

DB3205

苏州市地方标准

DB3205/T XXX—2023

园林物业服务规范

Garden property service specification

(报批稿)

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 服务机构和人员..... 1

 4.1 物业服务企业..... 1

 4.2 物业服务人员..... 2

5 培训管理..... 2

 5.1 培训内容..... 2

 5.2 培训实施..... 3

 5.3 效果评价..... 3

6 档案管理..... 3

7 服务内容和要求..... 3

 7.1 秩序维护..... 3

 7.2 环境保洁..... 5

 7.3 设施设备维护..... 6

 7.4 绿化养护..... 7

 7.5 会议服务..... 7

 7.6 能耗管理..... 7

 7.7 安全管理..... 7

8 服务评价与改进..... 10

 8.1 服务评价..... 10

 8.2 服务改进..... 10

参考文献..... 11

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。

本文件由苏州市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位：东吴服务产业集团(江苏)有限公司、苏州市园林和绿化管理局、苏州苏大教育服务投资发展(集团)有限公司、苏州东吴建筑设施科技有限公司。

本文件主要起草人：韦曙和、陈爱萍、石永、胡光娇、李普育、唐庆华、陈骅、王凯丽、杨恺、花明艳、邬正波、张媛、吴娣娣、朱彦年、王龙、杜秋伊、陈洋洋、陶世琰。

园林物业服务规范

1 范围

本文件规定了园林物业服务的术语和定义、服务机构和人员、培训管理、档案管理、服务内容和要求、服务评价与改进等内容。

本文件适用于园林的物业服务。

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文件而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅所注日期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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 25506 消防控制室通用技术要求
- GB/T 17217-2021 公共厕所卫生规范
- GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求
- GB/T 38584-2020 公园服务基本要求
- GB/T 51168-2016 城市古树名木养护和复壮工程技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

园林 gardens

在一定地域运用工程技术和艺术手段，通过改造地形（或进一步筑山、叠石、理水）、种植树木花草、营造建筑和布置园路等途径创作而成的美的自然环境和游憩境域，包括苏州园林、公园、自然保护地、口袋公园等。

3.2

园林管理方 garden manager

对园林进行运营和管理的法人组织。

4 服务机构和人员

4.1 物业服务企业

- 4.1.1 应制定健全的规章制度并严格执行。
- 4.1.2 应根据园林管理需求及合同约定配备相应数量的专业服务人员和服务设施设备。
- 4.1.3 应具备物业服务的综合管理和突发事件的应急处置能力。
- 4.1.4 应根据合同约定对专项维保工作进行日常监督管理。
- 4.1.5 宜运用信息化技术手段开展物业管理和服务工作。

4.2 物业服务人员

4.2.1 人员要求

- 4.2.1.1 应遵纪守法，无违法等不良记录，拥护中国共产党的领导。
- 4.2.1.2 应遵守法律法规及园林管理方和物业服务企业的各项规章制度。
- 4.2.1.3 消防控制室、高压配电房等场所值班人员应持有国家相关法律法规规定的上岗证。
- 4.2.1.4 应具备忠于职守、履职尽责的职业道德。
- 4.2.1.5 应具备良好的身体素质，无不良嗜好。
- 4.2.1.6 经岗位技能培训，掌握园林服务的基础知识。

4.2.2 形象行为

4.2.2.1 形象

物业服务人员的形象要求包括但不限于：

- 着装规范，佩戴工作证；
- 无散发，刘海不过眉；
- 不留长指甲、不染指甲，严禁浓妆。

4.2.2.2 行为

物业服务人员的行为要求包括但不限于：

- 使用文明用语，态度诚恳；
- 站立端庄，不得歪斜、倚靠、伸懒腰、打呵欠；
- 指示方向时，要将手臂自然前伸，手指并拢掌心向下；
- 在工作中遇到游客，应暂停工作，向游客主动问好示意，并靠右侧侧身面向游客，让游客先行通过，不得超越游客；
- 遇有游客咨询，应面带微笑，热情、耐心给予回复。

5 培训管理

5.1 培训内容

物业服务企业应对服务人员进行系统培训，培训内容包括但不限于：

- 规章制度；
- 岗位职责；
- 文明礼仪；
- 危险源风险点识别；
- 消防安全知识；
- 应急事件处置；
- 工具、药剂使用的安全操作规程；
- 危化品安全管理规定；

- 园林历史应知应会；
- 文明游览应知应会；
- 园林管理方其他相关工作指导。

5.2 培训实施

5.2.1 培训实施的阶段应分为：岗前培训、在职培训、专项培训。

5.2.2 应根据培训计划，组织开展培训工作，形式包括但不限于：

- 讲解、面授；
- 实操；
- 视频培训。

5.3 效果评价

应建立健全培训评价体系，开展培训效果评价，评价方式包括但不限于以下：

- 现场提问回答；
- 理论考试；
- 实操考核；
- 工作效果跟踪；
- 内部技能竞赛。

6 档案管理

6.1 应及时编制、收集、整理、培训、宣贯相关制度、文件、预案等资料。

6.2 应及时、准确、真实填写相关工作记录，字迹清晰。

6.3 应按照档案管理制度，及时、准确、系统的把工作相关文件、记录等资料进行归档。

6.4 档案保管期限应符合相关法律法规规定。

6.5 档案资料包括但不限于：

- 竣工验收资料；
- 承接查验资料；
- 设施设备档案；
- 管理制度档案；
- 房屋维护、保养记录；
- 各类设施设备巡查、维修、保养记录；
- 保洁、安保、绿化等服务记录；
- 投诉处理、服务满意度评价及回访记录。

7 服务内容和要求

7.1 秩序维护

7.1.1 门岗值班

7.1.1.1 应严格执行规章制度，维护出入口秩序，包括但不限于：

- 保障园林主要出入口、消防通道秩序畅通；
- 车辆管理有序规范，严禁车辆进入园林；
- 禁止衣着不整人员进入园林；

- 禁止携带枪支弹药、易燃易爆、管制刀具等入园；
- 禁止携带宠物入园。

7.1.1.2 应对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，并对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。

7.1.1.3 应做好信件收发等后勤工作。

7.1.1.4 应熟练使用园林内所有消防设施等器材扑救初期火灾，快速有效处置突发事件，并开展应急救援。

7.1.1.5 应按照消防重点单位、反恐防范一级重点目标要求做好相关日常工作，做好检查记录和日常台账。

7.1.1.6 通过共建等形式引进志愿者，进行文明引导及开展文明旅游宣传。

7.1.2 园内巡查

7.1.2.1 应根据巡查计划，合理设置巡更点位、安排巡查路线，按规定时间巡查，排查事故隐患，做好园林内防火、防盗、防破坏、防灾害事故等工作。巡查内容包括但不限于：

- 房屋结构安全；
- 附属构筑物安全；
- 古建筑安全；
- 假山驳岸安全；
- 古树名木安全；
- 警示标识；
- 营业用房的安全巡查、消防监督工作；
- 劝阻游客吸烟、制造噪音、躺卧等不文明行为；
- 劝阻升放无人机、攀爬假山、进入池塘等危险区域等不安全行为；
- 在景区内的非法活动；
- 对池塘的水位观测、防汛排水工作；
- 对雨雪、台风等恶劣天气时期可能存在的安全隐患。

7.1.2.2 应及时回复游客的求助和询问，妥善处理和制止游客纠纷。

7.1.2.3 应在巡查时留意无监护人陪同单独玩耍的或有异常情况的儿童，加以问询劝阻，必要时予以临时照看。

7.1.2.4 夜间巡查应加强检查密林树丛、园内死角、围墙及栅栏周边有无人员留宿过夜，发现可疑人员应及时盘查，做好询问记录，并劝其出园，嫌疑突出者应及时与派出所联系，必要时及时上报。

7.1.2.5 若发现园内出现火情，应迅速赶到现场，视情况及时采取措施，并报告情况。

7.1.2.6 接到治安报警或发现异常情况，应立即赶赴现场，保护现场，并迅速报告，严密监视现场及可疑人员。

7.1.2.7 巡查时应使用巡更设备，保留巡查记录。

7.1.3 监控室值班

7.1.3.1 应遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

7.1.3.2 值班人员交接班时，应就设施设备运行情况进行检查，并做好相关记录。

7.1.3.3 值班人员应严密关注安保对象的各种情况。对任何可疑情况，应认真记录具体内容及处置结果。

7.1.3.4 发现监控设备出现故障，应立即查找原因，及时报修，通知值班安保人员加强防范。

7.1.3.5 应保持监控室室内以及监控设备干净整洁。

7.1.3.6 查阅监控记录，应经授权人批准。

7.1.4 消防控制室值班

- 7.1.4.1 值班人员应严格遵守消防控制室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度。
- 7.1.4.2 值班人员交接班时，应对设施设备运行情况进行检查，并做好相关记录。
- 7.1.4.3 消防控制室应实行 24 小时双人持证上岗，不得脱岗、睡岗，做好各项记录工作，确保及时发现并及时处置突发情况。
- 7.1.4.4 自动喷水灭火系统和联动控制的防火门等防火分隔设施应设置在自动控制状态。
- 7.1.4.5 未经公安机关消防机构同意，严禁擅自关闭、停用消防设施。
- 7.1.4.6 消防控制室内严禁存放与设备运行无关的物品。

7.2 环境保洁

7.2.1 一般要求

- 7.2.1.1 环境保洁应符合 GB/T 38584-2020 中 5.1 的要求。
- 7.2.1.2 家具应保持光亮、无明显划痕，物见本色六面光。
- 7.2.1.3 应根据气候特征，确保办公区干爽舒适，避免梅雨季节返潮、发霉。
- 7.2.1.4 作业过程中，遇有不文明游览行为，及时引导、制止。

7.2.2 工具药剂

- 7.2.2.1 清洁工具分为清扫工具、收集容器。应根据使用区域分类集中规范放置于工具间，严禁外露。
- 7.2.2.2 清洁古建景观、家具时，应选用质地柔软、纯棉制品的专用清洁工具。
- 7.2.2.3 清洁红木家具、书条石、青砖，应选用中性清洁剂。

7.2.3 常规保洁

- 7.2.3.1 办公区域应每日清洁 1 次，并全天循环保洁。
- 7.2.3.2 玻璃花窗应每周清洁 1 次。
- 7.2.3.3 卫生间保洁应符合 GB/T 17217-2021 的要求。
- 7.2.3.4 假山、道路、草地、色块、花坛、竹林应每日清洁 1 次，并全天循环保洁。
- 7.2.3.5 下水道口应每周清扫 1 次淤积物。
- 7.2.3.6 标志牌、休息座椅、美人靠应每日清洁 1 次，并全天循环保洁。
- 7.2.3.7 公共部位消防设施应每周清洁 1 次。
- 7.2.3.8 应配备双人并着救生衣进行水面、水体作业，打捞清除杂物，并全天循环保洁。及时清理水草。加强对福寿螺等虫害的预防、发现工作，第一时间上报、处理。
- 7.2.3.9 垃圾应保持日产日清；垃圾箱应每日清洁 1 次。
- 7.2.3.10 天台、内天井应每月至少巡查 1 次，有杂物及时清扫；平台、屋顶应每季度至少清扫 1 次，雨季期间，每半月至少清扫 1 次。
- 7.2.3.11 应熟练区分杂草和花卉植物，杂草每周清理 1 次。
- 7.2.3.12 公共场所和周围环境应每日消毒 2 次。
- 7.2.3.13 突发公共卫生事件管理期间，应按照防控要求落实消毒工作。

7.2.4 古建筑保洁

- 7.2.4.1 梁架、挂落、廊、亭、宫灯、摆设、楹联、花窗、镜框、碑刻、砖雕、书条石、家具等应每日掸灰 1 次，污渍、印记及时清洁；雨季应每日做好巡查防护，除湿防潮防蛀。
- 7.2.4.2 青砖地面应每日清扫 1 次、半干拖 2 次，及时清理污迹，并全天循环保洁。
- 7.2.4.3 古建筑应每日通风换气；扬沙、浮尘等恶劣天气不宜通风换气。
- 7.2.4.4 应落实片区责任制，加强对白蚁等虫害的预防、发现工作，第一时间上报、处理。

7.2.5 卫生消杀

- 7.2.5.1 每年应开展预防性卫生消杀至少 2 次。
- 7.2.5.2 应采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生。
- 7.2.5.3 进行有害生物的预防和控制时，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

7.2.6 垃圾分类

- 7.2.6.1 应协助园林管理方做好垃圾分类宣传、收运和分类处理工作，建立、健全台账。
- 7.2.6.2 垃圾中转房地面应每日拖洗至少 1 次，无明显异味。在垃圾清运过程中应做好防护措施，避免造成环境二次污染。
- 7.2.6.3 在垃圾分类的基础上，加大疫情防控废弃物管理宣传，保持日产日清。

7.3 设施设备维护

7.3.1 一般要求

- 7.3.1.1 应建立健全配送电运行安全管理制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。
- 7.3.1.2 应建立健全设施设备台账、设施设备管理卡，一机一卡。
- 7.3.1.3 应在显著区域悬挂或张贴各类管理制度、系统图、联系方式、人员证件、安全防护和警示标识等。
- 7.3.1.4 应定期检查供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。
- 7.3.1.5 各设备房应保持整体环境整洁有序，温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度符合相关安全规范，并设有挡鼠板、灭鼠装置、灭火器、温湿度计。
- 7.3.1.6 特种设备应由专业性机构进行维修养护，并按照园林管理方委托要求，由物业服务企业对维护工作进行监督和日常管理。
- 7.3.1.7 每月应对公用设施设备进行全面检查，开展隐患排查和治理，建立报修、维修和回访记录，维修处置率 100%。

7.3.2 供配电系统

- 7.3.2.1 值班人员应遵守配电房管理制度，熟悉并掌握突发事件应急处理程序。
- 7.3.2.2 照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全。
- 7.3.2.3 应对供电范围内的电气设备定期巡查维护，加强低压配电柜、配电箱及线路的重点监测。
- 7.3.2.4 根据有关规定定期对高压绝缘用具和变压器进行测试检查和变配电设备的预防性试验。

7.3.3 空调系统

- 7.3.3.1 应建立空调运行管理制度，遵守安全操作规程，保证空调正常使用。
- 7.3.3.2 每月巡查 1 次室内外机组悬挂，确保正常运行和安全使用。

7.3.4 给排水系统

- 7.3.4.1 应每月对室外排水管进行检查、疏通、清污，保证排水系统通畅。
- 7.3.4.2 应每季度对阀门进行保养，及时处置“跑、冒、滴、漏”问题。
- 7.3.4.3 应在每年汛期前，对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施及建筑物屋面、排水泵房设施设备进行检查、清理和维护。

7.3.5 公用设施

- 7.3.5.1 公共区域照明设备应每日巡查1次,确保公共使用的照明、开关完好。
- 7.3.5.2 园内道路、池塘小桥等场地设施应完好牢固,铺装面应防滑,损坏部分应及时修补或更换,消除安全隐患。
- 7.3.5.3 标识牌应确保构件完整,指示清晰明显,对破损的标识牌应及时修补或更换。
- 7.3.5.4 应保持休息座椅、美人靠等设施稳固,无明显破损;维修、油漆未干时,应设置醒目的警示标志。

7.4 绿化养护

- 7.4.1 园林管理方委托相关部门、单位,对园内绿化进行日常管理和养护。
- 7.4.2 根据室内绿植、盆景生长情况,定期浇水,保持长势。
- 7.4.3 每日巡查草坪植被,清理草坪上的落叶、枯枝,修剪及时,无杂草,劝阻游客踩踏绿化行为。
- 7.4.4 根据生长情况对植物进行浇水、除草、松土、施肥作业,做好病虫害防治工作。
- 7.4.5 按要求对绿植进行整形修剪。
- 7.4.6 古树名木的养护,应符合 GB/T 51168-2016 的要求。
- 7.4.7 恶劣天气下,应安排专人值班,提前做好树木支撑、树干涂白等防护工作。

7.5 会议服务

- 7.5.1 会务服务人员应遵守会议室管理制度,严格执行会议服务规程和会务操作规范。
- 7.5.2 会议设备应每周开启检查一次,确保正常使用。
- 7.5.3 会务服务人员应根据会议要求进行现场布置,准备会务设施设备及物品;保证电脑、音响、电子显示屏等设施设备正常使用。
- 7.5.4 会务服务人员应全程做好会议期间的服务保障工作。
- 7.5.5 会后应关闭设备,做好会后现场整理工作。
- 7.5.6 大型或重要会议应制定接待方案和应急预案。

7.6 能耗管理

- 7.6.1 应按照园林管理方委托要求,制定合理、可行的节能运行计划。
- 7.6.2 应强化节能培训工作,加强日常巡查工作,落实责任制,杜绝长流水、长明灯现象。
- 7.6.3 应识别并确定对能源消耗有重要影响的设备,建立健全能耗管理制度,每月进行数据分析。能源计量器具应符合 GB/T 29149 的要求。
- 7.6.4 进行改建、装修、加固时,应配合园林管理方实施可行性节能改造。
- 7.6.5 宜通过信息化技术手段开展能耗管理。

7.7 安全管理

7.7.1 一般要求

- 7.7.1.1 物业服务企业应建立健全安全管理制度,落实岗位安全责任制。
- 7.7.1.2 应每月召开安全会议1次,分析危险源、梳理风险点,对安全风险进行辨识及管控。
- 7.7.1.3 应制定基本信息表、较大及以上安全风险清单、重大危险源清单、脆弱性目标清单,并采取相应的措施,排查、防范、消除安全隐患。
- 7.7.1.4 应落实安全培训工作,进行应急预案演练及评审,并做好相关资料的归集、存档。
- 7.7.1.5 宜通过信息化技术手段开展安全管理。

7.7.2 专项安全工作

7.7.2.1 消防安全

7.7.2.1.1 结合园林防火实际情况，物业服务企业应根据物业服务合同的要求明确消防安全管理人，建立志愿消防队，成立应急处置小分队。

7.7.2.1.2 应每日巡查消防设施，保证设施完好有效，符合 GB 13495.1、GB 15630、GB 25201、GB 25506、GB 2894 的要求。检查内容包括但不限于：

- 用火、用电有无违章情况；
- 安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；
- 消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；
- 常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用；
- 消防安全重点部位的人员在岗情况；
- 电气线路有无老化、故障情况。

7.7.2.1.3 应每月组织防火检查，重大节假日进行节前安全检查，对存在的问题及时予以处置。检查内容包括但不限于：

- 火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；
- 安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况；
- 消防车通道、消防水源情况；
- 消防器材配置及有效情况；
- 用火、用电有无违章情况；
- 员工消防知识的掌握情况；
- 消防安全重点部位的管理情况；
- 易燃易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况；
- 消防控制室值班情况和设施运行、记录情况；
- 防火巡查情况；
- 消防安全标志的设置情况和完好、有效情况。

7.7.2.1.4 应每年对消防设施设备进行年检，做好相关记录。

7.7.2.1.5 应每半年开展一次消防疏散演练，对演练效果进行评价，评审、修订应急预案。

7.7.2.2 作业安全

7.7.2.2.1 应建立安全风险分级管控制度、事故隐患排查治理制度。

7.7.2.2.2 上岗前应穿戴好劳动防护用品。

7.7.2.2.3 应熟悉使用药剂的化学成分，不得混用药剂。

7.7.2.2.4 工作时应认真观察周围环境，避免因环境湿滑、高低不平、光线不足等情况，作业人员疏于观察和防范而造成滑倒、绊倒、擦伤、撞伤、砸伤等意外情况。

7.7.2.2.5 进入有限空间作业时，应先判断作业存在的安全风险，制定作业方案，明确人员职责，执行作业审批制度。作业前，作业现场负责人对全体作业人员进行安全技术交底。作业人员做好个人防护工作，须有专人监护。

7.7.2.2.6 登高作业时，应检查登高设施稳固可靠，系好安全带，戴好安全帽，有专人监护，作业区域设置警示带，防止对作业人员或他人造成伤害。

7.7.2.2.7 出现雨雪天气时，应采取安全防护措施，在通道、台阶、出入口设置警示标志并铺设防滑垫等。

7.7.2.2.8 应按照施工安全协议，对园内工程维修、室内外装修、活动场地搭建及用电、动火作业等进行安全管理。

7.7.2.3 古建筑安全

7.7.2.3.1 制度管理

应根据实际情况制定古建筑保养工作制度，明确人员分工与责任、工作标准、工作程序、培训要求、奖惩制度等相关内容。

7.7.2.3.2 检查类型

应对古建筑本体的病害情况、危害程度，保护性设施的使用情况，以及周边环境开展检查。检查类型包括但不限于：

- 常规检查；
- 季节性检查；
- 专项检查。

7.7.2.3.3 检查内容

应每日检查古建筑，保证建筑安全完好。检查内容包括但不限于：

- 检查屋面构件，发现个别残损、缺失应及时上报；
- 检查门、窗等木装修，发现松动、脱落应及时修整紧固；如有门、窗残损、缺失，应及时上报；
- 检查建筑地面铺装，发现个别歪闪、移位、缺失，应及时上报；
- 梁柱、墙体突发局部歪闪、下沉等险情时，应及时上报，并增挂危险警示标志；
- 及时清除泄水口周围杂物垃圾，疏通天沟及明暗排水沟。雨季前，应及时排查排水设施情况，确保排水系统通畅；
- 安防、消防、避雷等设施设备、用电设备、电气线路等是否使用正常；是否存在火灾隐患。

7.7.2.3.4 应急管理

对外开放的古建筑应加强游览秩序管理，制定疏散预案，确保文物及人员安全。

7.7.3 应急预案

7.7.3.1 应建立健全突发事件应急预案体系，每半年开展一次评审工作。应急预案包括但不限于：

- 火灾应急预案；
- 反恐防暴应急预案；
- 治安事件应急预案；
- 意外伤害事件应急预案；
- 停电应急预案；
- 水浸应急预案；
- 恶劣天气应急预案；
- 自然灾害应急预案；
- 古建筑保护应急预案；
- 应急疏散演练；
- 受限空间作业应急预案；
- 防控常态化预案。

7.7.3.2 应每年至少开展一次演练，对演练效果进行评价，评审应急预案。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。

8.1.2 服务满意度调查应每年开展至少 2 次，调查方式包括但不限于：直接沟通、电话(线上)回访、发放调查问卷、第三方机构测评。

8.1.3 园林管理方通过日常巡查、定期考核、第三方机构测评等方式，对物业服务效果进行考核管理，实施奖惩。

8.2 服务改进

8.2.1 结果分析

应对检查结果中不合格问题进行分析汇总，找出不合格项和改进项，并制定纠正和预防措施，整改并防止再次发生。

8.2.2 跟踪监督

应对不合格项和改进项制定纠正、改进措施，并跟踪、督促整改情况。

8.2.3 效果验证

应对纠正、改进的服务工作进行效果验证，并通过跟踪和回访，获得纠正、改进效果达到预期效果的确认。

8.2.4 持续改进

应通过全员参与、自我提升、园林管理方反馈、第三方调查、政府部门监督等途径，持续提升服务水平。

参 考 文 献

- [1] GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准
- [2] GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- [3] GB/T 17217-2021 公共厕所卫生规范
- [4] GB/T 37885-2019 化学试剂分类
- [5] GB/T 38584-2020 公园服务基本要求
- [6] CJJ/T 91-2017 风景园林基本术语标准
- [7] 中华人民共和国消防法（中华人民共和国主席令第6号）
- [8] 物业管理条例（中华人民共和国国务院698号令）
- [9] 《江苏省突发公共事件总体应急预案》（苏政发〔2020〕6号）
- [10] 灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准（全爱卫发(1997)第5号）
- [11] 苏州园林保护和管理条例, 2016年
- [12] 苏州市古建筑保护条例, 2022年
- [13] 机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定（公安部第61号令）
- [14] 江苏苏州文物建筑国家文物保护单位示范区建设实施方案（苏府〔2021〕34号）