

团体标准编制说明

一、编制的背景和作用

由于城市经济区域的布局变化、城市流动人口的增加，以及都市圈、城市群的聚集和辐射效应越来越强烈，城市的交通压力也越来越大，安全、准时、快捷的出行方式是市民的首选目标，城市轨道交通成为未来主要交通工具的发展趋势愈加明显。随之而来，轨道交通的物业服务要求也越来越高，服务范围不断扩大，服务内容也在不断的丰富。城市轨道交通车辆段（停车场）物业服务中对安全、卫生环境及现场管理等方面的要求，较传统物业服务有着本质的区别。

目前，国家尚未出台针对于城市轨道交通车辆段（停车场）的物业服务标准和要求，物业行业里也尚未形成规范的操作指引。各物业服务企业对城市轨道交通车辆段（停车场）的物业服务尚未有很系统的认知，对其服务的特殊性，理解还不是非常全面。因此制定《城市轨道交通车辆段（停车场）物业服务标准》迫在眉睫，该标准将引导城市轨道交通车辆段（停车场）物业服务向专业化、标准化、规范化方向发展。同时也是响应国家高质量发展的要求，有利于发现轨道交通物业服务的核心价值，实现对轨道交通物业服务内容的量化管理，构建高效、有序的轨道交通物业服务机制。

二、工作过程

（一）任务来源

自发。

（二）主要起草单位（人）

1. 苏州市轨道交通集团有限公司

单位名称	苏州市轨道交通集团有限公司
单位相关业绩简介	苏州市轨道交通集团有限公司为市直属大型国有企业，主要承担苏州市轨道交通规划、建设、运营、资源开发及物业保障等工作。苏州轨道交通坚持“生命至尊 安全至上”的安全理念和“精工细作，精益求精”的质量理念，矢志打造轨道交通百年精品工程。近年来，为了适应轨道交通建设的新形势，苏州轨道交通大力推行标准化建设，通过选树标杆、现场观摩、样板引路，并编制印发《苏州轨道交通工程系列标准化手册》，促进安全质量管理提档升级，标准化施工样板获得国家住建部、省住建厅以及行业专家的高度肯定。积极推行“四新”（“新技术、新工艺、新材料和新装备”）技术应用，多项科研成果获国家及省部级科技进步奖。
分工	标准编制技术总牵头单位，负责前期调研、统筹协调、大纲编制、组织会议

2. 南京地铁集团有限公司

单位名称	南京地铁集团有限公司
单位相关业绩简介	南京地铁集团有限公司内设 11 个部门包括办公室、组织宣传部、人力资源部、规划发展部、质量安全部、资产管理部、财务部、审计部、土地管理部（玄武区土储中心）、工会工作部、信息中心，1 个直属单位：南京地铁交通设施保护办公室，4 家全资子公司：南京地铁建设有限责任公司、南京地铁运营有限责任公司、南京地铁资源开发有限责任公司、南京地铁小镇开发建设集团有限公司，4 家控股公司：南京宁高轨道交通有限公司、南京宁北轨道交通有限公司、江苏宁句轨道交通有限公司、南京宁麒开发置业有限公司。集团定位为资金的平台、资产的平台、资源的平台，以资金、资产、资源为纽带，通过建立和完善公司治理机制、业务管控机制、财务监管机制、干部聘用机制、绩效考核机制、项目管理机制和资金平衡机制等七大配套机制，协同好与建设、运营、资源开发、小镇开发四个公司的关系，促使四家公司集中精力完成好南京地铁自身建设、运营、资源开发和小镇开发任务。
分工	

3. 绿城物业服务集团有限公司

单位名称	绿城物业服务集团有限公司
单位相关业绩简介	绿城物业服务集团有限公司成立于 1998 年，隶属于绿城控股集团。绿城物业服务集团有限公司是一家集物业服务、健康服务、景观设计、酒店管理、老年服务、通讯科技等多种服务业态为一体的大型综合性物业服务企业。现为中国物业管理协会、浙江省房地产业协会、杭州市物业管理协会副会长单位，杭州市物业管理教学示范基地。所管楼盘被评为全国物业管理示范住宅园区/大厦 28 个，

	被评为省级物业管理示范住宅园区/大厦 50 个，被评为市级物业管理示范住宅园区/大厦 127 个。先后荣获“物业服务企业综合实力 500 强”、“物业服务品牌价值 100 强”、“中国优秀物业服务企业服务规模 TOP10”、“中国高端物业服务市场领军企业”、“创新能力领先企业”、“蓝筹物业百强企业”、“中国物业服务防疫满意度 10 强企业第 1 名”等多项荣誉。目前参与管理杭州地铁、重庆地铁部分车辆段（停车场）物业服务项目。
分工	负责标准绿化、消杀章节条文编制及统筹等

4. 苏州市东吴物业管理有限公司

单位名称	苏州市东吴物业管理有限公司
单位相关业绩简介	苏州市东吴物业管理有限公司成立于 2000 年，注册资金 2000 万元，隶属于苏州苏大教育服务投资发展集团，起源于苏州大学后勤社会化改革。公司系高校后勤系统首家一级资质物业管理服务企业，现为苏州市物业管理协会副会长单位，江苏省房地产协会副会长单位，中国物业管理协会常务理事单位，中国教育后勤协会学生公寓管理专业委员会常务理事单位，先后荣获苏州市质量奖、苏州市市长质量奖、江苏省质量管理优秀奖等荣誉，2012 年-2019 年连续七年荣获江苏省物业服务业综合实力 50 强企业第 1 名，连续两届位列中国校园物业服务百强企业第 1 名。公司共有 7 个“省优”项目，数十个“市优”项目，于 2011 年跻身中国物业百强企业行列。先后承担省级《江苏省高校物业服务标准化试点》项目、国家级《高校物业服务标准化试点》项目任务，建立了高校物业服务标准化体系，梳理并制定了符合上级要求和实际操作过程的一批企业服务标准。参与中国物业管理协会《物业管理指南-高校物业管理指南》丛书编撰；参与中国教育后勤协会《高等学校物业管理服务规范》团体标准编制、审查工作；主导江苏省高等学校后勤协会寓物专会《江苏省高校标准化学生公寓创建指导标准》；完成中国教育后勤协会《高校楼宇物业服务管理标准》的课题研究报告；参与《保安服务管理体系要求及使用指南》、《物业服务安全与应急处置》、《物业管理术语》、《物业服务客户满意度测评》等国家标准的编制研讨等，在标准化研究实践工作上取得了一定的成果。
分工	负责标准特约服务、评价与改进章节条文编制及统筹等

5. 绿晶环境服务集团有限公司

单位名称	绿晶环境服务集团有限公司
单位相关业绩简介	绿晶环境服务集团有限公司成立于 2007 年，具有国家保洁清洗行业一级资质，有害生物防制服务一级资质。绿晶环境服务集团有限公司是一家集劳务派遣服务、物业服务、保洁服务、绿化养护、除“四害”服务、石材养护、家政服务、保洁业新技术产品研发及其业务咨询等专业服务为一体的综合性服务企业。公司在全国各地

	服务项目达 1400 余个，其中被评为全国或省市物业管理示范的项目达 90 余个，业主满意率连续 7 年达 95%以上，客户满意度连续 7 年位列全国第一。先后荣获“全国保洁行业百强企业前 10 名”、“全国商业和谐企业”、“守合同重信用 AAA 级企业”、“资信等级证书 3A”、“浙江省满意服务企业”等多项殊荣，公司还荣获了优秀物业管理供应商称号。先后参与管理宁波轨道交通、杭州地铁、深圳地铁、苏州轨道交通、成都地铁部分车辆段（停车场）物业服务及列车保洁服务项目。
分工	负责标准保洁章节条文编制及统筹等

6. 江苏爱诚物业服务有限公司

单位名称	江苏爱诚物业服务有限公司
单位相关业绩简介	江苏爱诚物业服务有限公司成立于 2006 年，是苏州本地企业中具有地铁物业服务经验的三家企业之一。江苏爱诚物业服务有限公司是一家集物业管理、家政服务、城市绿化管理、停车场服务、餐饮管理及病媒生物防治服务的综合性服务企业。近年来先后荣获国家工商总局颁发的“守合同重信用企业”、江苏省“银行信用 AAA 级企业”、“五星级服务单位”、苏州市“消费者满意单位”等荣誉。公司建立了制度化、规范化、科学化的管理体系，顺利通过三标一体认证。公司目前参与苏州轨道交通部分车辆段（停车场）物业服务及车站保洁服务、部分政府单位等物业服务项目。
分工	负责标准客户服务章节条文编制及统筹等

7. 苏营财安保股份有限公司

单位名称	苏营财安保股份有限公司
单位相关业绩简介	苏营财安保股份有限公司成立于 2010 年 2 月，是苏州首批民营保安企业之一，2015 年 10 月公司正式在新三板挂牌上市（股票代码：833599），成为江苏省首家、全国第二家新三板挂牌保安企业。目前公司下辖技防、助医行、物业等 5 家子公司，业务涵盖医院、学校、金融、园林、轨道交通以及城市综合管理六大板块，经营范围已从江苏苏州覆盖长三角上海、南京、杭州、南通、滁州等 8 个主要城市。现为江苏省及苏州市保安协会副会长单位、苏州市保安行业工会联合会副主席单位。多年来，公司以“刚性的队伍、柔性的服务”理念严格管理，为社会提供优质安全保卫服务，受到社会各界以及服务单位的一致认可。2018 年公司获评江苏首批《一级保安公司》、《海外安保名录》保安企业，荣获公安部“全国抗疫先进单位”、“中国新三板最佳公司成长奖”、江苏省优秀保安公司、苏州优秀保安公司以及 2019 年苏州市杰出贡献企业、先锋总部企业、姑苏资本市场开拓企业等荣誉称号。公司目前参与苏州轨道交

	通部分线路车站安检、控制中心大楼物业服务项目。
分工	负责标准秩序维护章节条文编制及统筹等

（三）编制组目前主要开展的阶段工作（指立项、调研、编制、征求意见及处理、技术审查、报批等阶段的主要工作内容）

1. 立项

2021 年 3 月，苏州市轨道交通集团有限公司申报的《城市轨道交通车辆段（停车场）物业服务标准》团体标准经江苏省综合交通运输学会组织专家评审，符合立项条件，同意批准立项。

2. 工作大纲编制

成立标准起草工作小组，细化执行计划，明确任务分工和进度时间，于 2022 年 7 月-2023 年 3 月编制标准工作大纲及初稿。

3. 征求意见稿编制

为增加标准的适用范围及可行性，提高标准发布后的推广力度，编制组成员先后赴南京、常州、无锡等地铁公司调研学习，向行业内专家征求标准编制意见，于 2023 年 4 月-2023 年 9 月完成标准征求意见稿编制工作。

三、与现有相关国际标准、国家标准、行业标准、地方标准的协调、配套关系；采用国际标准和或由其他标准转化情况（若涉及）

本标准在编制过程中没有查询到相应的国内、国际标准，因此没有采标。本标准在编制过程中参考了现行有效的国家（行业）标准。

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。

《物业管理条例》（中华人民共和国国务院令 第 666 号）

《中华人民共和国突发事件应对法》(中华人民共和国主席令 第 69 号)

《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》(中华人民共和国公安部令 第 61 号)

《中华人民共和国消防法》(中华人民共和国主席令 第 29 号)

《江苏省消防条例》

《江苏省物业管理条例》

《江苏省住宅物业管理服务标准》(DB32/T 538-2002)

《工业企业厂内铁路、道路运输安全规程》(GB 4387-2008)

《公共交通工具消毒操作技术指南》(肺炎机制发〔2020〕13 号)

《江苏省生活垃圾分类制度实施办法》

《保安服务管理条例》

《江苏省企业事业单位内部治安保卫条例》

《保安服务规范》(DB3205T 1035-2021)

《生活饮用水卫生标准》(GB 5749-2022)

《城镇污水处理厂污染物排放标准》(GB 18918-2002)

《江苏省有害生物防制服务技术规范》(DB32T 775-2015)

《消防控制室通用技术要求》(GB25506-2010)

《新型冠状病毒肺炎疫情防控公共场所消毒技术规范》
(DB32/T3756-2020)

《住宅小区安全防范系统通用技术要求》

《江苏省城市园林植物养护技术规范》

四、标准编制原则，标准主要技术内容（框架和要点）

本标准的编写严格按《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》的要求起草，标准具有科学性、

先进性、经济性，切实可行。

五、标准主要内容的先进性（特点）

（1）本标准内容全面、覆盖面广，内容主要前言、范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、基础服务、应急管理、评价与改进、附录及参考文献等十部分，重点对安保服务、环境服务、客户服务、司机公寓管理、园林绿化养护、工程维护、电客车车厢清洗服务等服务项目进行规定，还对各项服务的工作内容、频次及标准进行了规定，标准实施后将有助于服务企业更好的了解城市轨道交通车辆段（停车场）物业服务要求。

（2）标准征求意见稿编制阶段，编制组成员先后赴南京、常州、无锡等地铁公司调研学习，还向行业内专家征求标准编制意见，同时标准还引用、参考了国家、江苏省 20 余份法律法规、条例、标准及规范。标准编制充分考虑了国家、江苏省对物业管理的相关要求，内容符合江苏省内各城市城市轨道交通车辆段（停车场）物业服务实际，更有助于标准的推广实施。

六、标准主要内容的可行性（依据）

本标准起草以苏州轨道交通、南京地铁车辆段（停车场）物业服务现场实际为基础，结合市政物业、社会传统物业和其他省、市轨道交通车站、车辆段（停车场）物业服务优秀案例进行编制。如：绿晶环境服务集团有限公司杭海城际铁路保洁服务项目、深圳地铁蛇口西车辆段及后海停车场服务项目的业主履约评价均为优秀；江苏营财安保股份有限公司投资 510 万元建立智能安防指挥中心，创建智慧安防平台，设立无人机、机器人中队，利用前端科技、智能手段全面提高安全守护新质态，助力开启数字化安防新时代。公司使用的“防疫机器人” 受到苏州新闻媒体报道及市民好评。

七、编制过程发生的重大分歧意见及处理意见

无。

八、标准推广应用前景和预期社会效益

随着城市轨道交通的建设运营，轨道交通的体量在不断增大，同时对物业服务的需求也在不断增加，也将有更多的物业服务企业加入到城市轨道交通运营服务中。城市轨道交通车辆段（停车场）物业服务中对安全、卫生环境及现场管理等方面的要求，较传统物业服务有着本质的区别，物业服务企业对《城市轨道交通车辆段（停车场）物业服务标准》需求极为迫切。

九、标准宣贯和推广应用措施

标准发布后，以苏州轨道交通为起点，将标准在苏州轨道交通车辆段（停车场）物业服务企业中进行宣贯及推广应用，促使苏州轨道交通车辆段（停车场）物业服务标准逐步统一。后续利用与省内其他城市轨道交通企业调研交流契机，将该标准向省内兄弟地铁公司进行推广。

十、其他应予说明的事项，包括涉及专利的处理、修订（废止）现行有关标准的建议等

无。