

ICS 03.080

A 12

DB 37

山东省地方标准

DB 37/T 1997.11—2019

物业服务规范 第 11 部分：公共场馆物业

Property service specifications—Part 11: Public venues property

2019 - 09 - 20 发布

2019 - 10 - 20 实施

山东省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务要求.....	2
7 服务评价与改进.....	5

前 言

DB37/T 1997—2019《物业服务规范》分为十一个部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：住宅物业；
- 第3部分：中小学物业；
- 第4部分：高校物业；
- 第5部分：医院物业；
- 第6部分：写字楼物业；
- 第7部分：商场物业；
- 第8部分：工业园区物业；
- 第9部分：高铁客运站物业；
- 第10部分：民用机场物业；
- 第11部分：公共场馆物业。

本部分为DB37/T 1997的第11部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由山东省住房和城乡建设厅提出、归口并组织实施。

本部分起草单位：山东省房地产业协会、济南新汇物业管理有限责任公司、青岛华仁物业股份有限公司、山东省诚信行物业管理有限公司、青岛新时代物业服务有限公司、山东明德物业管理集团有限公司、潍坊昌大公共建筑物业管理有限公司、山东众成标准信息咨询服务股份有限公司。

本部分主要起草人：徐涛、吴洪杰、邹茂金、丁娟、尹序乐、李丽、郭丽娜、燕华、孙瑞萍、贾晓敏、金艺、郝希来、郇庆国、高谦、刘艾迎。

物业服务规范 第11部分：公共场馆物业

1 范围

本部分规定了公共场馆物业服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进。本部分适用于山东省行政区域内选聘物业服务企业提供的公共场馆物业服务。自主管理的公共场馆物业参照执行。

注：业主或物业使用人与物业服务企业可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB/T 50222 建筑内部装修设计防火规范
- DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则
- DB37/T 1997.6—2019 物业服务规范 第6部分：写字楼物业

3 术语和定义

DB37/T 1997.1—2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共场馆

本标准所称公共场馆，是指为公众提供工作、学习、经营、文化、社交、娱乐、体育等活动所使用的公益类建筑物、处所及其附属设施的总称，包括但不限于：科技馆、博物馆、美术馆、文化馆、艺术馆、档案馆、图书馆、体育馆。

4 基本要求

应符合DB37/T 1997.6—2019第4章的要求。

5 服务内容

应符合DB37/T 1997.1—2019第5章的要求。

6 服务要求

6.1 房屋及配套的设施设备和相关场地的使用、管理和维护

6.1.1 基本要求

应符合DB37/T 1997.6—2019 6.1的要求。

6.1.2 标识管理

6.1.2.1 各类标志和导向标识应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB 13495.1 和 GB 15630 等标准的要求。

6.1.2.2 定期检查、维护各类标识标牌（道路、门体、设施设备、安全防护、消防安全警示等），做到安全牢固、无缺损。

6.1.2.3 各类标识标牌定期保洁，确保醒目。

6.1.2.4 根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标识。

6.2 公共绿化养护

6.2.1 制定绿化养护方案和绿化管理制度，并做好工作记录。

6.2.2 根据绿化实际需要，配备专、兼职绿化养护人员。

6.2.3 绿化养护人员应根据季节要求，按照养护规范对植物、草地、花卉等进行定期养护。

6.2.4 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花卉摆放等。

6.2.5 绿化养护要求可参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 A，表 A.1。

6.3 环境卫生维护

6.3.1 制定保洁服务方案和保洁管理制度，并做好工作记录。

6.3.2 配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，实行定时定点保洁和流动保洁，保持物业服务区域整洁、干净。

6.3.3 生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。

6.3.4 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

6.3.5 适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。

6.3.6 保洁服务要求可参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 B，表 B.1，特殊区域的保洁服务应按照物业服务合同约定完成。

6.4 秩序维护、安全防范等协管事项服务

6.4.1 出入管理

6.4.1.1 主出入口实行 24 小时值班制度。

6.4.1.2 对进入场馆人员及物品进行安全检查，禁止携带易燃易爆物品、刀具等危险品进入公共场馆。

6.4.1.3 来访接待应注意用语文明、礼貌、规范，必要时引导至电梯厅或指定区域。

6.4.1.4 根据实际情况规定车辆行驶路线，对进出场馆的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。

6.4.2 巡查管理

6.4.2.1 根据场馆实际情况，制定相对固定的巡查路线。

- 6.4.2.2 每日对场馆公共区域进行巡查。
- 6.4.2.3 巡查宜使用巡更设备，保持巡查记录完好。
- 6.4.2.4 巡查过程和监控室实行联动，收到指令，巡查人员应及时到达现场。
- 6.4.2.5 巡查中如发现可疑现象，应立即上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

6.4.3 监控管理

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

6.4.4 车辆管理

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

6.4.5 消防安全管理

- 6.4.5.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。
- 6.4.5.2 消防安全防范管理应符合国家和省消防安全管理规定。

6.5 客户服务

6.5.1 温度、湿度管理

公共场馆温度、湿度设定应符合表1的要求。

表 1 公共场馆温度、湿度设定要求

名称	温度	湿度
档案馆	14 ℃~24 ℃	45 %~60 %
图书馆	14 ℃~24 ℃	45 %~60 %
美术馆	18 ℃~21 ℃	40 %~45 %
博物馆	14 ℃~25 ℃	45 %~65 %
体育馆	22 ℃~26 ℃	40 %~60 %

6.5.2 票务服务

- 6.5.2.1 根据业主或物业使用人票务要求，负责票据的领取、登记、派发或销售、保管、统计等工作。
- 6.5.2.2 采用窗口人工、网上预约、电话预约等方式提供门票派发或销售服务。
- 6.5.2.3 掌握门票派发或销售工具和设备性能及操作技术，保持票务室、工作台和工具清洁卫生。
- 6.5.2.4 填写当班工作记录，做好当班交接工作。

6.5.3 接待服务

- 6.5.3.1 设置 24 小时服务电话，工作时间应有现场接待人员。
- 6.5.3.2 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等。
- 6.5.3.3 接待服务中应使用文明用语。
- 6.5.3.4 对业主、物业使用人或访客的咨询、求助等事项，应及时答复。
- 6.5.3.5 受理服务事项应进行记录并存档。

6.5.4 解说服务

- 6.5.4.1 解说人员着装规范、精神饱满，服务前应保证播放器等讲解工具使用正常，做好各项准备工作。
- 6.5.4.2 解说人员熟悉讲解内容，明确讲解接待顺序。
- 6.5.4.3 尊重参观人员的风俗习惯及宗教信仰。
- 6.5.4.4 除参观人员特殊要求，需使用普通话讲解，音量适度、语速适中、用语文明。
- 6.5.4.5 按规定的参观路线和内容进行讲解，不得擅自终止讲解、缩短参观时间、减少参观内容。
- 6.5.4.6 熟练掌握停电、火灾、伤病等各种突发情况的处置预案，并能按预案规范操作。

6.5.5 会议服务

- 6.5.5.1 注意仪容仪表、礼貌礼节，使用文明用语。
- 6.5.5.2 按照业主或物业使用人的要求规范布置会场。
- 6.5.5.3 会议过程中应提供续水、会场巡视等服务。
- 6.5.5.4 会议结束关闭电源、空调、音响等，做好卫生清洁工作。

6.5.6 布展工程服务

- 6.5.6.1 提供布展工程搬运管理服务，包括但不限于：
 - 搬运道路及电梯荷载要求；
 - 车辆进出时间和路线规划；
 - 引导设施设备入场馆。
- 6.5.6.2 提供布展施工过程监管服务，包括但不限于：
 - 展位间的安全消防距离；
 - 参展设备负荷、地面保护；
 - 消防设施；
 - 作业规范和施工人员管理。
- 6.5.6.3 提供布展装修过程监管服务，包括但不限于：
 - 施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运；
 - 现场灭火器材的配置；
 - 装修、装饰应符合 GB 50140 和 GB 50222 的消防安全规定。
- 6.5.6.4 收集布展施工监督管理、装修、验收记录，建立装修管理档案。

6.5.7 撤展管理

- 6.5.7.1 协助展馆方恢复展厅的原有状态，并提供以下管理服务：
 - 撤展现场秩序的维护；

- 展品及展具出馆；
- 展场清洁等。

6.5.7.2 实施展位区域内公用设施设备检查，发现损坏及时报告，并做好相应记录。

6.5.7.3 提供必要的展馆及展区的交通运输路线及管理措施，保证货运出入通道畅通。

6.6 突发事件应急处置

6.6.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。

6.6.2 建立健全突发应急事件处置机构，明确突发应急事件责任人。

6.6.3 事件发生时应及时告知业主或游客，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

6.6.4 定期对相关人员进行应急预案培训。

6.6.5 定期组织应急预案演练。

6.6.6 突发事件包括但不限于：

- 火灾；
- 恐怖暴力事件；
- 电梯困人；
- 拥塞或踩踏事件；
- 高空坠物；
- 突发停水、停电等。

7 服务评价与改进

应符合DB37/T 1997.1—2019第7章的要求。