

DB2301

黑龙江省哈尔滨市地方标准

DB2301/T 89—2021

展馆物业服务规范

2021 - 05 - 13 发布

2021 - 06 - 13 实施

哈尔滨市市场监督管理局

发布

目 次

前言 II

引言 III

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

 4.1 服务机构 1

 4.2 人员 2

 4.3 规章制度 2

 4.4 财务管理 2

 4.5 档案 2

5 综合服务 3

 5.1 委托服务 3

 5.2 布展服务 3

 5.3 撤展服务 3

6 房屋与共用设施设备维修与管理 3

 6.1 房屋维修与管理 3

 6.2 共用设施设备维修与管理 4

 6.3 标识管理 5

7 秩序维护服务 6

 7.1 出入管理 6

 7.2 巡查管理 6

 7.3 监控管理 6

 7.4 车辆管理 6

 7.5 装卸管理 6

8 消防管理 7

9 环境管理与服务 7

 9.1 保洁服务 7

 9.2 绿化服务 7

 9.3 清冰雪服务 8

10 突发事件处理 8

11 服务评价与改进 8

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。

本文件由哈尔滨市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位：哈尔滨市标准化研究院、哈尔滨市物业管理协会。

本文件主要起草人：高祥涛、季晔、姜一平、张志君、刘伟华、张宏权、樊勇、李文仲、张宇航、刘卫东、王德涛。

引 言

随着社会的不断进步和发展，物业服务质量也受到各方面的关注。本文件的制定是为了贯彻落实国家“放管服”的改革要求，促进物业服务组织建立起职业化、规范化的管理方法，提高物业服务水平。

本文件的制定依据目前哈尔滨市物业服务的实际情况，参考了国际标准化组织制定的质量管理体系标准，及国际标准化组织消费者政策委员会（ISO/COPOLCO）制定的《服务标准化指南》，为物业服务组织规范服务行为、提高服务质量提供指导。

本文件在实施过程中，物业服务组织可依据《物业服务合同》进行适当的补充和删减。

展馆物业服务规范

1 范围

本文件规定了展馆物业服务的基本要求、综合服务、房屋与共用设施设备维修与管理、秩序维护服务、消防管理、环境管理与服务、突发事件处理及服务评价与改进要求。

本文件适用于哈尔滨市行政区域内展馆物业服务的管理。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- 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 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

展馆物业

已建成具备举办各种形式的会议和展览、展销的建筑物及其相关的设施、设备和场地。本标准所指的是会展中心、大型展会、展览馆等物业。

4 基本要求

4.1 服务机构

应设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求：

- a) 取得相应的合法经营资格；
- b) 具备相应的服务场所；

- c) 具备满足服务需求的设施设备;
- d) 具有相应的管理机构、人员、措施和制度;
- e) 宜采用信息化手段进行管理。

4.2 人员

物业服务机构的人员符合以下要求:

- a) 具有良好的职业道德, 身体健康, 能够胜任本职工作;
- b) 管理人员取得从业资格或岗位证书;
- c) 专业技术操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位证书;
- d) 人员应经岗前培训, 合格后上岗; 工作中应定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训;
- e) 应统一着装, 佩戴明显标志, 仪容仪表整洁;
- f) 服务主动热情, 服务人员宜使用普通话。

4.3 规章制度

物业服务机构应建立完善的规章制度, 包括但不限于:

- a) 物业服务方案;
- b) 各岗位职责、工作流程及服务要求;
- c) 内部管理制度。

4.4 财务管理

应建立健全财务管理制度, 并符合下列要求:

- a) 规范操作, 账目清晰;
- b) 应每年对财务情况进行审计。

4.5 档案

物业服务机构应建立完善的物业档案管理制度, 档案内容包括但不限于:

- a) 技术档案:
 - 1) 工程竣工验收档案;
 - 2) 项目竣工综合验收档案;
 - 3) 物业承接查验档案;
 - 4) 设施设备技术资料;
 - 5) 工程内业资料。
- b) 日常档案:
 - 1) 房屋维修管理档案;
 - 2) 设施设备维修管理档案;
 - 3) 秩序维护档案;
 - 4) 消防管理档案;
 - 5) 保洁服务档案;
 - 6) 绿化服务档案;
 - 7) 业主及物业使用人资料;
 - 8) 物业服务机构日常管理文件、记录;
 - 9) 投诉处理资料。

5 综合服务

5.1 委托服务

5.1.1 根据主办单位、展馆方和参展商的特殊需求，提供相关的委托服务。如：接待、签到、租赁、室内绿化与布置、票务服务等。

5.1.2 建立委托服务制度或流程，以确认服务要求。

5.1.3 对委托服务提供的产品和服务的质量、安全、卫生进行检查，发现问题应立即整改。

5.2 布展服务

5.2.1 提供展馆物业及展馆内部配套设施服务功能等咨询服务。

5.2.2 提供布展工程搬运管理服务，包括但不限于：

- a) 搬运道路及电梯荷载要求；
- b) 车辆进出时间和路线规划；
- c) 引导设施设备进入场馆等。

5.2.3 提供布展施工过程监管服务，包括但不限于：

- a) 展位间的安全消防距离；
- b) 参展设备负荷、地面保护；
- c) 消防设施；
- d) 作业规范和施工人员管理等。

5.2.4 提供布展装修过程监管服务，包括但不限于：

- a) 施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运；
- b) 现场灭火器材的配置；
- c) 装修、装饰等应符合 GB 50140 和 GB 50222 的消防安全规定。

5.2.5 布展施工活动等需要设定的封闭区域，应有明显标志，阻止无关人员进入。

5.2.6 收集布展施工监督管理、装修检查记录，建立装修管理档案。

5.3 撤展服务

5.3.1 协助展馆方，尽快恢复展厅的原有状态，并提供以下管理服务：

- a) 撤展现场秩序的维护；
- b) 展场清洁等。

5.3.2 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。

5.3.3 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 房屋与共用设施设备维修与管理

6.1 房屋维修与管理

6.1.1 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查及相应处置。

6.1.2 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机构负责维修的项目，应及时维修；需要动用专项维修资金的，应向房屋产权人提出书面申请，及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，根据房屋产权人的决定，组织维修。

6.1.3 每年制定房屋的年度维修保养计划，并组织实施。

6.1.4 除经有关部门批准同意设立的专用仓库外，确保展馆内不堆放易燃、易爆、易腐蚀等危险品和有害物品。

6.2 共用设施设备维修与管理

6.2.1 综合管理

6.2.1.1 建立相关现场管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、巡检范围、巡检周期、巡检内容、巡检标准、维护保养、运行记录、维修档案等；跟进预防性维护保养计划的执行情况，确保现场管理工作落实到位，制定相关应急预案。

6.2.1.2 定期对共用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和处置，确保共用设施设备运行良好。发现问题及时向客户报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录。

6.2.1.3 应维护设施设备安全、稳定运行。

6.2.1.4 应配置先进、安全、性能可靠的作业工具，所有工器具应建立台账，责任到人，安全工器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。

6.2.1.5 应在设备机房显著区域悬挂或粘贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员证件、设施设备标识标牌、安全防护和警示标识等，在明显易取放位置配备符合规定的完好有效的消防器材及专用工具，应设有挡鼠板，宜配备鼠药盒或粘鼠板。设备机房定期清洁，机房内整洁有序，无杂物。

6.2.1.6 定期巡查大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等。

6.2.2 照明

6.2.2.1 定期巡查和维护展馆内公共部位的照明设备，灯具安装牢固，工作正常。

6.2.2.2 合理安排和调整灯光照明启闭时间。

6.2.3 供配电系统

6.2.3.1 制定供配电系统的运行维护作业规范和程序。

6.2.3.2 组织实施维保，对变配电设备、设施进行检查、维护。保持展馆变配电设备运行正常。

6.2.3.3 对应急供电系统进行检查维护，定期试运行。

6.2.4 电梯

6.2.4.1 电梯应经取得相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后投入使用，此后每年定期检验，并张贴新的合格证。

6.2.4.2 应由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行定期保养和维护，并按照所签订的设备维保合同对其提供的服务进行监督。

6.2.4.3 电梯日常运行平稳舒适，动作准确可靠，直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具，扶梯踏板、扶手带等配件保持完好。

6.2.4.4 建立应急事件处理机制，制定应急预案。

6.2.4.5 保持消防电梯与火灾报警系统可靠的联动功能。

6.2.5 空调系统

6.2.5.1 开机前对空调系统进行检查，检测运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，并进行清洁保养。

6.2.5.2 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，做好记录。

6.2.5.3 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。

- 6.2.5.4 确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。
- 6.2.5.5 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。
- 6.2.5.6 保证采暖热水及附属设备的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

6.2.6 给排水设施

- 6.2.6.1 对各类水泵、阀门、表计、控制柜等进行检查，确保给排水系统通畅，风机正常；各种管道阀门完好；仪表显示准确；系统无明显异味、噪声。
- 6.2.6.2 对展馆排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈、防腐处理，定期对轴承进行润滑，定期对污水处理系统全面维护保养。
- 6.2.6.3 生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求，并委托有资质的检测机构进行检测，每半年不少于 1 次生活水箱清洗消毒，每年不少于 2 次水质检测。二次供水的设施和处理要求应按照 GB 17051 执行。
- 6.2.6.4 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。
- 6.2.6.5 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。
- 6.2.6.6 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口、排污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。
- 6.2.6.7 定期对室内集水坑、隔油池、室外化粪池进行清理。
- 6.2.6.8 定期检查窖井井盖，发现凹陷、破损、缺失及时处理；冬季宜进行保温处理。
- 6.2.6.9 定期检查沟、渠、池、井、地下给排水管道，发现堵塞及时进行疏通清洗。
- 6.2.6.10 管道色标和水流指示清晰；阀门开关状态和水泵的使用、备用状态，挂牌明示。

6.2.7 避雷系统

- 6.2.7.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。
- 6.2.7.2 定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置，发现问题及时处理。
- 6.2.7.3 定期检查重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对钢窗、钢结构进行外观检查，发现问题及时处理。
- 6.2.7.4 定期对变配电室内的接地带、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、构架等金属物接地可靠。

6.2.8 消防设施

- 6.2.8.1 应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测、维修保养，并出具检测报告。
- 6.2.8.2 消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求。
- 6.2.8.3 疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象；不应占用防火间距。
- 6.2.8.4 室内消防栓箱醒目，无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水箱、水带齐全好用，启泵按钮应能够正常启动消防水泵。
- 6.2.8.5 室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象。
- 6.2.8.6 灭火器保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，压力表显示在正常范围内，应定期维修、检测。
- 6.2.8.7 消防水池等消防储水设施应保持有水有压，消防管线冬季应有防冻措施。
- 6.2.8.8 设自动消防设施的，应确保自动消防设施运行正常；发生火灾时，火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、排烟送风系统、防火卷帘等应能及时联动，各设施启停均在消防控制室有信号反馈。

6.3 标识管理

- 6.3.1 展馆现场应设有消防、交通、安全、物流、人流通道、展区、展馆馆标等相关信息指示标志。
- 6.3.2 公共信息图形符号的使用应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的规定。
- 6.3.3 消防与安全标志的使用应符合 GB 2894、GB 13495.1、GB 15630 的规定。
- 6.3.4 定期检查、维护、清洁各类标志标牌，做到醒目、安全牢固、无缺损。
- 6.3.5 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志。

7 秩序维护服务

7.1 出入管理

- 7.1.1 主出入口实行 24 小时值班制度。
- 7.1.2 对进入展馆人员及物品进行安全检查，禁止携带易燃易爆物品、管制刀具等危险品进入展馆。
- 7.1.3 制定展会人流、车辆疏导应急预案，协助主办方控制或疏导人流、车辆，保持展馆出入口畅通。
- 7.1.4 来访接待应注意文明、礼貌、规范，必要时引导至电梯厅或指定区域。
- 7.1.5 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，保证出入口通畅。
- 7.1.6 对于展馆内不予对外开放的区域，应做好出入限制工作。

7.2 巡查管理

- 7.2.1 根据展馆实际情况，制定巡查计划及巡查路线。
- 7.2.2 每日对展馆管理区域的巡查频次不低于 2 次。
- 7.2.3 巡查宜使用巡更设备，保持巡查记录完好。
- 7.2.4 巡查过程和监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场。
- 7.2.5 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。

7.3 监控管理

- 7.3.1 监控室内实行 24 小时专人值班。
- 7.3.2 监控设施如有故障及时维修。
- 7.3.3 监控室内电话畅通，接听及时。
- 7.3.4 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警、上报，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。
- 7.3.5 监控记录保持完整，保存时间不少于 30 天。
- 7.3.6 监控人员对监控记录应严格保密，未经上级允许，不应擅自泄露记录内容和资料。

7.4 车辆管理

- 7.4.1 定期维护停车场内监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及限高指示标志。
- 7.4.2 实行专人管理，保证车辆停放有序。
- 7.4.3 公示收费标准和管理规定，开具有效票据。
- 7.4.4 非机动车应定点集中存放，整齐有序。
- 7.4.5 货运车辆应按预约时间、指定通道进出。

7.5 装卸管理

- 7.5.1 展品装卸应按约定时间、在指定区域进行。
- 7.5.2 维护展品装卸区域的正常秩序。

- 7.5.3 应告知装卸人员使用货梯运送货物。
- 7.5.4 监督货物装卸后的现场清理工作，保持环境整洁。

8 消防管理

- 8.1 协助消防部门做好消防安全管理工作。
- 8.2 制定消防安全管理制度，建立消防责任制，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材、消防设施。
- 8.3 消防巡查人员、自动消防系统操作人员应接受消防职业技能培训，自动消防系统操作人员应取得国家认可职业资格证书，持证上岗。
- 8.4 定期进行防火巡查、防火检查，巡查、检查时应填写记录，由检查人及其主管人员签字。
- 8.5 消防控制室实行 24 小时值班，每班不少于 2 人。
- 8.6 制定符合本单位特点的灭火疏散预案，每年至少举行一次消防演习。
- 8.7 应组织有关人员每年至少进行一次集中消防培训。
- 8.8 配电室、水泵房、风机房等消防安全重点部位应设置明显的警示标志，配备消防器材，由专人每天巡查；对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录。
- 8.9 物业服务机构应建立消防档案，统一保管、备查。

9 环境管理与服务

9.1 保洁服务

- 9.1.1 制定建立保洁管理制度、保洁服务方案和保洁服务流程，对保洁服务工作做好记录。
- 9.1.2 应根据展会的规模、类型、人流量及污染情况，制定相应的保洁方案，确定保洁内容、作业频次、质量要求及检查方法。
- 9.1.3 应实行早晚（开馆前、闭馆后）定时清扫，中间实行全天不间断人工巡回保洁；特殊情况（人流高峰期或特殊气候如雨天等）应增加保洁次数。
- 9.1.4 卫生间、洗手间应于开馆前与闭馆后进行集中保洁，开馆期间，应由保洁人员定时巡查保洁。保洁工作应按规定程序进行，不应影响参观者的正常使用。进行厕所清扫时，应设置警示牌，防止人员滑倒摔伤。
- 9.1.5 保洁质量应达到地面清洁，无痕迹、污渍，视觉感官无积尘等。符合会展展馆设施保洁质量要求及检验标准。
- 9.1.6 大型电动器具和耗材药水均应为合格产品。特殊保洁作业时应依据相关规定采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
- 9.1.7 明确参展单位自用区域及公共区域结合部位的保洁范围与责任，并抽查。应及时了解保洁服务相关情况及顾客意见，从而改进服务质量。
- 9.1.8 展会闭馆、撤展后，彻底清洁馆内卫生。
- 9.1.9 提供垃圾的分类收集放置点，装运垃圾的容器应加盖，防止垃圾外溢、滴漏，倾翻。
- 9.1.10 生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。
- 9.1.11 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。
- 9.1.12 根据实际情况开展消杀工作，制定有效的虫、鼠控制工作流程，在传染病流行期间应按照卫生防疫部门的要求配合做好突发性传染病控制工作。

9.2 绿化服务

- 9.2.1 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。
- 9.2.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员。
- 9.2.3 绿化养护人员应根据季节要求，按照养护规范对植物、草地、花卉等进行定期修剪、养护。
- 9.2.4 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花草摆放等。

9.3 清冰雪服务

- 9.3.1 应制定清冰雪方案，及时做好冰雪清理工作，并在相关区域设立警示标志。
- 9.3.2 行车道应保证车辆正常通行；人行道、甬道基本清理干净，露出地面；广场、室外楼梯、台阶、无障碍坡路无积雪残冰。
- 9.3.3 积雪应堆放在不妨碍车辆、行人通行的区域内；需要外运的，按合同约定及时清运。
- 9.3.4 根据气温变化，及时清除屋檐、落水管等部位的残雪、冰溜子，无法清除的，做好围挡和警示，消除安全隐患，防止次生灾害，确保人车出行安全。

10 突发事件处理

- 10.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。
- 10.2 建立健全突发应急事件处置机构，明确突发事件处理责任人。
- 10.3 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。
- 10.4 定期对相关人员进行应急预案培训。
- 10.5 每年组织一次以上应急预案演练。
- 10.6 突发事件包括但不限于：
 - a) 火灾；
 - b) 自然灾害；
 - c) 电梯故障；
 - d) 紧急停电停水；
 - e) 治安事件；
 - f) 意外伤害；
 - g) 堵塞或踩踏事件。

11 服务评价与改进

- 11.1 应与主办单位、展馆方、参展商等进行交流，建立信息反馈制度。
- 11.2 应定期开展现场抽样服务意见征询，测评顾客对物业服务的满意状况，并不断改进服务质量。
- 11.3 应制定岗位责任制考核细则，定期组织对质量目标、工作完成情况进行检查考核。
- 11.4 针对检查中发现的问题（参展商、参观者、委托方提出的问题），应采取有效的纠正和预防措施，持续提高服务质量。
- 11.5 投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定。