

《旅游景区物业服务规范》 地方标准编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

根据山东省市场监督管理局《关于下达大型科学仪器设备共享服务规范等61项地方标准计划项目》的通知（鲁市监标函〔2023〕39号），本标准列为山东省推荐性地方标准，计划编号：2023-T-07，项目名称：《旅游景区物业服务规范》，本文件由济南文旅集团积余城市服务有限公司提出，由山东省文化和旅游标准化技术委员会归口。

(二) 起草单位、起草人及任务分工

1. 主要起草单位

济南文旅集团积余城市服务有限公司、济南市导游协会、山东众成标准信息科技有限公司、邹城市标准化协会。

2. 主要起草人

王伟、雷凯、吴晓静、晏世强、赵琪、李素真、黄映、鞠鹏、李国柱、许文坤、韩址楠、栾峰。

3. 任务分工

王伟：地方标准项目总负责人，负责组织标准起草各项工作，把握标准制定方向，组织推进标准制定程序和进度，组织协调标准制定所需资源。雷凯：标准起草负责人，负责标准总体设计、技术把关工作，组织起草组人员进行标准调研。赵琪：负责调研工作，标准征求意见工作，对外联系及

协调。吴晓静、晏世强：组织讨论确定标准技术框架、编写思路，组织起草组人员讨论确定标准化对象需要规范的技术要素。赵琪、李素真：负责旅游景区物业服务技术资料搜集及分析、标准框架编制。黄映、李国柱：负责标准草案内容起草、征求意见及修改反馈、专家评审会材料准备及送审材料编制工作。鞠鹏、许文坤、韩址楠：参与各阶段标准编制工作、标准验证及实施工作、各阶段会议会务工作等。栾峰：参与标准报批材料、送审材料编制。

（三）工作过程

1. 成立工作组并制定工作实施方案

2023 年 3 月，本标准制定计划下达后，在山东省文化和旅游厅的指导下，济南文旅集团积余城市服务有限公司成立了由济南文旅集团积余城市服务有限公司牵头，山东众成标准信息科技有限公司、邹城市标准化协会参与的标准起草工作组，明确了人员分工及工作安排，制定了地方标准工作实施方案和工作计划，确定了标准编制的思路、措施、完成时限和技术要求。

2. 资料收集

2023 年 4-6 月，标准编制工作组按照旅游景区物业服务所涉及的行政主管部门、景区物业服务市场主体、景区管理部门、景区类型区别、景区游客需求等多个领域开展资料搜集整理分析工作，通过多种途径，累计收集整理标准可能涉及的景区物业管理领域各类政策文件 20 余项，并查阅和收集相关文献、资料、标准，其中分析研究有关文献资料 30

余篇，检索查阅相关标准百余项，研究密切相关各级、各类标准 42 项。

3. 标准起草阶段

2023 年 7 月-2024 年 3 月，起草组通过前期资料收集筛查及论证，确定了标准涉及的主要技术条款及标准整体框架。为了确保标准各项指标适用于我省旅游景区物业服务工作实际，确保标准的科学性、适用性和可操作性，在标准编制起草过程中，起草组分别于 2023 年 8 月 23 日、9 月 5 日在济南市高新区组织召开了标准编制前期研讨会，按照《物业管理条例》、文化和旅游部《关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》、《旅游景区质量等级的划分与评定》《山东省精品旅游发展专项规划（2018—2022 年）》等政策文件的相关要求，结合前期资料收集整理及我省戏曲进乡村服务实际情况确定了标准编制大纲及要素。2023 年 10 月-2024 年 4 月，起草组集中办公，开展标准草案编制工作。2024 年 5 月 17 日，起草组在济南市高新区组织召开了标准编制研讨会，对标准草案进行整体修改及内容确认，并于 2024 年 5 月形成了工作组讨论稿。

4. 调研论证阶段

2024 年 5 月，为保证标准的科学性、适用性和可操作性，起草组先后赴济南、济宁、潍坊、泰安、日照、淄博等 6 个地市，大明湖景区、千佛山景区、孟府孟庙景区、三孔景区、青州古城景区、泰山景区、日照东夷小镇等 7 个景区开展标准的广泛调研及意见征求工作。调研内容重点围绕以下方面

展开：**一是**各景区物业服务内容及实际服务情况，包括物业管理制度、服务要求、人员配备、服务内容、景区安全管理、服务监督、服务评价等；**二是**结合自身物业工作，对已形成的《旅游景区物业服务规范》（工作组讨论稿）提出修改意见；**三是**不同类型景区的物业工作重点及特例情况等。通过广泛的调研论证，汇总形成修改意见 43 条。

旅游景区物业服务规范调研意见汇总处理表

填写日期： 2024 年 6 月

| 序号 | 标准章条号 | 意见内容 | 提出单位或专家 | 采纳情况 | 备注 |
|----|---------|---------------------|---------|------|-------------------|
| 1 | 4.2 | 增加物业服务人员身体健康限制 | 孟府孟庙景区 | 采纳 | |
| 2 | 4.5.2 | 删除财务限制条款 | 孟府孟庙景区 | 采纳 | |
| 3 | 4.7 | 整体修改标识管理内容，物业无标识设置权 | 孟府孟庙景区 | 采纳 | |
| 4 | 5 | 去掉定量次数限制条件 | 孟府孟庙景区 | 采纳 | |
| 5 | 5.7.6 | 特种设备规定应按法律法规要求执行 | 孟府孟庙景区 | 采纳 | |
| 6 | 5.8.1.4 | 5%难以达到，古树名木不能随意喷洒药物 | 孟府孟庙景区 | 采纳 | |
| 7 | 5.8.1.6 | 100%、5%百分比难以达到 | 孟府孟庙景区 | 部分采纳 | 园林绿化养护等 级质量标准 |
| 8 | 5.8.3 | 删除节日花坛布置，物业工作配合为主 | 孟府孟庙景区 | 部分采纳 | 工作开展具体广 泛性及必须性 |
| 9 | 8.2 | 配合景区管理部门制定方案 | 孟府孟庙景区 | 采纳 | |

| | | | | | |
|----|--------|---------------------|-------|-----|---------------|
| 10 | 4.7 | 标识管理为上级批复，物业无权管辖 | 三孔景区 | 采纳 | |
| 11 | 5 | 增加文物保护内容 | 三孔景区 | 采纳 | |
| 12 | 6.3.1 | 增加游客疏导工作 | 三孔景区 | 采纳 | |
| 13 | 4.4 | 景区内居民及商户的物业服务 | 青州古城 | 采纳 | |
| 14 | 5、6 | 增加安保及文物保护内容 | 青州古城 | 采纳 | |
| 15 | 5.2.13 | 景区卫生 | 青州古城 | 采纳 | |
| 16 | 5.3 | 次数按照游客流量来控制 | 青州古城 | 采纳 | |
| 17 | 5.5 | 垃圾即产即清 | 青州古城 | 不采纳 | 不同景区按规划 即可 |
| 18 | 6.2.5 | 非机动车管理应列明景区非机动车行驶区域 | 青州古城 | 采纳 | |
| 19 | 8.1 | 景区管理部门 | 青州古城 | 采纳 | |
| 20 | 5.2.14 | 除冰除雪 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 21 | 5.3.3 | 做好保洁记录 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 22 | 5.3.4 | 安装辅助通风设施 | 千佛山景区 | 采纳 | |

| | | | | | |
|----|-------|--------------------|-------|----|--|
| 23 | 5.7 | 增加景区供水相关条款 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 24 | 5.7.1 | 增加供电设备 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 25 | 5.7.1 | 增加零星维修 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 26 | 5.7.3 | 临时照明设施 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 27 | 5.7.6 | 非物业管辖 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 28 | 5.8.1 | 增加开放绿地养护 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 29 | 5.8.3 | 景观小品及绿植花卉 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 30 | 6.1 | 增加安检制度 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 31 | 6.4.3 | 持证上岗 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 32 | 6.4.4 | 水域景区防汛 | 千佛山景区 | 采纳 | |
| 33 | 5.1 | 增加环境保护及文物保护内容 | 泰山景区 | 采纳 | |
| 34 | 8 | 增加物业的餐饮、购物等旅游服务等内容 | 泰山景区 | 采纳 | |
| 35 | 4.3 | 增加物业场所设施内容 | 大明湖景区 | 采纳 | |
| 36 | 5.3 | 厕所保洁专员制度 | 大明湖景区 | 采纳 | |

| | | | | | |
|----|-------|--------------|-------|----|--|
| 37 | 5.3 | 增加化粪池清掏 | 大明湖景区 | 采纳 | |
| 38 | 5.4.1 | 增加水体保洁人员具体要求 | 大明湖景区 | 采纳 | |
| 39 | 5.4.5 | 增加水体保洁内容 | 大明湖景区 | 采纳 | |
| 40 | 5.5 | 清运垃圾时效性 | 大明湖景区 | 采纳 | |
| 41 | 5.7.4 | 删除渗坑要求 | 大明湖景区 | 采纳 | |
| 42 | 5.8.1 | 整体修改绿植养护内容 | 大明湖景区 | 采纳 | |
| 43 | 6.4.4 | 增加防汛、防溺水条款 | 大明湖景区 | 采纳 | |

5. 形成征求意见稿

2024年6月，按照前期调研结果，召开标准制定工作中期研讨会，标准起草组统一修改标准内容，各成员按照调研情况围绕旅游景区物业服务的基本要求、服务内容、安全管理等关键点展开了定稿讨论，形成了《旅游景区物业服务规范》工作组讨论稿第二稿。6月下旬，起草组成员对标准初稿进行多次研讨，不断修改完善，最终形成了标准“征求意见稿”。

6. 编制标准送审稿

2024年7月，起草组以召开会议、单位走访、书面发函、发送电子邮件、网站公示公开等多种形式广泛征求社会各界意见，并在省内定向征求30家单位的意见。截至2024年7月31日，全省有20家单位反馈了意见。起草组对意见进行了修改处理，具体意见征求及标准修改情况详见山东省地方标准《旅游景区物业服务规范》征求意见汇总处理表。标准编制起草组逐一分析研究征求意见，根据提出意见的实际情况，对标准进行了修改完善，最终于8月上旬形成了标准送审稿。

7. 标准审查会

2024年8月17日，山东省文化和旅游厅在济南市组织召开了《旅游景区物业服务规范》（2023-T-07）山东省地方标准专家审查会议。来自山东省标准化研究院、山东省艺术研究院、山东女子学院、山东演艺集团、济南市旅游宣传推广中心、泰安太阳部落景区、滕州微山湖湿地管委会、栖霞市牟氏庄园管理服务中心、山东听说文化创意有限公司

等单位共 9 名专家组成了审查委员会。审查委员会听取了标准编制情况汇报，对标准文本进行了逐章、逐条审查，对标准编制说明等进行了审查。会议纪要如下：

1、标准制定程序规范，标准技术审查资料齐全。标准的结构、编写规则、技术要素等符合 GB/T 1.1 的规定。标准编制说明要素完整、说明充分。

2、审查委员会对提交审查会的标准材料进行审查，提出了多方面意见。标准起草组根据审查意见对标准文本等进行了修改完善，审查委员会对修改内容确认无误。

3、标准规定的各项技术内容符合我省旅游景区物业服务工作需要，标准内容科学、合理，符合我省旅游景区物业服务政策。标准技术要求适用性、可操作性强，具有一定的前瞻性及先进性，对我省旅游景区物业服务工作具有引领、促进作用。

会议（一致）同意该标准通过审查。会议要求起草单位尽快形成报批材料后上报省市场监督管理局。

二、地方标准编制的目的和意义

旅游景区是依托各类旅游资源，面向旅游者提供相应旅游服务的独立管理区域，其中又以自然景观类景区居多，其特点就是区域广阔，功能分区繁多，自然条件复杂。这对景区的管理提出了挑战。不少景区因为没有得到有效的维护与管理，加之在开放的过程中部分游客不文明的旅游方式，导致景区的自然环境受到污染，旅游资源遭到破坏，特别是作为国家自然保护区的一些景区，其旅游资源的破坏给当地

乃至国家带来巨大的损失；另一方面，随着经济社会的发展，我国国民的旅游需求从早期对美丽风景的单一关注转向对美好生活的体验与分享，但部分景区内部管理粗糙，环境卫生、秩序维护、出入管理、安全应急、讲解、导游、票务、接待、游乐项目，甚至餐饮、住宿，全都一手抓，但往往又都做不好，最终影响了游客的体验。更有甚者，多家老牌5A、4A级旅游景区因配套物业管理服务差或后勤保养维护不及时导致设施损毁、环境脏乱，接连被警告或摘牌。上述情形究其深层次的原因在于：景区的管理机制、管理能力跟不上，导致景区的整体运营管理能力下降，与市场需求脱节。在这种情况下，引入市场化的管理机制，引进专业的物业服务管理机构，能够很好地规避上述问题。首先，引进专业的物业服务管理机构，可以为景区的正常运行提供专业化的管护服务，旅游景区具有景观和建筑物相对分散，绿化面积大，设施设备种类多，人流量集中，开放时段长等特点，只有专业的物业管理服务机构，才有能力配备数量充足的管护人员，具有机电等设备技术操作资质，具备安保力量和应急处置的经验，从而使得景区经营和管理方能够有足够的精力面向游客提供旅游服务。

近年来我省高度重视旅游景区的规范化管理和服务，在《山东省精品旅游发展专项规划（2018—2022年）》中明确提出：全面提升旅游区的管理、服务质量与运营水平，监控旅游景区管理运营及服务质量情况，鼓励旅游区经营机构创建具有自身特色的管理服务。随着我省旅游景区物业服务

工作的推进实施，总结前期工作实践，在工作执行层面，由于缺乏统一的标准规范，在我省不同地区在旅游景区物业服务工作推进过程中出现了发展方向不明确、功能定位不清晰、工作执行不全面、服务规范不统一等问题及疑惑，造成工作聚焦不精准、功能显现不强、服务质量良莠不齐等情况出现，一定程度上抑制了我省旅游景区物业服务的有序发展，对此，亟需从行业顶层设计角度，出台相应的标准，发挥政府类标准的规范、引导作用，便于我省各地区依据行业标准规范旅游景区物业服务工作，切实发挥标准的规范、促进作用，实现旅游景区物业服务高质量发展，不断打造我省精品旅游景区，提升“好客山东”品牌知名度。

三、地方标准编制原则、主要技术内容和确定依据

（一）编制原则

1. 编制依据

本标准编制根据《中华人民共和国标准法》及其《实施条例》、《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）进行编制。

2. 政策依据

《物业管理条例》及《山东省物业管理条例》。

（二）主要技术内容和确定依据

1. 范围

本文件规定了山东省行政区域范围内旅游景区物业服务的基本要求、环境管理、设施管护、绿化养护、安全管理、

智慧物业服务、其他服务、服务质量监督、服务评价与改进等。

本文件适用于山东省行政区域内旅游景区物业服务工作的开展。

2. 规范性引用文件

本文件所引用的国家有关规范、规程、标准均为现行且有效的，条文中给出编号，以便于使用时查找。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

GB/T 33170 大型活动安全要求

DB37/T 1997.1 物业服务规范 第1部分：通则

3. 术语和定义

本文件给出的术语和定义有：旅游景区、旅游景区物业服务。

确定依据：《物业服务规范 第1部分：通则》（DB37/T 1997.1）给出的术语和定义符合本文件、旅游景区物业服务按照《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/17775-2003）中的有关解释，旅游景区（tourist attraction）；旅游景

区物业服务确定依据按照《物业管理条例》相关表述结合旅游景区物业职能确定。

4. 基本要求

对物业服务机构、物业服务人员、场所设施、服务要求、财务管理、档案管理及标识管理提出了明确要求。

确定依据：按照《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》、GB 2894 安全标志及其使用导则、GB/T 10001 公共信息图形符号 第1部分：通用符号、GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则及GB/T 26355 旅游景区服务指南确定相关技术要素。

5. 环境管理

环境管理包括：环境保护、一般区域保洁、厕所保洁、水体保洁、垃圾清运、卫生消杀等，文件细化了每项服务的具体内容和要求。

确定依据：环境保护参照《风景名胜区条例》、《山东省风景名胜区管理条例》结合物业工作确定；一般区域保洁、厕所保洁为物业保洁重点工作，依据全省景区物业工作开展调研情况确定最终技术条款，同时参照GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定所给出的评分内容，对厕所保洁重点技术条款予以确认；垃圾清运、卫生消杀参照我省各景区工作开展实际确定技术条款；

6、设施管护

设施管护包括：整体要求、供水设备、电力设备、排污管道、景区照明、桥梁栏杆、浇灌设备等。

设施管护通过调研各景区物业基本服务设施及维保设施确定，具体管护按照日常各工种管护要求确定。

7、绿化养护

绿化养护中绿植养护按照调研景区园林绿植养护方案及日常养护工作确定，景区中的古树名木按照《古树名木保护条例》进行保护管理，飞絮治理依据飞絮较为严重景区治理飞絮的相关方案及源头治理手段确定条款，文物保护按照《文物保护法》要求执行。

8. 安全管理

对旅游景区出入管理、车辆管理、秩序维护、安全防范、突发事件应急处置。

依据《物业管理条例》，第二条、第四十六条、第四十七条的规定，都明确了物业公司安全保障义务的基本内容和范围，物业公司承担的安全保障义务是指物业公司应承担的按照合同约定履行合同范围内的保障业主人身、财产安全的义务，以及根据条例的规定对物业管理区域进行的物业消防管理和小区治安管理的义务。按照我省部分景区物业公司景区安全管理职责、安全管理手册及出台的突发事件的应急预案确定本章技术条款。

9. 智慧物业服务

按照旅游景区物业发展趋势及部分先进地区智慧物业

经验，提前提出运用物联网、云计算、大数据等先进技术，对景区物业设施、安全管理、游客服务等各个环节进行智能化管理，为日后旅游景区智慧物业预留技术空间。

10. 其他服务

为景区物业深度参与景区日常管理及服务工作留出空间，按照景区物业合同，给予物业服务一定的景区经营及文化活动参与条款，为物业开展服务提供

相关的服务提供应符合GB/T 26355 旅游景区服务指南、GB/T 33170 大型活动安全要求要求。

11. 服务质量监督

对景区物业服务质量监督检查的检查方式、检查主体、检查内容、检查频次及检查结果运用给出了明确条款，保证服务质量。

经调研发现，因不同类型景区物业服务质量监督检查重点及权重不同，因此未给出明确的检查表格及分值，规定了监督检查的必要性及必须包含的技术要素，但检查评分细节需景区自行确定。

12. 服务评价与改进

应按照 DB37/T 1997.1 第七章的要求对景区物业服务的评价内容及评价方式给出了建议。明确服务投诉渠道、处理方式及结果运用，再此基础上提出了持续改进的技术方法。

四、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调

本标准遵循法律、法规，符合国家有关现行法律、法规和国家标准的规定，与相关法律、法规和国家标准、行业标

准相协调，无冲突。技术指标严于或等同于强制性、推荐性国家标准及行业标准。

与本标准内容相关的国家标准和地方标准有文旅领域的 GB/T 26355-2010《旅游景区服务指南》和住建领域的 DB37/T 1997-2019《物业服务规范》，但在内容上并没有重合。GB/T 26355-2010《旅游景区服务指南》涵盖了景区面向游客提供的“吃住行游购娱”旅游服务，但服务的对象是单一的，即游客，因此并未涉及景区后台的保障部分，如景区内的设施管护、园林绿化等，其他的如环境管理、秩序维护这些也涉及很少，这恰恰是物业服务的重点，而这些物业服务却是对一线旅游体验服务必不可少的支撑和辅助。景区物业服务的对象不单单是景区的游客，还包括了景区的运营管理者，因此标准涵盖的内容和侧重点不同。DB37/T 1997-2019《物业服务规范》是省住建厅提出并组织编制的地方标准，但从 DB37/T 1997.1-2019《物业服务规范 第1部分 通则》到 DB37/T 1997.11-2019《物业服务规范 第11部分 公共场馆物业》这11个部分，主要偏重于封闭式的室内空间的物业管理，房屋设施维护是其侧重点，保洁和环境管理也都是狭小空间内的管理，这和景区的物业管理有很大的不同。

目前我国尚没有旅游景区的物业标准，本标准的制定将有效填补标准空白，就旅游景区内的物业服务制定地方标准，是非常有必要的，该标准的制定进一步充实和完善我省旅游标准体系和物业服务标准体系。

五、重大分歧意见的处理过程、处理意见及其依据

标准编制过程中未发生重大分歧意见。

六、对地方标准自发布日期至实施日期之间的过渡期的建议及理由

本标准为您推荐性地方标准，建议实施过渡期为一个月。标准的实施是标准的灵魂，只有充分实施的标准才能彰显其引领、促进作用。贯彻实施标准首先要加大宣传力度，利用多种渠道为标准的实施营造良好的社会氛围，开展标准解析会，结合标准培训，使得标准及时投入使用；其次应同时建立反馈机制，对发现的问题及提出的意见进行深入探讨。通过一个月的实施准备工作，使的标准更加有效实施，推动我省旅游景区物业服务行为更加规范、服务流程更加有序，为景区发展注入新活力，为文旅强省贡献标准力量。

七、其他应予说明的事项

无。