

ICS 03.080

A 12

DB37

山东省地方标准

DB37/T 1997.10—2019

物业服务规范 第10部分：民用机场物业

Property service specifications—Part 10: Civil airports 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.....	7

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10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、山东海恒物业服务有限公司、中土物业管理集团有限公司、山东众成标准信息咨询有限公司。

本部分主要起草人：井坤、杨勇、刘祥青、孙伟、辛忠民、刘艾迎。

物业服务规范 第10部分：民用机场物业

1 范围

本部分规定了民用机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民用机场物业服务。

注：机场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/T10001（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/T 18764 民用航空旅客运输术语

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

GB/T 18764-2002和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 房屋及配套设施设备和相关场地的使用、管理和维护

6.1.1 指导业主或物业使用人正确使用房屋及配套设施设备和相关场地，遵守安全使用规范。

6.1.2 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，极端天气之前应进行应急检查。

6.1.3 巡查中发现损坏需要维修时，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，属于合同约定由物业服务费用支出的项目应在 24 小时内组织修复；双方约定以外的，应及时制订维修计划，并在 24 小时内向机场主管部门提出书面申请，根据机场主管部门的决定，组织维修。

6.1.4 每年协助机场主管部门制订房屋及配套设施设备年度维护保养计划，经机场主管部门授权同意后，组织实施。

6.1.5 对物业使用人违反规划私搭乱建或擅自改变建筑物用途的行为进行劝阻，劝阻不成向机场有关部门报告。

6.1.6 根据服务合同约定和机场主管部门授权对机场内下列标识进行有效管理，标志标识管理应符合 GB 2894、GB/T 10001、GB 13495.1 和 GB 15630 以及以下要求：

- 各主出入口的平面示意图；
- 主要道路、停车场、泊车导向等标识；
- 办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识；
- 各楼层指示、引导标识；
- 公共卫生间、电话、服务台等公共服务设施引导和位置标识；
- 公共场所的安全设备设施、消防设备设施标识；
- 共用设备设施的安全警示标识；
- 临时性服务标识；
- 其他标识。

6.1.7 根据机场内的实际情况，采取相应的节能降耗措施。具体措施包括但不限于：

- 严格执行国家关于公共建筑空调温度控制的相关规定；
- 定期对共用设备设施进行巡检，防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏；
- 飞机场内张贴节能提示；
- 根据飞机场正常运行要求确定合理的照明、空调关闭时间；
- 对公共区域照明灯具进行节能改造，合理使用机场助航灯光；
- 加强生态驱鸟，设置驱鸟固定装置，降低驱鸟成本；
- 夜间离峰时间关闭手扶梯。

6.2 公共绿化和环境卫生维护

6.2.1 公共绿化养护

6.2.1.1 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。

6.2.1.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化服务人员。

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

6.2.1.4 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花卉摆放等。

6.2.1.5 室内外绿植养护应符合表 1 和表 2 的要求。

表 1 室内绿植养护要求

项目	服务要求
绿化外观	土壤表层无杂物、无枯叶。叶子健壮，叶色正常，有光泽。盆器及托盘完好干净，托盘无积土。
摆放	根据室内布局的需要或顾客需要在公共部位摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。

表1 室内绿植养护要求（续）

项目	服务要求
修剪养护	定期浇水、施肥，定期修剪，保证造型优美。
选种	选择观赏性强、观赏周期长、存活率高、方便管理的植物。
用肥及用药控制	应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。

表2 室外绿化养护要求

项目	服务要求
修剪	草地：根据长势状况每年定期修剪整形，草的高度不超过9厘米且保持一致，草坪无杂草草屑；灌木：根据长势状况每年定期修剪整形，植物主枝分布均匀，通风透气，造型美观，绿篱整齐一致；乔木：每年冬季修剪一遍，树冠圆整、树势均匀，45度剪口靠节光滑；针叶树应保持明显顶端优势。
灌溉	具体灌溉次数视天气情况而定，供水充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等缺水现象。
除杂草、松土	草地定期除杂草，草地上无开花杂草，花木丛中无高于花木的杂草；定期疏松表土，土壤疏松通透。
施肥	定期进行施肥，施肥均匀、充足、适度，保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。
病虫害防治	及时防治，病株、虫害现象不成灾。
扶正、加固	对新植和弱小树木、植物做好综合防护，及时扶正加固。
补植	对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种，能满足植物生长的条件下无黄土裸露。
防风防汛	灾前积极预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝，疏通道路，清理扶植，尽快恢复原状。
清理绿化垃圾	修剪下来的树枝和杂草，当天清理运走，专人跟踪保洁。
防寒	寒冷季节应有防冻保温措施。

6.2.2 公共区域环境卫生维护

6.2.2.1 停车场(库)、航站区道路、高架桥、人行道、景观区、绿化带、土面区等区域应做到：

- 无果皮、纸屑等垃圾，无杂草、泥沙、积水；
- 周边围界上、场内排水沟和雨篦子里无垃圾；
- 路灯杆、指示牌、栏杆、垃圾箱等设施外体干净，垃圾箱投放口不堵塞；
- 垃圾及时装入垃圾收集容器，倒至垃圾中转站，严禁焚烧垃圾；
- 及时清洁卫生间，洗手台面、洁具、龙头、镜子、墙面、隔断、门洁净，无水渍、污渍、便渍，上下水畅通，垃圾桶及时倾倒；
- 岗亭、道闸、雨棚、楼梯、电梯、扶手、栏杆、垃圾桶、消防箱、防火门、玻璃门、玻璃墙、指示牌、标识等公共设施表面清洁、光亮。

6.2.2.2 候机楼（航站楼）、商务中心贵宾厅、行政办公楼、职工公寓、货运站、塔台、边检楼、动力中心、信标台、停机坪、宾馆、机场附属楼内外区域应做到：

- 大厅、公共走廊、会议室等公共区域全天候即时保洁；

- 地面整洁无灰尘、杂物、痰渍，门窗、墙面、栏杆、扶手、展柜玻璃等无污垢、污迹、手印等；
- 玻璃和金属护栏、指示牌、标识、不锈钢防撞杆、垃圾箱等公共设施，表面清洁光亮，无污渍、灰尘；
- 周边围界上、绿化带和雨水篦子里无垃圾；
- 垃圾桶、茶水废弃桶及时清倒，表面清洁；
- 及时清洁卫生间，洗手台面、洁具、龙头、镜子、墙面、隔断、门洁净，无水渍、污渍、便渍，上下水畅通，垃圾桶及时倾倒；
- 消防箱、指示牌、公共灯具等公共设施目视无灰尘、污迹、蜘蛛网；
- 电梯轿厢表面光亮，无污迹，轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮，无污迹；
- 墙面干净无灰尘、污渍、水渍。

6.2.2.3 客舱内部清洁应做到：

- 客舱：
 - 行李架干净无污渍，内箱无灰尘；
 - 整理旅客座椅，脚踏归位，座椅表面干净整洁，无碎屑（较脏的椅套应通知乘务员并及时更换）；
 - 安全带整理平直，根据要求摆放（靠紧急出口座椅的安全带根据乘务员要求应扣好），安全带摆放形式统一；
 - 椅背调直至起飞降落时状态，头靠两侧耳翼部分应放平，头靠应放置到最低位置并保持清洁，整理头片确保头片左右粘贴位置相同，前后一线；
 - 清理座椅后背袋、清洁袋，安全须知卡、杂志等物品归原位，摆放整齐；
 - 枕头和毛毯摆放、折叠整齐，小桌板表面无污迹；
 - 地面确保干净、整洁、无碎物、杂物。
- 厨房：
 - 厨房及餐车内无垃圾，餐车表面无污迹；
 - 厨房工作台面和水槽无水迹、污渍；
 - 厨房地面无油迹、污渍。
- 盥洗间：
 - 清除马桶内外污物，马桶内外及盖板无灰尘、污垢、异味；
 - 镜面边框、台面、水龙头干净，镜面明亮，无污迹；
 - 更换垃圾袋、卷纸、盒纸；
 - 地面干净整洁，无异味。

6.2.2.4 机坪清洁应做到：

- 对停机坪机位安全线以内区域进行不间断的巡视检查，发现油污、垃圾及时清理；
- 按照飞机预计进离场的时间，提前完成对机位安全线内和机位滑行通道区域重点保洁；
- 清理机坪上遗留的油脂和油渍，且不得遗留污染物；
- 冰雪天气下及时清除机位和飞机滑行路线两侧及廊桥动区内的积雪；雪停后，机位滑行线两侧不得残留积冰、积雪等；
- 大风天气下，加强对机坪的巡视检查次数，重点检查机坪上系留的各类金属设备、垃圾箱牢靠性以及各类白色垃圾、杂草等，发现后及时处理。

6.2.2.5 雨污清理应做到：

- 定期巡视排水管道，确保畅通；
- 定期巡查化粪池，确保水位处于正常。定期对化粪池管路进行疏通养护，确保化粪池污水不外溢，公共排污管道畅通。

6.2.2.6 垃圾站管理及垃圾收集转运应做到:

- 垃圾站及收集点专人连续性管理,采用密闭化收集,及时清运;
- 垃圾站和收集点周围环境整洁,无散落垃圾或积存污水,无杂物乱堆放,垃圾桶无残缺、破损;
- 定期喷药消毒、蚊虫消杀。

6.3 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

6.3.1 停车场管理

应符合DB37/T 1997.1—2019附录C,表C.1中车辆管理的要求。

6.3.2 行李手推车管理

6.3.2.1 摆放管理

- 6.3.2.1.1 摆放位置应方便旅客使用行李手推车,不妨碍旅客通行,不堵塞消防疏散通道。
- 6.3.2.1.2 行李手推车停放处摆放整齐、美观、牢固。

6.3.2.2 调配与回收

- 6.3.2.2.1 根据当日航班信息和旅客实际流量,对进出港行李手推车数量进行调配。
- 6.3.2.2.2 及时收回散乱车辆,在停放处摆放整齐。
- 6.3.2.2.3 运车时应常速行走,避免发生碰撞。
- 6.3.2.2.4 及时将行李车回收至车辆停放处,摆放整齐,清点数量。
- 6.3.2.2.5 对行李车越界使用行为进行劝阻。

6.3.2.3 维修和保养

- 6.3.2.3.1 专人定期检查车辆完好、清洁情况,发现受损车辆及时修复。
- 6.3.2.3.2 保证手推车正常使用,螺丝无松动,运行无噪音、无抖动现象。
- 6.3.2.3.3 保证车辆卫生清洁,无污渍、杂物,车架干净光亮,无缠绕物。
- 6.3.2.3.4 对检修的受损车辆和清洗的车辆进行记录。

6.3.3 驱鸟服务

按照物业服务合同约定及机场相关要求,提供驱鸟服务。

6.3.4 消防安全管理

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

6.4 客户服务

6.4.1 接待服务

- 6.4.1.1 工作时间应有现场接待人员,公布 24 小时服务电话。
- 6.4.1.2 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。
- 6.4.1.3 接待服务中应用语文明、礼貌、规范。
- 6.4.1.4 对机场物业主管部门的咨询、求助等事项,应及时答复。

6.4.1.5 受理服务事项应进行记录并存档。

6.4.2 商户迁入迁出服务

6.4.2.1 机场内经营商户迁入迁出时，应协助办理相关手续，并及时建档、归档。

6.4.2.2 告知迁入迁出商户停车地点、进出机场的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。

6.4.2.3 安排专人进行现场管理和协调。

6.4.3 装修管理

6.4.3.1 建立商户装修登记制度。

6.4.3.2 装修开始前通知商户到机场主管部门办理相关装修手续（如安检等），并告知装修公司有关制度和规定，签订装修协议，明确相关方的权利和义务。

6.4.3.3 安排人员在装修现场巡视监督，发现有违规行为应予以劝阻，不听劝阻的报告机场主管部门。

6.4.3.4 保证装修期间的水电等供应，为装修公司提供装修便利。

6.4.3.5 建立装修档案，包括装修登记、巡视监督等。

6.4.4 报修服务

6.4.4.1 应在双方约定的时限内处理报修，急修 30 分钟内赶到现场进行紧急处置。

6.4.4.2 受理报修服务应做好记录，及时回访。

6.4.5 特约服务

根据机场物业主管部门（或物业使用人、旅客）实际需求，选择做好特约服务。特约服务包括但不限于：

- 商务配套服务，如行李打包、票务服务、会务服务、复印装订等；
- 生活配套服务，如餐饮、购物、班车等；
- 店铺、办公室租赁代理服务；
- 职工餐厅经营管理服务、航空餐食配送服务；
- 公寓管理；
- 其他服务。

6.5 突发事件应急处置

6.5.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。

6.5.2 明确突发事件处理责任人。

6.5.3 事件发生时应及时告知机场管理部门，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

6.5.4 协助机场安全管理部门定期对相关人员进行应急预案培训。

6.5.5 每年组织两次以上应急预案演练。

6.5.6 突发事件包括但不限于：

- 恐怖主义、暴力事件、群体事件；
- 客舱清洁突发事件处置；
- 火灾、水灾、地震等；
- 航班大面积延误；
- 治安事件等。

7 服务评价与改进

应符合DB37/T 1997.1—2019第7章的要求。
