

附件 1

《入室维修管理规范》

团体标准

（征求意见稿）

编制说明

标准编写工作小组

二〇二六年七月

《入室维修管理规范》 团体标准编制说明

一、工作简况

1.任务来源

为更好落实《首都标准化发展纲要 2035》，以及国标委、民政部印发的《团体标准管理规定》（国标委联【2019】1号）等团体标准化工作要求，北京物业管理行业协会，充分发挥主动性和创造性，扎实推进标准化工作，规范物业行业入室维修管理，体现入室维修管理的及时、统一、专业、闭环，依据首都地区住宅、公建及其他建筑的特点，结合北京市区域内物业公司入室维修运行的实际情况，编制《入室维修管理规范》团体标准。本团体标准制定为北京物业管理行业协会 2026 年团体标准编制任务之一。本项任务由北京物业管理行业协会提出并归口。

2.主要工作过程

①立项工作

根据协会统一安排，于 2 月 10 日组建了《入室维修管理规范》团体标准编写工作小组，标准编写小组组织起草团体标准立项申报讨论会。包括立项的思路和设想、立项工作计划、分工以及立项后工作初步计划。

②启动工作

2026 年 2 月 28 日，编写小组对立项工作进行了充分讨论和确定。启动工作要求成员认真学习规范编写规则，收集国内同类标准清单，确定关键技术指标，同时下发工作分工一览表，按照个人理解编写标准的纲目和主要内容，提出一级、二级目录设想。

③收集、整理、学习国内同类资料，搭建体系，编写草案

2026 年 3 月 28 日，编写小组成员统一分析、学习收集的相关国家、行业、地方、团体标准，集体讨论完成《入室维修管理规范》体系框架的搭建，分解草案初稿编写任务。

④立项申报

2026 年 3 月 28 日，立项申报第一稿完成讨论，详见会议纪要。并于当日提交协会《立项申请表》、《标准纲目及基本内容》。

⑤立项批准

2026 年 4 月 15 日，立项申报得到协会初步批准。

⑥初稿形成

通过分工合作，2026 年 5 月 10 日形成标准初稿。

⑦二次修订稿

经集体讨论、修订，2026 年 5 月 23 日形成二次修订稿。

⑧报审稿形成

经过编写小组多次讨论，多角度考虑，2026 年 6 月 11 日形成报审稿并提交协会初步审查。

⑨修改意见

2026 年 6 月 18 日，编写工作小组收到协会修改意见，并于 6 月 26 日，召开临时讨论会，商议落实修改意见。

⑩征求意见初稿

经过工作小组落实、二次商议及研讨，于 7 月完成立项并形成征求意见初稿。

3.起草单位和主要起草人所做工作

二、标准编制原则和主要内容

1.标准编制的目的和意义

本标准涉及的方面主要包括：入室人员的行为管理，包括：仪容仪表仪态、持证上岗、个人素质等；入室维修的流程及标准，包括接单、准备、维修、验收、清理的全过程；入室维修的风险防控，包括维修操作安全、室内财产安全、室内人员隐私安全等；入室期间物料工具管理，包括工具及物料的携带、弃物处理等。拟解决的问题：首先解决入室安全的问题。通过建立入室的管理机制（着装、工牌、解释身份等），建立入室后的维修工作边界，创造维修工作的基础信任。第二解决服务标准统一的问题，提升服务质量。通过统一的作业指导、维修技能、验收标准等，提供达标的入室维修服务质量，提升客户满意度。从管理的角度编写《入室维修管理规范》是对微观服务场景的精细化管理探索，能够填补物业管理研究与实践中的具体环节空白。

2.标准编制原则

本文件编制遵循了国家、行业和北京市现行有关标准的规定。从管理的角度出发，充分考虑了人员选配、制度建设、沟通管理、工料和安全管理，重点编制入室维修管理。标准内容力求统一思路、容易理解、要求简洁、便于实施。标准编写小组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考相关国内和国外相关标准，并在充分讨论的基础上，制定本标准。编写过程中标准编制遵循以下基本原则：

①及时性

及时性原则强调入室维修服务的时效性。“当客户需要时，能够快速响应”是物业服务的核心价值。入室维修发生在客户的专属区域内，维修人员的拖延，会直接影响客户的正常生活或办公秩序。因此，及时性放在第一位置，是对客户时间价值的尊重，也是物业服务专业态度的最直观体现。及时性原则要求从业者响应要快、到场要准、处理要稳、反馈要勤。

②统一性

统一性原则强调维修服务的标准化与一致性。入室维修工作由不同人员在不同时间执行，若缺乏统一标准，服务质量和客户体验将因个人差异而参差不齐。统一性原则正是通过标准化管理流程、统一行为规范与作业程序，确保无论由谁执行、在哪个项目执行，客户都能获得同等质量的服务体验，降低因个人随意性带来的管理盲区与投诉风险。

③专业性

专业性原则强调入室维修人员的技术能力与职业素养。入室维修面对的是客户日常生活中遇到的实际问题，如：灯不亮、插座没电、空调不冷等。客户需要的不是解释和推诿，而是准确判断故障、一次性彻底解决。专业性原则要求维修工具备过硬的业务能力，能够在最短时间内查明原因、实施修复，避免反复上门、反复维修，浪费客户时间

④闭环性

闭环性原则强调入室维修服务的完整性与可追溯性。入室维修不能是“修完就算完成”。从管理的角度看，每一项维修任务都是一个独立的管理单元，必须做到有头有尾、有据可查。闭环性原则要求入室维修服务从报修受理开始，到派工执行、完工确认、客户验收、事后回访，最终归档留存，形成一条完整的信息链条，确保每一项任务都能追溯到责任人、每一个环节都能查到记录、每一个问题都能得到最终确认。

2.标准主要内容

本文件编写遵循“统一、协调、简化、优化”标准化原理。在文件的主要结构框架、规范性管理要素的确定上仔细斟酌，并在主要规范性管理要素的选择上进行了重点研究，本文件主要包括以下主要内容：

1 范围

本文件规定了入室维修管理基本要求、入室维修管理、评价与改进。

本文件适用于物业服务企业为物业专有部分提供的入室维修管理。。

2 规范性引用文件

为保证规范中术语和相关要求的统一性，引用 GB 3608-2025、GB 46768-2025、GB/T

45700-2025《物业管理术语》、GB/T 45698-2025《物业服务客户满意度测评》相关规定。

3 术语和定义

入室维修的定义引用 GB/T 45700-2025 物业管理术语标准，；入室急修引用 GB/T 45700 物业管理术语标准；入室维修人员实际情况进行了专门定义。；客户引用 GB/T 45700-2025 物业管理术语标准。

4 基本原则

本文件编制依据以下原则进行：及时性、稳定性、专业性、闭环性。

5 基本要求

本章从人员、制度、沟通、工料、安全、数智化 6 个方面对入室维修管理提出了基本要求。前 5 项应是管理规范的重点，最后 1 项应是行业发展方向，相关企业宜加强重视。

人员管理方面，从任职资格、业务技能、业务培训三个方面提出要求。因入室维修直接接触客户，因此业务技能是人员管理的重中之重。

制度管理方面，从管理指标、制度建立、公示管理 3 个方面提出要求，其中管理指标是重点要求。

沟通管理方面，通过对外与客户、对内与客服及维修人员两个维度沟通，总结入室维修的需求和特点。重点是修订入室维修管理制度，更好的提供入室维修服务。

工料管理方面，从准备工具箱、常用工具材料、防护用品三个方面提出要求。其中常备材料是入室维修管理的核心，

安全管理方面，从突发事件处置预案、动火作业、高处作业等提出要求。高处作业应特别注意，直接影响入室维修管理的整体感觉。

数智化管理方面，宜采用用数字化和智能化管理手段，提高服务效率和质量，提高入室维修管理水平。

6 入室维修管理

入室维修管理是入室维修管理规范的重点。本章从管理要求出发，按照入室维修运行的全过程要素分阶段规范，包括接单、准备、到达、维修、验收、清理、归档七个方面，对入室维修管理提出要求，各类要求尽量简化、不冗杂。在入室维修过程中，及时发现问题，解决问题，使入室维修所有阶段处于正常良好的服务状态。

7 评价与改进

其中评价管理方面，企业根据各自情况确定年评价频次、程序、方式、内容。另外企业应通过对入室维修单进行抽查、入室维修现场抽查、管理人员亲自回访等进行实地评价。评

价方面，由于涉及客户方的直接感受，更多是现场检查和回访；改进方面，主要是统计分析、总结改进、加强培训及考核。

三、主要试验（或验证）情况分析

不涉及

四、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明

不涉及

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果等情况

不涉及

六、采用国际标准和国外先进标准的情况

不涉及

七、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件与我国的现行法律、法规和强制性标准协调一致，尚未发现本文件与我国有关现行法律、法规和相关强制性标准相冲突。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本文件在制定过程中未出现重大分歧意见。

九、作为推荐性团体标准的建议

本文件建议作为推荐性标准发布实施。

十、贯彻团体标准的要求和措施建议

建议本文件与企业自有标准相结合使用。

十一、废止现行有关标准的建议

本文件不涉及对现行标准的废止。

十二、公平竞争审查情况及结论

本文件依照《公平竞争 审查条例》规定开展公平竞争审查，无违反条例规定事项。

十三、其他说明

本标准严格按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

标准编写工作小组

二〇二六年七月