

# 全国物业服务标准化技术委员会

全国物标委〔2025〕9号

## 关于印发《全国物业服务标准化技术委员会 2025年工作总结和2026年工作计划》的通知

各位委员：

《全国物业服务标准化技术委员会2025年工作总结》  
《全国物业服务标准化技术委员会2026年工作计划》经全  
国物业服务标准化技术委员会第二届第二次全体委员会议  
审议通过，现向全体委员印发。

- 附件：1. 全国物业服务标准化技术委员会2025年工作总结  
2. 全国物业服务标准化技术委员会2026年工作计划

全国物业服务标准化技术委员会

2025年12月3日

# 全国物业服务标准化技术委员会 2025 年工作总结

2025 年,全国物业服务标准化技术委员会(以下简称“全国物标委”)始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真学习中央经济工作会议和中央城市工作会议精神,落实全国住房城乡建设工作会议精神和部党组“大力实施物业服务品质提升行动”工作要求,进一步加大标准供给,提高标准水平,以标准赋能物业服务品质升级。期间累计 36 次向住房城乡建设部标准定额司、房地产市场监管司、标准定额研究所,14 次向国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会等业务主管部门沟通汇报,在业务主管部门的悉心、耐心、精心指导下,标准化工作符合政策导向与社会发展需求,取得较好成绩。

## 一、标准发布,实现行业国家标准“零的突破”

第二届全国物标委换届后,高效开展工作,协同《物业管理术语》《物业服务客户满意度测评》主编单位,着力推进标准报批发布工作。经过两届委员会的共同努力,通过 60 项评审环节,《物业服务客户满意度测评》(GB/T 45698-2025)

《物业管理术语》(GB/T 45700-2025)2 项国家标准于 2025 年 5 月 30 日正式发布,填补了行业空白,标志着物业管理行业实现国家标准“零的突破”。

## 二、解冻标准，调整立项国标性质与编写方向

另一项强制性国家标准《物业服务安全与应急处置》由于项目研制周期较长，被国标委冻结，秘书处一方面协调主编单位对标准草案进行更新完善，另一方面就标准编制的方向与核心内容，向国标委、部标定司、房地产司、标定所汇报沟通。提交《关于强制性国家标准〈物业服务安全与应急处置〉解除冻结和调整标准性质的申请》，将标准名称调整为《物业服务风险防控要求》，拟按推荐性标准编制。该申请已经部标定司、房地产司同意，正在按照程序报国标委申请解除冻结。

## 三、标准申报，持续加大标准研究和制订力度

秘书处按规定组织开展国家标准立项申报工作，根据行业发展新要求，结合立项申报单位标准编制经验与水平，经向房地产司征求意见后，最终确定提交《住宅物业服务信息公示规范》《住宅物业服务规范》《写字楼物业服务规范》3项国家标准立项申请材料。3项标准旨在响应部里整体工作要求，针对物业服务履约不到位、公共收益未公示等问题，明确服务范围、收费公示等关键要素，让业主明明白白消费，以标准化构建长效治理机制。

7月，秘书处已参加部标定所组织召开的国家标准立项汇报会议，从标准项目主要技术内容、立项必要性、上位文件相关内容等方面进行汇报。后续持续根据国家标准立项工作程序与要求，协调各主编单位，完成立项申报和标准编制

等各项工作。

#### **四、标准规划，助力十五五标准化规划编制工作**

积极响应《住房城乡建设部十五五标准化规划》编制要求，参加部标定司召开的“十五五”住房城乡建设标准化规划座谈会，参与“十五五”住房城乡建设标准化规划编制工作委员会工作，助力支撑物业服务领域标准化技术。编制“物业服务内容”，提出“持续健全和完善物业服务标准体系，重点制定住宅业态的物业服务标准，以及覆盖写字楼、医院、校园、产业园区、政府办公楼等其他业态的物业服务标准，专项制定老旧小区物业服务、智慧物业服务等标准，以标准赋能房屋及设施设备维修养护的物业管理核心价值，全方位提升物业服务质量”的规划内容。

编制《“十五五”物业服务行业高质量发展规划（建议稿）》标准化部分，明确从健全物业服务标准体系、增加优质标准供给、推动标准宣贯实施三方面，加强行业标准化建设，规范物业服务行为。提出五年内“物业服务标准化体系初步建成。构建覆盖多场景、多业态、多层级的《物业服务标准体系》，实现行业重点领域标准全覆盖；着力推动物业服务质量提升、融入基层治理、科技创新应用等多维度标准编制，新制定或修订团体标准不少于120项；推荐优质地方、团体标准向国家标准转化，新制定国家标准不少于6项；标准制修订效率稳步提升，各方参与标准编制的主动性更强，标准应用范围更广泛”的规划内容。

## 五、重点关注，研究与行业发展紧密关联国家层面标准

深入研究《国民经济行业分类》（GB/T 4754-2017）《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》《产业结构调整指导目录（2023 年本，征求意见稿）》，对“行业分类”“企业划分标准”“鼓励类条目类型”提出建议：如在国民经济行业分类中将物业管理（中类，702）细分为住宅物业管理（建议代码 7021）和非住宅物业管理（建议代码 7022）两小类；将物业服务纳入《产业结构调整指导目录（2024 年本）》“鼓励类－商务服务业”中同步细分。进一步体现物业管理的经济社会价值，推动国家制定金融、财税和产业政策时有效惠及物业服务企业。

## 六、体系修订，筑牢物业管理行业标准化根基

2024 年 5 月，《物业服务标准体系（2.0 版）》经全国物标委换届会议审议通过。全国物标委委员和中国物协标委会委员深化协同合作，系统融合国家标准、行业标准、团体标准，推动标准体系逻辑上闭环、内容上互补、实施中衔接，提升整体工作效能。

7 月和 11 月，两次召开《物业服务标准体系》修订工作会议，逐条梳理标准体系结构图和标准明细表，修订完成《物业服务标准体系（3.0 版）》。根据行业实际需求，实现多业态、各要素、全环节的整体覆盖，将标准明细表由原来的 110 项调整至 184 项，强化标准体系在物业服务标准化建设中的基础支撑与引领作用。

## **七、强化落实，对现有体系结构调整升级**

按照全国住房城乡建设工作会议精神和部党组“大力实施物业服务质量提升行动”，以及《关于扎实开展物业服务领域突出问题集中整治 推动物业服务水平提升的指导意见》

“建立健全物业服务标准和收费标准体系”工作要求，一是增加基层治理、服务履约、公共收益相关的“费用管理标准”

“融入基层治理标准”子体系，完善“住宅物业服务标准”子体系；二是对“岗位标准”子体系提级并细化，从原有的三级升级为一级核心体系，并以决策层、管理层、操作层三个层级确定岗位分类，增强岗位划分的系统性、完整性、实用性，强化人才储备；三是对“通用标准”子体系重点优化，围绕客户服务、秩序维护管理、环境管理、房屋及设施设备管理四个方面，逐一梳理和确认标准定位；四是对“业态标准”子体系补充完善范围和类型，为物业服务的业务延伸提供有力支撑，夯实物业服务的基础管理能力，推动服务品质持续提升。

## **八、标准宣贯，提升行业标准化人才专业素养**

全国物标委高度重视行业人员标准化意识和专业水平的培养。在第五届标准化与物业管理高质量发展论坛上，邀请部标定司有关领导以“物业标准化面临的形势与要求”进行主题演讲，《物业管理术语》《物业服务客户满意度测评》的主编单位解读标准核心技术条款。

与中国物业管理协会培训中心携手举办物业服务质量

与标准化综合能力提升培训班 3 期，分享“物业服务质量管理”“标准化建设路径”“标准化实践案例”等核心内容；组织标准宣贯培训 2 期，解读国家标准《物业管理术语》《物业服务客户满意度测评》、团体标准《写字楼物业服务规范》的核心技术内容，5 期培训共计覆盖 700 余人。录制国家标准《物业管理术语》《物业服务客户满意度测评》公益讲堂 2 节，课程线上浏览次数约 2.2 万次，有效推动了标准在行业内的宣贯与落地。

2025 年全国物标委多维发力，推动物业服务领域标准化建设，培养标准化工作意识，形成标准价值与作用的共同认知。在此，全国物标委向国家市场监督管理总局、住房城乡建设部标准定额司、房地产市场监管司、标准定额研究所等业务主管部门及全体委员致以最诚挚的感谢！

## **全国物业服务标准化技术委员会 2026 年工作计划**

2026 年全国物业服务标准化技术委员会（以下简称“全国物标委”）认真贯彻《国家标准化发展纲要》，落实住房城乡建设部、国家标准化管理委员会工作要求，在部标准定额司、房地产市场监管司、标准定额研究所的指导下，以标准强化为支撑，促进物业服务质量提升，重点开展以下工作：

### **一、凝聚行业共识，全面提升标准化工作重视程度**

（一）建立行业用标准良好氛围。建立标准共识，营造标准有用的大环境。通过标准编制、培训、论坛、公益讲堂等方式，加大微信视频号和公众号上的标准宣传推广，打造知标准、学标准、用标准的良好氛围。明确标准是助力企业提质增效、拓展市场，构建公平、健康行业生态最有效的工具，通过标准有用小环境的建立，以小带大，逐步提高全行业对标准化工作的重视程度。

（二）深化标准与实践有效融合。2026 年 7 月，中国国际物业管理产业博览会（上海）期间，与中国物业管理协会标准化建设专业委员会共同承办第六届“标准化与物业管理高质量发展论坛”平行论坛。聚焦物业管理行业标准化建设的路径与方法，重点挖掘贯标优秀案例，将实践成效显著、创新亮点突出、具备可复制性与推广价值的案例，择优推荐



平行论坛进行交流分享，以典型引路提升标准化思想认识，带动行业持续推动标准与实践深度融合，以标准助力物业服务质量提升。

## **二、重点关注对行业发展影响重大的国家标准**

**（一）聚焦重点，推动标准增效。**重点关注与物业管理行业有关的国家标准和行业标准，及时掌握标准制修订情况，发挥专业优势，增加敏感性，主动研判有关政策，针对“安全生产”“应急处置”等对行业发展影响重大的工程类标准和生产性标准积极参与标准研制，提出专业建议和技术支撑，与《物业服务标准体系》建立有机联动，形成推动物业服务标准化建设的有效合力，切实发挥标准在服务质量提升的基础性作用。

**（二）汇聚合力，赋能标准发展。**充分发挥全国物标委桥梁纽带作用，持续与国标委、部标准定额司、房地产市场监管司、标准定额研究所保持紧密沟通，及时汇报工作方向和成果；稳步拓展与各相关标准化技术委员会的沟通协作，广泛汇聚政府部门、骨干企业、科研院校等多方优质资源与专业力量，凝聚标准化工作强大合力，全方位赋能行业标准化高质量发展。

## **三、常态化完善物业服务标准体系**

融合物业服务国家标准、行业标准和团体标准，建立更加统一协调、联动配套、高效适配的物业服务标准体系。根据国家政策法规及相关文件，紧密对接行业发展新趋势、新

要求，定期组织召开标准体系修订专题会议，常态化修订《物业服务标准体系 3.0》文本，充分发挥标准体系基础支撑和高质量发展规范引领作用。

#### **四、加大标准编制推进力度**

**（一）标准立项。**按照国家标准化管理委员会的工作部署和安排，全力推动完成《住宅物业服务规范》《住宅物业服务信息公示规范》《写字楼物业服务规范》3项国家标准立项进程。统筹组织召开标准编制启动会，明确编制原则、核心方向、框架结构及关键技术指标；严格遵循编制程序及时间节点要求，开展调研论证、草案起草、征求意见、审查报批等全流程工作，确保标准内容科学合理、贴合社会发展实际、具备可操作性。

**（二）标准解冻。**持续跟进强制性国家标准《物业服务安全与应急处置》变更标准名称、性质和解冻的工作进展。及时向国标委、部标定制司、房地产司汇报标准编制情况，按照指示要求，与主编单位共同推动标准编制、征求意见、报批等工作；结合行业发展实际，重点完善物业安全责任划分、应急响应机制、风险防控措施等核心条款，确保标准内容兼具前瞻性与实操性。

#### **五、加强标准储备工作**

**（一）研究储备。**组织动员委员参与标准化预研工作，筑牢标准制定的前期基础。紧扣国家政策导向，聚焦物业服务基础标准、通用标准等核心领域，开展年度标准化课题研

究，计划年内完成课题报告不少于10篇。推动形成预研成果向标准高效转化的工作机制，对具有先进性、引领性、实用性且研究成果成熟的研究课题，按国家标准、团体标准立项程序择优推荐申报，持续丰富物业服务标准供给，为行业高质量发展提供前瞻性技术支撑。

**（二）团标储备。**以“急用先行、逐步完善”为原则，与中国物业管理协会标准化建设专业委员会协同聚焦物业服务核心关键领域与民生关切重点问题，分阶段、分批次研制覆盖多业态（目前涉及住宅、写字楼、产业园区等）、全环节（服务履约、公共收益管理、设施设备运维等）、广领域（服务履约、公共收益管理、融入基层治理等）的关键标准，有效填补物业服务标准体系空白。

**（三）人才储备。**加强对委员的培训工作，全面提升委员标准化能力专业素养，着力打造人人学标准、懂标准、写标准、用标准的专业化队伍。适时调整委员构成。鼓励委员积极参与团体标准编制，以团体标准实践为国家标准转化积累技术支撑和经验借鉴；支持标准化能力突出的委员，对团体标准主编单位开展定向辅导，强化技术规范、编制流程，全面提升团体标准效率与质量。

## **六、强化标准实施应用**

持续深化《物业管理术语》《物业服务客户满意度测评》2项国家标准的宣贯推广力度。组织主编单位录制标准宣讲课程，通过“暖心服务携手同行”公益大讲堂和《中国物业管理》杂志等平台，面向全行业推广两项国家标准，精准推

送标准核心要义、技术内容，助力企业快速掌握标准应用方法。以点带面推动行业营造“重视标准、应用标准”的良好氛围。

组建不少于5人的标准讲师团，研制开发适合物业服务行业标准化需求的专项课程，重点围绕项目负责人能力提升编制配套的系列实操课件，以公益大讲堂和培训中心标准化培训班为主要输出，面向全行业开展标准化系列授课与实战指导，推动行业标准化体系建设、标准落地实施。

## **七、夯实内部治理基础**

按照《全国专业标准化技术委员会管理办法》和《全国物业服务标准化技术委员会章程》规定，召开全体委员会议，验收年度工作成果，讨论下一年度工作计划及分工，交流研讨行业标准化工作和全国物标委重要事项。

建立健全委员工作规则，调动委员工作的积极性，引导委员结合自身专业特长靶向发力，将专项优势转化为高质量的标准成果。进一步明确工作成果的产出路径、量化指标和评价标准，形成委员履职有章可循、有据可依的良好局面。

各位委员，2026年是“十五五”的开局之年，全国物标委要全力通过标准化建设提升物业服务水平，助力好房子、好小区、好社区、好城区“四好”建设，满足人们对美好生活的需要，在建设创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧的现代化人民城市进程中扛起物业管理担当，贡献专业力量。