

ICS 03.080

A 12

# DB 37

## 山东省地方标准

DB 37/T 1997.7—2019

代替 DB37/T 1997.6—2011

---

### 物业服务规范 第7部分：商场物业

Property service specifications—Part 7: Shopping malls 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.....	1
7 服务评价与改进.....	8

## 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7部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替DB37/T 1997.6—2011。

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、山东省诚信行物业管理有限公司、滕州嘉庆阳光物业服务  
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、李丽、申友忠、魏利利、孙垒、许茜、刘艾迎。

## 物业服务规范 第7部分：商场物业

### 1 范围

本部分规定了商场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零售商业物业服务。其他商业物业服务参照执行。

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 安全标志及使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
- DL 408 电业安全工作规程
- DL/T 596 电力设备预防性试验规程
- DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则

### 3 术语和定义

DB37/T 1997.1—2019界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 基本要求

应符合DB37/T 1997.1—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 物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护

### 6.1.1 房屋管理

- 6.1.1.1 指导业主或物业使用人正确使用房屋，遵守房屋及配套设施设备安全使用相关规定。
- 6.1.1.2 建立房屋及配套设施设备巡查制度，根据实际使用年限，定期检查使用状况。
- 6.1.1.3 巡查中发现损坏需要维修时，应根据以下情况进行处置：
  - 在保修期内的应及时联系相关单位进行维修；
  - 超出保修期的，属于双方约定应在 24 小时内组织维修；
  - 超出保修期的，不属于双方约定范围的，根据业主或物业使用人委托安排专项维修；
  - 遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。
- 6.1.1.4 每年制订房屋及配套设施设备的年度维护保养计划，经业主或物业使用人同意后，组织实施。
- 6.1.1.5 应建立装修申请审批制度，并在业主或物业使用人申请装修时告知。
- 6.1.1.6 受理装修申请时应与提出申请的业主或物业使用人签订装饰装修协议，明确相关方的权利和义务，并应符合相关规定。
- 6.1.1.7 定期巡视装修施工现场并进行记录，发现有违章搭建、占用等违规行为的，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应向相关业主或有关部门报告。
- 6.1.1.8 对商场及周边各项标识进行有效管理，公共信息标识应符合 GB/T 10001 的要求，安全标识应符合 GB 2894 的要求，消防安全标识应符合 GB 13495.1 和 GB 15630 的要求，公共场所的安全设施设备标识及使用说明应使用中、英等文书写，文字规范，保持各类标识完好。

### 6.1.2 公共照明管理

公共照明管理应做到：

- 维护管理应符合 GB 50034 的要求；
- 公共照明灯按时开启，满足商场经营要求；
- 制定公共照明节能管理制度，根据商场实际情况确定不同区域内照明设施的合理关闭时间。

### 6.1.3 供配电系统管理

#### 6.1.3.1 供配电系统管理应符合以下要求：

- 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施；
- 从业人员操作时严格执行 DL 408 的规定，并熟练掌握触电紧急救护法；
- 总配电室专人值守，定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；无人值守的配电室应定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；配备符合要求的灭火器材；
- 应明确变电系统的限电、停电审批权限，按规定要求通知业主或物业使用人；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；
- 应按 DL/T 596 规定的周期定期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，定期启动及维护备用发电机（组），确保随时可应急启用；定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态；对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做记录；定期进行高压电气设备试验，并留存合格报告；
- 发生重大人身、设备安全事故应及时向供电主管部门汇报，并记录；
- 所有弱电设备应保存使用说明书、施工布线图纸，设立设备台帐，建立检修保养测试制度。

#### 6.1.3.2 高低压供电系统应符合以下技术要求：

- 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；
- 无功功率自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠，低压补偿功率因数保持在 0.90 及以上；
- 变（配）电系统联络自动切换正常。

#### 6.1.3.3 EPS 和 UPS 电源系统应符合以下技术要求：

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

#### 6.1.3.4 应急供电系统应符合以下要求：

- 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常；
- 自动转换开关状态显示完好；
- 油料储存应符合安全要求。

### 6.1.4 升降设备管理

#### 6.1.4.1 电梯及自动扶梯

电梯及自动扶梯管理应符合以下要求：

- 应严格执行《特种设备安全监察条例》和有关安全运行的法律、行政法规的规定，接受并配合特种设备安全监督管理部门的安全监察工作，确保电梯的安全使用；
- 电梯及自动扶梯应检验合格，粘贴检验合格证书，由具有资质的维保单位进行维护，保证安全运行；
- 日常运行平稳舒适，动作准确可靠，直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具以及扶梯踏板、扶手带等配件保持完好；
- 建立应急事件处理机制，发生电梯困人等情形时，启动应急预案，配合专业维修人员进行抢修。

#### 6.1.4.2 高空作业设备

高空作业设备管理应符合以下要求：

- 需经有资质的检测机构检验合格，保持安全装置完好并在有效期内安全运行；
- 设备操作人员应严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程，严禁超载；
- 设备应严格执行作业前的机电系统安全检查与运行状态的确认；
- 吊篮运行平稳，无倾斜，在运行中，不得随意卸开装置的护罩、封门及其他任何装置；
- 设备各仪表指示准确，各类开关动作灵活；
- 通讯设备正常；
- 设备使用完毕后，需切断电源，锁好操纵装置，并将悬挂装置按规定方法予以锁定；
- 应定期对设备系统进行检查及保养，清除灰尘、滴漏的液体，对提升系统进行全面测试。

### 6.1.5 空调系统管理

- 6.1.5.1 对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。
- 6.1.5.2 定期检查冷却塔风机、变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电气控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。
- 6.1.5.3 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。
- 6.1.5.4 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。
- 6.1.5.5 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。
- 6.1.5.6 定期安排对新风量、排风量的测定。
- 6.1.5.7 确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。
- 6.1.5.8 确保能量计费系统处于完好状态。
- 6.1.5.9 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。
- 6.1.5.10 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。
- 6.1.5.11 应委托取得资质的专业机构定期对空调系统进行清洗保养，清洗内容和频次符合相关规定。

#### 6.1.6 给排水系统管理

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

#### 6.1.7 楼宇自动化系统管理

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

#### 6.1.8 电子巡更及防盗报警系统管理

- 6.1.8.1 防盗系统主机工作正常、整洁。
- 6.1.8.2 巡更器具工作正常。
- 6.1.8.3 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。
- 6.1.8.4 各类防盗探测器安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。
- 6.1.8.5 防盗报警控制器线路无损、工作正常、整洁。

### 6.1.9 监控系统管理

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

### 6.1.10 停车系统管理

- 6.1.10.1 工作站、服务器、收费站工作正常、整洁；取票机、栅栏机安装牢固、工作正常。
- 6.1.10.2 区域及车位计数显示器工作正常、整洁、数据准确。
- 6.1.10.3 图像识别系统工作正常，摄像机功能工作正常。
- 6.1.10.4 系统检查、检修保养定期进行，保证系统运行正常。

### 6.1.11 广播、背景音响系统管理

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

### 6.1.12 网络与通讯设备管理

- 6.1.12.1 应根据业主或物业使用人的实际需求确定网络与通讯设备的维护保养内容。
- 6.1.12.2 通讯处理机、交换和调制解调器数据通讯工作正常。
- 6.1.12.3 维护终端工作正常、整洁。
- 6.1.12.4 工作电源及UPS工作正常，设备整洁，显示仪表无损。
- 6.1.12.5 配线架、光纤配架排线整齐，标识完好，数据齐全。
- 6.1.12.6 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。
- 6.1.12.7 对相关软件定期进行检测，发现故障及时记录，并通知软件供应商进行维修。
- 6.1.12.8 做好机房防火、防霉、防潮、防雷击的安全保卫工作和清洁卫生工作，机房内设警示标识，温度应保持在25℃左右，并定期做好安全检查，排除隐患，避免发生事故。
- 6.1.12.9 对关键的数据和信息做好备份工作。

### 6.1.13 防雷接地系统管理

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



## 6.2 公共绿化养护

- 6.2.1 制定物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好服务工作记录。
- 6.2.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。
- 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 定期清除绿地杂草、杂物。
- 6.2.5 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等定期修剪、养护，适时补植更新。
- 6.2.6 适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害。
- 6.2.7 室内摆设植物生长良好，长期保持叶面清洁光泽，无枯叶，花盆干净，底盆定期清理，适度淋水，施肥，及时更换养护，盆栽插花美观大方。
- 6.2.8 逢重大节日，根据物业区域实际情况结合业主或物业使用人需求，合理进行绿化装饰布置。
- 6.2.9 根据业主或物业使用人需求，提供有偿的绿化养护服务，明示服务项目及收费价格。
- 6.2.10 绿化养护服务要求根据物业服务区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 A，表 A.1

## 6.3 公共区域环境卫生维护

- 6.3.1 制定物业服务区域保洁服务方案和保洁管理制度，并做好保洁记录。
- 6.3.2 配备专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，做好巡回保洁工作。
- 6.3.3 在商场入口处设置防尘脚垫、雨具存放器等装置，雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。
- 6.3.4 引导业主或物业使用人对垃圾分类投放。
- 6.3.5 生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并及时督促清运。
- 6.3.6 适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。
- 6.3.7 保洁服务要求根据保洁服务区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 B，表 B.1。

## 6.4 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

### 6.4.1 出入口管理

- 6.4.1.1 确保顾客出入口专用，且出、入分开，劝阻携带宠物、制止危险物品等进入商场。
- 6.4.1.2 对物品进出实行电子防盗报警装置检查或人工检查。
- 6.4.1.3 人员密集时应注意维持秩序，控制人员进入并及时疏导，保证出入口的畅通。

### 6.4.2 内部通道管理

- 6.4.2.1 确保员工通道、运货通道等为专用通道，设置物品寄存处和防盗报警装置，设秩序维护人员值守或电子门禁和监控设施，对人员和货物进出进行监督。
- 6.4.2.2 对外来人员和车辆进行登记，必要时进行安全检查。
- 6.4.2.3 在运货繁忙时段，应增派运货区域维护秩序人员，保证运货通道畅通。

### 6.4.3 卖场管理

- 6.4.3.1 监控室不间断对卖场内部进行监控，监控资料至少留存 30 日，有特殊要求的参照相关规定执行。
- 6.4.3.2 安排秩序维护人员对商场内外进行巡视，发现违法、违章行为应及时制止。

- 6.4.3.3 巡视过程和监控室实行联动，收到指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施。
- 6.4.3.4 巡视中发现异常情况，应立即上报，通知有关部门并在现场采取必要措施，必要时启动相应的应急预案。

6.4.3.5 宜安排专人，收集整理散落购物车、购物篮等。

#### 6.4.4 车辆管理

- 6.4.4.1 收费停车场（库）应在出入口张贴经物价部门核定的收费标准。
- 6.4.4.2 专人车辆管理，维护交通秩序，保证车辆通行、易于停放。
- 6.4.4.3 对顾客车辆、运货车辆、商场班车等不同种类的车辆实行分类管理，指定不同的停放区域。
- 6.4.4.4 定期维护停车区域内监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及指示标志。
- 6.4.4.5 根据商场情况规定车辆行驶路线，设置行车指示标志，对进出车辆进行疏导，保证车辆出入口的通畅。
- 6.4.4.6 引导非机动车定点集中存放，整齐有序。

#### 6.4.5 清场管理

- 6.4.5.1 营业结束后，按确定的清场路线进行清场，并对清场过程进行全程监控，不留死角和盲区。
- 6.4.5.2 清场结束后，对清场区域进行封闭，并使用防盗报警系统设防，做好巡逻排查，并留有记录。
- 6.4.5.3 引导疏散离场人员，维持离场秩序，发现问题及时处置。
- 6.4.5.4 登记滞留人员申请，发现 ([异常情况进行上报，并做好监督记录。

#### 6.4.6 大型活动保障

- 6.4.6.1 商业促销、参观等大型活动，应配合业主或物业使用人编制秩序维护保障方案，内容包括指挥系统、信息传递途径、人（车）流集散路线、车位安排、应急预案等。
- 6.4.6.2 确定活动方案后应及时协助业主或物业使用人依法向公安机关申请安全许可，制定灭火和应急疏散预案并组织演练，明确消防安全责任分工，确定消防安全管理人员，保持消防设施和消防器材配置齐全、完好有效，保证疏散通道、安全出口、疏散指示标志、应急照明和消防车通道符合消防技术标准和管理规定。
- 6.4.6.3 活动前应对人（车）流集散路线、车位及活动所需的设施设备等进行检查和确认，必要时进行区域临时封闭。
- 6.4.6.4 活动中宜对商场入口、活动区域、通道、悬高围栏等处的人流聚集状况及车辆进出实施重点维护，发生拥挤时启动相关的应急预案。
- 6.4.6.5 监控室对活动现场进行实时监控，与现场保持通讯畅通。

#### 6.4.7 消防安全管理

- 6.4.7.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。
- 6.4.7.2 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 设置并公示 24 小时服务电话，服务场所每日工作时间不少于 8 小时，工作时间应有现场接待人员。

6.5.2 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、网络信息平台等。

6.5.3 接待服务人员应熟悉商场区域功能，工作中注意用语文明、礼貌、规范。

6.5.4 对业主、物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复，现场不能及时答复的应上报，并反馈。

6.5.5 受理服务事项应进行记录并存档。

6.5.6 报修服务：

- 在双方约定的时限内处理业主或物业使用人的报修，急修 30 分钟内赶到现场进行应急处理；
- 报修、维修应做好记录；
- 对重点维修项目应进行回访。

6.5.7 进驻和离场服务：

- 业主或物业使用人进驻时，物业服务方应按规定程序及时受理：
  - 指引业主或物业使用人办理物业服务相关手续，缴纳相关费用；
  - 提供物业服务手册，指引业主或物业使用人填写和提供进场资料，讲解商场管理规章，并建立业主或物业使用人档案；
  - 与业主或物业使用人签订安全责任书；
  - 提供水、电、气、空调等服务，与业主或物业使用人确认有关读数；
  - 对业主或物业使用人的室内装修拆除告知禁止行为；
  - 钥匙交收。
- 业主或物业使用人离场时，应按规定程序及时受理：
  - 结清物业服务费和水、电、气等费用；
  - 指导业主或物业使用人填写撤场资料；
  - 协同业主或物业使用人对商铺进行设施设备安全检查，确保不遗留安全隐患；
  - 钥匙交收。

## 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，明确突发事件处理责任人，建立快速响应机制。

6.6.2 事件发生时应及时告知业主或物业使用人，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

6.6.3 定期对相关人员进行应急预案培训、演练。

6.6.4 突发事件包括但不限于：

- 火灾；
- 爆炸；
- 电梯事故；
- 踩踏事件等。

## 7 服务评价与改进

应符合DB37/T 1997.1—2019第7章的要求。