

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/BJWX

北京物业管理行业协会团体标准

T/BJWX XXXX—XXXX

物业服务标准体系建设要求

Construction guidelines of property services standard system

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京物业管理行业协会 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 建设原则	1
5 基本要求	1
6 物业服务标准体系	2

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。

本文件由北京物业管理行业协会提出并归口。

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。

本文件起草单位：北京物业管理行业协会、北京市标准化研究院。

本文件主要起草人：

本文件主要起草人：。

物业服务标准体系建设要求

1 范围

本文件规定了物业服务标准体系的构建原则、标准体系的组成及标准子体系的构建等内容。
本文件适用于住宅物业服务标准体系建设，非住宅物业服务标准体系建设可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建
DB11/T 751 住宅物业服务标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务 **property service**

物业服务人受业主或者建设单位委托，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地，进行维修、养护、管理，维护公共环境卫生和相关秩序的活动。

[来源：DB11/T 751—2010, 2.0.1, 有修改]

注：物业服务人包括物业服务企业、专业单位和其他物业管理人。

3.2

物业服务标准体系 **property services standard system**

物业服务相关标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

4 建设原则

4.1 需求导向，目标明确

以构建党建引领社区治理框架下的物业管理体系，建设和谐宜居社区为目标，建立符合北京市物业服务发展现状及需求的物业服务标准体系。

4.2 依法合规，协调科学

按照物业服务有关法规政策要求，梳理全要素、全生命周期的物业服务项目内容，建立规范系统、协调配套、开放兼容的物业服务标准体系。

4.3 重点突出，适度超前

以物业服务标准化、专业化、精细化高质量发展为重点，结合物业服务未来发展趋势，建立适度超前的物业服务标准体系。

5 基本要求

5.1 物业服务标准体系应以服务对象为关注重点，根据需求分析情况，制定满足本组织愿景、使命、价值观和战略需求的标准化方针、标准化目标、标准化规划和计划，建立物业服务标准体系。

5.2 物业服务标准化方针与目标应协调统一，标准化目标内容宜包括但不限于标准覆盖率、标准实施率、采标率、各项记录合格率、标准化专业人员数量等。

5.3 物业服务标准体系应符合 GB/T 24421.2、DB11/T 751 的相关要求。

6 物业服务标准体系

6.1 总体结构

物业服务标准体系包括物业服务通用基础标准体系、物业服务提供标准体系、物业服务保障标准体系三个子体系。

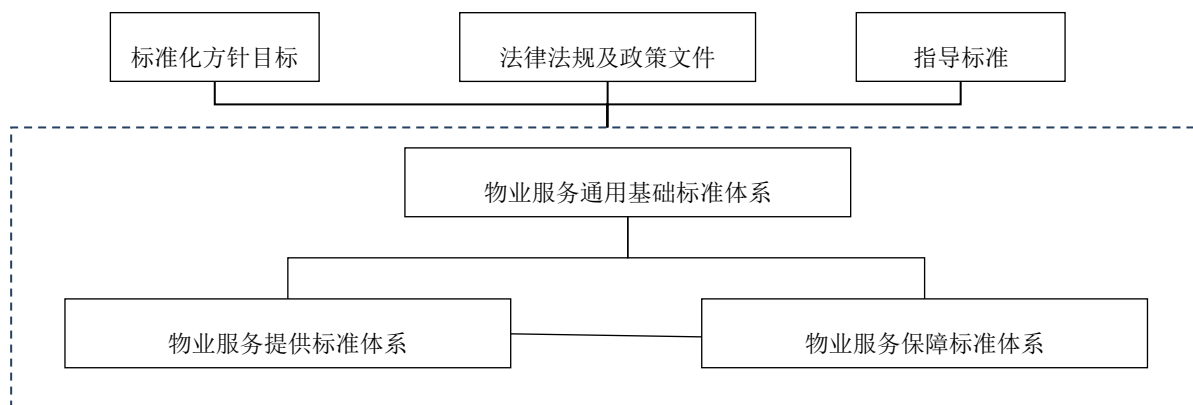


图1 物业服务标准体系总体结构图

6.2 物业服务通用基础标准体系

6.2.1 结构

物业服务通用基础标准体系一般包括战略文化标准、标准化工作标准、术语与缩略语标准、符号与标志标准、数值数据及量和单位标准、测量标准、评价与改进标准等子体系。物业服务通用基础标准体系结构图见图2。

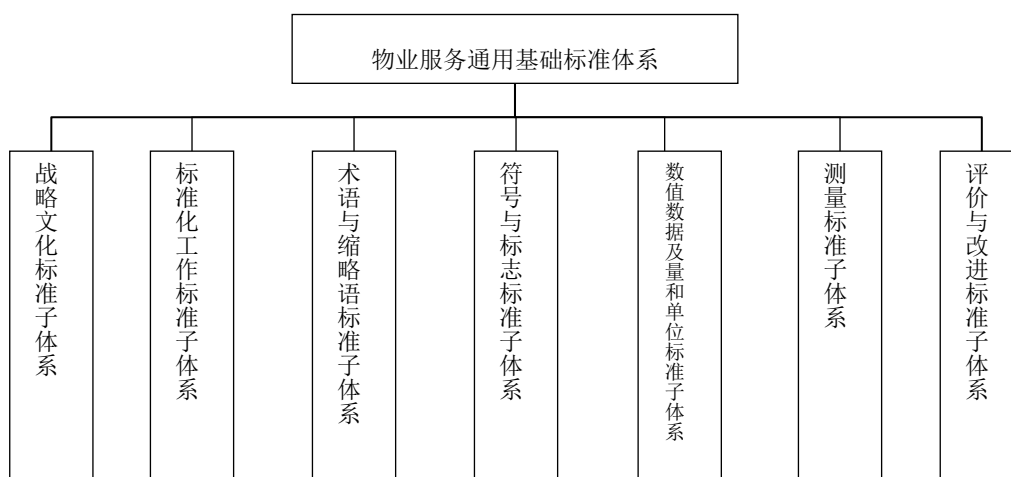


图2 物业服务通用基础标准体系结构图

6.2.2 战略文化标准子体系

6.2.2.1 战略文化标准是在全面分析物业服务领域内外部环境的基础上，结合物业服务行业需求而制定的物业服务战略文化管理标准。

6.2.2.2 战略文化标准内容包括但不限于物业服务战略文化策划、指标体系等规划制定要求；物业服务战略文化对标、定标、达标等实施要求；物业服务战略文化评价与改进要求。

6.2.3 标准化工作标准子体系

6.2.3.1 标准化工作标准是物业服务领域为开展标准化活动、实现标准化管理而收集、制定的标准。

6.2.3.2 标准化工作标准内容包括但不限于标准化工作的组织与开展，标准化工作主要任务，标准化工作原理与方法，标准体系构建、标准实施及评价、改进提升的要求，标准制修订、复审及结果的处置管理，标准化信息管理，标准化创新与成果管理，标准化奖惩，标准化综合效益评价。

6.2.4 术语与缩略语标准子体系

6.2.4.1 术语标准是界定物业服务内部使用的概念的指称及其定义的标准。

6.2.4.2 缩略语标准是指将物业服务内常用的较长词句缩短省略成较短的词语，并制定成对照关系的标准。缩略语一般分为中文缩略语和英文缩略语。

6.2.5 符号与标志标准子体系

6.2.5.1 符号与标志标准是以特定的文字、字母和（或）图形为主要内容并附有关说明的标准。

6.2.5.2 符号与标志标准内容包括但不限于安全、公共信息、服务信息等相关符号与标志。

6.2.6 数值数据及量和单位标准子体系

6.2.6.1 数值数据及量和单位标准是物业服务运行和管理活动所涉及的适用于本组织的数值数据及量和单位相关的标准。

6.2.6.2 数值数据及量和单位标准内容包括但不限于物业服务对各种数值和数据的判定与表示，物业服务运行和管理活动中采用的相关国家标准中的量和单位，物业服务对量和单位的选用和确定要求。

6.2.7 测量标准子体系

6.2.7.1 测量标准是物业服务运行和管理活动中使用的测量方法和测量设备相关的标准。

6.2.7.2 测量标准内容包括但不限于：

- a) 通过公式计算的测量要求，如标准覆盖率、标准实施率等目标及技术指标的测量方法；
- b) 通过测量工具测量的相关要求，如测量方法、测量设备使用、测量设备检定及校准、测量工具使用人员的资质和技能、测量量值的计量基准和标准、测量控制的监测点和范围、测量记录和统计方法、测量标志和证书使用。

6.2.8 服务评价与改进标准子体系

服务评价与改进标准是对物业服务的有效性、适宜性和顾客满意度进行评价，并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 服务品质检查；
- b) 顾客满意度；
- c) 服务评价；
- d) 服务改进。

6.3 物业服务提供标准体系

6.3.1 结构

物业服务提供标准体系一般包括客户服务标准、共用部位及共用设施设备运行、维修养护管理标准、消防安全管理标准、公共秩序维护服务标准、车场管理标准、环境维护与保洁管理标准、绿化养护服务标准、延伸服务标准等子体系。服务提供标准体系结构图见图3。

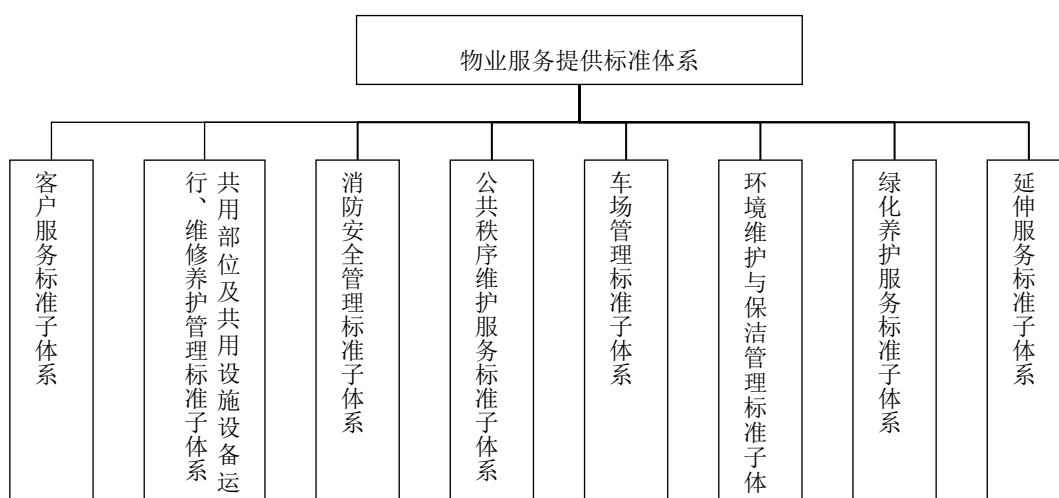


图3 物业服务提供标准体系结构图

6.3.2 客户服务标准子体系

客户服务标准是为实现客户服务而收集、制定的涵盖服务计划、服务执行、服务交付等内容标准。内容包括但不限于：

- a) 咨询接待服务；
- b) 客户入住服务；
- c) 保修服务；
- d) 非、机动车卡办理服务；
- e) 门禁卡办理服务；
- f) 代收代缴水电及开票服务；
- g) 邮政信件签收服务；
- h) 客户拜访服务；
- i) 客户退房、退租服务。

6.3.3 共用部位及共用设施设备运行、维修养护管理标准子体系

共用部位及共用设施设备运行、维修养护管理标准是为实现共用部位及共用设施设备运行、维修养护服务而收集、制定的涵盖服务计划、服务执行、服务交付等内容标准。内容包括但不限于：

- a) 房屋本体及附属构筑物运行、维修养护服务；
- b) 二次供水设施运行、维修养护服务；
- c) 排水系统运行、维修养护服务；
- d) 照明和电气设备运行、维修养护服务；
- e) 空调系统运行、维修养护服务；
- f) 安全防范系统运行、维修养护服务；
- g) 电梯系统运行、维修养护服务；
- h) 消防设备设施与器材运行、维修养护服务；
- i) 有限空间管理运行、维修养护服务；
- j) 智能化设备运行、维修养护服务；
- k) 水景运行、维修养护服务。

6.3.4 消防安全管理标准子体系

消防安全管理标准是为实现消防安全服务而收集、制定的涵盖服务计划、服务执行、服务交付等内容标准。内容包括但不限于：

- a) 消防通道的日常巡查与管理服务；

- b) 消防知识宣传服务；
- c) 电动车充电管理服务；
- d) 应急处理服务。

6.3.5 公共秩序维护管理标准子体系

公共秩序维护管理标准是为实现公共秩序维护服务而收集、制定的涵盖服务计划、服务执行、服务交付等内容的标准。内容包括但不限于：

- a) 值守服务；
- b) 巡视服务；
- c) 机动车进入及行驶管理服务；
- d) 地下空间服务。

6.3.6 车场管理标准子体系

车场管理标准是为维护物业服务区域道路秩序、停车位秩序而收集、制定的涵盖服务计划、服务执行、服务交付等标准。内容包括但不限于：物业服务区域道路秩序管理、车辆停泊管理等。

6.3.7 环境维护与保洁管理标准子体系

环境维护与保洁管理标准是为实现环境维护服务而收集、制定的涵盖服务计划、服务执行、服务交付等内容的标准。内容包括但不限于：

- a) 保洁服务；
- b) 有害生物防治与控制服务；
- c) 垃圾分类、收集与清运服务。

6.3.8 绿化养护服务标准子体系

绿化养护服务标准是为实现绿化养护服务而收集、制定的涵盖服务计划、服务执行、服务交付等内容的标准。内容包括但不限于：

- a) 灌溉服务；
- b) 施肥服务；
- c) 病虫害防治服务；
- d) 整形修剪服务；
- e) 除草服务；
- f) 补种服务；
- g) 冬季防护服务；
- h) 绿化垃圾处理服务。

6.3.9 延伸服务标准子体系

延伸服务标准是为实现业主委托服务而收集、制定的涵盖服务计划、服务执行、服务交付等内容的标准。内容包括但不限于委托清运装饰装修垃圾服务、广告牌租赁服务、设施租赁服务等。

6.4 物业服务保障标准体系

6.4.1 结构

物业服务保障标准体系一般包括行政管理标准、财务管理标准、人力资源管理标准、信息管理标准、安全管理标准、应急管理标准、绿色与低碳标准、供应链管理标准、设备工具及用品标准、市场管理标准、合同管理标准等子体系。物业服务保障标准体系结构图见图4。

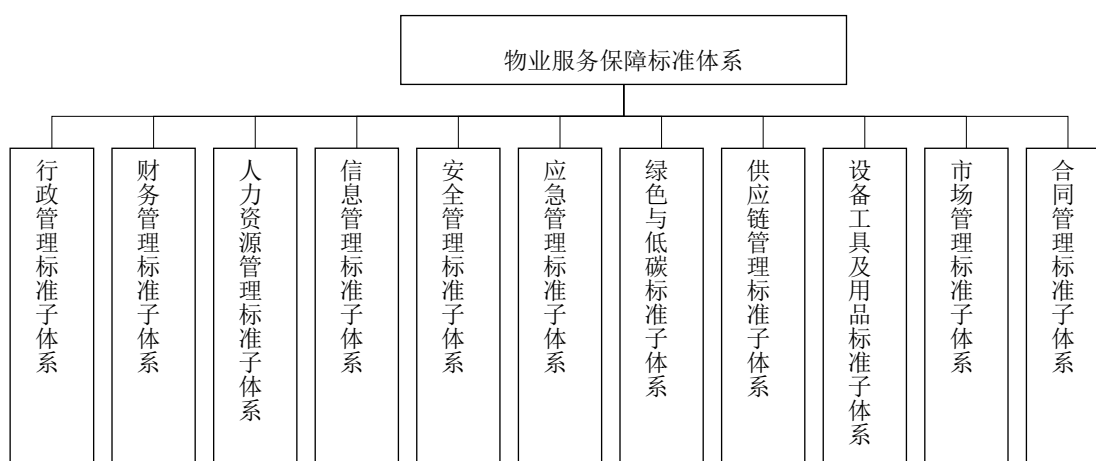


图4 物业服务保障标准体系结构图

6.4.2 行政管理标准子体系

行政管理标准是为物业行政事务管理而收集、制定的标准。包括但不限于值班、接待、证照印章、会议、宣传等管理要求。

6.4.3 财务管理标准子体系

财务管理标准是按法律法规和标准的要求，对财务活动中的成本核算和收支等方面进行管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 筹资、投资管理标准，如筹集资金比例评估与核算、投资项目评估与管理、成本管理；
- b) 营运资金管理标准，如流动资产和流动负债管理；
- c) 利润分配管理标准；
- d) 财务决策管理标准。

6.4.4 人力资源管理标准子体系

人力资源管理标准是服务业组织为开展人力资源规划、人才招聘与配置、人才培训和开发、员工绩效考核管理、薪酬服务管理、劳动关系管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于组织机构及岗位设置、变更及管理、人员聘用、绩效考核、薪酬福利管理、人员培养与开发、劳动关系管理。

6.4.5 信息管理标准子体系

信息管理标准是为信息化、文件与记录、档案、知识等管理收集、制定的标准。包括但不限于：

- a) 信息化管理标准，如物业服务信息系统的操作、运行、维护和升级以及信息采集、分析、利用与管理；
- b) 文件与记录管理标准，如共用部位、共用设施设备管理、运行、维修、养护记录；水箱清洗记录；业主名册；投诉、报修等工作记录；日常秩序维护、环境维护方面的维护记录；
- c) 档案管理标准，如共有部分经营管理档案；共用部位、共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录；水箱清洗记录及水箱水质检测报告；装饰装修管理资料；业主名册；签订的供水、供电、垃圾清运、网络等书面协议；物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料；生活垃圾处理台账等相关资料；业主委员会、物业管理委员会成立及日常往来等相关资料；安全生产管理档案资料；物业服务合同备案档案材料；物业管理日常服务档案及其投诉、报修等工作记录；日常秩序维护、环境维护方面的维护记录和档案；
- d) 知识管理标准，如专著、专利、自主知识产权等知识资源的鉴别、创造、获取、存储、共享和应用；
- e) 信息保密管理标准。

6.4.6 安全管理标准子体系

安全管理标准是以保护生命和财产安全为目的收集、制定的标准。包括但不限于：

- a) 安全管理标准，如消防、服务、治安等方面的安全目标管理、安全责任、安全承诺、安全教育培训、安全检查、安全操作。
- b) 风险管理标准，如风险识别、风险分析、风险评价、风险控制和风险管理效果评价；

6.4.7 应急管理标准子体系

应急管理标准是以预防和处置各类突发事件为目的而收集、制定的标准。内容包括但不限于自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建。

6.4.8 绿色与低碳标准子体系

绿色与低碳标准是以打造创新驱动的绿色与低碳物业服务环境为目的收集、制定的标准。内容包括但不限于建设单位、专业经营组织绿色环境管理要求，煤、电、油、气体燃料、热力、水等用能和节能低碳要求。

6.4.9 供应链管理标准子体系

供应链管理标准是在满足物业服务质量的条件下，针对供应商的组织和管理而收集、制定的标准。内容包括但不限于打印、保洁、保安等供应链的计划、采购、质检、退回、供应管理要求。

6.4.10 设备工具及用品标准子体系

设备工具及用品标准是为物业服务及运行所必需配置的设备工具及用品而收集、制定的标准，内容包括但不限于设施设备及用品的选购、储运、安装调试、使用与维护保养、停用改造与报废。

6.4.11 市场管理标准子体系

市场管理标准是为保证服务质量，对服务运行过程中的规划、设计、实施和控制进行管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 服务场所服务资源调剂和组织，包括信息公示、标识设置等；
- b) 服务现场信息沟通和反馈要求；
- c) 服务人员的有序组织和配备要求；
- d) 利用共用部分经营管理要求。

6.4.12 合同标准子体系

合同标准是服务业组织为合同达成一致并组织实施而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 物业服务合同；
 - b) 锅炉、电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业委托合同；
 - c) 劳动合同。
-