语文明、精神饱满，解说词应规范严谨、内容经公园管理机构审核同意，服务前保证播放器等讲解工具使用正常。

5.4 商户服务

5.4.1 物业服务人应根据物业服务合同和商户服务需求提供多种商户管理服务。

5.4.2 商户开业前，物业服务人应就公园消防安全、环境维护、秩序维护等管理制度和要求书面告知商户，签订书面责任书，明确各方的权利和义务。

5.4.3 物业服务人应每年至少组织一次商户沟通交流会，报告物业管理服务的重点工作，收集商户的意见或建议，并及时跟进、反馈处理结果。

5.4.4 物业服务人应引导商户依法经营、文明服务，对商户有违反法律、法规及公园管理规定的行为进行劝阻、制止，对不听劝阻、制止的及时向公园管理机构和有关部门报告。

5.5 配套服务

5.5.1 物业服务人可以为公园管理机构和有关部门、商户提供赛事展览、演唱会、音乐会、灯会、花会等群众性活动保障服务，具体应符合下列要求：

- a) 根据活动规模、内容和特点制定针对性工作方案，落实服务保障和安全管理措施；
- b) 活动前充分沟通活动内容、规模、预计参与人数、保障工作要求、服务质量等事项；
- c) 活动前根据要求做好人员及物资准备、设施设备的安装调试及现场布置，视情况设置隔离带、缓冲区、专用通道等；
- d) 活动中做好消防安全、人员物资管理和秩序维护工作，发现问题及时采取有效措施处理，同时做好现场环境卫生维护；
- e) 活动结束后及时做好人员疏散、物品清点、设施设备归位、清洁卫生等工作。

5.5.2 物业服务人可以接受公园管理机构、商户委托提供场地招商出租、活动招商、市场推广、运营管理、社群建设等招商运营服务，具体应符合下列要求：

- a) 根据公园规划和运营方案，积极引进和服务新经济、新业态，推动公园品牌打造及推广；
- b) 充分发掘公园资源和商户需求，拓宽运营服务深度和广度，促进商户顺利开展经营；
- c) 建立交流与合作平台，充分利用公园资源，加强商户沟通联系，营造良好商业环境；

d) 促进商户规范诚信经营、遵守公园管理规定，推动打造公园示范和特色消费场景。

5.5.3 物业服务人可以根据公园管理机构、游客需求提供餐饮服务、零售服务、游览服务、游艺服务等配套商业服务，具体应符合下列要求：

- a) 结合公园发展建设需要、消费特点和趋势，统筹规划配套商业服务定位、项目和内容；
- b) 公园历史建筑、文物保护建筑内的服务项目严格控制经营类型和规模；
- c) 具有服务项目所必需的设备、专业人员、专业技术能力和商业经营管理能力；
- d) 各项管理制度落实到位，强化日常管理服务，确保配套商业设施安全运营。

5.5.4 物业服务人可以根据公园管理机构、游客需求提供运动休闲、自然教育、文化体验、科普研学等大众体验服务，具体应符合下列要求：

- a) 与公园性质及功能保持一致，立足美好生活体验，营造城市公园美好生活新场景；
- b) 发挥公园现有资源优势，通过场景布置、内容选择、氛围营造等方面提高服务体验感和观赏性；
- c) 多措并举拓宽开拓路径和宣传路径，强化公园开放共享属性；
- d) 活动突出主题、彰显特色，可配置适当的解说员或配套开展志愿者活动。

6 配套设施设备和相关场地维护

6.1 一般规定

6.1.1 物业服务人承接公园服务项目，可参照国家有关承接查验的规定，与公园管理机构共同对配套设施设备和相关场地进行现场检查和验收，签订承接查验协议，明确双方的权利和义务。承接查验中发现的问题，应记录汇总并报告公园管理机构处理。

6.1.2 配套设施设备和相关场地维护应符合下列要求：

- a) 建立配套设施设备台账，执行设备安全操作、定期巡回检查、管理维护值班、岗位责任落实等制度，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程；
- b) 每年制定年度维修保养计划并落实执行，做好相关工作记录；
- c) 对配套设施设备和相关场地进行日常管理和维护保养，记录完整；
- d) 按照相关规定配合采取白蚁防治措施；
- e) 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施，及时排除安全隐患；
- f) 发生异常或故障应及时报告公园管理机构，协同排除异常或故障并做好记录。

6.1.3 实施配套设施设备和相关场地的维护，原则上应保持原设计外观、功能和基本结构，如需进行相关功能的删减或更改以及配套系统的更改变动，应提供专项维修方案并及时报告公园管理机构。

6.1.4 实施配套设施设备和相关场地的维护，原则上应在非高峰期进行，维护保养前应及时报告公园管理机构、商户，减少对公园正常开放的影响。

6.2 建筑物及公共场地管理

6.2.1 建筑物及公共场地管理应符合下列要求：

- a) 定期巡视检查各类建筑物及配套设施设备的完好情况，定期检查地基、墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水管沟等的完好情况；
- b) 定期巡视检查道路、休闲步道、栈道、广场等路面、铺装、标线、防护金属栏杆、仿木栏杆、砼栏杆等的完好情况，路面及铺装场地保持平整，无积水；
- c) 定期巡视检查景观水体、假山雕塑及其配套防护栏杆、梯步、基座等的完好情况，园林小品及园艺设施完整，无缺损，材质环保，安全稳固，整洁美观；
- d) 定期巡视检查缘石坡道、盲道等无障碍设施的完好情况，标志无脱落、缺失，路面无开裂、塌陷、鼓包、抗滑性能下降等情况；
- e) 每年委托专业机构对建筑防雷装置进行安全性能检测。

6.2.2 公共场地出现安全隐患应及时排除，不能及时排除的应设置警戒，并书面向公园管理机构报告，

组织维修养护。委托专业单位维修养护的，应按委托合同及相关技术规范和质量标准进行验收。

6.2.3 公共场地维修养护采用的材料和工艺应保持与原貌整体协调，并进行必要的成品保护；需临时占用、挖掘道路、场地的，应征得公园管理机构和有关部门的同意，并在约定期限内恢复原状。

6.3 基础设施设备维护

6.3.1 设施设备机房管理应符合下列要求：

- a) 严格执行人员出入登记制度，对机房巡查、维护保养实行许可制度，管理制度、应急处置方案、设备安全操作规程、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范；
- b) 设施设备用房保持清洁，无杂物堆放，各类警示标志、设备铭牌、设备管理卡等齐全完好；
- c) 在明显易取位置配备消防灭火器材及专用工具，严禁存放易燃、易爆、危险物品；
- d) 具有防潮、防汛、防尘、通风及防止老鼠等小动物进入的设施或措施；
- e) 每日对环境温度、湿度、照明、通风、排水等进行检查。

6.3.2 供配电系统管理维护应符合下列要求：

- a) 定期对供电设备进行检查维护，供配电系统管理维护应符合 GB 13869 和 GB 50194 的规定；
- b) 每日对电动汽车、电动车充电设备及线路，景观水域供配电设施设备安全防护装置进行巡检，及时维修或更换可能造成漏电的电气设备；
- c) 定期检查维护应急供电系统，计划性停电应事前通知商户、游客，非计划性停电应快速恢复或启动应急电源，做好应急事件报告及处理工作；
- d) 暴雨、雷电、高温等特殊天气前后应组织专项检查，及时排除安全隐患。

6.3.3 照明系统管理维护应符合下列要求：

- a) 建立照明节能管理制度，根据季节调整启停时间，建筑内部照度应符合 GB 50034 的规定；
- b) 每日巡视检查照明、光彩设施，应急照明、疏散指示标志，有效亮灯率 100%，发现问题及时修复完好；
- c) 每周检查 1 次照明电源柜（箱），确保工作正常和安全用电；每季度清洁保养 1 次照明电源柜（箱），确保柜内外卫生良好，指示正常，排线整洁，接地牢固；
- d) 每月检查 2 次霓虹灯，确保支撑架牢固、无锈蚀，字体无缺损、显示完整，时控器工作正常并根据气候及时调整。

6.3.4 排水相关设施管理维护应符合下列要求：

- a) 定期巡视检查排水管道、井池等，每月对排污泵进行手动启动测试，每季度维护保养 1 次；每半年对化粪池、室内外排水管道进行检查和清掏，确保排水通畅；
- b) 定期巡视检查绿化喷灌、喷泉、瀑布、喷雾水泵运行状况，发现问题及时处理，确保系统正常运行；
- c) 配备有沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、抽水泵等防汛物资，雨季及汛期适当增加巡查频次，雨季及汛期前宜对排水设施设备做全面检查。

6.3.5 停车场相关设施管理维护应符合下列要求：

- d) 机动车停车场宜配置智慧停车系统，具备入口车位信息显示、车辆出入识别、出入道闸自动控制、移动终端在线缴费等功能；
- e) 每周至少 1 次巡检停车场道闸设备、线路等各类设施设备，每季度养护 1 次，确保相关设施设备运行正常；
- f) 机械式停车设备应具有有效《特种设备使用标志》，由专业单位维护保养且签订维护保养合同，作业人员持有效特种设备作业人员证；
- g) 电动车充电车库（棚）规范管理，每日对充电设施进行巡查，按规定配置消防器材。

6.3.6 消防系统管理维护应符合下列要求：

- a) 消防设施日常维护管理和定期巡查应符合 GB 25201 的规定，有自动消防控制系统的应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；
- b) 消防栓、防火卷帘、防火门运行正常，灭火器管理维护应符合 GB 50444 的规定；
- c) 每年至少进行 1 次消防设施功能性检测，建筑消防设施检测应符合 XF 503 的规定；
- d) 定期对餐饮商户消防设施设备进行巡查，督促使用天然气的商户按照法律、法规要求安装可燃气体报警装置。

6.3.7 安防系统管理维护应符合下列要求：

- a) 视频监控、电子巡查、入侵报警等设备设施 24h 运行正常，实现对公园物业服务区域的有效监控，确保画面清晰、通讯及时、联动有效；
- b) 定期检查安防网络系统软硬件，确保网络的正常功能和安全，并定期进行系统校对和数据备份；
- c) 定期检查各子系统远程管理及控制、图像远程监控、系统日志等，确保基本功能完善；
- d) 定期对系统供配电及防雷接地进行检测和维护保养。

6.3.8 电（扶）梯管理维护应符合下列要求：

- a) 电（扶）梯运行平稳、无异响，平层、开关正常，电梯使用应符合 TSG 08 的规定；
- b) 轿厢保持洁净、无异味，特种设备使用标志、警示标志、安全注意事项应置于轿厢醒目位置；
- c) 应委托具备相应资质的专业机构对电（扶）梯进行维护保养、维修，并签订维护保养合同，明确服务内容、标准，双方的权利、义务和责任；
- d) 电（扶）梯发生故障或遇到险情时，安全管理员应在接到通知后及时到达现场，并按需求通知维保单位或救援组织，故障在规定时间内不能恢复时应说明原因并公示；
- e) 电（扶）梯各项运行指标和安全防护功能符合强制性检测检验标准，重要场所电梯使用达 10 年以上应做安全评估。

6.4 配套服务设施维护

6.4.1 配套基础服务设施管理维护应符合下列要求：

- a) 定期巡视检查休息座椅椅面、座靠、支脚等的完好情况，座靠舒适、稳固无损坏；
- b) 定期巡视检查音箱、喇叭、电子显示屏及其他信息化、智能化设施，设施外观完整、功能良好；
- c) 定期巡视检查垃圾箱（桶），摆放位置合理，数量充足、完好稳固，分类标识清晰；
- d) 定期巡视检查公共厕所地面、墙壁、便盆及其配套的冲水设施、烘手器、电器开关、照明灯具、防滑标识、洗手液盒等的完好情况，厕所漏水堵水等问题应于 1 日内解决。

6.4.2 游乐设施、体育设施管理维护应符合下列要求：

- a) 建立游乐设施、体育设施安全技术档案，依法管理和保存，属于特种设备的游乐设施应符合 GB 8408 和 TSG 08 的规定；
- b) 每日巡视检查游乐设施、体育设施的完好情况及其使用环境，确保设施牢固无松动、无缺损，外观整洁美观、清洁，按照合同约定要求进行维护保养；
- c) 水上游乐设施，应取得相应的许可证书及操作人员资格证书，游泳池、造浪池、漂流河水质以及沐浴水质应符合 GB 37488 的规定；
- d) 儿童游乐设施及体育设施对外运营前应对使用环境进行确认，附近应设立安全温馨提示，至少进行 3 次以上试运行，每周检测维护不少于 3 次。

6.4.3 物业服务人应积极配合公园管理机构对公园内的文物古迹及艺术品进行重点保护，保持完好无损，严格执行《文物保护法》《成都市文物保护管理条例》《成都市历史建筑和历史文化街区保护条例》等国家和地方有关法律、法规要求。

6.5 施工及装修管理

6.5.1 物业服务人应严格执行公园工程施工相关规定，督促施工方做到施工现场设置围挡、安全警示标志、告示，采取施工防尘、防噪音、不扰民措施，施工结束后应尽快恢复原貌。

6.5.2 物业服务人应严格执行公园装饰装修相关规定，与商户、装饰装修企业或其他装修人办理装饰装修登记手续，签订装饰装修管理服务协议，告知其装饰装修活动中的禁止行为和注意事项。

6.5.3 物业服务人应按照装饰装修管理服务协议实施管理，现场巡查中若发现有不符合法律、法规规定和协议约定的行为，应及时劝阻、制止，已造成事实后果或拒不改正的，应及时报告公园管理机构和有关部门。

6.5.4 建筑垃圾的处置应符合《成都市建筑垃圾处置管理条例》的要求，广告牌匾、物品陈列等装饰装修应与公园性质、功能、整体环境相协调。

7 秩序维护与安全管理

7.1 园区秩序管理

7.1.1 物业服务人应严格落实公园物业服务区域秩序维护管理制度，制定并落实人流应急预案和管控疏导方案，合理控制客流承载量，严防人员拥挤、踩踏事故发生。

7.1.2 游览秩序管理应符合下列要求：

- a) 确保制度落实、组织落实、人员落实，值守、巡查有记录，可建立包括入园预约、实时监测、疏导分流、预警上报和特殊预案的公园流量控制系统；
- b) 确保安全与消防设施配备齐全，在公共活动区域宜配备消防、安检设备，辟有安全通道，设有安全疏散标识；
- c) 大型观演厅、展览厅、多功能厅等人流量大、聚散集中的用房宜设置直接对外的安全出口或合理组织应急疏散通道；
- d) 通过标识牌、宣传册、导游图、语音讲解、人工指引等多种形式，引导游客自觉保持良好的游览秩序；
- e) 利用公园场地或者设施举办可能影响游览秩序和安全的群众性活动的，应加强实时监测，符合群众性活动安全管理相关规定。

7.1.3 出入秩序管理应符合下列要求：

- a) 建立严格的人员、机动车和非机动车进园管理制度，对允许非机动车进入的开敞式公园，应进行非机动车行驶路线和停放地点划分；
- b) 值守人员按照管理要求严格落实人员、车辆、物品进出管理制度，维持公园出入口的正常秩序；
- c) 根据重点时段或地段的管控要求，对重点区域人员、车辆、物品的进出实施有效管控或安全防范；
- d) 根据公园人流量、车流量情况和场地实际情况进行秩序维护等级划分，适当调配人员进行出入口管控，防止公园内及周边区域出现秩序混乱；
- e) 对施工作业、货品配送、大型活动等需临时进园的车辆，应经审批后允许通行，明确车辆的进出时间、车速、行驶路线、停放地点，避免干扰游客正常游玩和通行。

7.1.4 监控管理应符合下列要求：

- a) 监控室实行 24h 值班制度，监控设备实行每日 24h 监控；
- b) 各类安全监控设施设备齐全完好，根据监控部位风险性和防护要求进行分区分级监控；
- c) 每日检查前端监视设备、传输设备、后端存储、控制及显示设备的运行状态，前端监视设备、显示设备根据监控时间和监控重点进行适时调整；
- d) 制定并落实监控室出入管理制度，非工作人员未经允许严禁进入监控室、读取公共信息；
- e) 监控室值班、监控异常情况及时处置、监控设施的运行管理、故障报修和维修有相应记录，记录完整并存档；
- f) 发现可疑人员或车辆、报警求助信号及其他异常情况，立即通知秩序维护人员到场查看确认；
- g) 监控影像资料、报警记录至少留存 30 日备查，重要信息资料宜保存 90 日以上。

7.1.5 应严格落实公园值班值守制度，并根据重点时段或地段的管控要求加强值班值守。

7.2 日常巡查管理

7.2.1 物业服务人应根据不同部位、场地安全巡查目标风险性和防护等级要求，规划设定巡查路线，明确重点部位、巡查频次、巡查方式，并定期评估路线的有效性。

7.2.2 巡查的重点部位设置应考虑公园区域规划布局、监控设施覆盖范围、人员及车辆流动情况等，至少覆盖景观水域、广场、游乐设施、停车场设施设备、消防设施及通道等安全风险项。

7.2.3 重点部位巡查频率应每日不少于 5 次，对开放流动经营、野餐露营的公园区域应适当增加巡查频次。

7.2.4 景观水域巡查管理应符合下列要求：

- a) 检查景观水域及周边围栏、驳岸、池壁、循环、排灌等安全状况；
- b) 检查景观水域周边救生物资放置点及救生物资完好情况；
- c) 禁止任何单位和个人擅自进行垂钓、捕捞、采摘、投喂、放生等可能危害水域动、植物个体健康、群落完整的行为；
- d) 禁止任何单位和个人在水域内进行涮洗、投掷物品、倾倒垃圾污水等可能造成水体污染的行为。

7.2.5 物业服务人发现下列行为时，应及时采取合理措施进行劝阻、制止，并向公园管理机构和有关部门报告并协助处理：

- a) 采挖植物及果实、攀折花木、损毁草坪，翻越围墙、栏杆、绿篱等；
- b) 捕捉、伤害动物，擅自放生动物等；
- c) 在建（构）筑物、标识标牌、树木上涂写、刻画、张贴等；
- d) 在禁烟区域吸烟，随地吐痰、便溺，乱扔垃圾、杂物等；
- e) 在非指定区域搭帐篷、宿营、跳舞、垂钓、轮滑、放风筝、放飞无人驾驶航空器及航模等；
- f) 携带除导盲犬、扶助犬外的犬只以及其他具有攻击性或者恐吓性的宠物进入公园；
- g) 游商兜售、散发广告、算命占卜、非法集会等；
- h) 营火、燃放烟花爆竹、放孔明灯和焚烧冥纸冥币等；
- i) 未按规定的速度和路线骑行车辆，未在规定的区域内停放车辆；
- j) 其他违反法律、法规和公序良俗的行为。

7.2.6 巡查中发现异常情况应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离；发现紧急情况应及时报告公园管理机构和有关部门，启动应急预案等应对措施；发现违法犯罪行为，应立即劝阻、制止，制止无效的，应立即报警，同时采取措施保护现场。

7.2.7 物业服务人可在具备使用条件、获得相关审批的情况下利用无人机、遥控感应等装置开展巡查工作。

7.3 消防安全管理

7.3.1 物业服务人应按照法律、法规规定和物业服务合同约定，在管理服务范围内履行消防安全管理职责，主要应符合下列要求：

- a) 落实消防安全责任制，制定消防安全制度和操作规程；
- b) 组织开展防火巡查、检查，及时消除火灾隐患；
- c) 确保疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；
- d) 定期对消防设施、器材进行检验、维修，确保完好有效，记录完整准确；
- e) 严格实施用电、用火等消防风险行为管控，严格落实易燃、易爆化学物品等消防风险物品管控；
- f) 定期开展消防教育培训，每年至少组织 2 次消防演练，增强园区人员消防安全意识和自救逃生能力；
- g) 定期开展消防安全宣传，引导和督促所有园区人员遵守公园消防安全管理规定；
- h) 按照规定建立专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织；
- i) 法律、法规规定的其他消防安全职责。

7.3.2 消防控制室管理应符合下列要求：

- a) 实行每日 24h 双人双岗值班制度，值班人员按规定持有职业资格证书；
- b) 定时记录消防控制室内消防设备的运行情况，每日检查火灾报警控制器；
- c) 消防报警，消防控制室值班，消防设施运行管理、故障报修和维修记录准确、完整；
- d) 值班人员熟悉接到报警信号后的处置程序。

7.3.3 防火安全管理应符合下列要求：

- a) 根据国家和地方森林防火管理规定和公园管理机构防火管理相关要求，制定并落实公园防火预防和处置方案，完善和维护配套公园防火设施；
- b) 严加管控人为火灾隐患，严禁火种入园，对野炊、燃放烟花爆竹、玩火等可能引起火灾的行为进行劝阻或禁止，对原生林区等火灾隐患较大的区域实行封闭管理；
- c) 根据森林火险等级预报，预报有高温、干旱、大风等高火险天气的时段加强巡视，密切关注林区、林缘等重点区域，电力线路、油气管线、通讯基站等重点设施设备火险情况；
- d) 对公园内重点路段、林区的枯枝落叶、死树、干枯枝及时进行清理。

7.3.4 物业服务人应引导游客、商户履行消防安全义务，定期通报消防安全情况，提示消防安全风险，并督促商户开展自用部分安全检查，提升商户消防设备及物资使用技能。

7.3.5 发现妨害公共消防安全的行为应予以制止；制止无效的，应及时报告消防救援机构等有关行政管理部门依法处理。

7.3.6 物业服务人应加强与当地消防管理机构的沟通联络，协助健全和完善公园火灾预防和扑救体系，协同开展公园防灭火工作宣传教育工作。

7.4 重大节假日管理

7.4.1 重大节假日管理应遵守当地节假日期间公园安全管理工作要求，坚持以人为本、联防联控的原则，配合公园管理机构和有关部门落实各项管理措施，严防各类安全事故发生。

7.4.2 重大节假日管理应符合下列要求：

- a) 节前针对节假日公园管理特点和事故风险点，提前做好综合研判，开展一次全面安全大检查；
- b) 制定现场工作方案和应急预案，加强现场人员配置和物资储备，明确岗位责任分工；
- c) 加强重点部位管理，增加日常巡查频次，在重点区域、重点时段安排专人值守，并充分利用信息化手段，确保各类安全隐患及时处置到位；
- d) 加强游览秩序管理，配合采取入园预约、疏导分流、车流引导等限流措施，持续做好服务保障工作；
- e) 落实关键岗位 24h 值班和事故信息报告制度，及时做好信息报送工作。

7.5 大型活动管理

7.5.1 大型活动管理应符合《大型群众性活动安全管理条例》规定，遵循安全第一、预防为主的方针，坚持承办者负责、政府监管的原则，维护公园秩序和安全。

7.5.2 大型活动管理应符合下列要求：

- a) 与大型活动承办方签订安全管理协议，明确双方安全管理责任，并督促承办方依法向公安机关申请办理安全许可；
- b) 保障活动场所、设施符合国家安全标准和安全规定，维护公园内安全秩序，配合公安机关预防和处置突发治安事件；
- c) 督促承办方落实活动安全工作方案和安全责任，保障临时搭建的设施、建筑物安全，事后及时恢复场地原状；
- d) 建立大型活动安全预警制度，加强实时监测，严格控制人流密度，做好车辆进出和停放管理。

8 环境维护与绿化养护

8.1 卫生保洁

8.1.1 卫生保洁实行定岗定员、责任到人，卫生保洁人员应着装整齐、文明用语、规范服务。

8.1.2 卫生保洁应符合下列要求：

- a) 公园地面（包括绿地）、园路、铺装保持干净卫生，主要出入口、广场、主道路、主景区每日清扫不少于 2 次并随时保洁，支园路、普通游览区和其它地方每日清扫不少于 1 次并随时保洁，无明显垃圾；
- b) 各类建（构）筑物墙面整洁，无乱涂画、乱张贴，无明显污渍，墙角无蛛网，室内整洁卫生，玻璃无明显污渍，每日巡查不少于 1 次，发现张贴现象应立即清除；配套设施设备应定期擦拭，保持外观干净、整洁；
- c) 假山叠石及置石四周及石缝无影响安全和景观的杂草、杂物，每日巡查不少于 1 次，发现杂草及时清理；
- d) 生态雕塑与园林小品及时维护，保持整洁美观，每周清洁不少于 1 次；
- e) 休息座椅保持干净卫生，每日覆盖擦拭不少于 1 次，雨后及时完成重点区域外露座椅擦拭、地面积水处理等工作；
- f) 园灯、宣传栏及标识标牌保持清洁，定期擦拭、刷洗，每日巡查不少于 1 次，发现杂物立即清除；
- g) 公园重点时段或重点区域应不间断保洁，保持干净整洁，无垃圾杂物、无卫生死角。

8.1.3 公共厕所卫生保洁应符合 GB/T 17217 的规定，并符合下列要求：

- a) 公共厕所外环境整洁、无卫生死角、无乱堆乱放现象，垃圾应分类管理，随产随清或日产日清；
- b) 公共厕所内无臭味、无积尘、无蛛网，地面无积水；
- c) 内墙面、天花板、门窗、隔板、厕位、地面、周围环境洁净无污，照明灯具、洗手器具、镜子、冲水设备等设施无污渍、无乱张贴、无涂刻；
- d) 便池、便器内无阻塞、无残留、无污垢、无蛆蝇，每日清洁不少于 3 次，喷洒消毒药水或用其擦拭门把手、水龙头等地方每日至少 1 次；
- e) 垃圾桶干净无破损，垃圾桶、手纸篓内的垃圾及时清理、随满随清，化粪池不满溢、周边无臭味；
- f) 清洁工具使用完毕整齐存放在固定位置有序摆放，不得影响公园整体景观。

8.1.4 垃圾管理应符合《成都市生活垃圾管理条例》的规定，主要应符合下列要求：

- a) 生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器的设置应符合 DB5101/T 3 的规定；
- b) 垃圾容器、垃圾房定期清洁消毒，箱体及周围洁净、无积水，箱内无陈积垃圾，周围无垃圾外溢；
- c) 清运频次满足需求，清运作业尽量避免游园高峰时段，清运过程无垃圾残留、无明显异味、无污水外溢；
- d) 定期进行垃圾分类宣传，引导游客、商户将生活垃圾分类投放至垃圾容器或投放点。

8.2 绿化养护

8.2.1 绿化养护应符合下列要求：

- a) 各类植物长势良好、整齐美观，主要绿化养护指标项目及要求见表 2；
- b) 绿地内无影响景观的杂物，无土壤裸露、鼠洞和蚊蝇滋生地，无改变用途、践踏、占用等现象；
- c) 植物铭牌保持完好，视特殊时段和景观状况设置防护设施及安全提示；
- d) 暴雨、大风等特殊天气前做好道树以及浅根类树种的防风修剪及加固，特殊天气后做好植物救护和养护；
- e) 绿化垃圾日产日清，及时清理带病虫的落叶、杂草等，公园枯枝、落叶宜就地减量化、无害化、资源化处理和科学循环利用。

表2 主要绿化养护指标项目及要

绿化指标项目	养护要求及频次
生长势	植株生长健康，缺株率小于5%，有整形效果；植株非正常基本不黄叶，不焦叶、不卷叶、不落叶，被啃咬的叶片最严重的每株在8%以下。
乔木	<p>生长健壮、形态整齐，树形自然美观；无凌乱枝条和冗长枝叶，无明显枯枝，枯黄叶少于1%；观花乔木花开正常。</p> <p>乔木基部无30cm以上萌蘖枝，无成片杂草、杂物；修剪切口与枝位平齐，直径5cm以上的切口要封蜡；主道路、主景区的乔木生长旺盛，无爬藤；病虫害控制在5%以下；弱株、病株已不能复壮且已严重影响景观效果的，及时给予更换。</p> <p>浇水不少于24次/年，施肥不少于1次/年，修剪不少于1次/年，除草不少于3次/年，病虫害防治不少于2次/年。</p>
灌木	<p>主出入口、道路旁及主景区区域灌木生长态势良好，枝叶茂盛；灌木脚部整齐清洁，灌木内无杂生植物、爬藤，叶面无严重积尘；及时浇水，适时修枝和防治病虫害，病虫害控制在5%以下。</p> <p>面积大、有自然生态林区的公园的灌木生长正常，能适时修枝、除杂、除藤，有防旱防涝的预警方案和措施，病虫害控制在10%以下。</p> <p>浇水不少于24次/年，施肥不少于2次/年，修剪不少于8次/年，除草不少于1次/年，病虫害防治不少于3次/年，1年至少实施松土施肥1次，及时更换濒临死亡或形态效果极差的花灌木。</p>
绿篱	<p>常年保持无枯死树、无缺株，长势良好；每年年底彻底清剪一次枯死枝，春夏生长季应平均每25天修剪1次，平时对个别长势过快枝进行修整；每月喷广谱性杀虫药及杀菌药进行病虫害防治；绿篱养护视天气情况浇水，每半个月至少冲洗1次叶面。</p> <p>整形绿篱每年适时修剪，保持整齐、美观，保持设计形状；墙状修剪绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐；片植绿篱修剪有坡度变化，但坡度应平缓，不宜有明显的交接点；造型绿篱应轮廓清晰，棱角分明；自然式绿篱要控制生长，及时清除徒长枝、病虫枝。</p> <p>绿篱内的杂草、爬藤等及时予以连根清除；生长不良或遭受病虫害而严重变形的植株及时用大小相当的同类植株予以更换。</p>
草坪	<p>保持青绿平整，密度正常，边缘清晰，无积水、无缺株，定期修剪，高度适宜，草坪上无裸露泥土和大于20×20cm的受损面积。</p> <p>观赏式草坪：草坪覆盖率常年不低于90%，无明显裸土，生长正常；草坪内杂草控制在10%以内，无大型、恶性、缠绕性杂草；草高不超过12cm，病虫害危害率控制在5%以下；草坪浇水不少于36次/年，修剪不少于2次/年，除草不少于2次/年，病虫害防治不少于2次/年。</p> <p>开放式草坪：定期轮流关闭养护管理，无人践踏的道路和踩板结的地块，无黄土裸露；适时修剪，草高不超过10cm；视生长情况进行修剪，剪后整体效果平整；对秃露空缺、杂草丛生的草坪进行综合整治、补栽补种；病虫害危害率控制在10%以下。</p>

表2 主要绿化养护指标项目及要求（续）

绿化指标项目	养护要求及频次
竹类	竹类林相完整，疏密合理，枝叶青翠，景观优美；无枯竹、死竹，无倒伏，及时疏伐和清除老竹头；竹鞭无裸露；间伐时刀口整齐低矮，伐后留下的外露竹蔸尽量给予清除；掉落笋壳、竹叶无明显堆积情况。 植株受害率小于8%，枝叶受害率小于10%，病虫害防治不少于2次/年，浇水不少于8次/年，施肥不少于1次/年，修剪不少于1次/年，除草不少于1次/年，年度补植比例不低于10%。
地栽时令草花	花中杂草控制在10%以下；花苗生长正常，无明显枯黄，保持整体观赏性；病虫害危害率控制在10%以下；浇水、施肥、修剪等根据不同时节花卉选择的品种实施。
立体绿化	景观尚可，枝叶分布基本均匀，疏密基本合理；植株生长健康，适时开花，基本无萎蔫，基本无枯枝残花，基本无影响景观外貌的杂草，无明显垃圾，无积水；病虫害防治不少于2次/年，常见病虫害危害率控制在5%以下。 造型植物株形整齐、枝叶茂密、造型轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明、造型雅观；保持无明显伸出、无脱节、无缺枝、无空档。 应用节约型园林技术，采用微喷、滴灌、渗灌和其他节水技术的灌溉面积宜大于等于总灌溉面积的80%。
容器栽培	植株生长健康，枝叶正常生长；排水通畅有排水措施，无积水，基本无萎蔫；基本无有害生物危害状，植株、枝叶受害率小于5%。 补水不少于8次/年，施肥不少于2次/年，修剪不少于2次/年，除草不少于1次/年，病虫害防治不少于2次/年。
地被植物	地被植物种植不杂乱，不挡视线；覆盖率常年不低于85%，生长正常，叶色较均匀；有害杂草控制在15%以内，无大型、恶性、缠绕性杂草；病虫害危害率控制在10%以下。
花境植物	露地盆花摆设整齐美观，色彩悦目；花卉自然生长，株型、色彩、线条、质地及比例有一定差异和变化，具有一定美感；病虫害危害率控制在10%以下。
水生植物	植物群落保持水深适宜，密度合理；生长季节无枯死、无枯叶、无倒状、无杂生植物；休眠期剪除地上枯萎部分，留茬低矮整齐；适时修剪挺水植物、浮水植物及沉水植物，修剪的枝叶及时清理；病虫害控制在5%以下。
藤蔓植物	保持良好的株型姿态，定期修枝整形，不乱牵乱爬，无枯枝败叶，长势良好；公园的堡坎、墙体、建筑、构筑因地制宜发展垂直绿化。
古树名木	公园内古树名木的保护管理按《成都市古树名木保护管理规定》要求，制定相应保护管理制度和措施，按要求挂牌保护。

8.2.2 绿化养护现场作业应符合下列要求：

- a) 设置施工告示、警示标志，做好疏导工作，保证施工人员和过往行人的安全；
- b) 施工人员统一着装，夜间施工应着警示工作服，按安全操作规程施工；

- c) 做好施工现场地下管线、路沿石、路面（沥青等）、铺装地面等设施的成品保护；
- d) 做好扬尘治理工作，打扫干净施工现场，杂物日产日清；
- e) 施工作业车辆停放安全，不应妨碍交通，车辆干净卫生，不应妨碍园容；
- f) 危险化学品应专人专职管理，作业人员按要求佩戴安全防护用品。

8.2.3 绿化养护巡查工作应符合下列要求：

- a) 按照合同约定开展绿化巡视、巡查工作，及时处理危倒、枯死树，清除潜在安全隐患；
- b) 发现植物发生病虫害、植物上有杂物（拴绳挂物、风筝、孔明灯、铁钉、吊装夹板、空输液袋、草绳、缠干薄膜等）或植物倾斜、倒伏时，及时防治、处理或清除；
- c) 发现植物损伤或死亡，种植穴内有杂草、空缺时，根据不同植物类别及时回收、补栽或向公园管理机构报告并协助处理；
- d) 发现砍伐树木、损坏绿化设施等毁绿、伤绿、占绿情况时，及时向公园管理机构或有关部门报告并协助处理；
- e) 认真落实对防火、避雷、防洪、防震、防蛀、防腐、防盗等保护措施的要求，发现异常及时掌握情况并作出相应处置。

8.3 水域维护

8.3.1 水域维护应符合下列要求：

- a) 按照水体养护技术规程要求进行水体养护，保持公园水体基本清澈、无异味；
- b) 景观用水水质达到 GB 3838 水域功能 IV 类的质量标准，游客接触的景观用水水质达到 GB 3838 水域功能 III 类的质量标准，对水质有特殊要求的执行相应类别的标准，水质检测每季度不少于 1 次；
- c) 水面整洁，无废气，无漂浮垃圾、漂浮动植物残体及杂物，水面漂浮杂物及时进行打捞，每日巡查并清理水面不少于 1 次；
- d) 蓝藻、水生外来物种（如水浮莲）得到有效控制；
- e) 宜培育水湿生植物、水生鱼类和有益微生物，提升水体自净能力；
- f) 以水泥抹面、马赛克、花岗岩、水磨石、鹅卵石等为面层材料，无水生植物种植的小型景观水体的池壁、池底，做到池底无明显沉积，池壁无明显污渍；
- g) 驳岸安全稳固，整齐美观，无明显缺损；
- h) 规范设置安全警示标志，相关设施完好无损、运行正常。

8.3.2 严禁各种污水、废水排入公园湖泊、水池、溪涧、河涌等水域。

8.3.3 应适时开展水质和水位监测，在水域辽阔，水生动植物繁多的公园应协助开展水生态调查。

8.4 环境消杀

8.4.1 环境消杀管理应符合下列要求：

- a) 公共区域无鼠害、虫害，定期对公共厕所、地沟、垃圾堆放点等重点部位实施消杀并记录；
- b) 药品的发放、适用、存放和回收实施安全防护管理，药品投放点警示标志清晰有效；
- c) 节假日和游客较多时不应进行喷洒农药等影响游客活动的消杀作业；
- d) 消杀作业前应公示作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。

8.4.2 病虫害防治遵循“以防为主，综合治理”的原则，现场作业应符合下列要求：

- a) 提倡生物防治与物理防治，不得使用国家明令禁止的高毒、高残留、强刺激性农药，无农药用于水生植物病虫害防治；
- b) 及时清除、销毁病虫枯死枝，采取无害化处理，无大面积病虫害发生；
- c) 对突发性病虫害及时针对性地喷杀农药，对园艺三大害虫交替使用几种药物喷杀；
- d) 喷洒农药时应设立警示标志，做好安全保护措施。

8.4.3 物业服务人应配合公园管理机构和有关部门实施突发公共卫生事件防控措施，做好公园内清洁、

防护及消毒工作，公共卫生防控符合下列要求：

- a) 加强对公共厕所、地沟、垃圾堆放点等重点部位的保洁和消毒工作；
- b) 加强对人群聚集场所的通风换气和公共设施、公用器具的保洁和消毒工作；
- c) 配合有关部门对游客、商户进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育；
- d) 按照公园管理机构的要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度；
- e) 落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。

9 安全生产与应急管理

9.1 安全生产管理

9.1.1 安全生产工作应符合《四川省安全生产条例》的规定，物业服务人应按照法律、法规规定和物业服务合同约定，依法依规履行安全生产管理职责，主要应符合下列要求：

- a) 建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，加强对落实情况的监督考核；
- b) 建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，督促检查安全生产管理工作；
- c) 加强对受委托管理的大型设施状态和运营状况的监测，对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，有效控制危险点源；
- d) 定期组织现场安全隐患排查，发现问题及时报告、消除，可邀请专业机构或专家定期识别公园安全隐患；
- e) 定期组织员工和商户进行安全生产教育和培训，建立教育和培训档案；
- f) 规范事故报告、调查处理和档案管理流程，协助有关部门采取必要的安全措施，有效进行防范和处置。

9.1.2 物业服务人发现公园物业服务区域内有生产安全事故隐患，应及时设置警示标志，采取措施消除事故隐患；无法消除的，及时向公园管理机构和有关部门报告。发现危害安全生产的行为，应及时劝阻；必要时及时向公园管理机构和有关部门报告。

9.2 应急预案管理

9.2.1 物业服务人应按公园管理机构要求对可能发生的各类危及人身与财产安全的突发事件进行识别，制定相应的应急预案，预案编制应符合 GB/T 29639 的规定，类别一般包括：

- a) 暴雨、大风、雷电、地质灾害等自然灾害；
- b) 拥塞、踩踏、群体骚动等群体性事件；
- c) 人员落水、骑行摔伤、动物咬伤等意外事件；
- d) 恐怖暴力事件；
- e) 火灾、爆炸事故；
- f) 突发停水、停电事件；
- g) 公共卫生事件。

9.2.2 应急预案应与政府预案、公园管理机构和有关部门的预案相衔接，一般包括公园物业服务区域特点及事故特征分析、应急处置基本原则、组织机构及职责、预警、信息报告程序、应急处置、应急物资与装备保障等。

9.2.3 物业服务人应按要求定期进行应急预案的培训和演练，做好总结与评价并保存相应的记录，对应急预案进行评估和改进。

9.3 应急处置程序

9.3.1 突发事件发生时，物业服务人应根据事件的大小和发展态势，及时向公园管理机构报告并分级启动应急预案，调配相关人员及物资，必要时应请求有关部门、社会救援力量应对处置。

9.3.2 在接收到暴雨、大风、雷电、地质灾害等预报预警信息时，物业服务人应协助公园管理机构及

时向游客发出警示信息，采取疏散游客、关闭园门等有效措施保障游客安全，并及时向所在地应急管理部门和城市绿化行政主管部门报告。

9.3.3 在突发事件得到有效控制或危害消除后，物业服务人应开展公园内秩序和环境恢复工作，并对救援过程、应急预案进行评估与总结，对存在的问题进行跟踪整改。

9.4 应急保障措施

9.4.1 物业服务人应按照规定建立应急救援队伍，明确相应的机构或专（兼）职人员，并在公园管理机构 and 有关部门监督指导下开展应急管理工作。

9.4.2 物业服务人应做好应急物资储备，并对应急物资进行定期维护及检查，保证应急物资处于完好待用状态。

10 质量管理与控制

10.1 管理体系建立

10.1.1 物业服务人应建立公园物业服务项目质量管理体系，一般应包括：

- a) 识别物业服务全流程，包括项目承接、日常管理服务、项目退出等影响服务质量的关键过程；
- b) 确定提供服务所需要的准则和方法，包括监督、自检、巡检、测量以及相关绩效指标；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，包括服务组织、人员、场所、工具、相关方信息等；
- d) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，并实施必要的措施进行服务质量的持续改进。

10.1.2 物业服务人应建立公园物业服务项目质量管理保障体系，实施服务保障措施，包括但不限于：

- a) 建立各项管理制度和操作规程、作业指导等服务提供规范，以及信息化工具、智慧系统等服务支持；
- b) 配备、维护满足公园物业管理服务所需的人力、财务、设备设施等资源并定期评估资源的利用效率；
- c) 提供并维护公园物业管理服务所需的运行环境，运行环境发生非预期的变更时应进行风险评估，必要时采取措施以减轻不利影响；
- d) 定期识别短期和长期风险，定期评估相关方的要求和期望，及时识别和预防管理服务风险；
- e) 建立与公园管理机构和有关部门、商户、外包服务供应商的良好沟通机制，定期维护并识别需求。

10.2 质量控制与改进

10.2.1 物业服务人应建立公园物业服务项目质量管理监督检查机制，定期检查、监督和验证所提供管理是否达到公园物业管理服务目标、质量承诺及要求的規定，并予以有效保持。

10.2.2 对服务质量有影响的关键过程，应及时识别、分析，并予以控制，控制内容包括但不限于：

- a) 服务提供的评价方法、控制措施；
- b) 对游客、商户投诉等不满意的处置；
- c) 不合格服务的纠正与管理，如分析、识别、评审和处置等方法；
- d) 服务质量、安全管理的要求及评价；
- e) 补救等预防性措施、质量争议的管理要求。

10.2.3 物业服务人应制定服务改进措施并落实，一般应符合下列要求：

- a) 对服务质量不合格项进行识别和原因分析，及时采取纠正和整改措施，防止不合格再发生；
- b) 对服务提升建议、需求进行分析和总结，妥善处理相关方的监督和评价，持续改进管理服务水平。

10.3 外包质量控制

10.3.1 物业服务人为满足公园专业化管理需要或根据公园管理机构要求，部分服务工作可通过招标或其他合法形式外包给专业供应商，制定并实施外包服务供应商管理制度，明确各项管理指标和标准，宜包括供应商评估、合同管理、质量管理、履约评价等内容。

10.3.2 物业服务人应建立外包服务质量控制程序并予以实施，定期组织巡查并调阅有关外包过程服务运行记录。外包质量控制内容包括但不限于：

- a) 服务类包括服务人员数量、协调能力、服务态度、专业性、及时性、准确性、服务效果、满意度等；
- b) 工程类包括组织情况、技术实力、项目质量、进度控制、成本控制、安全文明施工、工程配合等。

10.3.3 物业服务人应根据专项服务外包合同，建立健全外包服务监管及评估机制，根据公园管理机构要求明确外包服务供应商的服务要求和 workflows，具体内容包括但不限于：

- a) 开展服务质量检查和监管，评估服务过程和效果，必要时要求进行服务流程调整；
- b) 落实履约评价考核，可包括月度定期检查和不定期抽查，结合服务质量评估结果对外包服务供应商进行年度综合评定，结果作为供应商资源库维护整理的依据；
- c) 根据公园管理机构和有关部门、游客、商户的反馈意见与建议，促进外包服务供应商持续提升服务品质。

10.3.4 物业服务人应建立健全外包服务供应商沟通机制，畅通问题沟通及解决的程序，加强外包服务人员的培训和日常管理，保障服务能力的持续改进。

11 评价要求

11.1 一般规定

11.1.1 城市公园物业管理服务评价应以物业服务合同约定的物业服务区域为评价对象。除特别指明外，评价范围均不应超过物业服务区域。

11.1.2 城市公园项目通过竣工验收并交付使用满一年，且物业服务人提供管理服务满半年的，可以申请评价。

11.1.3 申请评价方应按本文件的有关要求对参评公园项目实施物业管理服务，并在申请评价时提交附录 A 自评表和相关证明材料等申报材料。申请评价方应对所提供申报材料的真实性和完整性负责。

11.1.4 成都市物业管理协会设立成都市城市公园物业管理服务评价委员会，负责城市公园物业管理服务评价的管理和组织实施、第三方评价机构的确定和评价结果的审核、城市公园物业管理服务等级证书的颁发和管理。

11.1.5 第三方评价机构应按本文件及附录 A 的有关要求，对申请评价方提交的申报材料进行文件审核和现场核查，出具评价报告，并对评价报告负责，对有关评价报告的疑问或异议进行解释或处理。

11.1.6 城市公园物业管理服务评价应由公园管理机构、物业服务人单独申请或者联合申请，物业服务人单独申请的应征得公园管理机构的许可。

11.2 评价准则

11.2.1 城市公园物业管理服务评价指标体系应由基本要求、游客接待及配套服务、配套设施设备和相关场地维护、秩序维护与安全管理、环境维护与绿化养护、安全生产与应急管理、质量管理与控制 7 类评价项目组成，总分为 300 分。

11.2.2 如果附录 A 表中某评价（子）项目不在物业服务合同约定范围内，应计算扣除该项分值后的总分与 300 分的比例，在完成所有打分后，按照该比例折算出实际总分；如果物业服务合同约定超过附录 A 表中评价内容，可根据合同内容进行补充确定。

11.2.3 评价内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；其他情形则由评

价工作组综合项目符合程度、管理服务质量进行直观判断，判定分值。

11.2.4 城市公园物业管理服务评价结论包括得分和等级，评价得分对应评价等级规则如下：

表3 城市公园物业管理服务评价得分对应等级表

等级	五级 (★★★★★)	四级 (★★★★)	三级 (★★★)
得分	271-300 分	241-270 分	211-240 分

11.2.5 评价等级有效期为2年，有效期届满，城市公园物业管理服务评价等级自动失效。如期间发生等级调整，以新的城市公园物业管理服务评价等级调整之日起重新计算有效期。

11.2.6 如期间有下列情形之一的，城市公园物业管理服务评价委员会将核实并视情节轻重对其管理服务评价等级降级或摘牌：

- a) 项目发生较大及以上安全生产事故，并经司法机关或相关管理部门确认物业服务人承担主要责任或全部责任的；
- b) 未按物业服务合同约定内容进行履约服务，发生性质恶劣、危害严重、社会影响较大事件的；
- c) 在防火、防汛、防疫、地震等重大突发公共事件中履职不到位以致严重损害人民群众身体健康、生命安全和财产安全的；
- d) 未经审批，擅自调整公园规划、擅自改变公园功能及用地性质的；
- e) 申报过程中隐瞒真实情况、弄虚作假的。

11.3 评价程序

11.3.1 申请评价方确认公园物业服务项目自评合格后，向城市公园物业管理服务评价委员会提出评价申请并提交申报材料。

11.3.2 第三方评价机构审查申报材料后，就评价目的、范围、内容、程序、方法、成果等评价活动要素及进度、费用、纪律等要求和条件与申请评价方进行交底和确认，决定评价委托或受理。

11.3.3 第三方评价机构应制定评价方案，明确和细化评价活动的组织与实施，并根据评价方案及人员能力、条件、回避等方面要求，组建评价工作组。

11.3.4 评价工作组根据附录A的要求实施评价，进行量化评分并做好评价记录，讨论确定公园物业服务项目的综合水平，形成评价结论，并将改进意见和建议反馈给申请评价方。

11.3.5 第三方评价机构汇总整理评价分数、评价结论及相关资料后，形成评价报告并上报城市公园物业管理服务评价委员会审核，评价报告应至少包括以下内容：

- a) 公园物业服务项目基本情况；
- b) 评价方法及内容；
- c) 评价过程记录；
- d) 评价结论；
- e) 主要存在的问题；
- f) 改进意见和建议。

11.3.6 城市公园物业管理服务评价委员会审核评价报告并将评价结论公示无异议后，为公园物业服务项目颁发等级证牌。

附 录 A
(规范性)
成都市城市公园物业管理服务评价评分表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
1	4 基本要求 (53)	4.1 一般规定 (11)	4.1.1 物业服务人应依照法律、法规规定，与公园管理机构签订书面的物业服务合同，对物业服务区域范围、服务事项、服务标准、服务费用和收取办法、合同期限以及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定。	3	文件审核	
2			4.1.2 物业服务人应依据物业服务合同，结合城市公园发展目标和管理现状，编制物业服务方案和年度工作计划，建立合理有效的组织架构，明确各岗位职责分工。	2	文件审核	
3			4.1.3 物业服务人应充分利用云计算、大数据、人工智能等智慧化手段推动智慧公园建设，提升公园智慧治理能力。	1	现场核查、文件审核	
4			4.1.4 物业服务人应采用资源节约、环境友好、循环高效的管理措施，提升城市公园绿色发展水平。	1	现场核查、文件审核	
5			4.1.5 物业服务人应按要求建立党的基层组织，因地制宜开展党建宣传，在上级党组织领导下落实党建工作要求。	2	现场核查、文件审核	
6			4.1.6 物业服务人应依法协助配合属地政府、相关行政主管部门开展治安管理、疫情防控、环境整治、垃圾分类、犬只管理、文明劝导等方面工作。	2	现场核查、文件审核	
7		4.2 人员配置 (16)	4.2.1 物业服务人应按照物业服务合同约定配置管理人员和服务人员，每 30 名服务人员应至少配置 1 名管理人员。	2	文件审核	
8			4.2.2 服务人员的配置应充分考虑公园物业服务区域规模和管理服务要求、物业服务事项和标准、服务费用等因素，人均服务区域要求见《成都市城市公园物业管理服务与评价规范》表 1。	8	文件审核	
9			4.2.3 物业服务人应制定并实施服务人员管理制度，明确服务	2	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			人员的任职条件、工作职责、技能要求，从事特种设备管理维护及操作、车辆船只驾驶、水上救生、消防设施操作等专业岗位的人员应按照国家有关规定持证上岗。			
10			4.2.4 服务人员应按岗位要求着工作服、佩戴工作证牌，时刻保持仪容仪表干净整洁，坚持微笑服务、文明用语，与人交流热情周到，随时保持工作岗位及服务区域的物品摆放整齐、环境干净整洁。	2	现场核查	
11			4.2.5 物业服务人应建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点有计划地开展岗位规范、专业技能、职业素质等职业培养及安全生产教育，宜对全员开展公园人文历史等知识培训。	2	文件审核	
12		4.3 制度建设 (8)	4.3.1 物业服务人应建立健全下列管理制度： a) 人事、行政、财务、采购、审计、合同等内部管理制度； b) 设施设备和相关场地维修养护、秩序维护、安全管理、环境维护、绿化养护等物业服务管理制度及操作规程； c) 商户、游客风险管理和安全生产管理制度； d) 专业外包服务质量监督、考核及供应商管理制度； e) 收费管理、信息公开、投诉处理等制度。	3	文件审核	
13			4.3.2 物业服务人应建立物业服务区域重大事件及违法违规行为报告制度，对商户、游客违反治安、消防、环保、物业使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻、制止，并按照规定向公园管理机构、属地政府或有关部门报告。	2	文件审核	
14			4.3.3 物业服务人应建立与公园管理机构定期沟通报告的工作例会制度，建立物业服务季度、年度报告制度，积极听取公园管理机构对物业服务的意见和建议，记录完整有效。	2	文件审核	
15			4.3.4 物业服务人应定期对各项管理制度和操作规程施行情况进行检查、考核和评价，加强对各类制度的动态管理并适时修订。	1	文件审核	
16			4.4 档案管理 (7)	4.4.1 物业服务人应建立物业服务档案管理制度，制度宜包括档案管理人员岗位职责，档案室管理，档案收集、整理和归档，	2	文件审核

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			保管，查阅和借阅，保密，清理销毁等规定。			
17			4.4.2 物业服务人应按照“及时归档、合理分类、规范整理、安全保管、方便利用”的原则对档案进行管理，对电子档案应定期进行备份更新保存。档案室应远离易燃、易爆和污染源且空间、光线、温湿度适宜。	2	文件审核	
18			4.4.3 物业服务人应根据公园物业服务区域的特点和物业服务的内容对档案进行分类管理，其中养护技术档案宜按照下列类别和内容进行管理： a) 养护管理动态情况，包括有害生物现状，植物生长状况评价，设施种类、数量及状况等； b) 养护管理技术措施，日常养护日志及养护管理过程中的重大事件及其处理结果； c) 新技术、新工艺和新成果应用的技术资料。	2	文件审核	
19			4.4.4 物业服务人在退出公园物业服务项目时，应依照相关法律、法规规定，与公园管理机构或其指定人办理退出交接事宜，并完成相关档案资料的移交。	1	文件审核	
20		4.5 标识管理 (7)	4.5.1 公园各类标识标牌应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.4 的规定，消防安全标志设置应符合 GB 13495.1 的规定，公共信息导向标志应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.7 的规定，物业服务人应掌握公园标识标牌设置情况，发现标识标牌缺失或设置不合理的，应及时报告公园管理机构增设或调整。	2	现场核查	
21			4.5.2 物业服务人应定期巡视检查各类标识标牌的完好情况，确保构件完整、指示清晰、无明显褪色；假山和水体等危险区域的警示标牌，防火区、禁烟区以及禁止游泳、攀爬、钓鱼等区域的禁止标志应位置显著、避免遮挡；发现标识标牌有破损残缺或不足的，应及时报告公园管理机构维护或更新。	2	现场核查	
22			4.5.3 健身、游乐设施等配套服务设施应在显著位置标明用品及器材的使用方法和注意事项。	1	现场核查	
23			4.5.4 经审批开放流动经营、野餐露营的公园区域应设置区域	1	现场核查	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			使用标牌并标明管理服务条款和注意事项。			
24			4.5.5 古树名木标识设置科学、信息完整、风格统一、坚固耐用，应符合 GB/T 51168 和《四川省古树名木保护条例》的规定。	1	现场核查	
25		4.6 信息公示 (4)	4.6.1 物业服务人应在公园游客服务中心或适当区域，公示下列信息： a) 开放时间、管理措施、活动安排等公园服务信息； b) 物业服务事项、服务标准、投诉咨询电话等管理服务信息； c) 物业服务人基本信息、项目主要管理人员信息； d) 其他应公示的重要信息。	2	现场核查	
26			4.6.2 公示内容应清晰明确、语言规范，及时更新，宜根据不同信息类型采取线上平台、公示栏、电子屏幕、指南手册、广播等不同公示形式。	2	现场核查	
27			5.1.1 物业服务人应根据公园的功能特点和物业服务的内容设置游客服务中心、服务窗口或站点，配置必要的咨询设施、展示宣传设施、休息设施和特殊人群服务设施。	2	现场核查	
28	5 游客接待及配套服务 (45)	5.1 一般规定 (10)	5.1.2 游客服务中心的设置与服务可参考 GB/T 31383 的规定，应符合下列要求： a) 具有咨询、投诉等服务功能； b) 提供游客服务、接待服务等，有条件的宜提供医疗救护服务； c) 配置饮水机、充电插口、自动贩卖机、休息座椅等； d) 设置 24h 服务受理电话，现场受理等待时间宜不超过 10min，诉求响应率 100%。	2	现场核查、 文件审核	
29			5.1.3 物业服务人应建立物业服务投诉处理机制，投诉处理应符合下列要求： a) 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道，投诉渠道确保畅通； b) 现场投诉应立即处理，未能现场解决的，应如实记录、	4	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			及时传递、及时跟进； c) 投诉信息应及时报告公园管理机构，投诉处理过程、结果及时答复投诉人； d) 对投诉进行回访，投诉及处理结果应有记录，并按月进行统计分析。			
30			5.1.4 物业服务人提供配套服务应遵循公平、安全、优质的服务原则，以完善公园功能、提升游客体验为导向，服务内容与公园性质及功能、发展建设情况、整体环境相协调，场景营造和业态融合参考 DB 5101/T 159 的规定。	2	现场核查、文件审核	
31		5.2 游客服务 (13)	5.2.1 物业服务人应根据公园发展建设情况和物业服务合同提供游客便民服务，包括但不限于： a) 配备轮椅、拐杖、雨伞、针线包、应急药箱等便民物品； b) 提供游览咨询、物品寄存、物品租赁、失物招领等便民服务； c) 受理来电、来访、咨询、报事、求助、投诉等； d) 根据季节变化，结合节日节庆特点，开展园区氛围、场景布置。	4	现场核查	
32			5.2.2 提供观光车游览服务的，应符合下列要求： a) 确定符合安全要求的运行区域和线路，制定观光车安全操作规程、驾驶操作规程、乘坐安全注意事项、事故应急预案、维护保养检修等管理制度； b) 定期对观光车进行维护保养和安全检查，确保其技术条件符合 GB/T 21268 的规定； c) 定期对驾驶人员开展安全培训和教育。	2	现场核查、文件审核	
33			5.2.3 提供游船服务的，应符合下列要求： a) 严格执行操作规程和检修制度，操作规程和应急预案等上墙张贴齐全、规范； b) 项目操作和维修人员熟悉游船和设备情况，确保游船	3	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			和设备良好； c) 游船行驶期间应巡逻值守，各项管理制度落实到位； d) 建立应急救援制度，工作人员及时观察天气变化情况，雷雨或暴风天气严禁游船外出，应立即组织收船避险； e) 设立巡逻艇、救生艇和其他救生抢险设备，设救生员不少于1人。			
34			5.2.4 对经审批开放露营的公园区域，应及时关注天气情况和游客露营习惯，做好露营活动保障服务和场地恢复养护工作，相关服务要求参考 GB/T 31710.5 的规定。	2	现场核查	
35			5.2.5 物业服务人应协助公园管理机构引导游客文明游园、爱护公物、保护环境，定期开展精神文明建设和安全宣传活动，内容宜包括公园管理相关规定、文明公约、科学防疫、消防安全、食品卫生、环境保护等。	2	现场核查、文件审核	
36		5.3 接待服务 (5)	5.3.1 物业服务人应根据物业服务合同和公园接待需求提供接待服务，接待服务应符合下列要求： a) 按照接待规模、对象建立不同规格的接待标准，明确接待服务组织、现场布置、路线、物资、人员等要求； b) 执行接待任务前，应向公园管理机构报告接待对象及接待方案，并与接待对象确认接待方案细节； c) 接待过程中，应密切关注服务需求，并做好各项应急措施准备，服务人员具有良好的服务意识和接待礼仪知识； d) 接待完成后，应检查接待对象有无遗留物品及文件，并对接待工作进行回访； e) 有保密需求或未经公园管理机构、接待对象同意的，不得擅自对外发布或泄露接待对象、行程等相关信息。	3	文件审核	
37			5.3.2 接待讲解服务可参考 LB/T 014 的规定，解说人员应着装规范、讲解流畅、用语文明、精神饱满，解说词应规范严谨、内容经公园管理机构审核同意，服务前保证播放器等讲解工具使用正常。	2	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
38		5.4 商户服务 (8)	5.4.1 物业服务人应根据物业服务合同和商户服务需求提供多种商户管理服务。	1	文件审核	
39			5.4.2 商户开业前，物业服务人应就公园消防安全、环境维护、秩序维护等管理制度和要求书面告知商户，签订书面责任书，明确各方的权利和义务。	3	文件审核	
40			5.4.3 物业服务人应每年至少组织一次商户沟通交流会，报告物业管理服务的重点工作，收集商户的意见或建议，并及时跟进、反馈处理结果。	2	文件审核	
41			5.4.4 物业服务人应引导商户依法经营、文明服务，对商户有违反法律、法规及公园管理规定的行为进行劝阻、制止，对不听劝阻、制止的及时向公园管理机构和有关部门报告。	2	现场核查、文件审核	
42		5.5 配套服务 (9)	5.5.1 物业服务人可以为公园管理机构和有关部门、商户提供赛事展览、演唱会、音乐会、灯会、花会等群众性活动保障服务，具体应符合下列要求： a) 根据活动规模、内容和特点制定针对性工作方案，落实服务保障和安全管理措施； b) 活动前充分沟通活动内容、规模、预计参与人数、保障工作要求、服务质量等事项； c) 活动前根据要求做好人员及物资准备、设施设备的安装调试及现场布置，视情况设置隔离带、缓冲区、专用通道等； d) 活动中做好消防安全、人员物资管理和秩序维护工作，发现问题及时采取有效措施处理，同时做好现场环境卫生维护； e) 活动结束后及时做好人员疏散、物品清点、设施设备归位、清洁卫生等工作。	3	现场核查、文件审核	
43			5.5.2 物业服务人可以接受公园管理机构、商户委托提供场地招商出租、活动招商、市场推广、运营管理、社群建设等招商运营服务，具体应符合下列要求： a) 根据公园规划和运营方案，积极引进和服务新经济、新业态，推动公园品牌打造及推广；	2	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			b) 充分发掘公园资源和商户需求，拓宽运营服务深度和广度，促进商户顺利开展经营； c) 建立交流与合作平台，充分利用公园资源，加强商户沟通联系，营造良好商业环境； d) 促进商户规范诚信经营、遵守公园管理规定，推动打造公园示范和特色消费场景。			
44			5.5.3 物业服务人可以根据公园管理机构、游客需求提供餐饮服务、零售服务、游览服务、游艺服务等配套商业服务，具体应符合下列要求： a) 结合公园发展建设需要、消费特点和趋势，统筹规划配套商业服务定位、项目和内容； b) 公园历史建筑、文物保护单位内的服务项目严格控制经营类型和规模； c) 具有服务项目所必需的设备、专业人员、专业技术能力和商业经营管理能力； d) 各项管理制度落实到位，强化日常管理服务，确保配套商业设施安全运营。	2	现场核查、文件审核	
45			5.5.4 物业服务人可以根据公园管理机构、游客需求提供运动休闲、自然教育、文化体验、科普研学等大众体验服务，具体应符合下列要求： a) 与公园性质及功能保持一致，立足美好生活体验，营造城市公园美好生活新场景； b) 发挥公园现有资源优势，通过场景布置、内容选择、氛围营造等方面提高服务体验感和观赏性； c) 多措并举拓宽开拓路径和宣传路径，强化公园开放共享属性； d) 活动突出主题、彰显特色，可配置适当的解说员或配套开展志愿者活动。	2	现场核查、文件审核	
46		6.1 一般规定	6.1.1 物业服务人承接公园服务项目，可参照国家有关承接查	2	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
		(10)	验的规定，与公园管理机构共同对配套设施设备和相关场地进行现场检查和验收，签订承接查验协议，明确双方的权利和义务。承接查验中发现的问题，应记录汇总并报告公园管理机构处理。			
47	6 配套设施设备和相关场地维护 (48)	(10)	6.1.2 配套设施设备和相关场地维护应符合下列要求： a) 建立配套设施设备台账，执行设备安全操作、定期巡回检查、管理维护值班、岗位责任落实等制度，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程； b) 每年制定年度维修保养计划并落实执行，做好相关工作记录； c) 对配套设施设备和相关场地进行日常管理和维护保养，记录完整； d) 按照相关规定配合采取白蚁防治措施； e) 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施，及时排除安全隐患； f) 发生异常或故障应及时报告公园管理机构，协同排除异常或故障并做好记录。	6	现场核查、文件审核	
48			6.1.3 实施配套设施设备和相关场地的维护，原则上应保持原设计外观、功能和基本结构，如需进行相关功能的删减或更改以及配套系统的更改变动，应提供专项维修方案并及时报告公园管理机构。	1	现场核查、文件审核	
49			6.1.4 实施配套设施设备和相关场地的维护，原则上应在非高峰期进行，维护保养前应及时报告公园管理机构、商户，减少对公园正常开放的影响。	1	文件审核	
50			6.2 建筑物及公共场地管理 (8)	6.2.1 建筑物及公共场地管理应符合下列要求： a) 定期巡视检查各类建筑物及配套设施设备的完好情况，定期检查地基、墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水沟等的完好情况； b) 定期巡视检查道路、休闲步道、栈道、广场等路面、铺	3	现场核查、文件审核

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			装、标线、防护金属栏杆、仿木栏杆、砼栏杆等的完好情况，路面及铺装场地保持平整，无积水； c) 定期巡视检查景观水体、假山雕塑及其配套防护栏杆、梯步、基座等的完好情况，园林小品及园艺设施完整，无缺损，材质环保，安全稳固，整洁美观； d) 定期巡视检查缘石坡道、盲道等无障碍设施的完好情况，标志无脱落、缺失，路面无开裂、塌陷、鼓包、抗滑性能下降等情况； e) 每年委托专业机构对建筑防雷装置进行安全性能检测。			
51			6.2.2 公共场地出现安全隐患应及时排除，不能及时排除的应设置警戒，并书面向公园管理机构报告，组织维修养护。委托专业单位维修养护的，应按委托合同及相关技术规范和质量标准进行验收。	3	现场核查、文件审核	
52			6.2.3 公共场地维修养护采用的材料和工艺应保持与原貌整体协调，并进行必要的成品保护；需临时占用、挖掘道路、场地的，应征得公园管理机构和有关部门的同意，并在约定期限内恢复原状。	2	现场核查、文件审核	
53		6.3 基础设施设备维护（18）	6.3.1 设施设备机房管理应符合下列要求： a) 严格执行人员出入登记制度，对机房巡查、维护保养实行许可制度，管理制度、应急处置方案、设备安全操作规程、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范； b) 设施设备用房保持清洁，无杂物堆放，各类警示标志、设备铭牌、设备管理卡等齐全完好； c) 在明显易取位置配备消防灭火器材及专用工具，严禁存放易燃、易爆、危险物品； d) 具有防潮、防汛、防尘、通风及防止老鼠等小动物进入的设施或措施； e) 每日对环境温度、湿度、照明、通风、排水等进行检查。	3	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
54			<p>6.3.2 供配电系统管理维护应符合下列要求：</p> <p>a) 定期对供配电设备进行检查维护，供配电系统管理维护应符合 GB 13869 和 GB 50194 的规定；</p> <p>b) 每日对电动汽车、电动车充电设备及线路，景观水域供配电设施设备安全防护装置进行巡检，及时维修或更换可能造成漏电的电气设备；</p> <p>c) 定期检查维护应急供电系统，计划性停电应事前通知商户、游客，非计划性停电应快速恢复或启动应急电源，做好应急事件报告及处理工作；</p> <p>d) 暴雨、雷电、高温等特殊天气前后应组织专项检查，及时排除安全隐患。</p>	2	现场核查、文件审核	
55			<p>6.3.3 照明系统管理维护应符合下列要求：</p> <p>a) 建立照明节能管理制度，根据季节调整启停时间，建筑内部照度应符合 GB 50034 的规定；</p> <p>b) 每日巡视检查照明、光彩设施，应急照明、疏散指示标志，有效亮灯率 100%，发现问题及时修复完好；</p> <p>c) 每周检查 1 次照明电源柜（箱），确保工作正常和安全用电；每季度清洁保养 1 次照明电源柜（箱），确保柜内外卫生良好，指示正常，排线整洁，接地牢固；</p> <p>d) 每月检查 2 次霓虹灯，确保支撑架牢固、无锈蚀，字体无缺损、显示完整，时控器工作正常并根据气候及时调整。</p>	2	现场核查、文件审核	
56			<p>6.3.4 排水相关设施管理维护应符合下列要求：</p> <p>a) 定期巡视检查排水管道、井池等，每月对排污泵进行手动启动测试，每季度维护保养 1 次；每半年对化粪池、室内外排水管道进行检查和清掏，确保排水通畅；</p> <p>b) 定期巡视检查绿化喷灌、喷泉、瀑布、喷雾水泵运行状况，发现问题及时处理，确保系统正常运行；</p> <p>c) 配备有沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、抽水泵等防汛物资，雨季及汛期适当增加巡查频次，雨季及汛期前宜对排</p>	2	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			水设施设备做全面检查。			
57			<p>6.3.5 停车场相关设施管理维护应符合下列要求：</p> <p>a) 机动车停车场宜配置智慧停车系统，具备入口车位信息显示、车辆出入识别、出入道闸自动控制、移动终端在线缴费等功能；</p> <p>b) 每周至少 1 次巡检停车场道闸设备、线路等各类设施设备，每季度养护 1 次，确保相关设施设备运行正常；</p> <p>c) 机械式停车设备应具有有效《特种设备使用标志》，由专业单位维护保养且签订维护保养合同，作业人员持有效特种设备作业人员证；</p> <p>d) 电动车充电车库（棚）规范管理，每日对充电设施进行巡查，按规定配置消防器材。</p>	2	现场核查、文件审核	
58			<p>6.3.6 消防系统管理维护应符合下列要求：</p> <p>a) 消防设施日常维护管理和定期巡查应符合 GB 25201 的规定，有自动消防控制系统的应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；</p> <p>b) 消防栓、防火卷帘、防火门运行正常，灭火器管理维护应符合 GB 50444 的规定；</p> <p>c) 每年至少进行 1 次消防设施功能性检测，建筑消防设施检测应符合 XF 503 的规定；</p> <p>d) 定期对餐饮商户消防设施设备进行巡查，督促使用天然气的商户按照法律、法规要求安装可燃气体报警装置。</p>	2	现场核查、文件审核	
59			<p>6.3.7 安防系统管理维护应符合下列要求：</p> <p>a) 视频监控、电子巡查、入侵报警等设备设施 24h 运行正常，实现对公园物业服务区域的有效监控，确保画面清晰、通讯及时、联动有效；</p> <p>b) 定期检查安防网络系统软硬件，确保网络的正常功能和安全，并定期进行系统校对和数据备份；</p> <p>c) 定期检查各子系统远程管理及控制、图像远程监控、</p>	2		

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			系统日志等，确保基本功能完善； d) 定期对系统供配电及防雷接地进行检测和维护保养。			
60			6.3.8 电（扶）梯管理维护应符合下列要求： a) 电（扶）梯运行平稳、无异响，平层、开关正常，电梯使用应符合 TSG 08 的规定； b) 轿厢保持洁净、无异味，特种设备使用标志、警示标志、安全注意事项应置于轿厢醒目位置； c) 应委托具备相应资质的专业机构对电（扶）梯进行维护保养、维修，并签订维护保养合同，明确服务内容、标准，双方的权利、义务和责任； d) 电（扶）梯发生故障或遇到险情时，安全管理员应在接到通知后及时到达现场，并按需求通知维保单位或救援组织，故障在规定时间内不能恢复时应说明原因并公示； e) 电（扶）梯各项运行指标和安全防护功能符合强制性检测检验标准，重要场所电梯使用达 10 年以上应做安全评估。	3	现场核查、文件审核	
61		6.4 配套服务设施维护 (5)	6.4.1 配套基础服务设施管理维护应符合下列要求： a) 定期巡视检查休息座椅椅面、座靠、支脚等的完好情况，座靠舒适、稳固无损坏； b) 定期巡视检查音箱、喇叭、电子显示屏及其他信息化、智能化设施，设施外观完整、功能良好； c) 定期巡视检查垃圾箱（桶），摆放位置合理，数量充足、完好稳固，分类标识清晰； d) 定期巡视检查公共厕所地面、墙壁、便盆及其配套的冲水设施、烘手器、电器开关、照明灯具、防滑标识、洗手液盒等的完好情况，厕所漏水堵水等问题应于 1 日内解决。	2	现场核查、文件审核	
62			6.4.2 游乐设施、体育设施管理维护应符合下列要求： a) 建立游乐设施、体育设施安全技术档案，依法管理和保存，属于特种设备的游乐设施应符合 GB 8408 和 TSG 08 的规定；	2	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			<p>b) 每日巡视检查游乐设施、体育设施的完好情况及其使用环境，确保设施牢固无松动、无缺损，外观整洁美观、清洁，按照合同约定要求进行维护保养；</p> <p>c) 水上游乐设施，应取得相应的许可证书及操作人员资格证书，游泳池、造浪池、漂流河水质以及沐浴水质应符合 GB 37488 的规定；</p> <p>d) 儿童游乐设施及体育设施对外运营前应对使用环境进行确认，附近应设立安全温馨提示，至少进行 3 次以上试运行，每周检测维护不少于 3 次。</p>			
63			6.4.3 物业服务人应积极配合公园管理机构对公园内的文物古迹及艺术品进行重点保护，保持完好无损，严格执行《文物保护法》《成都市文物保护管理条例》《成都市历史建筑和历史文文化街区保护条例》等国家和地方有关法律、法规要求。	1	现场核查	
64		6.5 施工及装修管理 (7)	6.5.1 物业服务人应严格执行公园工程施工相关规定，督促施工方做到施工现场设置围挡、安全警示标志、告示，采取施工防尘、防噪音、不扰民措施，施工结束后应尽快恢复原貌。	2	现场核查、文件审核	
65	6.5.2 物业服务人应严格执行公园装饰装修相关规定，与商户、装饰装修企业或其他装修人办理装饰装修登记手续，签订装饰装修管理服务协议，告知其装饰装修活动中的禁止行为和注意事项。		2	文件审核		
66	6.5.3 物业服务人应按照装饰装修管理服务协议实施管理，现场巡查中若发现有不符合法律、法规规定和协议约定的行为，应及时劝阻、制止，已造成事实后果或拒不改正的，应及时报告公园管理机构和有关部门。		2	文件审核		
67	6.5.4 建筑垃圾的处置应符合《成都市建筑垃圾处置管理条例》的要求，广告牌匾、物品陈列等装饰装修应与公园性质、功能、整体环境相协调。		1	现场核查		
68	7 秩序维护与安全管理		7.1 园区秩序管理 (13)	7.1.1 物业服务人应严格落实公园物业服务区域秩序维护管理制度，制定并落实人流应急预案和管控疏导方案，合理控制客	2	文件审核

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
	(47)		流承载量，严防人员拥挤、踩踏事故发生。			
69			<p>7.1.2 游览秩序管理应符合下列要求：</p> <p>a) 确保制度落实、组织落实、人员落实，值守、巡查有记录，可建立包括入园预约、实时监测、疏导分流、预警上报和特殊预案的公园流量控制系统；</p> <p>b) 确保安全与消防设施配备齐全，在公共活动区域宜配备消防、安检设备，辟有安全通道，设有安全疏散标识；</p> <p>c) 大型观演厅、展览厅、多功能厅等人流量大、聚散集中的用房宜设置直接对外的安全出口或合理组织应急疏散通道；</p> <p>d) 通过标识牌、宣传册、导游图、语音讲解、人工指引等多种形式，引导游客自觉保持良好的游览秩序；</p> <p>e) 利用公园场地或者设施举办可能影响游览秩序和安全的群众性活动的，应加强实时监测，符合群众性活动安全管理相关规定。</p>	3	现场核查、文件审核	
70			<p>7.1.3 出入秩序管理应符合下列要求：</p> <p>a) 建立严格的人员、机动车和非机动车进园管理制度，对允许非机动车进入的开敞式公园，应进行非机动车行驶路线和停放地点划分；</p> <p>b) 值守人员按照管理要求严格落实人员、车辆、物品进出管理制度，维持公园出入口的正常秩序；</p> <p>c) 根据重点时段或地段的管控要求，对重点区域人员、车辆、物品的进出实施有效管控或安全防范；</p> <p>d) 根据公园人流量、车流量情况和场地实际情况进行秩序维护等级划分，适当调配人员进行出入口管控，防止公园内及周边区域出现秩序混乱；</p> <p>e) 对施工作业、货品配送、大型活动等需临时进园的车辆，应经审批后允许通行，明确车辆的进出时间、车速、行驶路线、停放地点，避免干扰游客正常游玩和通行。</p>	3	现场核查、文件审核	
71			7.1.4 监控管理应符合下列要求：	4	现场核查、	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			a) 监控室实行 24h 值班制度，监控设备实行每日 24h 监控； b) 各类安全监控设施设备齐全完好，根据监控部位风险性和防护要求进行分区分级监控； c) 每日检查前端监视设备、传输设备、后端存储、控制及显示设备的运行状态，前端监视设备、显示设备根据监控时间和监控重点进行适时调整； d) 制定并落实监控室出入管理制度，非工作人员未经允许严禁进入监控室、读取公共信息； e) 监控室值班、监控异常情况及处置、监控设施的运行管理、故障报修和维修有相应记录，记录完整并存档； f) 发现可疑人员或车辆、报警求助信号及其他异常情况，立即通知秩序维护人员到场查看确认； g) 监控影像资料、报警记录至少留存 30 日备查，重要信息资料宜保存 90 日以上。		文件审核	
72			7.1.5 应严格落实公园值班值守制度，并根据重点时段或地段的管控要求加强值班值守。	1	现场核查、文件审核	
73		7.2 日常巡查管理 (14)	7.2.1 物业服务人应根据不同部位、场地安全巡查目标风险性和防护等级要求，规划设定巡查路线，明确重点部位、巡查频次、巡查方式，并定期评估路线的有效性。	2	文件审核	
74	7.2.2 巡查的重点部位设置应考虑公园区域规划布局、监控设施覆盖范围、人员及车辆流动情况等，至少覆盖景观水域、广场、游乐设施、停车场设施设备、消防设施及通道等安全风险项。		1	文件审核		
75	7.2.3 重点部位巡查频率应每日不少于 5 次，对开放流动经营、野餐露营的公园区域应适当增加巡查频次。		2	文件审核		
76	7.2.4 景观水域巡查管理应符合下列要求： a) 检查景观水域及周边围栏、驳岸、池壁、循环、排灌等安全状况；		2	现场核查、文件审核		

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			b) 检查景观水域周边救生物资放置点及救生物资完好情况； c) 禁止任何单位和个人擅自进行垂钓、捕捞、采摘、投喂、放生等可能危害水域动、植物个体健康、群落完整的行为； d) 禁止任何单位和个人在水域内进行涮洗、投掷物品、倾倒垃圾污水等可能造成水体污染的行为。			
77			7.2.5 物业服务人发现下列行为时，应及时采取合理措施进行劝阻、制止，并向公园管理机构和有关部门报告并协助处理： a) 采挖植物及果实、攀折花木、损毁草坪，翻越围墙、栏杆、绿篱等； b) 捕捉、伤害动物，擅自放生动物等； c) 在建（构）筑物、标识标牌、树木上涂写、刻画、张贴等； d) 在禁烟区域吸烟，随地吐痰、便溺，乱扔垃圾、杂物等； e) 在非指定区域搭帐篷、宿营、跳舞、垂钓、轮滑、放风筝、放飞无人驾驶航空器及航模等； f) 携带除导盲犬、扶助犬外的犬只以及其他具有攻击性或者恐吓性的宠物进入公园； g) 游商兜售、散发广告、算命占卜、非法集会等； h) 营火、燃放烟花爆竹、放孔明灯和焚烧冥纸冥币等； i) 未按规定的速度和路线骑行车辆，未在规定的区域内停放车辆； j) 其他违反法律、法规和公序良俗的行为。	3	现场核查、文件审核	
78			7.2.6 巡查中发现异常情况应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离；发现紧急情况应及时报告公园管理机构和有关部门，启动应急预案等应对措施；发现违法犯罪行为，应立即劝阻、制止，制止无效的，应立即报警，同时采取措施保护现场。	3	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
79			7.2.7 物业服务人可在具备使用条件、获得相关审批的情况下利用无人机、遥控感应等装置开展巡查工作。	1	文件审核	
80		7.3 消防安全管理 (13)	7.3.1 物业服务人应按照法律、法规规定和物业服务合同约定，在管理服务范围内履行消防安全管理职责，主要应符合下列要求： a) 落实消防安全责任制，制定消防安全制度和安全操作规程； b) 组织开展防火巡查、检查，及时消除火灾隐患； c) 确保疏散通道、安全出口、消防车通道畅通； d) 定期对消防设施、器材进行检验、维修，确保完好有效，记录完整准确； e) 严格实施用电、用火等消防风险行为管控，严格落实易燃、易爆化学物品等消防风险物品管控； f) 定期开展消防教育培训，每年至少组织 2 次消防演练，增强园区人员消防安全意识和自救逃生能力； g) 定期开展消防安全宣传，引导和督促所有园区人员遵守公园消防安全管理规定； h) 按照规定建立专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织； i) 法律、法规规定的其他消防安全职责。	4	现场核查、文件审核	
81			7.3.2 消防控制室管理应符合下列要求： a) 实行每日 24h 双人双岗值班制度，值班人员按规定持有职业资格证书； b) 定时记录消防控制室内消防设备的运行情况，每日检查火灾报警控制器； c) 消防报警，消防控制室值班，消防设施运行管理、故障报修和维修记录准确、完整； d) 值班人员熟悉接到报警信号后的处置程序。	2	现场核查、文件审核	
82			7.3.3 防火安全管理应符合下列要求：	2	现场核查、	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			<p>a) 根据国家和地方森林防火管理规定和公园管理机构防火管理相关要求，制定并落实公园防火预防和处置方案，完善和维护配套公园防火设施；</p> <p>b) 严加管控人为火灾隐患，严禁火种入园，对野炊、燃放烟花爆竹、玩火等可能引起火灾的行为进行劝阻或禁止，对原生林区等火灾隐患较大的区域实行封闭管理；</p> <p>c) 根据森林火险等级预报，预报有高温、干旱、大风等高危火险天气的时段加强巡视，密切关注林区、林缘等重点区域，电力线路、油气管线、通讯基站等重点设施设备火险情况；</p> <p>d) 对公园内重点路段、林区的枯枝落叶、死树、干枯枝及时进行清理。</p>		文件审核	
83			7.3.4 物业服务人应引导游客、商户履行消防安全义务，定期通报消防安全情况，提示消防安全风险，并督促商户开展自用部分安全检查，提升商户消防设备及物资使用技能。	2	文件审核	
84			7.3.5 发现妨害公共消防安全的行为应予以制止；制止无效的，应及时报告消防救援机构等有关行政管理部门依法处理。	2	文件审核	
85			7.3.6 物业服务人应加强与当地消防管理机构的沟通联络，协助健全和完善公园火灾预防和扑救体系，协同开展公园防灭火工作宣传教育工作。	1	文件审核	
86			7.4.1 重大节假日管理应遵守当地节假日期间公园安全管理工作要求，坚持以人为本、联防联控的原则，配合公园管理机构和有关部门落实各项管理措施，严防各类安全事故发生。	1	文件审核	
87		7.4 重大节假日管理 (4)	<p>7.4.2 重大节假日管理应符合下列要求：</p> <p>a) 节前针对节假日公园管理特点和事故风险点，提前做好综合研判，开展一次全面安全大检查；</p> <p>b) 制定现场工作方案和应急预案，加强现场人员配置和物资储备，明确岗位责任分工；</p> <p>c) 加强重点部位管理，增加日常巡查频次，在重点区域、重点时段安排专人值守，并充分利用信息化手段，确保各类安</p>	3	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			全隐患及时处置到位； d) 加强游览秩序管理，配合采取入园预约、疏导分流、车流引导等限流措施，持续做好服务保障工作； e) 落实关键岗位 24h 值班和事故信息报告制度，及时做好信息报送工作。			
88		7.5 大型活动管理 (3)	7.5.1 大型活动管理应符合《大型群众性活动安全管理条例》规定，遵循安全第一、预防为主的方针，坚持承办者负责、政府监管的原则，维护公园秩序和安全。	1	文件审核	
89			7.5.2 大型活动管理应符合下列要求： a) 与大型活动承办方签订安全管理协议，明确双方安全管理责任，并督促承办方依法向公安机关申请办理安全许可； b) 保障活动场所、设施符合国家安全标准和安全规定，维护公园内安全秩序，配合公安机关预防和处置突发治安事件； c) 督促承办方落实活动安全工作方案和安全责任，保障临时搭建的设施、建筑物安全，事后及时恢复场地原状； d) 建立大型活动安全预警制度，加强实时监测，严格控制人流密度，做好车辆进出和停放管理。	2	文件审核	
90	8 环境维护与绿化养护 (45)	8.1 卫生保洁 (16)	8.1.1 卫生保洁实行定岗定员、责任到人，卫生保洁人员应着装整齐、文明用语、规范服务。	2	现场核查、文件审核	
91				8.1.2 卫生保洁应符合下列要求： a) 公园地面（包括绿地）、园路、铺装保持干净卫生，主要出入口、广场、主道路、主景区每日清扫不少于 2 次并随时保洁，支园路、普通游览区和其它地方每日清扫不少于 1 次并随时保洁，无明显垃圾； b) 各类建（构）筑物墙面整洁，无乱涂画、乱张贴，无明显污渍，墙角无蛛网，室内整洁卫生，玻璃无明显污渍，每日巡查不少于 1 次，发现张贴现象应立即清除；配套设施设备应定期擦拭，保持外观干净、整洁； c) 假山叠石及置石四周及石缝无影响安全和景观的杂草、	7	现场核查、文件审核

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			杂物，每日巡查不少于1次，发现杂草及时清理； d) 生态雕塑与园林小品及时维护，保持整洁美观，每周清洁不少于1次； e) 休息座椅保持干净卫生，每日覆盖擦拭不少于1次，雨后及时完成重点区域外露座椅擦拭、地面积水处理等工作； f) 园灯、宣传栏及标识标牌保持清洁，定期擦拭、刷洗，每日巡查不少于1次，发现杂物立即清除； g) 公园重点时段或重点区域应不间断保洁，保持干净整洁，无垃圾杂物、无卫生死角。			
92			8.1.3 公共厕所卫生保洁应符合 GB/T 17217 的规定，并符合下列要求： a) 公共厕所外环境整洁、无卫生死角、无乱堆乱放现象，垃圾应分类管理，随产随清或日产日清； b) 公共厕所内无臭味、无积尘、无蛛网，地面无积水； c) 内墙面、天花板、门窗、隔板、厕位、地面、周围环境洁净无污，照明灯具、洗手器具、镜子、冲水设备等设施无污渍、无乱张贴、无涂刻； d) 便池、便器内无阻塞、无残留、无污垢、无蛆蝇，每日清洁不少于3次，喷洒消毒药水或用其擦拭门把手、水龙头等地方每日至少1次； e) 垃圾桶干净无破损，垃圾桶、手纸篓内的垃圾及时清理、随满随清，化粪池不满溢、周边无臭味； f) 清洁工具使用完毕整齐存放在固定位置有序摆放，不得影响公园整体景观。	3	现场核查、文件审核	
93			8.1.4 垃圾管理应符合《成都市生活垃圾管理条例》的规定，主要应符合下列要求： a) 生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器的设置应符合 DB5101/T 3 的规定； b) 垃圾容器、垃圾房定期清洁消毒，箱体及周围洁净、无	4	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			积水，箱内无陈积垃圾，周围无垃圾外溢； c) 清运频次满足需求，清运作业尽量避免游园高峰时段，清运过程无垃圾残留、无明显异味、无污水外溢； d) 定期进行垃圾分类宣传，引导游客、商户将生活垃圾分类投放至垃圾容器或投放点。			
94		8.2 绿化养护 (15)	8.2.1 绿化养护应符合下列要求： a) 各类植物长势良好、整齐美观，主要绿化养护指标项目及要求见《成都市城市公园物业管理服务与评价规范》表2； b) 绿地内无影响景观的杂物，无土壤裸露、鼠洞和蚊蝇滋生地，无改变用途、践踏、占用等现象； c) 植物铭牌保持完好，视特殊时段和景观状况设置防护设施及安全提示； d) 暴雨、大风等特殊天气前做好道树以及浅根类树种的防风修剪及加固，特殊天气后做好植物救护和养护； e) 绿化垃圾日产日清，及时清理带病虫的落叶、杂草等，公园枯枝、落叶宜就地减量化、无害化、资源化处理和科学循环利用。	9	现场核查、 文件审核	
95			8.2.2 绿化养护现场作业应符合下列要求： a) 设置施工告示、警示标志，做好疏导工作，保证施工人员和过往行人的安全； b) 施工人员统一着装，夜间施工应着警示工作服，按安全操作规程施工； c) 做好施工现场地下管线、路沿石、路面（沥青等）、铺装地面等设施的成品保护； d) 做好扬尘治理工作，打扫干净施工现场，杂物日产日清； e) 施工作业车辆停放安全，不应妨碍交通，车辆干净卫生，不应妨碍园容； f) 危险化学品应专人专职管理，作业人员按要求佩戴安	3	现场核查、 文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			全防护用品。			
96			<p>8.2.3 绿化养护巡查工作应符合下列要求：</p> <p>a) 按照合同约定开展绿化巡视、巡查工作，及时处理危倒、枯死树，清除潜在安全隐患；</p> <p>b) 发现植物发生病虫害、植物上有杂物（拴绳挂物、风筝、孔明灯、铁钉、吊装夹板、空输液袋、草绳、缠干薄膜等）或植物倾斜、倒伏时，及时防治、处理或清除；</p> <p>c) 发现植物损伤或死亡，种植穴内有杂草、空缺时，根据不同植物类别及时回收、补栽或向公园管理机构报告并协助处理；</p> <p>d) 发现砍伐树木、损坏绿化设施等毁绿、伤绿、占绿情况时，及时向公园管理机构或有关部门报告并协助处理；</p> <p>e) 认真落实对防火、避雷、防洪、防震、防蛀、防腐、防盗等保护措施的要求，发现异常及时掌握情况并作出相应处置。</p>	3	现场核查、文件审核	
97		8.3 水域维护（7）	<p>8.3.1 水域维护应符合下列要求：</p> <p>a) 按照水体养护技术规程要求进行水体养护，保持公园水体基本清澈、无异味；</p> <p>b) 景观用水水质达到 GB 3838 水域功能 IV 类的质量标准，游客接触的景观用水水质达到 GB 3838 水域功能 III 类的质量标准，对水质有特殊要求的执行相应类别的标准，水质检测每季度不少于 1 次；</p> <p>c) 水面整洁，无废气，无漂浮垃圾、漂浮动植物残体及杂物，水面漂浮杂物及时进行打捞，每日巡查并清理水面不少于 1 次；</p> <p>d) 蓝藻、水生外来物种（如水浮莲）得到有效控制；</p> <p>e) 宜培育水湿生植物、水生鱼类和有益微生物，提升水体自净能力；</p> <p>f) 以水泥抹面、马赛克、花岗岩、水磨石、鹅卵石等为面层材料，无水生植物种植的小型景观水体的池壁、池底，做到</p>	4	现场核查、文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			池底无明显沉积，池壁无明显污渍； g) 驳岸安全稳固，整齐美观，无明显缺损； h) 规范设置安全警示标志，相关设施完好无损、运行正常。			
98			8.3.2 严禁各种污水、废水排入公园湖泊、水池、溪涧、河涌等水域。	1	现场核查	
99			8.3.3 应适时开展水质和水位监测，在水域辽阔，水生动植物繁多的公园应协助开展水生态调查。	2	文件审核	
100		8.4 环境消杀 (7)	8.4.1 环境消杀管理应符合下列要求： a) 公共区域无鼠害、虫害，定期对公共厕所、地沟、垃圾堆放点等重点部位实施消杀并记录； b) 药品的发放、适用、存放和回收实施安全防护管理，药品投放点警示标志清晰有效； c) 节假日和游客较多时不应进行喷洒农药等影响游客活动的消杀作业； d) 消杀作业前应公示作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。	2	现场核查、文件审核	
101			8.4.2 病虫害防治遵循“以防为主，综合治理”的原则，现场作业应符合下列要求： a) 提倡生物防治与物理防治，不得使用国家明令禁止的高毒、高残留、强刺激性农药，无农药用于水生植物病虫害防治； b) 及时清除、销毁病虫枯死枝，采取无害化处理，无大面积病虫害发生； c) 对突发性病虫害及时针对性地喷杀农药，对园艺三大害虫交替使用几种药物喷杀； d) 喷洒农药时应设立警示标志，做好安全保护措施。	2	现场核查、文件审核	
102			8.4.3 物业服务人应配合公园管理机构和有关部门实施突发公共卫生事件防控措施，做好公园内清洁、防护及消毒工作，公	3	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			共卫生防控符合下列要求： a) 加强对公共厕所、地沟、垃圾堆放点等重点部位的保洁和消毒工作； b) 加强对人群聚集场所的通风换气和公共设施、公用器具的保洁和消毒工作； c) 配合有关部门对游客、商户进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育； d) 按照公园管理机构的要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度； e) 落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。			
103	9 安全生产与应急管理 (31)	9.1 安全生产管理 (10)	9.1.1 安全生产工作应符合《四川省安全生产条例》的规定，物业服务人应按照法律、法规规定和物业服务合同约定，依法依约履行安全生产管理职责，主要应符合下列要求： a) 建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，加强对落实情况的监督考核； b) 建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，督促检查安全生产管理工作； c) 加强对受委托管理的大型设施状态和运营状况的监测，对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，有效控制危险点源； d) 定期组织现场安全隐患排查，发现问题及时报告、消除，可邀请专业机构或专家定期识别公园安全隐患； e) 定期组织员工和商户进行安全生产教育和培训，建立教育和培训档案； f) 规范事故报告、调查处理和档案管理流程，协助有关部门采取必要的安全措施，有效进行防范和处置。	6	现场核查、文件审核	
104			9.1.2 物业服务人发现公园物业服务区域内有生产安全事故隐患，应及时设置警示标志，采取措施消除事故隐患；无法消除的，及时向公园管理机构和有关部门报告。发现危害安全生产	4	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			的行为，应及时劝阻；必要时及时向公园管理机构和有关部门报告。			
105		9.2 应急预案管理 (9)	9.2.1 物业服务人应按公园管理机构要求对可能发生的各类危及人身与财产安全的突发事件进行识别，制定相应的应急预案，预案编制应符合 GB/T 29639 的规定，类别一般包括： a) 暴雨、大风、雷电、地质灾害等自然灾害； b) 拥塞、踩踏、群体骚动等群体性事件； c) 人员落水、骑行摔伤、动物咬伤等意外事件； d) 恐怖暴力事件； e) 火灾、爆炸事故； f) 突发停水、停电事件； g) 公共卫生事件。	3	文件审核	
106			9.2.2 应急预案应与政府预案、公园管理机构和有关部门的预案相衔接，一般包括公园物业服务区域特点及事故特征分析、应急处置基本原则、组织机构及职责、预警、信息报告程序、应急处置、应急物资与装备保障等。	3	文件审核	
107			9.2.3 物业服务人应按要求定期进行应急预案的培训和演练，做好总结与评价并保存相应的记录，对应急预案进行评估和改进。	3	文件审核	
108			9.3 应急处置程序 (8)	9.3.1 突发事件发生时，物业服务人应根据事件的大小和发展态势，及时向公园管理机构报告并分级启动应急预案，调配相关人员及物资，必要时应请求有关部门、社会救援力量应对处置。	2	文件审核
109		9.3.2 在接收到暴雨、大风、雷电、地质灾害等预报预警信息时，物业服务人应协助公园管理机构及时向游客发出警示信息，采取疏散游客、关闭园门等有效措施保障游客安全，并及时向所在地应急管理部门和城市绿化行政主管部门报告。		3	文件审核	
110		9.3.3 在突发事件得到有效控制或危害消除后，物业服务人应开展公园内秩序和环境恢复工作，并对救援过程、应急预案进		3	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
			行评估与总结，对存在的问题进行跟踪整改。			
111		9.4 应急保障措施 (4)	9.4.1 物业服务人应按照规定建立应急救援队伍，明确相应的机构或专（兼）职人员，并在公园管理机构和有关部门监督指导下开展应急管理工作。	2	文件审核	
112			9.4.2 物业服务人应做好应急物资储备，并对应急物资进行定期维护及检查，保证应急物资处于完好待用状态。	2	现场核查、文件审核	
113	10 质量管理与控制 (31)	10.1 管理体系建立 (9)	10.1.1 物业服务人应建立公园物业服务项目质量管理体系，一般应包括： a) 识别物业服务全流程，包括项目承接、日常管理服务、项目退出等影响服务质量的关键过程； b) 确定提供服务所需要的准则和方法，包括监督、自检、巡检、测量以及相关绩效指标； c) 确保可以获得必要的资源和信息，包括服务组织、人员、场所、工具、相关方信息等； d) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，并实施必要的措施进行服务质量的持续改进。	4	文件审核	
114			10.1.2 物业服务人应建立公园物业服务项目质量管理保障体系，实施服务保障措施，包括但不限于： a) 建立各项管理制度和操作规程、作业指导等服务提供规范，以及信息化工具、智慧系统等服务支持； b) 配备、维护满足公园物业管理服务所需的人力、财务、设备设施等资源并定期评估资源的利用效率； c) 提供并维护公园物业管理服务所需的运行环境，运行环境发生非预期的变更时应进行风险评估，必要时采取措施以减轻不利影响； d) 定期识别短期和长期风险，定期评估相关方的要求和期望，及时识别和预防管理服务风险； e) 建立与公园管理机构和有关部门、商户、外包服务供应商的良好沟通机制，定期维护并识别需求。	5	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
115		10.2 质量控制与改进 (10)	10.2.1 物业服务人应建立公园物业服务项目质量管理监督检查机制，定期检查、监督和验证所提供服务是否达到公园物业管理服务目标、质量承诺及规定的规定，并予以有效保持。	3	文件审核	
116			10.2.2 对服务质量有影响的关键过程，应及时识别、分析，并予以控制，控制内容包括但不限于： a) 服务提供的评价方法、控制措施； b) 对游客、商户投诉等不满意的处置； c) 不合格服务的纠正与管理，如分析、识别、评审和处置等方法； d) 服务质量、安全管理的要求及评价； e) 补救等预防性措施、质量争议的管理要求。	3	文件审核	
117			10.2.3 物业服务人应制定服务改进措施并落实，一般应符合下列要求： a) 对服务质量不合格项进行识别和原因分析，及时采取纠正和整改措施，防止不合格再发生； b) 对服务提升建议、需求进行分析和总结，妥善处理相关方的监督和评价，持续改进管理服务水平。	4	文件审核	
118		10.3 外包质量控制 (12)	10.3.1 物业服务人为满足公园专业化管理需要或根据公园管理机构要求，部分服务工作可通过招标或其他合法形式外包给专业供应商，制定并实施外包服务供应商管理制度，明确各项管理指标和标准，宜包括供应商评估、合同管理、质量管理、履约评价等内容。	3	文件审核	
119			10.3.2 物业服务人应建立外包服务质量控制程序并予以实施，定期组织巡查并调阅有关外包过程服务运行记录。外包质量控制内容包括但不限于： a) 服务类包括服务人员数量、协调能力、服务态度、专业性、及时性、准确性、服务效果、满意度等； b) 工程类包括组织情况、技术实力、项目质量、进度控制、成本控制、安全文明施工、工程配合等。	4	文件审核	

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	分值	评价方式	得分
120			<p>10.3.3 物业服务人应根据专项服务外包合同，建立健全外包服务监管及评估机制，根据公园管理机构要求明确外包服务供应商的服务要求和 workflows，具体内容包括但不限于：</p> <p>a) 开展服务质量检查和监管，评估服务过程和效果，必要时要求进行服务流程调整；</p> <p>b) 落实履约评价考核，可包括月度定期检查和不定期抽查，结合服务质量评估结果对外包服务供应商进行年度综合评定，结果作为供应商资源库维护整理的依据；</p> <p>c) 根据公园管理机构和有关部门、游客、商户的反馈意见与建议，促进外包服务供应商持续提升服务品质。</p>	3	文件审核	
121			<p>10.3.4 物业服务人应建立健全外包服务供应商沟通机制，畅通问题沟通及解决的程序，加强外包服务人员的培训和日常管理，保障服务能力的持续改进。</p>	2	文件审核	

参 考 文 献

- [1] 全国人民代表大会常务委员会.《文物保护法》(第十二届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议修订)[Z].2017年.
- [2] 国务院.《大型群众性活动安全管理条例》(国务院令第505号公布)[Z].2007年.
- [3] 住房和城乡建设部.《城市公园配套服务项目经营管理暂行办法》(成建〔2016〕36号)[Z].2016年.
- [4] 四川省人民代表大会常务委员会.《四川省古树名木保护条例》(四川省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过)[Z].2019年.
- [5] 四川省第十届人民代表大会常务委员会.《四川省安全生产条例》(四川省第十四届人民代表大会常务委员会第三次会议修订)[Z].2023年.
- [6] 成都市人民代表大会常务委员会.《成都市建筑垃圾处置管理条例》(成都市第十六届人民代表大会常务委员会第四次会议通过)[Z].2014年.
- [7] 成都市人民代表大会常务委员会.《成都市历史建筑和历史文化街区保护条例》(成都市第十七届人民代表大会常务委员会第四次会议修订)[Z].2018年.
- [8] 成都市人民代表大会常务委员会.《成都市文物保护管理条例》(成都市第十七届人民代表大会常务委员会第十六次会议修订)[Z].2020年.
- [9] 成都市人民代表大会常务委员会.《成都市生活垃圾管理条例》(成都市第十七届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过)[Z].2020年.
- [10] 成都市人民代表大会常务委员会.《成都市古树名木保护管理规定》(成都市第十七届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订)[Z].2021年.