团体标准

T/CPMI XXXX—2025

宗教活动场所物业服务规范

Specification of religious activity venues property service

（征求意见稿）

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

中国物业管理协会  发布

ICS 03.080.30

CCS A 16

|  |
| --- |
|  |

目次

[前言 II](#_Toc168762602)

[1 范围 1](#_Toc168762603)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc168762604)

[3 术语和定义 1](#_Toc168762605)

[4 管理要求 1](#_Toc168762606)

[4.1 基本原则 1](#_Toc168762607)

[4.2 人员管理 2](#_Toc168762608)

[4.3 信息与沟通管理 2](#_Toc168762609)

[4.4 安全与应急管理 3](#_Toc168762610)

[4.5 物业服务专业供应商管理 3](#_Toc168762611)

[4.6 能源管理 4](#_Toc168762612)

[4.7 档案管理 4](#_Toc168762612)

[4.8 保密管理 4](#_Toc168762612)

[5 服务要求 4](#_Toc168762613)

[5.1 客户服务 4](#_Toc168762614)

[5.2 房屋及设施设备管理 5](#_Toc168762615)

[5.3 秩序维护管理 7](#_Toc168762617)

[5.4 环境管理 9](#_Toc168762618)

[5.5 应急处置 1](#_Toc168762619)0

[5.6 特约服务 11](#_Toc168762620)

[6 服务评价与改进 4](#_Toc168762621)

[6.1 服务评价 11](#_Toc168762622)

[6.2 持续改进 11](#_Toc168762623)

[参考文献 12](#_Toc168762624)

1. 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。

本文件由中国物业管理协会标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件主要审查人员：

本文件为首次发布。

宗教活动场所物业服务规范

1　范围

本文件规定了宗教活动场所物业服务的管理要求、服务要求、服务评价与改进要求。

本文件适用于物业服务企业提供的宗教活动场所物业服务。

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 2894 安全标志及其使用导则

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 17217 公共厕所卫生规范

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 26529 宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范

GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求

GB/T 38584 公园服务基本要求

GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

T/CPMI 020 物业服务 会议服务规范

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

宗教活动场所 religious activity venues

经依法登记的，供信教公民开展宗教活动的寺院、宫观、清真寺、教堂以及其他固定宗教活动处所。

4　管理要求

4.1基本原则

4.1.1 物业服务人员应接受宗教政策与文化禁忌培训，尊重信众信仰，不干预宗教活动。

4.1.2 物业服务企业应建立涵盖消防、建筑、治安、公共卫生等内容的安全管理体系。

4.1.3 物业服务企业应对宗教建筑、文物、仪轨相关设施实施差异化维护策略，遵循文物保护技术规范。

4.1.4 物业服务企业应配备满足物业服务所需的设施设备及工具，并定期开展维护、保养。

4.2 人员管理

4.2.1 应有良好的职业道德和职业操守、身心健康，能胜任本职工作。

4.2.2 应明确服务人员的工作目标和岗位职责。

4.2.3 服务人员上岗前应经过岗前培训并考试合格。

4.2.4 服务人员应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁，姿态端正，举止文明，用语文明。

4.2.5 服务人员应遵守法律法规及宗教活动场所管理的工作方针和物业服务企业的各项规章制度。

4.2.6 应尊重教职人员和信教公民的宗教信仰和宗教习惯，不干涉宗教活动场所的宗教活动和内部事务。

4.2.7 应按照相关服务体系的要求，定期参加岗位技能、职业素质、服务知识、安全生产、劳动防护、心理健康、宗教活动基础知识等专业培训。

4.3 信息与沟通管理

4.3.1　机制建设

4.3.1.1 宜建立信息沟通协调管理工作机制。

4.3.1.2 针对内部沟通管理，应明确项目内部沟通目标、沟通方式和沟通频次，使所有服务人员了解项目管理动态和有关信息，并及时收集各类意见建议。

4.3.1.3 针对委托方沟通管理，应根据项目特点，识别并明确委托方的沟通方式和频次，宜采用服务回访、满意度调查、座谈会等方式。

4.3.1.4 针对相关方沟通管理，应与物业服务专业供应商、项目所在地相关政府部门、公共服务机构和单位等建立联络渠道。

4.3.2　信息公示

4.3.2.1 应在服务区域显著位置公示物业服务企业营业执照、项目负责人及主要服务人员照片和联系方式、服务质量监督和投诉电话。

4.3.2.2 涉及宗教活动安排或影响场所正常使用的作业计划，应通过书面公告、电子通知等形式传达，并避开重要宗教节日或活动时段，如停水停电、消杀作业、古建修缮、大型法会保障等。

4.3.3　标识管理

4.3.3.1应定期检查、维护、清洁各类标志标牌,对标识的使用情况进行检查,标识标牌规范清晰，安装稳固，发现损坏或丢失及时进行更换或替补。

4.3.3.2应根据安全管理要求，结合场所人流密度、建筑布局等现场实际情况，及时设置临时性安全警示标识。

4.3.3.3 标识位置应符合宗教场所功能动线，标识准确醒目，与建筑风貌协调，外观牢固、无倾斜、无翘起、无摆动。

4.3.3.4 多个标识一起设置时，应按照禁止、警示、指令、提示的顺序，按先左后右、先上后下顺序排列。

4.4 安全与应急管理

4.4.1应建立健全安全管理制度，掌握基本安全防护知识，落实岗位安全责任制。

4.4.2严格执行作业安全制度，应符合以下要求：

1. 上岗前应穿戴好劳动防护用品；

b) 熟悉使用药剂的化学成分，不得混用药剂；

c） 工作时认真观察周围环境，避免因环境湿滑、高低不平、光线不足等情况，作业人员疏于观察和防范而造成滑倒、绊倒、擦伤、撞伤、砸伤等意外情况；

d） 进入有限空间作业时，应先判断作业存在的安全风险，制定作业方案，明确人员职责，执行作业审批制度。作业前，作业现场负责人对全体作业人员进行安全技术交底。作业人员做好个人防护工作，须有专人监护；

e） 登高作业时，应检查登高设施稳固可靠，系好安全带，戴好安全帽，有专人监护，作业区域设置警示带，防止对作业人员或他人造成伤害；

f） 出现雨雪天气时，应采取安全防护措施，在通道、台阶、出入口设置警示标志并铺设防滑垫等；

g） 应按照施工安全协议，对园内工程维修、室内外装修、活动场地搭建及用电、动火作业等进行安全管理。

4.4.3 应每月召开安全会议1次，分析和识别危险源、梳理风险点，对安全风险进行有针对性的管控。

4.4.4 应制定基本信息表、较大及以上安全风险清单、重大危险源清单、脆弱性目标清单，并采取相应的措施，排查、防范、消除安全隐患。

4.4.5 应配合委托方做好宗教仪轨与秩序维护的协同工作。

4.4.6 应定期开展服务人员安全宣传教育、文物防损应急处理培训。

4.4.7 重大宗教活动期间，应提供动线规划、人流疏导、临时设施搭建服务，如伊斯兰教斋月夜间礼拜的照明保障，协调服务计划与宗教日程的匹配性。

4.4.8 应落实安全培训工作，进行应急预案演练及评审，并做好相关资料的归集、存档。

4.4.9 宜通过信息化技术手段开展安全管理。

4.4.10 应建立健全突发事件应急预案体系，每半年开展一次评审工作，应急预案包括：

a）宗教节日重大活动（浴佛节、开光法会、罗天大醮、大型弥撒）应急预案；

b)大客流应急预案；

c)火灾应急预案；

d)反恐防暴应急预案；

e)治安事件应急预案；

f)意外伤害事件应急预案；

g)停电应急预案；

h)水浸应急预案；

i)恶劣天气应急预案；

g)自然灾害应急预案；

k)古建筑保护应急预案；

l)应急疏散演练；

m)受限空间作业应急预案；

n)防控常态化预案。

4.4.11 应每年至少开展一次演练，对演练效果进行评价，评审应急预案。

4.5 物业服务专业供应商管理

4.5.1 应根据委托方要求明确供应商的服务要求，确定工作流程。

4.5.2 涉及法物供应、祭品处理宗教特色服务供应商，应要求提供宗教团体推荐函及合规经营证明。

4.5.3 涉及文物保护的供应商，应具备国家文物局颁发的二级以上资质证书。

4.5.4 应检查和监管供应商服务质量，评估服务效果。

4.6 能源管理

4.6.1应按照宗教活动场所管理方委托要求，制定合理、可行的节能运行计划。

4.6.2应强化节能培训工作，加强日常巡查工作，落实责任制，杜绝长流水、长明灯现象。

4.6.3应识别并确定对能源消耗有重要影响的设备，建立健全能耗管理制度，进行能耗计量、统计管理，尤其是重点用能和设备系统的能耗、水耗计量统计管理。能源计量器具应符合GB/T 29149的要求。

4.6.4进行改建、装修、加固时，应配合宗教活动场所管理方实施可行性节能改造，在条件允许时，应合理增设可再生能源系统.

4.6.5宜采用能源管理系统，提高建筑能效水平。

4.6.6应使用高效节能照明灯具及高效节水器具。

4.7档案管理

4.7.1 应设置档案室，由专人负责。

4.7.2 应对各类档案和记录进行收集、整理、分类、保存、使用、更新、维护、交接，文件记录应规范、完整、可追溯，档案和记录应齐全，更迭或退出时应向委托方移交相关档案资料。

4.7.3 纸质档案宜专柜或专位存放，涉及宗教敏感信息的纸质档案应单独封存。

4.7.4 电子资料应指定电脑存放，加密管理，并建立设施电子档案，记录维修历史、检测报告及宗教仪轨关联性说明。

4.7.5 档案室应保持通风良好、干净整洁。

4.7.6 应根据规定借阅和归还档案，填写相关记录。

4.7.7 应符合档案管理期限的设定，定期评价档案有效性和安全性，过期档案应按档案管理规章制度要求处理。

4.8 保密管理

4.8.1 物业服务企业应定期对服务人员进行保密教育和培训。

4.8.2 物业服务企业与供应商签订的服务合同应包含保密条款。

4.8.3 服务人员应履行保密职责，不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料，不应以任何形式传播、泄露服务过程中接触的信息资讯。

5　服务要求

5.1 客户服务

5.1.1　接待服务

5.1.1.1接待和受理来电、来函、来访、咨询、求助，提供一站式咨询、指引服务。

5.1.1.2宜设立多语言服务岗（含少数民族语言），协助外籍参访者遵守场所礼仪规范。

5.1.1.3应配置应急药箱、常用生活用品等物资，并定期更换，确保物品有效、可用。

5.1.1.4宜为宗教场所人员提供增值服务。

5.1.2　投诉处理

5.1.2.1应设立意见箱、服务热线、信息平台多渠道投诉窗口，明确投诉受理范围及宗教禁忌事项。

5.1.2.2应及时受理投诉并跟进反馈，做好过程记录，涉及宗教政策或权益纠纷等事项，应同步报告当地宗教事务部门。

5.1.2.3投诉处理完成后，应向投诉方反馈投诉处理过程、依据及结果，回访率应为100%，回访方式应符合宗教礼仪。

5.1.2.4应设置24h服务电话。

5.1.3　会议服务

5.1.3.1应根据委托方需求制定服务方案，配备符合宗教习俗的会议物资，如经书摆放架、礼拜垫、香炉清洁工具等。

5.1.3.2应遵守会议室管理制度，执行会议服务符合T/CPMI 020的要求。

5.1.3.3应每周开启会议设备检查一次，确保正常使用。

5.1.3.4会议前，应根据会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品，保证电脑、音响、电子显示屏等设施设备正常使用。

5.1.3.5会议期间，应全程做好会议期间的服务保障工作。

5.1.3.6会议后，应关闭设备并做好会后现场整理工作。

5.1.3.7大型或重要会议应制定接待方案、礼仪服务支持和应急预案。

5.2　房屋及设施设备管理

5.2.1　综合管理

5.2.1.1应建立健全配送电运行安全管理制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。

5.2.1.2应制定耗能设备及系统运行节能管理制度，建立健全设施设备台账、设施设备管理卡，一机一卡。

5.2.1.3应在显著区域悬挂或张贴各类管理制度、系统图、联系方式、人员证件、安全防护和警示标识等。

5.2.1.4应定期检查供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

5.2.1.5各设备房应保持整体环境整洁有序，温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度符合相关安全规范，并设有挡鼠板、灭鼠装置、灭火器、温湿度计。

5.2.1.6特种设备应由专业机构进行维修养护，并按照宗教活动场所管理方委托要求，由物业服务企业对维护工作进行监督和日常管理。

5.2.1.7每月应对公用设施设备进行检查，开展隐患排查和治理，建立报修、维修和回访记录，维修处置率应达到100%。

5.2.1.8应按照宗教活动场所管理方委托要求，制定合理、可行的节能运行计划。

5.2.2　供配电系统管理

5.2.2.1值班人员应遵守配电房管理规范，掌握突发事件应急处理程序。

5.2.2.2照明、指示灯具线路、开关应保持完好。

5.2.2.3应对供电范围内的电气设备定期巡查维护，加强低压配电柜、配电箱及线路的重点监测。

5.2.2.4应根据有关规定定期对高压绝缘用具和变压器进行测试检查和变配电设备的预防性试验。

5.2.2.5应对配备的应急供电系统进行维护，确保使用正常。

5.2.3　给水排水系统管理

5.2.3.1应每月对室外排水管进行检查、疏通、清污，排水系统通畅；

5.2.3.2应每季度对阀门进行保养，及时处置“跑、冒、滴、漏”问题；

5.2.3.3应在每年汛期前，对雨污水井、屋面雨水口等排水设施及建筑物屋面、排水泵房设施设备进行检查、清理和维护。

5.2.4　空调系统管理

5.2.4.1应建立空调运行管理规范，遵守安全操作规程，保证空调正常使用。

5.2.4.2应每月巡查1次室内外机组悬挂，确保正常运行和安全使用。

5.2.4.3空调室内运行应设定温度，冬季室内温度不高于20℃，夏季不应低26℃。

5.2.5　公用设施管理

5.2.5.1公共区域照明设备应每日巡查1次，确保公共使用的照明、开关完好。

5.2.5.2活动场所园内道路、池塘小桥等场地设施应完好牢固，铺装面应防滑，损坏部分应及时修补或更换，消除安全隐患。

5.2.5.3标识牌应确保构件完整,指示清晰明显，对破损的标识牌应及时修补或更换。

5.2.5.4应保持休息座椅等设施稳固，无明显破损，维修、油漆未干时,应设置醒目的警示标志。

5.2.6　建筑设施管理

5.2.6.1应根据实际情况制定古建筑保养工作制度，明确人员分工与责任、工作标准、工作程序、培训要求、奖惩制度等相关内容。

5.2.6.2应对建筑本体的病害情况、危害程度，保护性设施的使用情况以及周边环境开展检查。检查类型包括：

1. 常规检查；
2. 季节性检查；
3. 专项检查。

5.2.6.3应每日检查古建筑，保证建筑安全完好。检查内容包括：

1. 检查屋面构件，发现个别残损、缺失应及时上报；
2. 检查门、窗等木装修，发现松动、脱落应及时修整紧固，如有门、窗残损、缺失，应及时上报；
3. 检查建筑地面铺装，发现个别歪闪、移位、缺失，应及时上报；
4. 梁柱、墙体突发局部歪闪、下沉等险情时，应及时上报，并增挂危险警示标志；
5. 及时清除泄水口周围杂物垃圾，疏通天沟及明暗排水沟。雨季前，应及时排查排水设施情况，确保排水系统通畅；
6. 安防、消防、避雷等设施设备、用电设备、电气线路等是否使用正常；是否存在火灾隐患。

5.2.6.4对外开放的宗教活动场所应加强游览秩序管理，制定疏散预案，确保文物及人员安全。

5.2.7　重点设施管理

5.2.7.1应定期检查佛塔穹顶、礼拜殿地毯、教堂管风琴等宗教特色设施、避雷检测检查，采用无损检测技术评估结构安全。

5.2.7.2大型活动前，应对配电系统、应急照明、疏散标识等设施开展重点维护。

5.3 秩序维护管理

5.3.1门岗和出入管理

5.3.1.1应对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，并对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。建立人员出入分级管理制度，对常住人员、信众、游客实行差异化登记。

5.3.1.2应做好信件收发等后勤工作。

5.3.1.3应熟练使用宗教活动场所内所有消防设施等器材扑救初期火灾，快速有效处置突发事件，并开展应急救援。

5.3.1.4应按照消防重点单位、反恐防范一级重点目标要求做好相关日常工作，做好检查记录和日常台账。

5.3.1.5宜通过共建等形式引进志愿者，进行文明引导及开展文明旅游宣传。

5.3.1.6应严格执行出入口管理，并符合下列规定：

1. 保障宗教活动场所主要出入口、消防通道秩序畅通；
2. 车辆管理有序规范，未报备车辆不得入内，不应将严禁入内车辆放行进入宗教活动场所；
3. 执行特殊时段的现场管理和进出场秩序管理；
4. 制止携带相关宗教禁忌食品、物品进入宗教活动场所；
5. 制止衣着不整人员进入宗教活动场所；
6. 制止携带枪支弹药、易燃易爆、管制刀具等危险品进入宗教活动场所；
7. 制止携带宠物进入宗教活动场所。

5.3.2消防管理

5.3.2.1消防安全管理

消防安全管理应符合下列规定：

1. 结合宗教活动场所防火实际情况，物业服务企业应根据物业服务合同的要求明确消防安全管理人，建立志愿消防队，成立应急处置小分队。每月组织消防演练，重点培训明火管控（如酥油灯、香炉）与应急疏散路线优化。配置宗教场所专用灭火器材（如二氧化碳灭火器），避免使用可能污染文物的干粉类产品。
2. 应每日巡查消防设施，保证设施完好有效，符合GB 13495.1、GB 15630、GB 25201、GB 25506、GB 2894的要求。检查内容应包括：

——用火、用电应无违章情况；

——安全出口、疏散通道应保持畅通，安全疏散指示标志、应急照明应完好；

——消防设施、器材和消防安全标志应在位、完整；

——常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下应无堆放物品影响使用；

——消防安全重点部位的人员在岗情况；

——电气线路应无老化、故障情况。

1. 应每月组织防火检查，重大节假日进行节前安全检查，对存在的问题及时予以处置。检查内容应包括：

——火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；

——安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况；

——消防车通道、消防水源情况；

——灭火器材配置及有效情况；

——用火、用电无违章情况；

——员工消防知识的掌握情况；

——消防安全重点部位的管理情况；

——易燃易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况；

——消防控制室值班情况和设施运行、记录情况；

——防火巡查情况；

——消防安全标志的设置情况和完好、有效情况。

1. 应每半年开展一次消防疏散演练，对演练效果进行评价，评审、修订应急预案。

5.3.2.2消防控制室管理

消防控制室管理应符合下列规定：

1. 值班人员应遵守消防控制室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度；
2. 值班人员交接班时，应对设施设备运行情况进行检查，并做好相关记录；
3. 消防控制室应实行24小时双人持证上岗，不应脱岗、睡岗，做好各项记录工作，确保及时发现并及时处置突发情况；
4. 自动喷水灭火系统和联动控制的防火门等防火分隔设施应设置在自动控制状态；
5. 未经公安机关消防机构同意，不应擅自关闭、停用消防设施；
6. 消防控制室内不应存放与设备运行无关的物品。

5.3.3监控室管理

5.3.3.1应遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

5.3.3.2值班人员交接班时，应检查设施设备运行情况，并做好相关记录。

5.3.3.3值班人员应密切关注安保对象的各种情况，对任何可疑情况，应认真记录具体内容及处置结果。

5.3.3.4发现监控设备出现故障，应立即查找原因，及时报修，并通知值班安保人员加强防范。

5.3.3.5应保持监控室室内以及监控设备干净整洁。

5.3.3.6查阅监控记录，应经授权人批准。

5.3.4巡查管理

5.3.4.1应根据巡查计划，合理设置巡查点位、安排巡查路线，按规定时间巡查，排查事故隐患，做好宗教活动场所内防火、防盗、防破坏、防灾害事故等工作，巡查内容应包括：

1. 房屋结构安全；
2. 附属构筑物安全；
3. 古建筑安全；
4. 可移动文物安全；
5. 明火、燃灯、焚纸、焚香等火源安全；
6. 古树名木安全；
7. 警示标识；
8. 营业用房的安全巡查、消防监督工作；
9. 劝阻游客吸烟、制造噪音、躺卧等不文明行为；
10. 劝阻升放无人机、攀爬假山、进入池塘等危险区域等不安全行为；
11. 在宗教活动场所内的非法活动；
12. 对池塘的水位观测、防汛排水工作；
13. 对雨雪、台风等恶劣天气时期可能存在的安全隐患。

5.3.4.2应及时回复客户或游客的求助和询问，并妥善处理。

5.3.4.3应在巡查时留意无监护人陪同单独玩耍的或有异常情况的儿童，加以问询劝阻，必要时予以临时照看。

5.3.4.4夜间巡查应加强检查密林树丛、活动场所内的死角、围墙及栅栏周边有无人员留宿过夜，发现可疑人员应及时盘查，做好询问记录，并劝其离开，嫌疑突出者应及时与当地所辖派出所联系，必要时及时上报。

5.3.4.5若发现宗教活动场所内出现火情，应迅速赶到现场，视情况及时采取响应措施，并第一时间报告情况。

5.3.4.6接到治安报警或发现异常情况，应立即赶赴现场，保护现场，并迅速报告，严密监视现场及可疑人员。

5.3.4.7巡查时应使用巡更设备，保留巡查记录。

5.4环境管理

5.4.1保洁管理

5.4.1.1 应制定宗教活动场所环境保洁服务方案，明确区域划分，网格化人员配置等服务标准内容。

5.4.1.2 保洁管理应满足GB/T 38584以及下列规定：

1. 办公区域应每日清洁1次，并全天循环保洁；
2. 玻璃花窗应每周清洁1次；
3. 卫生间保洁应符合GB/T 17217的要求；
4. 假山、道路、草地、色块、花坛、竹林应每日清洁1次，并全天循环保洁；
5. 下水道口应每周清扫1次淤积物；
6. 标志牌、休息座椅、美人靠应每日清洁1次，并全天循环保洁；
7. 公共部位消防设施应每周清洁1次；
8. 应配备双人并着救生衣进行水面、水体作业，打捞清除杂物，并全天循环保洁。及时清理水草。加强对虫害的预防、发现工作，第一时间上报、处理；
9. 垃圾应保持日产日清，垃圾箱应每日清洁1次；
10. 天台、内天井应每月至少巡查1次，有杂物及时清扫:平台、屋顶应每季度至少清扫1次，雨季期间，每半月至少清扫1次；
11. 应熟练区分杂草和花卉植物，杂草每周清理1次；
12. 公共场所和周围环境应每日消毒2次；
13. 突发公共卫生事件管理期间，应按照防控要求落实消毒工作；
14. 家具应保持光亮、无明显划痕，物见本色六面光；
15. 应根据气候特征，确保办公区干爽舒适，避免梅雨季节返潮、发霉；
16. 重大宗教活动前后应实施深度保洁；
17. 清洁宗教象征物前应与委托方确认操作流程，避免触碰禁忌；
18. 作业过程中，遇有不文明游览行为，及时引导、制止；
19. 清洁工具分为清扫工具、收集容器。应根据使用区域分类集中规范放置于工具间，不应外露，使用清洁工具应符合下列规定：

——清洁古建景观、文物家具时，应选用质地柔软、纯棉制品的专用清洁工具；

——清洁红木家具、书条石、青砖，应选用中性清洁剂。

1. 开展古建筑保洁时应符合下列规定：

——宗教活动场所的殿堂、楼阁、亭、廊影壁、牌楼等，应每日掸灰1次，污渍、印迹及时清洁，雨季应每日做好巡查防护，除湿防潮防蛀，特殊物质须特殊处理；

——青砖地面应每日清扫1次、半干拖2次，及时清理污迹，并全天循环保洁；

——古建筑应每日通风换气，如遇扬沙、浮尘等恶劣天气时不宜通风换气；

——应落实片区责任制，加强对白蚁等虫害的预防、发现工作，第一时间上报、处理。

5.4.2 绿化管理

5.4.2.1应按CJJ/T 287规定开展绿化管理工作。

5.4.2.2宗教活动场所管理方委托相关部门、单位，对服务区域内绿化进行日常管理和养护。

5.4.2.3应根据生长情况对室内、外植物进行定期浇水、除草松土、修剪整形、施肥作业，做好病虫害防治工作，保持健康长势。

5.4.2.4应每日巡查草坪植被，清理草坪上的落叶、枯枝，修剪及时，无杂草，劝阻游客踩踏绿化行为。

5.4.2.5古树名木的养护，应符合GB/T 51168的要求。

5.4.2.6恶劣天气下，应安排专人值班，提前做好树木支撑、树干涂白等防护工作。

5.4.2.7应符合宗教活动场所文化氛围。

5.4.3消杀管理

5.4.3.1消杀管理应按要求，每年应开展预防性卫生消杀至少2次。

5.4.3.2应采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊蝇孳生。

5.4.3.3进行有害生物的预防和控制时，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

5.4.4垃圾管理

5.4.4.1应协助宗教活动场所管理方做好垃圾分类宣传、收运和分类处理工作，建立、健全台账。

5.4.4.2垃圾中转房地面应每日拖洗至少1次，无明显异味。在垃圾清运过程中应做好防护措施，避免造成环境二次污染。

5.4.4.3在垃圾分类的基础上，应加大疫情防控废弃物管理宣传，保持日产日清。

5.4.4.4香灰、烛油等宗教仪式废弃物应设置专用收集容器，按场所要求进行无害化处理。

5.6特约服务

5.6.1 司炉服务

5.6.1.1 宜根据合同约定组织实施服务，应持证上岗,严格履行安全职责，掌握操作要领和注意事项。

5.6.1.2 司炉工作人员在执行操作任务时，遵守操作程序及规程，正确使用工具，保证操作过程稳定。

5.6.1.3 按照要求进行定量和定质供水，输送额定压力和温度，定期进行清洗、维护保养，保障锅炉正常运行及安全。

5.6.2 票务服务

5.6.2.1检票入场

1. 在入口处设置明显的检票标识和通道，安排专人负责检票工作；
2. 检票人员应严格按照规定查验门票，确保持票者与门票信息相符；
3. 对于持优惠票或免票的人员，要查验相关证件；
4. 明确门票的有效期，一般应与宗教活动的时间或场所开放时间相匹配；
5. 对于过期门票，应不予入场，但可根据实际情况提供退换票服务。

5.6.2.2退换票

1. 按退换票流程，明确告知购票者退换票的方式、时间和地点；
2. 规定退换票的有效时限，一般应在活动开始前的一定时间内办理，对于超过时限的退换票申请，可根据实际情况决定是否受理。

5.6.2.3 按照购票指引及时处理购票人的票务咨询和投诉等问题。

5.6.2.4 通过票务服务合理控制场内数量，保障场所内的安全和秩序，避免因人员过度拥挤等情况引发安全事故。

5.6.2.5 定期对票务销售数据进行统计和分析，了解游客和信教群众的需求和消费行为，为优化票务政策、改进服务质量提供依据。

5.6.3 赠香服务

5.6.3.1 工作人员在免费赠香处，应提示信众和游客遵守宗教活动场所及旅游场所的规定，文明有序领香、进香，引导选用符合标准的香品，并符合GB 26386要求的香类产品。

5.6.3.2 服务过程中，禁止向未成年人员发放香支。

5.6.3.3 按照赠香处的管理，在节假日等游客高峰期应适当增加储备量，增设赠香点，并及时补充香品，避免出现空盒现象，保证赠香处随时有香可供领取。

5.6.3.4恶劣天气或其他紧急情况，停止赠香活动。

6服务评价与改进

6.1服务评价

6.1.1应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。

6.1.2服务满意度调查应每年开展至少2次，调查方式包括：

1. 直接沟通；
2. 电话(线上)回访；
3. 发放调查问卷；
4. 第三方机构测评。

6.1.3宗教活动场所管理方可通过日常巡查、定期考核、第三方机构测评等方式，对物业服务效果进行考核管理，实施奖惩。

6.2持续改进

6.2.1应对检查结果中不合格问题进行汇总，识别和分析不合格原因，及时采取措施，防止不合格再次发生。

6.2.2应对不合格项和改进项制定纠正改进计划，并跟踪、督促整改情况。

6.3.3应对纠正、改进的服务工作进行效果验证，并通过跟踪和回访，获得达到预期效果的确认，满足客户需求。

6.2.4应通过全员参与、自我提升、宗教活动场所管理方反馈、第三方调查、政府部门监督等途径，持续提升服务水平。



参考文献

[1] GB 5749 生活饮用水卫生标准

[2] GB/T 17242 投诉处理指南

[3] GB/T 37885 化学试剂分类

[4] GB/T 38584 公园服务基本要求

[5] GB 26529 宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范

[6] GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

[7] 国家宗教事务局.宗教活动场所管理办法：国家宗教事务局令〔2023〕第19号.2023年

[8] 中华人民共和国国务院.宗教事务条例：国务院令〔2017〕第686号.2017年