



团 体 标 准

T/JSCTS 64—2025

城市轨道交通车辆段(停车场)物业 服务规范

Property service specification for urban rail transit vehicle depot(parking lot)

2025-04-07 发布

2025-06-01 实施

江苏省综合交通运输学会 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

目 次

前言	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	2
4.1 机构	2
4.2 人员	2
4.3 设备及工具	3
4.4 资料管理	3
5 基础服务	3
5.1 安保服务	3
5.2 环境服务	4
5.3 客户服务	8
5.4 司机公寓管理	9
5.5 园林绿化养护	10
5.6 工程维护	11
5.7 电客车清洗服务	14
6 应急管理	15
7 评价与改进	15
7.1 评价	15
7.2 改进	16
参考文献	17

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。

本文件由苏州市轨道交通集团有限公司提出。

本文件由江苏省综合交通运输学会归口。

本文件起草单位：苏州市轨道交通集团有限公司、苏州轨道交通城市运维服务有限公司、南京地铁物业管理有限公司、绿城物业服务集团有限公司、东吴服务产业集团(江苏)有限公司、江苏营财安保股份有限公司、绿晶环境服务集团有限公司、江苏爱诚物业服务有限公司。

本文件主要起草人：陆文学、凌扬、谷亚军、李春喜、沈小兵、屠明聪、顾琦、谢振国、卢晓兰、娄树蓉、邢隰、李杨、孙小明、翁亚飞、朱建安、林爱华、许磊、唐庆华、范雄飞、张建存、曹彩霞、屠肃然、黄振艳、李志杰、严慧黎。

城市轨道交通车辆段(停车场)物业服务规范

1 范围

本文件规定了城市轨道交通车辆段(停车场)物业服务的基本要求,以及基础服务、应急管理、评价与改进的要求。

本文件适用于城市轨道交通车辆段(停车场)安保服务、环境服务、客户服务、司机公寓管理、园林绿化养护、工程维护、电客车清洗服务等物业服务。

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—2022 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/T 27770—2011 病媒生物密度控制水平 鼠类
GB/T 27771—2011 病媒生物密度控制水平 蚊虫
GB/T 27772—2011 病媒生物密度控制水平 蝇类
GB/T 27773—2011 病媒生物密度控制水平 蜚蠊

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 urban rail transit

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。

3.2

车辆段(停车场) vehicle depot (parking lot)

城市轨道交通运营指挥、电客车停放、电客车维护保养和电客车综合维修基地等后勤场所。

3.3

运用库 application library

城市轨道交通车辆段(停车场)内用于电客车停放、检修的场所。

3.4

联合车库 joint garage

与运用库作用相似,但在功能划分上有所区别;通常还设有用于电客车清灰作业的吹扫库。

3.5

工程车库 engineering garage

城市轨道交通车辆段(停车场)内用于隧道清洗车、牵引车等内燃机车停放、检修的场所。

3.6

检修地沟 repair the trench

城市轨道交通车辆段(停车场)运用库、联合车库、工程车库内用于电客车、工程车车底检修作业的辅助性设施。

3.7

检修平台 maintenance platform

城市轨道交通车辆段(停车场)运用库、联合车库、工程车库内用于电客车、工程车上车或车顶作业的辅助性设施。

3.8

登车扶梯 boarding escalator

城市轨道交通车辆段(停车场)运用库、联合车库、工程车库内用于电客车、工程车上车用的辅助性楼梯。

3.9

电客车 electric bus

由动车和拖车按照规定方式编挂起来,能够满足运营载客需要的车组。

3.10

消毒 disinfect

杀死病原微生物、但不一定能杀死细菌芽孢的方法。

注:通常用化学的方法来达到消毒的作用。

3.11

有害生物 harmful organisms

直接或间接危害人体健康、传播人类疾病和/或妨碍人们正常生活、生产的生物。

注:包括鼠、蚊、蝇、蟑螂、家蚁、蚤、虱、蜱、螨、臭虫、白蚁等。

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 应遵守安全生产的法律、法规,建立健全全员安全生产责任制,制定相应规章制度和操作规程,落实培训及教育计划,构建风险防控和检查机制。

4.1.3 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。

4.1.4 应有固定的办公场所和工作用房。

4.1.5 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。

4.1.6 有特定要求的服务内容,应委托有专业资质并合法合规经营的第三方机构,物业服务单位应当对其委外服务内容进行监督。

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 具备必要的安全生产知识,熟悉有关的安全生产规章制度和安全操作规程,掌握本岗位的安全操

作技能,了解事故应急处理措施,知悉自身在安全生产方面的权利和义务。未经安全生产教育和培训合格的从业人员,不应上岗作业。

4.2.4 专业技术人员、特种设备作业人员均应取得并保持相应有效的专业技术证书、职业技能资格证书和相关操作证书后方可上岗。

4.3 设备及工具

4.3.1 应配备满足服务所需的物料工具,确保提供合格的服务,包括但不限于:

- a) 办公类设备,如电脑、打印机、复印机、碎纸机、扫描仪、办公家具、档案柜等;
- b) 秩序维护类设备,如对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等;
- c) 保洁、有害生物防制类设备,如弥雾机、扫地机、洗地机、晶面机、消毒柜、洗衣机、诱蚊灯、诱蝇笼等;
- d) 工程维护类设备,如万用表、电流表、千分尺、冲击钻、撬棍、管道疏通器、切割机等;
- e) 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、四轮扫地车等。

4.3.2 应保持物料、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。

4.4 资料管理

4.4.1 应有完善的各项管理制度,若涉及承接查验,建议参照《物业承接查验办法》执行。

4.4.2 对所有档案集中管理,各种物业管理资料齐全,条目清晰,标识齐全,分类明确,易于查找。

4.4.3 现场痕迹管理记录需真实、有效、完整,保存期限需明确。

4.4.4 保证档案资料的安全性和必要的保密性。

5 基础服务

5.1 安保服务

5.1.1 服务内容宜包含以下内容:

- a) 治安防范与维护;
- b) 消防管理;
- c) 治安监控室、消防控制室管理;
- d) 出入口管理;
- e) 机动车、电动自行车停放秩序维护。

5.1.2 应根据轨道交通物业管理区域实际情况,结合合同约定制定保安方案,并组织实施,做好记录。

5.1.3 应根据相关治安、内保相关要求制定出入管理和巡查服务要求。

5.1.4 根据合同规定,对受委托物业管理区域内的公共消防安全管理工作负责,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;配合业主单位建立消防应急队伍,定期开展消防培训,消防演练每年应不少于2次。

5.1.5 消防控制室管理符合以下要求:

- a) 消防控制室应当实行24h专人值班制度,每班不应少于2人,值班人员应按规定持证上岗;
- b) 应确保火灾自动报警系统、灭火系统和其他联动控制设备处于正常工作状态,不将应处于自动状态的设在手动状态;
- c) 消防控制室内应按要求保存消防安全管理规章制度,应急灭火、疏散预案,值班、巡查记录等材料。

5.1.6 为明确各级、各岗监控责任及其职责,建立并执行视频监控管理制度和操作规程:

- a) 应确保出入口、围栏、围墙、室内外公共区域、地面或地下停车场区域等视频监控系统功能正常;
- b) 值守人员应遵守保密制度,做好视频监控数据的保存工作,查阅视频监控记录,需按规定经业主单位及项目负责人审核批准后方可查阅;
- c) 值守人员应通过视频监视系统,对辖区内各摄像监控区域进行循环监控,关注出入口、围栏、围墙、各建筑单体出入口等重点区域情况,发现异常应及时通知相应岗位人员前去现场核实处置。

5.1.7 应制定机动车、电动自行车管理制度,定期检查区间道路,确保道路畅通,维护机动车、电动自行车进出及停放秩序。

5.1.8 安保服务部分工作内容及频次见表1。

表1 安保服务部分工作内容及频次

项目	范围	频次
治安巡查	公共区域	每3h1次
	非自动化库区	每3h1次
	自动化库区	每2h1次
消防管理	消防控制室内消防设备的运行情况检查	每2h1次
	防火检查	每月1次
	防火巡查	每2h1次
	消防演练	每半年1次
其他	突发治安事件演练	每半年1次
	燃气泄漏、电梯困人、中暑、除雪除冻、防汛等演练	原则上每年1次
注:国家法律法规、标准另有规定的,参照国家法律法规、标准执行。		

5.2 环境服务

5.2.1 环境服务内容

为确保物业管理区域有一个清洁、卫生、舒适的工作环境,需依据合同约定制定相应的环境服务方案,宜包括以下保洁区域、范围:

- a) 公共区域保洁;
- b) 库区保洁;
- c) 生活垃圾清运;
- d) 消毒、有害生物防制。

5.2.2 公共区域保洁

5.2.2.1 应根据轨道交通车辆段(停车场)物业管理区域和保洁范围,结合当地季节与气候特点,制定符合合同约定的公共区域保洁服务方案和年度、季度、月度及周工作计划,并组织实施和记录。

5.2.2.2 公共区域保洁建议频次及标准见表2。

表2 公共区域保洁频次及标准

范围	区域	频次	标准
公用楼道	楼层通道和台阶	1. 每日1次,拖拭; 2. 大厅、通道地面:每周1次,机洗; 3. 大理石地面:根据合同要求执行,如有需求,建议每月抛光1次,每季度打蜡1次	1. 地面、楼梯间洁净,无污渍、水渍、灰尘,无乱贴乱划,无擅自占用现象,无乱堆乱放; 2. 扶手护栏干净、光亮,清洁结束用干净纸巾擦拭检查20 cm无显著脏污; 3. 墙面,天花板无蜘蛛网、灰尘,踢脚线干净无灰尘,大理石地面干净无灰尘,水磨石、水泥地面干净无杂物、污迹; 4. 玻璃、门窗等要保持明亮、干净; 5. 运送垃圾避开人流高峰,所有垃圾应用垃圾袋进行收集并密封,以免垃圾遗漏,影响周围的环境
	电梯口和通道摆放的烟灰缸/桶	每日1次,清理垃圾和烟头,清洁烟灰缸/桶	
	楼道公共区域垃圾桶	1. 每日至少1次,收集垃圾并清洁垃圾桶,并循环确认,保证垃圾桶内垃圾不超过桶身2/3; 2. 每周1次,垃圾桶内外壁、内胆清洗	
	楼梯扶手、各层和通道的防火门、消防栓、灯具、墙面、踢脚线、指示牌等非带电公共设施	每月1次,抹布擦抹	
	楼梯间/楼道墙面、天花板	每月1次,除尘(蛛网滋生时期:巡视保洁,每日至少1次)	
	景观玻璃、门框、护栏	每月1次:玻璃刮刷洗、毛巾擦拭	
	一楼大厅门窗玻璃、门框、门把手	每周1次:玻璃刮刷洗、毛巾擦拭	
	一楼墙面踢脚线	每半月1次:刷洗	
	服务台、报箱等其他装饰物	每月1次:擦拭(服务台值班人员随时保洁)	
电梯及电梯厅	电梯厅的地坪(无地毯)	每日1次,拖拭	玻璃镜面保持光亮、无手印、污迹,灯具、天花板无灰尘,轿箱四壁干净无灰尘,用纸巾擦拭50 cm无明显污迹;不锈钢表面光亮,无灰尘、污迹;地毯干净无污迹
	电梯厅的地毯	每日吸尘器吸尘1次	
	电梯内墙面和地面	每日1次,墙面擦拭清洗,地面拖拭	
	电梯内灯饰及轿箱顶部	每周1次,除尘	
	电梯地板、门壁打蜡	根据合同约定执行	
公共卫生间	垃圾桶、厕位(含隔断墙、大小便池)、盥洗台及镜面、地面	1. 每日3次,循环清洁; 2. 每周1次,盥洗台镜面玻璃刮刮洗	室内无异味、臭味;地面无烟头、纸屑、污渍、积水,天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网,墙壁干净,便器洁净无黄渍
	天花板、灯具、排风口	每周1次,除尘	
	墙面(含踢脚线)、隔断、厕门、入口门、五金件、下水口	每周1次,擦拭	
	消毒	至少1次/天,如遇特殊情况按最新要求执行	
茶水间	墙面、饮水机外观、置物架、积水盘、水槽/洗手台/茶水柜表面、拖把池、地面和防滑垫	每日3次,循环清洁	饮水机外观及置物架等处无污渍,水槽/洗手台无积水,地面无烟头纸屑茶叶等,天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网,墙壁干净
	天花板	每周1次,除尘	

表2 公共区域保洁频次及标准（续）

范围	区域	频次	标准
其他公共场所 (如会议室, 职工健身中心)	开窗通风并全面保洁(天花板/ 墙除尘,桌椅/窗户擦拭,地面 拖拭)	1.每半月1次; 2.每次使用完毕立即进行垃圾清 理,地面拖拭	确保天花板无明显蜘蛛网、灰 尘,地脚线无明显污渍,桌面、 地面目视无明显杂物、污迹、 灰尘
	地毯(如有)	每半月1次,吸尘清洁	
	健身器材	1.每日1次,擦拭; 2.每周1次,消毒(如遇特殊情况按 最新要求执行)	
停车场或车棚	地面	每周1次,清扫	地面无垃圾、果皮、纸屑、无积 水、无明显灰尘无油迹、无污 迹和杂物;无异味、空气流通; 标识、指示牌等公共设施无明 显灰尘;墙面、管线无污迹、无 灰尘
	门窗、消防栓、指示牌、指示灯、 车位挡、防火门等非带电公共 设施	每月1次,除尘	
道路	道路、两侧人行道	每日至少2次,循环清扫	目视道路、人行道干净、无浮 尘、无杂物、无油污,无积水、 积雪、污渍、泥沙;雨雪天气及 时清扫路面,确保无积水、积 雪,确保道路及排水渠畅通。 保洁作业时期内责任区域垃 圾不超过60 min
		旱季每周冲洗1次路面,雨季每月 冲洗1次,夏季每日洒水1次	
	灯具、路灯、指示牌、广角镜等	每月1次,除尘/擦拭	
绿化带	绿化带、草地	1.每日1次,清扫/拾捡; 2.秋冬季节或落叶较多季节增加清 洁次数	目视草地、绿化带上干净、整洁
垃圾房、垃圾 堆放点	垃圾桶、堆放点	1垃圾运走后清扫消毒垃圾点1次; 2.每周1次,垃圾桶内外壁清洗,垃 圾房冲洗	垃圾分类处置无误,垃圾桶应 定期清洗、消毒,确保垃圾桶 内外无污垢、无飞虫,距离垃 圾桶3 m以外无异味

5.2.3 库区保洁

5.2.3.1 依据服务合同对轨道交通车辆段(停车场)运用库、联合车库、工程车库等库区的墙面、地面、门窗、卫生间、检修地沟、库内行车轨道及部分非带电设施设备表面进行清洗、清洁、擦拭等服务。

5.2.3.2 库区保洁频次及标准见表3。

表3 库区保洁频次及标准

范围	区域	频次	标准
非自动化库区	地面、清洁池	每日1次	1.墙、门、窗及柱:确保无污迹、无积尘、无蜘蛛网; 2.地面、登车扶梯及配套,检修地沟、二层及以下检 修平台及配套等:确保无污垢、无杂物; 3.指示牌、安全标志及信息栏,消防设施设备等非带 电设施设备外表面:确保无污迹、无灰尘; 4.清洁池:确保无淤泥、无油污; 5.金属护栏、栅栏:确保无积灰、无杂物
	护栏、登车扶梯、检修平台、其他非 带电设备表面	每周1次	
	3 m以下墙面、玻璃	每月1次	
自动化库区	地面、清洁池、护栏、登车扶梯、检修 平台、其他非带电设备表面	每周1次	
	3 m以下墙面、玻璃	每月1次	

5.2.4 生活垃圾清运

5.2.4.1 按照政府有关部门垃圾分类的规定要求,协助业主单位进行垃圾分类宣贯、实施工作。

5.2.4.2 垃圾收集工具表面洁净、无污染,无气味四散及垃圾洒落,垃圾在运送途中应加以遮挡,防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。

5.2.5 消毒、有害生物防制

5.2.5.1 应根据轨道交通车辆段(停车场)物业管理区域制定消毒、有害生物防制方案和计划,并组织实施,包含以下要求:

- a) 根据合同约定,对公共区域、公用卫生间、电梯轿厢、垃圾桶(篓)、污水坑道、垃圾堆放点等定期进行消毒与有害生物防制,在病虫害高发期或特殊时期,应适当增加频次或按业主单位要求进行消毒与有害生物防制,并做好记录;
- b) 开展有害生物防制的单位应具备相关行政单位出具的《除害消杀许可证》或专业协会出具的《有害生物防制服务资质证》(二证取其一即可),同时作业人员应具备《有害生物防制员》证书;
- c) 定期对苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠、白蚁等有害生物进行消杀,6月、7月、8月、9月宜每月一次,其余月份宜每2个月一次;
- d) 消杀用药应放置于专门仓库,由专人负责管理,并严格做好入库、出库登记。药品空瓶回收统一销毁并记录。

5.2.5.2 除“四害”防制效果应达到GB/T 27770—2011、GB/T 27771—2011、GB/T 27772—2011、GB/T 27773—2011中单位病媒生物密度控制水平C级及以上或合同规定的要求,其他有害生物的防制效果应达到合同规定的要求。

5.2.5.3 消毒、有害生物防制频次及标准见表4。

表4 消毒、有害生物防制频次及标准

项目		频次	工作标准
消毒、有害生物防制	鼠	6月、7月、8月、9月宜每月一次,其余月份宜每2个月一次	鼠洞每2万m ² 不超过1个,外地面、楼道、办公室无明显鼠迹
	蚊		抽查20间房,或检查电梯轿厢目视无明显蚊虫在飞
	蝇		每1万m ² 的苍蝇类孳生地不超过1处;办公室、包房、餐厅、走廊、洗手间等区域目视无苍蝇孳生地且明显在飞
	蟑螂		抽查室内20间房,每间房蟑螂数不超过1只;抽查污、雨水井10个,每处蟑螂数不超过3只
工具及药物使用		消毒前检查工具是否完好,药物调配符合标准	工具及药物的使用符合环保及国家法律法规的要求
注:当出现传播性疾病及相关紧急情况时,按照政府相关部门及相关要求严格执行消毒灭菌工作。			

5.2.6 安全注意事项

5.2.6.1 通用类安全注意事项如下:

- a) 在使用前,一定要充分了解设备性能、特点,需按照使用说明正确操作;
- b) 涉及高处作业的应按照高处作业相关要求执行;
- c) 喷洒清洁剂等带有刺激性液体时,应注意做好个人防护,防止液体接触皮肤或眼睛,损害身体健康;
- d) 作业人员在作业时,谨防地面坑洼、尖锐物品造成人身伤害,发生意外伤害时,及时进行处理,必要时就医;

e) 作业后清点确认人员、设备、工具出清,避免人员或设备遗留现场。

5.2.6.2 电梯保洁安全注意事项如下:

- a) 专项保洁时,应先放置警示牌;
- b) 清洁轿厢内外门时,应做好防护;
- c) 清洁时不应使用物体遮挡电梯门。

5.2.6.3 茶水间清洁安全注意事项如下。

- a) 作业前,需放置“小心地滑”提示牌。
- b) 清洁饮水机时需关闭电源。
- c) 清洁饮水机机身及出水终端时需预防烫伤;出现烫伤时应及时处理,必要时就医。
- d) 需要使用清洁剂时,清洁剂与饮水机出水口不应接触。

5.2.6.4 外围保洁安全注意事项如下。

- a) 作业人员需着装规范,清洁过程中注意安全。
- b) 保洁车辆通过道口时,不得超过限速标志、标线标明的速度;通过有人看守道口或自动信号道口时,要做到“一慢、二看、三通过”;遇道口栏杆放下或发出停车信号时,应依次停车于停车线以外,无停车线的,应停在距最外股钢轨5 m以外,不应强行通过。

5.2.6.5 库区保洁安全注意事项如下。

- a) 按要求做好安全交底、安全预想工作。专项作业前应进行请点登记,做好防护后方可进库;作业结束后应做到人员、物料出清,并进行销点登记。
- b) 保洁员进入库区前,应着装规范,戴好安全防护帽、反光背带等防护用品,应在无带电区域保洁。库区作业时,注意是否有电客车进出场,一旦有列车进出,需及时携带工具撤离至安全区域。
- c) 当库内有作业人员在调试、检修等作业的,保洁员不应进入黄线区域、检修地沟进行保洁作业。
- d) 不应私自对三层检修平台进行保洁作业。
- e) 不应携带加长工具进入库区,携带杆状工具时不应肩扛或高举。高压接触网1 m范围及有高压警示标志的区域不应开展任何保洁作业。
- f) 不应私自触碰库区内信号灯、地灯、电子时钟、设备控制箱和接电箱等带电设备。

5.2.6.6 消毒、有害生物防制安全注意事项如下。

- a) 开展有害生物防制时,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。
- b) 实施空间喷洒、烟雾机(剂)等影响较大的作业,应在作业区域外设置警戒区和告示栏,移走或遮盖食品、食品接触面和水生生物等。作业区域用药后2 h内人员不应进入。
- c) 室内布放鼠药时,应将鼠药投放在固定加锁的毒饵站内,食品区域不应布放毒饵。
- d) 防制后,及时清理现场,所有防制用物品和废弃的包装等都应带回,保持施工现场清洁。

5.3 客户服务

5.3.1 依据合同约定提供相应客户服务,宜包括以下范围:

- a) 前台接待;
- b) 会务接待。

5.3.2 应根据轨道交通物业管理区域实际情况,结合合同约定制定客户服务管理要求。

5.3.3 前台接待宜设置于大厅醒目位置,做好访客登记、业务咨询;报修、投诉处理及回访;方位引导等服务。

- a) 访客接待时应耐心细致、文明服务、礼貌待人,同时指引访客做好登记工作。
- b) 受理咨询、建议、投诉、报修、求助等服务需求,24 h内或按照服务合同约定的时限安排处理或答复,处理和答复率100%,做好相关记录;如无法及时处理、修复或遇突发事件时,应立即报告物业相关负责人进一步处理;故障修复后,需及时确认并做好记录。

5.3.4 会务接待应由专人负责,根据业主单位要求做好各类会议的前期准备、接待、茶水服务及会议室的收尾工作。

- a) 会前做好各种会议资料、会议物品摆放、会议设备调试等准备工作。
- b) 会议期间做好人员引领、沏茶及续茶等工作。
- c) 会议结束后做好现场物资清点、会场恢复工作。

5.4 司机公寓管理

5.4.1 依据合同约定提供司机公寓管理服务,宜包括以下范围:

- a) 司机入住管理;
- b) 司机公寓保洁工作;
- c) 设施设备报修、物资管理。

5.4.2 对司机公寓进行 24 h 管理,负责司机进出、外来人员登记管理,做好司机在公寓内日常行为的提醒与规范引导。

5.4.3 对司机公寓公共走道、卫生间、公共浴室、洗衣房及公寓内进行保洁。

5.4.4 负责对司机公寓巡视检查(设施设备、家具家电等),发生故障及时报修,保障正常使用。

5.4.5 负责对司机公寓布草、拖鞋及清洁用品等物资进行管理,布草定期清洗晾晒,及时更换损耗物资,确保满足现场需求。

5.4.6 司机公寓内保洁频次及标准见表 5。

表 5 司机公寓保洁频次及标准

范围	区域	频次			标准
		每日	每周	每月(季度)	
房间	布草	在用类清洗、晾晒、回收 1次			无明显污渍、异味
	床头、床头柜、桌椅、储物柜(不含顶部)、护栏、门把手及照明、空调开关面板	擦拭1次			无积灰、无手印、无可除性污渍、无蜘蛛网
	地面	拖拭、尘推 1次			无明显污渍、无水渍、无杂物
	空调出风口、天花板、灯具、栏杆扶手			擦拭、除尘 1次	无积灰、无手印、无可除性污渍、无蜘蛛网
	窗户玻璃			玻璃刮洗1次	无手印、可除性污渍、光明明亮
	装饰物(挂画)			擦拭1次	无积灰、无手印、无可除性污渍
卫生间	垃圾桶、厕位(含隔断墙、大小便池)、盥洗台及镜面	擦拭、清洁 1次			室内无异味、臭味;地面无烟头、纸屑、污渍、积水,天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网,墙壁干净,便器洁净无黄渍
	地面		拖拭1次		
	天花板、灯具、排风口、墙面(含踢脚线)、隔断、厕门、入口门、五金件、下水口		擦拭1次		
	淋浴房玻璃			玻璃刮洗1次	
	五金		擦拭1次		
被褥	在用类被褥			每月晾晒1次	无明显异味、霉斑
	备用类被褥			每季度晾晒 1次	

5.5 园林绿化养护

5.5.1 园林绿化养护范围包括但不限于：

- a) 地被植物和草坪养护；
- b) 树木养护；
- c) 花坛和花卉养护。

5.5.2 应根据合同约定和轨道交通车辆段(停车场)物业管理区域绿化实际情况,结合季节、气候特点,制定园林绿化年度、季度、月度养护方案,并组织实施,做好记录。

5.5.3 养护内容包括如下内容。

a) 园林绿化的浇灌、排水内容如下。

——地被植物,天气干旱、土壤干燥时要适时、适量浇水。早春发芽前要施肥,生长季节采取薄肥勤施。草坪浇水应湿透根系层,不发生地面长时间积水。灌溉量应根据土质、生长势、草种等因素确定。灌溉方法应喷灌为主、浸灌为辅。及时排除草坪上的积水,排除方式可采用地表排水和暗沟排水。

——树木养护,应根据不同树种和不同的立地条件进行适期、适量的灌溉,保持土壤中的有效水分对水分和空气湿度要求较高的树种,需在清晨或傍晚进行浇水,有条件的可进行叶面喷雾。

——各类花卉的种植,在最高气温 25℃时可全天种植;当气温高于 25℃时,应避开中午高温时间,宜在早晨、傍晚或阴天进行,移栽后应立即浇透水,浇水时防止土壤冲到茎、叶上,保持植株清洁。

b) 园林绿化的松土、除草内容如下。

——乔、灌木下的大型杂草应铲除,特别是树木危害严重的各类藤蔓,例如菟丝子等寄生植物应铲除。

——树木根部周围的土壤要保持疏松,易板结的土壤在蒸腾旺季应每月松土一次,松土深度以不伤根系生长为限。种植在草坪内的树木应每年在树穴周围对草坪切边。松土除草应选在晴朗或初晴天气,且土壤不过分潮湿(含水量一般为 50%)的时候进行,不应在土壤混凝状态进行,以免破坏土壤结构。

——地被植物在未覆盖前,每年应及时进行松土、除草,松土除草时要防止损伤根系和地下茎。

——草坪杂草应及时连根清除,做到除早、除小、除净,草坪覆盖度符合相关要求;清除方法可采用人工除草、生物除草、机械除草和化学除草,采用化学除草剂应慎重,不能造成药害。

c) 园林绿化的施肥内容如下。

——树木休眠期和种植前,需施基肥。生长期可按植株的生长势施追肥,花灌木应在花前、花后进行施肥。

——地被类植物,早春发芽前要施肥,生长季节采取薄肥勤施。

——冷季型草坪宜在春、秋施追肥,暖季型草坪宜在晚春或休眠期前后追肥。追肥应以复合肥为主,追肥的时间和数量按草坪的生长情况而定。

d) 园林绿化的修剪内容如下。

——根据树木、花卉、绿植、草坪等生长状态进行修剪,修剪形状美观,且不影响安全。

——行道树和乔木主要修剪内膛枝、徒长枝、病虫枝等,无枯枝危膀,园林乔木要求树型优美,新植行道树要求分枝点高度留养一致,不影响交通。

——立体花坛要与周围环境相协调,设置在路边的立体花坛不得影响交通视线,立体花坛要稳固、防止大风刮倒。

——木本花卉应及时整枝、整形;宿根、球根花卉要及时更新,易倒伏的花卉要立柱绑扎。

e) 防治病虫害内容如下。

——维护生态平衡,充分利用园林植物的多样化来保护和整治天敌,防治病虫害,贯彻“预防为主,综合治理”的原则。不应使用剧毒化学药剂和有机氯、有机汞化学农药,使用化学农药应按有关安全操作规定进行作业。

——做好园林植物病虫害的预测、预报工作,密切注意周边地区的病虫害发生情况,制订好防治计划。

5.5.4 应建立园林绿化养护台账,名贵花木宜做安全防护,并采取铭牌标记。

5.5.5 园林绿化养护根据合同约定或参照《江苏省城市园林绿化养护管理规范及分级标准》规定执行。

5.5.6 园林绿化养护频次及标准见表6。

表6 园林绿化养护频次及标准

分类	浇灌、排水	松土、除草	施肥	修剪
地被植物和草坪养护	天气干旱、土壤干燥时要适时、适量浇水	地被植物在未覆盖前,每年应及时进行松土、除草	早春发芽前要施肥	根据树木、花卉、绿植、草坪等生长状态进行修剪,修剪形状美观,且不影响安全
树木养护	对水分和空气湿度要求较高的树种,需在清晨或傍晚进行浇水,有条件的可进行叶面喷雾	板结的土壤在蒸腾旺季应每月松土1次	树木休眠期和种植前,需施基肥	
花坛和花卉养护	当气温高于25℃时,应避免中午高温时间,宜在早晨、傍晚或阴天进行,移栽后应立即浇透水	杂草应及时连根清除,做到除早、除小、除净	花灌木应在花前、花后进行施肥	

5.6 工程维护

5.6.1 应按法律法规规定和合同约定,开展物业管理区域内的工程维护服务,服务内容宜包括如下内容。

- 应建立健全物业管理区域内共用部位基础资料,共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。
- 应科学制定设施设备运行维护方案,降低故障率,延长使用寿命。每半年巡视检查1次房屋主体结构;每半年检查清除1次屋面、檐沟内落叶杂物树叶等,疏通雨水口、落水管等;每日巡视1次楼宇入口门、楼梯间通道以及其他共用部位的门窗、玻璃、照明等;在冬季、雨季和天气异常时安排组织楼宇设施巡视,对易出问题的部位重点检查。
- 巡检发现存在安全隐患应及时处置,安全隐患较大或超出合同服务范围时需及时告知业主单位,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。

5.6.2 共用设施设备维修养护内容宜包括以下内容。

- 消防系统维修养护。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。
 - 消防监控系统运行良好,自动和手动火灾报警设施启动正常;建立并执行消防设施设备运行维护、消防泵房、消防控制室等管理制度和操作规程,规范消防安全管理。
 - 应与消防设备生产厂家、消防设施施工安装企业等有维修、保养能力的单位签订消防设施维修、保养合同,物业服务单位做好监督工作。
 - 凡依法需要计量检定的建筑消防设施所用称重、测压、测流量等计量仪器仪表以及泄压阀、安全阀等,应按有关规定进行定期校验并提供有效证明文件。物业服务单位应储备一定数量的建筑消防设施易损件或与有关产品厂家、供应商签订相关合同,以保证供应。

- 点型感烟火灾探测器应根据产品说明书的要求定期清洗、标定;产品说明书没有明确要求的,应每二年清洗、标定一次。可燃气体探测器应根据产品说明书的要求定期进行标定。火灾探测器、可燃气体探测器的标定应由生产企业或具备资质的检测机构承担。承担标定的单位应出具标定记录。
- b) 供配电系统维修养护。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。
 - 建立并执行供配电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度、供配电设备操作规程和公共照明检查维护管理制度等,设备编号有序,运行、维修、保养、巡检记录完整。
 - 人员应持有效证件上岗,对供配电设备温度、异响、异味、外观等进行巡视检查,并记录电压、电流、温湿度、用电量、功率等设备运行数据。
 - 每年委托专业单位对变压器、高压开关柜进行1次测试、试验等项目的维修保养;每年对变压器外部、低压配电柜进行2次清洁、保养;每年检测1次配电房主要电器设备的绝缘强度;每年检测2次配电房内消防器材,保持消防器材完好;妥善保管高压操作工具,并每年送供电部门检测1次。
- c) 给排水系统维修养护。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1次,保证正常供水。
 - 每季度至少清洁生活水箱、水池等1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,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1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、地漏巡查排查1次,排除堵塞、渗漏、溢水等现象,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。
 - 配备污水处理设施的,应每月检查、保养1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。
- d) 电梯系统维修养护。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。
 - 制定电梯维护保养计划,电梯维修保养合同规范,应委托具有维保资质的第三方机构进行维保;电梯机房配备降温设备,定期对电梯机房进行清洁打扫,保持环境整洁,电梯机房通风、照明情况良好,配有平层标志线且清晰,消防器材齐全。
 - 设立24 h维保值班电话,保证接到故障通知后及时予以排除;接到电梯困人故障报告后,维保人员及时抵达维保电梯所在地实施现场救援,时间不超过30 min,对电梯发生的故障等情况,及时进行详细的记录。
 - 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。
- e) 空调系统维修养护。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。
 - 保持主机房及主机清洁,至少每周清洁1次,要求主机和控制柜表面无污渍。

——根据运行及设备状况,对空调系统及其附属设施进行清洁、保养和维护。

——每年清洁2次出风口,每年全面检查2次主机房消防设备,保持消防设备完好,控制柜内线路每年吸尘2次。

- f) 照明系统维修养护。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1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。

- g) 弱电系统维修养护。应制定完善的弱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,确保系统正常运行,主要做好以下工作。

——每月至少对弱电设施设备进行检修、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 d,监控画面齐全、清晰;有特别规定的,应符合其要求。

5.6.3 工程维护部分工作内容频次见表7。

表7 工程维护部分工作内容频次

范围	工作内容
消防系统维修养护	建筑消防设施应每年至少检测一次
	点型感烟火灾探测器应根据产品说明书的要求定期清洗、标定;产品说明书没有明确要求的,应每二年清洗、标定一次。可燃气体探测器应根据产品说明书的要求定期进行标定
	凡依法需要计量检定的建筑消防设施所用称量、测压、测流量等计量仪器仪表以及泄压阀、安全阀等,应按有关规定进行定期校验并提供有效证明文件
供配电系统维修养护	每年委托专业单位对变压器、高压开关柜进行1次测试、试验等项目的维修保养
	每年对变压器外部、低压配电柜进行2次清洁、保养
	每年检测1次配电房主要电器设备的绝缘强度
	每年检测2次配电房内消防器材,保持消防器材完好
	妥善保管高压操作工具,并每年送供电部门检测1次
给排水系统维修养护	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
	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
	配备污水处理设施的,应每月检查、保养一次
电梯系统维修养护	按照电梯年检时间,由维保单位提前向特种设备检验检测机构提出检验申请,并配合做好现场检验工作
空调系统维修养护	保持主机房及主机清洁,至少每周清洁1次
	每年清洁2次出风口机,每年全面检查2次主机房消防设备,保持消防设备完好,控制柜内线路每年吸尘2次
照明系统维修养护	每月至少对照明设备进行检修、维护和保养一次
弱电系统维修养护	每月至少对智能化设施设备进行检修、维护和保养1次

5.7 电客车清洗服务

5.7.1 依据合同约定,电客车清洗服务一般包括:

- a) 电客车车厢内部清洗;
- b) 电客车外部(含车体、车底)清洗。

5.7.2 应根据业主单位实际运行情况,制定电客车清洗服务方案和年度、季度、月度及周工作计划,并组织实施和记录。

5.7.3 电客车车厢内部清洁作业时,清洁范围包括但不限于以下部位:

驾驶室及车厢门窗、座椅、立柱及扶手、车厢内顶部天花板(含空调出风口)及地面、车厢接缝处、车厢各处缝隙、车内设备表面(包括灯具、字幕显示牌、开关门指示灯、扬声器、广告牌)等。

5.7.4 电客车车厢内部清洁作业应分为以下三种:

- a) 日常清洁,电客车运行结束返回车库后对电客车驾驶室、车厢内部等进行全面保洁1次;
- b) 深度保洁,根据深度保洁计划,对车厢内部进行全面、彻底清洁;
- c) 专项清洁,根据实际情况制定专项清洁计划,对车厢内部特定区域或部位进行专项清洁。

5.7.5 保洁完后需确保车厢内的干净、整洁、地面无污垢、水渍、灰尘、杂物、玻璃光洁、无印记,无明显灰尘。

5.7.6 电客车外部清洗作业时,由业主单位提供清洗范围、方式及安全注意事项,如干布擦拭或水洗,是否能用清洁剂等,防止损坏设备;建议每列车每年清洗1次。

5.7.7 电客车车厢内部清洗服务作业内容、频次及标准见表8。

表8 电客车车厢内部清洗服务作业内容、频次及标准

项目	清洁工作及频次				工作标准
	日常清洁	专项清洁		深度清洁	
	每日	每周	每月	每月	
车厢内墙面、座椅	擦拭1次		清洁1次	每辆车所有 项目保证全面、 彻底清洁1次	干爽洁净、无尘、 无污迹、无水迹
地面	清洁1次				无污迹、水渍、杂物
车厢天花、灯带表面		清洁1次			无污迹、水迹、蜘蛛网
空调出风口			清洁1次		无尘、污迹
不锈钢扶手、拉环	擦拭1次	清洁1次			无尘、污迹
玻璃	擦拭1次	清洁1次			洁净光亮、无水渍、 无污迹
车厢玻璃窗内框	擦拭1次	清洁1次			无尘、污迹
车厢门周边夹缝		清洁1次			无尘、污迹
车厢门内凹槽及金属 上方凹槽		清洁1次			无尘、污迹
车厢内壁夹缝		清洁1次			无尘、污迹
车厢内百叶及内接手			清洁1次		无尘、污迹
车厢连接处皮条		清洁1次			无尘、污迹
车厢连接处缝隙夹缝			清洁1次		无尘、污迹
广告牌及凹槽	擦拭1次		清洁1次		无尘、污迹
紧急开关			清洁1次		无尘、污迹

表8 电客车车厢内部清洗服务作业内容、频次及标准（续）

项目	清洁工作内容及频次				工作标准
	日常清洁	专项清洁		深度清洁	
	每日	每周	每月	每月	
车厢门不锈钢踏板、 车厢连接处踏板、座椅 下方不锈钢及死角	清洁1次		清洁1次	每辆车所有 项目保证全面、 彻底清洁1次	无明显污迹
司机室登记表台		清洁1次			无污迹

5.7.8 安全注意事项如下：

- 岗前应规范着装,作业区域设置警示标志；
- 在库区行走,谨防地面坑洼、尖锐物品造成人身伤害,由电客车车头前方穿越,并且与车头保持3 m以上距离；
- 在车厢作业时,注意防止误触电动开关门,导致人员夹伤或跌落受伤；
- 在使用登车梯时,注意上下梯安全,扶稳登车梯把手,防止跌落受伤；
- 使用清洁剂等带有刺激性液体时,应注意做好个人防护,防止液体接触皮肤或眼睛,损害身体健康；
- 作业后确认人员、设备、工具出清,避免人员或设备遗留现场,造成侵限。

6 应急管理

6.1 针对城市轨道交通车辆段(停车场)物业管理服务风险特点建立健全各类应急预案,应急预案应包括以下内容：

- 组织机构及职责；
- 应急启动与终止程序；
- 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。

6.2 应急预案应报业主单位备案,并与其相关预案保持衔接。

6.3 根据应急管理的有关法律、法规和应急资源的变化情况,以及预案实施过程中发现的问题或出现的新情况,及时修订完善预案。至少每三年全面修订一次,预案修订情况应有记录并归档。

6.4 原则上所有应急预案每年循环开展一次演练,其中火灾疏散演练应每半年开展一次,有完整记录和相关图片资料。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 评价形式包括但不限于：

- 自我评价；
- 顾客评价；

c) 第三方评价。

7.1.2 自我评价包括以下内容：

- a) 自我评价宜采用每日巡查,每周、月检查或物业服务单位内部审核、督查检查等形式开展;
- b) 评价内容应包括但不限于规章制度落实、安全生产管理、服务质量、服务人员工作态度、工作形象及知识技能水平、台账管理等方面。

7.1.3 顾客评价包括以下内容：

- a) 顾客评价宜采用月度、季度、年度服务满意度调查或业主单位督查检查等形式开展;
- b) 评价内容应包括但不限于服务质量、服务人员工作态度、工作形象、业主单位需求响应及时率、继续保持和建议改进事项等方面。

7.1.4 第三方评价包括以下内容：

- a) 第三方评价宜采用标准化管理体系年度审核或其他第三方专业机构评审等形式开展;
- b) 评价内容应包括但不限于法律法规执行、合同履行、规章制度落实、安全生产管理、服务质量、服务人员工作态度、工作形象及知识技能水平、台账管理等方面。

7.2 改进

7.2.1 应建立纠正、预防和改进措施,对评价结果进行总结分析,及时改进不合格项,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。

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

7.2.3 应规范策划、实施、检查、处置程序,实现服务质量的持续改进,不断提高城市轨道交通物业服务水平,提高业主单位满意度。

参 考 文 献

- [1] GB 4387—2008 工业企业厂内铁路、道路运输安全规程
 - [2] GB 25201—2010 建筑消防设施的维护管理
 - [3] GB 25506—2010 消防控制室通用技术要求
 - [4] DB 32/T 538—2002 江苏省住宅物业管理服务标准
 - [5] DB 32/T 775—2015 江苏省有害生物防制服务技术规范
 - [6] TSG T5002 电梯维护保养规则
 - [7] 全国人民代表大会常务委员会《中华人民共和国安全生产法》(2021年第三次修正)
 - [8] 国务院《物业管理条例》(2018年第三次修订)
 - [9] 国务院《保安服务管理条例》(2002年第二次修订)
 - [10] 中华人民共和国住房和城乡建设部 《物业承接查验办法》(建房〔2010〕165号)
 - [11] 江苏省人民代表大会常务委员会 《江苏省企业事业单位内部治安保卫条例》(2021年修正)
 - [12] 江苏省人民代表大会常务委员会 《江苏省消防条例》(2023年第二次修订)
 - [13] 江苏省人民代表大会常务委员会 《江苏省物业管理条例》(2021年第四次修正)
 - [14] 江苏省住房和城乡建设厅 《江苏省城市园林绿化养护管理规范及分级标准》(苏建园〔2015〕383号)
-