附件2

# 物业服务标准体系标准明细表

### **一、物业管理行业标准体系结构图**

###

物业管理行业标准体系

JC100

通用基础

标准体系

JS300

信息、技术

标准体系

FW200

服务提供

标准体系

PJ400

服务评价

标准体系

标准化导则

术语与缩略语标准

分类与代码标准

图形与标识标准

信息技术标准

环境服务

公共秩序服务

房屋本体与设施设备

绿色物业标准

基础服务标准

通用专项服务标准

业态服务标准

客户满意度评价标准

物业项目评价标准

合同管理

安全与应急

服务外包

前期物业管理

医院物业

产业园区物业

养老物业

商业综合体物业

会务服务

住宅物业

高校物业

写字楼物业

餐饮服务

智能设备标准

移交与退出

…

…

物业服务企业诚信标准

…

…

…

…

客户服务

### 二、物业服务标准明细表

1. 通用基础标准体系（JC100）

| **序号** | **体系类目** | **体系代码** | **标准编号** | **标准名称** | **标准级别/宜定级别** | **标准性质** | **优先级** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | JC101标准化导则 | 101-01 |  | 物业管理服务标准化工作指南 | 国家标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 101-02 |  | 物业管理服务标准体系 | 国家标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | JC102术语与缩略语标准 | 102-01 |  | 物业管理基础术语 | 国家标准 | 推荐性 | ★★★ | 立项中 |
|  | 102-02 |  | 物业管理缩略语 | 国家标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | JC103分类及代码标准 | 103-01 |  | 物业管理行业分类和代码 | 国家标准 | 推荐性 | ★★★ |  |
|  | 103-02 |  | 物业管理服务分类和代码 | 国家标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 103-03 |  | 物业管理服务设施设备编码规范 | 国家标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | JC104图形及标识标准 | 104-01 |  | 物业管理标识设计要求 | 国家标准 | 推荐性 | ★★ | 立项中 |
|  | 104-02 |  | 标志用物业管理图形符号要求 | 国家标准 | 推荐性 | ★ |  |

1. 服务标准体系（FW200）

2.1 基础服务标准(FW2O1)

| **序号** | **体系类目** | **体系代码** | **标准编号** | **标准名称** | **标准级别/宜定级别** | **标准性质** | **优先级** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | FW201.1客户服务标准 | 201.1-01 |  | 物业客户服务内容和要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.1-02 |  | 物业呼叫中心建设与管理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.1-03 |  | 物业服务客户抱怨与投诉处理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | FW201.2环境服务标准 | 201.2-01 |  | 物业清洁服务基本要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ | 报批中 |
|  | 201.2-02 |  | 物业绿化养护服务规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.2-03 |  | 物业有害生物防治服务规范  | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | FW201.3公共秩序管理标准 | 201.3-01 |  | 物业公共秩序维护规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.3-02 |  | 物业公共安全防范管理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.3-03 |  | 物业消防管理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.3-04 |  | 物业车辆管理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.3-05 |  | 物业公共秩序风险防控规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.3-06 |  | 物业监控中心管理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | FW201.4房屋本体与设施设备维护标准 | 201.4-01 |  | 物业房屋本体维护规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.4-02 |  | 物业设施设备管理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.4-03 |  | 物业上门维修服务规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.4-04 |  | 物业装修管理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | FW201.5合同管理标准 | 201.5-01 |  | 物业服务合同管理规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★★ |  |
|  | FW201.6安全与应急管理标准 | 201.6-01 |  | 物业服务安全与应急规范 | 国家标准 | 强制性 | ★★★ | 立项中 |
|  | 201.6-02 |  | 物业服务风险评价与控制指南 | 行业标准 | 推荐性 | ★★★ |  |
|  | FW201.7服务外包标准 | 201.7-01 |  | 物业服务外包与监管规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | FW201.8前期物业管理标准 | 201.8-01 |  | 物业服务早期介入要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 201.8-02 |  | 物业服务承接查验要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | FW201.9移交与退出标准 | 201.9-01 |  | 物业服务移交规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★★ |  |
|  | 201.9-02 |  | 物业服务退出规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★★ |  |

2.2 通用专项服务标准(FW2O2)

| **序号** | **体系类目** | **体系代码** | **标准编号** | **标准名称** | **标准级别/宜定级别** | **标准性质** | **优先级** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | FW202.1会务服务标准 | 202.1-01 |  | 物业服务 会务服务规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | FW202.2餐饮服务标准 | 202.2-01 |  | 物业服务 餐饮服务规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |

2.3 业态服务标准(FW2O3)

| **序号** | **体系类目** | **体系代码** | **标准编号** | **标准名称** | **标准级别/宜定级别** | **标准性质** | **优先级** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | FW203.1住宅物业标准 | 203.1-01 |  | 住宅物业服务规范 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 报批中 |
|  | 203.1-02 |  | 住宅物业服务分级和质量要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.1-03 |  | 住宅物业专项服务规范\* | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 系列标准 |
|  | FW203.2高校物业标准 | 203.2-01 |  | 高校物业服务基本要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.2-02 |  | 高校物业服务分级和质量要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.2-03 |  | 高校物业专项服务规范 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 系列标准 |
|  | FW203.3写字楼物业标准 | 203.3-01 |  | 写字楼物业服务基本要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.3-02 |  | 写字楼物业服务分级和质量要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.3-03 |  | 写字楼物业专项服务规范 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 系列标准 |
|  | FW203.4医院物业标准 | 203.4-01 |  | 医院物业服务基本要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.4-02 |  | 医院物业服务分级和质量要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.4-03 |  | 医院物业专项服务规范 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 系列标准 |
|  | FW203.5产业园区物业标准 | 203.5-01 |  | 产业园区物业服务要基本要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.5-02 |  | 产业园区物业服务分级和质量要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.5-03 |  | 产业园区物业专项服务规范 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 系列标准 |
|  | FW203.6养老物业标准 | 203.6-01 |  | 养老物业服务要基本要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.6-02 |  | 养老物业服务分级和质量要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.6-03 |  | 养老物业专项服务规范 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 系列标准 |
|  | FW203.7商业综合体物业标准 | 203.7-01 |  | 商业综合体物业服务要基本要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.7-02 |  | 商业综合体物业服务分级和质量要求 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 203.7-03 |  | 商业综合体物业专项服务规范 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 系列标准 |

**3. 信息、技术标准体系（JS300）**

| **序号** | **体系类目** | **体系代码** | **标准编号** | **标准名称** | **标准级别/宜定级别** | **标准性质** | **优先级** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | JS301绿色物业标准 | 301-01 |  | 物业服务节能降耗要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 301-02 |  | 物业服务资源回收要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★ |  |
|  | 301-03 |  | 物业服务节能管理指南 | 行业标准 | 推荐性 | ★ |  |
|  | JS302信息技术标准 | 302-01 |  | 物业服务信息化数据要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 302-02 |  | 物业服务信息化应用规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★ |  |
|  | 302-03 |  | 物业服务信息化安全规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |
|  | 302-04 |  | 物业服务信息化管理平台通用要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★ |  |
|  | 302-05 |  | 物业服务信息安全 客户信息保护规范 | 行业标准 | 推荐性 | ★ |  |
|  | JS303智能设备标准 | 303-01 |  | 物业服务智能设备通用信息安全技术要求 | 行业标准 | 推荐性 | ★★ |  |

**4. 服务评价标准体系（PJ400）**

| **序号** | **体系类目** | **体系代码** | **标准编号** | **标准名称** | **标准级别/宜定级别** | **标准性质** | **优先级** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | GL401客户满意度评价标准 | 401-01 |  | 物业服务客户满意度测评规范 | 国家标准 | 推荐性 | ★★★ |  |
|  | GL402物业项目评价标准 | 402-01 |  | 物业服务质量评价指标 | 行业标准 | 推荐性 | ★★★ |  |
|  | 402-02 |  | 物业管理示范项目服务规范 | 团体标准 | 推荐性 | ★★ | 制定中 |
|  | GL403 物业服务企业诚信评价标准 | 403-01 |  | 物业服务企业诚信评价导则 | 行业标准 | 推荐性 |  |  |

\*各业态专项服务标准为系列标准，可根据实际情况扩充。