

城市轨道交通物业服务规范

Specification for property service of Urban Rail Transit

2021 - 01 - 25 发布

2021 - 02 - 25 实施

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省物业服务标准化技术委员会（AH/TC 75）提出。

本文件由安徽省物业服务标准化技术委员会（AH/TC 75）归口。

本文件起草单位：安徽新亚物业管理发展有限公司、保利物业发展股份有限公司安徽分公司、合肥湖滨物业管理发展有限公司。

本文件主要起草人：黄巧生、徐辉、沈焕明、吴丹、赵艳林、许玉松、施兴华、吴磊。

城市轨道交通物业服务规范

1 范围

本文件确定了城市轨道交通物业服务的基本要求，并规定了城市轨道交通物业的基础服务、特约服务、应急管理、评价与改进。

本文件适用于城市轨道交通车站、车辆基地、司机公寓楼等场所的物业服务。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 18918-2002 城镇污水处理厂污染物排放标准
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 25506 消防控制室通用技术要求
- GB 50140 建筑物灭火器配置设计规范
- GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求第11部分
- GB/T 21741 住宅小区安全防范系统通用技术要求
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- DB34/T 3055 物业秩序维护 进出管理及巡视检查规范
- DB34/T 3495 物业绿化养护服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市轨道交通车站 urban Rail Station

由起站台层、站厅层、设备层以及出入口组成的供旅客乘降、换乘和等候轨道交通车辆的场所。

3.2

城市轨道交通 urban Rail Transit

通常以电能为动力，采取轮轨运输方式的快速大运量公共交通的总称。

3.3

车辆基地 vehicle base

城市轨道交通运营指挥、车辆停放、车辆维护保养和车辆综合维修基地等后勤场所。

4 基本要求

4.1 机构

- 4.1.1 应有独立法人资格，经营范围应包有物业管理服务，具有统一社会信用代码，各类证照齐全。
- 4.1.2 应根据服务合同约定并结合城市轨道交通服务项目的规模、范围、内容、定位，设置满足服务需求的具体服务机构，实行项目负责制。
- 4.1.3 应有固定的办公场所和工作用房。
- 4.1.4 应建立健全完整的内部管理制度、物业管理制度的服务作业规程。

4.2 人员

- 4.2.1 年龄、学历、专业技能、身体状况、职业资格、职业道德等应与从事的工作岗位相匹配。
- 4.2.2 工作期间应仪表整洁、统一着装、佩戴工牌，行为规范、举止文明、服务热情，定期参加身体检查和心理疏导。
- 4.2.3 上岗前，应进行岗前培训，合格后方可上岗。特种岗位人员应持证上岗。
- 4.2.4 应熟悉各项规章制度，熟练掌握与工作相关的工作流程、工作要求和标准。

4.3 设施设备

- 4.3.1 应配备满足服务所需的设施设备，包括但不限于：
 - 办公类设备，如电脑、打印机、复印机、碎纸机、扫描仪、办公家具、档案柜；
 - 环境维护类设备，如扫/洗地机、单擦机、割灌机、石材养护设备、尘推；
 - 秩序维护类设备，如对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品；
 - 工程维护类设备，如升降机、焊接设备、测温测风设备、摇表、网络测线仪；
 - 其他大型设备，宜根据实际情况，配置治安四轮巡逻车、铲雪车、四轮扫地车。
- 4.3.2 应保持设施设备、工具完好安全，需要检定、校准的设备，工具应定期检测，确保安全有效。

5 基础服务

5.1 客户服务

- 5.1.1 依据合同约定提供相应客户服务，包括但不限于：
 - 前台接待；
 - 会务接待；
 - 节假日布置服务；
 - 便民服务。
- 5.1.2 前台接待宜设置于大厅醒目位置，做好来电来访接待、业务咨询、报事报修处理、投诉处理及回访、方位引导等服务。
- 5.1.3 会务接待应由专人负责，根据业主单位要求做好会议迎送、会前摆台及物品准备、会中茶水服务及会后清扫、整理等。
- 5.1.4 在春节、中秋节、元宵节传统节日及国庆节、元旦等法定或特殊节日，宜做好公共区域的节日布置，营造节日氛围。
- 5.1.5 在显著区域积极为业主单位、顾客等提供便民医药箱、雨伞、小推车、打气筒及代收发包裹和书刊等便民服务。

5.2 公共保洁

- 5.2.1 依据合同约定提供相应等级保洁服务，包括但不限于：
 - 公共区域保洁；
 - 垃圾清运；

——有害生物防治。

5.2.2 应根据物业管理区域清洁区域和范围，结合季节、气候特点，制定符合约定保洁服务标准的公共区域清洁服务方案，组织实施过程中应重点注意以下事项：

- 定时清洁天台、消防楼梯、大堂、电梯厅、电梯轿厢等部位，确保各部位干净整洁；
- 定时清洁道路、停车场、明沟、屋面、绿化带、花坛、水景、休闲娱乐设施、健身设施、标识、宣传栏、信报箱等部位，确保各部位干净整洁；
- 定期对公共卫生间进行清洁，保持地面、墙面、外壁、天花板、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物；卫生洁具洁净、光亮，无尿碱、污垢，垃圾桶、纸篓应及时清理，无异味；
- 定期清理沙井、排水沟，确保正常使用；
- 雨雪、台风等恶劣天气时，应及时清扫道路，确保道路畅通；
- 作业期间应有“正在保洁，感谢配合”、“地面湿滑，注意安全”等温馨提示或安全警示标志；
- 做好日常保洁服务记录。

5.2.3 垃圾应日产日清，垃圾清运过程中应注意但不限于以下事项：

- 应遮挡、防护，防止二次污染，确保垃圾无满溢，地面无散落垃圾、无污水，无明显异味；
- 选择合理时间，避开人流高峰；
- 垃圾桶应定期清洗、消毒，确保垃圾桶内外无污垢，距离垃圾桶 3 米以外无异味；
- 垃圾中转站（房）应定期清洗、消毒、消杀，确保无杂物残留、无强异味；
- 积极配置分类收集容器，倡导生活垃圾分类。

5.2.4 应根据轨道交通物业管理区域制定有害生物防治方案和计划，并组织实施，符合但不限于以下要求：

- 定期对苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠、白蚁等有害生物进行定期消杀，宜每季度一次，夏季宜每月一次；
- 定期对电梯按钮、公共门把手等公众频繁接触部位进行消毒处理，宜每天一次，流感季节、传染性疾病和疫情特殊时期，应增加消毒杀菌频次；
- 开展有害生物防治时，应确保用药安全、规范，并提前通知客户做好防范，作业现场设置安全警示标识，保障安全。

5.3 园林绿化养护

5.3.1 园林绿化养护包括但不限于：

- 修剪、清理；
- 浇水、施肥；
- 补种、补栽；
- 恶劣天气防护和处理；
- 绿化租摆。

5.3.2 应根据轨道交通物业管理区域绿化实际情况，结合合同约定及季节、气候特点，制定园林绿化方案，并组织实施，做好记录。

5.3.3 应建立绿化台账，名贵花木宜做安全防护，并采取铭牌标记。

5.3.4 园林绿化养护按 DB34/T 3495 规定执行。

5.4 公共秩序维护

5.4.1 公共秩序维护包括但不限于：

- 出入口管理；
- 公共区域巡视巡查；
- 车辆停放秩序维护；
- 治安防范与维护；
- 消防管理；
- 治安监控室、消防控制室管理。

5.4.2 应根据轨道交通物业管理区域实际情况，结合合同约定制定公共秩序维护方案，并组织实施，做好记录。

5.4.3 出入和巡查管理按 DB34/T 3055 规定执行。

5.4.4 应制定车辆管理制度，定期检查区间道路，确保标志齐全、路标醒目、道路畅通，交通拥堵时间、路段应有人员引导；停车场导向系统设置应满足 GB/T 15566.11 的要求，维护车辆进出及停放秩序。

5.4.5 定期检查消防设施设备，保证数量齐全、安全有效、消防通道畅通；建立消防应急队伍，定期开展消防培训，消防演练每年宜不少于 2 次。

5.4.6 应根据 GB 25506 的要求，制定消防安全控制室管理制度，配置专职消防控制室值班人员，落实岗位责任制，并符合以下要求：

- 熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，同时做好消防控制室的火警、故障和值班记录；
- 建筑消防控制室应当实行 24 小时值班制度，每班不应少于 2 名专职值班人员；
- 对故障报警信号应及时确认、排除，不能排除的应立即向主管人员报告；
- 消防控制室内应当留存消防设施系统图、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料。

5.4.7 应制定监控室管理和值班制度，配置专职消防控制室值班人员，落实岗位责任制，并符合以下要求：

- 保证安全监控设施设备 24 小时正常运行，摄像头无被遮挡现象；
- 应实行 24 小时值班，收到报警信号或客户求助信息后，应在 3 分钟内通知公共秩序维护人员前往现场处理；
- 交接班记录及时、规范、清楚、完整。

5.5 楼宇维护

5.5.1 依据合同约定，一般楼宇维护服务主要包括：

- 承接查验；
- 装修施工现场监管；
- 共用部位维修养护。

5.5.2 承接城市轨道交通并正式进场提供物业服务前，应进行查验，以了解楼宇情况、明确双方责任，规避后续服务风险，制定切实可行的物业服务方案。承接查验应注意以下重点事项：

- 承接查验前，应签订物业承接查验协议，接收工程图纸、档案等技术资料；
- 承接查验中宜采取核查方法进行，对共用部位、共用设施设备建设、运行、数量等基本情况应详细记录；
- 承接查验后应形成报告，就存在问题提出整改意见，提交业主单位，跟进维修改进情况，并依据合同约定办理物业交接手续。

5.5.3 应按法律法规规定和合同约定，制定施工管理和装修服务相关制度，并进行现场监管，并做好以下主要工作：

- 受理装饰装修申请时，应告知装饰装修中的有关制度和规定，签订装饰装修协议，明确装饰装修禁止行为与注意事项，明确相关方的权利和义务，并整理保存装修申请、审批、验收等材料；
 - 定期巡视装修现场，发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止，如制止无效应上报有关部门处理；
 - 对装修区域内的共用部位（地面、墙面、通道、电梯前室、电梯轿厢等）进行有效防护；
 - 装修产生的建筑垃圾应堆放于专门设置的堆放点，集中存放，及时外运。
- 5.5.4 应按法律法规规定和合同约定，开展楼宇共用部位维修服务，并做好以下主要工作：
- 应建立健全物业管理区域内共用部位基础资料，并用部位包括但不限于基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；
 - 应科学制定运行维护方案，日常巡检至少每月一次，计划性保养至少每季度一次，降低设施的故障率，延长使用寿命；
 - 日常巡检发现存在安全隐患应及时告知业主单位，并制定大中修或更新改造计划，经批准后组织实施或跟进维修情况。
- ## 5.6 共用设施设备维修养护
- ### 5.6.1 共用设施设备维修养护内容包括但不限于：
- 消防系统维修养护；
 - 供配电系统维修养护；
 - 给排水系统维修养护；
 - 照明系统维修养护；
 - 空调系统维修养护；
 - 智能化系统维修养护；
 - 电梯系统维修养护。
- 5.6.2 应制定完善的消防系统管理制度和维修养护方案、计划，并组织实施、做好记录，确保消防系统正常运行，符合以下要求：
- 建立消防设施设备管理制度和档案，按照 GB 50140 配置消防器材；
 - 配备专业管理和技术人员，按照 GB 25201 的要求维护保养消防设施设备；
 - 保障消防疏散通道、安全出口、消防车道畅通，无堵塞、占用、锁闭现象；
 - 保障室内消火栓箱和室外消火栓醒目、无遮挡、无圈占现象；
 - 确保消防疏散线路图和标识清晰明确；
 - 每月至少开展一次消防系统的巡视和检修工作，发现问题，协调相关方解决，确保消防设施设备完好；
 - 对消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查。
- 5.6.3 应制定完善的供配电系统管理制度和维修养护方案、计划，并组织实施、做好记录，确保供配电系统正常运行，主要做好以下工作：
- 配备专业技术人员负责日常运行操作、检查、检测及维修、保养工作；
 - 定期对供配电设备、相关安全标识、安全用品和环境进行检查、检测、检修、保养等，保障设备正常运转，系统出现故障时，应及时修复；
 - 定时对设备的主要运行参数进行记录；
 - 根据发电机功率及数量储备足够的燃油，确保突发性停电期间共用设施设备正常运行。
- 5.6.4 应制定完善的给排水系统管理制度和维修养护方案、计划，并组织实施、做好记录，确保给排水系统正常运行，主要做好以下工作：

- 每月至少对泵房、地下室、管道井、生活供水泵、阀门等部位管线进行巡查、检测、维护、保养一次，保证正常供水；
- 每季度至少清洁生活水箱、水池等一次，并对水质进行化验，保证二次供水水质符合 GB 5749 要求；
- 确保各类供水设备整洁、无锈迹、防范鼠害，生活水池检查口、房门应上锁并由专人管理，保证供水安全；
- 每月至少对公共污水管、雨水管道、污水提升泵、铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道、化粪池、集水坑等进行检查、保养一次，并及时清理、疏通，保持排水畅通、无堵塞；
- 在雨季来临前应对所有排水管、网、沟、渠、地漏，排除堵塞、渗漏、溢水等现象巡查排查一次，检查所有排水泵，排除故障，确保水泵正常运行，并备齐相应数量防洪沙袋等防洪涝设施设备；
- 依法及时办理排放污染物许可证等相关证书，并妥善保管，定期更换以保持有效期内；
- 配备污水处理设施的，应每月检查、保养一次，确保生活污水排放达到 GB 18918-2002 一级 B 类标准的要求；直接排入市政污水管道集中到城镇污水厂处理的生活污水，应确保其达到 GB 18918-2002 三级标准的要求。

5.6.5 应制定完善的照明系统管理制度和维修养护方案、计划，并组织实施、做好记录，确保照明系统正常运行，主要做好以下工作：

- 每月至少对照明设备进行检修、维护和保养一次，确保路灯等设备外观美观，使用正常，发现损坏应及时修复；
- 根据季节的变化及时调校公共照明的时控开关，保证满足需求同时节能降耗；
- 加强公共照明设施日常巡检，确保安全使用，防范制止私拉乱接。

5.6.6 应制定完善的空调系统管理制度和维修养护方案、计划，并组织实施、做好记录，确保空调系统正常运行，主要做好以下工作：

- 每次空调系统启动前应进行开机前检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数；
- 每季度至少对空调系统各部件检查、检测及清洗一次，确保设备运行正常；
- 宜委托专业机构定期对空调系统进行维护保养，维护内容和频次应符合相关规定；
- 根据季节的变化及时调校、设置中央空调合理温度，保证满足需求同时符合节能降耗要求。

5.6.7 应制定完善的智能化系统管理制度和维修养护方案、计划，并组织实施、做好记录，确保智能化系统正常运行，主要做好以下工作：

- 每月至少对智能化设施设备进行检修、维护和保养 1 次，保证正常、安全、有效运行；
- 安全防范系统维修养护应符合 GB/T 21741 要求；
- 监控录像资料至少保存 30 日，监控画面齐全、清晰；有特别规定的，应符合其要求。

5.6.8 应制定完善的电梯系统管理制度和维修养护方案、计划，并组织实施、做好记录，确保电梯系统正常运行，主要做好以下工作：

- 应委托专业电梯维保单位负责电梯的维修保养，并每年进行安全检测，保证电梯安全、正常、有效运行；
- 保持与受托的专业电梯维保单位联系，及时反馈电梯运行情况，督促其按照国家相关规定及 TSG T5002 要求，配备足额的持有特种设备电梯作业电梯修理 T 证的专业人员，履行定期维修保养、年检职责，规定时间到达现场处理电梯故障和突发事故；
- 按每项目、每 50 台电梯至少配备 1 名持有特种设备安全管理 A 证的专业人员，每天巡查、检查、监测电梯设备运行情况；
- 应制定电梯故障应急方案和使用指引，电梯应急方案应包括但不限于停电时电梯应急处理、电梯困人应急处理、地震时电梯应急处理、水浸时电梯应急处理等；

- 电梯内应有使用登记证书、应急救援电话、禁烟标志、有效的电梯安全检验标志、维保标志和安全乘梯提示等；
- 电梯发生故障时，应及时通知受托专业电梯维保单位，并督促其及时修复；发生困人等重大事故时，应立即通知其在 30 分钟内到达现场救援，并同步启动应急处理预案，采取必要应急措施，安抚被困人员，协助救援和处理工作。

6 特约服务

6.1 安全检查

6.1.1 依据服务合同配合轨道交通管理部门对进入车辆的人员及携带禁止进入车辆的物品进行检查，以维护轨道交通正常秩序、保障公共安全，包括但不限于以下工作：

- 严格控制携带违禁物品；
- 身份核实及信息登记；
- 准入车辆的安全检查、信息核实；
- 人员安全码识别、体温测量；
- 发现问题立即处理，并报告上级领导和有关部门；
- 人员引导、购票、秩序维持、文明宣传、扶弱助残等服务。

6.1.2 应制定车站和车辆段的安全检查服务方案，从事安全检查的人员年龄宜不超过 45 周岁。

6.2 一站式生活服务

6.2.1 依据服务合同在城市轨道交通司机公寓楼内设置服务功能集中的接待窗口，配备必要的服务设施，为入住的城市轨道交通司机提供接待、咨询、答疑、指引等一站式服务，包括但不限于：

- 入住；
- 叫醒；
- 退宿；
- 居住管理。

6.2.2 应制定入住服务流程和管理制度并严格执行，重点做好以下服务：

- 与车辆场段调度室确认入住人员信息，根据排班时间，提前 30 分钟检查室内环境，空调温度 26 摄氏度为宜，配置洗漱用品、饮品食品；
- 按管理要求为入住人员办理入住手续，告知注意事项，发放生活用品；
- 对已入住的房间，及时在房门把手上悬挂“请勿打扰”提示牌。

6.2.3 应根据入住人员上班工作时间，提前 10 分钟通过电话方式连续三次叫醒，每次间隔 3 分钟；发现异常，应及时入室提醒。

6.2.4 应制定退宿服务流程和管理制度并严格执行，重点做好以下服务：

- 应注意以下事项：
- 按管理要求及时为入住人员办理退宿手续；
- 对退宿后的房间，应及时检查房间内的设施设备是否完整，发现异常情况及时按相关规定记录并报告；
- 对退宿后的房间，应及时检查房间内是否遗留个人物品，如有应及时联系并做好相关记录；
- 及时对退宿后的房间进行消毒、清理、清洁工作，并补齐洗漱用品。

6.2.5 应制定居住管理制度，并监督执行，重点做好以下服务：

- 每月至少检查公寓楼内家具、设施设备一次，发现异常情况及时报告报修，保障正常、有效使用；

- 维护休息秩序，制止违法违规违纪行为，保障安全、安静的居住环境；
- 发现或接报入住人员身体发生不适等特殊情况，应立即报告。

6.3 轨道车辆清洗、消杀服务

6.3.1 依据服务合同对轨道库内停放的电客车车辆轿厢内环境及设施设备进行清洗、清洁、擦拭、消杀等服务。

6.3.2 应根据轨道车辆运行实际情况，制定轨道车辆清洗、消杀方案和年度、月度计划，并组织实施和记录，宜符合以下要求：

- 基本清洁，于列车每次运行结束后、出发前清洁 1 次；
- 专项清洁，每月至少 1 次集中对轿厢及设施设备、空调通风系统等进行专项清洁 1 次；
- 环境消杀，每月对轿厢内至少进行 1 次环境消杀，特殊情况应增加消杀频次；
- 轿厢外体清洗，每季度至少清洗 1 次。

6.3.3 实施轨道车辆清洁、消杀作业时，宜按以下程序进行：

- 进场前，清点人员，并向车辆基地调度中心进行请点，同意后方可进入车辆段作业，确保在安全的环境下作业；
- 作业前，应在作业轨道车辆两端挂好“禁动牌”标牌，并确认车辆所在股道接触网已经断电且挂好接地线；
- 作业中，应严格按照作业流程 and 标准进行，发现异常或故障应及时报告；
- 作业后，应及时清运出垃圾、药品废弃物，并按规定统一回收处理；清理各类作业工具、设备、物、药品；清点作业人员；
- 离场后，确认人员、工具出清，并及时向调度中心作业报告完工，请求销点。

6.4 隧道清洗

6.4.1 依据服务合同配合轨道交通管理部门对隧道进行清洁维护服务，包括但不限于：

- 定期垃圾清捡；
- 隧道排水沟清理；
- 集水坑清理；
- 隧道冲洗、消杀。

6.4.2 应根据隧道运营实际情况，制定隧道清洗方案和年度、月度计划，并组织实施和记录。

6.4.3 实施隧道清洗应严格遵守城市轨道交通运营管理规定，宜按以下程序进行：

- 进场前，清点人员，并向车辆基地调度中心进行请点，同意后方可进入隧道，确保在安全的环境下作业；
- 作业前，应再次确认轨道运行情况，并设置“禁动牌”标牌
- 作业中，应严格按照作业流程 and 标准进行，发现任何异常或故障，应及时报告
- 作业后，应及时清运出垃圾、药品废弃物，并按规定统一回收处理；清理各类作业工具、设备、物、药品；清点作业人员
- 离场后，确认人员、工具出清，并及时向车辆基地调度中心报告完工，请求销点。

6.5 轨道库区保洁服务

6.5.1 依据服务合同对轨道库内地面、车辆检查道、库内行车轨道及部分设施设备进行清洗、清洁、擦拭、消杀等服务，包括但不限于：

- 基本保洁；
- 专项保洁；

- 环境消杀；
- 墙面玻璃清洁。

6.5.2 应根据轨道车库实际情况，制定保洁服务方案和年度、月度计划，并组织实施和记录，宜符合以下要求：

- 基本清洁，每日对库区进行日常保洁至少1次、循环保洁至少2次；
- 专项清洁，每周对库区内通风系统、灯具等设施设备至少进行保洁1次，每月对通风设施至少保洁1次；
- 环境消杀，每月至少进行1次环境消杀，特殊情况应增加消杀频次；
- 墙面玻璃清洁，两米以下墙面玻璃清洁每月至少清洁1次。

7 应急管理

7.1 应急机构

7.1.1 应根据轨道交通物业管理区域特点，建立应急处置和救援制度，成立由项目负责人作为第一责任人的应急处置领导小组，设置专职（责）部门，组建专（兼）职应急救援队伍。

7.1.2 应急处置领导小组应定期组织开展培训，熟练掌握各类应急处置内容、程序、职责，发生人员变化，应及时调整、补充。

7.2 应急预案

7.2.1 应识别轨道交通物业管理服务各类风险，建立健全完善的各类应急预案。

7.2.2 应急预案应包括以下主要内容：

- 组织机构及职责；
- 项目基本情况分析；
- 应急事件事故识别、分类；
- 应急处置基本原则；
- 应急事件事故防范措施；
- 预警信息处置、报告程序；
- 应急分类处置措施；
- 应急物资保障。

7.2.3 应急预案应报业主单位备案，并与其相关预案保持衔接。

7.2.4 应定期开展应急预案演练，并对预案进行评审和完善，以保持其实用性和有效性。

7.3 应急响应

7.3.1 发生应急事件事故时，应立即响应并识别，及时启动应急预案，并向相关部门报告，视情况寻求社会救援力量支持。

7.3.2 物业管理区域内发生应急事件事故，应及时采取但不限于以下处置措施：

- 人员疏散；
- 设置警戒线；
- 现场交通、秩序维护；
- 应急救援队伍的组织与协调；
- 应急物资的调集；
- 社会救援力量的联动；
- 正面、及时、准确说明和发布信息；

——做好与新闻媒体沟通与管理。

7.3.3 应急事件事故有效控制后，应及时做好各类善后处理，一般主要有：

- 物业管理区域正常秩序恢复；
- 及时清理现场，恢复正常环境；
- 配合轨道交通车辆恢复运行；
- 协助事故调查、损失评估；
- 协助相关理赔。

7.3.4 应急事件事故处置完全结束后，应对应急预案、处置过程、善后处理等进行全面评估，形成书面报告，对存在的问题及时跟进改正、完善。

7.3.5 应对应急处置形成全过程完整记录。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 评价形式包括但不限于：

- 自我评价；
- 顾客评价；
- 第三方评价。

8.1.2 评价依据包括但不限于：

- 相关国家法规政策和强制性标准；
- 服务合同；
- 物业管理制度、服务标准、作业指导书。

8.1.3 评价内容应包括但不限于：

- 遵守法规政策和强制性标准情况；
- 服务合同履行情况；
- 物业管理制度、作业指导书执行情况；
- 服务内容完成情况、服务标准达成、承诺兑现情况；
- 物业安全有效运行和保值增值情况；
- 服务质量高低及顾客满意度；
- 服务过程中各类表单记录完整性；
- 服务态度、方式、效率等；
- 顾客投诉和建议意见处理。

8.1.4 轨道交通物业服务企业宜每季度至少组织 1 次自我评价，每半年至少组织一次顾客评价，每 1 年宜组织一次第三方评价。

8.2 改进

8.2.1 应建立纠正、预防和改进措施，对服务评价结果进行数据分析，及时对评价不合格项改进，明确责任人，制定改进、预防方案措施，在规定时间内完成改进。

8.2.2 应建立长效机制，消除不符合产生的原因，防止已改进不合格项再次发生。

8.2.3 应规范策划、实施、检查、处置程序，实现服务质量的持续改进，不断提高轨道交通物业服务水平，提高顾客满意度。

参 考 文 献

[1] GB/T 50833-2012 《城市轨道交通工程基本术语标准》
[2] CJJ/T 287-2018 《园林绿化养护标准》
[3] 中华人民共和国国务院[2003]第379号令《物业管理条例》(2018年修订)
[4] 中华人民共和国住房和城乡建设部[2010]165号令《物业承接查验办法》
[5] 中华人民共和国建设部[2002]第110号令《住宅室内装饰装修管理办法》
[6] 中华人民共和国主席令[2007]第69号《中华人民共和国突发事件应对法》
[7] 中华人民共和国主席令[2013]第4号《中华人民共和国特种设备安全法》
[8] 中华人民共和国公安部第61号令《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》
[9] 《中华人民共和国职业分类大典》 中国劳动社会保障出版社1999
[10] 中国物业管理协会设施设备技术委员会 谢家瑾 《物业设施设备管理指南》中国市场出版社
2010
