|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.30 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 16 |

团体标准

T/CPMI 0XX—202X

城市轨道交通车站物业服务规范

Specification for urban rail transit stations property service

202X - XX - XX发布

202X - XX - XX实施

中国物业管理协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc26929)

[1 范围 1](#_Toc28424)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc23475)

[3 术语和定义 1](#_Toc7952)

[4 管理要求 1](#_Toc27915)

[4.1 人员管理 2](#_Toc24149)

[4.2 设施设备管理 2](#_Toc20088)

[4.3 档案管理 2](#_Toc28919)

[4.4 安全管理与应急处置 2](#_Toc13300)

[5 服务要求 3](#_Toc8701)

[5.1 客户服务 3](#_Toc20373)

[5.2 保洁服务 3](#_Toc18854)

[5.3 秩序维护服务 5](#_Toc21778)

[5.4 工程服务 6](#_Toc32608)

[5.5 商业运营服务 6](#_Toc11891)

[6 服务评价与改进 7](#_Toc7222)

[6.1 服务评价 7](#_Toc4909)

[6.2 持续改进 7](#_Toc6646)

[参考文献 8](#_Toc32063)

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：

本文件为首次发布。

城市轨道交通车站物业服务规范

* 1. 范围

本文件规定了城市轨道交通车站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城市轨道交通车站物业服务。

* 1. 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/T 33000 企业安全生产标准化基本规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

城市轨道交通 urban rail transit

采用专用轨道导向运行的城市公共客运交通系统，包括地铁、轻轨、单轨、有轨电车、磁浮、自动导向轨道、市域快速轨道系统。

[来源：GB/T 30012—2012,3.1]

车站 station

供列车停靠、乘客购票、候车和乘降并设有相应设施的场所。

[来源：GB/T 50833—2012,7.2.1]

运营单位 operation company

经营城市轨道交通运营业务的企业。

[来源：GB/T 30012—2012,3.2]

列车折返保洁 train turnaround cleaning

城市轨道交通列车终点站折返时，对列车车厢环境进行的保洁作业。

请点 please order

作业负责人在组织作业前将作业人员的身份验证及工作范围、内容登记等情况报相关部门审核，审核后申请开始作业的程序。

销点 pin order

作业负责人在作业完毕后对作业结果、出清人数等情况进行确认登记报相关部门审核，审核后提出结束作业申请的程序。

轨道交通车站房间

包括但不限于母婴室、休息室及办公使用的站长室、站务室、警务室、客户服务中心、交接班室等。

* 1. 管理要求
     1. 人员管理

应具有良好的职业道德，身体健康，能胜任本职工作。

应具备与从事工作相关的专业知识，取得相应岗位证书。

应明确服务人员的目标、职责与工作流程。

应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗。

定期参加法律法规、安全、专业技能等相应的培训。

统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。服务主动热情，应使用普通话。

* + 1. 设施设备管理

应配备满足服务所需的设施设备，包括：

1. 办公类设备；
2. 环境维护类设备；
3. 秩序维护类设备；
4. 工程维保类设备；
5. 其他大型设备，宜根据实际情况进行配置。

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。

* + 1. 档案管理

应根据档案载体不同，建立文书档案、电子档案和实物档案。

应根据档案性质、重要性、类型及常用程度确定保存时限要求。

应根据档案类型及内容，建立档案保密制度，保护业主或物业使用人隐私。

应建立档案收集、整理、保管、检索、应用以及查验、鉴定和销毁制度，提高档案管理水平。

* + 1. 安全管理与应急处置
       1. 安全管理

建立有效的安全管理机制，应满足下列要求：

1. 按照GB/T 33000的要求，建立健全安全生产责任制，明确总体和年度安全目标、各岗位的责任人、责任范围、考核标准，并对职责的适宜性、履行情况进行定期评估和监督考核；
2. 依法建立健全安全管理规章制度，结合现场特点以及岗位作业安全风险，编制岗位安全生产操作规程，发放到相关岗位员工；
3. 建立作业现场的重要环境影响因素和重大危险源识别清单，按相关规定进行隐患排查治理；
4. 员工应掌握基本的安全防护知识，工作时应正确穿戴和使用必要的安全防护用品；
5. 员工应熟悉清洁剂的性能和使用方法，使用酸碱浓度较高的清洁剂时，做好防护措施；
6. 高处作业应取得作业资格，在运营单位同意后开展作业，作业应两人以上合作，并做好安全防护；
7. 在实施服务时应设有醒目的警示标志，做好安全提醒工作；
8. 应建立健全安全教育培训与宣传制度，并按要求定期开展安全教育培训与宣传。
   * + 1. 应急处置

建立有效的应急管理机制，应满足下列要求：

1. 建立应急管理组织机构或指定专人负责应急管理工作，配置专职或兼职的义务应急响应人员；
2. 根据城市轨道交通常见应急事件及可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，并定期检查、维护和保养；
3. 应制定处理乘客服务、轨道车辆运行、自然灾害中发生的各种紧急事件的信息上报及协调制度；
4. 应制定常见突发事件的应急预案，如防汛、反恐、火灾、大客流等，应急预案应定期培训、演练，并有相应记录；
5. 重点关注夏季防汛应急事件，加强重点部位、隐蔽区域巡查，提前做好应急物资储备、调配，避免发生雨水倒灌；
6. 发生突发应急事件时，应立即响应并识别，及时启动应急预案，并向相关部门报告；
7. 应急事件处置完全结束后，应对应急预案、处置过程、善后处理等工作进行全面评估，形成书面报告，对存在的问题跟进、改正、完善；
8. 应对应急处置形成全过程完整记录。
   1. 服务要求
      1. 客户服务

在站厅层、站台层提供便民医药箱/针线包、共享雨伞、共享充电宝等便民服务设施，保持整洁、完好。

应协助运营单位做好乘客乘车购票、指引、扶弱助残工作。

对车站内各类标识进行巡检，污损、破损标识应及时更换或上报运营单位。

在传统节日、国家法定节日和特殊节日，宜做好公共区域的节日文化布置，营造节日氛围。

专项活动根据运营单位要求统一开展，组织工作安全有序并做好记录。

* + 1. 保洁服务
       1. 综合管理

制定保洁服务方案，定期对物业管理区域进行保洁服务。

保洁作业时应不影响乘客的进出，主动让路，不抢行。

公共区域白天循环保洁以干作业为主，非必要不安排地面湿作业。

雨雪、大风等恶劣天气时，增加清洁频次，及时清扫出入站口及进站通道，铺设防护装置，确保道路通畅，地面不湿滑。

作业期间应设置“工作进行中”“小心地滑”等温馨提示或安全警示标志。

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。

做好保洁服务记录。

* + - 1. 出入站口保洁

出入站口保洁应满足下列要求：

1. 定时清洁各出入站口扶梯、电梯轿厢，确保干净整洁、无污渍；
2. 定时清洁步梯、通道，确保干净整洁；
3. 定时清洁外围附属广场，确保地面无明显垃圾、污渍，绿化带无明显大片落叶、杂物；
4. 定时清洁外围附属广场设施设备，确保立面无胶渍，无明显污渍污迹；
5. 定期清洁出入站口玻璃墙面及天花板，确保明亮无污渍；
6. 遇恶劣天气或特殊情况，增加服务人员及服务频次。
   * + 1. 站厅层、站台层、设备区保洁

站厅层、站台层、设备区保洁应满足以下要求：

1. 定时清洁各区域地面、墙面，确保干净整洁、无死角；
2. 定时清洁各区域显示屏幕、闸机、自助售票机等各类设施设备，确保干净整洁；
3. 对各标识标牌进行清洁维护，确保干净整洁；
4. 定时清洁各区域扶梯、电梯轿厢、步梯，确保干净整洁、无污渍。
5. 定时清洁乘客休息区域及休息设施，确保干净整洁。
   * + 1. 车站房间保洁

车站房间保洁应满足以下要求：

1. 定时清洁车站各房间地面、墙面，确保干净整洁，无垃圾、杂物；
2. 定时清洁车站各房间配套设施，确保干净整洁，无灰尘、污渍；
3. 房间内垃圾桶目视无污迹，鼻嗅无异味，垃圾桶满溢不超过三分之二。
   * + 1. 车站卫生间保洁

车站卫生间保洁应满足以下要求：

1. 根据客流量制定卫生间保洁作业计划；
2. 男女卫生间宜配置专职对应性别保洁人员，大客流时提高地面和厕位的清洁频次；
3. 卫生间应干净整洁，无异味，垃圾桶满溢不超过三分之二；
4. 无障碍卫生间应保持畅通，无人使用或乘客使用后应及时打扫，保持干净整洁；
5. 进行深度保洁作业时，门口应放置提示（警戒）牌，做好提示工作；
6. 卫生间清洁后，应采用吹风机等设备快速吹干地面，保障乘客使用，避免地面湿滑发生客伤；
7. 填写保洁服务记录。
   * + 1. 列车折返保洁

列车终点站清客折返时，对列车车厢环境进行临时性保洁作业时，应满足以下要求：

1. 对列车车厢进行垃圾清捡作业，确保无明显垃圾；
2. 对列车车厢地面水渍、脚印等其他污渍进行清洁，确保地面干净整洁；
3. 如有乘客遗留物品，交至车站失物招领处。

列车折返保洁在折返期间完成，完成作业后将所有工具收齐清点后下车。

* + - 1. 不锈钢清洁保养

对车站内设备、设施不锈钢面定期进行清洁、保养工作，清洁过程不宜使用尖锐、硬质清洁工具，避免造成不可逆的不锈钢表面刮伤、划伤；不宜使用含酸、碱性清洁剂清洁。

不锈钢保养应严格按照作业流程进行，避免出现因保养油过多，或因保养后静置时间过短导致表面脏污现象。

应根据使用频率制定不锈钢面的保养计划，日常保洁宜用干净毛巾进行擦拭清洁。

哑光面不锈钢表面应无污迹、无灰尘；镜面不锈钢应表面光亮，3米内能清晰映出人物影像。

* + - 1. 屏蔽门清洁

制定屏蔽门清洁方案和清洁计划，并组织实施和记录。

屏蔽门的清洁应按照运营单位规定作业，清洁作业应在非运营期间进行，作业宜按以下流程进行：

1. 作业请点。核验作业人员身份及登记作业时间、范围、使用工器具等内容。
2. 作业准备。清点作业人员并做好相关安全交底工作，检查个人防护装备，点检作业工具，运营单位审核复验后入场。
3. 清洁作业。作业人员按照作业流程和标准进行清洁作业，发现任何异常或故障，及时报告运营单位，应满足以下要求：
   1. 对固定面板、活动面板进行清洁，确保干净整洁；
   2. 对固定门、滑动门、应急门、端头门进行清洁，确保干净整洁，无水渍；
   3. 对立柱、立柱胶条、门槛清洁，确保干净整洁，无积尘、油污。
4. 作业结束。作业完成后，清点作业人员及使用工具，现场不得遗留任何物品。
5. 作业销点。作业结束后及时向运营单位销点。
6. 屏蔽门分为全屏蔽式屏蔽门和半屏蔽式屏蔽门，清洁流程一致。
   * + 1. 隧道清洗

定期进行隧道清洗工作，制定隧道清洗方案和清洁计划，隧道清洗应具备相应资质。

应按照运营单位规定作业，清洁作业应在非运营期间进行，作业流程同5.2.8.2屏蔽门主要清洁流程。

清洁作业时，作业人员应按照作业流程和标准进行，发现任何异常或故障，应及时报告运营单位，清洁作业应满足以下要求：

1. 对整体道床及疏散平台平面以下两侧隧道壁冲洗，确保轨行区各种线路标志干净、无污渍，道床干净、无污渍，钢轨扣件无明显灰尘、铁屑、毛丝状杂物等；
2. 疏散平台及联络通道地面冲洗，确保区间疏散平台干净、无污渍；
3. 轨行区排水沟(含排水暗沟、落水管)疏通、清理，确保轨道两旁水沟(含排水暗沟、落水管)清理干净，畅通、无阻塞，无泥沙、沉淀物、垃圾杂物等；
4. 轨行区转辙机机坑清理，确保清理干净，畅通、无阻塞，无泥沙、沉淀物、垃圾杂物等；
5. 轨行区站台板及疏散平台标高以下管线表面灰尘吹扫，确保干净、无污渍；
6. 作业完成后及时将垃圾清理外运，确保无遗留。
   * + 1. 垃圾管理

垃圾应做到日产日清，垃圾清运时应选择合理时间、设置合理路线进行，避开人流高峰期。

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。

垃圾桶应定期清洗、消毒，确保垃圾桶内外无污垢，无明显异味。

垃圾堆放点应定期清洗、消毒，确保垃圾堆放点处无污垢，无明显异味。

* + - 1. 消杀管理

应制定车站消杀计划并实施，消杀时应确保用药安全、规范，并提前通知物业使用人做好防范，作业现场设置安全警示标识。

应对电梯按钮、卫生间用具等公众频繁接触部位进行消毒，每天不少于1次。

流感季节、传染性疾病高发期等特殊时期，应增加消杀频次。

专项消杀活动一般在非运营期间进行，如特殊情况须先征得运营单位同意后方可进行。

做好消杀记录。

* + 1. 秩序维护服务
       1. 安检服务

制定安检服务方案并组织实施。应满足以下要求：

1. 进站乘车人员的安全检查，正确使用安检设备、设施，对禁带、限带物品进行识别、判断并按规定处置，做好相关记录；
2. 制定安检设备、设施的清洁维护制度，定期开展安检设备、设施的清洁维护工作；
3. 正确使用防爆器材及防爆设施，定期维护防爆器材、设施，确保正常使用；
4. 发现问题应立即处置，并及时报车站，保障安检工作正常开展。
   * + 1. 公共区域巡视巡查

应根据物业服务区域的基本情况，合理制定巡视检査路线。宜采用信息化技术手段，实现人防、物防、技防相结合。

制定公共秩序巡视巡查方案，应满足以下要求：

1. 定时巡查各出入站口及附属广场，维护出入站口秩序安全及附属广场非机动车停放秩序；
2. 定时巡查站厅层、站台层，维护车站秩序安全，防止出现扰乱或破坏公共秩序的治安隐患；
3. 夏日高温天气，如有在车站内纳凉的市民，提供相关帮助，提醒注意环境卫生，做好秩序维护，保障乘客进出车站通道畅通；
4. 节假日或重大活动时，增加巡查频次；
5. 雨雪、大风等恶劣天气时，增加巡查频次，配合运营单位做好应急处置工作；
6. 列车提前/延时运营时，配合运营单位相应增加巡查频次。
   * + 1. 乘车秩序维护

列车运营期间，协助车站工作人员开展秩序维护，应满足以下要求：

1. 维护出入站口秩序，配合运营单位做好乘客进站、安检排队指引、人流疏导工作，防止出现拥堵、踩踏等情况；
2. 维护站台候车区域秩序，配合运营单位做好排队乘车指引，人流疏导工作，维护乘客安全，防止出现拥堵、踩踏等情况；
3. 维护乘车、换乘乘客秩序，做好换乘人员疏导工作，维护乘客乘车安全，防止出现上车拥堵、屏蔽门夹人等情况；
4. 列车终点站，根据车站要求进入车厢清客，确保车厢内无滞留乘客、遗留物品及其他异常情况；
5. 节假日或重大活动时，根据运营单位要求，跟随列车进行乘车秩序维护，巡视车厢内相关设施、环境，解答乘客疑问，做好乘客指引工作；
6. 维护车站、乘车秩序，如有流浪乞讨、通道摆摊、占道经营、分发广告等行为应及时进行劝阻；
7. 无屏蔽门车站，站台应加强秩序维护，避免出现跳轨、踏空等情况；
8. 轨道坠物或异物应及时上报运营单位，避免影响列车正常行驶；乘客掉落物品如无特殊情况应在列车非运营期间向运营单位申请取出；
9. 如遇特殊情况使用AED应急救援，应及时通知运营单位，协助救援并做好人群疏散工作。
   * 1. 工程服务

配合运营单位做好相关工程服务，应满足以下要求：

1. 协助运营单位对新线路车站进行承接查验；
2. 运营单位委派的风水电设施设备故障修复；
3. 高处作业和焊接、热切割作业等特殊作业，需提交作业申请，运营单位审批后方可实施；
4. 应做好施工管理工作，不影响乘客乘车或使用设施；
5. 巡查中发现的设施设备损坏应及时上报；
6. 受理报修服务应做好记录，并及时回访。
   * 1. 商业运营服务

制定商业运营方案并组织实施。应满足以下要求：

1. 根据乘客需求，对车站商业规划等具体情况进行招商运营管理，与运营单位就招商具体方案进行确认后实施；
2. 与招商合格商户签定经营合同，日常进行经营管理监督帮扶，对商户证照信息、经营人员信息进行备案登记，定期更新，日常维修及其他申请的受理，定期接受商家评价，确保招商经营达成目标；
3. 各商户应在车站内经营区域明显位置张贴营业执照等相关合格证明文件，按约定缴纳相关费用，定期确认现场能源抄表数据，对于有欠费风险的商户及时采取相关措施，避免产生损失；
4. 做好商户进撤场管理工作，办理装修手续、经营证件备案等，商户装修管理应满足以下要求：
   1. 应建立装修申请审批制度和装修档案；
   2. 受理装修申请时应告知有关规定，签订装修协议，明确权利和义务，提供装修便利服务；
   3. 如电工作业、高处作业、焊接与热切割作业等特种作业，施工人员需持证进行施工；高处作业和焊接、热切割作业需提交作业申请，运营单位审批后方可实施；
   4. 施工场所需做围挡保护，围挡应张贴相关施工作业许可证明；
   5. 应定期巡查装修现场，做好施工现场监督工作；
   6. 应明确装修噪音作业时间，督促采取降噪措施，关注运营单位意见，及时协调处理。
5. 对商户日常经营情况进行不定期巡查，应注意用电安全，广告标识设置不影响乘客通行，不应设置有声音的广告宣传；
6. 食品半加工类商户应注意热蒸汽类设备安装使用位置，避免产生消防报警，造成不必要的影响；
7. 针对商户提出外摆与活动方案进行审核与风险识别，做好现场的活动保障；
8. 应监督自助售卖设备商户，根据销售情况，提前规划缺货量补货、搬运路线，宜在运营非高峰时间段进行，避免长时间占用公共区域。
9. 根据乘客反馈的车站商业需求，各类经营商户意见建议，与商户及时沟通做出调整，保障乘客需求及时满足；
10. 商户退场根据相关约定，应提前通知商业运营方；商业运营方根据相关约定履行退场手续，按时进行退场验收，验收无误后协助商户撤场，并做好撤场后相关手续办理。
    1. 服务评价与改进
       1. 服务评价

物业服务企业应明确服务标准，建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价）。

保留服务相关记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。

评价方法包括但不限于：

1. 客户评价，包括客户满意度、满意率评价，与客户的主动沟通，信息分析等；
2. 企业评价，包括内部质量检查与审核、“神秘顾客”暗访；
3. 第三方评价，包括认证机构的评审与监督审核、专业机构的满意度调查、行业组织的评优评先等。
   * 1. 持续改进

应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

及时处理各类投诉、建议，并对处理结果进行回访。对自我评价、服务对象评价和满意度评价结果进行汇总、分析，进行全面客观的评价，针对建议或意见制定整改措施及计划，落实责任人并及时进行回访。

参考文献

[1] DB42/T 2015—2023 城市轨道交通站场物业服务规范

[2] DB34/T 3798—2021 城市轨道交通物业服务规范

1