

附件1

## 《旅游景区物业服务规范（征求意见稿）》 意见反馈表

单位名称(加盖公章)/姓名			
联系人		联系电话	
序号	条文号	修改意见和建议	理由
其他意见			

注:如内容较多,可另附页。

---

附件2

# DB50

ICS 03.080.01

CCS A 12

重 庆 市 地 方 标 准 DB 50/XXXX—XX

---

## 旅游景区物业服务规范

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

重庆市市场监督管理局 发布

# 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
3.1 物业服务 .....	1
3.2 物业服务机构 .....	1
3.3 物业服务人员 .....	1
4 要求 .....	1
4.1 物业服务机构要求 .....	1
4.2 物业服务人员要求 .....	2
4.3 公共区域环境卫生维护 .....	2
4.4 垃圾清运与卫生消杀 .....	2
4.4.1 垃圾清运 .....	3
4.4.2 卫生消杀 .....	3
4.5 绿化养护 .....	3
4.6 设施设备维护 .....	3
4.6.1 总体要求 .....	3
4.6.2 水景动力系统维护 .....	3
4.6.3 供电照明系统维护 .....	4
4.6.4 弱电监控系统维护 .....	4
4.6.5 消防系统维护 .....	4
4.6.6 给排水系统维护 .....	4
4.6.7 特种设备维护 .....	4
4.6.8 空调冷暖通风系统维护 .....	4

4.7	公共区域秩序维护	4
4.7.1	车辆秩序管理	4
4.7.2	游客秩序管理	5
4.8	游客服务	5
4.8.1	售检票服务	5
4.8.2	咨询服务	5
4.8.3	投诉服务	5
4.9	会务接待服务	5
4.9.1	会议受理	5
4.9.2	会前服务	6
4.9.3	会中服务	6
4.9.4	会后服务	6
4.10	安全管理	6
4.10.1	组织保障	6
4.10.2	安全培训	6
4.10.3	安全检查	6
4.10.4	警示标志	7
4.10.5	应急救援	7
4.11	专项活动保障	7
5	质量评价与持续改进	7
5.1	服务质量评价内容	8
5.2	质量评价方式	8
5.2.1	内部评价	8
5.2.2	外部评价	8
5.3	持续改进	8
附录 A (规范性)	旅游景区物业投诉处理登记表	9
附录 B (资料性)	旅游景区物业服务满意度调查问卷	10

# 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。

本文件由重庆市文化和旅游发展委员会提出。

本文件由重庆市文化和旅游发展委员会归口并组织实施。

本文件起草单位：煌利煌文化旅游发展重庆有限责任公司、重庆玮辰物业管理有限公司、重庆亨特保安服务有限公司、重庆皇利皇物业管理有限责任公司、重庆市物业管理协会、大足石刻研究院、重庆市大足区物业管理协会、重庆普华生活服务有限公司、重庆市合川区物业管理协会、四川外国语大学。

本文件主要起草人：曾祥辉、胡登俊、秦雯、何莉丹、严利霞、陈晓均、蒋亚丽、陈璐玘、赖世瑜、阮全忠、戴浩、陈光军。

本文件首次发布。

# 旅游景区物业服务规范

## 1 范围

本文件规定了旅游景区物业服务要求、质量评价与持续改进。

本文件适用于重庆市区域内的旅游景区物业服务活动。

## 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/T 18973 旅游厕所质量等级评定与划分

GB/T 26355 旅游景区服务指南

TSG 08 特种设备使用管理规则

## 3 术语和定义

GB/T 26355界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 物业服务 property services

受业主委托的企业组织，依据物业服务合同，提供对建筑物、配套的设施设备和相关场地的维护、修缮、管理、整治等专业化的有偿服务。

### 3.2 物业服务机构 property management agency

依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的组织或机构。

### 3.3 物业服务人员 property management staff

负责执行和协调各种物业管理任务的从事物业管理服务的专业人员。

## 4 要求

### 4.1 物业服务机构要求

#### 4.1.1 机构资质

应具有独立的法人资格，具备从事物业服务活动的相应资质及承担旅游景区物业活动风险的能力。

#### 4.1.2 服务合同

物业服务机构应与旅游景区管理单位（业主）签订规范的物业服务合同，明确双方责任、权利义务、服务范围及内容、服务期限、服务标准、服务费用、考核标准、违约责任及其它。

#### 4.1.3 资源配备

应有委托方提供的服务场所，依据物业服务合同的要求配备满足服务需要的资源(包括人员、基础设施、过程运行环境、监视和测量资源、组织的知识等)。

#### 4.1.4 部门和制度设置

应设置满足业主物业需求的业务管理部门，建立规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程、服务规范、旅游景区物业档案管理制度及其他内部管理制度等。

#### 4.1.5 信息化服务

利用科技手段，提高物业服务的智慧化水平，为业主或物业使用人提供便捷、优质的服务。

#### 4.1.6 委托服务

应将专业的服务委托给具备相应资质的包括但不限于电梯、索道等专业服务机构。

### 4.2 物业服务人员要求

4.2.1 应按旅游景区的质量要求配置相应数量和满足服务要求的维修维护专业技术人员、秩序维护、保洁、绿化及救生等物业服务人员。

4.2.2 景区内与游客接触的岗位都应有服务规范和质量要求，有管理制度和奖惩措施。

4.2.3 现场管理人员应具备相应的物业管理知识。专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，从事特种作业人员应取得特种作业资格证书。

4.2.4 物业服务人员应具备良好的职业道德，接受岗位技能、法律法规、职业素养、安全知识、劳动防护等教育培训，考核合格后，方能上岗。

4.2.5 物业服务人员服务过程中，应统一着装，佩戴能被明显辨识的胸卡或胸牌，规范上岗，文明服务。

4.2.6 与游客接触的物业服务人员应使用普通话、文明礼貌用语、主动热情、微笑服务。

4.2.7 救生等特殊岗位物业服务人员应熟悉旅游景区基本情况，熟练使用相关设备和器具，具备良好的身体素质和心理素质。

4.2.8 物业服务人员应有保密意识，不得泄露旅游景区的机密。

### 4.3 公共区域环境卫生维护

4.3.1 应及时对场地进行平整、清扫，保持场地整洁，做到日产日清。

4.3.2 应及时清理车行道、人行道、木栈道等道路及绿化带，保持干净、清洁，及时清扫积水、积雪。

4.3.3 应配备专人负责厕所保洁，保持厕所整洁、无异味、无堵塞，工具摆放整齐、不外露，应提供厕纸。厕所管理服务质量应符合 GB/T 18973 的规定。

4.3.4 对其他区域的卫生清洁维护应达到以下要求：

a) 定期清洁休憩娱乐设施、标识、指示牌、广告牌、雕塑、2 m 以下立杆及灯具等露天设施，目视无明显污渍、无积尘及粘附物；

b) 定期擦拭、清洗果皮箱等各类垃圾桶(箱)，保持外观的干净清洁，无异味；及时清理垃圾桶(箱)内垃圾，果皮箱内垃圾不超过果皮箱的三分之二，其他垃圾桶内垃圾无外溢；

c) 及时疏通雨篦子、地漏、明渠等沟渠，保持通畅，目视无垃圾、杂物、泥沙等堵塞物。

d) 室内门把手、栏杆、多媒体设备、玻璃镜面等表面干净、无灰尘；电梯轿厢内、扶梯上干净，表面无灰尘、无黏贴物；屋顶及墙面无灰尘、蜘蛛网。

#### 4.4 垃圾清运与卫生消杀

##### 4.4.1 垃圾清运

- 4.4.1.1 应及时清扫、清运垃圾，做到日产日清。
- 4.4.1.2 定期对垃圾清运车进行清洁，其外观应整洁、无明显污渍、无异味。
- 4.4.1.3 垃圾运输过程中采用遮盖或封闭清运，沿途无垃圾撒落，无污水外溢。
- 4.4.1.4 应对二分类或四分类果皮箱进行分拣装运。
- 4.4.1.5 应将清运的垃圾存放于指定的隐蔽位置。

##### 4.4.2 卫生消杀

- 4.4.2.1 定期对厕所、淋浴房等公共场所及垃圾桶、果皮箱、垃圾站、污水井、地沟等重点部位实施消杀，确保室内无异味，无蚊蝇、老鼠、蟑螂出现。应保留消杀记录。
- 4.4.2.2 应安排专人负责消杀药品管理，做好药品的发放、使用、存放和回收登记。
- 4.4.2.3 疫情、流行病或蚊蝇高发期应增加公共场所消杀频次。

#### 4.5 绿化养护

- 4.5.1 根据景区绿化实际需要，制定绿化养护方案，并做好养护记录。
- 4.5.2 应定期修剪、施肥、浇水，发现缺株、死株应及时补栽。
- 4.5.3 应根据病虫害发生规律实施综合治理，确保植物生长良好。
- 4.5.4 应及时清理绿化养护时产生的垃圾。

#### 4.6 设施设备维护

##### 4.6.1 总体要求

- 4.6.1.1 按照物业服务合同约定，为旅游景区提供水景动力系统、供电及照明系统、弱电监控系统、消防系统、给排水系统、特种设备、空调冷暖通风系统等维护服务。
- 4.6.1.2 建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账。
- 4.6.1.3 配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器具检定（校准）合格。
- 4.6.1.4 根据设施设备管理的需要，实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向业主报告，并及时组织维修，做好记录。
- 4.6.1.5 设置 24 小时维修值班电话，应有完整的报事报修流程，报修的受理、处置、跟踪、回访等工作有完整的记录。
- 4.6.1.6 紧急维修应在 10 分钟内抵达现场进行处置，其它小修宜在当日报修后 12 小时内完成；因特殊原因短期不能完成的维修应向业主和游客做好沟通解释工作，并制定相应措施，规定完成期限。

- 4.6.1.7 针对业主的报修应有专人进行调查处理，并向业主汇报调查处理结果。
- 4.6.1.8 旅游景区的普通维修宜避开开园和办公时间段。
- 4.6.1.9 维修作业应有警示标示或围挡隔离。
- 4.6.1.10 有重要和重大活动时，应提前对活动区域的设施设备进行检查、维修，确保能正常使用。

#### 4.6.2 水景动力系统维护

- 4.6.2.1 应按规定时间开放喷泉等水景动力系统，保持开关、供水泵等运行正常。
- 4.6.2.2 应定期检查水景池内铺装地面牢固情况，无地砖脱落、松动、起翘。
- 4.6.2.3 应保持排水口排水通畅，无异味及泥沙堵塞。

#### 4.6.3 供电照明系统维护

- 4.6.3.1 保持低压配电柜、配电箱、控制柜端正牢固，门锁完好，运行正常，开关容量应满足外接设备要求，线路无破损、漏电等情况发生。
- 4.6.3.2 确保各类照明灯具正常使用，按照照明时间开启照明。

#### 4.6.4 弱电监控系统维护

- 4.6.4.1 监控设施齐全、安装牢固、运行正常，监控覆盖景区及景区出入口等重点区域，监控显示屏画面清晰。
- 4.6.4.2 监控室内实行专人 24 h 值班制度，保持电话畅通，接听及时，发现危及游客人身及财产安全等异常情况时应立即采取措施，安排相关人员及时到达现场进行确认或前期处置，必要时拨打“110”或“119”报警，并启动应急预案，保留记录。
- 4.6.4.3 监控影像留存时间不应少于 30 d。
- 4.6.4.4 未经批准，无关人员不得进入监控中心或查阅监控记录。

#### 4.6.5 消防系统维护

- 4.6.5.1 应确保消防设施设备运行正常，供水压力正常。
- 4.6.5.2 应将消防报警系统主机设置在自动状态下，火灾报警时应正常联动设备，各回路应无短路、断路、接地故障，打印机应正常打印。
- 4.6.5.3 由具备资质的专业消防维保机构定期对消防设备进行检测和维保，发现故障立即整改，保留检测维保记录。

#### 4.6.6 给排水系统维护

- 4.6.6.1 应确保管路接口、阀门完好，无渗漏，设备、管道等运行正常。
- 4.6.6.2 应定期对给排水管进行疏通、清污，保持通畅。

#### 4.6.7 特种设备维护

应按TSG 08的规定对旅游景区特种设备进行维护管理。

#### 4.6.8 空调冷暖通风系统维护

- 4.6.8.1 制冷、供暖系统湿度设定及启用时间应符合节能要求，每月应对能耗进行统计、分析。

4.6.8.2 中央空调运行前应对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查；运行期间应定期进行巡查，确保安全和运行正常。

4.6.8.3 应定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒，确保运行正常。

4.6.8.4 分体式空调应定期清洗，定期巡查室内挂机和室外压缩机支架是否稳固。

4.6.8.5 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好维修记录。

## 4.7 公共区域秩序维护

### 4.7.1 车辆秩序管理

4.7.1.1 应规划车辆行驶路线，指挥各类车辆各行其道，顺序行驶，无拥堵。

4.7.1.2 应保证消防通道畅通，禁止停放车辆。

4.7.1.3 应指挥、引导车辆按要求停放在指定区域，整齐有序。

4.7.1.4 应按标准收取停车费，收费标准应在停车场内公示，停车位区域饱和时，应摆放“车辆已满”提示牌。

4.7.1.5 严格执行景区的出入管理规定，主要出入岗位应实行 24 小时值守制度。

4.7.1.6 施工车辆、货运车辆应按预约时间、指定通道进出。

4.7.1.7 重大接待、大型活动现场应定人定岗进行道路管控和路线指引。

### 4.7.2 游客秩序管理

4.7.2.1 应引导游客爱护景区内花草树木，不得进入草坪、绿地、采折花木，禁止开展烧烤、挖掘、燃放烟花爆竹、违规搭建临时建筑、设立广告牌及帐篷等破坏性活动。

4.7.2.2 应劝阻未对宠物采取防护措施的游客进入景区。

4.7.2.3 提醒游客不得携带危险、违禁品进入景区，不随地吐痰、便溺，乱扔果皮、纸屑、烟蒂、口香糖、饮料瓶等废弃物。

4.7.2.4 发生打架斗殴、抢劫、暴力等影响游客生命及财产安全的治安事件时，应立刻拨打“110”报警，必要时启动应急预案。

4.7.2.5 依据旅游景区限流要求，应协助业主控制人流进入或疏导，保持旅游景区出入秩序畅通。

## 4.8 游客服务

### 4.8.1 售检票服务

应符合GB/T 26355的相关要求。

### 4.8.2 咨询服务

4.8.2.1 应设立专门的咨询服务台（窗口），提供清晰可见的咨询服务标识。

4.8.2.2 咨询服务人员应接受专业培训，了解景区各项信息，主动热情解答游客提出的问题，内容真实准确，通俗易懂。

4.8.2.3 应提供多语种咨询服务，以满足不同国籍游客的需求。

4.8.2.4 应设立失物招领处，公开失物招领流程和联系方式，落实专人负责管理和归还游客遗失的物品。

### 4.8.3 投诉服务

4.8.3.1 应按 GB/T 26355 中投诉处理和管理规定进行。

4.8.3.2 应按附录 A 开展旅游景区物业投诉处理登记并归档。

## 4.9 会务接待服务

### 4.9.1 会议受理

4.9.1.1 应提供便捷的电子会议受理渠道，需求受理方式包含但不限于网络平台、邮件、QQ、微信、电话、书面、现场受理等。

4.9.1.2 受理会议服务需求后，应安排专人及时与会议委托方进行需求确认，充分沟通并收集会务服务需求信息。

4.9.1.3 会务服务人员应根据双方沟通结果进行服务策划，其内容包含但不限于职责分工、时间安排、场地安排、会务用品及硬件设施配备、突发事件应对措施、会场秩序及环境卫生等。

### 4.9.2 会前服务

4.9.2.1 应提前对会场进行检查，检查项目包含但不限于水、电、气、通信保障检查、设施设备检查、会场环境检查、会场温湿度检查、会议用品检查、卫生风险防范等，确保符合会议委托方的会议需求。

4.9.2.2 应协助会议委托方布置好会场，提供必要的资料和标识。

### 4.9.3 会中服务

4.9.3.1 应协助会议委托方设立专门的会务报到区域，协助参会人员完成报名和签到流程，并做好会场引导。

4.9.3.2 会务服务人员一般每 20 min~30 min 续水一次，也可根据需求，适当调整续水间隔时间。续水时会务服务人员应面带微笑，轻拿轻放，根据需求依次续水。

4.9.3.3 根据会议委托方具体需求提供其他服务内容，如传递话筒等。服务过程中应保持会场安静，做到说话要轻、走路要轻、操作要轻，口勤、手勤、脚勤。

4.9.3.4 应能提供翻译服务、紧急医疗服务等，以应对可能发生的突发状况。

### 4.9.4 会后服务

4.9.4.1 会后会务服务人员应及时打开会场大门，引导参会人员离开会场，并提醒携带随身物品，确保通道畅通。

4.9.4.2 检查会场有无遗留物品及文件，如有，应及时送给会议委托方或妥善保管。

4.9.4.3 检查有无参会人员损坏的设施设备及用具，应及时做好记录，并与会议委托方进行沟通。

4.9.4.4 应协助会议委托方进行会场的剩余物品清点，做好卫生清理工作，确保杯具、杯垫、毛巾等符合消毒要求，保持会场整洁、干净。

4.9.4.5 应对灯光、音响、桌椅、空调、门窗、地面、消防栓、灭火器等进行安全检查，关闭灯和门窗等。

4.9.4.6 应收集参会人员和会议委托方的服务评价意见，了解会议服务质量情况。

## 4.10 安全管理

### 4.10.1 组织保障

根据物业服务合同的服务范围及内容，应设立安全管理部门，配备足够数量的安全管理人员，建立完善的安全管理责任体系、安全监管系统和安全保卫制度，确保游客的人身、财物安全。

#### 4.10.2 安全培训

4.10.2.1 应制定全面的安全培训计划，包括但不限于应急处理、火灾逃生、医疗急救、安防设备操作、监控系统使用、特种设备使用等方面的培训内容，按计划开展安全培训。

4.10.2.2 应针对特殊情况，如自然灾害、恐怖袭击等，进行专项培训，提高安保人员的综合应对能力。

4.10.2.3 应不定期进行安全知识考核，确保安保人员的知识水平得到有效维持和提升。

#### 4.10.3 安全检查

4.10.3.1 应按照有关行业标准和本文件的规定对旅游景区的主要安全隐患位置做定期安全检查，根据安全检查和安全情况记录，对可能存在的安全隐患，制定整改措施，及时处理。

4.10.3.2 安全检查的内容主要包括消防安全检查、安全警示标识检查、设施设备安全保养和巡视、作业安全检查、游客人身及财产安全隐患排查、危险源控制情况检查、其他安全隐患排查等。

#### 4.10.4 警示标志

4.10.4.1 危险地段应设置安全警示标志，包括但不限于楼梯口、消防通道、高压电区域等。

4.10.4.2 选择合适的安全警示标志，确保标志的材质和颜色符合标准，清晰可见，并易于理解。

4.10.4.3 无人值守的危险地段、开放夜游的旅游景区，其安全警示标志应有夜间照明设施。

4.10.4.4 在旅游景区危险或不宜进入的地段、场所应设置醒目的安全警示标志或禁止进入标志。

4.10.4.5 定期检查和维护安全警示标志，确保其不受损坏或遮挡。

#### 4.10.5 应急救援

4.10.5.1 应制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。突发事件包括但不限于火灾、台风、暴雨、踩踏、恐怖暴力、突发停水停电、游客溺水、走失、摔伤、油污泄露、疫情或传染病处理、其他危及游客生命及财产安全的事件等。

4.10.5.2 应建立健全突发应急事件处置机构，由物业服务机构负责人、专兼职安全员组成，按应急预案要求实施应急处置。

4.10.5.3 事件发生时，应立即启动应急预案，建立与相关部门的联动机制，配合景区迅速开展指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

4.10.5.4 突发事件处置后，应编写处理报告，包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向景区及行业主管部门报告。

4.10.5.5 应定期对相关人员进行应急预案培训及演练，并对演练情况进行总结评价，保持应急预案的适宜性、可操作性。

4.10.5.6 应建立救援制度，明确责任人，遇到意外及时救援。

4.10.5.7 应配备足够的急救设施及救生救护设备，确保设施设备运行正常。救生设施设备包含但不限于：

a) 瞭望塔（台）、观测站等现场监测设施；

b) 广播、沙子、扩音喇叭、高倍望远镜、对讲机、指挥红旗、安全警示牌等安全引导设备；

c) 救生衣、救生绳、救生圈、救生船等救生设备；

d) 急救药品、器械等。

4.10.5.8 游泳区域开放时，应配管理人员和救生人员。救生人员应随时处于待命状态，发生危急情况及时实施救助。

4.10.5.9 游客发生意外需转送时应提供车辆服务。

4.10.5.10 遇到紧急、突发事件等提供广播服务。

4.10.5.11 接到相关部门有关灾害性天气预报、地震预警、污染等事件时应及时通过网络、广播、公告等方式公布。

#### 4.11 专项活动保障

4.11.1.1 根据活动的类型、规模、参与人员等对活动进行风险评估，根据评估结果制定相应的活动保障方案。

4.11.1.2 必要时，成立活动保障小组，明确责任人及职责分工，制定活动应急预案。

4.11.1.3 重大活动应提前模拟演练，按照职责分工有序开展。

4.11.1.4 活动期间应增加巡查频次，发现异常及时采取措施。

### 5 质量评价与持续改进

#### 5.1 服务质量评价内容

服务质量评价内容为本文件第4章内容。

#### 5.2 质量评价方式

##### 5.2.1 内部评价

物业服务机构应建立服务质量自我评价及绩效考核机制，成立质量评价小组，定期开展服务质量评价与分析。

##### 5.2.2 外部评价

物业服务机构应建立服务质量监督机制，定期向业主发放《旅游景区物业服务满意度调查问卷》（示例见附录B）开展服务质量满意度调查。

#### 5.3 持续改进

5.3.1 物业服务机构应根据内外部评价结果及投诉处理情况，分析原因，发现问题，制定整改措施，对不合格项或问题进行整改，并对整改结果进行验证，持续改进服务质量。

5.3.2 物业服务机构应对照 GB/T 26355 和 GB/T 17775 的相关质量要求，积极提升服务质量等级。

附 录 A  
(规范性附录)

旅游景区物业投诉处理登记表

投诉人姓名		国籍		性别		联系电话	
投诉来源				被投诉岗位或人员			
受理登记人员				受理登记时间			
紧急程度		<input type="checkbox"/> 一般		<input type="checkbox"/> 紧急		<input type="checkbox"/> 非常紧急	
投诉内容 (投诉人出具的证据 和资料附后)							
被投诉部门领导意见		签字:					
调查核实情况							
处理意见及结果反馈							
回访意见		<input type="checkbox"/> 非常满意		<input type="checkbox"/> 一般		<input type="checkbox"/> 不满意	

# 《旅游景区服务规范》 地方标准编制说明

## 一、任务来源，起草单位，主要起草人

任务来源：2022年4月，重庆市市场监督管理局关于对2022年第二批拟立项地方标准制修订计划项目进行公示，明确了地方标准《旅游景区物业服务规范》的制定任务，由煌利煌文化旅游发展重庆有限责任公司等主要承担起草单位，主管部门为重庆市文化旅游委员会。

本标准起草单位：煌利煌文化旅游发展重庆有限责任公司、重庆玮辰物业管理有限公司、重庆亨特保安服务有限公司、重庆皇利皇物业管理有限责任公司、重庆市物业管理协会、大足石刻研究院、重庆市大足区物业管理协会、重庆普华生活服务有限公司、重庆市合川区物业管理协会、四川外国语大学。

本标准主要起草人：曾祥辉、胡登俊、秦雯、何莉丹、严利霞、陈晓均、蒋亚丽、陈璐玘、赖世瑜、阮全忠、戴浩、陈光军。

## 二、制定标准的必要性和意义

2021年10月，中共中央、国务院发布的《国家标准化发展纲要》，明确指出要“推进服务业标准化、品牌化建设，健全服务业标准”，要“健全住房标准，完善房地产信息数据、物业服务等标准”。2023年初，党中央、国务院发布了《质量强国建设纲要》，也明确提出要“促进物业管理、房屋租赁服务专业化、规范化发展”。两个《纲要》为制定旅游景区物业服务标准提供了有力保障和政策支撑。

我国物业管理行业增长迅猛，行业发展质量是一件对“国家大事”至关重要的“关键小事”。在举国上下立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局的关键时期，物业管理行业必须加快融入国家战略，通过“关键小事”成就“国家大事”，以“小物业”的高质量发展，促进“十四五”大战略目标顺利实现，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要，为全面建设社会主义现代化国家贡献物业的力量。

据统计，重庆市本地注册物业服务企业3514家，实行物业管理的项目10016个，管理面积10.05亿平方米，从业人员37.89万人。目前物业管理类型从住宅延伸到商场、办公楼宇、工业园区、公共展馆、学校、医院、政府机关及旅游景区等。全市有5A景区12个，4A景区160个，这些旅游景区服务在秩序维护、环境管护、设施设备养护等方面基本上是由物业服务企业提供专业服务。目前全市已有128家物业服务企业为172个4A级以上旅游景区提供物业服务。由于旅游景区物业

服务是购买三方服务，实行市场经济运行，且目前旅游景区物业服务没有国家标准、行业标准和重庆市地方标准进行专业规范，导致无法评判旅游景区物业服务质量好与差，业主单位也无法考评，物业服务纠纷也逐年呈上升趋势。

经标准文献检索和旅游景区实地调研发现，目前旅游景区物业服务一般是执行国家标准《旅游景区服务指南》GB/T 26355-2010 中关于物业服务的部分，但标准内容只涉及售票服务、咨询服务、卫生保洁、安全设施和管理、投诉处理和管理，没有覆盖旅游景区物业服务的所有项目，如公共秩序维护、专项活动保障、会务接待、救援服务等；大多数物业服务企业也制定了企业标准或者管理制度、操作规程等，但是全市在旅游景区物业服务方面没有统一的标准，服务质量参差不齐。

为进一步树立重庆市范围旅游景区物业企业优质服务意识，规范物业服务企业市场行为，提高旅游景区物业服务水平，更好地确保重大节假日良好的景区秩序、游客安全等，促进旅游景区高品质发展，吸引更多中外游客，加快“巴蜀文化旅游走廊”建设，因此亟需制定《旅游景区物业服务规范》地方标准来填补国内标准的空白。2022年5月，国家文化和旅游部、国家发展改革委、重庆市人民政府、四川省人民政府印发《巴蜀文化旅游走廊建设规划》，重庆市文旅委、发改委按照打造国际范、中国味、巴蜀韵的世界级休闲旅游胜地的建设定位，于2023年2月1日印发实施《重庆市贯彻落实〈巴

蜀文化旅游走廊建设规划》实施方案》，指出要“加强高品质旅游景区建设”。因为旅游景区物业服务项目占了旅游景区建设内容的 50%左右，是旅游景区品质建设的基础保障工作，因此“加强品质旅游景区建设”务必要提高旅游景区物业服务水平。

标准主要起草单位--煌利煌文化旅游发展重庆有限责任公司属于重庆皇利皇物业管理有限公司的全资子公司，已为大足石刻景区提供物业服务 4 年，主要为 AAAAA 级大足石刻景区提供会务接待服务、售检票咨询服务、安全保卫、保洁服务、设施设备维护等物业管理服务项目，为制定《旅游景区物业服务规范》地方标准积累了一定经验。重庆皇利皇物业管理有限公司在全市承接大足石刻宝顶景区、北山景区、南山景区物业服务项目，一直以“温情化、精细化、智慧化、标准化、国际化”为服务宗旨，通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，获得《全国物业甲级服务单位》、《市级守合同重信用企业》等相关荣誉，服务质量水平受到业主和游客的一致好评，有良好的标准化基础。

标准起草单位之一--重庆市物业管理协会于 2020 年成立，已成立物业管理标委会，初步构建重庆市物业管理标准体系框架，《旅游景区物业服务规范》标准制定将列入体系规划中。目前已有 50 多家从事旅游景区物业服务的企业加入协会，通

通过对文化遗产、自然风光景区、展馆类、地产、工业类型的旅游景区的调研，征集了数十条标准制定的建议。经收集整理归档，目前旅游景区物业服务项目覆盖售检票服务、咨询服务、投诉服务、会务接待、公共区域环境卫生维护、垃圾清运与卫生消杀、绿化养护、卫生保洁、设施设备维护、公共秩序维护、安全管理、应急救援、专项活动保障等环节，已征集到相关单位的经验，为制定《旅游景区物业服务规范》地方标准奠定了一定的基础。

煌利煌文化旅游发展重庆有限责任公司董事长曾祥辉获得高级工程师、高级物业管理师、高级绿化工、高级人力资源管理师等称号，现任中国物业管理协会社区生活服务委员会委员、合川物业协会会长、重庆物业管理协会理事、重庆物协标准化委员会副主任，发表的部分物业管理文章获得国家刊物一等奖、三等奖，九三学社青年论坛三等奖，长期被聘任为市、区两级政府采购、民政、住建委、财政物业招投标评审专家，在物业管理行业有着丰富的管理经验，颇有名气。

煌利煌文化旅游发展重庆有限责任公司作为该地方标准的主要起草单位，于2023年7月申报“大足石刻景区物业服务标准化试点”项目，同年10月获重庆市市场监督管理局批准同意立项为2023年度市级标准化试点项目。试点期间该公司将配备专兼职标准化工作人员，培养一批标准化人才，充分发掘基层物业服务人员的智慧和经验，广泛征集行业主管部门、

高等院校、物业服务企业和客户、游客的意见和建议，同时会安排标准制定专项资金予以保障，为制定操作性、实用性、适宜性强的地方标准奠定了坚实的基础。

经标准文献检索，目前旅游景区物业服务没有国家标准、行业标准和重庆市地方标准，只有国家标准《旅游景区服务指南》GB/T 26355-2010 中有部分关于物业服务的要求；另外陕西省渭南市 2022 年 10 月 30 日发布了《物业服务规范 旅游景区》DB6105/T 164-2022 地方标准，较为系统地对旅游景区物业服务项目的管理要求进行了规范，山东标准化协会 2022 年发布了团体标准《景区物业服务基本规范》T/SDAS 421-2022，对景区物业基本服务作了规定。结合重庆市旅游景区物业服务实际，除渭南市地方标准规定的服务项目外，重庆市旅游景区物业服务项目还包括会务接待、售检票服务、咨询服务等项目。在旅游景区物业服务没有国家标准或行业标准的情况下，制定重庆市地方标准非常有必要，同时陕西省渭南市《物业服务规范 旅游景区》地方标准可以作为参考依据。

因此，制定《旅游景区物业服务规范》重庆市地方标准，既有行业专家组成的团队作为起草小组成员，又有多年形成的旅游景区物业服务先进经验和可借鉴的外省地方标准经验，还有专项资金作保障，同时具备了标准制定的人财物保证，是非常可行的。

### 三、主要起草过程

### （一）积极落实制标任务

2024年1月，煌利煌文化旅游发展重庆有限责任公司等组织召开会议，集体研究讨论，明确了起草本系列标准有关事项，对本标准的编制工作进行了总体部署和安排。

### （二）成立标准编制工作组

2024年2月，煌利煌文化旅游发展重庆有限责任公司标准制定工作小组，确定了主要起草人，与主要起草单位等。

### （三）拟定初稿，形成征求意见稿

计划从2024年1月开始至2025年5月止，历时16个月时间完成《旅游景区物业服务规范》地方标准的制定。

2024年3-5月拟定标准草案及申报书，向市市场监管局申报标准立项；

2024年5-8月深入调研各旅游景区，形成标准的征求意见稿；

2025年1月公开征求意见；

2025年02月前完成意见的汇总和送审稿；

2025年1-2月完成标准审查。

### （四）完成报批稿，向市监管局申报

2025年3月完成标准的报批稿并报送市监局报批；

### （五）标准发布

2025年4-5月前完成标准发布。

## 四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的

## 关系

### （一）制定标准的原则和依据

标准编制遵循“科学性、实用性、统一性、规范性”原则。标准在编制过程中，符合 GB/T 1.1—2020 的标准编写要求。

### （二）与现行法律、法规、标准的关系

本标准与现行法律、法规和强制性标准无冲突。

## 五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

### （一）范围

本文件规定了旅游景区物业服务要求、质量评价与持续改进。

本文件适用于重庆市区域内的旅游景区物业服务活动。

### （一）规范性引用文件

GB/T 18973 旅游厕所质量等级评定与划分

GB/T 26355 旅游景区服务指南

TSG 08 特种设备使用管理规则

### （二）术语和定义

GB/T 26355界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### （三）基本要求

提出为旅游景区物业服务为总体原则,并确定景区旅游服务阵地建设要求、服务结果运用及人员组成等要求。

#### (四) 工作职责

对涉及旅游景区物业服务过程中各相关方对工作职责进行要求。

#### (五) 服务内容与要求

对旅游景区物业服务对象确定、服务形式等内容作出规定,其中服务形式公共区域环境卫生维护、垃圾清运与卫生消杀、绿化养护、设施设备维护、公共区域秩序维护、游客服务、会务接待服务、安全管理、专项活动保障等。

#### (六) 服务质量评价与投诉处理

对旅游景区物业服务效果的表彰表扬、以及绩效评价与投诉处理等进行了规定。

### 六、采用国际标准和国外先进标准的,说明采标程度,以及与国内外同类标准水平的对比情况

无采用国际标准和国外先进标准。

### 七、强制性标准实施的风险点、风险程度、风险防控措施和预案。

无。

### 八、废止现行相关标准的建议

无。

## 九、其它应予说明的事项

无。

标准起草工作组

2025年5月