

2018~2021 年重点标准汇编

(上册)

新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

二〇二二年元月

目 录

1. 《城市生活垃圾及其评价标准》 XJJ094-2018
2. 《应急避难场所建设技术标准》 XJJ102-2018
3. 《住宅物业服务标准》 XJJ056-2019
4. 《15 分钟城市居民活动圈建设技术标准》 XJJ124-2020

新疆维吾尔自治区工程建设标准

城镇生活垃圾分类及其评价标准

**Classification and evaluation standard of
urban domestic Waste**

J14339—2018

XJJ094—2018

主编部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

批准部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

实施日期：2018年10月1日

关于批准发布自治区工程建设标准 《城镇生活垃圾分类及其评价标准》的通知

新建标 [2018] 28 号

伊犁哈萨克自治州住房和城乡建设局，各地、州、市住房和城乡建设局（建委），兵团建设局，中建新疆建工集团、兵团建工师，各有关单位：

根据《关于下达 2018 年自治区第三批工程建设标准编制计划的通知》（新建标函 [2018] 20 号）的要求，我厅组织新疆城乡规划设计研究院有限公司编制完成了《城镇生活垃圾分类及其评价标准》。经审查，现批准为新疆维吾尔自治区工程建设标准（标准编号为：XJJ094—2018），自 2018 年 10 月 1 日起施行。

本标准由新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅负责管理，新疆城乡规划设计研究院有限公司负责具体技术内容解释，新疆维吾尔自治区建设标准服务中心负责组织出版发行。

新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

2018 年 8 月 28 日

前 言

根据新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅《关于下达 2018 年自治区第三批工程建设标准编制计划的通知》（新建标函[2018] 20 号）的要求，由新疆维吾尔自治区建设标准服务中心组织新疆城乡规划设计研究院有限公司编制完成了《城镇生活垃圾分类及其评价标准》。

编制组经过广泛的调查研究，结合新疆地区的地域特点，按照国家相关标准及参考国内其他地区地方标准，针对我区实际情况，结合垃圾分类工作实践，在听取各方面意见的基础上，对具体内容进行了反复讨论、修改，最后经审查定稿。

本标准主要技术内容包括：总则、术语、基本规定、生活垃圾分类、生活垃圾分类投放要求、生活垃圾分类收集容器和收集点、生活垃圾分类收运、生活垃圾分类转运站、分类处置方式、分类标志和分类收集容器图例、评价标准、质量评价。

本标准由新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅负责管理，新疆城乡规划设计研究院有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请联系新疆城乡规划设计研究院有限公司（地址：新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市天山区光明路 121 号建设广场 7 楼，联系电话：0991-8858909，邮箱：1059756080@qq.com）。

本标准主编单位：新疆城乡规划设计研究院有限公司

本标准主要起草人：王 新 罗 娟 范 斌 谢 松

本标准主要审查人：木塔力甫·艾力 西尔艾力·外力
曾 赞 姚文泉 管维智 焦 建
孙伟生 卞小龙 李晓丽 李 俭
徐纬地 石 磊 于继林

目 次

1	总则	1
2	术语	2
3	基本规定	4
4	生活垃圾分类	5
4.1	分类类别	5
4.2	分类方法	6
4.3	分类操作	7
5	生活垃圾分类投放要求	8
5.1	一般要求	8
5.2	可回收物投放要求	8
5.3	有害垃圾投放要求	10
5.4	大件垃圾投放要求	11
5.5	可燃垃圾投放要求	12
5.6	可堆肥垃圾（易腐垃圾）投放要求	12
5.7	其他垃圾投放要求	13
6	生活垃圾分类收集容器和收集点	14
6.1	一般要求	14
6.2	住宅小区	15
6.3	办公区	16
6.4	公共场所	17

7	生活垃圾分类收运	19
7.1	收运要求	19
7.2	分类收运点要求	19
7.3	车辆要求	19
7.4	作业要求	20
8	生活垃圾分类转运站	21
9	分类处置方式	22
10	分类标志和分类收集容器图例	24
10.1	分类标志	24
10.2	分类标志使用	24
10.3	生活垃圾分类收集容器标准	24
11	评价指标	29
12	质量评价	34
附录 A	住宅小区垃圾投放点设置要求	35
附录 B	自查评价表	36
附录 C	监督检查评价表	38
	本标准用词说明	40
	引用标准名录	41
	条文说明	43

1 总 则

1.0.1 按照国家和自治区有关文件精神，为有效推进自治区城镇生活垃圾分类，提高生活垃圾“减量化、资源化、无害化”水平，促进自治区城镇生态文明建设和可持续发展，根据现行国家、行业设计规范及相关标准规定，结合自治区实际，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于实施城镇生活垃圾分类操作和管理的区域。

1.0.3 本标准不适用于居民生活中所产生的建筑垃圾。

1.0.4 自治区城镇生活垃圾分类、投放、收运、处置和分类评价内容除应符合本标准外，尚应符合现行国家有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 生活垃圾分类管理区域 classified management area of domestic waste

实施生活垃圾分类的具体区域。

2.0.2 城镇生活垃圾 urban domestic waste

城镇居民在日常生活活动中产生的垃圾，是生活废物的重要组成部分。

2.0.3 生活垃圾分类 domestic waste classification

根据生活垃圾理化特性、处理方式将其分门别类。

2.0.4 可回收物 recoverable waste

垃圾中适宜回收和资源利用的物质。如废纸、废玻璃、废塑料、废金属、织物和瓶罐等。

2.0.5 有害垃圾 harmful waste

对人体健康、或自然环境造成直接或潜在危害的生活垃圾包括废电池、油漆、灯管、过期药品等。

2.0.6 大件垃圾 bulky refuse

体积较大、整体性强，或者需要拆分再处理的废弃物。

2.0.7 可燃垃圾 combustible refuse

可以燃烧的垃圾。

2.0.8 可堆肥垃圾（易腐垃圾） compostable refuse

垃圾中适宜于利用微生物发酵处理并制成肥料的物质。

2.0.9 源头分类 source separation

垃圾产生者按垃圾分类方法在投放前进行分类。

2.0.10 生活垃圾投放责任人 responsible manager for domestic waste disposal

在管理区域内，对生活垃圾分类投放具有管理责任和义务的人员。

2.0.11 生活垃圾分类收集容器 collecting container for domestic waste classification

符合垃圾分类和垃圾清运要求，专门用于收集生活垃圾的容器，包括可回收物箱（桶）、有害垃圾箱（桶）、餐厨垃圾收集专用桶、其他垃圾箱（桶）。

2.0.12 生活垃圾分类收集站（点） collection point for domestic waste classification

用于放置生活垃圾分类收集容器的地点。

2.0.13 特殊垃圾临时堆放点 temporary stacking point for special garbage

指大件垃圾、住宅区园林绿化垃圾的临时堆放点。

2.0.14 生活垃圾分类转运站 transfer station for domestic waste classification

为提高生活垃圾收运效率，在垃圾分类收集站（点）至末端处理设施之间所设置的具有压缩功能的生活垃圾中转设施。

2.0.15 生活垃圾分类收运车辆 collection and transportation vehicle for domestic waste classification

用于分类运输生活垃圾的专用机械车辆。

3 基本规定

3.0.1 实施生活垃圾分类的城镇，在分类区域内应建立生活垃圾投放责任管理人制度，生活垃圾投放责任管理人有责任对生活垃圾的投放人、收运人进行宣传、指导和监督，避免造成生活垃圾的混装、混收、混运，严格按照本标准的规定进行分类操作。

3.0.2 实行生活垃圾分类的城镇，应同步完善垃圾分类收集容器配置、调整垃圾收运车辆设备以及建设相应的分类处理设施，使垃圾分类贯穿于垃圾产生、投放、收运和处理的全过程。

3.0.3 城镇生活垃圾分类及其评价标准是指导城镇环境卫生专项规划编制的依据。

3.0.4 城镇生活垃圾分类及其评价标准是建设文明城市的发展所需，同时也是考核城镇环卫管理水平的重要指标。

3.0.5 城镇生活垃圾分类的管理工作应当遵循政府主导、属地管理、部门联动、协调推进、公众参与、市场运作、社会监督的原则，按照先易后难、循序渐进、分步实施的步骤推进，构建与完善生活垃圾分类全流程体系。

3.0.6 鼓励和引导社会投资进入生活垃圾分类回收利用、分类收集运输、分类处理处置领域；鼓励和支持生活垃圾分类处理的科技创新，促进生活垃圾分类处理先进技术、工艺的研究开发和转化应用，提高生活垃圾分类处理的科技水平。

4 生活垃圾分类

4.1 分类类别

4.1.1 自治区城镇生活垃圾分类类别原则上按《城市生活垃圾分类及其评价标准》(CJJ/T 102—2004) 中的规定分为六大类, 详见表 4.1.1。

表 4.1.1 城镇生活垃圾分类

分类	分类类别	内 容
一	可回收物	包括下列适宜回收循环使用和资源利用的废物。 1. 纸类 未严重玷污的文字用纸、包装用纸和其他纸制品等; 2. 塑料 废容器塑料、包装塑料等塑料制品; 3. 金属 各种类别的废金属物品; 4. 玻璃 有色和无色废玻璃制品; 5. 织物 旧纺织衣物和纺织制品
二	有害垃圾	垃圾中对人体健康或自然环境造成直接或潜在危害的物质。包括废日用小电子产品、废油漆、废灯管、废电池、废日用化学品和过期药品等
三	大件垃圾	表示体积较大、整体性强, 需要拆分再处理的废弃物品。包括废家用电器和家具、废旧机械车辆等
四	可燃垃圾	可以燃烧的垃圾。包括植物类垃圾, 不适宜回收的废纸类、废塑料橡胶、旧织物用品、废木材等
五	可堆肥垃圾 (易腐垃圾)	垃圾中适宜于利用微生物发酵处理并制成肥料的物质。包括剩余饭菜等易腐食物类厨余垃圾、废弃蔬菜、瓜果、树枝花草等堆沤植物类垃圾等
六	其他垃圾	在垃圾分类中, 按要求进行分类以外的所有垃圾

4.1.2 表 4.1.1 中的生活垃圾分为六大类别，为日常生活中所产生垃圾的基本类别，各城镇可结合当地实际和生活垃圾特性，本着“减量化、资源化、无害化”原则，在分类类别选择上需注意与分类设施配置、分类收集、分类运输、分类处置系统相统一。

4.1.3 对于采用焚烧 + 卫生填埋方式处理生活垃圾的城镇，宜按可回收物、可燃垃圾、有害垃圾、可堆肥垃圾（易腐垃圾）和其他垃圾 5 类进行分类。

4.1.4 对于采用好氧发酵 + 卫生填埋方式处理生活垃圾的城镇，宜按可回收物、可堆肥垃圾（易腐垃圾）、有害垃圾和其他垃圾 4 类进行分类。

4.1.5 对于仅采用卫生填埋方式处理生活垃圾的城镇，宜按可回收物、有害垃圾和其他垃圾 3 类进行分类。

4.2 分类方法

4.2.1 按生活垃圾产生源头不同，其分类方法可不同：

1 住宅小区家庭生活垃圾按照属性分为可回收物、有害垃圾、可堆肥垃圾（易腐垃圾）、其他垃圾 4 类；

2 机关及企事业单位办公场所生活垃圾按照属性分为可回收物、有害垃圾、可堆肥垃圾（易腐垃圾）、其他垃圾 4 类；对于有产生餐厨垃圾的机关及企事业单位办公场所，还应当增加设置餐厨垃圾类；

3 医疗机构内产生的生活垃圾按照属性分为可回收物、有害垃圾、可堆肥垃圾（易腐垃圾）、其他垃圾 4 类；

4 菜场、集贸市场生活垃圾按照属性分为可回收物、可堆肥垃圾（易腐垃圾）、其他垃圾 3 类；

5 公共场所生活垃圾按照属性分为可回收物、其他垃圾2类。

4.3 分类操作

4.3.1 各城镇应编制本地区垃圾分类规划实施方案，制定垃圾分类操作指南。

4.3.2 垃圾产生者应按垃圾分类方法进行源头分类，并按所在区域生活垃圾投放责任管理人的规定投放到指定的分类收集容器或地点，再由指定的垃圾收运专业部门定时定点、分类收运。

4.3.3 分类垃圾收集容器的设置应按照《环境卫生设施设置标准》（CJJ27）的规定进行操作。

4.3.4 分类垃圾收集容器上应有明显标志，标志应符合现行国家标准《生活垃圾分类标志》（GB/T 19095）的规定。

4.3.5 垃圾分类的收运频率，宜根据分类垃圾的性质和产生量确定。

4.3.6 可回收物的收集、清运和处理，应建立专门的管理机构部门。

4.3.7 大件垃圾应按指定地点投放，定时清运，或预约收集清运。

4.3.8 有害垃圾、可堆肥垃圾（易腐垃圾）和其他垃圾的收集、清运和处理，应遵守城镇环境保护主管部门的规定。

5 生活垃圾分类投放要求

5.1 一般要求

5.1.1 生活垃圾应源头分类，按照各城镇所规定的分类收集容器予以投放，投放时应避免造成二次污染。

5.2 可回收物投放要求

5.2.1 一般要求

倡导居民对可回收物保持清洁干燥，分类整理与投放，避免污染与二次损坏。

5.2.2 废纸类

废纸包括报纸、书刊、图书、办公用纸、纸盒、各种包装纸箱等。

废纸应折好压平，打捆后，回收时应避免受到污染。旧书籍、刊物宜捐赠给有需要的人。快递纸袋、墙纸、一次性纸杯（冲洗干净）、卫生纸纸芯、废弃完整的纸张（平整放置、不可揉团或撕碎）、瓦楞纸板、牛皮纸类包装物、放置时不可乱扔乱丢，打捆后、整齐放置、避免雨淋。

对于复合材料包装物（如：牛奶盒和果汁饮料盒等）、一次性纸碟、复写纸和被污染的纸巾、厕纸等应投放至其他垃圾收集容器内。

5.2.3 废塑料

废塑料包括托盘、沐浴露瓶、圆珠笔、塑料瓶、塑料桶、塑

料盒、塑料玩具。

对于一次性塑料薄膜、塑料袋、食品袋应投放至其他垃圾收集容器。

5.2.4 废玻璃

废玻璃包括玻璃容器、玻璃制品、平板玻璃等。

玻璃容器应去掉瓶盖，撕掉瓶身标签，清除残留物并用水洗净，晾干后再投放。

对于各种杯、灯泡、破碎的玻璃实验器材（必须将盛装介质倒净，腐蚀性玻璃容器要进行清洗）、碎玻璃（报废灯管等造成的碎玻璃必须装入小纸箱或袋内封好标示放入）投放至其他垃圾收集容器。

5.2.5 废弃织物

废弃织物包括背包、书包、衣服、鞋子、床上用品、地毯、毛巾、窗帘、桌布等，应捆牢后投放至废弃衣物回收箱。

用于捐赠的废弃织物，应清洗干净，打包后自行送到民政部门设置的捐赠点；对于污染严重的衣服、破袜子、旧内衣裤、拖布等应投放至其他垃圾收集容器。

5.2.6 废金属

废金属包括易拉罐、金属瓶、刀具、水龙头、螺丝钉、钥匙、金属瓶盖、剪刀、厨房用锅等。

易拉罐等应踩扁压实，金属尖利物应用硬纸包裹捆绑投放至可回收物收集容器。

5.2.7 废弃电器电子产品

废弃电器电子产品包括电器、U 盘、熨斗、电吹风、废弃电冰箱、空调、吸油烟机、洗衣机、燃气（电）热水器、打印机、

复印机、传真机、电视机、计算机、手机等。

废弃电器产品鼓励由购货商场或生产厂家负责回收，或由社会专业化机构负责回收。社区可与社会专业化机构建立起协议关系，负责专业化机构上门收集废弃电器产品的时间安排与场地安排等。

5.2.8 废弃的医疗器械

废弃医疗器械产品包括个人、家庭及医疗机构产生的听诊器、制氧机、按摩椅、病床、轮椅、输液架等，按照《医疗器械监督管理条例》，废弃医疗器械需经过擦拭或者熏蒸方式消毒处理后，由当地卫生局审批的专门回收机构进行回收并做好交接、登记和统计工作，实现废弃医疗器械可回收物的可追溯。

5.3 有害垃圾投放要求

5.3.1 一般要求

居民将有害垃圾与其他种类的生活垃圾区分开后集中包装或收纳好后，投放至收集点的有害垃圾收集容器内。有害垃圾收集容器应设置明显标识。

5.3.2 废电池

废电池包括镉镍电池、纽扣电池、手机电池等。

废电池应保持完好，尽量将残余电量用完后投放至废电池专用收集容器，防止暴晒雨淋。破损的电池应用透明塑料袋封装后再投放。

所有出售电池的营业场所内应同时设置废旧电池回收点。

5.3.3 废灯管

废灯管包括直管或异性荧光灯、环形荧光灯、单端紧凑型节

能荧光灯等灯管，投放时应保持完整、清洁、干燥，防止破损。

对于破碎的灯管应用纸张包裹并用胶带缠好，投放至其他垃圾收集容器内。

5.3.4 弃置药品及药具

过期药品及药具包括药丸、片剂、软膏、针剂、喷剂、水银温度计、血压计、口服液等，投放时应尽量保持原包装，连同外包装一并投放至药品监督管理部门指定的收集容器中。

对于包装不完整、零星散装的过期药品应用纸张包裹封装后投放至其他垃圾收集容器中。

5.3.5 废弃日用化学用品及其容器

废弃日用化学用品及其容器包括杀虫剂、清洁剂、油漆、空调清新剂、废弃化妆品及其容器。

杀虫剂、清洁剂、空调清新剂、空气清新剂等应在通风、安全的情况下彻底排空再投放；废油漆、废弃化妆品等应先密封容器再投放至有害垃圾收容器。

废弃日用化学品及其容器在城镇管理部门没有要求单独分类前，可投放至其他垃圾收集容器内。

5.4 大件垃圾投放要求

5.4.1 大件垃圾主要包括废旧家具，即床架、床垫、沙发、桌子、椅子、衣柜、书柜等具有坐卧、贮藏、间隔等功能的废旧生活和办公器具等；除废旧家具以外的大件生活垃圾，主要还包括厨房用具、卫生用具、废旧车辆以及用金属、橡胶、皮革、装饰板等不同材料制成的大件物品。

5.4.2 大件垃圾的投放与管理，各地可根据自身社会经济发展

水平采取不同的作法，但应向社会明确告知，方便管理。

大件垃圾的投放管理一般可有以下作法：

- 1 政府主导，社区协作，定时定点，公益服务；
- 2 社区主导，企业协作，定时定点，双向有偿服务；
- 3 专业化公司，自主选择，双向有偿服务。

5.4.3 大件垃圾最终出路一般是：

1 车辆及电器类产品，由个人网上拍卖或由回收公司进入旧货市场拍卖或拆解后再生利用；

2 家具类产品，由个人网上拍卖或回收公司进入旧货市场拍卖或集中破碎后根据材质不同进入相应处理渠道，如：

(1) 破碎后的木质大件垃圾进入专业的木质材料资源化利用设施，或纳入绿化枯枝落叶处理系统处理；

(2) 破碎后的非木质残渣可进入生活垃圾焚烧发电设施处理；

(3) 破碎后的金属类残渣进入金属类材料资源化利用设施；

(4) 不能利用的残渣进入生活垃圾卫生填埋场处置。

5.5 可燃垃圾投放要求

5.5.1 可燃垃圾主要包括被污染的食品纸袋、食品塑料包装袋、豆浆杯、被污染的纸类、干果果壳果皮、方便面桶、袋等所有因生活活动中污染的、不可再生的可燃性固体物资以及植物类垃圾，如落叶、树枝、废木材等。

5.5.2 对于已建设运营的生活垃圾焚烧厂的城镇，可采用绿色焚烧处理可燃垃圾。对于还未建设生活垃圾焚烧厂的城镇，可暂将可燃垃圾投入其他垃圾内一同处理；待后期随城镇的发展建设

了生活垃圾焚烧厂，则需将可燃垃圾与其他垃圾区分归类处置。

5.6 可堆肥垃圾（易腐垃圾）投放要求

5.6.1 可堆肥垃圾（易腐垃圾）主要包括厨余垃圾，即剩饭剩菜、过期食品、蛋壳、菜梗菜叶、茶叶渣、水果残余、果壳瓜皮、废弃食用油及树枝花草堆沤植物类垃圾等。

5.6.2 所有产生厨余垃圾分类的场所需对厨余垃圾单独分类，滤干水后的干厨余垃圾，扎紧袋口投放至常设收集点的厨余垃圾收集容器，厨余垃圾桶应盖好盖，以免污染周围环境。外装垃圾袋应投至其他垃圾收集容器内。

5.6.3 易腐发酵的园林绿化枯枝落叶应就地或集中粉碎，作为绿化腐殖土，或制作垃圾衍生燃料（RDF）。

5.7 其他垃圾投放要求

5.7.1 其他垃圾包括干电池、尘土、烟头、破损花盆、碗碟、陶瓷制品、一次性卫生用品（纸尿裤、卫生巾等）、一次性饭盒、筷子、已污染纸巾、塑料袋（膜）、大骨头、贝壳、坚果壳等。

5.7.2 其他垃圾应袋装投放至其他垃圾收集容器内。

6 生活垃圾分类收集容器和收集点

6.1 一般要求

6.1.1 生活垃圾分类设施应纳入城镇环境卫生专项规划。按“分类投放、分类收集、分类运输、分类处理”的原则，对城镇现有环卫设施体系予以优化，并加强各环节的分类设施建设。

6.1.2 生活垃圾收集设施应与分类投放相适应，在分类收集、分类处理系统尚未建立之前，收集点的设置应考虑适应未来分类收集的发展需要；垃圾分类收集方式与处理方式应相互协调；供居民投放的垃圾分类收集站（点）位置应固定，并应符合方便居民、不影响市容观瞻、利于生活垃圾分类收集和机械化收运作业等要求。

6.1.3 各类分类收集容器的数量、规格、间距应按使用人口、各类垃圾日排出量、种类和收集频率计算。垃圾收集容器的总容纳量必须满足使用需要，垃圾不得溢出容器外而影响环境。

6.1.4 分类收集容器应采用阻燃、耐酸碱腐蚀、具有一定韧性、承载力及耐温性的材料。

6.1.5 分类收集容器应与垃圾分类收运车辆的装载方式相匹配。

6.1.6 分类收集容器应及时维护或更新，确保容器外观整洁、标志规范、密封性好。有条件的城镇可设置清洗设施，确保每周对分类收集容器至少进行一次清洗、消毒处理。

6.1.7 本标准实施前配置分类收集容器，可通过更新已有收集容器标志等措施以符合标准和满足分类投放收集使用要求。

6.2 住宅小区

6.2.1 住宅小区内应按分类方法中的 4.2.1 条，设置可回收物、有害垃圾、可堆肥垃圾（易腐垃圾）中的厨余垃圾、其他垃圾 4 类分类收集容器。

6.2.2 规划建设新住宅区时，需设垃圾收集站（点）的多层住宅每 150 户设置一个垃圾收集站（点），并建造垃圾容器间，安置活动垃圾箱（桶）；有害垃圾必须单独收集、单独运输、单独处理；其垃圾容器应封闭并应具有便于识别的标志。

6.2.3 垃圾投放点

1 应根据人口、服务半径、垃圾日产量等，合理设置垃圾投放点，不应密集或过疏。住宅小区垃圾收集站（点）设置要求详见附录 A；

2 餐厨垃圾、其他垃圾收集容器应采用 240L 分类垃圾桶，可回收物和有害垃圾收集容器可根据居住区内产生的生活垃圾产量实际情况采用箱、桶等多种形式；

3 有条件的住宅小区，鼓励安装厨余果皮（湿垃圾）粉碎机；

4 垃圾收集站（点）应设置在不影响居民生活和出行的位置，宜设在道路隐蔽处或单元出入口，位置应固定，不可随意移动，避免暴晒雨淋、便于后续分类收运等；

5 垃圾收集站（点）地面应硬化，分类垃圾收集容器摆放统一，标识朝外，便于居民投放垃圾，不产生对环境的二次污染；

6 住宅区内的户外活动场所（含人行道、运动场、休闲区等）宜按间隔 50 ~ 100m 配置其他垃圾收集容器；

7 对于居住密度高、建筑容积率高，日产垃圾量较大的居住小区可在生活垃圾分类收集站采用垃圾容器间的形式。垃圾容器间应配置不同种类的垃圾收集容器以及便于环卫工人操作时的通风和消毒设施；

8 有条件的住宅小区生活垃圾分类收集站宜设置智能化垃圾分类设施。

6.2.4 特殊垃圾临时堆放点

1 现有的住宅小区根据实际情况应设置 1 处相对固定的特殊垃圾临时堆放点；

2 临时堆放点是指易腐的绿化枯枝落叶、大件垃圾临时分类堆放场所，并设置明显标志；

3 临时堆放点应相对隐蔽、有围挡，且围挡高度为 1.8 ~ 2.5m 之间；

4 临时堆放点应设有告示牌，公布清运服务责任人电话、清运频次、清运时间等信息；

5 临时堆放点堆放垃圾不超过围护高度，应及时清运，确保安全。

6.3 办公区

6.3.1 政府机关、学校、企事业单位、医院、社团等办公区域按分类方法应设置不少于 4 类垃圾收集容器。

1 办公楼走廊和公共区域室内宜设置可回收物和其他垃圾分类收集容器；

2 办公楼大堂或主要出入口应配置 1 个有害垃圾收集容器；

3 户外活动场所（含人行道、运动场、休闲区等）宜按

50 ~ 100m 配置其他垃圾收集容器；

4 机关和企事业单位办公场所在装修、绿化修剪期间，应指定废弃大件垃圾、绿化枯枝落叶等临时堆放场所。对于大件垃圾按 5.4.3 条进行处置；

5 设有单位食堂的就餐区应设置餐厨垃圾和其他垃圾两种收集容器。餐厨垃圾收集容器宜带滤水功能，进行干湿分离，收集容器按日产餐厨垃圾量配置容器，使用的容器应采用硬质且不易腐蚀的材料，并具有较好气密性。有条件的可设置固液分离设施；

6 日产垃圾量较大的政府机关、学校、企事业单位、医院、社团等，在场地条件满足情况下，优先考虑设置垃圾容器间。

6.4 公共场所

6.4.1 机场、车站、口岸、地铁、商场、市场、文化宫、图书馆、展览馆、纪念馆、游乐场、大型广场、体育场馆、大型超市、城镇公园、集贸市场等公共场所的公共区域应设置 4 类收集容器，应根据人流量和垃圾产生量确定收集容器容量、配置距离。

1 城镇公园主、次路应按间隔 50 ~ 70m 配置 1 处分类收集容器，分类收集容器按可回收物和其他垃圾两类设置；支路应按间隔 80 ~ 100m 配置 1 处分类收集容器，分类收集容器按可回收物和其他垃圾两类设置；游人集中区（休息亭、休闲区）应配置至少 1 处分类收集容器，分类收集容器按可回收物和其他垃圾两类设置；

2 道路、街巷、河道游步道应功能和人流量大小设置统一

的分类收集容器，分类收集容器按可回收物和其他垃圾两类设置；其中商业、金融街道宜按每 100m 设置 1 处分类收集容器；

3 一级保洁道路应间隔 25 ~ 50m 设置 1 处分类收集容器，分类收集容器按可回收物和其他垃圾两类设置；二级、三级保洁道路应间隔 50 ~ 100m 设置 1 处分类收集容器，分类收集容器按可回收物和其他垃圾两类设置。公共汽车上下站点、火车站出入口、地铁站出入口、步行街出入口宜配置 1 处分类收集容器，分类收集容器按可回收物和其他垃圾两类设置；

4 集贸市场应按间隔 50 ~ 100m 配置 1 个其他垃圾分类收集容器，在主要出入口设置 1 个可回收物收集容器。有条件的可增加设置 1 个或 2 个餐厨垃圾收集容器；

5 绿化管护对城镇道路绿化带和公园绿化工作中修剪的树枝、灌木枝、落叶、杂草等统一由城镇园林绿化部门将其统一收运，通过设备将它们粉碎成木屑状、锯末状、颗粒状或片状，直接用于花木基地内草花生产或堆肥；

6 餐饮、酒楼经营性餐饮场所的就餐区应设置餐厨垃圾和其他垃圾两类收集容器。餐厨垃圾收集容器宜带滤水功能；厨房作业区应设置餐厨垃圾、可回收物和其他垃圾三类收集容器，并应增加设置废弃食用油脂收容器，油水分离器或隔油池等装置。有条件的可设置小型餐厨处理设备就地处理餐厨垃圾；

7 有条件的公共场所宜设置智能化垃圾分类设施。

7 生活垃圾分类收运

7.1 收集要求

- 7.1.1 可回收物和有害垃圾可采取定期、定点收集，厨余垃圾和其他垃圾应日产日清。
- 7.1.2 分类垃圾收集设施应做到密闭，防止二次污染。
- 7.1.3 垃圾收集运输后，应及时清理作业现场，保证环境整洁；更换的垃圾收集容器应卫生、干净、无破损。

7.2 分类收运点要求

- 7.2.1 生活垃圾分类投放收运点选址应便于垃圾清运车辆作业和进出，做到因地制宜、布局合理，减少对交通、环境及周边居民的干扰。
- 7.2.2 生活垃圾分类投放收运点应配置固定清运车辆停车车位，社会车辆不得占用，应确保垃圾清运车道畅通，满足垃圾清运作业空间需求。
- 7.2.3 生活垃圾分类投放收运点应设公示信息牌，公布清运服务责任人电话、清运频次、清运时间、清运去向等信息。

7.3 车辆要求

- 7.3.1 作业车辆应当具备分类收贮生活垃圾的功能，或者按照分类后不同的类别，分别配置相应的作业车辆。
- 7.3.2 对于城镇既有的混装环卫收运车辆可调整为其他垃圾收

运车辆，再根据不同类型生活垃圾的日产量配置新的作业车辆。

7.3.3 根据收运作业服务范围内分类垃圾种类、垃圾产生量、收运频率、车辆有效使用率等综合因素，配置适宜数量及技术标准的作业车辆。

7.3.4 作业车辆应密闭，并设置相应装置，防止运输过程中渗沥液滴漏、垃圾飞扬洒落。

7.3.5 所有作业车辆应安装 GPS 和电子标签识别器、车载行驶记录仪及装卸记录，按照主管部门发放的城镇生活垃圾准运证和交管部门发放的通行证，在规定的的时间和线路上行驶。

7.3.6 分类收运作业车辆应在车身喷涂与收运垃圾类型相应的分类标志，并保持功能完好、外观整洁。

7.4 作业要求

7.4.1 作业车辆在收集垃圾时，应尽量避免中小学上学、放学高峰期以及中午午休时间，并减少噪声。

7.4.2 厨余垃圾运输车辆，应加装污水收集装置，避免沿途洒落污染环境。

7.4.3 运输垃圾作业车辆应使用密闭的运输工具，不得在收集、运输过程中进行敞口式运输。

7.4.4 作业车辆在运输过程中应确保无垃圾散落、拖挂和污水滴漏，并按规定将垃圾运送至有关部门确定的处置场所。

7.4.5 每日对完成作业的车辆进行清洗、消毒，保持外观整洁与卫生。

8 生活垃圾分类转运站

8.0.1 城镇生活垃圾分类转运站的平面布局应符合当地环境卫生专项规划中的有关要求。

8.0.2 未实施生活垃圾分类城镇内既有的生活垃圾转运站，亦应根据城镇生活垃圾分类工作的全面推进，调整或改造为生活垃圾分类转运站。

8.0.3 生活垃圾分类转运站原则上应转运辖区内产量最多的分类生活垃圾，一般为生活垃圾分类类别中的其他垃圾。

8.0.4 生活垃圾分类转运站中不得混入厨余垃圾和有害垃圾。厨余垃圾与有害垃圾均应进行单独收运并直运至相应的处置中心进行处理。

9 分类处置方式

9.0.1 推行生活垃圾源头分类的城镇，应相应完善或新建城镇垃圾终端处理系统，可采用综合处置中心，按类别对分类收集的垃圾予以处理、处置或再生利用，严禁将源头分类的垃圾混合收运或混合处理。

9.0.2 可回收物进行收集后需送到综合处置中心里的分拣中心再次进行二次分拣以便再生利用企业利用；或由再生资源利用企业到分类源头，采取定时定点直接收运方式予以再生处理利用。

9.0.3 有害垃圾被收集后需要特殊安全处理，由专业的无害化固体废弃物处理机构收集、运输、处置。

9.0.4 城镇政府部门应对大件垃圾制定管理办法。大件垃圾应交由专业回收部门回收。品相好的经消毒处理后进入旧货市场或用于社会扶贫；品相差的可进入综合处置中心，接受拆分、分拣、破碎处理，实现进一步资源化，最终残渣进行焚烧、或卫生填埋处理。

9.0.5 可燃垃圾被收集后可直接送至垃圾焚烧厂进行焚烧；对于不具备条件建设垃圾焚烧厂的城镇，从源头起将可燃垃圾与其他垃圾一并投放与收运，最终与其他垃圾一并卫生填埋处理。

9.0.6 可堆肥垃圾（易腐垃圾）多为湿垃圾，密闭专用车辆收集后可送到城镇生活垃圾综合处置中心里，通过集中生化处理，或堆肥技术处理使其资源化和无害化。

9.0.7 其他垃圾可采取卫生填埋处理方式，或集中焚烧处理方式。

9.0.8 有条件的机关、学校、企事业单位、医院、机场、车站、饭店、社会团体等应鼓励自购厨余生化处理机。

9.0.9 生活垃圾在终端的分类处理过程中，应采取有效污染防治措施，防止产生二次污染，避免对地下水、地表水、土壤及空气等造成污染。

10 分类标志和分类收集容器图例

10.1 分类标志

10.1.1 生活垃圾分类标志执行《生活垃圾分类标志》(GB/T 19095)的规定。

10.2 分类标志使用

10.2.1 生活垃圾分类标志,可以根据实际情况选配使用。选用的标志应与生活垃圾种类一致,选用的标志应与大标志相匹配。

10.2.2 标志应按规定的名称、图形符号和颜色使用,不得在标志内出现其它内容。

10.2.3 在使用时应根据识读距离和设施体积确定标志尺寸,但须保持其构成要素之间的比例协调。

10.2.4 使用过程中标志应保持清晰和完整。

10.3 生活垃圾分类收集容器标准

10.3.1 根据城镇中所有展开垃圾分类区域的室外收集点需配置的分类收集容器,可按照“四种类型”对应“四色桶”。即可堆肥垃圾(易腐垃圾)中的厨余垃圾桶颜色采用绿色,色标为 PANTONE562CVC;可回收物桶颜色采用蓝色,色标为 PANTONE647CVC;其他垃圾(按投放要求可燃垃圾暂时投放至其他垃圾容器内)桶颜色采用灰色,色标为 PANTONE5477CVC;有

害垃圾桶颜色采用红色，色标为 PANTONE703CVC。在桶身正面印有所对应类别的醒目标志，标志的中文字体为大黑简体，英文为 Arial 粗体。

10.3.2 分类收集容器标志图案

生活中常见 4 类生活垃圾的标识见图 1：



图 1 生活垃圾的标识

(一) 厨余垃圾



茶叶渣：泡完后的茶叶滤去水分后的残余



残枝落叶：盆景植物的残枝落叶



剩菜剩饭：用餐后剩余的食物残渣



骨骼内脏：鱼刺等动物骨骼、动物肌体



菜梗菜叶：菜梗、菜叶等植物残余



果皮：果皮、果核等果实残余

(二) 可回收物



玻璃：玻璃瓶罐、平板玻璃及其他玻璃制品



塑料：泡沫塑料、塑料瓶、硬塑料



废电器电子产品



金属：铁、铜、铝等制品



纺织：未污染的上衣、裤子、裙子



废纸：报纸、传单、杂志、旧书、纸板箱及其它未受污染的纸制品

(三) 其他垃圾



烟头



污染纸张
卫生纸、餐巾纸、复写纸等照片、收据



破旧陶瓷品



瓦片尘土：清扫后尘土颗粒、灰渣、瓦片等



一次性餐具



纸尿片卫生巾：妇女卫生用品、尿片等

(四) 有害垃圾



10.3.3 分类收集容器容量、规格、材质

城镇室外分类垃圾收集容器的容量规格均为 240 升，垃圾桶必须符合《塑料垃圾桶通用技术条件》(CJ/T 280) 所规定的技术标准要求。

表 10.3.3 分类收集容器容量、规格、材质

分类	类别	容量	规格	箱体材质	箱体颜色
1	厨余垃圾收集容器	240L	长×宽×高 (mm) 720×585×1025	100%全新高密度聚乙烯	绿色
2	可回收物收集容器	240L	长×宽×高 (mm) 720×585×1025	100%全新高密度聚乙烯	蓝色

续表

分类	类别	容量	规格	箱体材质	箱体颜色
3	其他垃圾收集容器	240L	长×宽×高 (mm) 720×585×1025	100%全新高密度聚乙烯	灰色
4	有害垃圾收集容器	240L	长×宽×高 (mm) 720×585×1025	100%全新高密度聚乙烯	红色

10.3.4 城镇室外分类垃圾投放桶须摆放整齐，外观整洁干净，桶身桶盖完整无损。

10.3.5 城镇室外分类垃圾投放桶，须每周进行消毒。有条件的居住小区和企事业单位的厨余垃圾桶，须在每天收运后，使用自来水或中水进行冲洗。

11 评价指标

11.0.1 根据各地区城镇环境卫生专项规划和垃圾特性，针对本地区制定具体的垃圾分类实施方案，明确垃圾分类实施进度和垃圾“减量化、资源化、无害化”目标。

11.0.2 垃圾分类收集逐步实行信息化管理。

11.0.3 垃圾分类评价指标包括公众知晓率、公众参与率、容器配置率、容器完好率、车辆配置率、分类收集正确率、资源回收率和末端处理率。

1 公众知晓率

指评价范围内居民知晓垃圾分类的人数（或户数）占总人数（总户数）的百分数。用来调查居民对生活垃圾分类收集的了解程度，包括对分类收集目的、意义是否了解，垃圾分类方式是否清楚，可知晓调查区域宣传教育的效果。

公众知晓率应按公式（11.0.3-1）计算：

$$r_c = \frac{R_i}{R} \times 100\% \quad (11.0.3-1)$$

式中 r_c ——公众知晓率（%）；

R_i ——居民正确知晓垃圾分类收集的人口数（或户数）；

R ——评价范围内居民总人口数（或总户数）。

2 公众参与率

指评价范围内参与垃圾分类的人数（或户数）占总人数（总户数）的百分数。参与率统计的是开展垃圾分类收集的区域，按要求将垃圾投放的个体数。

公众参与率应按公式 (11.0.3-2) 计算:

$$r_p = \frac{R_j}{R} \times 100\% \quad (11.0.3-2)$$

式中 r_p ——公众参与率 (%) ;

R_j ——居民参与垃圾分类且方式正确的人口数 (或户数);

R ——评价范围内居民总人口数 (或总户数)。

3 容器配置率

指所调查的小区实际配置分类容器数占应配置容器数的百分数。

容器配置率应按公式 (11.0.3-3) 计算:

$$r_{ed} = \frac{N_i}{N} \times 100\% \quad (11.0.3-3)$$

式中 r_{ed} ——容器配置率 (%) ;

N_i ——实际容器数;

N ——应配置容器数。

4 容器完好率

指标识清晰、外观无缺损的分类收集容器完好数占实际配置分类容器数的百分比。

容器完好率应按公式 (11.0.3-4) 计算:

$$r_{id} = \frac{N_j}{N_i} \times 100\% \quad (11.0.3-4)$$

式中 r_{id} ——容器完好率 (%) ;

N_j ——容器完好数;

N_i ——实际容器数。

5 车辆配置率

指实际车辆数占应配置车辆数的比例。

车辆配置率应按公式 (11.0.3-5) 计算:

$$r_{ev} = \frac{P_i}{P} \times 100\% \quad (11.0.3-5)$$

式中 r_{ev} ——车辆配置率 (%) ;

P_i ——实际车辆数;

P ——应配置车辆数。

6 分类收集正确率

指垃圾分类投放后正确投放的垃圾质量占垃圾排放量总质量的百分比。

分类收集正确率应按公式 (11.0.3-6) 计算:

$$r_s = \frac{W_s}{W} \times 100\% \quad (11.0.3-6)$$

式中 r_s ——分类收集正确率 (%) ;

W_s ——正确分类收集的垃圾总量 (t) ;

W ——垃圾排放总量 (t)。

7 资源回收率

指已回收的可回收物质量占垃圾排放总质量的百分比。

资源回收率应按公式 (11.0.3-7) 计算:

$$r_r = \frac{W_1}{W} \times 100\% \quad (11.0.3-7)$$

式中 r_r ——资源回收率 (%) ;

W_1 ——已回收的可回收物的质量 (t) ;

W ——垃圾排放总质量 (t)。

8 末端处理率

指处理或回收的生活垃圾质量占生活垃圾排放总质量的百分比。

末端处理率应按公式 (11.0.3-7) 计算:

$$r_1 = \frac{W_2}{W} \times 100\% \quad (11.0.3-8)$$

式中 r_1 ——末端处理率 (%) ;

W_2 ——处理或回收的垃圾量 (t) ;

W ——垃圾排放总量 (t)。

公式注解:

1 公式 3 中应配置容器数量按下式计算:

$$N_j = \frac{RC_j A_1 A_2}{D_j A_3} \times \frac{A_{4j}}{EB}$$
$$N = \sum_{j=1}^n N_j$$

式中 N ——应配置的垃圾容器数量;

N_j ——应配置的第 j 类垃圾容器数量;

R ——收集范围内居住人口数量 (人);

C_j ——人均日排出的第 j 类垃圾量 (t/人·d);

A_1 ——人均排出的垃圾量变动系数, $A_1 = 1.1 \sim 1.5$;

A_2 ——居住人口·变动系数, $A_2 = 1.02 \sim 1.05$;

D_j ——第 j 类垃圾平均密度 (t/m³);

A_3 ——垃圾平均密度变动系数, $A_3 = 0.7 \sim 0.9$;

A_4, j ——第 j 类垃圾清除周期 (d/次); 当每天清除 1 次时, $A_4, j = 1$; 每天清除两次时, $A_4, j = 0.5$; 当每两天清除 1 次时, $A_4, j = 2$, 以此类推;

E ——单只垃圾容器的容积 (m³/只)

B ——垃圾容器填充系数, $B = 0.75 \sim 0.9$

2 公式 5 中, 应配置车辆数按下式计算根据各地区垃圾产

量的预测值和每辆垃圾车的日均清运量确定。

$$P_j = \frac{W_{pj}}{Q_j \times F_j \times T_j \times K_j \times \delta_j}$$

$$P = \sum_{j=1}^n P_j$$

式中 P ——应配置的总车辆数；

P_j ——应配置的单类车辆数；

W_p , j ——第 j 类垃圾排放总量预测值 (t)；

Q_j ——第 j 类垃圾运输车的车载重量 (t)；

F_j ——第 j 类垃圾运输车的载重利用率；

K_j ——第 j 类垃圾运输车每班运输次数；

T_j ——第 j 类垃圾运输车每日班次；

δ_j ——第 j 类垃圾运输车车辆使用率。

注：参数 F_j 、 K_j 、 δ_j 一般根据各地区的实际采用经验值。

3 公式 8 中的垃圾排放总量应按下列式计算：

$$W = W_1 + W_2 + W_3$$

式中 W ——垃圾排放总量 (t)；

W_1 ——已回收的可回收物质量 (t)；

W_2 ——填埋处理的垃圾质量 (t)；

W_3 ——采用其他方式处理的垃圾质量 (t)。

12 质量评价

12.0.1 生活垃圾分类实施工作的质量评价是通过自查评价和监督检查评价进行的综合评定。在对整个工作开展评价过程中，其中自查评价权重 20%，监督检查评价权重 80%。

12.0.2 自查评价项目包括垃圾环卫专项规划编制实施（含分类内容）；分类系统设备、车辆等配套情况（配套体系建设）；分类收集的宣传和实施机构（信息平台、回收种类场所的建设）；市场化运作（市场推广）；动员参与（督导及志愿者队伍建设）五项指标。

12.0.3 自查评价应由 6~8 人组成检查组实施；自查评价项目中各项指标均作 20 分制，并按附录 C 表规定作好记录，得分保留 1 位小数，自查评价表详见附录 B。

12.0.4 监督检查评价项目包括垃圾环卫专项规划编制实施（含分类内容）、分类方式及标识评价、知晓率、参与率、容器配置率、容器完好率、车辆配置率、分类收集正确率、资源回收率和末端处理率 10 项指标。

12.0.5 监督检查评价应由 3~5 人组成的检查组实施，检查宜采用随机或重点选择街道和社区的方式进行；监督检查评价项目中各项指标分值评价应按下表规定作记录，得分保留 1 位小数，监督评价表详见附录 C。

附录 A 住宅小区垃圾收集站（点）设置要求

表 A 住宅小区垃圾收集站（点）设置要求

房屋类别	垃圾投放点	分类收集容器	
低层、多层	宜每 150 户	可回收物箱	不少于投放点总数的 50%
		有害垃圾箱	不少于投放点总数的 50%
		餐厨垃圾箱	应设
		其他垃圾箱	应设
小高层、 高层类	宜每栋设置 1 处	可回收物箱	不少于投放点总数的 50%
		有害垃圾箱	不少于投放点总数的 50%
		餐厨垃圾箱	应设
		其他垃圾箱	应设
别墅、 排屋类	宜每 4 户设置 1 处	可回收物箱	不少于投放点总数的 50%
		有害垃圾箱	不少于投放点总数的 50%
		餐厨垃圾箱	应设
		其他垃圾箱	应设

附录 B 自查质量评价

表 B 自查质量评价

评价项目	划分标准	得分	检查情况	实际得分	实际总分
垃圾环卫专项规划编制实施（含分类内容）	规划编制已实施	20			
	规划编制未实施	10			
	未编制	0			
分类系统设备、车辆等配备情况（配套体系建设）	严格按照本区域的生活垃圾分类规划的要求配套分类环卫设施并能满足使用要求，配套体系建设完善	20			
	基本按照本区域的生活垃圾分类规划的要求，已配套部分分类环卫设施，未能实现配套体系的建设	10—5			
	未开展分类设施的配套。	0			
分类收集的宣传和实施机构（信息平台、回收种类场所）	生活垃圾分类工作宣传到位做到责任区域公众知晓率 100%	20			
	生活垃圾分类工作宣传做到责任区域公众知晓率不低于 70%	10—5			
	生活垃圾分类工作宣传做到责任区域公众知晓率少于 70%	4—0			

续表

评价项目	划分标准	得分	检查情况	实际得分	实际总分
市场化运作（市场推广）	已全面展开市场化推广	20			
	逐步展开市场化推广	10—5			
	未展开市场化推广	0			
动员参与（督查及志愿者队伍建设）	生活垃圾分类指导的志愿者队伍和督查工作队伍组建完善。	20			
	生活垃圾分类指导的志愿者队伍和督查工作队伍组建初具规模	10—5			
	未展开此项工作	0			

附录 C 监督检查质量评价

表 C 监督检查质量评价

评价项目	划分标准	得分	检查情况	实际得分	实际总分
垃圾环卫专项规划编制实施（含分类内容）	规划符合或高于本标准要求，建设实施过程满足规划目标	10			
	建设实施过程基本满足规划目标	5			
	完全不满足	0			
分类方式及标识	严格按照规划中所划分的分类方式进行垃圾分类，并根据分类方式设置垃圾收集容器和标识	10			
	基本按照规划划分的分类方式进行垃圾分类，并设置相应垃圾收集容器和标识	9~5			
	未按照规划划分的分类方式进行垃圾分类和设置相应的垃圾收集容器	<5			
公众知晓率	100%	5			
	≥70%	4~1			
	<70%	0			
公众参与率	>85%	20			
	85%~60%	19~8			
	<60%	<8			

续表

评价项目	划分标准	得分	检查情况	实际得分	实际总分
容器配置率	>80%	10			
	80% ~50%	9 ~5			
	<50%	<5			
容器完好率	>98%	10			
	98% ~80%	9 ~5			
	<80%	<5			
车辆配置率	>80%	10			
	80% ~60%	9 ~5			
	<60%	<5			
分类正确率	>70%	10			
	70% ~50%	9 ~5			
	<50%	<5			
资源回收率	>35%	10			
	35% ~25%	9 ~5			
	<25%	<5			
末端处理率	≥80% (按分类类别要求已配套相应的处置中心)	5			
	<60% (按分类类别要求逐步完善配套相应的处置中心, 并正在建设过程中)	<3.5			
	<40% (配套两种类别垃圾的处置中心)	<2.5			
	<20% (仅有一种类别的垃圾处置中心)	<1.5			

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对于要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他标准执行的写法为“应符合……的规定”或“应按……执行”。

引用标准名录

- | | | |
|----|------------------------------|------------|
| 1 | 《生活垃圾分类标志》 | GB/T 19095 |
| 2 | 《大件垃圾收集和利用技术要求》 | GB/T 25175 |
| 3 | 《生活垃圾焚烧厂运行维护与安全技术规程》 | CJJ 128 |
| 4 | 《生活垃圾卫生填埋场运行维护技术规程》 | CJJ 93 |
| 5 | 《环境卫生设施设置标准》 | CJJ 27 |
| 6 | 《生活垃圾收集站技术规程》 | CJJ 179 |
| 7 | 《餐厨垃圾处理技术规范》 | CJJ 184 |
| 8 | 《生活垃圾收集运输技术规程》 | CJJ 205 |
| 9 | 《生活垃圾堆肥处理厂运营维护技术规程》 | CJJ 86 |
| 10 | 《城市生活垃圾分类及其评价标准》 | CJJ/T 102 |
| 11 | 《市容环境卫生术语标准》 | CJJ/T 65 |
| 12 | 《塑料垃圾桶通用技术条件》 | CJ/T 280 |
| 13 | 《生活垃圾产生源分类及其排放》 | CJ/T 368 |
| 14 | 《城市市容和环境卫生管理条例》(国务院令第 101 号) | |

(2017 年 3 月 1 日修正版)

- | | | |
|----|---------------------------|--|
| 15 | 《城市生活垃圾处理及污染防治技术政策》 | |
| 16 | 《城市生活垃圾管理办法》(建设部令第 157 号) | |
| 17 | 《生活垃圾处理技术指南》 | |

新疆维吾尔自治区工程建设标准

城镇生活垃圾分类及其评价标准

**Classification and evaluation standard of
urban domestic Waste**

J14339—2018

XJJ094—2018

条文说明

目 次

1 总则	47
4 生活垃圾分类	49
4.3 分类操作	49
6 生活垃圾分类收集容器和收集点	50
6.2 住宅小区	50
附录 A 住宅小区垃圾投放点设置要求	51
附录 B 自查质量评价	52
附录 C 监督检查质量评价	54

1 总 则

1.0.1 为了积极开展和推动城镇生活垃圾分类，加快生态文明体制改革，加强固体废弃物和垃圾的处置，2017年4月国务院办公厅颁布了《关于转发国家发展改革委住房城乡建设部生活垃圾分类制度实施方案的通知》（国办发〔2017〕26号）。通知中明确提出，实施生活垃圾分类工作，是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神的具体体现，是我国经济社会发展到现阶段的一项必然要求，是消除环境隐患、提高生态文明建设水平、落实绿色发展理念，有效改善城乡环境、促进资源回收利用，加快“两型社会”建设，提高新型城镇化质量和生态文明建设水平的重要举措。

随之，自治区人民政府积极行动起来，在2017年下半年，自治区党委、政府组织召开了全疆生活垃圾分类处理工作动员会议，并结合自治区实际，颁布了《关于推进自治区党政机关等公共机构生活垃圾分类工作的通知》（新管发（2017）67号）文件、《关于在医疗机构推进生活垃圾分类管理的通知》（国卫办医发（2017）30号）文件，以党政机关垃圾分类的示范引领作用推动全疆生活垃圾分类工作。

2018年4月新疆维吾尔自治区人民政府颁布了《自治区人民政府办公厅关于转发自治区发展改革委住房城乡建设厅生活垃圾分类制度实施方案的通知》（新政办发（2018）37号），文件提出要切实推进我区生活垃圾分类工作，按照国家的有关要求，结合我区实际，计划在2020年底，基本建立我区垃圾分类相关

制度，形成可复制、可推广的生活垃圾分类模式，全面加快建立我区城镇生活垃圾的分类投放、分类收集、分类运输、分类处理，推进城镇生活垃圾“减量化、资源化、无害化”处置和提升市容环卫管理水平。

为全面、有效、快速、推动自治区生活垃圾分类工作，有必要在技术领域统一认识。目前国家仅在 2004 年颁布了《城市生活垃圾分类及其评价标准》（CJJ/T 102—2004），至今已有 14 年的时间，该标准对现阶段垃圾分类及评价的工作指导已明显体现出不足；而自治区在垃圾分类及评价标准化建设方面由于种种原因也一直处于空白。

为积极响应“新政办发（2018）37 号”文件精神要求，以更好推进全疆生活垃圾分类工作，指导各地建立并完善垃圾分类投放和设施建设，以及监督管理考核评价工作，特制定本标准。

1.0.2 本条款中分类操作和管理的区域，是指城镇的居住小区（住宅）、机关及企事业单位办公场所、医疗机构，以及各类公共场所的生活垃圾源头减量、分类投放、分类收集、分类运输、分类处置设施的建设与管理。

1.0.3 建筑垃圾是指对各类建筑物和构筑物及其辅助设施等进行建设、改造、装修、拆除、铺设等过程中产生的各类固体废物，主要包括渣土、废旧混凝土、碎砖瓦、废沥青、废旧管材、废旧木材等。根据中华人民共和国建设部第 139 号令《城市建筑垃圾管理规定》，建筑垃圾不得混入生活垃圾内。因此本标准不包含居民生活中所产生的建筑垃圾。

4 生活垃圾分类

4.3 分类操作

4.3.2 编标单位对如何定时定点、分类收运进行调研和资料查询，目前国际上日本和瑞士等国家在此方面做的比较好，统计其方式详见下表。各城镇在定时定点、分类收运操作方式可予借鉴。

类别	内容	回收形式	回收次数	回收场所	投放方式
可回收物 1类	瓶类、罐类、PET瓶、食品包装塑料	委托回收	每周1次	固定回收点	按类别分别放入透明垃圾袋后投放
可回收物 2类	报纸、牛奶盒、杂志类、其他废纸、纤维	委托回收	每周1次	固定回收点	按类别用绳捆好后投放
有害垃圾	荧光灯管、喷雾罐、水银体温计、打火机	委托回收	每周1次	固定回收点	按类别分别放入透明垃圾袋后投放
可燃垃圾		直营、委托	每周2次	固定回收点	透明或半透明垃圾袋
大件垃圾		委托回收	预约申请	上门回收	
其他垃圾			每天1次		透明垃圾袋

6 生活垃圾分类收集容器及收集点

6.2 住宅小区

6.2.3 垃圾投放点

本条款中提出“对于有条件的住宅小区生活垃圾分类收集站宜设置智能化垃圾分类设施。”其中智能化垃圾分类设施是指用于回收生活中具有再利用价值的以及有害垃圾的装置，该装置能自动对纸张、塑料、玻璃、金属等废弃物进行分类。具有人体感应、智能称重、智能扫码、安全防夹、数据分析、满溢报警、太阳能供电、烟雾报警、消毒压缩的功能。对于可回收物，可回收物箱能有效地让垃圾产生再利用价值，居民投放在可回收物后，可获得相应的积分，积分可到实体店、网上商城兑换所需商品。

附录 A 住宅小区垃圾收集站（点）设置要求

生活垃圾分类收集站（点）是兼顾方便居民投放的同时，还要与所在区域垃圾收运系统相匹配，便于环卫部门清运作业。附录 A 表按照容易辨识的住宅楼外观形式给出了住宅小区垃圾收集站（点）设置要求。

1. 对于低层、多层房屋宜按每 150 户设置一处生活垃圾分类站（点），4 类分类收集容器根据具体产生的垃圾产量情况配置数量。

2. 对于小高层、高层类房屋，由于居住人口密度大、日产垃圾量较大，宜按每 1 栋设置一处生活垃圾分类站（点），4 类分类收集容器根据具体产生的垃圾产量情况配置数量。

3. 对于别墅、排屋类房屋，虽然居住人数较少，但考虑到距离远近，宜按每 4 户设置一处生活垃圾分类站（点），4 类分类收集容器根据具体产生的垃圾产量情况配置数量。

附录 B 自查质量评价

生活垃圾分类工作的自查评价作为生活垃圾分类实施工作的质量评价的重要组成部分，编标单位和审查组经讨论一致认为所占权重为 20% 较合适。

自治区各城镇在生活垃圾分类实施工作的自查评价时可从 (1) 垃圾环卫专项规划编制实施 (含分类内容)、(2) 分类系统设备及车辆等配套情况 (配套体系建设)、(3) 分类收集的宣传和实施机构 (信息平台、回收种类场所的建设)、(4) 市场化运作 (市场推广)、(5) 动员参与 (督导及志愿者队伍建设) 五项指标展开。

1. 各城镇生活垃圾分类环卫专项规划的编制，能够较好指导此项工作有序开展，自查评价中将其作为第 1 项考评指标，分值为 20 分。

2. 分类系统收集设施及运输车辆的合理配备具有直观性，能够直接体现出生活垃圾分类工作是否管理操作有效，自查评价中将其作为第 2 项考评指标，分值为 20 分。

3. 分类收集的宣传和实施机构的建设，主要指信息平台、垃圾分类指导手册、自上而下建立起来的实施机构或部门是否健全、责任人是否明确，自查评价中将其作为第 3 项考评指标，分值为 20 分。

4. 市场化运作，主要指市场推广，即在垃圾分类实施过程中，不仅有政府的引导或承担作用的体现，还应有社会化专业公司的积极参与，形成联动运行机制，自查评价中将其作为第 4 项

考评指标，分值为 20 分。

5. 动员参与，是指督导及志愿者队伍的建设是否完整，它体现出一座城镇全民对垃圾分类工作的认可度，自查评价中将其作为第 5 项考评指标，分值为 20 分。

关于督导及志愿者队伍的建设，可从以下方面展开：

(1) 社区应加大生活垃圾分类工作的宣传，鼓励建设以生活垃圾责任管理人为核心的垃圾分类志愿者队伍，

(2) 社区可定期安排志愿者进行专业培训，学习借鉴好的做法经验，培训形式包括上岗前培训和在岗培训，培训内容包括生活垃圾分类知识、与居民的沟通技巧、生活垃圾分类收集操作规范等。

(3) 以社区为单位，建立责任区域督查工作队，并定期对负责区域进行检查，监督并给出改进指导意见。

附录 C 监督检查质量评价

生活垃圾分类工作的监督评价也是生活垃圾分类实施工作的质量评价的重要组成部分，编标单位和审查组经讨论一致认为所占权重为 80% 较合适。

自治区各城镇在生活垃圾分类实施工作的监督评价，可从（1）垃圾环卫专项规划编制实施（含分类内容）、（2）分类方式及标识评价、（3）知晓率、（4）参与率、（5）容器配置率、（6）容器完好率、（7）车辆配置率、（8）分类收集正确率、（9）资源回收率、（10）末端处理率共十项指标进行考评。

1. 对垃圾环卫专项规划的督查，重在检查规划目标与实施建设的符合性。监督评价中将其作为第 1 项考评指标，分值为 10 分。

2. 生活垃圾按照标准划分的分类方式进行正确垃圾分类，并根据分类方式设置具有明确标识的垃圾收集容器，监督评价中将其作为第 2 项考评指标，分值为 10 分。

3. 公众正确的知晓生活垃圾源头分类类别和正确投放方式，是生活垃圾分类工作中源头基础性工作，需要通过宣传培训予以保障，监督评价中将知晓率作为第 3 项考评指标，分值为 5 分。

公众的知晓率可以通过以下方式予以提升：

（1）利用媒体、网络、展板等多渠道、多方位进行垃圾分类的宣传教育工作；

（2）每个收运片区可以社区或物业为单位，建立生活垃圾责任管理人制度，并对生活垃圾责任管理人进行具体的培训指

导，包括生活垃圾的分类知识、分类方法、分类操作和投放要求；

(3) 生活垃圾分类的教育培训应从幼儿园开始，就纳入生活常识认知培训课程设置中，并且在小学、初中不断被强化，使之成为一种生活习惯。

4. 公众的参与率是生活垃圾分类工作能否有效开展与推进的重要环节，只有公众广泛发动起来，掌握垃圾分类方法，自觉参与垃圾分类工作，才能使垃圾分类工作取得实实在在的成效。监督评价中将参与率作为第4项考评指标，分值为20分。

5. 容器配置率、容器完好率、车辆配置率是生活垃圾分类工作中收运环节的有力保障，同时也是管理责任部门工作成效的体现。监督评价中将其分别作为第5项、第6项、第7项考评指标，分值均为10分。

6. 分类收集正确率是对宣传教育工作是否到位的实施体现。监督评价中将参与率作为第8项考评指标，总分值为10分。

7. 资源回收率能够体现出生活垃圾“减量化、资源化、无害化”处理目标的实现程度，同时也能体现出社会发展的可持续性与文明程度。监督评价中将参与率作为第9项考评指标，总分值为10分。

8. 末端处置率能够体现生活垃圾分类全过程控制。监督评价中将参与率作为第10项考评指标，考评分值为5分。

新疆维吾尔自治区工程建设标准

应急避难场所建设技术标准

Technical standard for emergency shelter construction

J 14478—2018

XJJ 102—2018

主编部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

批准部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

实施日期：2019年1月1日

关于批准发布自治区工程建设标准 《应急避难场所建设技术标准》的通知

新建标函〔2018〕32号

伊犁哈萨克自治州住房和城乡建设局，各地、州、市住房和城乡建设局（建委），兵团建设局、中建新疆建工集团，兵团建工师，各有关单位：

根据《关于下达2018年自治区第二批工程建设标准编制计划的通知》（新建标函〔2018〕16号）要求，新疆维吾尔自治区建筑设计研究院编制了《应急避难场所建设技术标准》。经审查，现批准为自治区工程建设标准，标准编号为：XJJ 102—2018，自2019年1月1日起施行。

本标准由自治区住房和城乡建设厅负责管理，新疆维吾尔自治区建筑设计研究院负责具体技术内容解释，自治区建设标准服务中心负责组织出版发行。

自治区住房和城乡建设厅

2018年11月30日

前 言

根据新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅《关于下达 2018 年自治区第二批工程建设标准编制计划的通知》（新建标函〔2018〕16 号）要求，新疆维吾尔自治区建筑设计研究院编制了《应急避难场所建设技术标准》。

编制组经过广泛的调查研究，结合新疆地区的地域特点，根据国家相关标准并参考国内其他地区地方标准，针对我区应急避难场所建设管理工作实际情况，在听取各方面意见的基础上，对具体内容进行了反复讨论、修改，最后经审查定稿。

本标准主要技术内容是：总则；术语；基本规定；规划与选址原则；应急避难场地、建筑与设施；标识。

本标准由自治区住房和城乡建设厅负责管理，新疆维吾尔自治区建筑设计研究院负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送新疆维吾尔自治区建筑设计研究院（地址：乌鲁木齐市天山区光明路 125 号，联系人：刘湘燕，联系电话：19999113509，邮箱：363560770@qq.com），以供今后修订时参考。

本标准主编单位：新疆维吾尔自治区建筑设计研究院

本标准主要起草人：张恒业 刘湘燕 蔡卫 宋华

陆晓瑛 胡志炳

本标准主要审查人：李玉坤 张克荣 郭丽娜 颜 艳

葛 新 孙甲宁 宋立军 马 彪

徐疆华 赵 琰 高志远 朱晓燕

朱相荣 潘多娇

目 次

1 总则	1
2 术语	2
3 基本规定	5
4 规划与选址原则	7
4.1 规划	7
4.2 选址原则	8
5 应急避难场地、建筑与设施	9
5.1 避难场地	9
5.2 避难建筑	11
5.3 避难设施	14
6 标识	19
本标准用词说明	25
引用标准名录	26
附：条文说明	27

1 总 则

1.0.1 为贯彻执行国家有关防灾减灾的法律法规，加强和规范应急避难场所建设，提升应急救助能力，使应急避难场所的建设做到安全适用、经济合理，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于新建、扩建和改建的应急避难场所建设项目。

1.0.3 应急避难场所建设应遵循“以人为本、保障避难人员基本生存需求”的建设理念以及“因地制宜、安全可靠、平灾结合、合理规划、综合利用、易于通达、就近避难、保障安全、长期备用”的原则，合理确定建设规模。

1.0.4 应急避难场所建设应满足就近避难要求，符合城乡建设规划，与各类防灾专项规划相衔接，与公园、绿地、广场、室内场馆和人防工程、人防疏散基地等建设相结合。

1.0.5 应急避难场所建设除应符合本标准外，尚应符合国家、行业和自治区现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 应急 emergency response

重大自然灾害或其他突发事件发生前所做的各种防御和减轻灾害的准备以及发生后所采取的紧急抢险救灾行动。

2.0.2 应急避难场所 emergency evacuation and embarkation shelter

重大自然灾害或其他突发事件发生后安置居民避难、临时生活或疏散人员的安全场所。

注：应急避难场所是经规划建设，具有应急避难生活服务设施的场所，用于避难人员就近避难，且至少具备不少于3天的应急避难生活服务能力。

2.0.3 避难单元 sheltering space unit

应急避难场所中，根据避难人数、设施配置、自然分隔和避难功能等要素所划分的独立成体系的空间单元。

2.0.4 避难场地 emergency congregate sheltering site

应急避难场所内可供应急避难或临时搭建有关避难设施的空旷场地。

2.0.5 避难建筑 emergency congregate sheltering structure

应急避难场所内为避难人员提供住宿或休息以及其他应急保障功能的建筑。

2.0.6 应急设施 emergency facilities

应急避难场所配置的，用于保障避难人员生活和紧急处置的设施，包括应急保障基础设施和应急辅助设施。

2.0.7 应急保障基础设施 emergency function-ensuring infrastruc-

tures for disaster response

为保障避难人员基本生活需求而设置的配套设施，包括：救灾帐篷、简易活动房屋，医疗救护和卫生防疫设施，供水设施、供电设施、排污设施、厕所、垃圾储运设施、通道、标志等。

2.0.8 应急辅助设施 supplementary facilities for emergency response

为改善避难人员生活条件，在应急保障基础设施的基础上增设的配套设施。包括：消防设施、物资储备设施、指挥管理设施等。

2.0.9 应急保障设备和物资 equipment and commodities for emergency response

用于保障应急保障基础设施和应急辅助设施运行以及避难人员基本生活的相关设备和物资。

2.0.10 避难容量 sheltering accommodation capacity

与各种设施的容量、数量、用地面积相匹配的可容纳避难人员的数量。

2.0.11 有效避难面积 effective and safe area for emergency congregate sheltering

避难场所内除服务于城镇或城镇分区的城市级应急指挥、医疗卫生救护、物资储备及分发、专业救灾队伍驻扎等应急功能占用的面积之外，用于人员安全避难的避难宿住区及其配套设施的面积。

2.0.12 人均净使用面积 per capita net sheltering area

供单个避难人员宿住或休息的空间在水平地面的人均投

影面积。

注：避难人员的人均净使用面积不应低于 $0.70\text{m}^2/\text{人}$ 。

2.0.13 避难场所开放时间 open-up phase of disasters emergency
congregate shelter

避难场所的避难功能自启用至关闭所经历的时间。

3 基本规定

3.0.1 应急避难场所由避难场地、避难建筑和应急设施组成。

1 避难场地：包括应急避难临时休息、应急医疗救护、应急物资分发、应急管理、应急厕所、应急垃圾收集、应急供电、应急供水等各功能区。

2 避难建筑：由应急避难生活服务用房和辅助用房构成。其中，生活服务用房宜包括避难休息室、医疗救护室、物资储备室等，辅助用房宜包括管理室、公共厕所等。

3 应急设施：包括应急供电、应急供水、应急排水、应急广播、应急消防和应急指挥等设施。

3.0.2 应急避难场所应根据城乡的不同特点及要求有区别地进行建设，城镇应急避难场所的建设应包括避难场地、避难建筑和应急设施；乡村应急避难场所的建设应包括应急避难场地和选择性配置的应急设施。

3.0.3 利用学校、绿地、广场、体育场馆等既有公共设施新建、扩建、改建的应急避难场所除应符合城乡规划及工程建设标准的要求外，尚应符合本标准的规定。

3.0.4 应根据避难场所规模和需容纳避难人数来确定应急避难场所的规模及应急设施，应急设施应满足灾害条件下的安全使用及生活基本保障要求。

3.0.5 应急避难场所建设应根据城乡规划、防灾规划和应急预案的避难要求以及现状条件，按长期、中期、短期进行统一规划，一次或分期实施。

3.0.6 应急避难场所的规划建设应充分利用周边的应急资源，实现资源共享，满足就近避难的需求。

3.0.7 应急避难场所宜与当地公共服务设施统筹建设，充分发挥综合服务功能和服务效益。

4 规划与选址原则

4.1 规划

4.1.1 应急避难场所规划应包括下列内容：

1 灾害防御目标、设定防御标准与设定最大灾害效应、避难规模和分布、规划建设控制性要求和指标、应急避难场所和应急保障基础设施要求、应急保障要求和保障措施等；

2 应急避难场所布局及名称、功能要求、所在位置、有效避难面积、避难容量、建设标准与配套设施要求等；

3 应急设施布局及保障要求；

4 分期建设安排及规划实施保障措施。

4.1.2 应急避难规模应根据当地既有建设工程抗灾能力的评估结果，结合人口分布特点确定。

应急避难场所内的避难人数，不得超过其避难容量。不同类型应急避难场地的面积指标、避难容量、应急设施应符合表 5.1.1 的规定。

4.1.3 应急避难场所专项规划应确定避难标识的建设要求，并应符合下列规定：

1 应设置避难指引标识，宜根据救援疏散路线在道路交叉处设置，并应指明应急避难场所的位置和路径；

2 应设置灾害警示标识，警示灾害潜在危险区域可能威胁人员安全的地段。

3 在应急避难场所入口处设置应急避难场所功能分区图。

4.1.4 应急避难场所专项规划所确定的应急避难场所布局、用地指标、有效避难面积及交通、供水、排水、供电等应急设施要求应纳入当地控制性详细规划。

4.2 选址原则

4.2.1 应急避难场所选址原则应符合现行国家标准《建筑抗震设计规范》(GB 50011)、《岩土工程勘察规范》(GB 50021)、《城市抗震防灾规划》(GB 50413)等的有关规定。

4.2.2 应急避难场所应符合城乡规划要求,遵循场地安全、交通便利和出入方便的原则。

4.2.3 应急避难场所场址选择,其安全性应符合下列要求:

1 应避开地震不利地段和危险地段;

2 应优先选择地势略高、地形平坦、地带开阔、易于排水、适宜搭建帐篷的场地;

3 应选择有毒气体储备、易燃易爆物、核放射物储备等重大风险源对人身安全可能产生影响的范围之外。

4 应选择在高层建物、高耸构筑物的倒塌范围之外,并保持安全距离;

4.2.4 应急避难场所应有 2 条及以上不同方向的安全通道与外部道路相连,安全主通道的宽度不应小于 7m,安全次通道的宽度不应小于 4m。

5 应急避难场地、建筑与设施

5.1 避难场地

5.1.1 应急避难场所建设项目根据避难场所的避难容量、应急保障基础设施、应急辅助设施、应急保障设备和应急保障物资储备规模划分为大型、中型、小型三种类型，其避难场地面积指标、避难容量、应急设施应符合表 5.1.1 的规定。

表 5.1.1 应急避难场地面积指标、避难容量、应急设施表

类别	避难场地面积 (m ²)	避难容量 (人)	应急设施
大型	10000 ~ 15000	10000 ~ 15000	具备应急保障基础设施及应急辅助设施
中型	5000 ~ 9999	5000 ~ 9999	具备应急保障基础设施，选择配备应急辅助设施
小型	3000 ~ 4999	3000 ~ 4999	具备应急保障基础设施

5.1.2 应急避难场地人均有效避难面积不应低于 1.0m²/人，且总有效避难面积不宜低于 3000m²；应急避难场地各功能面积指标应符合表 5.1.2 的规定。

表 5.1.2 应急避难场地各功能面积指标表 (m²/人)

场地名称	面积指标
应急避难宿住区	0.900
应急医疗救护区	0.020
应急物资分发区	0.020

续表 5.1.2

场地名称	面积指标
应急管理区	0.005
应急厕所	0.015
应急垃圾收集区	0.010
应急供电区	0.015
应急供水区	0.015
合计	1.000

注：1 表中应急避难场地面积指标为参考值，各地可根据项目实际在总使用面积范围内适当调整；

2 应急避难宿住区包括每个宿住区之间的人行通道面积。

5.1.3 应急避难场所内避难建筑面积不应低于 $0.02\text{m}^2/\text{人}$ ，且避难建筑总面积不宜小于 200m^2 ；避难建筑面积的各类用房使用面积所占比例宜符合表 5.1.3 的规定。

表 5.1.3 避难建筑各类用房使用面积所占比例表（%）

用房名称		使用面积所占比例		
		大型	中型	小型
生活服务用房	避难休息室	41	40	38
	医疗救护室	15	15	17
	物资储备室	22	20	17
辅助用房	管理室	7	9	10
	公共厕所	15	16	18
合计		100	100	100

注：表中避难建筑各类用房使用面积所占比例为参考值，各地可根据项目实际需要，或在总使用面积范围内适当调整，或根据实际需要增加或减少用房类别。

5.1.4 应急避难场所宿住区应根据应急避难人数划分避难单元，

并应符合下列要求：

1 每个避难单元的容纳人数不应大于 2000 人，避难单元之间由缓冲区进行分隔；

2 缓冲区的宽度应根据应急避难宿住区避难人数确定，人数小于等于 2000 人时，不宜小于 3m；人数大于 2000 人且小于等于 8000 人时，不宜小于 6m；人数大于 8000 人且小于等于 15000 人时，不宜小于 9m；

3 缓冲区应为混凝土或其他硬质地面，并应满足消防救援车的通行，缓冲区应与应急避难场地周边的通道有机衔接。

5.1.5 避难场地的应急医疗救护区，应急物资分发区和应急管理区宜设置在硬质地面上。

5.1.6 远离城镇交通欠发达的农牧区，应急避难场地或周边宜设置供直升机起降的应急停机坪。

应急停机坪地面应平坦硬质，周围无高大建（构）筑物及高大树木，保证直升机有升空平行安全角度。

5.1.7 应急避难场地宜根据所属地区情况，结合应急医疗卫生救护和应急物资分发需要设置应急管理区，应急管理区宜根据避难容量，按不小于每万人 50m² 用地面积预留配置。

5.1.8 应急避难宿住区应设在便于人员安全疏散的地段。

5.1.9 宿住区和缓冲区宜在避难单元之间、临近主通道和出入口分散布置。

5.1.10 应急避难场所应设置区域位置指示和警告标识，并宜设置场所设施标识。

5.2 避难建筑

5.2.1 避难建筑设计应符合国家有关法律法规，体现“安全可

靠、综合利用、功能完善、便于管理”的原则。

5.2.2 避难建筑的建筑设计应符合下列要求：

1 避难建筑周边场地应设置易于与周边道路衔接的通道，出入口处应设置与避难人数相应的集散空间；

2 避难建筑宜为一~三层建筑。采用多层建筑（建筑高度不大于24m）或与当地公共服务设施合建时，避难人员住宿功能房间不应设在四层及以上的楼层，休息室和医疗救护室应设在建筑物的底层；

3 当应急医疗卫生救护、应急物资储备分发等设施设置在应急避难建筑之外时，互相之间连接通道不能影响避难和救援人员的基本生存或生命安全；

4 避难建筑应避开地震主断裂带且距离不应小于500m；

5 避难建筑应进行防火设计，并应符合现行国家标准《建筑设计防火规范》（GB 50016）中关于人员密集场所的有关规定；

6 避难建筑耐火等级不应低于二级；其安全出口和疏散门的设置位置、数量、宽度应满足人员疏散要求：

1) 避难建筑内每个防火分区、每个楼层安全出口数量应经计算确定，且不应少于2个；疏散楼梯宜通至屋面，并应直通室外；

2) 避难建筑的安全疏散门应向疏散方向开启，并宜从内部打开；

3) 安全出口最小疏散净宽度不应小于1.10m；

4) 避难建筑通往周边应急避难场地安全疏散的安全出口总净宽度和疏散通道的总净宽度，应根据使用人数每百人不小于0.75m计算确定。

7 避难建筑应进行无障碍设计，并应符合现行国家标准《无障碍设计规范》（GB 50763）的规定。

5.2.3 避难建筑的结构设计应符合下列要求：

1 应按现行国家标准《建筑工程抗震设防分类标准》（GB 50223）确定其抗震设防类别及其抗震设防标准，其抗震设防类别不应低于重点设防类；

2 抗震设计应符合现行国家标准《建筑抗震设计规范》GB50011 的规定，计算结构地震作用时，设计基本地震加速度值、地震加速度时程的最大值和水平地震影响系数最大值，应采用现行国家标准《建筑抗震设计规范》（GB 50011）规定的相关数值乘以表 5.2.3 的地震作用调整系数后的数值；

表 5.2.3 地震作用调整系数

地震影响	本地区抗震设防烈度					
	6 度	7 度 (0.10g)	7 度 (0.15g)	8 度 (0.20g)	8 度 (0.30g)	9 度
多遇地震	2.00	1.81	1.65	1.46	1.33	1.25
设防地震	1.96	1.75	1.55	1.40	1.30	1.18
罕遇地震	1.77	1.62	1.46	1.33	1.22	1.10

3 当本地区抗震设防烈度为 6 度 ~ 8 度时，应按高于本地区抗震设防烈度一度的要求加强其抗震措施；当本地区抗震设防烈度为 9 度时，应按比 9 度更高的要求采取抗震措施；

4 结构体系应有多道抗震防线，应具有合理的刚度和承载力分布，避免因局部削弱或突变形成薄弱部位，产生过大的应力集中或塑性变形集中，尚应符合现行国家标准《建筑抗震设计规范》（GB 50011）的有关规定；

5 建筑形体及其构件布置的平面、竖向宜规则。不规则的建筑应按有关规定采取加强措施；特别不规则的建筑应进行专门研究和论证，采取特别的加强措施；严重不规则的建筑不应采用；

6 单层建筑应按多层结构要求进行抗震设计，不应采用单跨框架结构体系；

7 宜采用隔震或消能减震技术进行设计。对于2层（含2层）以上且单体建筑面积大于1000m²的新建建筑应采用隔震或消能减震技术进行设计，对于改扩建建筑宜采用消能减震技术进行抗震加固设计。

5.3 避难设施

5.3.1 应急保障基础设施

应急避难场所的应急保障基础设施配置应符合下列规定：

1 应急宿住区设施

应急宿住区设施应设置满足应急生活需要的帐篷、活动简易房等临时用房的需要。

2 医疗救护与卫生防疫设施

医疗救护与卫生防疫设施应设有临时或固定的用于紧急处置医疗救护与卫生防疫设施，应急医疗卫生救护场地应设应急供水点、开水间等。

3 应急供水设施

1) 避难场所应急供水设施应选择设置供水管网、蓄水池、抗震水罐、水井等两种及以上供水设施，并根据所选设施和当地水质设置应急净水设备，使水质达到现行国家标准《生活饮用水

卫生标准》(GB 5794)的规定;

2) 应急供水设施可按每 100 人至少设一个龙头, 每 250 人应至少设一处饮水处; 人员饮用水量宜为 3 ~ 5L/人·日, 生活用水量宜为 4 ~ 10L/人·日;

3) 避难场所应急储水设施的储水量及应急取水设施的供水量均不应低于按所有人员 3 天的饮用水和生活用水的水量之和进行核算;

4) 应根据避难人员的基本生活用水和救灾用水保障需要, 设置应急供水水源、输配水管线和应急储水装置与取水设施;

5) 应急避难场地应配置给水接入管, 给水接入管应与市政供水管连接;

6) 应急储水装置或取水设施的供水能力应满足生活用水和医疗卫生救护用水量; 应急避难场所内的市政给水主管线宜采用环状管网, 向环状管网输水的进水管不宜少于 2 条。

4 应急供电设施

1) 按应急功能保障级别划分为 I 级至 IV 级。I 级应急供电系统应采用双重电源供电, 并应配置应急电源; II 级应急供电系统应采用双重电源或两回线路供电, 且采用两回线路供电时应配置应急电源; III 级应急供电系统宜采用由双重电源或两回线路供电, 当无法采用两回线路供电时, 应配置应急电源; IV 级应急供电保障, 宜选择设置市政供电设施或应急发电设施;

2) 应急供电保障配置的应急电源, 宜采用柴油发电机, 蓄电池, 光伏发电系统等。应急电源应具有防触电, 防雷击保护措施;

3) 避难场所的应急供电保障系统, 应按建设规模计算避难时负荷供电容量, 并应满足各功能区照明和设备运行的需求;

4) 避难场所的供电电源应优先利用周边建筑的供电电源，有条件的也可设置专用的户外预装式变电站；

5) 应急避难场地宜就近设置专用的配电柜（箱），配电柜（箱）应采取抗震、防水、防晒、防冻、防电击等防护措施。供配电线路宜敷设预留到应急避难场地各功能区。应急避难建筑宜按二级以上负荷供电，避难建筑的照明，动力、通讯等应分别设置独立回路；

6) 避难场所可根据应急管理区、应急医务点、应急物资运行储备等的需要，配置应急备用电力系统；

7) 应急避难场地应有正常照明和应急照明。照明光源宜采用 LED 灯、高效节能荧光灯或金属卤素灯，并应满足照明场所的照度、显色性和防眩光等要求；

8) 应急避难场所和应急避难建筑的防雷措施应符合建筑物防雷设计规范的规定；

9) 应急避难建筑应设置应急照明。疏散应急照明应由疏散指示与标志照明和疏散通道照明组成，疏散通道照明的地面照度标准值不应低于 5lx；安全应急照明的照度标准值不应低于正常照明照度标准值的 5%；备用应急照明的照度标准值不应低于正常照明照度标准值的 10%。

5 应急排污系统

1) 应急排污系统应设置满足避难生活需要和避免造成环境污染的排放管线、污水处理设施；

2) 应急排污系统应与市政管道相连接或设置独立排污系统。

6 应急厕所

应根据避难场地的应急排污设施设置应急厕所，宜配置污水

管并与市政污水管连接，无条件连接的可设置暗坑式或移动式厕所，并应符合下列要求：

1) 暗坑式厕所宜按每 100 人左右一个坑位设置，应具备水冲能力，并附设或单独设置化粪池，容量按 1.2kg/人·日建设，也可设为旱厕；

2) 应急厕所之间的距离应小于 100m，且位于应急避难场所主导风向的下风向设置，距离宿住区 30 ~ 50m。

7 应急垃圾储运设施

1) 应急垃圾储运设施应满足应急生活需要的可移动的垃圾、废弃物等储运设施；

2) 避难场所应设置应急垃圾收集点。应急垃圾储运设施距离应急宿住区应大于 10m，且位于应急避难场地主导风向的下风向设置，可按 200g/人·日标准建设。

8 应急通道

宿住区周边和场所内应按照防火、卫生防疫要求设置应急通道，并与周边城市道路相衔接。

9 应急标识

应急避难场所及周边应设置避难场所标识，人员疏散标识和应急避难功能区标识。

5.3.2 应急辅助设施

避难场所的应急辅助设施配置应符合下列规定：

1 应急消防设施

1) 宿住区应设置灭火工具或器材设施。消防用水储备量不应小于 40m³；

2) 应急避难场所内应配备灭火器、消防给水设备、消防应

急照明等，并应符合相关规范规定；

3) 应急避难场所内应设置消防车道；

4) 供消防车取水的天然水源和消防水池应设置消防取水口，并应设连接车道；

5) 消防车道的净宽度和净空高度均不应小于 4.0m；

6) 应急避难建筑宜设置火灾自动报警装置。

2 应急通信广播

1) 避难场所应设置应急通信广播系统；

2) 发生危险时，可迅速通知危险区域内的人员；

3) 应急通信广播系统应能持续工作；危险情况发生后，系统应至少播报一次危险信号和至少 30s 的有关语言信息；系统应根据避难过程需要分区寻呼或广播；

4) 应急避难场地和应急避难建筑应根据需要分别设置广播分路和扬声器。室内广播线路敷设宜暗装，广播设备的电源侧应设电源切断装置。

3 应急物资储备设施

应根据应急避难场所容纳的人数和生活时间，在应急避难场所内设置储备应急生活物资的设施，粮食储存标准宜为 400 ~ 900g/人·日。

4 应急指挥管理设施

应设置广播、图像监控、有线通信、无线通信等应急管理设施。广播系统应覆盖应急避难场所。图像监控范围应覆盖应急居住区和应急避难场所内的道路。

5 应急供暖设施

应急避难建筑内除设置正常的供暖系统外，还应有电供暖设施。

6 标 识

6.0.1 避难场所及疏散通道应有明显的标识，其设置应符合现行国家标准《道路交通标志和标线》（GB 5768）及《安全标志及其使用导则》（GB 2894）中的规定。

6.0.2 应急避难标识应根据人员的疏散路线设置，并应指向安全区域。

6.0.3 避难场所应建立完整的、明显的、适于辨认和宜于引导的避难标识系统，并应符合下列规定：

1 避难场所主出入口处的显著位置应设置场所功能综合演示标识牌；

2 危险建筑潜在倒塌影响区，古树、名木、文物和重要建筑的保护范围，灾害潜在危险区及其他可能影响受灾人员安全的地段，应设置警告标志。

6.0.4 避难场所标识系统，尚应符合下列规定：

1 在道路交叉口处应设置避难场所区域位置指示牌，并应指明避难场所的位置和方向；

2 场所功能综合演示标识牌应标明避难场所内部各类设施位置和行走路线，说明避难场所使用规则及注意事项，内部功能区划图和周边居民疏散路线图；

3 各类设施入口处应设置场所设施标识牌；

4 宿住区入口处应设置说明区内分区编号及位置的综合性标识；

5 规模较大场所内通道交叉口或路边应设置引导内部交通



的引导性标识。

6.0.5 各类标识设施宜经久耐用，图案、文字和色彩简洁、牢固、醒目，并应便于夜间辨认。

6.0.6 避难场所标识的图形符号应为正方形，正方形边长大于10mm。且只准对图形符号进行等比例放大或缩小，图形符号的底色宜为深绿色，适用色卡为现行国家标准《建筑颜色的表示方法》(GB/T 18922) 中第 0655 号，图形及文字宜为白色。

6.0.7 常用应急避难基本图形符号可按表 6.0.7 选择。

表 6.0.7 常用应急避难基本图形符号

编号	图形符号	名称	说明
1		避难场所 Emergency shelter	用于突发公共事件状态下，供居民紧急疏散、临时生活的安全场所
2		应急指挥 Emergency command	用于应急避难指挥所

续表 6.0.7

编号	图形符号	名称	说明
3		方向 Direction	用于指示避难场所的方向，符号方向视情况设置
4		应急通信 Emergency communication	应急状态下提供通信设备的区域
5		应急物资供应 Emergency goods supply	应急状态下救灾物资供应的地点
6		应急供电 Emergency power supply	应急状态下供电、照明的设施
7		应急饮用水 Emergency drinking water	应急状态下饮用水的地点

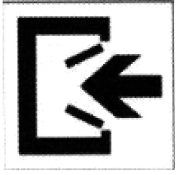


续表 6.0.7

编号	图形符号	名称	说明
8		应急帐篷宿住区 Area for Makeshift tents	应急状态下搭建帐篷的区域
9		应急厕所 Emergency toilets	应急状态下的简易厕所
10		应急医疗卫生救护 Emergency medical Treatment	应急状态下医疗救护、卫生防疫的地点
11		应急灭火器 Emergency fire extinguisher	应急状态下提供应急灭火器的地点
12		应急垃圾存放 Emergency rubbish	应急状态下垃圾集中存放的地点

续表 6.0.7

编号	图形符号	名称	说明
13		应急污水排放 Emergency sewage vent	应急状态下污水排放的地点
14		应急停车场 Emergency parking	应急状态下机动车停放区域
15		应急自行车停放 Emergency parking for bicycle	应急状态下自行车停放区域
16		应急停机坪 Emergency airfield	应急状态下直升机的停机坪
17		应急出口 Emergency exit	表示紧急情况下安全疏散的出口或通道

续表 6.0.7

编号	图形符号	名称	说明
18		入口 Way in	表示入口的位置或指明进入的通道
19		出口 Way out	表示出口的位置或指明出去的通道
20		禁止靠近 Keep away	表示存在危险因素，请勿靠近

本标准用词说明

1 为了便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的用词：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的的用词，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

引用标准名录

- | | | |
|----|----------------------|--------------|
| 1 | 《建筑抗震设计规范》 | GB 50011 |
| 2 | 《建筑设计防火规范》 | GB 50016 |
| 3 | 《岩土工程勘察规范》 | GB 50021 |
| 4 | 《建筑工程抗震设防分类标准》 | GB 50223 |
| 5 | 《供配电系统设计规范》 | GB 50052 |
| 6 | 《建筑灭火器配置设计规范》 | GB 50140 |
| 7 | 《城市抗震防灾规划标准》 | GB 50413 |
| 8 | 《无障碍设计规范》 | GB 50763 |
| 9 | 《安全标志及其使用导则》 | GB 2894 |
| 10 | 《道路交通标志和标线》 | GB 5768 |
| 11 | 《生活饮用水卫生标准》 | GB 5749 |
| 12 | 《防灾避难场所设计规范》 | GB 51143 |
| 13 | 《地震应急避难场所 场址及配套设施》 | GB 21734 |
| 14 | 《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》 | GB/T 10001.1 |
| 15 | 《建筑颜色的表示方法》 | GB/T 18922 |
| 16 | 《城市社区应急避难场所建设标准》 | 建标 180 |

新疆维吾尔自治区工程建设标准

应急避难场所建设技术标准

Technical standard for emergency shelter construction

J 14478—2018

XJJ 102—2018

条文说明

目 次

1	总则	31
2	术语	33
3	基本规定	34
4	规划与选址原则	36
4.1	规划	36
4.2	选址原则	37
5	应急避难场地、建筑与设施	38
5.1	避难场地	38
5.2	避难建筑	40
5.3	避难设施	41
6	标识	43

1 总 则

1.0.1 本条阐明了制定本标准的目的和意义。

我国在 1993 年提出建立应急避难场所，但由于一直处于论证研究阶段，直到 2003 年 10 月 1 日，全国第一个系统规划的应急避难场所——北京元大都城垣遗址公园应急避难场所建成。之后，全国各大中城市陆续开展了应急避难场所建设。

目前，国内虽有许多城镇已经建成了城镇应急避难场所，但很少涉及到乡村，且由于缺少统一的建设标准和规范，建成的应急避难场所功能单一，其中有相当一部分只是利用现有的广场、绿地，简单设置一些指示和标志，并没有系统的规划和按要求设置相关的设施或设施不全，或没有考虑北方严寒地区特点。这样的应急避难场所在灾时，无法满足避难人员的基本生活。在推进城乡应急避难场所建设过程中，为提高和规范自治区应急避难场所建设，特制定本标准。

1.0.2 本条阐述了本标准的适用范围。

各规划、设计、建设单位在自治区行政区内新建、扩建、改建应急避难场所规划、设计、建设应按本标准执行。

1.0.3 本条阐明了应急避难场所建设理念与原则。

1 因地制宜，平灾结合。这是应急避难场所的建设原则，即应急避难场所要远离高大建筑物、重大风险源、地震断裂带及地震时可能发生地质灾害等危险场地，选择地势平坦、容易搭建帐篷的地方进行建设。应急避难场所可利用公园、绿地、广场等既有建筑、场地进行改建、扩建，避难场所平时具有休闲、娱

乐、健身和改善生态环境的功能，在重大自然灾害或其他突发事件发生时发挥避难功能。

2 合理规划，综合利用。这是应急避难场所的规划原则，即可结合公园、广场、体育场空旷场地和地下人防工程等，按人口分布和疏散的需求，建设相应的应急避难场所。建设时要考虑多种灾害如战争、地震、火灾、洪涝等情况下的应急避难，尽量做到“一所多用”。

3 就近避难，易于通达。这是应急避难场所选择的原则，即要体现应急、分散、集中、有序的要求，使群众在发生突发性灾害事件时，能够安全、迅速到达避难场所。

4 充分有效，保障安全。应急避难场所近期建设应以安全安置群众为主，远期可在城乡总体规划中，预先考虑提供给群众安全可靠、设施完备的生活和避难避险空间。

1.0.4 本条阐明了应急避难场所建设与自治区经济建设、各类防灾专项规划间的关系，以及可作为场地（场所）建设的空间资源。

应急避难场所建设应满足城乡重大灾害的就近避难要求，要服从国家经济建设，针对当地实际，结合防灾专项规划，有步骤、有计划地规划和建设。

1.0.5 本条阐明了本标准与国家有关标准、规范的关系。

2 术 语

术语是本标准的重要组成部分，为使术语的表述准确、规范，根据现行国家标准《术语工作 原则与方法》（GB/T 10112）、《标准编写规则 第1部分：术语》（GB/T 20001.1）及《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》（GB/T 1.1）等的规定，对本标准中术语的出处说明如下：

2.0.1 是借鉴江苏省工程建设标准《城市应急避难场所建设技术标准》（DGJ32/T 122—2011）引用的，结合本标准的使用要求进行有针对性的修改。

2.0.2 ~ 2.0.13 是根据现行国家标准《防灾避难场所设计规范》（GB 51143）中的术语引用的，结合本标准的使用要求进行有针对性的修改。

3 基本规定

3.0.1 城镇（指设市城市及县城驻地所在镇）与乡村的人口数量、人口密度、场地情况、经济发展等各方面均不相同，因此在应急避难场所的建设要求中宜有所不同。应急避难场所的建设内容城镇应包括避难场地、避难建筑和应急设施；乡村可只建避难场地和急需的应急设施。

3.0.2 本条规定了应急避难场地所设计的主要内容。通过避难场地设计、避难建筑设计、应急设施设计等，保证应急功能的实现，构筑布局合理、系统完整、安全卫生的应急避难场所。

3.0.3 中共中央、国务院《关于推进防灾减灾救灾体制机制改革的意见》（中发〔2016〕35号）、《国家新型城镇化规划（2014—2020年）》明确提出“充分利用公园、广场、学校等公共服务设施，因地制宜建设、改造和提升成应急避难场所，增加避难场所数量”，“合理规划布局和建设应急避难场所，强化公共建筑物和设施应急避难场所数量”，“合理规划布局和建设应急避难场所，强化公共建筑物和设施应急避难功能”等要求。

从应急避难场所的建设实践来看，多依托公园、学校、大型体育场馆等设施进行建设。本着充分利用各类公共资源，统筹规划，平灾结合，综合利用等原则，本条规定了利用学校、绿地、广场、体育场馆等公共设施改建或扩建成应急避难场所时应遵循的原则。

3.0.4 本条规定了进行应急避难场所设计时避难场所的设计容量及设施设备等的规模要求。

3.0.5 应急避难场所建设的基本依据主要包括：相关法律法规和技术标准以及根据城乡规划、防灾规划和应急预案及现状条件进行的评估结果，确定应急避难规模和防灾要求等。

应急避难场所在建设过程中，可根据当地条件和实际需要一次或分散进行建设。

3.0.6 本条明确了应急避难场所和与周边应急避难场所的关系。

3.0.7 本条明确了应急避难场所建设中应注意的问题。鉴于城镇公共服务设施内容多，设施建设涉及范围广，为整合与城镇服务设施建设有关项目和资源，避免资源浪费，提高使用效益，故本建设标准强调在城镇服务项目建设中，统筹安排，整合资源，发挥城镇服务的综合效益，提高服务能力。

4 规划与选址原则

4.1 规划

4.1.1 本条根据已有规划经验，给出了应急避难场所专项规划的内容要求。应急避难场所专项规划重点是根据城乡实际情况和特点，明确城乡防灾减灾要达到的目标，通过对城乡建筑工程的可能破坏情况评估，并结合城乡人口情况与应急避难场所相关技术指标评估防灾减灾的规模需求及分布情况。以此为基础，进行各类应急避难场所的布局安排，明确各个场所的位置需承载的避难容量等。同时，规划要对实现防灾减灾功能的各类基础设施进行设置并给出相应的防灾对策和措施。另外，由于城乡本身所处的地域特殊性带来的对防灾减灾有特殊要求的，规划中应增加其相应的防灾内容。

4.1.2 本条规定了避难场所专项规划时避难人员规模的评价要求，并明确了应急避难场地的面积指标、避难容量、应急设施等的要求。

4.1.3 本条规定了应急避难场所避灾指引标识体系的设置要求。

城乡避灾指引标识系统应完整、明显、适于辨认和宜于引导。设置原则、标识的构造、反光与照明、标识的颜色及标识中汉字、阿拉伯数字、拉丁字大（小）写字母、标识牌的制作、设置高度等可遵循现行国家标准《道路交通标志和标线》（GB 5768）中的有关规定。

疏散路线标识设计中，信息的连续性是使标识发挥引导作用

的可靠保证，其中最为重要的是疏散路线上转折点和交叉路口转折点处诱导标识的设置，标识在内容上以所在地点为中心将信息逐层体现，设置方向与最优逃生路线方向一致，标识牌本身传达的信息量适中并分出层次，便于民众通过标识实现安全、快速疏散。

城乡避灾指引标识系统中，道路及其交叉口、应急服务设施主要出入口和公共场所适宜设置服务较大范围城乡地区的避灾指引标识，指示各类应急保障基础设施和应急服务设施的位置、方向和基本情况。

城乡中的高危险区、需要人员避开的危险地段，通过设置警告标识，防止造成人员伤害。

4.1.4 应急避难场所是城乡综合防灾的重要措施之一，避难场所建设技术标准应当涵盖避难场所规划技术标准和避难场所工程建设标准两方面，应急避难场所专项规划应当纳入城乡控制性详细规划，以确保应急避难场所的有序实施。

4.2 选址原则

4.2.3 本条规定考虑避难的主要目的是灾害发生时减少、消除危险性，把灾害风险控制在最小的范围内，确保避难人员的安全。如果避难场所本身存在较大的安全隐患，就失去了其实用价值，不能实现安全避难。

避难场地与周围建（构）筑物保持足够的安全距离是避免二次伤害的重要措施，安全距离按照建（构）筑物的可能倒塌影响范围确定。

5 应急避难场地、建筑与设施

5.1 避难场地

5.1.1 本条明确了应急避难场所建设项目的类型及避难场地面积指标、避难容量及应急设施的要求。

本标准的类型划分参考了现行国家工程建设标准《城市社区应急避难场所建设标准》（建标 180）第十条分类标准规定及相关的条文说明。

5.1.2 本条规定了避难场地应急避难宿住区、应急医疗救护区、应急物资分发区、应急管理区、应急厕所等各功能区的指标。人均有效避难面积指标值根据现行国家标准《防灾避难场所设计规范》（GB 51143）第 3.1.11 条确定的；应急避难场地各功能面积指标参考了《城市社区应急避难场所建设标准》（建标 180）第二十条的规定。

依据现行国家标准《防灾避难场所设计规范》（GB 51143），应急避难宿住区的面积可按人口数 $0.7\text{m}^2/\text{人}$ 预留，可保证避难人员站立或坐下。考虑到每个宿住区之间设置的人行通道缓冲区面积，以及公共活动面积，本标准应急避难休息区的面积按 $0.9\text{m}^2/\text{人}$ ，即按 $900\text{m}^2/\text{千人}$ 预留。依据现行国家标准《防灾避难场所设计规范》（GB 51143），人行通道缓冲的宽度应根据其分隔聚集避难人数确定，且人数小于或等于 2000 人时，不宜小于 3m；人数大于 2000 人且小于或等于 8000 人时，不宜小于 6m。

现行国家标准《防灾避难场所设计规范》（GB 51143）还规

定医疗卫生面积不宜小于 36m^2 ，物资分发面积不宜小于 36m^2 。

本标准规定医疗救护区面积按人口数 $20\text{m}^2/\text{千人}$ 配置。

物资分发区面积按人口数 $20\text{m}^2/\text{千人}$ 配置。考虑到救灾物资到达避难场地后会及时分发到避难人员手中，不大可能全部储存在物资分发区，面积不够时，可利用应急管理区。救灾物资主要有食品、被褥及简单日用品等。

5.1.3 本条规定了应急避难场所不同类型避难建筑面积指标及避难建筑各类用房使用面积所占比例。以上指标参考了《城市社区应急避难场所建设标准》（建标 180）第十九条、第十二条的规定及相关条文说明。避难建筑面积的低限指标是依据《防灾避难场所设计规范》（GB 51143）第 7.2.7 条的要求，并考虑到建造的合理性。

5.1.4 本条考虑应急避难场所是用于灾后应急避险或临时避难的场所，因此，设计时需要考虑避难人员的承受能力、大规模聚集人员的安全和人员流动的需要设置应急宿住区，并利用缓冲区进行分隔。

5.1.6 新疆地域较大，边远的农牧区交通欠发达，因此设置供直升机起降的应急停机坪十分必要。

直升机使用区应设置最终进近和起飞区、应急直升机起降坪，且起降坪应设在空旷、平坦、无妨碍直升机降落的地带，当需大规模伤病人员转送和大规模物资空运时，宜设应急直升机停机坪。

5.1.7 应急避难场所是服务于责任区内所有人员在灾害发生后的应急阶段（应急处置期）进行避难的场所。就近、就地避难是其场址选择需要遵循的原则，并需要满足包括流动人口在内的

所有人员的应急避难需求。

5.1.10 通常情况下应急避难场所需要设置引导周边人员避难的标识、主要功能区设置标识和保障避难安全的警告性标识。当应急避难场所功能较多时，选择设置场所引导性标识、场所功能演示标志和场所设施标志。

5.2 避难建筑

5.2.1 本条阐述了避难建筑的设计原则。

避难建筑设计始终要把安全放在首要的位置上，确保灾难发生时避难人员的人身安全，能够提供给群众安全可靠、设施完备的生活和避难避险空间。

避难建筑设计应在满足避难功能要求的同时，还需要按照现行有关标准充分考虑建筑平时状态下的使用功能，满足平时状态下人员的使用需求。通过应急设施的设置与平时设施的共享，合理、有效利用资源，做到平灾结合、综合利用，尽可能保护避难场所的生态环境条件。

避难建筑应体现应急、集中、有序的要求，使群众在发生突发性灾害时，能够安全、迅速的到达避难建筑。

5.2.2 本条明确了对应急避难建筑设计所遵循的原则和对消防设计、无障碍设计所提出的基本要求。

由于避难建筑中避难人员密度大，从避难人员安全疏散考虑，避难建筑宜为一~三层的建筑，避难人员休息室及医疗救护室宜设置在避难建筑的底层，宿住功能的房间不应设置在四层及以上楼层。

5.2.3 本条规定了避难建筑抗震设计的基本要求。确定了避难

建筑的抗震设防标准和抗震措施。

避难建筑的重要性决定了应采取比一般建筑更高的抗震设防目标。普通建筑的抗震设防标准，决定了地震影响越高，避难建筑的使用几率越高。避难场所主要是针对超过一般工程抗灾设防标准的设定防御标准下的避难需要，考虑避难建筑的设防目标达到“在罕遇地震影响水平的重大地震发生时能迅速启用”是必要的，也是适当的。

本条第3款中规定“当本地区抗震设防烈度为9度时，应按比9度更高的要求采取抗震措施”，是因为我区目前地震动参数区划规定的最高裂度为9度，相应抗震设计规范也只规定了最高9度的抗震措施，因此与现行国家标准《建筑工程抗震设防分类标准》（GB 50223）一致作出了相应规定，通常需要专门研究确定。

根据应急避难建筑的重要性，对结构体系做了更严格规定，其结构体系应有多道抗震防线，框架结构由于赘余度较低，除规定了不应采用单跨框架结构外，通常多层建筑（2层及以上建筑）宜采用框架-剪力墙等具有明显的多道抗震防线结构体系或采用隔震或消能减震技术进行设计。

5.3 避难设施

5.3.1 ~ 5.3.2 应急避难场所设施配置要求、内容及相关指标是根据现行国家标准《地震应急避难场所 场址及配套设施》（GB 21734）、《防灾避难场所设计规范》（GB 51143）中的相关规定提出的，其中：5.3.1条中第4款规定了应急供电系统电源可靠性保障措施，主要通过双重和两回路电源供电和设置应急发电机

组保证避难时一级二级电力负荷供电，避难时的三级电力负荷，电源失去后就不供电，如电热、空调。I级至IV级的应急功能保障级别划分详见现行国家标准《防灾避难场所设计规范》（GB 51143）表3.3.1，本表规定了避难场所配电设计和防雷设计的技术要求。考虑避难场所避难时期的安全管理要求，适当配置一定的应急照明是必要的，应急照明需要考虑应急保障要求，配置相应的应急电源。避难建筑电气设计除应满足平时用电需求外，还应满足避难用电需求。应急避难场所设施配置要求、内容及相关指标是根据现行国家标准《地震应急避难场所 场址及配套设施》（GB 21734）、《防灾避难场所设计规范》（GB 51143）中的相关规定提出的；5.3.2条中第2款广播系统是避难场所信息传播的重要途径，本条规定了避难场所内广播系统的设置和配电要求。电热采暖设施要考虑安全供电的要求。

6 标 识

6.0.1 避难场所标识主要类别包括：区域位置指示，警告标志，场所功能演示标志，场所引导性标识，场所设施标志等。

区域位置指示牌：主要设置在城镇出入口、道路交叉口、用以指示避难场所的位置、方向和基本情况。

警示标志牌：主要设置在不宜避难人员进入或接近的区域或建筑安全距离附近，用以告知危险因素的存在。

场所功能演示标志牌：主要设置在场所出入口处，通过设置组合标志，介绍场所布局、主要功能、使用要求等，通常需要绘制内部功能区划图和周边居民疏散路线图。

场所引导性标识牌：主要设置在场所内部通道交叉口或路边，用以引导使用人员到达目标功能区。

场所设施标志牌：主要设置在场所内部各功能区、避难单元、各类配套设施及设备处，用以介绍设施名称、使用功能、使用要求等。

6.0.2 疏散路线应急标识设计中，信息的连续性是使标识发挥引导作用的可靠保证，其中最为重要的是疏散路线上转折点和交叉路口转折点处诱导标识的设置。标识在内容上以所在地点为中心将信息逐层体现，设置方向与最优逃生路线方向相一致，标识牌本身所传达的信息量适中并分出层次。

6.0.3 规定了避难标识设置的最低要求，避难场所出入口的引导和对危险区的避让警告是确保避难场所安全使用的关键环节，因此把避难场所出入口的基本引导要求和避开危险区的基本保护

措施作为强制性的安全底线。

6.0.4 考虑在灾后混乱的条件下，为了确保避难人员安全避难，通过避难标识引导避难人员避难、避开危险区域、合理使用避难设施，需要在避难场所内部设置标识系统。避难场所设计不仅需要考虑场所内的标识设计，还需要统筹合理设置区域位置指示和警告标志。

6.0.5 避难场所标识可以在本标准给出的图形符合基础上进行综合设计。本标准中的标识图形符号是在我国现有各类标准图形符号的基础上，补充了应急指标和安全警告等符号。

6.0.6 本条文的规定是根据现行国家标准《公共信息符号 第1部分：通用符号》(GB/T 10001.1)的要求提出的，图形符号的色彩是建议性的。

新疆维吾尔自治区工程建设标准

住宅物业服务标准

Service standard of residential property

J12375—2020

XJJ056—2019

主编部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

批准部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

实施日期：2020年03月01日

2019 乌鲁木齐

新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

公 告

2019 年 第 238 号

关于批准发布自治区工程建设标准 《住宅物业服务标准》的公告

现批准《住宅物业服务标准》为自治区工程建设标准，编号为 XJJ056-2019，自 2020 年 3 月 1 日起施行，原标准《住宅物业服务标准》（XJJ056-2013）同时废止。

本标准由自治区建设标准服务中心组织出版发行。

自治区住房和城乡建设厅

2019 年 12 月 20 日

前 言

根据自治区住房和城乡建设厅《关于下达 2018 年自治区第五批工程建设标准编制计划的通知》（新建标函[2018]40 号）的要求，由自治区房地产业协会会同相关单位对原《住宅物业服务标准》进行了修订。

标准编制组经过广泛调查研究，认真总结近年来物业服务企业的实践经验，参考国内相关标准和内地省市做法，并结合住宅小区业主对物业服务的需求，在听取各方面意见的基础上，对具体内容进行了反复讨论、修改，最后经审查定稿。

本标准分为七章，主要技术内容：总则；术语；基本规定；公共秩序；环境卫生；绿化养护；共用部位和共用设施设备。

本标准由自治区住房和城乡建设厅负责管理，由自治区房地产业协会负责具体技术内容的解释。在执行过程中，如有意见和建议，请寄送自治区房地产业协会（地址：乌鲁木齐市新华北路 108 号红山新世纪大厦 A 座 19 楼 A-01 室，电话：0991—8858260，邮政编码：830002），以便今后修订时参考。

本标准主编单位：新疆维吾尔自治区房地产业协会

本标准参编单位：乌鲁木齐市住房保障和房产管理局物业
监督管理办公室
乌鲁木齐市物业管理协会
新疆城建洪源市政园林有限公司

本标准主要起草人：张 静 党 锐 李国强 熊勇军
王希林 朱朝辉 时 霖 徐周刚
刘 欣 王志勇

本标准主要审查人：陈 莉 张宏涛 燕 斌 郭炳岩
热里班·霍加阿不都 朱燕飞

目 次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	5
3.1	一般规定	5
3.2	物业服务人员	7
3.3	基本服务	9
4	公共秩序	12
4.1	一般规定	12
4.2	服务等级	13
4.3	消防安全防范	14
5	环境卫生	15
5.1	一般规定	15
5.2	服务等级	15
6	绿化养护	20
6.1	一般规定	20
6.2	服务等级	20
7	共用部位和共用设施设备	25
7.1	综合管理	25
7.2	供水系统	27
7.3	排水系统	28
7.4	道路车辆	29
7.5	电梯运行	30

7.6 供配电系统和照明·····	31
7.7 水景观、雕塑、娱乐、健身设施·····	32
7.8 装饰装修·····	33
本标准用词说明·····	35
条文说明·····	37

1 总 则

1.0.1 为了规范住宅物业服务活动，提高物业服务水平，维护业主、物业服务企业合法权益，以市场化、专业化、标准化为导向，将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，改善人居环境，促进和谐社区建设，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于对住宅物业管理区域内房屋的共用部位、共用设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。不包括保修期内由建设单位履行的保修责任。

1.0.3 委托物业管理人管理前期物业的，建设单位应当与物业管理人签订前期物业服务合同，明确物业服务标准等级。保障性住房项目，前期物业服务合同中约定的物业服务标准等级应当符合本标准规定。

1.0.4 物业管理人与被服务方应当签订物业服务合同，物业服务合同确定的服务等级，其服务项目、服务内容不得低于本标准的规定。

1.0.5 物业管理人的物业服务质量应当接受业主、业主大会、业主委员会、房产管理部门以及街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会的监督。

1.0.6 住宅物业服务除应符合本标准外，尚应符合国家和自治区现行有关法律、法规、规章、政策及标准的规定。

2 术 语

2.0.1 住宅 residence

包括商品房、保障性住房（包括经济适用住房、公共租赁住房、限价商品住房、各类棚户区改造安置住房）等民用建筑（含物业酒店式公寓、宿舍、老年人住宅、商住楼等）。

2.0.2 物业服务 property services

业主（建设单位）通过选聘物业管理人，物业管理人按照物业服务合同约定，对物业管理区域内房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

2.0.3 物业服务合同 property services contract

业主与物业管理人签订的物业服务合同。包括业主大会委托业主委员会与物业管理人签订的物业服务合同，以及建设单位与物业管理人签订的前期物业服务合同。

2.0.4 管理规约 management statute

在特定的物业管理区域内，全体业主共同制定和遵守的文件，包括区分所有权建筑物或建筑区划内业主的权利、义务、责任，以及对物业的使用、维护、管理等内容。

2.0.5 住宅物业管理区域 residential property management area

建筑区划内的住宅（但一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施设备的除外）、住宅小区内的非住宅或者住宅小区外与单幢住宅结构相连的非住宅区域。

2.0.6 共用部位 common part

由多个所有权人共同拥有，其主体承重结构部位和共用面积所构成的部位。一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道、扶手、护栏、电梯井道、避难层、设备间等。

2.0.7 共用设施设备 shared facilities and equipment

由多个所有权人共同拥有，并由其共用的附属设施、设备。一般包括电梯、水泵、水箱、天线、楼道灯、防雷装置、消防设施、给排水管线、共用采暖和空调管线设备，物业管理区域内的绿地、道路、小品景观、路灯、沟渠、池、井、视频监控、门禁、围栏、垃圾容器、非经营性停车场或车库、公益性文体设施、市政公用产品供应管线和共用设施设备使用的房屋等。

2.0.8 专项服务 specialized services

物业服务合同中未约定，根据部分业主的需求和住宅区条件及物业服务企业的能力，经双方协商，物业管理人向部分业主提供的有偿专业服务。

2.0.9 特约服务 invited services

物业服务合同中未约定，物业管理人为满足个别业主特殊需求，提供物业服务合同约定以外的有偿服务活动。

2.0.10 突发事件 sudden incident

物业管理区域内突然发生，造成或者可能造成人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

2.0.11 一般维修 general maintenance

对影响物业管理区域正常生活秩序的设施设备故障进行及时

的处理和维修。通常指业主专有部分委托维修及物业服务合同约定范围内共用设施设备的维修。

2.0.12 紧急维修 emergency maintenance

物业管理区域内的房屋共用部位、共用设施设备发生危及房屋安全使用等紧急情况，为维护公共安全、保障共用部位或共用设施设备以及各项功能正常使用，需要立即对其进行维修、更新和改造的活动。

2.0.13 设施设备完好率 facilities and equipment intact rate

共用设施设备能够正常运行情况占总体情况的比例。

2.0.14 业主满意率 owner satisfaction rate

业主对物业管理人服务质量持满意态度的人数占征询人数的比例。

2.0.15 监控覆盖率 monitoring coverage rate

电子监控系统对住宅区公共活动区域范围内，实际监控范围与应监控范围的比例。

2.0.16 公共信息栏 public information bar

设置在物业管理区域显著位置，用于公示业主大会和业主委员会相关工作信息、物业服务信息，以及小区其他公共事务信息的宣传栏。

3 基本规定

3.1 一般规定

3.1.1 物业管理人应建立健全共用部位及共用设施设备运行、维修、养护和管理，以及公共秩序维护、绿化养护、环境卫生管理等物业服务工作制度和考核标准，并制定各岗位人员操作规程。相关制度、标准和操作规程均应当公开、公示。物业管理人应严格履行合同约定，通过工作制度、标准和操作规程，加强过程控制，确保服务质量，提供质价相符的服务。

3.1.2 住宅物业服务标准设定为四个等级，服务等级由低到高依次为一、二、三、四级。

3.1.3 物业服务合同中应当明确约定服务项目、服务内容和服务等级。确定服务等级应考虑住宅的建设标准、使用年限、配套设施设备、服务功能以及业主的居住消费能力和需求等因素。可选择等级式服务，也可选择菜单式及服务成本核审式服务等。

注：同一个住宅物业管理区域宜选择一种服务方式和一个服务等级。

3.1.4 物业管理人应每年至少进行一次业主对物业服务满意情况的书面调查，征求业主人数不宜低于业主总人数的80%。对不满意的情况进行分析，制定措施，及时整改，降低业主投诉率。业主满意率应符合下列规定：

- 1 一级服务业主满意率 60%以上；
- 2 二级服务业主满意率 70%以上；
- 3 三级服务业主满意率 80%以上；

4 四级服务业主满意率 90%以上。

3.1.5 物业管理人可以将物业管理区域内的专业服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业服务一并委托给他人。物业管理人对外分包服务项目应告知业主。

3.1.6 非因物业管理人造成服务质量不符合物业服务合同约定服务标准的，物业管理人应以书面形式向业主做出合理的解释说明，并在物业管理区域公共信息栏进行公示。

3.1.7 物业管理人应定期向业主通报本物业管理区域的物业管理工作情况，具体要求如下：

- 1 每半年通报一次物业服务工作情况；
- 2 每半年公示一次业主共有收益的收支情况；
- 3 每年一季度公示上年度物业服务合同履行情况；
- 4 实行酬金制的住宅物业，每年一季度公示上年度物业服务费的收支情况。

注：以上公示应在物业管理区域内显著位置以书面形式进行，且公示期限不得少于15个工作日。

3.1.8 物业管理人应每年定期组织对服务质量情况、工作标准执行情况、实施效果进行检查。检查时可邀请业主、社区居委会、街道办事处（乡镇人民政府）的代表参加。

3.1.9 物业服务合同双方就物业服务质量等有关问题发生争议，可选择以下途径解决：

- 1 当事人协商和解；
- 2 当事人请求社区居委会、街道办事处（乡镇人民政府）或政府房地产主管部门等机构调解；
- 3 仲裁或诉讼。

3.2 物业服务人员

3.2.1 物业项目负责人应符合以下要求：

1 一级服务应具有2年以上物业管理人或同等岗位1年以上工作经历；

2 二级服务应具有3年以上物业管理人或同等岗位2年以上工作经历；

3 三级服务应具有4年以上物业管理人或同等岗位3年以上工作经历；

4 四级服务应具有5年以上物业管理人或同等岗位4年以上工作经历。

3.2.2 物业管理人根据物业管理区域的服务项目、服务内容、服务标准、房屋建筑面积和有关硬件配套设施，以及物业管理人的技术装备和管理水平，配备相应数量的物业服务人员。有专业技术要求和特殊岗位的物业服务人员，应取得相应职业资格和专业技术职称。其他物业服务人员应经相应的岗位培训，持证上岗。物业服务人员具体配备数量可参考表3.2.2确定。

表 3.2.2 物业服务人员配置数量参考表

服务等级	住宅物业管理区域建筑面积 (万平方米)	服务人员 (人/万平方米)
一级服务	5 以下	3~3.5
	5~10	2.5~3
	10~15	2~2.5

续表 3.2.2

服务等级	住宅物业管理区域建筑 面积 (万平方米)	服务人员 (人/万平方米)
一级服务	15~25	1.5~2
	25 以上	1.5
二级服务	5 以下	4~4.5
	5~10	3.5~4
	10~15	3~3.5
	15~25	2.5~3
	25 以上	2.5
三级服务	5 以下	5~5.5
	5~10	4.5~5
	10~15	4~4.5
	15~25	3.5~4
	25 以上	3.5
四级服务	5 以下	6~6.5
	5~10	5.5~6
	10~15	5~5.5
	15~25	4.5~5
	25 以上	4.5

3.2.3 物业服务人员应统一着装，佩戴统一标志，配备必要装备，服务意识强，服务主动热情，行为语言规范，熟悉和掌握本岗位的服务内容、服务标准和操作技能。

3.3 基本服务

3.3.1 对于物业服务合同确定的共用部位、共用设施设备，物业服务与被服务双方应按照规定进行查验并签订承接查验协议，建立共用部位、共用设施设备档案资料。

3.3.2 物业管理区域主出入口应设有居住区平面示意图，主要路口设有路标，各组团、栋、单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标识。

3.3.3 建立物业管理区域业主信息管理资料档案，应运用信息化管理。资料应包括业主的姓名、房屋产权情况、房屋用途、联系电话、紧急联系人等。除依法配合执法部门调查外，未经业主同意，不得将资料信息内容作其他用途。

3.3.4 物业管理人应设置客户服务场所，公示物业服务企业备案信息，项目负责人和物业服务人员姓名、岗位和照片，物业服务收费标准和服务标准。在公共区域显著位置公示 24 小时受理报修和投诉服务电话，设置值班人员。业主来电、来访、咨询、报修、投诉等意见和建议应有受理记录。

3.3.5 客户服务场所应整洁有序，配置必要的办公设备，并公示特约服务、专项服务的服务项目和收费标准。

3.3.6 客户服务场所工作日期间应有物业服务人员接待业主，其他时间应设值班人员。客户服务场所工作时间应符合下列规定：

- 1 一级服务工作日不少于 8 小时，节假日值班应按合同约定；
- 2 二级服务工作日不少于 8 小时，节假日应有人值班；
- 3 三级服务工作日不少于 10 小时，节假日不少于 4 小时；
- 4 四级服务工作日不少于 12 小时，节假日不少于 8 小时。

3.3.7 建立报修、维修记录台帐。紧急维修项目一、二级物业服务应在 30 分钟内到达现场；三、四级物业服务应在 20 分钟内到达现场，并采取必要的处理措施。其它维修应按合同或双方约定的时限到达现场，采取相关处理措施。紧急维修后回访检查应达到 100%，一般维修后回访率一、二级服务应达到 60%以上，三、四级服务应达到 80%以上。

3.3.8 业主提出的意见、建议和投诉应及时答复，并对答复满意情况进行回访。答复和回访率应符合下列规定：

- 1 一级服务应在 2 个工作日内答复，回访率达到 70%以上；
- 2 二级服务应在 2 个工作日内答复，回访率达到 80%以上；
- 3 三级服务应在 1 个工作日内答复，回访率达到 90%以上；
- 4 四级服务应在 1 个工作日内答复，回访率达到 100%。

3.3.9 对物业管理区域内违反治安、规划、环保和管理规约（临时管理规约）等方面的行为，应及时劝阻或制止，并向相关主管部门报告，也可依据管理规约（临时管理规约）等约定提起诉讼。

3.3.10 物业管理人在公共区域应设置公共信息栏和意见箱，公共信息栏每月应更新一次。每年向业主公开征集物业服务意见，并公示建议意见与解决情况。积极配合街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会组织文化活动、公益性宣传和便民活动。

3.3.11 建立突发事件应急预案体系，配备必要的应急物资、器材和设施设备，保证正常使用并建档备查。设立求助与报警电话，24 小时有人值守。有紧急救护组织，对突发事件能做出快速、正确的反应。发生重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的公共卫生事件，配合

街道、社区开展群防群治、联防联控，按照有关标准、规范，做好物业管理区域内的消毒消杀，落实各项公共卫生措施。

3.3.12 协助相关部门定期进行突发事件应急响应演练。高层住宅按消防要求组织进行疏散演习，掌握基本技能和防火、灭火知识以及器材的正确使用方法，提高自防自救能力。

3.3.13 涉及业主正常生活的重要物业服务事项，非物业管理人原因造成的，应在获知信息后 30 分钟内在小区主要出入口张贴通知，履行告知义务。

3.3.14 物业管理人例行正常维修、养护的，造成相关设施设备和相关场地暂时无法使用的，应提前 3 天告知影响的范围和时间，采取措施，减少影响。

3.3.15 各类档案资料齐全完整，合理分类，成册管理，查阅方便；及时变更登记资料，账物相符。

3.3.16 共用设施设备运行、维修、养护，公共秩序、绿化养护、环境卫生等日常服务工作情况应进行记录、存档。

4 公共秩序

4.1 一般规定

- 4.1.1 建立秩序维护管理制度，制定突发事件应急预案，并在显著位置公示。
- 4.1.2 秩序维护人员着装统一或标识明显，应配备必要的应急装备和工具。
- 4.1.3 主出入口设施完好、标识醒目，及时发现和处理安全隐患，建立完整的秩序维护人员资料档案。
- 4.1.4 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能，熟悉相关法律法规和物业管理区域环境，能恰当处理和应对秩序维护工作，劝告或制止所有影响正常生活秩序的行为。
- 4.1.5 物业管理区域出现危及安全区域，应设有明显警示标志和防护措施。
- 4.1.6 对机动车辆进出物业管理区域实施管理。大宗物品进出实行人员和车辆识别并做好记录。
- 4.1.7 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。及时进行车辆疏导。
- 4.1.8 依法履行相关职责，对违法行为立即报警，协助相关部门处理。
- 4.1.9 各项工作记录完整有效，档案齐全，查阅方便。

4.2 服务等级

4.2.1 主要出入口有专人值守，人员配置、值守时间符合下列规定：

- 1 一级服务人员配置及值守时间按物业服务合同约定执行；
- 2 二级服务人员配置每班不少于 1 人，24 小时值守；
- 3 三级服务人员配置每班不少于 2 人，24 小时值守；
- 4 四级服务人员配置每班不少于 2 人，24 小时值守，配有备勤人员。

4.2.2 安防控制室应设专人 24 小时值守。监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查。监控覆盖率、设备完好率符合下列规定：

- 1 一级服务监控覆盖率达 50%以上，设备完好率达 60%以上；
- 2 二级服务监控覆盖率达 60%以上，设备完好率达 70%以上；
- 3 三级服务监控覆盖率达 70%以上，设备完好率达 80%以上；
- 4 四级服务监控覆盖率达 80%以上，设备完好率达 90%以上。

4.2.3 巡逻值勤应制定计划、路线和内容，重点部位、重点时间以及特殊情况应加强巡逻。巡逻有检查和记录。巡逻值勤频率应符合下列规定：

- 1 一级服务公共区域白天和夜间巡视各不少于 2 次；
- 2 二级服务公共区域白天和夜间巡视各不少于 3 次；
- 3 三级服务公共区域白天和夜间巡视各不少于 4 次；
- 4 四级服务公共区域白天和夜间巡视各不少于 5 次。

4.2.4 发生突发事件时，能够做出快速反应，秩序维护人员迅速赶到现场，组织救护有序，防止事态扩大，协助保护现场和证据，

尽可能减少破坏和损失程度，并配合相关部门做好善后工作。突发事件应急预案演习应符合下列要求：

- 1 一级服务每年不少于 1 次；
- 2 二级服务每年不少于 2 次；
- 3 三级服务每年不少于 3 次；
- 4 四级服务每年不少于 4 次。

4.3 消防安全防范

4.3.1 建立、落实消防安全责任制，逐级逐岗明确消防安全职责。

4.3.2 配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能，定期组织消防演练。

4.3.3 每日消防巡查 1 次，每月消防检查 1 次，每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

4.3.4 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。

4.3.5 设有消防控制室的，应设专人值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。

5 环境卫生

5.1 一般规定

5.1.1 物业管理人应制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度。

5.1.2 建立环境卫生设施资料档案。明确保洁区域，实行保洁责任制。

5.1.3 公共区域、道路和公共设施设备应保持整洁。保洁措施应结合当地不同季节的气候环境，根据服务等级的规定，制定工作措施。

5.1.4 生活垃圾宜分类收集。

5.1.5 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。每天清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾堆积场所，不得乱堆乱倒。

5.1.6 配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，外观整洁。垃圾不得外露、遗洒。

5.1.7 按照有关规定对公共区域进行有害生物预防和控制，如灭鼠、灭蟑、杀虫、消毒活动。投放药物应事先公告，投药点应有显著标识。

5.1.8 每天检查 1 次保洁质量，做好记录；每周全面检查 1 次保洁质量，做好记录；保洁档案齐全。

5.1.9 发生突发公共卫生事件，严格落实有关疫情防控技术标准，配合街道、社区做好物业管理区域内疫情防控、应急救援、宣传引导等工作。

5.2 服务等级

5.2.1 大厅和一层候梯厅保洁应符合下列规定：

1 一级服务应每周清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每季度擦拭 1 次信报箱；每季度擦拭 1 次大堂室内玻璃；每季度擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每季度护理 1 次；

2 二级服务应每三天清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每月擦拭 1 次信报箱；每月擦拭 1 次大堂室内玻璃；每月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每季度护理 1 次；

3 三级服务应每两天清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂室内玻璃；每月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，隔月护理 1 次；

4 四级服务应每天清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每天擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂室内玻璃；每周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月护理 1 次。

5.2.2 楼道、楼梯保洁应符合下列规定：

1 一级服务应每周清扫 1 次楼道、楼梯地面，门窗玻璃和灯具每年除尘、擦拭 1 次，按合同约定清拖楼地面，擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；

2 二级服务应每三天清扫并每周清拖 1 次楼道、楼梯地面；每半月擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。门窗玻璃和灯具每半年除尘、擦拭 1 次。

3 三级服务应每两天清扫，每周清拖 2 次楼道、楼梯地面；

每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。门窗玻璃和灯具每季度除尘、擦拭 1 次。隔日巡视保洁 1 次楼道、楼梯；

4 四级服务应每天清扫并每两天清拖 1 次楼道、楼梯地面；每天擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。门窗玻璃和灯具每月除尘、擦拭 1 次。根据地面材质，定期做地面清洗、养护。每天巡视保洁 1 次楼道、楼梯。

5.2.3 电梯轿箱保洁应符合下列规定：

1 一级服务应按合同约定进行保洁；

2 二级服务应每三天擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，每三天清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每季度护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每半年养护 1 次；

3 三级服务应每两天擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，每两天清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；

4 四级服务应每天擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，每天清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每半月护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次。

5.2.4 天台、上人屋面保洁应符合下列规定：

1 一级服务应每年清理 1 次天台、屋面；

2 二级服务应每半年清理 1 次天台、屋面；冬季降雪前，清理 1 次天台、屋面；

3 三级服务应每季度清理 1 次天台、屋面；冬季降雪前，清理 1 次天台、屋面；

4 四级服务应每月清理 1 次天台、屋面；冬季降雪前，清

理 1 次天台、屋面。

5.2.5 道路及交通设施保洁应符合下列规定：

1 一级服务每周清扫 1 次、巡视保洁 1 次楼外道路。每半年保洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每年保洁 1 次雨蓬、门头等；

2 二级服务每 3 天清扫 1 次、巡视保洁 1 次楼外道路。每季度保洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每半年保洁 1 次雨蓬、门头等；

3 三级服务每 2 天清扫 1 次、巡视保洁 1 次楼外道路。每月保洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度保洁 1 次雨蓬、门头等；

4 四级服务每天清扫 1 次、巡视保洁 2 次楼外道路。每半月保洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每月保洁 1 次雨蓬、门头等。

5.2.6 绿地保洁应符合下列规定：

1 一级服务绿地内每日保洁不少于 1 次；

2 二级服务绿地内每日保洁不少于 2 次；

3 三级服务绿地内无明显垃圾杂物，每日保洁不少于 3 次；

4 四级服务绿地内无果皮、纸屑、烟头等垃圾杂物，每日保洁不少于 4 次。

5.2.7 雨停后对道路积水进行清扫，雨后 4 小时道路无成片积水。

雪停后及时对居住区道路、小区路、组团路和宅间小路积雪积冰进行清扫。雪停 8 小时后或 12:00 前，居住区道路、小区路无积雪、无积冰，组团路和宅间小路方便业主出行。对其它区域积雪积冰的清扫应符合下列规定：

- 1 一级服务雪停后 36 小时内无积雪积冰；
- 2 二级服务雪停后 30 小时内无积雪积冰；
- 3 三级服务雪停后 24 小时内无积雪积冰；
- 4 四级服务雪停后 18 小时内无积雪积冰。

5.2.8 生活垃圾收集点应满足日常生活和工作中产生的生活垃圾的分类收集要求。生活垃圾收集点的设置位置应方便业主，服务半径不宜超过 70m。道路两侧和住宅出入口应设置废物箱。

1 一级服务垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，按合同约定清洗垃圾容器及喷洒杀虫药物；

2 二级服务垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁。每月至少清洗 1 次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每周喷洒 1 次杀虫药；

3 三级服务垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，垃圾收集袋装化。每 2 周至少清洗 1 次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每周喷洒 2 次杀虫药；

4 四级服务垃圾容器（箱、桶）保持外观整洁，垃圾收集袋装化。每周至少清洗 1 次垃圾容器（冬季除外）。蝇、蚊滋生季节每天喷洒 1 次杀虫药。配有专用垃圾清运车清运垃圾，密闭运输、外观整洁。

6 绿化养护

6.1 一般规定

- 6.1.1 绿化养护是对园林植物采取灌溉、排涝、修剪、防止病虫害、防寒、支撑、除草、中耕、施肥等技术措施。绿化养护技术管理措施参照 XJJ 046 执行。
- 6.1.2 绿化养护单位应按照服务等级标准要求制定相应的绿化养护管理程序、养护标准、操作规程等管理制度，规范进行绿化养护管理。
- 6.1.3 绿化养护人员应具备园林绿化基本知识和养护技能。
- 6.1.4 规范建立完整的绿化设施档案及绿化养护管理档案。
- 6.1.5 对绿化设施、园林小品等定期检查、养护及记录，保持完好。
- 6.1.6 绿化作业产生的垃圾和杂物，应随时清理干净。
- 6.1.7 园林设施完好无损坏；绿化场地设置劝谕告示。
- 6.1.8 对古树名木和不常见树木进行标志，有养护措施，进行重点保护。

6.2 服务等级

- 6.2.1 绿化养护应符合下列基本要求：
 - 1 一级服务各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 80%

以上，栽（补）植成活率 80%以上，树冠基本正常；古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况；草坪覆盖率 80%以上，生长季节无成片枯黄；绿篱和造型植物死株、断垄不超过 20%。

2 二级服务各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率 85%以上，栽（补）植成活率应达到 85%以上，树冠基本正常；古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况；花卉种植高矮合理，疏密均匀，残缺病株低于 30%；草坪覆盖率 85%以上，生长季节无成片枯黄，无明显杂草、斑秃；绿篱和造型植物死株、断垄不超过 10%；

3 三级服务各类花草树木生长良好，叶色正常，无明显黄叶、焦叶；乔、灌木保存率 90%以上，栽（补）植成活率 90%以上，树冠基本完整，无明显枯死枝；古树名木及时填补树干的空洞，每年记录树木生长情况；花卉种植轮廓清晰，整齐美观，疏密均匀，残缺病株低于 20%；草坪覆盖率 90%以上，生长良好，生长季节不枯黄，目测无明显杂草、斑秃；绿篱和造型植物无明显死株、断垄；

4 四级服务各类花草树木生长旺盛，叶色正常，无黄叶、焦叶；乔、灌木保存率 95%以上，栽（补）植成活率 95%以上，树冠完整美观，无枯死枝；古树名木生长健壮，及时复壮，记录树木生长情况及养护措施；花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀，无残缺；草坪覆盖率 95%以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，美观平整，目测无杂草、斑秃；绿篱和造型植物生长良好，无断垄。

6.2.2 修剪应符合下列要求：

1 一级服务定期修剪。草坪、绿篱、造型植物年普修 1 遍

以上，草屑及时清理，草高应适度；

2 二级服务适时修剪，及时摘除枯死枝、黄叶、焦叶。草坪、绿篱、造型植物年普修 2 遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度；

3 三级服务适时修剪，乔、灌木完整。草坪、绿篱、造型植物年普修 3 遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度；

4 四级服务适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观。草坪、绿篱、造型植物年普修 4 遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高应适度。

6.2.3 灌溉应符合下列要求：

1 一级服务要求有绿化灌溉水源，无较明显旱象；及时清理含融雪剂积雪；

2 二级服务要求有灌溉设施或水源；无旱象发生；及时清理含融雪剂积雪；

3 三级服务要求推广中水进行绿化灌溉；灌溉设施完整；无旱象发生；入冬前，进行灌溉管网排水；禁止含融雪剂等污染源进入绿地；

4 四级服务要求推广中水进行绿化灌溉；灌溉设施完整，维修及时，喷洒均匀，无外溢、死角的现象；水量适当，满足植物生长需求，无旱涝现象；入冬前，灌溉管网及时排水，无冻胀、冻裂现象；禁止含融雪剂等污染源进入绿地。

6.2.4 施肥应符合下列要求：

1 一级服务年普施基肥 1 遍；

2 二级服务按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，

年普施基肥 1 遍；

3 三级服务按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 1 遍；

4 四级服务按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追肥 1 遍，满足植物生长需要。

6.2.5 中耕、除草、松土应符合下列要求：

1 一级服务中耕除草、疏松表土每年不少于 1 次，定期拔除杂草；

2 二级服务中耕除草、疏松表土每年不少于 2 次，及时拔除影响景观的过长杂草；

3 三级服务中耕除草、疏松表土每年不少于 3 次，土壤基本疏松，基本无杂草；

4 四级服务中耕除草、疏松表土每年 4 次以上。土壤疏松，无杂草。

6.2.6 扶正加固应符合下列要求：

1 一、二级服务采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固抢险；

2 三、四级服务采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝、打地桩等六项综合防护措施，及时扶正加固。易受冻害的树木，冬季采取根际培土、主干包扎等防寒措施。枝叶积雪时及时清除；有倒伏危险的树木应树立支柱支撑保护。

6.2.7 补植补种应符合下列要求：

1 一、二级服务树木缺株、草地空秃地段有计划补植补种；

2 三、四级服务树木缺株尽早补植，行道树无缺株；草地

空秃地段及时补植。补植的树木，选用原树种，规格相近似；若改变树种或规格宜与原景观相协调。

6.2.8 树干涂白应符合下列要求：

1 一、二级服务每年春季应对乔木树干涂白 1 次，涂白高度应一致；

2 三、四级服务每年春、秋两季应对乔木树干各涂白 1 次，涂白高度应一致。

6.2.9 有害生物防治应符合下列要求：

1 一级服务无较大有害生物危害发生；平均病虫害株数不超过 20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示；

2 二级服务无较大有害生物危害发生；平均病虫害株数不超过 15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示；

3 三级服务有防控措施；无明显有害生物危害；平均病虫害株数不超过 10%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示；

4 四级服务防控措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过 5%；草坪无明显病斑；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物时应有告示。

7 共用部位和共用设施设备

7.1 综合管理

7.1.1 物业管理人应根据房屋实际使用年限、使用状况，对房屋共用部位和设施设备完好状况做出评价。属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主大会或业主委员会提出书面报告与建议。

7.1.2 发现物业管理区域内违反规划或管理规约（临时管理规约）私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为，应及时告知和劝阻，并及时报告有关主管部门。

7.1.3 每年对整个避雷接地系统进行检查维护，符合避雷规范要求。雷电、强降雨、大风、沙尘暴等极端天气前后应进行重点检查，发现严重腐蚀、松脱等现象，立即更换或紧固，保持避雷系统安全可靠。

7.1.4 根据特殊情况（如：极端天气、重大活动、业主委员会委托等）需要，安排对共用重点部位和重点设施设备进行针对性检查。检查中应考虑可能对建筑物及其附属构筑物的影响和造成的隐患安全。

7.1.5 每年宜向业主开放查验一次主要设施设备运行情况。

7.1.6 建立并完善房屋及共用设施设备的基础档案，运行、检查、维修养护记录应归档。

7.1.7 对房屋共用部位和共用设施设备应加强日常管理，并定期进行全面安全普检，普检应符合下列规定：

- 1 一级、二级服务每年进行全面安全普检不少于 1 次；

2 三级、四级服务每半年进行全面安全普检不少于 1 次；

3 对房屋的屋面和单元雨棚的雨水口每年应在春季的雨季来临前、秋季入冬前进行两次清理，保证管路畅通。

7.1.8 对路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、周界报警监视系统等巡视，巡视频率应符合下列规定：

1 一级服务每月巡视不少于 2 次；

2 二级服务每周巡视不少于 1 次；

3 三级服务每周巡视不少于 2 次；

4 四级服务每天巡视不少于 1 次。

7.1.9 巡视楼内公共部位，保持共用部位的玻璃、门窗配件完好、照明灯具正常使用，做好专项检修，无安全隐患，房屋外观整洁无脱落污迹等。巡视频率应符合下列规定：

1 一级服务每月巡视不少于 2 次；

2 二级服务每周巡视不少于 1 次；

3 三级服务每周巡视不少于 2 次；

4 四级服务每天巡视不少于 1 次。

7.1.10 保持小区各组团、栋号、单元（门）、户标志、标识、信报箱、宣传牌字迹清晰完整，外观整洁和美观，无安全隐患。发现损坏及时修复，完好率应符合下列规定：

1 一级服务达 80%以上；

2 二级服务达 85%以上；

3 三级服务达 90%以上；

4 四级服务达 95%以上。

7.2 供水系统

7.2.1 供水设施应按照供水管理部门和卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质应符合国家生活饮用水卫生标准及自治区二次供水工程技术标准。

7.2.2 建立共用供水操作规程、保养规范、停水处置预案、巡视制度及清册（设备台帐），水质管理制度。按规程运行、检查、维修养护并归档。

7.2.3 重要设施设备、特种设备及仪器仪表按照有关规定检验检测，操作规程上墙张贴，有安全隐患及维修期内警示标志，配有流体流向标识、运行状态标识。对危险设备、危及人身安全的有防范措施。

7.2.4 对共用供水设施设备（饮用水箱、消防泵、喷淋泵、污水泵、饮用水池、压力罐、启动柜），进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外），保养水箱人孔、进水管、溢水管、泄水管、水位计、液位传感器、浮球阀和各类闸门。

7.2.5 冬季水箱有可靠的保温措施，且不得对水质产生污染。保持箱体完好，池体内洁净，无渗漏，表面和支架无锈蚀，漆膜脱落处及时修补；保持清洁卫生和良好的通风、照明、采暖、地面排水畅通。

7.2.6 对水箱、水池的进口和通气孔应该采取安全防护措施，防止发生公共安全事故。对二次供水的水质按照规定定期检验，水质检测报告每季度报当地供水主管部门备案，水箱水池按照规定定期清洗。

7.2.7 属于小修的及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，应向业主大会（业主委员会）或相关部门提出报告与建议，或按有关规定办理。

7.2.8 采用一用一备（或一用二备）水泵供水系统的，每季度切换 1 次供水运行水泵。

7.2.9 遇紧急情况、发生突发公共卫生事件时，要加强对供水系统的消毒和清洗，张贴通知，禁止无关人员进入二次供水机房和接近水箱；加强巡视，巡视有项目内容，有巡视记录，确保供水设施设备无故障和无安全隐患运行。

7.2.10 各种仪表指示稳定正常，保持阀门开关润滑灵活，发现滴漏应及时维修保持正常运行和使用，使之处于完好和正常开启状态。消除安全隐患并填写水泵运行记录，建档备查。泵房、消防泵及管道阀门的检查清洗应符合下列规定：

- 1 一级服务每半年检查清洗不少于 1 次；
- 2 二级服务每季度检查清洗不少于 1 次；
- 3 三级服务每 2 个月检查清洗不少于 1 次；
- 4 四级服务每月检查清洗不少于 1 次。

7.3 排水系统

7.3.1 排水系统井盖完好，井内（壁）无积物浮于面上，水面无漂浮物。排水出入口畅通，无积水，清理后及时保洁现场。

7.3.2 化粪池应每年清理 1 次。清理前提前 24 小时告知业主。清理现场设置安全标志，人工清理者应将污物包装良好，当天运

走，清运过程无漏洒。清理现场及时清洗干净。化粪池清理前，首先应对其进行通风，确认无有害气体；

7.3.3 落水管、落水口保持完好，排水明沟雨季和春季应加强清扫。清扫次数应符合下列规定：

- 1 一级服务每季度不少于 1 次；
- 2 二级服务每季度不少于 2 次；
- 3 三级服务每季度不少于 3 次；
- 4 四级服务每季度不少于 4 次。

7.3.4 定期对地下管井疏通清理。清理时应设置警示牌，必要时加护栏。清理后地面冲洗干净，水流畅通无堵塞外溢现象。清理次数应符合下列规定：

- 1 一级、二级服务每年不少于 1 次；
- 2 三级、四级服务每年不少于 2 次。

7.3.5 共用排水管道发生堵塞时，应按照本标准第 4.3.7 条紧急维修项目及时处理。

7.4 道路车辆

7.4.1 建立道路停放车辆管理制度及管理方案。

7.4.2 道路交通标志设置完整、明显、清晰，停车场、棚、房设施完好无损。封闭停车场（地下停车场）内照明设施完好、通道畅通、路面平坦、给排水畅通、通风正常，配备必要的消防设备。

7.4.3 交通设施（道闸、挡车器材、限速标识，行驶方向，路面停车标识等）指示标识规范、清晰，正常使用，便于车辆有序通行和停放。

7.4.4 占道停车费按业主大会决定收取，收费标准应在车场车库明显之处公示。

7.4.5 车辆停放有序，车辆凭证（卡）进出。定期停放的，应签订停车管理服务协议，明确双方的权利义务责任。

7.4.6 停车场地面保持清洁无杂物。

7.4.7 实行特约服务的，按约定落实看护管理责任。

7.5 电梯运行

7.5.1 建立电梯运行监管制度，制定紧急救援方案和处置预案。

7.5.2 电梯在使用前或使用后 30 日内，须向相关部门办理安全使用许可证，标志应置于电梯轿厢内明显位置，注明注册登记检验合格标志。电梯内应设置应急报警电话。

7.5.3 电梯安全检验合格有效期满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请，并取得《电梯安全使用许可证》。电梯日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除，并逐台建档、建卡、注册登记。

7.5.4 电梯的维护保养应与有资质的维修服务单位签订合同，明确约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务和责任，对专项服务企业的维修保养工作进行监督，落实定期检修维保责任。

7.5.5 大、中修更新改造后，电梯应有质量验收证明（或质量验收报告），更改部分须有变更设计的证明文件、电梯安装验收证明和报告。

7.5.6 对电梯的运行安全检查应符合下列要求：

- 1 一级服务每周检查和记录不少于 2 次；
- 2 二级服务每周检查和记录不少于 3 次；
- 3 三级服务每周检查和记录不少于 4 次；
- 4 四级服务每周检查和记录不少于 5 次。

7.6 供配电系统和照明

7.6.1 建立规章制度、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护维修制度及交接班制度。

7.6.2 值班人员具备供配电运行知识和技能，工作认真负责，对异常情况能及时识别、及时检修、及时处理，对相关设施设备进行调试，使系统处于最佳工作状态。

7.6.3 维修时停电应告知业主，每年检测接地电阻，检测配电房主要电器设备的绝缘强度，每半年检测配电房内消防器材，保持消防器材完好。

7.6.4 妥善保管高压操作工具，每年到相关部门检测，保持配电房内电器设备干燥通风，运行正常。

7.6.5 保持配电房清洁卫生，配电柜表面、地面无积灰，每年委托专业单位对变压器、高压开关柜进行测试、试验等维修保养，每半年对变压器外部、低压配电柜进行保洁、保养，保证正常电力供应。

7.6.6 每日巡视应急照明系统，发现故障及时修复。

7.6.7 楼内和道路公共区域照明在工作期间保证正常运行。出现故障修复时限应符合下列规定：

- 1 一级服务要求一般故障 24 小时内修复，复杂故障 4 个工

作日内修复；

2 二级服务要求一般故障 12 小时内修复，复杂故障 3 个工作日内修复；

3 三级服务要求一般故障 8 小时内修复，复杂故障 2 个工作日内修复；

4 四级服务要求一般故障 4 小时内修复，复杂故障 1 个工作日内修复。

7.7 水景观、雕塑、娱乐、健身设施

7.7.1 明确公示水景观开启时间，设置必要的安全警示标志；启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全；水质应符合卫生要求。

7.7.2 设立安全警示标识，使用期间对喷水池、水泵及其附属设施、防漏电设备设施的巡查应符合下列规定：

- 1 一级服务每周巡查不少于 1 次；
- 2 二级服务每周巡查不少于 2 次；
- 3 三级服务每周巡查不少于 3 次；
- 4 四级服务每周巡查不少于 4 次。

7.7.3 防止滋生蚊蝇，保持水面清洁。对水池、人工湖、喷水池的保洁应符合下列规定：

- 1 一级服务每周保洁不少于 1 次；
- 2 二级服务每周保洁不少于 2 次；
- 3 三级服务隔周保洁不少于 3 次；
- 4 四级服务每周保洁不少于 4 次。

7.7.4 发现设施设备发生脱焊、脱漆、断裂等安全隐患，及时报告处理。雕塑、娱乐、健身设施的保洁检查应符合下列规定：

- 1 一级服务每周保洁检查不少于 1 次；
- 2 二级服务每周保洁检查不少于 2 次；
- 3 三级服务每周保洁检查不少于 3 次；
- 4 四级服务每周保洁检查不少于 4 次。

7.7.5 水景观、雕塑、娱乐、健身设施完好率应符合下列规定：

- 1 一级服务达 65%以上；
- 2 二级服务达 75%以上；
- 3 三级服务达 85%以上；
- 4 四级服务达 95%以上。

7.8 装饰装修

7.8.1 按照购房合同、室内装饰装修工程规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理服务制度和管理档案。

7.8.2 受理业主的装饰装修申报登记，装修前与业主、装修人或施工单位签订室内装修管理服务协议，明确各方权利义务和责任，告知业主及装修人员有关装饰装修的禁止行为和注意事项以及垃圾堆放和清运方式。

7.8.3 对进出的装修车辆和装修人员实行登记管理。

7.8.4 装饰装修期间，发现业主违规装修、违章搭建或改变房屋外观、危及房屋结构安全及违规拆改共用线路、不符合消防管理规定等损害公共利益现象的，应及时劝阻，已造成事实后果或者

情节严重拒不改正的，要下发书面违章违约通知，及时报告相关主管部门、业主委员会。

7.8.5 物业服务人员应按照室内装修管理服务协议，对施工现场进行巡视检查和记录。

1 一级、二级服务应每周巡查不少于 2 次；

2 三级、四级服务应每天巡查不少于 1 次；

3 装修巡视时，有防水施工的，应要求其按规定监督其做闭水试验。

7.8.6 指定装修垃圾存放点，集中设置围挡，不得外溢。业主委托物业服务企业清运装修垃圾的，集中装修期间，装修垃圾应每天密闭清运。

7.8.7 业主或装修人自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输方式，在 2 天内清运。

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 标准中指明应按其它有关标准、规范执行时，写法为：“应符合……的规定（或要求）”或“应按……执行”。

新疆维吾尔自治区工程建设标准

住宅物业服务标准

Service standard of residential property

J12375—2020

XJJ056—2019

条文说明

目 次

1	总 则	39
2	术 语	40
3	基本规定	42
3.1	一般规定	42
3.2	物业服务人员	43
3.3	基本服务	43
4	公共秩序	46
4.1	一般规定	46
4.2	服务等级	46
4.3	消防安全防范	46
5	环境卫生	48
5.1	一般规定	48
5.2	服务等级	48
6	绿化养护	50
6.1	一般规定	50
6.2	服务等级	50
7	共用部位和共用设施设备	51
7.1	综合管理	51
7.5	电梯运行	51
7.8	装饰装修	52

1 总 则

1.0.1 编制本标准目的是为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，创造宜居的生活环境。

1.0.2 标准对适用范围做出规定：

1 适用于住宅（但一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施设备的除外）、住宅小区内的非住宅或者住宅小区外与单幢住宅结构相连的非住宅；

2 适用于房屋的共用部位和共用设施设备，以及物业管理区域内的相关场地、公共秩序、环境卫生等服务活动；

3 非住宅小区的物业服务可参考本标准执行。

1.0.4 物业服务合同是对物业管理的范围、管理事项、服务内容、服务等级、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业服务用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。服务等级通过合同约定。

1.0.6 住宅物业服务牵涉面广，综合性强，涉及《中华人民共和国民法总则》《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国合同法》《物业管理条例》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》等多项法律法规和相关标准。

2 术 语

2.0.1 依据现行国家《民用建筑设计术语标准》GB/T 50504-2009、行业标准《房地产业基本术语标准》JGJ/T30-2015等相关标准，本标准中住宅引自国家标准《民用建筑设计术语标准》（GB/T 50504-2009）通用术语2.2“建筑分类”相关内容。采用2.2.2 民用建筑：供人们居住和进行各种公共活动的建筑的总称。

2.0.7 共用设施设备依据《新疆维吾尔自治区物业管理条例》规定表述。

2.0.8 专项服务的服务内容、标准、费用等由物业管理人与业主本着自愿、公平、公开、等价有偿、诚实信用的原则达成服务协议，可作为物业服务合同的附件，也可另行单独签订。如：老年人、伤残病人的护理、接送子女上学，室内家政、室内保洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理、代缴费用、空置房屋管理（含临时空置房屋）以及用于经营性的专用停车场、停车库管理与服务（不含占道停车服务）等。

2.0.9 特约服务为物业管理人对业主进行预约上门服务。

2.0.11 业主专有部分维修通常由业主与物业管理人协商解决。一般包括业主房屋内出现供水、排水、供热、供电等故障，影响业主正常生活，或可能影响相邻业主利益的。

2.0.12 本条所述常见的紧急维修项目包括：

- 1 房屋外墙装饰面有脱落危险；
- 2 屋面、外墙面出现严重渗漏；
- 3 阳台、晒台、扶梯等各种扶手、栏杆有脱落危险；

- 4 供水系统因水泵故障停水、给水管爆裂造成跑水；
- 5 排水系统因坍塌、堵塞、漏水、爆裂造成功能障碍；
- 6 电梯发生冲顶、蹲底或意外灾害；
- 7 供电系统因供电设备、线路故障造成停电；
- 8 其他共用部位及共用设施出现安全隐患，必须处理的。

3 基本规定

3.1 一般规定

3.1.1 《物业管理条例》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》规定业主享有对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权。物业管理人的各项工作标准和考核标准，应作为物业服务合同附件内容，自觉接受业主和政府有关部门的监督。

物业服务的项目较为繁琐，各岗位工作可能出现交叉，为了明确各岗位职责，提高工作效率，应当建立各岗位操作规程，确保服务质量；

3.1.2 物业服务标准等级与经济发展水平相适应，有必要制定不同的服务标准等级或服务方式，适应不同消费水平，满足不同业主的需要。

3.1.3 物业服务等级应在物业服务合同中明示，且一个物业管理区域应选择一个服务等级。对服务项目和服务内容不宜划分服务等级的，只做定性规定，不做定量要求。

3.1.4 业主满意率是衡量物业服务质量的指标。物业管理人应根据物业服务合同和本标准的服务内容，向全体业主书面征求意见。对存在的问题，及时制定整改措施，接受业主的监督；

3.1.6 非物业服务企业原因，如专用的共用设施设备损坏，罕见的灾害天气等原因，造成服务不能按时达标的，应及时向业主做出合理的解释说明，取得谅解，并限期完成服务内容。

3.2 物业服务人员

3.2.2 物业管理人应依据服务等级、建筑面积、高层和多层住宅、建筑容积率、服务环境、服务半径、技术装备、管理水平、服务人员的操作水平等综合因素，合理配备物业服务人员数量。根据自治区物业管理水平现状，借鉴外省、市经验，制定了物业服务人员配置数量参考表。

鼓励物业管理人采用新技术、新方法，依靠科技进步，提高管理和服务水平。人力成本是物业服务的主要成本，应通过采取加强质量管理、提高机械化、智能化等技术服务手段和方法，在保证服务质量的前提下，可对人员配置数量进行适当调整。

3.3 基本服务

3.3.1 在办理物业承接验收手续时，建设单位或业主委员会应当向物业管理人移交资料如下：

- 1 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图，分户验收等竣工验收资料；
- 2 共用设施清单及其安装、使用和保养、维修等技术资料；
- 3 园林施工图、树种清单；
- 4 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- 5 业主名册；
- 6 法律、法规的规定或者双方约定交付的其他资料。

物业管理人应核对设施设备的名称、型号、数量、使用年限和完好等情况，建立共用部分和共用设施设备的台帐，签订承接查验协议，划分物业服务质量责任。

3.3.3 应严格遵守业主资料信息保密规定，保护业主的合法权益，不得将资料提供给无关人员或转作其他用途。

3.3.4 客户服务场所属物业管理用房。《物业管理条例》第三十条规定，建设单位应当按照规定在物业管理区域配置必要的物业管理用房。《城市居住区规划设计规范》（GB50180）规定，应按照物业总建筑面积的2%配备物业管理用房。《新疆维吾尔自治区物业管理条例》第十四条明确规定：物业服务用房建筑面积不低于物业管理区域总建筑面积的千分之二，除老旧住宅区外，总面积不少于三百平方米；物业服务用房分处设置的，单处建筑面积不小于五十平方米。

客户服务场所是物业管理人接待业主服务的窗口，应在物业用房中设置方便服务业主的场所。已建成住宅区的，物业管理人应与业主协商解决。

3.3.5 必要的办公设施设备主要包括电话、传真机、复印机、电脑、打印机等，宜使用计算机等现代化管理手段进行科学管理，提高管理服务效率和服务质量。

3.3.6 物业管理人应设置24小时服务电话，工作日和节假日有专人接待业主，并公示服务人员和作息时间。

3.3.7 维修回访是物业管理水平的体现，也是物业管理人与业主沟通的重要手段。通过维修回访，增加与业主的接触，了解业主的需求，更好地提供服务。涉及紧急维修时，考虑到住宅区的服务半径（包括高层建筑业主）和目前物业服务水平，征求物业管

理人和业主的意见，有必要对等级服务的时限做出规定。对紧急维修和其他维修规定回访率，一是加强物业管理人对服务人员的工作质量监督，二是及时总结积累经验。

3.3.13 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等与业主生活息息相关，由于城市（乡镇）外网造成供应中断，如每年供热前试水等原因，在获知有关部门或单位信息后，应在第一时间通知业主。

3.3.14 属物业正常维修养护的，应做好计划，控制影响范围和时间，并提前告知业主，如电梯的维修和保洁应避免使用高峰时段，减少对业主生活的影响。

4 公共秩序

4.1 一般规定

4.1.1~4.1.9 维护物业管理区域的公共秩序和安全，应建立健全各项安保制度和措施，如秩序维护人员门岗和巡逻值勤、突发事件的应急应变处理、消防安全等制度和措施，配备必要的设施和装备，加强对进出人员和车辆的管理，提高秩序维护人员服务技能。

4.2 服务等级

4.2.2 建设单位在建设过程中，应配备智能化监控系统。提高对公共区域监控覆盖率，对住宅区全方位的监控，提高业主的安全感，增强防控能力，降低秩序维护人员的工作强度。

4.2.4 突发事件应急预案主要内容应包含火警、盗警、地震、爆炸、维稳处突、人员急救、煤气泄漏、高空坠物伤人及其他不可预见的紧急事件处理预案。

4.3 消防安全防范

4.3.1~4.3.5 按“预防为主，防消结合”原则，提升物业管理人的消防能力建设，对消防安全防范提出了要求：

对消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向所在地应急管理部門的消防机构报告；发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合消防机构工作。

5 环境卫生

5.1 一般规定

5.1.4 在分类收集、分类处理系统尚未建立之前，收集点的设置应考虑适应未来分类收集的发展需要，生活垃圾收集点位置应固定，既要方便居民使用、不影响住宅区卫生和景观环境，又要便于分类投放和分类清运。

5.1.5 生活垃圾宜袋装收集，配置密闭式垃圾收集容器（箱、桶），按栋或按单元设置垃圾收集容器。垃圾容器（箱、桶）保持外观清洁。

5.2 服务等级

5.2.1~5.2.6 建筑物室内外公共区域的保洁措施，应结合当地每年不同季节的气候环境，如沙尘暴天气、春季冰雪融化季节，绿地保洁的季节，对环境卫生产生的影响不同，物业管理人可根据服务等级的规定，保洁的频率应适应自然气候的变化，合理有效，但不能降低物业服务总的工作质量。

5.2.7 道路的积雪和积冰，极易造成人员的伤害。车辆通行的道路如不及时清扫，也会增加清扫难度。为了方便业主出行，有必要对居住区道路、小区路、组团路、宅间小路和其他区域清扫时限做出要求。出现罕见暴风雪，不能及时清扫的，应向业主做出必要解释说明。

5.2.8 生活垃圾收集点和废物箱的设置应符合城市环境卫生设施有关标准规范规定。

6 绿化养护

依据国家园林城市建设管理要求，住宅区绿化养护应当按照国家相关标准执行。

6.1 一般规定

6.1.3 从事绿化养护工作，物业服务人员应熟悉和掌握绿化基本知识，按照花草树木的习性和自然环境情况，适时养护。

6.1.4 物业管理人应建立园林设施和植物档案，记录设施和植物名称、位置、数量、完好情况，并绘制园林设施和植物平面图，便于养护管理。

6.1.5 物业管理区域中的绿化设施、园林小品指为满足人们观赏或者休憩等需要而设立的建筑、设备等。常见的有满足业主健身、亲子游乐设立的游乐健身设施；观赏、休憩设立的各式景观小品；种植设施如花坛、树池、花架、绿篱、灌溉设施等。

6.2 服务等级

按照绿化养护管理程序、养护标准、操作规程等确定服务等级，统一规范绿化养护管理行为。

7 共用部位和共用设施设备

供水、排水、供电、电梯运行等服务项目是保障业主生活的基本需求，在保证正常使用功能的前提下，有些服务项目只作定性要求，不易定量和划明确的服务等级，同时也不便于监督检查。对于没有定量规定的服务项目，物业管理人应根据实际情况，通过工作标准、考核标准和物业服务人员的岗位操作规程，严格检查，并进行工作记录。

7.1 综合管理

7.1.4 新疆自然气候和环境差异较大，每年春季冰雪融化造成外排水屋面形成的冰柱脱落，大风季节造成屋面广告宣传牌和其他物件脱落，造成人员伤亡和财产损失时有发生，应引起高度重视。

7.1.7 物业管理人对物业管理区域的共用设施设备负有看护管理的义务，发现问题及时向有关单位报告中。涉及供热设施设备的维修、养护和管理，按照物业服务合同和有关法律法规实施。

7.5 电梯运行

7.5.1~7.5.6 物业管理人应负责组织对电梯日常维护保养和定期检查，电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。发现问题应及时组织排除；

在电梯运行期间，物业管理人应提供下列服务：

1 配备电梯安全管理人员，严禁违章使用电梯。安全管理人员应具备必要的安全知识。确定科学合理电梯运行高峰时间，监督电梯运行状况，加强日常维修保养，适时做好降温、通风、防雨等服务，防止地面水流入电梯井；

2 电梯停梯维护应提前 1 天通知业主，维修期间应减少对业主正常生活的影响；

3 电梯发生停电困人、夹人等危险情况时，应立即启动应急处置预案，及时通知电梯维保单位，派人赶赴现场处置，物业服务人员须在 15 分钟内到达现场，迅速组织救助；

4 保持电梯机房整洁，控制柜、主机表面、地面无积灰，无污渍，消防设施完好。电梯井底垃圾杂物应定期进行清理。

7.8 装饰装修

7.8.1 《中华人民共和国物权法》第九十一条规定，不动产权利人挖掘土地、建造建筑物、铺设管线以及安装设备等，不得危及相邻不动产的安全。业主对住宅室内的装修，不得影响建筑物的安全，并应减少对其他业主和周边环境的影响，如在装修过程中，不得擅自变动房屋建筑主体和承重结构，供水、排水、供电、供热等线路的改造，不能影响到相邻业主的使用。装修期间注意对相邻业主作息的影响，以及产生的建筑垃圾、噪声、粉尘对环境卫生的影响等。

7.8.2 近年来，由于装饰装修引发的邻里矛盾时有发生。因此装饰装修前，物业管理人与业主、装修人或施工单位签订室内装修管理服务协议，可以及时了解和掌握装饰装修的内容和范围，便

于提供更好地服务。同时通过加强巡视检查，对违法违规现象及时劝阻和报告，积极化解矛盾，正确处理邻里关系。《新疆维吾尔自治区物业管理条例》第四十八条规定：业主进行房屋装修，应当将装修内容、计划工期、装修工程负责人姓名、联系方式等告知相邻业主、物业管理人。物业管理人应当与业主签订书面协议。

新疆维吾尔自治区工程建设标准

15 分钟城市居民活动圈建设技术标准
(试行)

Technical standard for construction of 15-minutes
urban residential activity circle

J15332—2020

XJJ124—2020

主编部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

批准部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

实施日期：2020 年 9 月 1 日

2020 乌鲁木齐

新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

公 告

2020 年 第 94 号

关于批准发布自治区工程建设标准 《15 分钟城市居民活动圈建设技术标准》的公告

现批准《15 分钟城市居民活动圈建设技术标准》为自治区工程建设标准，编号为 XJJ124-2020，自 2020 年 9 月 1 日起施行。

本标准由自治区建设标准服务中心组织出版发行。

自治区住房和城乡建设厅

2020 年 8 月 28 日

前 言

根据自治区住房和城乡建设厅《关于印发 2020 年自治区第三批工程建设标准编制计划的通知》的工作安排，由中国科学院新疆生态与地理研究所、新疆维吾尔自治区城市和建筑设计服务中心会同相关单位编制了《15 分钟城市居民活动圈建设技术标准》。

本标准在编制过程中，编制组结合自治区实际情况，认真总结实践经验，广泛征求了各方面的意见，对具体内容进行了反复研究与修改，最后经审查定稿。

本标准的主要技术内容是：总则；术语；基本规定；交通出行；教育培训；医疗服务；养老服务；商业服务；文体娱乐；行政服务；公共活动空间；共同缔造。

本标准由自治区住房和城乡建设厅负责管理，由新疆维吾尔自治区城市和建筑设计服务中心负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见和建议，请寄送新疆维吾尔自治区城市和建筑设计服务中心（地址：乌鲁木齐市天山区中山路 462 号广场联合办公楼 B 座 24 楼；邮编：830002；邮箱：360616072@qq.com；联系电话：0991-2817009），以便今后修订时参考。

本标准主编单位：中国科学院新疆生态与地理研究所

新疆维吾尔自治区城市和建筑设计服务中心

本标准主要起草人：杜宏茹 陆天舟 李岩 肖凤玲

金笑 何书玲 刘英 马蓓

迪娜·努尔兰 张刚刚

本标准主要审查人：王新宁 马天宇 王策 王新

李江宏 王民贵 杨年山 吴树宏
木塔力甫·艾力 曾 赞 邓 辉

目 次

1	总则.....	1
2	术语.....	2
3	基本规定.....	4
4	交通出行.....	7
5	教育培训.....	11
6	医疗服务.....	15
7	养老服务.....	17
8	商业服务.....	20
9	文体娱乐.....	23
10	行政服务.....	28
11	公共活动空间.....	31
12	共同缔造.....	35
	本标准用词说明.....	36
	引用标准名录.....	37

1 总则

1.0.1 为确保自治区各城市科学合理建设“15分钟城市居民活动圈”，保障“15分钟城市居民活动圈”建设目标、主要建设任务、具体建设要求符合国家和自治区相关规范要求，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于自治区各地州、市县和兵团所属城市建成区范围开展“15分钟城市居民活动圈”建设工作，城市郊区和建制镇可结合自身实际情况参照本标准执行。

1.0.3 “15分钟城市居民活动圈”建设除应符合本标准外，尚应符合国家及自治区现行有关标准的规定。

2 术语

2.0.1 15分钟城市居民活动圈

以居民步行15分钟可满足其物质与生活文化需求为原则，形成的基本服务功能与公共活动空间，一般以社区为基本单位。根据步行可达性及不同人群的需求，可以划分为5分钟、10分钟、15分钟三个圈层，根据不同圈层的供给需求来提供相应层次的设施配套和服务供给。以下内容中将其简称为“15分钟活动圈”。

2.0.2 城市居住区

城市中住宅建筑布局相对集中的地区，简称居住区。

2.0.3 社区

固定的地理区域范围内的社会成员以居住环境为主体，行使社会功能，创造社会规范，与行政村同一等级的行政区域。在当前城市范围内，社区是为实施基层社会管理所划定的最小单元，具有一定的区域边界和相应的行政管理派出机构。

2.0.4 配套设施

对应社区配套建设，并与居住人口规模相匹配的生活服务设施，主要包括基层公共管理与公共服务设施、商业服务设施、市政公用设施、社区服务设施、便民服务设施等。

2.0.5 老旧小区

城市或县城（城关镇）建成年代较早、失养失修失管、市政配套设施不完善、社区服务设施不健全、居民改造意愿强烈的住

宅小区（含独栋住宅楼）。

3 基本规定

3.0.1 活动圈划分

“15分钟活动圈”的范围，根据自治区不同市、县的基层管理单元、居民实际需求等综合确定，一般以社区为基本单元，确保活动圈建设组织工作。根据新疆现有城市人口规模以及人口分布密度，提出“15分钟活动圈”建设的服务人口规模。人口超过100万以上城市建成区“15分钟活动圈”服务人口1.5~3万人；人口超过40万的区域中心城市建成区“15分钟活动圈”服务人口0.8~1.5万人；人口超过10万的城市建成区“15分钟活动圈”服务人口0.6~0.8万人；人口不足10万的城市建成区“15分钟活动圈”服务人口0.2~0.6万人。

表 3.0.1 规模城市建成区“15分钟活动圈”服务人口

	>100万 人口城市	40~100万 人口城市	10~40万 人口城市	<10万 人口城市
步行距离(m)	800~1000	800~1000	800~1000	800~1000
居住人口(万人)	1.5~3	0.8~1.5	0.6~0.8	0.2~0.6

3.0.2 “15分钟活动圈”服务设施分类

1 基础保障类设施是满足社区居民基本生活需求、必须设置的设施，主要包括社区服务中心、幼儿园、中小学、社区卫生服务服务中心和服务站、老年活动室、老年人日间照料中心、公交站点、菜市场、蔬菜直销点、邻里小型商业（如便利店、小餐馆、理发店、快递站）、文化活动中心、文体广场、健身设施、社区体育

公园等公共服务设施，建设标准依据国家相关技术规范以及本导则执行；

2 品质提升型设施是为了提升社区居民的生活品质，根据人口结构、行为特征、居民需求等条件选择设置的设施，包括社区学校、幼儿托管和早教机构、医疗康体服务中心、社区食堂、体育场、游泳馆等。结合实际建设情况，通过问卷、访谈等多种方式征询居民、主要企业、街道办和社区、相关行业主管部门的意见，细化落实品质提升型设施的具体项目内容和设置要求。不同品质提升型设施可根据实际需求新增项目。

3.0.3 “15分钟活动圈”设施配套要求

1 配套设施应遵循合理布局、方便使用、因地制宜、统筹开发原则，依据各城市“15分钟活动圈”的服务半径相对居中布局。

2 不同圈层的设施配套要求有所不同。活动圈5分钟范围内应包括幼儿园、社区公园、社区养老设施以及菜市场等居民日常使用度较高的设施，10分钟范围内容应包括小学等步行距离较短的设施，15分钟范围内应包括中学等步行距离较长的设施。

3 各类配套设施应符合城市规划对公共空间、建筑、市政、园林景观等建设的有关控制要求。

3.0.4 “15分钟活动圈”建设时序要求

1 已建居住区以循序渐进、因地制宜、分类施策为原则，根据各级配套设施的承载能力和居民实际需求，确定具体更新任务，通过共享、开放既有建成设施、通道以及补充提升综合设置等方式，逐步补齐短板，通过改建建筑、改善环境的方式提高品质，

不断完善“15分钟活动圈”设施配置。

2 新建居住区按照标准中的各类设施建设要求统筹规划、同步建设。

4 交通出行

4.0.1 创建安全便捷、尺度适宜、公交优先、步行友好的社区道路系统，并与城市道路交通系统有机衔接。采用小尺度、密路网的交通组织方式，布局合理的社区静态交通设施，保障社区车辆通行顺畅；营造舒适的慢行环境，保障公共服务步行可达，满足居民日常交通出行的需求。

4.0.2 尺度适宜、密路网的交通组织方式，应符合下列规定：

1 形成尺度适宜的生活性道路，路网密度不应低于 $8\text{km}/\text{km}^2$ ，新建居住区或人口较为密集的社区路网密度应以 $10\sim 14\text{ km}/\text{km}^2$ 为宜；

2 社区内道路间距不宜大于 200m ，公共活动中心内道路间距宜小于 150m ，道路断面形式应满足适宜步行和自行车骑行的要求，人行道宽度不应小于 2.5m 。

4.0.3 便捷连通、舒适宜人的步行系统，应符合下列规定：

1 构建完整的社区步行网络，步行网络由城市道路的人行道、街坊通道、地块内公共通道、公共绿地内的步行道等各类步行通道组成；

2 提高步行网络布局的连续性，加强公园、广场、不同层级公共活动中心、公共交通站点等各类公共服务设施较集中的场所之间的有效步行联系，鼓励设置通往或朝向有吸引力公共景观节点的慢行道；

3 已建居住区鼓励开放既有公共设施的内部通道，如商办建筑、文化体育设施、公园、公共交通站点、地块之间连通道等多种形式的步行道，提升步行的可达性；鼓励新建居住区实行人车分流；

4 人行道应提供充足的日照、照明、遮荫和街道活动空间，地面铺装的材质和图案可适当活泼，设施带应为行人提供驻留、休憩空间。商业活动步道鼓励多元业态混合，文化风貌步道重点改善交通结构，增加步行空间，形成连续慢行通道；

5 整治老旧小区步行路路面铺装，宜选用防滑、耐久材料，具备条件的小区可采用透水铺装材料，透水铺装率参照上位规划指标执行。

4.0.4 建设便捷安全的公共交通，提高地面公交的站点服务覆盖率，应符合下列规定：

1 实现中心城区公共交通站点 500m 内全覆盖；

2 在公交车站布置方便行人的车站设施，如防晒、防雨的候车亭以及座位或可倚靠的设施等；

3 出租车与小汽车停靠点可合设，并与公交停靠站分开设置，距离公交停靠站不小于 50m，若存在相互干扰的情况，公交停靠站优先设置。

4.0.5 建设无障碍交通出行系统，应符合以下规定：

1 加大道路无障碍设施建设力度以及无障碍设施的连通性，保障残障人士及老年人等有需求的人群能够安全、方便出行；

2 人行道在各种路口、出入口位置、人行横道两端必须设置

缘石坡道，坡面平整、防滑，优先选用全宽式单面坡缘石坡道，坡度不应大于 1:20；

3 老旧小区改造过程中有需求的路段可设置盲道，避开树木、电线杆等障碍物，型材表面应防滑，颜色应与相邻人行道铺面颜色形成对比，并与周围景观相协调；

4 新建居住区机动车停车场（库）应设置不少于 0.5%的无障碍机动车位，地面涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志。

4.0.6 建设布局合理的停车设施，应符合下列规定：

1 新建居住区配建停车位应满足每 1 户 1 个停车位的标准，地上停车位应优先考虑设置多层停车库或机械式停车设施，地面停车位数量不宜超过住宅总套数的 10%，地下停车位不得低于总停车位的 80%，自行车等非机动车的停车设施应设置在方便居民使用的位置；

2 已建居住区明确停车位缺口规模，通过内部挖潜、区域共享等多种途径增建停车位和停车设施，有条件的可以建设立体停车库；老旧小区增建、增划停车位，规范机动车停车秩序，修建自行车、电动车停车棚；

3 居住区相对集中设置且人流较多的地区，商场和街道综合服务中心配建机动车车位 $\geq 0.45/100\text{m}^2$ 建筑面积、非机动车车位 $\geq 7.5/100\text{m}^2$ 建筑面积，菜市场机动车车位 $\geq 0.3/100\text{m}^2$ 建筑面积，社区卫生服务中心配建非机动车车位 $\geq 1.5/100\text{m}^2$ 建筑面积。

4.0.7 建设布局合理的充电桩停车设施，应符合下列规定：

1 新建居住区配建停车位应 100%建设充电设施或预留建设

安装条件，大型公共建筑物配建的停车场、社会公共停车场建设充电设施或预留建设安装条件的车位比例不低于 10%；

2 鼓励新建居住区建设占地少、成本低、见效快的机械式与立体式停车充电一体化设施；

3 鼓励充电服务、物业服务等企业参与居民区充电设施建设运营管理，统一开展停车位改造，在居民区配建公共充电车位；对有固定停车位的用户，优先在停车位配建充电设施。

5 教育培训

5.0.1 提供充足多样的教育设施，教育设施包括基础教育设施（幼儿园、小学、中学）、基础教育延伸设施（幼托中心、学龄儿童托管机构等）、大众教育设施（老年学校、职业培训中心、成年人兴趣培训班等）等。

5.0.2 教育设施的布局应考虑适用人群的步行可达性，幼儿园应尽量布局在5分钟步行范围内，小学教育设施应尽量布局在5~10分钟的步行范围内，中学设施可布局在15分钟的步行范围内。

5.0.3 加强基础教育，引导基础教育延伸，应符合下列规定：

1 初中、小学的建筑面积和用地规模应符合国家现行有关标准的规定。新建居住区按照标准配套建设基础教育设施，已建居住区按照标准补充各类学龄儿童的基础教育设施；

2 为幼儿提供多样化的启蒙教育，设立早教培训设施，引入相关业态，并利用社区公共活动场地，设置有趣的课程和亲子活动，实现多样的幼儿启蒙教育；

3 加强社区组织、市场与政府协作，规范化管理学龄儿童托管机构；分时使用社区图书室等设施，作为公益性学龄儿童托管设施。

5.0.4 设立各类社区学校，引导居民提升自我能力，应符合下列规定：

1 对外来人口较多的社区重点提供职业培训，结合社区就业创业指导中心为社区提供各类职业教育培训；

- 2 开展面向成年人的各类兴趣培训，丰富居民人文生活；
- 3 在老龄化社区重点建设老年学校，丰富老年人精神文化生活；
- 4 各类社区学校可以和社区服务中心联合建设。

表 5.0.4 教育设施配置要求

分类	步行可达距离	配置设施		建筑面积 (m ²)	用地面积 (m ²)	设置要求
基本保障类	5 分钟 (200 ~ 300m)	幼儿园	6 班	3150	5240	(1) 应设于阳光充足、接近公共绿地、便于家长接送的地段；其生活用房应满足冬至日底层满窗日照不少于 3h 的日照标准；宜设置于可遮挡冬季寒风的建筑物背风面； (2) 服务半径不宜大于 300m； (3) 幼儿园规模应根据适龄儿童人口确定，不宜超过 12 班，每班座位数宜为 20~35 座；建筑层数不宜超过三层； (4) 活动场地应有不少于 1/2 的活动面积在标准的建筑日照阴影线之外； (5) 各市、县可依据具体情况执行，人口密度大城市活动圈可依据步行可达性严格执行，人口密度小城市可依据实际情况步行可达距离放宽至 5~15 分钟。
			9 班	3850	6410	
			12 班	5240	7580	
	10 分钟	小学	18 班	7678	21600	(1) 选址应避开城市干道交叉口等交通繁忙路段；

	(500m)		24班	10057	30300	<p>(2)规模应根据适龄儿童和青少年人口确定,且不宜超过36班,新建小学、初中宜设24班、30班或36班。人口不足3万人独立地区,宜考虑设置18班中小学;</p> <p>(3)学生上下学穿越城市道路时,应有相应的安全措施;</p> <p>(4)小学应设不低于200m环形跑道和60m直跑道的运动场,并配置符合标准的球类场地;</p> <p>(5)鼓励教学区和运动场地相对独立设置,并向社会错时开放运动场地;</p> <p>(6)小学服务半径不宜大于500m,中学服务半径不宜大于1000m;各市、县可依据具体情况执行,人口密度大城市活动圈可依据步行可达性严格执行,人口密度小城市可依据实际情况步行可达距离放宽至10~15分钟。</p>
			30班	11965	34700	
			36班	13943	39100	
	15分钟 (800~1000m)	初中	18班	9705	28600	<p>(4)小学应设不低于200m环形跑道和60m直跑道的运动场,并配置符合标准的球类场地;</p> <p>(5)鼓励教学区和运动场地相对独立设置,并向社会错时开放运动场地;</p> <p>(6)小学服务半径不宜大于500m,中学服务半径不宜大于1000m;各市、县可依据具体情况执行,人口密度大城市活动圈可依据步行可达性严格执行,人口密度小城市可依据实际情况步行可达距离放宽至10~15分钟。</p>
			24班	12985	34700	
			30班	15872	40700	
			36班	18198	52300	
	品质提升类	/	社区学校			<p>(1)宜复合设置;</p> <p>(2)鼓励与文化活动中心综合设施。</p>
5分钟 (200~300m)		幼儿托管点			<p>(1)应设于阳光充足、接近公共绿地、便于家长接送的地段;其生活用房应满足冬至日底层满窗日照不少于3h的日照标准;宜设置于可遮挡冬季寒风的建筑物背风面;</p> <p>(2)服务半径不宜大于300m;</p> <p>(3)活动场地应有不少于1/2的活动面积在标准的建筑日照阴影线之外。</p>	

	10分 钟 (500 m)	学龄儿童托管机构、幼儿早教培 训 中心	
--	------------------------	---------------------------	--

6 医疗服务

6.0.1 医疗卫生设施主要包括社区卫生服务中心和社区卫生服务站。

6.0.2 医疗卫生设施的配置应满足 15 分钟步行可达，且不宜与菜市场、学校、幼儿园、公共娱乐场所、消防站、垃圾转运站等设施毗邻，在人口较多、服务半径较大或服务半径难以覆盖的社区，可设置社区卫生服务站或增设社区卫生服务中心。

6.0.3 完善社区医疗卫生职能，应符合下列规定：

1 社区卫生服务中心承担辖区内居民的健康保健管理等工作，开展一般常见病、多发病的门诊和住院诊疗，开展慢性非传染性疾病的医疗护理；积极推进社区卫生服务机构首诊、双向转诊、康复等服务，并通过组建全科医生服务团队、家庭医生上门服务等形式，扩展社区卫生服务的广度和深度；

2 新建居住区卫生服务中心原则上以街道为单位设置，同时兼顾服务人口；已建居住区综合考虑人口规模、服务覆盖度，适当补充社区卫生服务中心或以社区卫生服务站；

3 考虑增设婴幼儿保健、家庭护理、心理咨询、临终关怀等医疗服务，实现对社区居民全生命周期的关心与照护。

6.0.4 加强医疗卫生资源共享，应符合下列规定：

1 建立高覆盖、高品质、全方位的社区医疗服务网络，满足活动圈内居民日常看诊、取药、滴液等基础性门诊医疗服务需求

以及各类家庭成员的日常保健护理需求；

2 统筹城市内部医疗资源，通过市、区医院与社区卫生中心共建等措施推进医疗资源共享，提升社区医疗卫生中心技术水平。

表 6.0.4 基础保障类医疗设施配置要求

步行可达距离	配置设施	内容	建筑面积 (m ²)	设置要求
15 分钟 (800~1000m)	卫生服务中心	预防、医疗、保健、康复、健康教育、计生等	1700~2000	<p>(1) 原则上按街道办事处范围设置，且不宜与菜市场、学校、幼儿园、公共娱乐场所、消防站、垃圾转运站等设施毗邻，人口较多、服务半径较大、服务半径难以覆盖的社区，可设置社区卫生服务站或增设社区卫生服务中心；</p> <p>(2) 服务半径不宜大于 1000m；</p> <p>(3) 社区卫生服务中心应为相对独立的院落，满足交通便利、诊疗、急救和转诊快捷医疗需求。设有两处独立出入口，且满足污水及医疗废弃物处理等设置要求；</p> <p>(4) 根据基层卫生事业发展和居民健康需求设置一定数量的综合康复床，并按照 30~50m²/床标准增加建筑面积。</p>
5 分钟 (200~300m)	社区卫生服务站	预防、医疗、计生等服务	120~270	<p>(1) 1000m 范围内如有社区卫生服务中心，可不再设置社区卫生服务站；</p> <p>(2) 服务半径不宜大于 300m；</p> <p>(3) 无需独立院落，如设在公共建筑内，应为相对独立区域的首层或带有首层的连续楼层，并与相邻区域墙体隔离，应设有独立出入口，且满足医疗废弃物处理等设置要求。</p>

7 养老服务

7.0.1 养老服务设施应包含社区养老院、日间照料中心和老年活动室等社区居家养老服务设施，满足老年人各项养老需求。

7.0.2 考虑到老年人的步行可达距离，养老服务设施应尽量布局在步行时间较短的范围，最适宜的是 5~10 分钟的距离。

7.0.3 保障养老设施建设用地，应符合下列规定：

1 将各类养老服务设施建设用地纳入规划和年度用地计划，分区、分级规划设置，养老设施人均用地不应少于 0.1m^2 的标准。新建居住区要配套社区养老服务设施，与住宅建设同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用；

2 养老设施布局应选择地形平坦、阳光充足、通风良好的地段。社区养老院宜临近医疗卫生和文体等公共服务设施布局，建筑规模不少于 20 床，老年活动室与社区服务中心统筹建设。

7.0.4 健全养老服务设施，应符合下列规定：

1 按照“居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”要求，将社区老年人日间照料中心和社区卫生服务中心建设融为一体，依托社区养老院完善机构养老服务，并重视居家养老服务，按标准配置日间照料中心和老年活动室。有条件的社区实现照料中心夜间看护服务，全面满足老人保健康复、生活照料以及精神慰藉多方面需求；

2 根据老年人的体能、心理特征，新建、改建、联合建设社

区养老服务设施。已建居住区以改扩建为主，进一步加强适老化和无障碍设施建设，加强医养结合的居家养老机构（设施）和智慧型养老机构（设施）的建设力度。可利用街道和社区的闲置资源，或者通过购置、转换等方式开辟社区养老服务设施；老旧小区通过置换、改建等方式，配套建设社区居家养老服务设施。

7.0.5 创新养老服务模式，应符合下列规定：

1 鼓励采取“公办民营”、“民办公助”、政府购买服务等方式，将政府承担的居家养老服务项目委托给社会组织和企业运营，引导养老机构专业服务向社区居家养老延伸；

2 加快建设“互联网+”智慧养老模式，为老年人提供更方便、快捷的助洁、助餐、助浴、助急、助医、助行、助购等居家养老服务。

表 7.0.5 基础保障类养老设施配置要求

步行可达距离	配置设施	内容	建筑面积 (m ²)	其他控制指标	设置要求
/	社区养老院	养老、护理等	7000~17500	建筑面 积 80 m ² / 千人,新 区按 100 m ² / 千人	(1) 宜临近社区卫生服务中心、幼儿园、小学以及社区服务中心; (2) 宜设置在建筑物一、二、三层,并设有独立出入口,不宜安排在地下层、半地下层或夹层,底层建筑面积不宜少于 300 m ² ; (3) 社区养老院一般规模宜为 200~500 床; (4) 老年养护院一般中型规模为 100~500 床; (5) 日间照料中心设计需考虑相关日照标准要求,服务半径不宜大于 300m。
/	老年养护院		3500~17500		
5 分钟 (200~300m)	日间照料中心 (托老所)	老年人日托服务,包括餐饮、文娱、健康、医疗保健等。	350~750		
	老年活动室	交流、文娱活动等。			

8 商业服务

8.0.1 商业服务设施布局建设根据市民生活习惯，就近提供丰富、多元的生活性便民商业服务，满足活动圈内买菜、吃饭、维修、快递服务等日常需求。

8.0.2 引导商业服务设施布局，应符合下列要求：

1 社区商业按居住人口规模和服务半径，配置相应的社区便民商业中心、街坊商业等设施，对经营性的配套设施进行有效引导和合理布局；

2 社区商业购物服务业态类型和功能应符合《社区商业设施设置与功能要求》GB/T37915。

表 8.0.2 社区商业的设置规模

分类	服务人口 (万人)	服务半 径(km)	人均商业面积 (建筑面积) m ²	商业设置规模 (建筑面积/万 m ²)
社区商业综合体	3	≤3	0.6~0.8	1~4.5
社区便民商业中心	0.5~1	≤1	0.45~0.57	0.05~0.2
街坊商业	≤0.3	≤0.5	0.15~0.37	≤0.05

8.0.3 优化商业经营结构，应符合下列要求：

1 为使商业街更具活力，招商原则应避免同业竞争，促成互补经营。

2 新建居住区商业的经营结构，一般按照购物 40%、餐饮 30%和其他服务 30%的比例进行设置。不同社区商业的经营结构

可根据离商业中心、专业街及大型综合超市的远近，根据社区的空间形态、交通网络状况以及社区居民消费层次等因素有所差异；

3 已建居住区应按照服务人口及设施数量比例进行调整，确保适合的商业经营结构设置；

4 出台专项扶持政策鼓励社区商业，利用优惠政策鼓励更多有实力的连锁企业参与社区商业建设。

8.0.4 鼓励新兴商业业态的发展，应符合下列规定：

结合现代生活方式和需求，鼓励发展新兴社区商业业态。搭建线上服务平台、线下体验空间的新兴商业服务模式，定向提供家居生活用品团购，包括每日必须的生鲜蔬果、米面粮油等品质生活用品，满足居民需求。

表 8.0.4 商业设施配置要求

分类	步行可达距离	配置设施	内容	建筑面积 (m ²)	其他控制指标	设置要求
基础保障类	10分钟 (500m)	菜市场、蔬菜直销店	副食品、蔬菜等	750 ~ 1500 或 2000 ~ 2500	建筑面积 80~120m ² /千人	(1) 服务半径不宜大于 500m; (2) 若确有困难可以其他形式作为灵活补充,如早晚集市等,也可通过线上配送方式扩大菜市场的服务范围; (3)应设置机动车、非机动车停车场。
	/	邻里小型商业	熟食店、小餐馆、理发店、便利店、图书音像店、美容店、洗衣店、银行网点、快递站等		80 ~ 100 m ² / 千人	(1) 大范围内分散布局,提高可达性; (2) 在局部范围宜保证业态多元并彼此临近。
品质提升类	5分钟 (200~300m)	便民服务点	平价早餐、小型菜店、家电和自行车维修、家政、快递收发等生活服务	不 低 于 300	1000 ~ 3000 人 设 1 处, 60 ~ 100 m ² / 千人	(1) 宜布置于公交站点、小区出入口等步行交通便捷的地段; (2)原则上位于建筑底层,并设有独立出入口。
	10分钟 (500m)	社区食堂	为社区居民尤其是老年人提供助餐服务			宜结合社区服务站、文化活动的站等设置。

9 文体娱乐

9.0.1 提供多样化的文化设施，构建多样化的健身公共空间，配备完善的文化和体育设施，提高居民日常休闲娱乐、锻炼的便利程度，满足活动圈居民文体娱乐 15 分钟步行可达。

9.0.2 完善文体设施网络，应符合下列规定：

1 新建居住区配套建设文体设施应严格执行城市居住区规划设计等标准，并实现同步设计、同步施工、同步投入；

2 已建居住区可利用居住区道路或闲置空地进行改造，完善文体设施网络，提升活动圈的康体娱乐活动品质，通过多样化的设施配置，提升整体社区居民生活面貌；

3 提供多样化的文化设施，按照标准优先完善社区图书室、文化活动室等基础保障性设施，并结合实际居民需求考虑增加棋牌室和阅览室等丰富文化生活的品质提升类设施；

4 应对现代绿色健康的生活方式需求，构建多样化的健身休闲空间，覆盖从儿童到老人各个年龄段，满足从基础健身到专业训练等各类全民健身需求。

9.0.3 打造社区文化展示空间，应符合下列规定：

1 挖掘社区现有资源与发展潜力，利用社区内公共场地，设置形式灵活的文化展示宣传空间，彰显自身特色，并与社区景观设计融为一体；

2 通过城市文化机构和文化项目走进社区，带动社区文化建设，丰富居民文化生活。

9.0.4 推进社区体育公园建设，应符合下列规定：

1 社区体育公园应方便社区居民中不同年龄段人员的使用，以群众性体育健身为主要功能，兼有社区公园休憩、交往等一般功能；

2 社区体育公园应配备齐全的体育设施，包含常规运动设施（各类球场）、特殊运动设施（攀岩、极限滑板等）、健身设施（健身广场、健身路径等）、儿童游憩设施等，以及配套服务设施、绿化与环境设施，具体建设内容参照《城市社区体育设施技术要求》。

9.0.5 加强社区足球场地建设，应符合下列规定：

重点加强社区足球场地设施建设试点工作，有条件的城市新建居住区应建有1块5人制以上足球场地，已建居住区可通过改造建设小型多样的场地设施。

9.0.6 加强学校体育设施及场地建设，应符合下列规定：

1 新建中小学严格按照《中小学校设计规范》以及相关标准进行体育设施和场地建设，已有中小学查漏补缺，达到各类体育设施和场地的建设要求；

2 加强校园足球场地设施建设，修缮改造现有校园足球场地。每个足球特色学校均建有1块以上足球场地，其他学校创造条件建设适宜的足球场。

9.0.7 盘活现有文体设施，应符合下列规定：

1 场地分时分阶段灵活利用，满足社区居民健身锻炼、广场文化、节庆、排挡、特色集市等活动需求；

2 开放原有供小部分居民使用的活动场所，错时开放单位大院等内部运动设施，加快推进企事业单位等体育设施向社会开放，提高文体设施的利用率；

3 推动有条件的学校体育场馆设施在课后和节假日向本校学生和公众有序开放，建立学校和社区场地资源共享机制，提高校园场地综合利用率；

4 通过体育场馆设施免费或低收费开放等措施增加供给，通过管办分离、公建民营等模式，推行市场化商业运作。

表 9.0.7-1 文化设施配置要求

分类	步行 达距 离	配置 设施	内容	建筑面积 (m ²)	设置要求
基 础 保 障 类	15 分 钟 (800 ~ 1000 m)	文 化 活 动 中 心	开展图书阅 览、科普知 识宣传与教 育、影视厅、 舞厅、游艺 厅、球类、 棋类，科技 与艺术等活 动	3000 ~ 6000	(1)原则上按街道办事处 所辖区域进行设置； (2)宜结合或靠近同级 公共绿地设置，可与其 他设施合并设置； (3)服务半径不宜大于 1000m。
	10 分 钟 (500 m)	文 化 活 动 站	书报阅览、 书画、文娱、 健身、音乐 欣赏、茶座 等	250~1200	(1)宜结合或靠近公园 绿地设置； (2)服务半径不宜大于 500m。

表 9.0.7-2 体育设施配置要求

分类	步行可达距离	配置设施	内容	建筑面积 (m ²)	设置要求
品质提升类	5分钟 (20)	小型社区体育公园	小型多功能运动场地或同等规模的球类场地	770 ~ 1310	(1) 服务半径不宜大于 300m; (2) 用地面积不宜小于 800m; (3) 宜配置半场篮球场 1 个、门球场地 1 个、乒乓球场地 2 个; (4) 门球活动场地应提供休憩服务和安全防护措施。
基础保障类	0~300m)	多功能文体广场	健身场所, 含广场舞场地	150 ~ 750	(1) 宜结合绿地设置; (2) 广场舞等活动场地的设置应避免噪声扰民。
		健身点	室内、室外健身点	300	(1) 宜结合绿地设置; (2) 可与多功能文体广场合并设置。
	/	健身路径	健身锻炼		可与公共活动空间、广场、绿地结合设置
	10分钟 (500m)	中型社区体育公园	多功能运动场地或同等规模的球类场地	1310~2460	(1) 宜结合公共绿地等公共活动空间统筹布局; (2) 服务半径不宜大于 500m; (3) 宜集中设置篮球、排球、5 人足球场地。

品质提升类	15分钟 (800~1000m)	大型社区体育公园	足球场、篮球场、网球场、羽毛球场等	3150~5620	<p>(1) 宜选址位置适中、交通便利的地区，有利于人群集聚活动和人流、车流的疏散；</p> <p>(2) 用地工程地质条件稳定，符合安全、卫生和环保的相关标准；</p> <p>(3) 宜结合城市各级公园绿地、广场等公共开敞空间建设；</p> <p>(4) 服务半径不宜大于1000m。</p>
		体育场(馆)或全民健身中心	具备多种健身设备、专用于开展体育健身活动的综合体育场(馆)或健身馆	1200~15000	<p>(1) 服务半径不宜大于1000m；</p> <p>(2) 体育场应设置60m~100m直跑道和环形跑道；</p> <p>(3) 全民健身中心应具备大空间球类活动、乒乓球、体能训练和体质检测等用房。</p>
		游泳池(馆)			

10 行政服务

10.0.1 行政服务设施包含社区服务中心、街道办事处、派出所、警务站等为居民提供服务帮助的设施和机构。

10.0.2 保障社区基层办公，为居民就业创业提供帮助，实现办公与管理服务均衡化。保障服务所需的规模，确保基层办公服务高覆盖度。

10.0.3 行政服务设施的布局和建设，应符合下列规定：

1 保障服务所需的规模，将相关设施设置于社区内部，确保基层办公服务高覆盖度，以便日常管理；

2 社区服务中心宜选择位置适中、方便居民出入，便于服务社区辖区居民的地段，宜靠近广场、公园、绿地等公共空间；

3 派出所、警务站选址在辖区内位置适中、交通方便的地段，并符合公安机关基层设施建设的相关规定；可结合需求与街道办、社区中心一站式综合设置；

4 活动范围较小的社区办公设施可不独立占地，设置在建筑物一、二、三层，并设有独立出入口，不宜安排在地下层、半地下层或夹层，其他行政办公服务设施配置要求参照《城市居住区规划设计标准》GB50180；

5 文化活动中心、社区服务中心（街道级）、街道办事处等服务设施宜联合建设并形成街道综合服务中心，其用地面积不宜小于 1hm²。

表 10.0.3 行政设施配置要求

步行可达距离	配置设施	内容	单项规模		其他控制指标	设置要求
			建筑面积 (m ²)	用地面积 (m ²)		
15 分钟 (800~1000 m)	社区服务中心	宜设置助残、康复保健、家政服务、计划生育宣传咨询、婚姻中介等社会救助和利民的服务项目	700 ~ 1500	600 ~ 1200	原 则 上 一 个 街 道 行 政 范 围 设 1 处	(1) 一般结合街道办事处所辖区域设置，街道办事处与社区服务中心宜复合设置，独立占地；(2) 宜选择位置适中、方便居民出入，便于服务社区辖区居民的地段；(3) 宜靠近广场、公园、绿地等公共空间；(4) 服务半径不宜大于 1000m；(5) 建筑面积不应低于 700m ² 。
	街道办事处	街道办公	1000 ~ 2000	800 ~ 1500		(1) 一般结合所辖区域设置；(2) 服务半径不宜大于 1000m。
/	司法所	法律事务援助、人民调解、服务保释、监外执行人员社区矫正	80 ~ 240			(1) 一般结合街道办事处所辖区域设置；(2) 宜与街道办事处或其他行政管理单位结合建设，应设置单独出入口。
/	派出所		1000 ~ 1600	1000 ~ 2000		(1) 派出所宜独立占地，宜建低层、多层建筑。受条件所限需与其他建筑合建的，

					派出所部分宜安排在该建筑的3层以下，设置单独区，具有独立的竖向交通、平面交通、场地及出入口；（2）有条件设置警用训练场的，训练场宜为600m；（3）宜设置于辖区内位置适中、交通方便的地段，并符合公安机关基层设施建设的相关规定；（4）2.5~5万人宜设置一处；（5）服务半径不宜大于800m。
5分钟 (200~300m)	社区服务站	社区服务站含社区服务大厅、警务室、社区居委会办公室、居民活动用房、活动室、阅览室、残疾人康复室	600 ~ 1000	500 ~ 800	按3000户左右设置1处，每100户30m ² 以上 （1）服务半径不宜大于300m；（2）建筑面积不得低于600m ² ；（3）宜复合设置，无独立占地要求；（4）宜设置在建筑物一、二、三层，并设有独立出入口，不宜安排在地下层、半地下层或夹层，底层建筑面积不宜少于300m ² ；（5）社区警务工作场所宜设在一层，建筑面积在68m ² 以上。
/	就业创业指导中心	求职登记、职业技能讲座体验、创业咨询等			（1）宜结合社区服务中心、社区文化活动中心或众创空间等设施复合设置；（2）鼓励与社区文化活动中心共享培训教室、活动室等。

11 公共活动空间

11.0.1 公共活动空间包括点状布局的公共绿地和广场、独立占地的公共空间以及附属开放空间，主要为 24 小时对公众开放的文化、体育、商业、办公、教育、居住等室外空间。

11.0.2 公共活动空间布局应满足居民步行可达的要求，且人均拥有量适宜。

11.0.3 形成连续完整、便捷可达的公共空间系统，应符合下列规定：

1 社区公共空间应达到 $4\text{m}^2/\text{人}$ ，小型公共空间的服务半径不宜超过 300m，鼓励有条件的地区覆盖率达到 100%，公共活动中心区以及居住人口密度大于 $2.5\text{万人}/\text{km}^2$ 的居住社区内，小型公共空间的服务半径不宜超过 150m；

2 构建动静分区合理、边界清晰连续的小游园、小广场，结合配套设施和景观小品塑造连续、宜人、有活力的街道空间。

11.0.4 满足不同人群需求的公共空间，应符合下列规定：

1 宜兼顾社区内不同人群的需求，设计各具特色的绿地、广场；

2 新建居住区应设置幼儿游戏场地、儿童游戏场地、青少年活动与运动场地、老年人健身与公共场地；

3 各类活动设施包括幼儿和儿童的游戏器具、青少年运动的运动器械和老年人健身与公共使用的设施；

4 户外活动场地的配置与设计宜以居民的年龄结构为基础，

其分类与设计应根据不同年龄组人群的活动的生理和心理需要以及行为特征来进行；

5 已建居住区可通过挖潜附属开放空间等方式提升公共空间利用率。例如，鼓励多、高层民用建筑底层架空用作公共开放空间、绿化空间、通道等公共用途，且 24 小时开放使用；鼓励商业、办公、文化设施、居住、学校等用地中的附属绿地广场对外开放。

11.0.5 配套建设公共绿地，应符合下列规定：

1 新建居住区配套人均公共绿地面积不小于 $2\text{ m}^2/\text{人}$ ，公园最小规模不小于 4 hm^2 。已建居住区可采取多点分布及立体绿化等方式改善居住环境，但人均公共绿地面积不应低于当地相应控制指标的 70%；

2 新建居住区集中绿地的规划建设不应低于 $0.5\text{ m}^2/\text{人}$ ，已建居住区不应低于 $0.35\text{ m}^2/\text{人}$ ，宽度不应小于 8 m ，在标准建筑日照影线范围之外的绿地面积不应小于 $1/3$ ，其中应设置老年人、儿童活动场地；

3 种植适宜干旱区气候和本地土壤条件的植物种类，采用乔、灌、草相结合的复层绿化方式，丰富景观层次，增加环境绿量；

4 公共绿地活动场地、附属道路和绿地活动场地的铺装，在符合相关功能性要求下应满足透水性要求；

5 开放式绿地应进行无障碍设计，地坪坡度大于 5% 的社区，应至少设施 1 个满足无障碍要求的绿地。

11.0.6 配套建设公共厕所，应符合下列规定：

1 新建居住区公共厕所布局与公共空间有机结合，服务范围以 300~400m 为宜，已建居住区以 100~150m 为宜；

2 独立式公共厕所与相邻建筑物间宜设置不小于 3m 宽绿化隔离带；结合设置的非独立式公厕应位于主体建筑底层，并有单独的出入口和管理式；

3 新建居住区或已建居住区更新过程中必须将公共厕所列入规划，公共厕所设计可参考《城市公共厕所规划和设计标准》CJJ14；

4 厕所的入口和通道应符合无障碍厕所设计，通行净宽度不应小于 80cm，地面应防滑、不积水，无障碍厕位应设置无障碍标志。

11.0.7 建设富有人文魅力的公共空间，应符合下列规定：

1 突出公共空间的历史文化内涵和社会人文特征，在传承与创新中形成具有独特文化魅力的空间形象，塑造高品质的公共环境；

2 加强保护具有历史文化价值的公共空间，进一步拓展保护对象，充分发挥历史文化要素对于公共环境文化品质的提升作用，将其纳入城市公共空间体系之中，彰显文化底蕴；

3 关注历史风貌地区公共空间的设计和历史建筑周边，突出历史文化内涵和公共艺术品质；

4 新建居住区的公共绿地、广场、街道等设计应充分彰显文化内涵，在传承与创新中形成具有独特文化魅力的空间形象，塑

造高品质的公共环境。

11.0.8 建设安全和谐的公共空间，应符合下列规定：

加强对公共空间的安全管控，拓宽多种安全管控措施，加强电子监控的使用，发挥便民警务站的功能，加强安全方面的督查。

12 共同缔造

12.0.1 坚持以人民为中心、共建共享的理念，充分发挥社区居民的主体作用，发动居民参与活动圈“共同缔造”活动，打造共建共治共享的社会治理格局。

12.0.2 采纳居民的意愿和建议，制定本社区“15分钟活动圈”建设方案，发动社区居民积极投工投劳到“15分钟活动圈”的建设工作中，鼓励群众对建设过程和结果进行监督、管理。

12.0.3 发动群众参与活动圈“共同缔造”，应符合下列规定：

1 充分利用现代信息技术，搭建社区居民沟通平台，拓宽政府与社区居民交流的渠道；

2 开展多种形式的基层协商，征集居民需要解决的突出问题，共同研究建设方案，使基层政府和相关部门从传统的决策者、包办者转变为引导者、辅导者和激励者；

3 发动社区居民积极投工投劳“15分钟活动圈”的建设工作，主动参与老旧小区改造、人居环境整治及公共空间的建设和改造，主动配合配套基础设施和公共服务设施建设，珍惜劳动成果，持续保持社区美好环境，共同为人居环境建设贡献力量；

4 针对“15分钟活动圈”内涉及环境卫生、公共空间管理、停车管理等内容，依托社区居委会或居民自治组织，鼓励社区居民共同商议拟订居民公约并监督执行。

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的用词：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 标准条文中指定应按其他标准、规范执行时，采用“应按……执行”或“应符合……规定或要求”。

引用标准名录

- 《城市居住区规划设计标准》 GB50180
- 《中小学体育器材和场地》 GB/T19851
- 《城市社区体育设施技术要求》 JG/T191
- 《城镇老年人设施规划规范》 GB 50437
- 《城市绿地设计规范》 GB50420
- 《社区商业设施设置与功能要求》 GB/T37915
- 《中小学校设计规范》 GB 50099
- 《中小学校体育设施技术规程》 JGJ/T 280
- 《无障碍设计规范》 GB 50763
- 《社区卫生服务中心、站建设标准》 建标 163
- 《小学体育器材设施配备标准》 JY/T0466
- 《中学体育器材设施配备标准》 JY/T 0467
- 《社区老年人日间照料中心服务基本要求》 GB/T33168
- 《城市综合交通体系规划标准》 GB/T51328
- 《老年人照料设施建筑设计标准》 JGJ450
- 《城市公共服务设施规划标准》 GB50442
- 《公园设计规范》 GB51192
- 《城市容貌设置标准》 GB50449
- 《托儿所、幼儿园建筑设计规范》 JBJ39
- 《电动汽车充电站设计规范》 GB 50966
- 《城市公共厕所规划和设计标准》 CJJ14

