

# DB 37

## 山 东 省 地 方 标 准

DB 37/T 1997.9—2019

---

### 物业服务规范 第9部分：高铁客运站物业

Property service specifications—Part 9: HSR passenger terminals 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.....    | 2  |
| 5 服务内容.....    | 2  |
| 6 服务要求.....    | 2  |
| 7 服务评价与改进..... | 5  |
| 参考文献.....      | 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9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、山东建筑大学、山东省诚信行物业管理有限公司、山东宏泰物业发展有限公司、山东润华物业管理股份有限公司、山东众成标准信息咨询有限公司。

本部分主要起草人：徐涛、郭广宝、李奇会、李丽、汪东方、解茂胜、许彪、张华、陈杰、鞠鹏。

## 物业服务规范 第9部分：高铁客运站物业

### 1 范围

本部分规定了高铁客运站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高铁客运站物业服务。其他客运站物业服务参照执行。

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 25201 建筑消防设施的维护管理

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界定的及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 高铁

指设计开行时速250公里以上（含预留），并且初期运营时速200公里以上的客运列车专线铁路。

#### 3.2

##### 高铁客运站

办理高铁客运业务，为旅客提供高铁运输服务的建筑和设施。

注：主要设备由站房、站前广场和站场三部分组成。

#### 3.3

##### 站台

高铁运输枢纽中供旅客上下车的平台。

#### 3.4

##### 候车厅

旅客候车休息和组织旅客排队进站的场所。

#### 3.5

##### 交通换乘区域

高铁客运站区域内供旅客换乘集散的场所，包括换乘大厅、换乘通道、换乘广场、交通站场等区域。

## 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 制订房屋及配套设施设备和相关场地的年度维护保养计划，经高铁客运站主管部门授权同意后，组织实施。

6.1.2 定期对房屋及配套设施设备和相关场地进行巡检维护，属于小修范围的组织修复；属于大、中修范围的应上报高铁客运站主管部门处理。

6.1.3 房屋及配套设施设备和相关场地的使用、管理和维护应根据物业服务合同的委托内容的不同参照 DB37/T 1997.1—2019 6.1。

### 6.2 公共绿化养护

6.2.1 根据物业服务合同约定和高铁客运站的实际情况，制定绿化养护方案并实施。

6.2.2 定期修剪、适时施肥、浇水，保持土壤肥料、水分适宜、保持植物生长旺盛。

6.2.3 定期实施有害生物防治，杀虫剂、抗菌剂等选用应符合国家规定。

6.2.4 应在非客流高峰时段开展绿化植物的清理、摆放、修剪、布置、洒药等工作。

6.2.5 宜在重大节日进行绿化装饰，如绿化小品、花卉摆放等。

6.2.6 绿化养护要求根据绿化区域现状，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 综合管理

6.3.1.1 根据物业服务合同约定和高铁客运站的实际情况，制定保洁服务方案并实施。

6.3.1.2 保洁作业时不应影响旅客的进出，主动让路，不抢行。

6.3.1.3 保洁人员应经培训后上岗，并遵守相关通勤及进出站管理规定，在责任区域内作业。

6.3.1.4 保洁工作所需工具和设备，应整齐放置在指定的位置或不影响乘客通行的区域内，且放置区应有明显标识。

6.3.1.5 保洁服务要求根据保洁区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 B，表 B.1

#### 6.3.2 常规作业

6.3.2.1 售票厅、候车厅保洁应做到：

——在客流较大时，捡拾地面杂物，及时处理地面污迹；在客流少时，进行尘推作业，擦拭座椅，保证地面整洁；

- 大厅出入口处应进行清拖处理，保持出入口设备及周边地面无杂物；
- 大厅内标志牌、消防设施、开关、空调、护柱盘、花盆及其他设施，按照流程进行保洁作业，保证作业安全，售票机保洁应使用专用工具；
- 保洁作业时，应避免穿行购票旅客队列；
- 垃圾桶保持整洁，周边无散落垃圾。

#### 6.3.2.2 卫生间保洁应做到：

- 根据客流量合理制定卫生间保洁作业流程表，并参照执行；
- 配备专职保洁人员，每日定期保洁，并填写保洁记录；
- 卫生间应干净整洁，无异味；
- 残疾人卫生间应保持畅通，无人使用或旅客走后应及时打扫，保持干净整洁；
- 进行深度保洁作业时，门口应放置警戒牌，做好提示。深度保洁包括但不限于：
  - 大小便池清洗；
  - 门板擦拭；
  - 墙面清洁。

#### 6.3.2.3 站台保洁应做到：

- 在列车进出站时，保洁人员站在安全线以内，停止任何作业，待列车停稳或出站后方可作业；
- 保洁作业车辆远离黄线，与高铁道轨(站台)呈顺向位置停放，与保洁员距离不得超过3米；严禁向站台下清扫任何垃圾；
- 保洁作业人员严禁以任何理由，私自翻越护栏和横穿铁道；
- 站台清洗应集中进行，作业中应有防护人员执勤；地面作业人员清洗站台时，清洗工具应紧跟作业人员，装水车辆要用斜面木桩或其他固定物进行固定，有制动装置的应锁止；
- 列车投放的垃圾及时清运；
- 垃圾隐蔽存放，日产日清。

#### 6.3.2.4 换乘区域保洁应做到：

- 根据客流情况，做全面清洁，收集和清运边角尘土及杂物；
- 通道设施按时巡视、清洁及擦拭，遇恶劣天气或特殊情况，加大检查和清洁次数；
- 保洁工具要按指定位置隐蔽摆放。

#### 6.3.2.5 站前广场保洁应做到：

- 根据客流情况对站前广场进行大扫除，清扫后收取垃圾，放置垃圾袋内，存放于指定地点；
- 有污迹的部位进行重点清洁；
- 恶劣天气等特殊情况时，需进行清洁频率的调整。

#### 6.3.2.6 自动扶梯保洁应做到：

- 在确认没有旅客乘降时才可进行扶梯开关操作，待电梯关闭后方可作业；
- 作业前，在旅客上下梯处设立“正在作业”警示牌，要设专人防护；
- 转换到另一区域保洁时，应检查是否有工具、配件等遗失，确认后再打开扶梯，保证扶梯安全运行；
- 扶梯处于停机状态时才可对扶梯进行梯齿清洁作业，并有专人防护。

#### 6.3.2.7 直梯保洁应做到：

- 作业时设“正在作业”警示牌，作业人员与防护人员一同控制梯门，确保安全；
- 旅客搭乘时，应停止作业，优先乘客行走；
- 作业完成后，认真检查随带工具、零部件、备用品等是否有遗失，保证设备的安全运行；
- 直梯外部保洁作业应佩戴安全帽，并做好安全防护；内部保洁作业应在专业人员防护的情况下

进行。

### 6.3.3 特殊作业

6.3.3.1 特殊作业服务要求应符合 DB37/T 1997.1—2019 6.2.2 的要求。

6.3.3.2 特殊作业宜在夜间或不影响高铁运营的范围进行，包含但不限于以下作业：

- 高空作业；
- 消杀作业；
- 抛光作业；
- 除锈作业；
- 翻新作业；
- 车辆作业。

## 6.4 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

### 6.4.1 巡查管理

6.4.1.1 巡查人员应符合以下要求：

- 按规定着装、并在显著位置佩戴工作标志；
- 熟悉本自职责巡查区域周边环境；
- 掌握本职责巡查区域内电扶梯紧急按钮、对讲机、消防设备等的使用方法；
- 使用文明用语，及时解答旅客咨询。

6.4.1.2 常规巡查应做到：

- 交通换乘区域应实行轮班制，24 小时不定时巡查，做到日常巡查无死角；
- 客流高峰期为重点巡查时段，开展不间断巡查；
- 春运、暑运、黄金周、节假日等特殊时间段，延长重点巡查时段，提高巡查频次。

6.4.1.3 巡查重点包括：

- 可能破坏公共秩序的治安隐患；
- 流浪乞讨、积尘垃圾、设施破损、损绿毁绿等；
- 扰乱经营秩序；
- 工程施工等。

### 6.4.2 安检协助服务

6.4.2.1 根据物业服务合同约定和高铁客运站安检规章制度要求，制定安检协助服务方案并组织实施。

6.4.2.2 安检协助人员应熟练掌握各种安检设备操作及识别方法，对违反安检规章制度的现象，及时向高铁客运站相关部门报告。

6.4.2.3 对不配合检查的人员，应立即上报高铁客运站相关部门和现场执法部门。

6.4.2.4 经检查发现携有违禁物品，应立即请对方协助配合，进行复查。携有违禁物品，应告知对方，请对方配合按要求妥善处理。

6.4.2.5 明确告知乘客，违禁物品，无保管和丢失赔偿义务，上交物品应集中存放，并做好书面记录，在班次结束后向执法部门或高铁客运站相关部门上交违禁物。

### 6.4.3 停车管理

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

#### 6.4.4 消防安全管理

6.4.4.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。

6.4.4.2 消防安全防范管理应符合国家和省消防安全管理规定。

#### 6.5 客户服务

##### 6.5.1 接待服务

6.5.1.1 接待人员应践行“旅客至上、微笑服务”的服务理念，做到：

- 仪容整洁，仪表得体，着装统一；
- 态度热情，用语文明，举止得体，端庄大方；
- 做好工作台账，包括岗位交换、旅客咨询登记等。

6.5.1.2 接待服务台应符合以下要求：

- 为旅客出行提供交通信息查询、便民设施借用、急救医疗协助等方便快捷的服务；
- 服务台时应设置在醒目位置，服务台的设置应避免干扰主要换乘流线；
- 节假日等客流高峰期间可设置临时性服务台，根据高铁客运站主管单位统筹安排、规范定点，确保疏导旅客及时到位。

##### 6.5.2 商户迁入迁出服务

6.5.2.1 高铁客运站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。

6.5.2.2 告知迁入迁出商户停车地点、进出车站的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。

##### 6.5.3 报修服务

6.5.3.1 在服务合同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。

6.5.3.2 受理报修服务应做好记录，及时回访。

#### 6.6 突发事件应急处置

6.6.1 根据物业服务合同约定和高铁客运站的实际情况，制定春运、暑运、黄金周、节假日等特殊时间段的客流高峰应对预案，制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。

6.6.2 明确突发事件处理责任人。

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：

- 突发火灾；
- 自然灾害；
- 恐怖袭击；
- 电梯故障；
- 刑事案件；
- 踩踏事件；
- 突发性疾病；
- 节假日或特殊时间大客流、大量旅客滞留等。

#### 7 服务评价与改进



应符合DB37/T 1997. 1—2019第7章的要求。

### 参 考 文 献

- [1] 《铁路安全管理条例》（2013年8月17日中华人民共和国国务院令第639号）
  - [2] JGJ/T 60 交通客运站建筑设计规范
  - [3] TB 10621—2009 高速铁路设计规范
-