

ICS 03.080.30

A 12

团 体 标 准

T/CDPMA 001—2023

成都市城市公园物业管理与服务评价规范

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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 机构要求.....	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.....	5
5 服务要求.....	5
5.1 客户服务.....	5
5.1.1 服务站点.....	5
5.1.2 信息公示.....	5
5.1.3 游客服务.....	5
5.1.4 接待服务.....	6
5.1.5 商户服务.....	6
5.2 配套设施设备和相关场地维护.....	7
5.2.1 一般管理规定.....	7
5.2.2 共用部位管理.....	7
5.2.3 基础管理设施维护.....	8
5.2.4 配套服务设施维护.....	10
5.2.5 施工及装修管理.....	10
5.3 秩序及安全维护.....	11
5.3.1 出入及监控管理.....	11
5.3.2 巡查管理.....	12
5.3.3 消防管理.....	13
5.3.4 防火管理.....	13
5.4 环境卫生维护.....	14
5.4.1 卫生保洁.....	14
5.4.2 绿化养护.....	15
5.4.3 水域维护.....	18
5.4.4 环境消杀.....	18
5.5 专项服务.....	19
5.5.1 活动保障服务.....	19
5.5.2 招商运营服务.....	19
5.5.3 配套商业服务.....	20
5.5.4 大众体验服务.....	20
6 管理要求.....	21

6.1 安全管理.....	21
6.1.1 游览秩序管理.....	21
6.1.2 安全生产管理.....	21
6.1.3 重大节假日管理.....	22
6.1.4 大型活动管理.....	22
6.2 应急管理.....	22
6.2.1 应急队伍组建.....	22
6.2.2 应急预案.....	23
6.2.3 应急响应.....	23
6.2.4 应急保障.....	23
6.3 质量管理.....	23
6.3.1 管理体系建立.....	23
6.3.2 质量控制.....	24
6.3.3 质量评价.....	24
6.3.4 服务改进.....	25
6.4 外包管理.....	25
6.4.1 外包供方选择.....	25
6.4.2 外包质量控制.....	25
6.4.3 外包管理机制.....	26
7 评价要求.....	26
7.1 服务要求评价准则.....	26
7.2 管理要求评价准则.....	26
7.3 评价结果.....	27
附录 A（规范性附录） 公园物业项目服务要求测评工具	27
附录 B（规范性附录） 公园物业项目管理要求审核工具	27

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。

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。

本文件主要起草人：xxxx。

本文件是首次发布。

引 言

新形势下，公园已成为成都市经济发展、产业转型的重要载体，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综合管理水平。为服务建设践行新发展理念的公园城市示范区，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服务相关的法规、标准等及公共场所、公园管理、绿道服务相关的标准，并结合公园空间特色性、相关方的特殊性、及公园物业服务实际工作经验而制定，对提升成都市公园物业管理质量、促进成都市公园物业规范化管理、有序化发展具有指导性作用。

成都市城市公园物业管理与服务评价规范

1 范围

本文件规定了成都市城市公园物业服务项目的基本要求、服务要求、管理要求和评价要求。

本标准适用于成都市行政区域内城市公园物业服务项目的管理及其服务活动，也适用于相关方实施公园物业服务评价活动。

在公园物业实践中，物业服务人、公园管理机构等可参照本标准服务要求和管理要求，根据实际情况增减相关要求。成都市公园物业服务项目除应符合本标准外，尚应符合国家、四川省和成都市现行有关标准的规定。

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 3096 城市区域环境噪声标准
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 13869 用电安全导则
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- 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 50365 空调通风系统运行管理标准
- 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 23331 能源管理体系 要求及使用指南
- GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- GB/T 28227 文化服务质量管理体系实施指南
- GB/T 36737-2018 休闲绿道服务规范
- GB/T 38584-2020 公园服务基本要求
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- DB4403/T 73 生活垃圾分类设施设备配置规范
- DB5101/T 69 成都市物业服务企业安全生产标准化评定规范
- DB5101/T 135 城市公园分类分级管理规范
- DB510100/T 238 成都市城市绿化养护技术规程
- DB510100/T 239 成都市城市绿化养护质量等级划分
- WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生要求规范标准

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

向公众开放、以开展游览观赏、休憩康体、文化娱乐、科学普及活动为主要功能，兼有改善生态环境、美化城市和防灾避险等功能，具有相应设施和管理机构的公园，包括综合公园、社区公园、专类公园及游园。

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

接受业主委托，对物业服务区域内的建筑物及其附属设施进行维修养护，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

接受物业服务人委托，承接物业服务区域内共用部位、共用设施设备维修养护，园林绿化，环境卫生，秩序维护等专业服务的机构。

3.6

专项服务 special service

在基础物业管理服务的基础上，公园物业服务人接受公园管理机构、商户以及政府组织的邀约或为游客提供的特色增值服务。

4 基本要求

4.1 机构要求

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 在约定物业服务事项和服务标准时，物业服务人可根据公园管理机构需求和公园发展建设情况，引用或部分引用本规范内容。

4.1.3 物业服务人应结合公园发展建设情况和公园物业服务目标，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。

4.1.4 宜充分利用云计算、大数据、物联网、人工智能等信息化手段推动智慧公园建设，提升公园智慧治理能力，包括但不限于：

1 做好公园人流信息的监测和统计，鼓励采用科技手段为公园管理提供信息支持；

2 对设施设备系统进行集成管理，各系统间实现联动工作，并能远程操控；

3 对设施设备进行全生命周期管理，建立线上化、动态化、系统化的设备管理台账，实现设备事前预防、预警；

4 建立便捷通行系统，包括公园内导航、车牌智能识别、游客扫码支付等；

5 建立综合安防系统，包括语音播报、人脸抓拍、入侵预警、远程监控等；

6 建立智慧服务体系，包括信息管理、报事报修、空间预定、装修管理、投诉建议等；

可对接成都市级、区（市）县级、街道相关的数据管理平台，可对接公园管理机构、外包服务供应商、本地生活服务平台等。

4.1.5 宜构建资源节约、环境友好、循环高效的管理方式，提升公园绿色发展水平，包括但不限于：

1 配合公园管理机构、相关部门制定并实施节能环保制度和方案，推动城市公园低碳绿色发展；

2 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；

3 在满足服务要求的前提下科学实施节能、节水管理，鼓励采用节能减排新技术、新产品和新方法；

4 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；

5 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。

4.1.6 宜结合相关政策积极开展党建工作，利用设施开展多形式和内容的党建宣传，协同政府与相关管理部门组织开展或参与公园内外的党建文化活动。

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服务人员，服务岗位的配置应考虑公园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，满足公园服务工作需求。

4.2.2 物业服务人应制定并实施服务人员管理制度，明确服务人员的工作职责、技能要求、工作接口，从事园林机具、电瓶车驾驶、水上救生、游乐设施操作、消防、电梯、供配电等专业岗位的人员应按照国家有关规定持证上岗。

4.2.3 公园物业服务项目实行项目经理负责制和主管人员责任制，各类服务人员人均管理服务面积应符合下列要求：

1 1 名项目经理负责的区域面积不超过 20 公顷；

2 1 名园林相关专业技术人员的的服务面积不超过 20 公顷，绿色生态区域应指定专人负

责管理并配置相应数量的专业人员进行养护；

3 主景区、主广场、开放式草坪等游人密集区域，1名秩序维护人员的服务面积不超过1.2公顷，其他地段不超过1.5公顷；

4 主景区、主广场、开放式草坪等游人密集区域，1名卫生保洁人员的服务面积不超过0.6公顷，其他地段不超过0.8公顷，道路不超过1000米，每个公共厕所至少配备1名保洁员。

4.2.4 服务人员应统一着装、佩戴标志，态度热情友好，用语文明规范，工作认真负责，解答问题及时准确。

4.2.5 物业服务人应建立企业员工培训体系，有计划地根据不同岗位特点开展岗位技能、职业素质等职业化培养，及服务知识、公园文化、安全生产等教育培训。

4.3 制度建设

4.3.1 物业服务人应建立完整有效的人事、财务、行政、合同等内部管理制度，设施设备维修保养、秩序维护、消防安全管理、环境维护、绿化养护等物业服务管理制度及操作规程，以及商户、游客风险管理和安全生产管理制度，专业外包监管制度，业主关系管理制度，收费管理制度等。

4.3.2 物业服务人应建立物业服务区域事件报告制度，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、制止和报告；对需要协助做好救助工作的，及时采取应急措施并按照有关规定向相关行政主管部门、专业单位和社区报告。

4.3.3 物业服务人应协助公园管理机构工作，建立与公园管理机构定期沟通报告的工作例会制度，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 物业服务人应协助配合政府部门开展环境整治、犬只管理、文明劝导等方面工作，主动接受公安机关对公共秩序维护工作的指导、监督和管理。

4.3.5 宜建立物业服务季度、年度报告制度，常态监督制度和关键环节监督制度，并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。

4.4 档案管理

4.4.1 档案管理包括物业档案、业主档案和物业服务档案的收集、整理、保管、统计和提供利用，档案宜按照下列类别和内容进行分类管理：

1 物业档案包括物业承接查验移交的相关资料，物业维护、更新、改造过程中形成的各类技术资料；

2 业主档案包括公园管理机构质量管理相关资料、主要植物登记档案及古树名木档案等，经营商户装饰装修、租赁及场所使用过程中形成的相关资料；

3 物业服务档案包括设施设备管理、维修和养护，共用部位维护和管理，秩序维护，环境维护等过程中形成的相关资料，服务受理、投诉处理及满意度调查等资料。

4.4.2 物业服务人应根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案，统一按照“及时归档、合理分类、规范整理、安全保管、方便利用”的原则定期进行备份更新保存。

4.4.3 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。

4.4.4 宜按照下列类别和内容进行养护技术资料的管理：

1 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；

- 2 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；
- 3 新技术、新工艺和新成果应用的技术资料。

4.4.5 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 标识设置

4.5.1 公园标识包括导向、解说和警示标识，各类标识标牌应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.4 的规定，规范清晰、整洁完备，文字应用规范的汉字，可根据需要增加外文标识。

4.5.2 公园内公共信息导向系统设置完整，公共信息导向标志应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.7 的规定，图形符号应符合 GB/T 15565 的规定，物业服务人应定期对各类导向要素进行管理维护。

4.5.3 健身、游客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，物业服务人应定期对相关解说标识进行管理维护。

4.5.4 消防安全标志设置应符合 GB 13495.1 的规定，安全防范重点部位和重要区域应设置禁止标识、安全提示或警示标志，安全提示警示、紧急救援电话的标志应突出、醒目。

4.5.5 物业服务人发现标识标牌有破损残缺或不足，应及时报告公园管理机构更新或增设。

5 服务要求

5.1 客户服务

5.1.1 服务站点

5.1.1.1 物业服务人应设置公园物业服务中心及分区域服务窗口，具有固定的服务办公场所，配置必要的办公设备和服务设施。

5.1.1.2 公园物业服务中心应符合下列要求：

- 1 考虑公园发展区域规模和物业服务目的设置服务窗口，具有咨询、投诉等服务功能；
- 2 根据公园发展建设情况和物业服务合同提供游客服务、接待服务等；
- 3 营造舒适的服务环境，配置饮水机、充电插口、自动贩卖机、休息座椅等；
- 4 设置 24 小时服务受理电话，现场受理等待时间宜不超过 10 分钟，诉求响应率 100%。

5.1.2 信息公示

5.1.2.1 物业服务人应在公园物业服务中心或适当区域，公示下列信息：

- 1 公园开放时间、服务时间、管理措施、活动安排等公园服务信息；
- 2 项目主要服务人员信息、物业服务事项、服务标准、投诉咨询电话等管理服务信息；
- 3 消杀作业、电梯维保等作业计划及紧急情况、重要事件信息。

5.1.2.2 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。

5.1.3 游客服务

5.1.3.1 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多种游客关怀服务，包括但不限于：

- 1 配备轮椅、拐杖、雨伞、针线包、小药箱、口罩、手纸、洗手液等便民物品；
- 2 提供游览咨询、导览讲解、物品寄存、物品租赁、挂失寻物、邮政等便民服务；
- 3 受理来电、来访、咨询、报事、求助、投诉等，及时处理并报告公园管理机构；
- 4 根据季节、节庆变化，更换重点区域的氛围布置，从视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉给游客良好体验。

5.1.3.2 物业服务人应协助公园管理机构建立游客咨询与投诉服务机制，投诉处理应符合下列要求：

- 1 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；
- 2 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；
- 3 投诉信息应及时报告公园管理机构，投诉处理过程、结果应及时答复投诉人；
- 4 对投诉进行回访和调查，投诉及处理结果应有记录，并按月进行统计分析。

5.1.3.3 物业服务人应协助公园管理机构建立“文明劝导员”队伍或志愿者服务队伍，引导客户文明游园、爱护公物、保护环境，不得影响和妨碍他人游览、休憩。每年应开展精神文明建设和安全宣传活动，内容包括公园管理相关法律法规、政府规定、文明公约、科学防疫、消防安全、食品卫生、环境保护等。

5.1.4 接待服务

5.1.4.1 物业服务人应根据物业服务合同和公园接待需求提供多样接待服务，包括但不限于下列要求：

- 1 按照接待规模、主体、人员建立接待等级标准，制定并落实接待服务组织、物资、人员等保障机制；
- 2 接待前1天与需求方再次确认接待方案细节，包括路线、流程、设施设备与现场布置等安排；
- 3 接待中密切关注服务需求，并做好各项应急措施准备，服务人员应具有良好的服务意识和接待礼仪知识；
- 4 接待后应检查来访人员有无遗留物品及文件，并跟进交还，定期对接待工作进行整理归档；
- 5 有保密需求的，不得擅自对外发布或透漏接待嘉宾、行程等相关信息。

5.1.4.2 接待讲解服务可参考LB/T 014的相关规定，解说人员应着装规范、讲解流畅、用语文明、精神饱满，服务前保证播放器等讲解工具使用正常。

5.1.5 商户服务

5.1.5.1 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，包括但不限于：

- 1 便民咨询、交流宣传、安全告知、活动支持等协助服务；
- 2 设施设备和相关场地维修养护、环境清洁、秩序维护等服务；
- 3 占道经营、乱摆乱卖、噪音扰民、乱贴广告等不文明行为劝阻。

5.1.5.2 宜定期通过上门拜访、电话拜访、线上沟通等方式进行商户拜访，每年至少组织一次商户沟通交流会，报告物业服务重点工作，收集商户意见建议，并及时跟进、反馈处理结果。

5.1.5.3 物业服务人应引导商户文明经营，严格控制噪音，不得因经营而改变或破坏公园内建（构）筑物原有风貌和格局；对商户有违反法律、法规及公园管理规定的行为进行劝导制止，必要时及时向公园管理机构和有关部门报告。

5.2 配套设施设备和相关场地维护

5.2.1 一般管理规定

5.2.1.1 物业承接查验应符合下列要求：

1 对移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件；

2 对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收，重点查验配置标准、外观质量和使用功能；

3 物业承接项目查验中发现共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，应记录汇总并报告公园管理机构处理。

5.2.1.2 配套设施设备和相关场地维护应符合下列要求：

1 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；

2 每年制定年度配套设施设备维修保养计划并落实执行，做好相关工作记录；

3 对配套设施设备和相关场地进行日常管理和维修保养，维修保养记录完整；

4 定期检查建筑安全状况，对各类服务设施设备做好维护保养、校验、检测等，确保服务设施设备的安全使用；

5 按照相关规定配合采取白蚁防治措施；

6 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；

7 发生异常或故障应及时报告公园管理机构，做好记录并协同排除异常或故障。

5.2.1.3 实施配套设施设备和相关场地的维护，原则上需保持原设计外观、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。

5.2.1.4 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、经营商户，减少对公园正常开放的影响。

5.2.2 共用部位管理

5.2.2.1 共用部位管理应符合下列要求：

1 每日巡视检查各类建筑物、构筑物地基、墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水管沟等的完好情况；建筑物应外形清洁美观，设施完整无损，无结构、装修和设备隐患，无渗漏；

2 每日巡视检查道路、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；路面及铺装场地应保持平整，完好率不低于 97%，无积水；

3 每日至少 1 次巡视检查景观水体、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；

4 每日巡视检查桥梁的桥面、桥身、桥墩、护栏、驳岸、堤岸等的完好情况；桥梁完好率不低于 99%；

5 每日巡视检查缘石坡道、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；

6 每日巡视检查园区内音箱、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；

7 每年委托专业机构对建筑防雷装置进行安全性能检测。

5.2.2.2 共有部位出现安全隐患，不能及时排除的，应设置警戒，并书面向公园管理机构说明情况，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。

5.2.2.3 共有部位维修养护采用的材料和工艺应保持与原貌整体协调，并作必要的成品保护。因维修或公共利益需要，确需临时占用、挖掘道路、场地的，应征得公园管理机构的同意，并在约定期限内恢复原状。

5.2.3 基础管理设施维护

5.2.3.1 设施设备机房管理应符合下列要求：

1 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；

2 设施设备用房保持清洁，无堆放，各类警示标志、设备铭牌、设备管理卡等齐全完好；

3 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；

4 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；

5 每日对环境温度、湿度、照明、通风、排水、密封等进行检查、检测，每周对消防设施设备进行检查。

5.2.3.2 供配电系统管理维护应符合下列要求：

1 对供配电设备进行周期检查、保养，供配电系统管理维护应符合 GB 13869 和 GB 50194 的规定；

2 对机动车充电和电动自行车充电设备及线路、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；

3 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；

4 高压电力安全管理和电气工作人员配备符合 GB/T 31989 的规定，高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试；

5 暴雨、雷电、高温、强冷空气等特殊天气期间及用电高峰时段应增加巡检频次。

5.2.3.3 照明管理维护应符合下列要求：

1 建立照明节能管理制度，照度符合 GB50034 的规定，根据季节调整启停时间；

2 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；

3 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；

4 每月检查 2 次霓虹灯，确保支撑架无锈蚀、牢固，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。

5.2.3.4 给排水系统管理维护应符合下列要求：

1 每日巡视检查给水系统设施设备，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，发现问题及时检修；每半年对水泵、管道、阀门等设备进行维护保养 1 次；

2 每日巡视检查排水管道、井池等，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；

3 每日巡视检查绿化喷灌、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；

4 二次供水有《二次供水卫生许可证》，二次供水卫生应符合 GB 17051 的规定；生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的规定；中水供水系统运行维护可参考 CJJ 60 的规定；

5 配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、抽水泵、发电机等），雨季及汛期宜适当增加巡查频次，雨季及汛期前宜对排水设施设备做全面检查。

5.2.3.5 停车场相关设施管理维护应符合下列要求：

1 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、移动终端在线缴费和联网综合管理等功能；

2 每周至少对停车场道闸设备、线路等各类设施设备进行 1 次巡检，每季度养护 1 次，确保各设施设备运行正常；

3 机械式停车设备应具有有效《安全检验合格》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》；

4 电动自行车充电车库（棚）规范管理，建立定期巡查制度，每日对充电设施进行巡查，做好区域防患警戒隔离。

5.2.3.6 安全防范系统管理维护应符合下列要求：

1 视频监控、电子巡查、入侵报警等设备设施 24 小时运行正常，实现对公园区域的有效监控，确保画面清晰、通讯及时、联动有效；

2 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；

3 消防设施日常维护管理和定期巡查应符合 GB 25201 的规定，自动消防设施维护保养应委托具有资质的单位和人员实施；

4 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵运行正常，灭火器管理维护应符合 GB 50444 的规定；

5 对餐饮商户消防设施设备进行巡查，督促商户按照法律法规要求安装可燃气体报警装置。

5.2.3.7 电（扶）梯管理维护应符合下列要求：

1 电梯运行平稳、无异响，平层、开关正常，电梯使用应符合 TSG 08 的规定；

2 轿厢保持洁净、无异味，使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项应置于

轿厢醒目位置；

3 由具备相应资质的专业机构对电（扶）梯进行维护保养、维修，明确双方在维护保养中的权利、义务和责任，以及内容、执行的标准、频次、期限等；

4 电梯故障或遇到险情时，电梯安全管理员应在接到通知后 10 分钟内到达现场，并按需求通知维保单位或救援组织；一般故障 30 分钟内恢复，重大故障 4 小时内恢复，不能恢复时说明原因并公示；

5 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，并取得定期检验合格证，重要场所电梯使用达 10 年以上应做安全评估。

5.2.4 配套服务设施维护

5.2.4.1 基础配套服务设施管理维护应符合下列要求：

1 每日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，完好率 100%；

2 每日巡视检查垃圾箱（桶），摆放位置合理，数量充足、完好稳固，分类标识清晰；

3 每日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、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，设备损坏等问题应于 3 日内完成修缮或更换；

4 每日巡视检查介绍牌、导览牌、指示牌、安全标志等标识牌的完好情形，构件完整、指示清晰明显、无显著褪色；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、光线充分、避免遮挡。

5.2.4.2 游乐设施、体育设施管理维护应符合下列要求：

1 建立游乐设施、体育设施安全技术档案，依法管理和保存，属于特种设备的大型游乐设施应符合 GB 8408 和 TSG 08 的规定；

2 每日巡视检查游乐设施、体育设施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；

3 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；

4 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醒，至少进行 3 次以上试运行，每周检测维护不少于 3 次。

5.2.4.3 物业服务人应积极配合公园管理机构对公园内现有的文物古迹（古建筑、历史建筑、传统风貌建筑、纪念物、石刻、字碑等）及艺术品（书画、匾额、楹联、雕刻等）重点保护，保持完好无损，严格执行《文物保护法》《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。

5.2.5 施工及装修管理

5.2.5.1 物业服务人开展工程施工管理时，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、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。

5.2.5.2 物业服务人应制定并执行装饰装修申报登记制度、管理服务制度和施工现场安全

巡查制度，建立商户装饰装修管理档案。

5.2.5.3 物业服务人应告知商户或其他装修人、装饰装修企业在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项，督促商户遵守装饰装修相关规定和公园管理规定；发现有违法违规行为，应立即劝阻制止，已造成实施后果或拒不改正的，应及时报告公园管理机构或有关部门。

5.2.5.4 督促装修人、装饰装修企业施工现场规范管理，设置围挡、警示标志、告示，采取防尘、防噪音、不扰民措施，建筑垃圾的清运符合《城市建筑垃圾管理规定》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。

5.3 秩序及安全维护

5.3.1 出入及监控管理

5.3.1.1 公园主出入口实行 24 小时值班制度，特殊区域宜设定日常出入门禁权限，出入管理应符合下列要求：

1 建立严格的人员、机动车和非机动车进园管理制度，原则上禁止机动车驶入，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；

2 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，加强对贵重物品、危险物品的安全管理；

3 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，保护公共财产安全；

4 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；

5 公园停车场主要为游客提供服务，对施工作业、货品配送、大型活动等临时进园的车辆，应经审批后允许通行，合理控制车辆的进出时间、车速、行驶路线、停放地点，不应干扰人员的正常游玩和工作。

5.3.1.2 监控室实行 24 小时值班制度，监控设备实行每日 24 小时监控，监控管理应符合下列要求：

1 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；

2 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；

3 制定并落实监控室出入管理制度和公共信息安全管理规定，非工作人员未经允许严禁进入、读取公共信息；

4 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；

5 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；

6 监控影像资料、报警记录至少留存 30 日备查，重要信息资料保存 90 日以上，针对重大事件进行资料收集存档。

5.3.1.3 治安岗亭实行 24 小时值班制度；其它岗亭根据重点时段或地段的管控要求，实行相应的值班值守制度。

5.3.2 巡查管理

5.3.2.1 日常巡查管理应符合下列要求：

1 根据不同部位、场地安全巡查目标风险性和防护等级要求，制定相对固定的巡查路线、频次、方式，并定期评估路线的有效性；

2 巡逻的重点部位、场地设置应考虑公园区域规划布局、监控设施设备覆盖范围、人员及车辆流动情况等，重点部位巡查每日不少于4次；

3 根据重点时段或地段的管控要求，应适当增加巡查时长和频次，调整巡逻方案，避免游客过度集中，发现异常情况及时处理和报告。

4 维护公园内正常游园秩序，对影响和妨碍他人游览、休息，商业经营活动、乱搭乱摆等违法违规行为及时进行劝阻；

5 维护公园内正常交通秩序，重点巡查停车场设施设备、消防设施、通道通行、人员物品等安全风险项，引导车辆按章行驶、规范停放；

6 巡逻发现可疑人员或车辆、求助信号及其他异常情况，应作询问并记录。

5.3.2.2 景观水域巡查管理应符合下列要求：

1 每日巡视检查景观水域及周边围栏、驳岸、池壁、循环、排灌等设施安全状况；

2 定期对景观水域及周边设置的说明、警示、劝阻等类别的标识标牌进行维护管理；

3 落实水面安全和防汛应急预案，适时开展水质和水位监测；

4 宜根据需要在景观水域周边设置救生物资放置点，必要时设置救助站，对溺水或轻生者进行救助；

5 严禁任何单位和个人进行采摘、垂钓、捕猎、私自投喂等危害水域动、植物个体健康、群落完整的行为；

6 严禁任何单位和个人在水域内进行涮洗、投掷物品等造成水体污染的行为；

7 水域辽阔，水生动植物繁多的公园，应协助开展水生态调查。

5.3.2.3 物业服务人在公园内发现下列行为时，应及时采取合理措施进行文明劝导，并向公园管理机构和有关部门报告并协助处理：

1 采挖植物及果实、攀折花木、损毁草坪，翻越围墙、栏杆、绿篱等；

2 捕捉、伤害动物，擅自放生动物等；

3 在建（构）筑物、标识标牌、树木上涂写、刻画、张贴等；

4 吸烟，随地吐痰、便溺，乱扔垃圾、杂物等；

5 在非指定区域搭帐篷、宿营、跳舞、垂钓、轮滑、放风筝等；

6 携带犬只以及其他具有攻击性或者恐吓性的宠物进入公园，导盲犬、扶助犬除外；

7 游商兜售、散发广告、算命、占卜、非法集会等；

8 使用高音喇叭制造噪音等；

9 营火、燃放烟花爆竹、放孔明灯和焚烧冥纸冥币等；

10 未按规定的速度和路线骑行自行车，未在规定的区域内停放车辆；

11 其他违反法律、法规和公序良俗的行为。

5.3.2.4 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，应立即劝阻和制止，制止无效的，应立即报警，同时采取措施保护现场。

5.3.3 消防管理

5.3.3.1 物业服务人应依照法律法规规定和公园管理机构消防管理相关要求，建立和落实消防安全管理制度，明确专人担任消防安全管理人，消防管理工作应符合 GB/T 40248 的规定。

5.3.3.2 物业服务人应按照法律法规规定和物业服务合同约定，在管理范围内履行消防安全管理职责，提供消防安全防范服务，消防安全管理应符合下列要求：

- 1 组织开展防火巡查、检查，及时消除火灾隐患；
- 2 确保疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；
- 3 对建筑消防设施、器材定期进行检验、维修，确保完好有效，检测记录完整准确；
- 4 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；
- 5 定期开展消防教育培训，每年至少组织 2 次消防演练，增强在园人员消防安全意识和自救逃生能力；
- 6 定期开展消防安全宣传，引导和督促所有在园人员遵守公园消防安全管理规定；
- 7 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；
- 8 法律、法规规定的其他消防安全职责。

5.3.3.3 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。

5.3.3.4 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。

5.3.3.5 消防控制室管理应符合下列要求：

- 1 每日 24 小时双人双岗值班制度；
- 2 值班人员通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有职业资格证书；
- 3 每 2 小时记录 1 次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；
- 4 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；
- 5 值班人员熟悉接到报警信号后的处置程序。

5.3.4 防火管理

5.3.4.1 森林防火安全管理应符合下列要求：

1 根据国家和本地森林防火管理规定和公园管理机构防火管理相关要求，制定并落实森林防火预防和处置方案，完善和维护配套森林防火设施；

2 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、吸烟、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；

3 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；

4 对公园内重点路段、林区枯枝落叶、死树、干枯枝及时进行清理。

5.3.4.2 加强与当地森林消防管理机构的沟通联络，协助健全和完善公园森林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。

5.4 环境卫生维护

5.4.1 卫生保洁

5.4.1.1 卫生保洁实行定岗定员、责任到人，卫生保洁人员应经过专门的技术和安全教育培训，着装整齐、文明用语、规范服务。

5.4.1.2 卫生保洁管理应符合下列要求：

1 公园地面（包括绿地）、园路、铺装保持干净卫生，无果皮、纸屑、烟蒂、塑料袋、痰迹或其他污物。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，垃圾落地不超过15分钟；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，垃圾落地不超过20分钟；

2 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，玻璃干净透明。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；

3 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，种植穴内空缺情况不应超过5天；

4 雕塑小品及时维护，保持整洁美观，每周清洁不少于1次；

5 休息座椅保持干净卫生，如有污物应不超过2小时清除，雨后2小时内完成重点区域外露座椅擦拭、地面积水处理等工作；

6 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；

7 公园重点时段或重点区域应不间断保洁，保持干净整洁，无生活垃圾、建筑垃圾，无卫生死角。

5.4.1.3 公共厕所卫生保洁应符合 GB/T 17217 的规定，服务质量宜参照 GB/T 18973 的规定，应符合下列要求：

1 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；

2 公共厕所内无臭味、无积尘、无蛛网，地面无积水，采光、照明和通风良好；

3 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；

4 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；

5 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；

6 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。

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

1 生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器的设置参照 DB 4403/T 73 的规定；

2 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；

3 实行垃圾分类收集、分类运输、分类处理，清运频次满足需求，日产日清；

- 4 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；
- 5 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。

5.4.2 绿化养护

5.4.2.1 绿化管理养护应符合下列要求：

- 1 各类植物长势良好，修剪整齐美观，符合《主要绿化养护指标项目及要求（表）》；
- 2 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；
- 3 有害绿化药剂、肥料使用进行公示，不宜使用有明显异味或臭味的肥料，废弃物处理符合相关规定；
- 4 宜建立公园绿化档案、设置植物铭牌，视特殊时段和景观状况设置防护设施及安全提示；
- 5 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；
- 6 绿化垃圾日产日清，及时清理带病虫的落叶、杂草等，提倡公园枯枝、落叶就地减量化、无害化、资源化处理和科学循环利用。

5.4.2.2 绿化养护现场作业应符合下列要求：

- 1 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；
- 2 施工人员统一着装施工作业，夜间施工应着警示工作服，按安全操作规程施工；
- 3 做好扬尘治理工作，打扫干净施工现场，杂物日产日清；
- 4 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；
- 5 绿化施工噪声控制符合 GB 3096 的规定；
- 6 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；
- 7 危险化学品应专人专职管理。

5.4.2.3 绿化养护巡查工作应符合下列要求：

- 1 按照合同约定开展绿化巡视、巡查工作，及时处理危倒、枯死数，清除潜在安全隐患；
- 2 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；
- 3 发现植物损伤或死亡时，及时处理或回收并补栽；
- 4 发现砍伐树木、损坏设施等毁绿、伤绿、占绿情况时，及时向公园管理机构或有关部门报告，及时修复损坏部位；
- 5 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。

表 1 主要绿化养护指标项目及要求

绿化指标项目	养护要求及频次
生长势	植株生长健康，缺株率应小于 5%，有整体效果。
保存率	植物保存率不低于 90%，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。
草坪	保持青绿平整，绿期 320 天以上，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>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；草高不应超过 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；年度补植比例不低于 10%。</p> <p>开放式草坪：定期轮流关闭养护管理，无人为践踏的道路和踩板结的地块。做到无黄土裸露；适时修剪，草高不应超过 10cm；视生长情况进行修剪，做到剪后整体效果平整；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>
地被植物	<p>选择多种矮生、耐荫、覆盖力强，有一定观赏价值的多年生植物。地被植物种植应做到不杂乱，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。</p>
地栽时令草花	<p>花中杂草控制在 10% 以下；花苗生长正常；谢花率在达到 80% 前给予全面更换；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。</p>
花境植物	<p>花卉自然散布生长，植物的株型、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。</p>
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，无缺株、少株、死株，枯黄叶少于 1%。</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、主景区的乔木要求生长旺盛，无爬藤；病虫害控制在 5% 以下；对于弱株、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>面积大、有自然生态林区的公园（种质资源保存区也属此类范畴），乔木要求生长正常、适时清理枯枝、杂藤，同时做好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 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>
花灌木	<p>主出入口、道路旁及主景区生态势良好，枝叶茂盛；灌木内无杂生植物、爬藤；及时浇水，适时修枝和防治病虫害。</p> <p>对于面积大、有自然生态林区的公园（植物园的种质资源保存区也属此类范畴），要求生长正常、适时修枝、除杂、除藤。有防旱防涝的预警方案和措施。</p> <p>主出入口、道路旁及主景区，病虫害控制在 5% 以下；面积大、有自然生态林区的公园，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。</p> <p>一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>
造型灌木	<p>灌木脚部整齐清洁，无过多杂草杂物，叶面无严重积尘；灌木株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明；绿篱、灌木内无杂生植物、爬藤；绿篱无缺株断行的现象。</p> <p>造型植物始终保持徒长枝无明显伸出、枝叶茂密，轮廓清晰、棱角分明、无脱节、无缺枝、空档、造型雅观。</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。
观花小乔	生长旺盛，花开正常，树形自然美观；修枝恰当及时，无枯枝、无脚树，无爬藤；对于弱株、病株，尽量复壮。 至少每两年松土施肥 1 次；病虫害控制在 10% 以下。
绿篱	配置因地制宜，与景观功能相协调，各类绿篱应常年保持无枯死树、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；绿篱养护应视天气情况浇水，每半个月至少冲洗 1 次叶面。 整形绿篱每年应适时修剪，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；片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平缓，不宜有明显的交接口；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、病虫害枝。每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过 5CM；绿篱内的杂草、爬藤等应及时予以连根清除；生长不良或遭受病虫害而严重变形的植株应及时用大小相当的同类植株予以更换。
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%。 除特殊情况外，每四年疏伐一次老竹，每两年打老竹头一次；小竹类，每五年翻栽一次。
水生植物	植物群落应保持水深适宜；生长季节无枯死、无枯叶、无倒状、无杂生植物；休眠期应剪除地上枯萎部分，留茬应低矮整齐；适时对枯死的水生植物更新补种。 入侵植物控制在 5% 以下；病虫害控制在 5% 以下。 密度合理，适时分栽；适时修剪挺水植物，浮水植物及沉水植物，修剪的枝叶应及时清理。
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工作实施细则（试行）》要求，制定相应保护管理制度和措施，古树名木标牌应按要求挂牌。 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。
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，无明显灰尘、垃圾，无积水。 宜用节约型园林技术，采用微喷、滴灌、渗灌和其他节水技术的灌溉面积大于等于总灌溉面积的 80%；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。
容器栽培	布置协调有美感，容器完整、清洁，与植株相匹配；植株生长健康，枝叶正常生长。排水通畅，无积水，基本无萎蔫；基本无有害生物危害状，植

	株、枝叶受害率应小于 3%。 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。
风景林木（花木）	乔灌木合理配置，定期修剪和抚育，无枯枝死树，植物长势好，开花整齐，整体景观有特色；保持基本无病虫害。
花卉	视立地环境特点和要求，在公园出入口和主要景点等区域布置各类花卉，要讲究配置艺术，注意植物的主副关系、层次感、色彩、季相变化，要与环境地貌相协调；露地盆花摆设要整齐美观，层次分明，色彩悦目，讲究布置艺术，不露钵钵。
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、构筑均应发展垂直绿化，因地制宜选择多种藤蔓植物进行覆盖。

5.4.3 水域维护

5.4.3.1 水域管理维护应符合下列要求：

- 1 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、无蚊蝇；
- 2 水质符合《公园设计规范》要求，景观用水水质应达到 GB3838 水域功能 IV 类的质量标准，游客接触的景观用水水质应达到 GB3838 水域功能 III 类的质量标准，对水质有特殊要求的应执行相应类别的标准，每季度水质检测不少于 1 次；
- 3 水面整洁，无废气，无漂浮垃圾，无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；
- 4 蓝藻、水生外来物种（如水浮莲）得到有效控制；
- 5 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；
- 6 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，应做到池底无明显沉积，池壁无明显污渍；
- 7 驳岸安全稳固，整齐美观，无明显缺损；
- 8 规范设置安全警示标志，设施完好无损、运行正常。

5.4.3.2 严禁各种污水、废水排入公园湖泊、水池、溪涧、河涌等水域。

5.4.3.3 宜通过控制污染、更换陈水、生物培育等方式，改善水湿生生态系统。

5.4.4 环境消杀

5.4.4.1 环境消杀管理应符合下列要求：

- 1 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；
- 2 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；
- 3 节假日和游客较多时不应进行喷洒农药、修剪乔木与草坪等影响游客活动的消杀作业；
- 4 作业前公示绿化养护人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。

5.4.4.2 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：

- 1 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；

- 2 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；
- 3 灌木每月应喷 1 次广谱性杀虫剂和杀菌剂，对突发性病虫害应及时针对性地喷杀农药；
- 4 对园艺三大害虫应交替使用几种药物喷杀，避免重复用同一种药而导致病虫产生抗药性；
- 5 喷洒农药时应设立警示标志，做好安全保护措施。

物业服务人应协助公园管理机构开展城市绿地外来物种入侵普查，及时收集汇总普查资料，分析外来入侵物种在城市园林绿化的分布特点、传播途径、危害程度；协助公园管理机构和有关部门加强对外来物种入侵的防范和应对，加强对擅自引进、释放和丢弃外来物种的监管。

5.4.4.3 物业服务人应配合政府相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：

- 1 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；
- 2 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；
- 3 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；
- 4 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；
- 5 落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度，协助承担管理任务。

5.5 专项服务

5.5.1 活动保障服务

5.5.1.1 物业服务人为公园管理机构和有关部门、商户提供活动保障服务，包括但不限于：

- 1 外事、政务接待活动；
- 2 公益性赛事活动；
- 3 展览、演唱会、音乐会、灯会、花会等群众性活动。

5.5.1.2 活动保障服务应根据活动规模、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，符合下列要求：

- 1 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，服务内容包括但不限于秩序保障、工程维修、会议服务、贵宾服务等；
- 2 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；
- 3 活动中做好消防、人员、物品等监控和秩序维护工作，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；
- 4 活动完成及时做好人员疏散、物品清点、设施设备归位、清洁卫生等工作。

5.5.2 招商运营服务

5.5.2.1 物业服务人接受公园管理机构、商户委托提供招商运营服务，包括但不限于：

- 1 场地招商、出租；
- 2 活动招商；
- 3 市场推广；

- 4 运营管理;
- 5 社群建设。

5.5.2.2 招商运营服务应遵循诚信、专业、优质的服务原则，以公园发展建设为主做好专业管理服务，符合下列要求：

- 1 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 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；
- 3 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；
- 4 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 配套商业服务

5.5.3.1 物业服务人根据公园管理机构、游客需求提供配套商业服务，包括但不限于：

- 1 餐饮服务；
- 2 零售服务；
- 3 游览服务；
- 4 游艺服务。

5.5.3.2 配套商业服务应遵循安全、公开、优质的服务原则，与公园性质及功能、发展建设情况、整体环境相协调，符合下列要求：

- 1 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；
- 2 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；
- 3 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；
- 4 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 服务项目自主经营收入以及租金、特许经营管理费等收益，应专款专用于城市公园的日常运营维护与保护发展。

5.5.3.3 观光车游览服务应符合下列要求：

- 1 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；
- 2 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；
- 3 定期对驾驶人员开展安全培训和教育。

5.5.3.4 游船服务时应符合下列要求：

- 1 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；
- 2 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；
- 3 游船行驶期间应巡逻值守，各项管理制度落实到位；
- 4 建立应急救援制度，工作人员及时观察天气变化情况，雷雨或者暴风天气严禁游船外出，应立即组织收船避险；
- 5 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。

5.5.4 大众体验服务

5.5.4.1 物业服务人根据公园管理机构、游客需求提供大众体验服务，包括但不限于：

- 1 运动休闲；
- 2 自然教育；
- 3 文化体验；
- 4 科普研学。

5.5.4.2 大众体验服务应遵循安全、优质、开放的服务原则，以公园功能为导向、游客体验为主，符合下列要求：

- 1 与公园性质及功能保持一致，立足美好生活体验，营造公园绿道美好生活新场景；
- 2 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；
- 3 多措并举拓宽开拓路径和宣传路径，强化公园共建共享属性；
- 4 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 管理要求

6.1 安全管理

6.1.1 游览秩序管理

6.1.1.1 物业服务人应建立健全公园游览秩序管理制度，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。

6.1.1.2 游览秩序管理应符合下列要求：

- 1 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；
- 2 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；
- 3 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；
- 4 通过标识牌、宣传册、导游图、语音讲解、人工指引等形式，引导游客自觉保持良好的游览秩序；
- 5 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。

6.1.2 安全生产管理

6.1.2.1 物业服务人应建立健全公园安全管理制度，落实安全风险分级管控和隐患排查机制，不断完善内部安全防控措施并定期评估其有效性，鼓励根据实际情况投保公众责任险或者相关安全责任险。

6.1.2.2 安全生产管理应符合下列要求：

- 1 执行安全生产责任制和安全生产规范，配备专（兼）职安全生产管理人员，配备满足公园物业服务所需的安全应急物资及工具；
- 2 加强大型设施状态和运营状况监测，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；

3 定期组织员工和商户进行安全生产教育培训，建立教育培训档案，特种作业人员应按规定经培训考核合格并取得相应资格；

4 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；

5 规范事故报告、调查处理和档案管理流程，协助公安、消防、交警、电力等相关部门采取必要的安全措施，有效进行防范和处置。

6.1.3 重大节假日管理

6.1.3.1 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交管、城管等有关部门落实各项管理措施，严防各类安全事故发生。

6.1.3.2 重大节假日管理应符合下列要求：

1 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；

2 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；

3 期间加强重点部位管理，增加日常巡查频次，在重点区域、重点时段安排专人盯守，并充分利用信息化手段，确保各类安全隐患及时处置到位；

4 期间加强游览秩序管理，配合采取限量入园、疏导分流、车流引导等措施，持续做好服务保障工作；

5 落实关键岗位 24 小时值班和事故信息报告制度，节后做好信息报送工作。

6.1.4 大型活动管理

6.1.4.1 大型活动管理应符合国务院令第 505 号《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，维护公园治安秩序和公共安全。

6.1.4.2 大型活动管理应符合下列要求：

1 与举办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；

2 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；

3 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、建筑物安全的，事后及时恢复场地原状；

4 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。

6.2 应急管理

6.2.1 应急队伍组建

6.2.1.1 物业服务人应根据其组织架构建立各级应急救援队伍，明确相应的机构或专（兼）职人员，并在有关部门监督指导下开展应急管理工作。

6.2.1.2 应急救援队伍一般由应急指挥中心、专职（责）部门、救援人员组成，救援人员由专职（责）人员、专业人员和义务消防队伍组成，建立完善的管理制度和培训制度。

6.2.2 应急预案

6.2.2.1 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，应急预案一般包括：

- 1 暴雨、大风、雷电、地质灾害等自然灾害；
- 2 堵塞、踩踏、群体骚动等群体性事件；
- 3 人员落水、骑行摔伤、动物咬伤等意外事件；
- 4 恐怖暴力事件；
- 5 火灾、爆炸事故；
- 6 突发停水、停电事件；
- 7 公共卫生事件。

6.2.2.2 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。

6.2.2.3 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。

6.2.3 应急响应

6.2.3.1 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。

6.2.3.2 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。

6.2.3.3 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，并对存在的问题进行跟踪整改。

6.2.4 应急保障

6.2.4.1 物业服务人应加强对应急救援队伍的管理和培训，并设有预备资金或资金紧急调用预案。

6.2.4.2 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。

6.3 质量管理

6.3.1 管理体系建立

6.3.1.1 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：

1 识别物业服务全流程，包括项目接管、日常服务和管理、项目退出等影响服务质量的关键过程；

2 确定为物业服务提供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；

3 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、客户信息等；

4 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。

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

1 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；

2 配备、维护满足公园物业服务所需的人力、财务、设备设施等资源并定期评估资源的利用效率；

3 提供并维护公园物业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；

4 定期识别短期和长期风险，定期评估相关方的要求和期望，及时识别和规避服务和管理风险；

5 建立与公园管理机构及有关部门、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。

6.3.2 质量控制

6.3.2.1 物业服务人应建立质量管理监督检查机制，定期检查、监督和验证所提供是否达到公园物业管理目标、服务质量承诺及要求的規定，并予以有效保持。

6.3.2.2 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：

1 服务提供的评价方法、控制措施；

2 对游客、商户投诉等不满意的处置；

3 不合格服务的纠正与管理，如分析、识别、评审和处置等方法；

4 服务质量、安全管理的要求及评价；

5 补救等预防性措施、质量争议的管理要求。

6.3.3 质量评价

6.3.3.1 物业服务人应建立质量综合评价体系，评价主体包括但不限于：

1 现场检查、内部审核、管理评审等自我评价；

2 游客、商户满意度调查、投诉、建议等客户评价；

3 工作抽查、质量评估、绩效考核管理等公园管理机构评价；

4 政府主管部门开展的监督检查评价，新闻媒体等进行的调查评价，消费者组织开展的监督评价，行业组织开展的监督评价等社会评价。

物业服务人宜委托第三方机构进行满意度调查，公园管理机构宜委托第三方机构进行神秘客户调查。

6.3.3.2 评价内容包括但不限于：

1 有关国家法律、法规、政策、规章和强制性标准；

- 2 物业服务合同约定的服务质量要求及执行情况；
- 3 游客、商户意见反馈及合理要求；
- 4 公园管理服务现状及发展评估；
- 5 人员能力提升、设备设施改进的需求等。

6.3.4 服务改进

6.3.4.1 物业服务人应依据质量过程控制、质量评价结果，制定相应的服务改进措施并落实，一般应符合下列要求：

- 1 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；
- 2 对服务提升建议、需求进行分析和总结，妥善处理相关方监督和评价，持续改进服务与管理水平。

6.3.4.2 物业服务人宜采取相关活动，针对性进行有效服务改进，具体方法包括但不限于：

- 1 鼓励自我学习，促进项目和员工的自我工作修复和改进，并为公园管理服务提供支持；
- 2 开展对外交流，结合公园管理服务特点和需要引入新思维、新方法、新模式，鼓励创新；
- 3 建立对服务改进的确认和激励机制，提供必要的改进资源和改进机会。

6.4 外包管理

6.4.1 外包供方选择

6.4.1.1 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，供方服务包括但不限于：

- 1 秩序安保、卫生保洁、工程维护等日常服务性工作；
- 2 公园内绿化和草坪的管理养护；
- 3 场地管理设施、配套设施的管理维护；
- 4 电梯、消防、弱电、水箱清洗等专业作业的操作、运行和维护；
- 5 大型活动的接待和保障服务业务。

6.4.1.2 宜建立规范、统一的外包服务供应商资源库，实行分级分类管理。外包服务供应商应具有相应资质并符合公园物业管理服务需求，具备下列条件：

- 1 依法成立，无不良记录（含信用记录）；
- 2 有完整的组织架构和管理制度；
- 3 有外包项目所必需的设备、专业人员、专业技术能力；
- 4 有公共场馆、城市公园等公建项目专业服务的经验。

6.4.2 外包质量控制

6.4.2.1 物业服务人应根据专项服务外包合同，明确各方权利和义务，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。

6.4.2.2 外包质量控制内容包括但不限于：

1 服务类包括服务人员的数量、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；

2 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。

6.4.2.3 物业服务人应按照约定或体系文件标准对外包服务质量进行检查评价，并根据评价结果督促改进质量、支付结算款项。

6.4.3 外包管理机制

6.4.3.1 物业服务人应依据法律法规规定及服务合同约定，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、绩效评估等内容。

6.4.3.2 物业服务人应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：

1 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；

2 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；

3 根据公园管理机构及有关部门、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。

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

7 评价要求

7.1 服务要求评价准则

7.1.1 本标准第 5 章给出的服务要求，应依据附录 A 表中提供的测评工具实施。体验测评时，可根据物业服务合同对表中的评价项进行权重的调整，总分为 100 分。

7.1.2 如果表中某评价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 100 分的比例，在完成所有打分后，按照该比例折算出实际总分。

7.1.3 根据附录 A 表中提供的测评工具实施体验式测评时，应按照下列要求进行：

1 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

2 除上述情形外，给出体验系数 α ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

3 每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出评价得分；

4 针对物业服务特性测评活动，其总分计算以每人（次）测评分的均值获得。

7.2 管理要求评价准则

7.2.1 本标准第4章、第6章给出的基本要求、管理要求，应依据附录B表中提供的审核工具实施。审核应包括第4章、第6章规定的内容，总分为100分。

7.2.2 本标准的4.1和4.2.1条是实施服务管理审核的基本要求，应在进入审核前实施评价，作出符合性判断。

7.2.3 公园物业项目管理成熟度评价应采用管理体系审核的要求，采用三级定性成熟度水平的评价方法。

7.2.4 根据附录B表中提供的审核工具实施成熟度评价时，应按照下列要求进行：

1 对公园物业项目关键要素（基本要求、管理要求）的成熟度水平进行逐一评价，如某一要素达不到一级成熟度要求，则该要素不得分；

2 将各要素成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

3 根据管理成熟度总分，管理成熟度等级划分和水平评价规则如下：

表2 管理成熟度评价规则示意

成熟度总分	成熟度等级划分	成熟度水平评价
70分（含）-80分	一级成熟度	基本
80分（含）-90分	二级成熟度	良好
90分（含）-100分	三级成熟度	优秀

7.3 评价结果

7.3.1 公园物业管理服务评价结果分为通过、不通过。其中：

1 通过是指管理要求的审核达到一级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到80分（含）以上；

2 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于80分。

7.3.2 公园物业管理服务评价结果的排序，通常从低至高，即由A级至AAA级，分为三个等级。

表3 公园物业管理服务评价结果对应评价级别示意

管理要求审核	服务特性测评	评价级别
二级（含）以上	95分（含）以上	AAA
二级（含）以上	85分（含）以上	AA
一级（含）以上	80分（含）-85分	A

7.3.3 公园物业管理服务评价结果宜根据表3综合评价其管理要求审核和服务特性测评的结果，授予评价级别，当管理要求审核与服务特性测评的结果不相对应时，按照其中较低项所对应的评价级别授予。

附录A（规范性附录） 公园物业项目服务要求测评工具

附录B（规范性附录） 公园物业项目管理要求审核工具

附 录 A（规范性附录） 公园物业项目服务要求测评工具

项目名称：

日期：

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分	备注
5.1 客户服务 (19)	5.1.1 服务站点 (3)	5.1.1.1 物业服务人应设置公园物业服务中心及分区域服务窗口，具有固定的服务办公场所，配置必要的办公设备和服务设施。	1			
		5.1.1.2 公园物业服务中心应符合下列要求： 1 考虑公园发展区域规模和物业服务目的设置服务窗口，具有咨询、投诉等服务功能； 2 根据公园发展建设情况和物业服务合同提供游客服务、接待服务等； 3 营造舒适的服务环境，配置饮水机、充电插口、自动贩卖机、休息座椅等； 4 设置 24 小时服务受理电话，现场受理等待时间宜不超过 10 分钟，诉求响应率 100%。	2			
	5.1.2 信息公示 (3)	5.1.2.1 物业服务人应在公园物业服务中心或适当区域，公示下列信息： 1 公园开放时间、服务时间、管理措施、活动安排等公园服务信息； 2 项目主要服务人员信息、物业服务事项、服务标准、投诉咨询电话等管理服务信息； 3 消杀作业、电梯维保等作业计划及紧急情况、重要事件信息。	2			
		5.1.2.2 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。	1			
	5.1.3 游客服务 (5)	5.1.3.1 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多种游客关怀服务，包括但不限于： 1 配备轮椅、拐杖、雨伞、针线包、小药箱、口罩、手纸、洗手液等便民物品； 2 提供游览咨询、导览讲解、物品寄存、物品租赁、挂失寻物、邮政等便民服务； 3 受理来电、来访、咨询、报事、求助、投诉等，及时处理并报告公园管理	2			

		<p>机构；</p> <p>4 根据季节、节庆变化，更换重点区域的氛围布置，从视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉给游客良好体验。</p>				
		<p>5.1.3.2 物业服务人应协助公园管理机构建立游客咨询与投诉服务机制，投诉处理应符合下列要求：</p> <p>1 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；</p> <p>2 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；</p> <p>3 投诉信息应及时报告公园管理机构，投诉处理过程、结果应及时答复投诉人；</p> <p>4 对投诉进行回访和调查，投诉及处理结果应有记录，并按月进行统计分析。</p>	2			
		<p>5.1.3.3 物业服务人应协助公园管理机构建立“文明劝导员”队伍或志愿者服务队伍，引导客户文明游园、爱护公物、保护环境，不得影响和妨碍他人游览、休憩。每年应开展精神文明建设和安全宣传活动，内容包括公园管理相关法律法规、政府规定、文明公约、科学防疫、消防安全、食品卫生、环境保护等。</p>	1			
	5.1.4 接待服务 (3)	<p>5.1.4.1 物业服务人应根据物业服务合同和公园接待需求提供多样接待服务，包括但不限于下列要求：</p> <p>1 按照接待规模、主体、人员建立接待等级标准，制定并落实接待服务组织、物资、人员等保障机制；</p> <p>2 接待前1天与需求方再次确认接待方案细节，包括路线、流程、设施设备与现场布置等安排；</p> <p>3 接待中密切关注服务需求，并做好各项应急措施准备，服务人员应具有良好的服务意识和接待礼仪知识；</p> <p>4 接待后应检查来访人员有无遗留物品及文件，并跟进交还，定期对接待工作进行整理归档；</p> <p>5 有保密需求的，不得擅自对外发布或透漏接待嘉宾、行程等相关信息。</p>	2			

		<p>5.1.4.2 接待讲解服务可参考 LB/T 014 的相关规定，解说人员应着装规范、讲解流畅、用语文明、精神饱满，服务前保证播放器等讲解工具使用正常。</p>	1			
	<p>5.1.5 商户服务 (5)</p>	<p>5.1.5.1 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，包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 便民咨询、交流宣传、安全告知、活动支持等协助服务； 2 设施设备和相关场地维修养护、环境清洁、秩序维护等服务； 3 占道经营、乱摆乱卖、噪音扰民、乱贴广告等不文明行为劝阻。 	2			
		<p>5.1.5.2 宜定期通过上门拜访、电话拜访、线上沟通等方式进行商户拜访，每年至少组织一次商户沟通交流会，报告物业服务重点工作，收集商户意见建议，并及时跟进、反馈处理结果。</p>	1			
		<p>5.1.5.3 物业服务人应引导商户文明经营，严格控制噪音，不得因经营而改变或破坏公园内建（构）筑物原有风貌和格局；对商户有违反法律、法规及公园管理规定的行为进行劝导制止，必要时及时向公园管理机构和有关部门报告。</p>	2			
<p>5.2 配套设施设备和相关场地维护 (25)</p>	<p>5.2.1 一般管理规定 (5)</p>	<p>5.2.1.1 物业承接查验应符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 对移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件； 2 对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收，重点查验配置标准、外观质量和使用功能； 3 物业承接项目查验中发现共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，应记录汇总并报告公园管理机构处理。 	1			
		<p>5.2.1.2 配套设施设备和相关场地维护应符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 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； 2 每年制定年度配套设施设备维修保养计划并落实执行，做好相关工作记录； 3 对配套设施设备和相关场地进行日常管理和维修保养，维修保养记录完整； 4 定期检查建筑安全状况，对各类服务设施设备做好维护保养、校验、检测等，确保服务设施设备的安全使用； 	2			

		<p>5 按照相关规定配合采取白蚁防治措施；</p> <p>6 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；</p> <p>7 发生异常或故障应及时报告公园管理机构，做好记录并协同排除异常或故障。</p>				
		5.2.1.3 实施配套设施设备和相关场地的维护，原则上需保持原设计外观、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			
		5.2.1.4 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、经营商户，减少对公园正常开放的影响。	1			
	5.2.2 共用部位管理 (4)	<p>5.2.2.1 共用部位管理应符合下列要求：</p> <p>1 每日巡视检查各类建筑物、构筑物地基、墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水管沟等的完好情况；建筑物应外形清洁美观，设施完整无损，无结构、装修和设备隐患，无渗漏；</p> <p>2 每日巡视检查道路、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；路面及铺装场地应保持平整，完好率不低于 97%，无积水；</p> <p>3 每日至少 1 次巡视检查景观水体、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；</p> <p>4 每日巡视检查桥梁的桥面、桥身、桥墩、护栏、驳岸、堤岸等的完好情况；桥梁完好率不低于 99%；</p> <p>5 每日巡视检查缘石坡道、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；</p> <p>6 每日巡视检查园区内音箱、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；</p> <p>7 每年委托专业机构对建筑防雷装置进行安全性能检测。</p>	2			
		5.2.2.2 共有部位出现安全隐患，不能及时排除的，应设置警戒，并书面向公园	1			

		管理机构说明情况，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。				
		5.2.2.3 共有部位维修养护采用的材料和工艺应保持与原貌整体协调，并作必要的成品保护。因维修或公共利益需要，确需临时占用、挖掘道路、场地的，应征得公园管理机构的同意，并在约定期限内恢复原状。	1			
	5.2.3 基础管理设施维护（8）	5.2.3.1 设施设备机房管理应符合下列要求： 1 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； 2 设施设备用房保持清洁，无堆放，各类警示标志、设备铭牌、设备管理卡等齐全完好； 3 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； 4 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； 5 每日对环境温度、湿度、照明、通风、排水、密封等进行检查、检测，每周对消防设施设备进行检查。	2			
		5.2.3.2 供配电系统管理维护应符合下列要求： 1 对供配电设备进行周期检查、保养，供配电系统管理维护应符合 GB 13869 和 GB 50194 的规定； 2 对机动车充电和电动自行车充电设备及线路、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； 3 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； 4 高压电力安全管理和电气工作人员配备符合 GB/T 31989 的规定，高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试； 5 暴雨、雷电、高温、强冷空气等特殊天气期间及用电高峰时段应增加巡检频次。	1			
		5.2.3.3 照明管理维护应符合下列要求：	1			

		<p>1 建立照明节能管理制度，照度符合 GB50034 的规定，根据季节调整启停时间；</p> <p>2 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>3 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>4 每月检查 2 次霓虹灯，确保支撑架无锈蚀、牢固，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>				
		<p>5.2.3.4 给排水系统管理维护应符合下列要求：</p> <p>1 每日巡视检查给水系统设施设备，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，发现问题及时检修；每半年对水泵、管道、阀门等设备进行维护保养 1 次；</p> <p>2 每日巡视检查排水管道、井池等，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>3 每日巡视检查绿化喷灌、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>4 二次供水有《二次供水卫生许可证》，二次供水卫生应符合 GB 17051 的规定；生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的规定；中水供水系统运行维护可参考 CJJ 60 的规定；</p> <p>5 配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、抽水泵、发电机等），雨季及汛期宜适当增加巡查频次，雨季及汛期前宜对排水设施设备做全面检查。</p>	1			
		<p>5.2.3.5 停车场相关设施管理维护应符合下列要求：</p> <p>1 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、移动终端在线缴费和联网综合管理等功能；</p> <p>2 每周至少对停车场道闸设备、线路等各类设施设备进行 1 次巡检，每季度</p>	1			

		<p>养护 1 次，确保各设施设备运行正常；</p> <p>3 机械式停车设备应具有有效《安全检验合格》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>4 电动自行车充电车库（棚）规范管理，建立定期巡查制度，每日对充电设施进行巡查，做好区域防患警戒隔离。</p>				
		<p>5.2.3.6 安全防范系统管理维护应符合下列要求：</p> <p>1 视频监控、电子巡查、入侵报警等设施设备 24 小时运行正常，实现对公园区域的有效监控，确保画面清晰、通讯及时、联动有效；</p> <p>2 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；</p> <p>3 消防设施日常维护管理和定期巡查应符合 GB 25201 的规定，自动消防设施维护保养应委托具有资质的单位和人员实施；</p> <p>4 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵运行正常，灭火器管理维护应符合 GB 50444 的规定；</p> <p>5 对餐饮商户消防设施设备进行巡查，督促商户按照法律法规要求安装可燃气体报警装置。</p>	1			
		<p>5.2.3.7 电（扶）梯管理维护应符合下列要求：</p> <p>1 电梯运行平稳、无异响，平层、开关正常，电梯使用应符合 TSG 08 的规定；</p> <p>2 轿厢保持洁净、无异味，使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置；</p> <p>3 由具备相应资质的专业机构对电（扶）梯进行维护保养、维修，明确双方在维护保养中的权利、义务和责任，以及内容、执行的标准、频次、期限等；</p> <p>4 电梯故障或遇到险情时，电梯安全管理员应在接到通知后 10 分钟内到达现场，并按需求通知维保单位或救援组织；一般故障 30 分钟内恢复，重大故障 4 小时内恢复，不能恢复时说明原因并公示；</p> <p>5 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，并取</p>	1			

		得定期检验合格证，重要场所电梯使用达 10 年以上应做安全评估。				
5.2.4 配套服务设施 维护（4）	5.2.4.1 基础配套服务设施管理维护应符合下列要求： 1 每日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，完好率 100%； 2 每日巡视检查垃圾箱（桶），摆放位置合理，数量充足、完好稳固，分类标识清晰； 3 每日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、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，设备损坏等问题应于 3 日内完成修缮或更换； 4 每日巡视检查介绍牌、导览牌、指示牌、安全标志等标识牌的完好情形，构件完整、指示清晰明显、无显著褪色；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、光线充分、避免遮挡。	2				
	5.2.4.2 游乐设施、体育设施管理维护应符合下列要求： 1 建立游乐设施、体育设施安全技术档案，依法管理和保存，属于特种设备的大型游乐设施应符合 GB 8408 和 TSG 08 的规定； 2 每日巡视检查游乐设施、体育设施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； 3 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； 4 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。	1				
	5.2.4.3 物业服务人应积极配合公园管理机构对公园内现有的文物古迹（古建筑、历史建筑、传统风貌建筑、纪念物、石刻、字碑等）及艺术品（书画、匾额、楹联、雕刻等）重点保护，保持完好无损，严格执行《文物保护法》《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。	1				

	5.2.5 施工及装修管理 (4)	5.2.5.1 物业服务人开展工程施工管理时, 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、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。	1			
		5.2.5.2 物业服务人应制定并执行装饰装修申报登记制度、管理服务制度和施工现场安全巡查制度, 建立商户装饰装修管理档案。	1			
		5.2.5.3 物业服务人应告知商户或其他装修人、装饰装修企业在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项, 督促商户遵守装饰装修相关规定和公园管理规定; 发现有违法违规行为, 应立即劝阻制止, 已造成实施后果或拒不改正的, 应及时报告公园管理机构或有关部门。	1			
		5.2.5.4 督促装修人、装饰装修企业施工现场规范管理, 设置围挡、警示标志、告示, 采取防尘、防噪音、不扰民措施, 建筑垃圾的清运符合《城市建筑垃圾管理规定》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			
5.3 秩序及安全维护 (21)	5.3.1 出入及监控管理 (6)	<p>5.3.1.1 公园主出入口实行 24 小时值班制度, 特殊区域宜设定日常出入门禁权限, 出入管理应符合下列要求:</p> <p>1 建立严格的人员、机动车和非机动车进园管理制度, 原则上禁止机动车驶入, 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>2 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, 加强对贵重物品、危险物品的安全管理;</p> <p>3 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, 保护公共财产安全;</p> <p>4 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>5 公园停车场主要为游客提供服务, 对施工作业、货品配送、大型活动等临时进园的车辆, 应经审批后允许通行, 合理控制车辆的进出时间、车速、行驶路线、停放地点, 不应干扰人员的正常游玩和工作。</p>	3			

		<p>5.3.1.2 监控室实行 24 小时值班制度，监控设备实行每日 24 小时监控，监控管理应符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 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； 2 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； 3 制定并落实监控室出入管理制度和公共信息安全管理制度，非工作人员未经允许严禁进入、读取公共信息； 4 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； 5 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； 6 监控影像资料、报警记录至少留存 30 日备查，重要信息资料保存 90 日以上，针对重大事件进行资料收集存档。 <p>5.3.1.3 治安岗亭实行 24 小时值班制度；其它岗亭根据重点时段或地段的管控要求，实行相应的值班值守制度。</p>	3			
	5.3.2 巡查管理 (6)	<p>5.3.2.1 日常巡查管理应符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 根据不同部位、场地安全巡查目标风险性和防护等级要求，制定相对固定的巡查路线、频次、方式，并定期评估路线的有效性； 2 巡逻的重点部位、场地设置应考虑公园区域规划布局、监控设施设备覆盖范围、人员及车辆流动情况等，重点部位巡查每日不少于 4 次； 3 根据重点时段或地段的管控要求，应适当增加巡查时长和频次，调整巡逻方案，避免游客过度集中，发现异常情况及时处理和报告。 4 维护公园内正常游园秩序，对影响和妨碍他人游览、休息，商业经营活动、乱搭乱摆等违法违规行为及时进行劝阻； 5 维护公园内正常交通秩序，重点巡查停车场设施设备、消防设施、通道通行、人员物品等安全风险项，引导车辆按章行驶、规范停放； 	2			

		<p>6 巡逻发现可疑人员或车辆、求助信号及其他异常情况，应作询问并记录。</p>				
		<p>5.3.2.2 景观水域巡查管理应符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 每日巡视检查景观水域及周边围栏、驳岸、池壁、循环、排灌等设施安全状况； 2 定期对景观水域及周边设置的说明、警示、劝阻等类别的标识标牌进行维护管理； 3 落实水面安全和防汛应急预案，适时开展水质和水位监测； 4 宜根据需要在景观水域周边设置救生物资放置点，必要时设置救助站，对溺水或轻生者进行救助； 5 严禁任何单位和个人进行采摘、垂钓、捕猎、私自投喂等危害水域动、植物个体健康、群落完整的行为； 6 严禁任何单位和个人在水域内进行涮洗、投掷物品等造成水体污染的行为； 7 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			
		<p>5.3.2.3 物业服务人在公园内发现下列行为时，应及时采取合理措施进行文明劝导，并向公园管理机构 and 有关部门报告并协助处理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 采挖植物及果实、攀折花木、损毁草坪，翻越围墙、栏杆、绿篱等； 2 捕捉、伤害动物，擅自放生动物等； 3 在建（构）筑物、标识标牌、树木上涂写、刻画、张贴等； 4 吸烟，随地吐痰、便溺，乱扔垃圾、杂物等； 5 在非指定区域搭帐篷、宿营、跳舞、垂钓、轮滑、放风筝等； 6 携带犬只以及其他具有攻击性或者恐吓性的宠物进入公园，导盲犬、扶助犬除外； 7 游商兜售、散发广告、算命、占卜、非法集会等； 8 使用高音喇叭制造噪音等； 9 营火、燃放烟花爆竹、放孔明灯和焚烧冥纸冥币等； 10 未按规定的速度和路线骑行自行车，未在规定的区域内停放车辆； 11 其他违反法律、法规和公序良俗的行为。 	1			

		5.3.2.4 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，应立即劝阻和制止，制止无效的，应立即报警，同时采取措施保护现场。	1			
	5.3.3 消防管理 (6)	5.3.3.1 物业服务人应依照法律法规规定和公园管理机构消防管理相关要求，建立和落实消防安全管理制度，明确专人担任消防安全管理人，消防管理工作应符合 GB/T 40248 的规定。	1			
		5.3.3.2 物业服务人应按照法律法规规定和物业服务合同约定，在管理范围内履行消防安全管理职责，提供消防安全防范服务，消防安全管理应符合下列要求： 1 组织开展防火巡查、检查，及时消除火灾隐患； 2 确保疏散通道、安全出口、消防车通道畅通； 3 对建筑消防设施、器材定期进行检验、维修，确保完好有效，检测记录完整准确； 4 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； 5 定期开展消防教育培训，每年至少组织 2 次消防演练，增强在园人员消防安全意识和自救逃生能力； 6 定期开展消防安全宣传，引导和督促所有在园人员遵守公园消防安全管理规定； 7 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； 8 法律、法规规定的其他消防安全职责。	2			
		5.3.3.3 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。	1			
		5.3.3.4 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。	1			
		5.3.3.5 消防控制室管理应符合下列要求：	1			

		<p>1 每日 24 小时双人双岗值班制度；</p> <p>2 值班人员通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有职业资格证书；</p> <p>3 每 2 小时记录 1 次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；</p> <p>4 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；</p> <p>5 值班人员熟悉接到报警信号后的处置程序。</p>				
	<p>5.3.4 防火管理 (3)</p>	<p>5.3.4.1 森林防火安全管理应符合下列要求：</p> <p>1 根据国家和本地森林防火管理规定和公园管理机构防火管理相关要求，制定并落实森林防火预防和处置方案，完善和维护配套森林防火设施；</p> <p>2 严加管控人为火灾隐患，严禁火种入园，对野炊、燃放烟花鞭炮、吸烟、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>3 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；</p> <p>4 对公园内重点路段、林区枯枝落叶、死树、干枯枝及时进行清理。</p>	2			
		<p>5.3.4.2 加强与当地森林消防管理机构的沟通联络，协助健全和完善公园森林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。</p>	1			
<p>5.4 环境卫生维护 (21)</p>	<p>5.4.1 卫生保洁 (7)</p>	<p>5.4.1.1 卫生保洁实行定岗定员、责任到人，卫生保洁人员应经过专门的技术和安全教育培训，着装整齐、文明用语、规范服务。</p>	1			
		<p>5.4.1.2 卫生保洁管理应符合下列要求：</p> <p>1 公园地面（包括绿地）、园路、铺装保持干净卫生，无果皮、纸屑、烟蒂、塑料袋、痰迹或其他污物。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，垃圾落地不超过 15 分钟；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，垃圾落地不超过 20 分钟；</p> <p>2 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</p>	3			

		<p>网，室内整洁卫生，玻璃干净透明。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；</p> <p>3 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，种植穴内空缺情况不应超过5天；</p> <p>4 雕塑小品及时维护，保持整洁美观，每周清洁不少于1次；</p> <p>5 休息座椅保持干净卫生，如有污物应不超过2小时清除，雨后2小时内完成重点区域外露座椅擦拭、地面积水处理等工作；</p> <p>6 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；</p> <p>7 公园重点时段或重点区域应不间断保洁，保持干净整洁，无生活垃圾、建筑垃圾，无卫生死角。</p>				
		<p>5.4.1.3 公共厕所卫生保洁应符合 GB/T 17217 的规定，服务质量宜参照 GB/T 18973 的规定，应符合下列要求：</p> <p>1 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；</p> <p>2 公共厕所内无臭味、无积尘、无蛛网，地面无积水，采光、照明和通风良好；</p> <p>3 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；</p> <p>4 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；</p> <p>5 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；</p> <p>6 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。</p>	2			
		<p>5.4.1.4 垃圾管理应符合《成都市生活垃圾管理条例》的规定，并符合下列要求：</p> <p>1 生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器的设置参照 DB 4403/T 73 的规定；</p> <p>2 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</p>	1			

		<p>垃圾，周围无垃圾外溢；</p> <p>3 实行垃圾分类收集、分类运输、分类处理，清运频次满足需求，日产日清；</p> <p>4 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；</p> <p>5 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。</p>				
	<p>5.4.2 绿化养护 (5)</p>	<p>5.4.2.1 绿化管理养护应符合下列要求：</p> <p>1 各类植物长势良好，修剪整齐美观，符合《主要绿化养护指标项目及 requirements (表)》；</p> <p>2 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；</p> <p>3 有害绿化药剂、肥料使用进行公示，不宜使用有明显异味或臭味的肥料，废弃物处理符合相关规定；</p> <p>4 宜建立公园绿化档案、设置植物铭牌，视特殊时段和景观状况设置防护设施及安全提示；</p> <p>5 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；</p> <p>6 绿化垃圾日产日清，及时清理带病虫的落叶、杂草等，提倡公园枯枝、落叶就地减量化、无害化、资源化处理和科学循环利用。</p>	<p>3</p>			
		<p>5.4.2.2 绿化养护现场作业应符合下列要求：</p> <p>1 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；</p> <p>2 施工人员统一着装施工作业，夜间施工应着警示工作服，按安全操作规程施工；</p> <p>3 做好扬尘治理工作，打扫干净施工现场，杂物日产日清；</p> <p>4 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；</p>	<p>1</p>			

		<p>5 绿化施工噪声控制符合 GB 3096 的规定；</p> <p>6 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；</p> <p>7 危险化学品应专人专职管理。</p>				
		<p>5.4.2.3 绿化养护巡查工作应符合下列要求：</p> <p>1 按照合同约定开展绿化巡视、巡查工作，及时处理危倒、枯死数，清除潜在安全隐患；</p> <p>2 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>3 发现植物损伤或死亡时，及时处理或回收并补栽；</p> <p>4 发现砍伐树木、损坏设施等毁绿、伤绿、占绿情况时，及时向公园管理机构或有关部门报告，及时修复损坏部位；</p> <p>5 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>	1			
	<p>5.4.3 水域维护 (4)</p>	<p>5.4.3.1 水域管理维护应符合下列要求：</p> <p>1 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、无蚊蝇；</p> <p>2 水质符合《公园设计规范》要求，景观用水水质应达到 GB3838 水域功能 IV 类的质量标准，游客接触的景观用水水质应达到 GB3838 水域功能 III 类的质量标准，对水质有特殊要求的应执行相应类别的标准，每季度水质检测不少于 1 次；</p> <p>3 水面整洁，无废气，无漂浮垃圾，无漂浮动植物残体及杂物，水面漂杂物及时进行打捞，每日巡查并清理水面不少于 1 次；</p> <p>4 蓝藻、水生外来物种（如水浮莲）得到有效控制；</p> <p>5 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>6 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，应做到池底无明显沉积，池壁无明显污渍；</p> <p>7 驳岸安全稳固，整齐美观，无明显缺损；</p>	2			

		8 规范设置安全警示标志，设施完好无损、运行正常。				
		5.4.3.2 严禁各种污水、废水排入公园湖泊、水池、溪涧、河涌等水域。	1			
		5.4.3.3 宜通过控制污染、更换陈水、生物培育等方式，改善水湿生生态系统。	1			
	5.4.4 环境消杀 (5)	5.4.4.1 环境消杀管理应符合下列要求： 1 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； 2 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； 3 节假日和游客较多时不应进行喷洒农药、修剪乔木与草坪等影响游客活动的消杀作业； 4 作业前公示绿化养护人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。	2			
		5.4.4.2 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： 1 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； 2 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； 3 灌木每月应喷1次广谱性杀虫剂和杀菌剂，对突发性病虫害应及时针对性地喷杀农药； 4 对园艺三大害虫应交替使用几种药物喷杀，避免重复用同一种药而导致病虫产生抗药性； 5 喷洒农药时应设立警示标志，做好安全保护措施。 物业服务人应协助公园管理机构开展城市绿地外来物种入侵普查，及时收集汇总普查资料，分析外来入侵物种在城市园林绿化的分布特点、传播途径、危害程度；协助公园管理机构和有关部门加强对外来物种入侵的防范和应对，加强对擅自引进、释放和丢弃外来物种的监管。	1			
		5.4.4.3 物业服务人应配合政府相关部门实施突发公共卫生事件防控措施，做好	2			

		<p>公园内清洁、防护及消毒工作，公共卫生防控符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 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； 2 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； 3 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； 4 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； 5 落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度，协助承担管理任务。 				
5.5 专项服务 (14)	5.5.1 活动保障服务 (3)	<p>5.5.1.1 物业服务人为公园管理机构和有关部门、商户提供活动保障服务，包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 外事、政务接待活动； 2 公益性赛事活动； 3 展览、演唱会、音乐会、灯会、花会等群众性活动。 	1			
		<p>5.5.1.2 活动保障服务应根据活动规模、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，符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 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，服务内容包括但不限于秩序保障、工程维修、会议服务、贵宾服务等； 2 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； 3 活动中做好消防、人员、物品等监控和秩序维护工作，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； 4 活动完成及时做好人员疏散、物品清点、设施设备归位、清洁卫生等工作。 	2			
	5.5.2 招商运营服务 (3)	<p>5.5.2.1 物业服务人接受公园管理机构、商户委托提供招商运营服务，包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 场地招商、出租； 2 活动招商； 3 市场推广； 4 运营管理； 	1			

		5 社群建设。				
		<p>5.5.2.2 招商运营服务应遵循诚信、专业、优质的服务原则，以公园发展建设为主做好专业管理服务，符合下列要求：</p> <p>1 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；</p> <p>2 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；</p> <p>3 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；</p> <p>4 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。</p>	2			
	5.5.3 配套商业服务 (5)	<p>5.5.3.1 物业服务人根据公园管理机构、游客需求提供配套商业服务，包括但不限于：</p> <p>1 餐饮服务；</p> <p>2 零售服务；</p> <p>3 游览服务；</p> <p>4 游艺服务。</p>	1			
		<p>5.5.3.2 配套商业服务应遵循安全、公开、优质的服务原则，与公园性质及功能、发展建设情况、整体环境相协调，符合下列要求：</p> <p>1 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；</p> <p>2 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；</p> <p>3 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；</p> <p>4 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；</p> <p>5 服务项目自主经营收入以及租金、特许经营管理费等收益，应专款专用于城市公园的日常运营维护与保护发展。</p>	2			

		<p>5.5.3.3 观光车游览服务应符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 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； 2 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； 3 定期对驾驶人员开展安全培训和教育。 	1			
		<p>5.5.3.4 游船服务时应符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 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； 2 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； 3 游船行驶期间应巡逻值守，各项管理制度落实到位； 4 建立应急救援制度，工作人员及时观察天气变化情况，雷雨或者暴风天气严禁游船外出，应立即组织收船避险； 5 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。 	1			
	5.5.4 大众体验服务 (3)	<p>5.5.4.1 物业服务人根据公园管理机构、游客需求提供大众体验服务，包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 运动休闲； 2 自然教育； 3 文化体验； 4 科普研学。 	1			
		<p>5.5.4.2 大众体验服务应遵循安全、优质、开放的服务原则，以公园功能为导向、游客体验为主，符合下列要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 与公园性质及功能保持一致，立足美好生活体验，营造公园绿道美好生活新场景； 2 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； 3 多措并举拓宽开拓路径和宣传路径，强化公园共建共享属性； 	2			

		4 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。				
总分（100）			100			

附录 B（规范性附录） 公园物业项目管理要求审核工具

公园物业项目管理成熟度等级划分

关键要素		成熟度等级划分与描述			评价得分	备注
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度		
4.2 人员配置 (8分)	--	4.2.2 从事园林机具、电瓶车驾驶、水上救生、游乐设施操作、消防、电梯、供配电等专业岗位的人员应按照国家有关规定持证上岗。 (0.5分)	4.2.2 物业服务人应制定并实施服务人员管理制度，从事园林机具、电瓶车驾驶、水上救生、游乐设施操作、消防、电梯、供配电等专业岗位的人员应按照国家有关规定持证上岗。 (1分)	4.2.2 物业服务人应制定并实施服务人员管理制度，明确服务人员的工作职责、技能要求、工作接口，从事园林机具、电瓶车驾驶、水上救生、游乐设施操作、消防、电梯、供配电等专业岗位的人员应按照国家有关规定持证上岗。 (2分)		
	--	4.2.3 公园物业服务项目实行项目经理负责制和主管人员责任制，各类服务人员人均管理服务面积应符合下列要求： 1 1名项目经理负责的区域面积不超过20公顷； 2 1名园林相关专业技术人员的服务面积不超过20公顷。 (0.5分)	4.2.3 公园物业服务项目实行项目经理负责制和主管人员责任制，各类服务人员人均管理服务面积应符合下列要求： 1 1名项目经理负责的区域面积不超过20公顷； 2 1名园林相关专业技术人员的服务面积不超过20公顷； 3 主景区、主广场、开放式草坪等游人密集区域，1名秩序维护人员的服务面积不超过1.2公顷； 4 主景区、主广场、开放式草坪等游人密集区域，1名卫生保洁人员的服务面积不超过0.6公顷。 (1分)	4.2.3 公园物业服务项目实行项目经理负责制和主管人员责任制，各类服务人员人均管理服务面积应符合下列要求： 1 1名项目经理负责的区域面积不超过20公顷； 2 1名园林相关专业技术人员的服务面积不超过20公顷，绿色生态区域应指定专人负责管理并配置相应数量的专业人员进行养护； 3 主景区、主广场、开放式草坪等游人密集区域，1名秩序维护人员的服务面积不超过1.2公顷，其他地段不超过1.5公顷； 4 主景区、主广场、开放式草坪等游人密集区域，1名卫生保洁人员的服务面积不超过0.6公顷，其他地段不超过0.8公顷，道路不超过1000米，每个公共厕所至少配备1名保洁员。 (2分)		

	--	4.2.4 服务人员应统一着装、佩戴标志。 (0.5分)	4.2.4 服务人员应统一着装、佩戴标志，态度热情友好，用语文明规范，工作认真负责。 (1分)	4.2.4 服务人员应统一着装、佩戴标志，态度热情友好，用语文明规范，工作认真负责，解答问题及时准确。 (2分)		
	--	4.2.5 物业服务人应建立企业员工培训体系。 (0.5分)	4.2.5 物业服务人应建立企业员工培训体系，有计划地根据不同岗位特点开展岗位技能、职业素质等职业化培养。 (1分)	4.2.5 物业服务人应建立企业员工培训体系，有计划地根据不同岗位特点开展岗位技能、职业素质等职业化培养，以及服务知识、公园文化、安全生产等教育培训。 (2分)		
4.3 制度建设 (10分)	--	4.3.1 物业服务人应建立完整有效的人事、财务、行政、合同等内部管理制度，设施设备维修养护、秩序维护、消防安全管理、环境维护、绿化养护等物业服务管理制度及操作规程。 (0.5分)	4.3.1 物业服务人应建立完整有效的人事、财务、行政、合同等内部管理制度，设施设备维修养护、秩序维护、消防安全管理、环境维护、绿化养护等物业服务管理制度及操作规程，以及安全生产管理制度，专业外包监管制度，收费管理制度等。 (1分)	4.3.1 物业服务人应建立完整有效的人事、财务、行政、合同等内部管理制度，设施设备维修养护、秩序维护、消防安全管理、环境维护、绿化养护等物业服务管理制度及操作规程，以及商户、游客风险管理和安全生产管理制度，专业外包监管制度，业主关系管理制度，收费管理制度等。 (2分)		
	--	4.3.2 物业服务人应对商户、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、制止和报告。 (0.5分)	4.3.2 物业服务人应对商户、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、制止和报告；对需要协助做好救助工作的，及时按照有关规定向相关行政主管部门、专业单位和社区报告。 (1分)	4.3.2 物业服务人应建立物业服务区域事件报告制度，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、制止和报告；对需要协助做好救助工作的，及时采取应急措施并按照规定向相关行政主管部门、专业单位和社区报告。 (2分)		
	--	4.3.3 物业服务人应协助公园管理机构工作，积极听取公园管理机构对物	4.3.3 物业服务人应协助公园管理机构工作，积极听取公园管理机构对物	4.3.3 物业服务人应协助公园管理机构工作，建立与公园管理机构定期沟通报告的工作例会制度，积		

		业服务的意见和建议。 (0.5分)	业服务的意见和建议,记录完整有效。 (1分)	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分)		
	--	4.3.4 物业服务人应协助配合政府部门开展环境整治、犬只管理等方面工作。 (0.5分)	4.3.4 物业服务人应协助配合政府部门开展环境整治、犬只管理、文明劝导等方面工作,接受公安机关对公共秩序维护工作的指导、监督和管理。 (1分)	4.3.4 物业服务人应协助配合政府部门开展环境整治、犬只管理、文明劝导等方面工作,主动接受公安机关对公共秩序维护工作的指导、监督和管理。 (2分)		
	--	4.3.5 宜建立物业服务年度报告制度,并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。 (0.5分)	4.3.5 宜建立物业服务年度报告制度,常态监督制度,并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。 (1分)	4.3.5 宜建立物业服务季度、年度报告制度,常态监督制度和关键环节监督制度,并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。 (2分)		
4.4 档案管理 (10分)	--	4.4.1 档案宜按照下列类别和内容进行分类管理: 1 物业档案包括物业维护、更新、改造过程中形成的各类技术资料; 2 业主档案包括公园管理机构质量管理相关资料、主要植物登记档案及古树名木档案等; 3 物业服务档案包括设施设备管理、维修和养护,共用部位维护和管理,秩序维护,环境维护等过程中形成的相关资料,服务受理、投诉处理等资料。 (0.5分)	4.4.1 档案管理包括物业档案、业主档案和物业服务档案的收集、整理、保管、统计和提供利用,档案宜按照下列类别和内容进行分类管理: 1 物业档案包括物业维护、更新、改造过程中形成的各类技术资料; 2 业主档案包括公园管理机构质量管理相关资料、主要植物登记档案及古树名木档案等,经营商户装饰装修及场所使用过程中形成的相关资料; 3 物业服务档案包括设施设备管理、维修和养护,共用部位维护和管理,	4.4.1 档案管理包括物业档案、业主档案和物业服务档案的收集、整理、保管、统计和提供利用,档案宜按照下列类别和内容进行分类管理: 1 物业档案包括物业承接查验移交的相关资料,物业维护、更新、改造过程中形成的各类技术资料; 2 业主档案包括公园管理机构质量管理相关资料、主要植物登记档案及古树名木档案等,经营商户装饰装修、租赁及场所使用过程中形成的相关资料; 3 物业服务档案包括设施设备管理、维修和养护,共用部位维护和管理,秩序维护,环境维护等过程中形成的相关资料,服务受理、投诉处理及满		

			秩序维护, 环境维护等过程中形成的相关资料, 服务受理、投诉处理等资料。 (1分)	意度调查等资料。 (2分)		
--	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”的原则进行保存。 (0.5分)	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”的原则定期进行备份更新保存。 (1分)	4.4.2 物业服务人应根据档案载体不同, 建立纸质档案、电子档案, 统一按照“及时归档、合理分类、规范整理、安全保管、方便利用”的原则定期进行备份更新保存。 (2分)			
--	4.4.3 物业服务人应建立物业服务档案管理制度。 (0.5分)	4.4.3 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, 保管等规定。 (1分)	4.4.3 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。 (2分)			
--	4.4.4 宜按照下列类别和内容进行养护技术资料的管理。 (0.5分)	4.4.4 宜按照下列类别和内容进行养护技术资料的管理: 1 养护管理动态情况; 2 养护管理技术措施, 日常养护日志; 3 新技术、新工艺和新成果应用的技术资料。 (1分)	4.4.4 宜按照下列类别和内容进行养护技术资料的管理: 1 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; 2 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; 3 新技术、新工艺和新成果应用的技术资料。 (2分)			
--	4.4.5 物业服务人在退出公园物业服务项目时, 应完成相关档案资料的移交。 (0.5分)	4.4.5 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办理退出交接事宜, 并完成相关档案资料的移交。 (1分)	4.4.5 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。 (2分)			

4.5 标识设置 (10分)	--	4.5.1 公园标识包括导向、解说和警示标识, 各类标识标牌应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.4 的规定。 (0.5分)	4.5.1 公园标识包括导向、解说和警示标识, 各类标识标牌应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.4 的规定, 规范清晰、整洁完备, 文字应用规范的汉字。 (1分)	4.5.1 公园标识包括导向、解说和警示标识, 各类标识标牌应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.4 的规定, 规范清晰、整洁完备, 文字应用规范的汉字, 可根据需要增加外文标识。 (2分)		
	--	4.5.2 公共信息导向标志应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.7 的规定, 图形符号应符合 GB/T 15565 的规定, 物业服务人应定期对各类导向要素进行管理维护。 (0.5分)	4.5.2 公园内公共信息导向系统设置完整, 公共信息导向标志应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.7 的规定, 图形符号应符合 GB/T 15565 的规定。 (1分)	4.5.2 公园内公共信息导向系统设置完整, 公共信息导向标志应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.7 的规定, 图形符号应符合 GB/T 15565 的规定, 物业服务人应定期对各类导向要素进行管理维护。 (2分)		
	--	4.5.3 健身、游客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。 (0.5分)	4.5.3 健身、游客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, 物业服务人应定期进行管理维护。 (1分)	4.5.3 健身、游客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, 物业服务人应定期对相关解说标识进行管理维护。 (2分)		
	--	4.5.4 消防安全标志设置应符合 GB 13495.1 的规定。 (0.5分)	4.5.4 消防安全标志设置应符合 GB 13495.1 的规定, 安全防范重点部位和重要区域应设置禁止标识、安全提示或警示标志。 (1分)	4.5.4 消防安全标志设置应符合 GB 13495.1 的规定, 安全防范重点部位和重要区域应设置禁止标识、安全提示或警示标志, 安全提示警示、紧急救援电话的标志应突出、醒目。 (2分)		
	--	4.5.5 物业服务人发现标识标牌有破损残缺, 应报告公园管理机构。 (0.5分)	4.5.5 物业服务人发现标识标牌有破损残缺或不足, 应报告公园管理机构更新或增设。 (1分)	4.5.5 物业服务人发现标识标牌有破损残缺或不足, 应及时报告公园管理机构更新或增设。 (2分)		
		6.1.1.1 物业服务人应制定并落实人	6.1.1.1 物业服务人应制定并落实人	6.1.1.1 物业服务人应建立健全公园游览秩序管		

6.1 安全管理 (16分)	6.1.1 游览秩序管理	<p>流应急预案，严防人员拥挤、踩踏事故发生。 (0.5分)</p>	<p>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。 (1分)</p>	<p>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。 (2分)</p>		
		<p>6.1.1.2 游览秩序管理应符合下列要求： 1 确保制度落实、组织落实、人员落实，值守、巡查有记录； 2 确保安全与消防设施配备齐全； 3 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。 (0.5分)</p>	<p>6.1.1.2 游览秩序管理应符合下列要求： 1 确保制度落实、组织落实、人员落实，值守、巡查有记录； 2 确保安全与消防设施配备齐全； 3 大型观演厅、展览厅、多功能厅等人流量大、聚集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； 4 通过标识牌、宣传册、导游图、语音讲解、人工指引等形式，引导游客自觉保持良好的游览秩序； 5 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。 (1分)</p>	<p>6.1.1.2 游览秩序管理应符合下列要求： 1 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； 2 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； 3 大型观演厅、展览厅、多功能厅等人流量大、聚集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； 4 通过标识牌、宣传册、导游图、语音讲解、人工指引等形式，引导游客自觉保持良好的游览秩序； 5 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。 (2分)</p>		
	6.1.2 安全生产管	<p>6.1.2.1 物业服务人应建立健全公园安全管理制度，不断完善内部安全防护措施。 (0.5分)</p>	<p>6.1.2.1 物业服务人应建立健全公园安全管理制度，落实安全风险分级管控和隐患排查机制，不断完善内部安全防护措施，鼓励根据实际情况投保公众责任险或者相关安全责任险。</p>	<p>6.1.2.1 物业服务人应建立健全公园安全管理制度，落实安全风险分级管控和隐患排查机制，不断完善内部安全防护措施并定期评估其有效性，鼓励根据实际情况投保公众责任险或者相关安全责任险。</p>		

	理		(1分)	(2分)		
		6.1.2.2 安全生产管理应符合下列要求： 1 执行安全生产责任制和安全生产规范，配备专（兼）职安全生产管理人员，配备满足公园物业服务所需的安全应急物资及工具； 2 定期组织员工进行安全生产教育培训，特种作业人员应按规定经培训考核合格并取得相应资格； 3 定期组织现场安全隐患排查，发现问题及时报告、消除； 4 协助公安、消防、交警、电力等相关部门采取必要的安全措施，有效进行防范和处置。 (0.5分)	6.1.2.2 安全生产管理应符合下列要求： 1 执行安全生产责任制和安全生产规范，配备专（兼）职安全生产管理人员，配备满足公园物业服务所需的安全应急物资及工具； 2 加强大型设施状态和运营状况监测，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； 3 定期组织员工和商户进行安全生产教育培训，特种作业人员应按规定经培训考核合格并取得相应资格； 4 定期组织现场安全隐患排查，发现问题及时报告、消除； 5 规范事故报告、调查处理和档案管理流程，协助公安、消防、交警、电力等相关部门采取必要的安全措施，有效进行防范和处置。 (1分)	6.1.2.2 安全生产管理应符合下列要求： 1 执行安全生产责任制和安全生产规范，配备专（兼）职安全生产管理人员，配备满足公园物业服务所需的安全应急物资及工具； 2 加强大型设施状态和运营状况监测，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； 3 定期组织员工和商户进行安全生产教育培训，建立教育培训档案，特种作业人员应按规定经培训考核合格并取得相应资格； 4 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； 5 规范事故报告、调查处理和档案管理流程，协助公安、消防、交警、电力等相关部门采取必要的安全措施，有效进行防范和处置。 (2分)		
	6.1.3 重大节假日管理	6.1.3.1 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，严防各类安全事故发生。 (0.5分)	6.1.3.1 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，配合公园管理机构和交管、城管等有关部门落实各项管理措施，严防各类安全事故发生。 (1分)	6.1.3.1 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交管、城管等有关部门落实各项管理措施，严防各类安全事故发生。 (2分)		
		6.1.3.2 重大节假日管理应符合下列	6.1.3.2 重大节假日管理应符合下列	6.1.3.2 重大节假日管理应符合下列要求：		

	<p>要求：</p> <p>1 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；</p> <p>2 制定应急预案，加强现场人员配置和物资储备；</p> <p>3 期间加强重点部位管理，增加日常巡查频次；</p> <p>4 期间加强游览秩序管理，配合采取限量入园、疏导分流、车流引导等措施，持续做好服务保障工作；</p> <p>5 落实关键岗位 24 小时值班和事故信息报告制度。 (0.5 分)</p>	<p>要求：</p> <p>1 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>2 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>3 期间加强重点部位管理，增加日常巡查频次，确保各类安全隐患及时处置到位；</p> <p>4 期间加强游览秩序管理，配合采取限量入园、疏导分流、车流引导等措施，持续做好服务保障工作；</p> <p>5 落实关键岗位 24 小时值班和事故信息报告制度，节后做好信息报送工作。 (1 分)</p>	<p>1 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>2 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>3 期间加强重点部位管理，增加日常巡查频次，在重点区域、重点时段安排专人盯守，并充分利用信息化手段，确保各类安全隐患及时处置到位；</p> <p>4 期间加强游览秩序管理，配合采取限量入园、疏导分流、车流引导等措施，持续做好服务保障工作；</p> <p>5 落实关键岗位 24 小时值班和事故信息报告制度，节后做好信息报送工作。 (2 分)</p>		
6.1.4 大型活动管理	<p>6.1.4.1 大型活动管理应符合国务院令 505 号《大型群众性活动安全管理条例》规定。 (0.5 分)</p>	<p>6.1.4.1 大型活动管理应符合国务院令 505 号《大型群众性活动安全管理条例》规定，遵循安全第一、预防为主方针，维护公园治安秩序和公共安全。 (1 分)</p>	<p>6.1.4.1 大型活动管理应符合国务院令 505 号《大型群众性活动安全管理条例》规定，遵循安全第一、预防为主方针，坚持承办方负责、政府监管的原则，维护公园治安秩序和公共安全。 (2 分)</p>		
	<p>6.1.4.2 大型活动管理应符合下列要求：</p> <p>1 与举办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；</p>	<p>6.1.4.2 大型活动管理应符合下列要求：</p> <p>1 与举办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；</p>	<p>6.1.4.2 大型活动管理应符合下列要求：</p> <p>1 与举办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；</p>		

		<p>2 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，配合公安机关处置突发治安事件；</p> <p>3 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。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>并督促承办方依法向公安机关申请办理安全许可；</p> <p>2 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；</p> <p>3 督促承办方落实活动安全工作方案和安全责任；</p> <p>4 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。</p> <p>(1分)</p>	<p>2 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；</p> <p>3 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、建筑物安全的，事后及时恢复场地原状；</p> <p>4 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。</p> <p>(2分)</p>		
6.2 应急管理 (16分)	6.2.1 应急队伍建设	6.2.1.1 物业服务人应根据其组织架构建立应急救援队伍。 (0.2分)	6.2.1.1 物业服务人应根据其组织架构建立各级应急救援队伍，明确相应的机构或专(兼)职人员。 (0.5分)	6.2.1.1 物业服务人应根据其组织架构建立各级应急救援队伍，明确相应的机构或专(兼)职人员，并在有关部门监督指导下开展应急管理工作。 (1分)		
		6.2.1.2 应急救援队伍一般由专职(责)部门、救援人员组成，救援人员由专职(责)人员、专业人员和义务消防队伍组成。 (0.2分)	6.2.1.2 应急救援队伍一般由应急指挥中心、专职(责)部门、救援人员组成，救援人员由专职(责)人员、专业人员和义务消防队伍组成，建立完善的管理制度。 (0.5分)	6.2.1.2 应急救援队伍一般由应急指挥中心、专职(责)部门、救援人员组成，救援人员由专职(责)人员、专业人员和义务消防队伍组成，建立完善的管理制度和培训制度。 (1分)		
	6.2.2 应急预案	6.2.2.1 物业服务人应制定相应的应急预案，应急预案一般包括： 1 暴雨、大风、雷电、地质灾害等自然灾害； 2 拥塞、踩踏、群体骚动等事件； 3 火灾、爆炸事故。	6.2.2.1 物业服务人应按公园管理机构要求对突发事件进行识别，制定相应的应急预案，应急预案一般包括： 1 暴雨、大风、雷电、地质灾害等自然灾害； 2 拥塞、踩踏、群体骚动等事件；	6.2.2.1 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，应急预案一般包括： 1 暴雨、大风、雷电、地质灾害等自然灾害； 2 拥塞、踩踏、群体骚动等事件； 3 恐怖暴力事件；		

	(1分)	3 火灾、爆炸事故； 4 公共卫生事件。 (2分)	4 火灾、爆炸事故； 5 突发停水、停电事件； 6 公共卫生事件。 (3分)		
	6.2.2.2 应急预案一般包括应急处置基本原则、组织机构及职责、应急处置、应急物资与装备保障等。 (0.2分)	6.2.2.2 应急预案一般包括公园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。 (0.5分)	6.2.2.2 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。 (1分)		
	6.2.2.3 物业服务人应按要求定期进行应急预案的培训和演练。 (0.5分)	6.2.2.3 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。 (1分)	6.2.2.3 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。 (2分)		
6.2.3 应急响应	6.2.3.1 突发事件发生时，物业服务人应向公园管理机构报告并启动应急预案，调配相关人员及物资。 (0.2分)	6.2.3.1 突发事件发生时，物业服务人应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。 (0.5分)	6.2.3.1 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。 (1分)		
	6.2.3.2 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。 (0.5分)	6.2.3.2 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。 (1分)	6.2.3.2 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。 (2分)		
	6.2.3.3 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	6.2.3.3 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	6.2.3.3 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	6.2.3.3 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	

		内秩序和环境恢复工作。 (0.5分)	内秩序和环境恢复工作，并对存在的问题进行跟踪整改。 (1分)	对救援过程、应急预案进行评估与总结，并对存在的问题进行跟踪整改。 (2分)		
	6.2.4 应急保障	6.2.4.1 物业服务人应加强对应急救援队伍的培训。 (0.2分)	6.2.4.1 物业服务人应加强对应急救援队伍的管理和培训。 (0.5分)	6.2.4.1 物业服务人应加强对应急救援队伍的管理和培训，并设有预备资金或资金紧急调用预案。 (1分)		
		6.2.4.2 物业服务人应做好应急物资储备。 (0.5分)	6.2.4.2 物业服务人应做好应急物资储备，保证应急物资处于完好待用状态。 (1分)	6.2.4.2 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分)		
6.3 质量管理 (18分)	6.3.1 管理体系建立	6.3.1.1 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： 1 识别物业服务全流程； 2 确定为物业服务提供所需要的准则和方法； 3 确保可以获得必要的资源和信息。 (2分)	6.3.1.1 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： 1 识别物业服务全流程，包括项目接管、日常服务和管理等影响服务质量的关键过程； 2 确定为物业服务提供所需要的准则和方法，包括监督、自检、巡检等； 3 确保可以获得必要的资源和信息，包括服务组织、人员、场所、客户信息等； 4 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。 (3分)	6.3.1.1 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： 1 识别物业服务全流程，包括项目接管、日常服务和管理、项目退出等影响服务质量的关键过程； 2 确定为物业服务提供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； 3 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、客户信息等； 4 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分)		
		6.3.1.2 物业服务人应建立公园物业服务质量管理保障体系，实施服务保障	6.3.1.2 物业服务人应建立公园物业服务质量管理保障体系，实施服务保障	6.3.1.2 物业服务人应建立公园物业服务质量管理保障体系，实施服务保障措施，包括但不限于：		

	<p>障措施,包括但不限于:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 建立各项管理制度和操作规程、作业指导等服务提供规范; 2 配备、维护满足公园物业服务所需的人力、财务、设备设施等资源; 3 提供并维护公园物业服务所需的运行环境; 4 建立与公园管理机构及有关部门、商户、外包服务供应商的良好沟通机制。 <p>(0.5分)</p>	<p>障措施,包括但不限于:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 建立各项管理制度和操作规程、作业指导等服务提供规范,以及信息化工具等服务支持; 2 配备、维护满足公园物业服务所需的人力、财务、设备设施等资源; 3 提供并维护公园物业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; 4 定期识别短期和长期风险,及时识别和规避服务和管理风险; 5 建立与公园管理机构及有关部门、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。 <p>(1分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 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; 2 配备、维护满足公园物业服务所需的人力、财务、设备设施等资源并定期评估资源的利用率; 3 提供并维护公园物业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; 4 定期识别短期和长期风险,定期评估相关方的要求和期望,及时识别和规避服务和管理风险; 5 建立与公园管理机构及有关部门、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。 <p>(2分)</p>		
6.3.2 质量管理	<p>6.3.2.1 物业服务人应定期检查、监督所提供是否达到公园物业管理目标。</p> <p>(0.2分)</p>	<p>6.3.2.1 物业服务人应定期检查、监督和验证所提供是否达到公园物业管理目标、服务质量承诺及规定的规定,并予以有效保持。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>6.3.2.1 物业服务人应建立质量管理监督检查机制,定期检查、监督和验证所提供是否达到公园物业管理目标、服务质量承诺及规定的规定,并予以有效保持。</p> <p>(1分)</p>		
	<p>6.3.2.2 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 服务提供的评价方法、控制措施; 2 不合格服务的纠正与管理; 	<p>6.3.2.2 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 服务提供的评价方法、控制措施; 2 对游客投诉等不满意的处置; 	<p>6.3.2.2 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 服务提供的评价方法、控制措施; 2 对游客、商户投诉等不满意的处置; 3 不合格服务的纠正与管理,如分析、识别、评审和处置等方法; 		

		3 服务质量要求及评价； 4 补救等预防性措施。 (0.5分)	3 不合格服务的纠正与管理； 4 服务质量、安全管理的要求及评价； 5 补救等预防性措施、质量争议的管理要求。 (1分)	4 服务质量、安全管理的要求及评价； 5 补救等预防性措施、质量争议的管理要求。 (2分)		
	6.3.3 质量评价	6.3.3.1 物业服务人应建立质量综合评价体系，评价主体包括但不限于： 1 现场检查、内部审核、管理评审等自我评价； 2 游客、商户满意度调查、投诉、建议等客户评价。 物业服务人宜委托第三方机构进行满意度调查。 (2分)	6.3.3.1 物业服务人应建立质量综合评价体系，评价主体包括但不限于： 1 现场检查、内部审核、管理评审等自我评价； 2 游客、商户满意度调查、投诉、建议等客户评价； 3 工作抽查、质量评估、绩效考核管理等公园管理机构评价。 物业服务人宜委托第三方机构进行满意度调查，公园管理机构宜委托第三方机构进行神秘客户调查。 (3分)	6.3.3.1 物业服务人应建立质量综合评价体系，评价主体包括但不限于： 1 现场检查、内部审核、管理评审等自我评价； 2 游客、商户满意度调查、投诉、建议等客户评价； 3 工作抽查、质量评估、绩效考核管理等公园管理机构评价； 4 政府主管部门开展的监督检查评价，新闻媒体等进行的调查评价，消费者组织开展的监督评价，行业组织开展的监督评价等社会评价。 物业服务人宜委托第三方机构进行满意度调查，公园管理机构宜委托第三方机构进行神秘客户调查。 (4分)		
		6.3.3.2 评价内容包括但不限于： 1 有关国家法律、法规、政策、规章和强制性标准； 2 物业服务合同约定的服务质量要求及执行情况。 (0.2分)	6.3.3.2 评价内容包括但不限于： 1 有关国家法律、法规、政策、规章和强制性标准； 2 物业服务合同约定的服务质量要求及执行情况； 3 游客、商户意见反馈及合理要求。	6.3.3.2 评价内容包括但不限于： 1 有关国家法律、法规、政策、规章和强制性标准； 2 物业服务合同约定的服务质量要求及执行情况； 3 游客、商户意见反馈及合理要求； 4 公园管理服务现状及发展评估；		

			(0.5分)	5 人员能力提升、设备设施改进的需求等。 (1分)		
	6.3.4 服务改进	6.3.4.1 物业服务人应制定相应的服务改进措施并落实，一般应符合下列要求： 1 对服务质量不合格项原因分析，及时采取纠正和整改措施，防止不合格再发生； 2 对服务提升建议、需求进行分析和总结，持续改进服务与管理水平。 (0.5分)	6.3.4.1 物业服务人应依据质量过程控制、质量评价结果，制定相应的服务改进措施并落实，一般应符合下列要求： 1 对服务质量不合格项原因分析，及时采取纠正和整改措施，防止不合格再发生； 2 对服务提升建议、需求进行总结，妥善处理评价，持续改进服务与管理水平。 (1分)	6.3.4.1 物业服务人应依据质量过程控制、质量评价结果，制定相应的服务改进措施并落实，一般应符合下列要求： 1 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； 2 对服务提升建议、需求进行分析和总结，妥善处理相关方监督和评价，持续改进服务与管理水平。 (2分)		
		6.3.4.2 物业服务人宜采取相关活动，针对性进行有效服务改进，具体方法包括但不限于： 1 开展对外交流，鼓励创新； 2 提供必要的改进资源和改进机会。 (0.5分)	6.3.4.2 物业服务人宜采取相关活动，针对性进行有效服务改进，具体方法包括但不限于： 1 为公园管理服务提供支持； 2 开展对外交流，鼓励创新； 3 建立对服务改进的确认和激励机制，提供必要的改进资源和改进机会。 (1分)	6.3.4.2 物业服务人宜采取相关活动，针对性进行有效服务改进，具体方法包括但不限于： 1 鼓励自我学习，促进项目和员工的自我工作修复和改进，并为公园管理服务提供支持； 2 开展对外交流，结合公园管理服务特点和需要引入新思维、新方法、新模式，鼓励创新； 3 建立对服务改进的确认和激励机制，提供必要的改进资源和改进机会。 (2分)		
6.4 外包管理 (12分)	6.4.1 外包供方选择	6.4.1.1 物业服务人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。 (0.2分)	6.4.1.1 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，供方服务包括但不限于：	6.4.1.1 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，供方服务包括但不限于： 1 秩序安保、卫生保洁、工程维护等日常服务		

			<p>1 秩序安保、卫生保洁、工程维护等日常服务性工作；</p> <p>2 公园内绿化和草坪的管理养护；</p> <p>3 电梯、消防、弱电、水箱清洗等专业作业的操作、运行和维护。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>性工作；</p> <p>2 公园内绿化和草坪的管理养护；</p> <p>3 场地管理设施、配套设施的管理维护；</p> <p>4 电梯、消防、弱电、水箱清洗等专业作业的操作、运行和维护；</p> <p>5 大型活动的接待和保障服务业务。</p> <p>(1分)</p>		
		<p>6.4.1.2 外包服务供应商应具有相应资质并符合公园物业管理服务需求，具备下列条件：</p> <p>1 依法成立，无不良记录（含信用记录）；</p> <p>2 有完整的组织架构和管理制度；</p> <p>3 有外包项目所必需的设备、专业人员、专业技术能力。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>6.4.1.2 宜建立规范、统一的外包服务供应商资源库。外包服务供应商应具有相应资质并符合公园物业管理服务需求，具备下列条件：</p> <p>1 依法成立，无不良记录（含信用记录）；</p> <p>2 有完整的组织架构和管理制度；</p> <p>3 有外包项目所必需的设备、专业人员、专业技术能力；</p> <p>4 有公共场馆、城市公园等公建项目专业服务的经验。</p> <p>(1分)</p>	<p>6.4.1.2 宜建立规范、统一的外包服务供应商资源库，实行分级分类管理。外包服务供应商应具有相应资质并符合公园物业管理服务需求，具备下列条件：</p> <p>1 依法成立，无不良记录（含信用记录）；</p> <p>2 有完整的组织架构和管理制度；</p> <p>3 有外包项目所必需的设备、专业人员、专业技术能力；</p> <p>4 有公共场馆、城市公园等公建项目专业服务的经验。</p> <p>(2分)</p>		
	6.4.2 外包质量控制	<p>6.4.2.1 物业服务人应根据专项服务外包合同，明确各方权利和义务。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>6.4.2.1 物业服务人应根据专项服务外包合同，明确各方权利和义务，建立外包服务质量控制程序并予以实施。</p> <p>(1分)</p>	<p>6.4.2.1 物业服务人应根据专项服务外包合同，明确各方权利和义务，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。</p> <p>(2分)</p>		
		<p>6.4.2.2 外包质量控制内容包括但不限于：</p>	<p>6.4.2.2 外包质量控制内容包括但不限于：</p>	<p>6.4.2.2 外包质量控制内容包括但不限于：</p> <p>1 服务类包括服务人员的数量、协调能力、服</p>		

		<p>1 服务类包括服务人员的数量、服务效果等；</p> <p>2 工程类包括项目质量、安全文明施工等。</p> <p>(0.2分)</p>	<p>1 服务类包括服务人员的数量、服务态度，服务效果、满意度等；</p> <p>2 工程类包括组织情况、技术实力、项目质量、安全文明施工等。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>务态度、专业性、及时性、准确性，服务效果、满意度等；</p> <p>2 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。</p> <p>(1分)</p>		
		<p>6.4.2.3 物业服务人应按照约定或体系文件标准对外包服务质量进行检查评价。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>6.4.2.3 物业服务人应按照约定或体系文件标准对外包服务质量进行检查评价，并根据评价结果支付结算款项。</p> <p>(1分)</p>	<p>6.4.2.3 物业服务人应按照约定或体系文件标准对外包服务质量进行检查评价，并根据评价结果督促改进质量、支付结算款项。</p> <p>(2分)</p>		
	6.4.3 外包管理机制	<p>6.4.3.1 物业服务人应依据法律法规规定及服务合同约定，制定并实施外包服务供应商管理制度。</p> <p>(0.2分)</p>	<p>6.4.3.1 物业服务人应依据法律法规规定及服务合同约定，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。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>6.4.3.1 物业服务人应依据法律法规规定及服务合同约定，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、绩效评估等内容。</p> <p>(1分)</p>		
		<p>6.4.3.2 物业服务人应建立外包服务监管及评估机制，具体内容包括但不限于：</p> <p>1 开展服务质量检查和监管，评估服务效果；</p> <p>2 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。</p> <p>(0.5分)</p>	<p>6.4.3.2 物业服务人应建立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工作流程，具体内容包括但不限于：</p> <p>1 开展服务质量检查和监管，评估服务过程和效果；</p> <p>2 落实履约评价考核，可包括月度定期检查和不定期抽查，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>3 根据公园管理机构反馈意见与建议，促进外包服务供应商持续提升服务品质。</p>	<p>6.4.3.2 物业服务人应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工作流程，具体内容包括但不限于：</p> <p>1 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>2 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>3 根据公园管理机构及有关部门、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>		

			(1分)	(2分)		
		6.4.3.3 物业服务人应建立外包服务商沟通机制，畅通问题沟通程序。 (0.2分)	6.4.3.3 物业服务人应建立外包服务商沟通机制，畅通问题沟通及解决的程序，加强外包人员日常管理，保障服务能力的持续改进。 (0.5分)	6.4.3.3 物业服务人应建立健全外包服务商沟通机制，畅通问题沟通及解决的程序，加强外包人员培训和日常管理，保障服务能力的持续改进。 (1分)		