

全国物业服务标准化技术委员会

全国物标委〔2024〕5号

关于印发《全国物业服务标准化技术委员会 第二届工作规划》的通知

各位委员：

《全国物业服务标准化技术委员会第二届工作规划》经全国物业服务标准化技术委员会（SAC/TC560）换届会议暨第二届第一次全体委员会议审议通过，现向全体委员印发。

附件：全国物业服务标准化技术委员会第二届工作规划

全国物业服务标准化技术委员会

2024年6月11日

业务专用

附件

全国物业服务标准化技术委员会第二届工作规划

全国物业服务标准化技术委员会（SAC/TC 560）（以下简称“全国物标委”）自成立以来，对推动物业管理行业标准化工作起到积极作用。基于对我国物业管理行业现状与发展趋势分析，提升行业标准化工作水平是助力物业管理行业高质量发展的重要途径，为强化全国物标委工作的前瞻性、系统性和有效性，编制第二届全国物标委工作规划。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，贯彻《国家标准化发展纲要》及其行动计划，落实国家标准化工作改革要求。在国家标准化管理委员会、住房城乡建设部的指导下，按照《全国物业服务标准化技术委员会章程》，优化完善物业服务标准体系，增加标准有效供给，提升标准化服务能力，加快标准的普及和应用，充分发挥标准在行业内的引领和支撑作用，为物业管理行业高质量发展提供技术支持。

二、工作目标

2024-2028年，第二届全国物标委将结合时代特点和行业特点，形成结构清晰、科学合理、适度前瞻、应用广泛的物业服务标准体系；充分协调、调动行业资源，科学、合理的进行标准研究工作，为国家标准的制定做好储备；在国家标准编制、修订、实施、培训等工作过程中，加大标准宣贯力度，积极培养“标准

+物业”复合型人才；搭建国家标准、行业标准、团体标准制定相贯通的工作机制。通过5年的努力，实现标准质量全面提升，标准供给更加优质，标准管理更加高效，标准交流合作更加深入、更富成效。

三、重点工作

（一）优化完善标准体系

根据全国标准体系建设发展要求和物业管理行业标准化发展需求，构建物业服务标准体系，以课题研究、委员论证、公开征求意见等方式进行动态管理，围绕基础标准、通用标准、专用标准三个方面，逐年修订完善《物业服务标准体系》。

（二）增加标准有效供给

1. 做好标准预研工作

重点加大“服务提供通用标准”的研究力度，每年围绕客户服务、秩序维护、环境管理、房屋及设施设备管理开展标准预研工作；由副主任委员组织协调资源，牵头成立标准化工作小组，通过课题研究、实地调研、召开座谈会等方式，开展物业管理各细分专业领域的标准预研工作，确保标准的可行性和专业性，为标准制修订项目奠定良好的基础。

2. 落实标准编制全过程管理

（1）标准立项。在标准预研的基础上，从物业服务标准体系的重点标准制定领域、行业亟需程度、资源投入水平、标准草案成熟度等角度做好立项评估工作，确保每年不少于立项1项国家标准。

（2）编制审查。按照标准编制进度要求，规范做好立项布

署、中期评审、征求意见、末期评审等编制环节。从完整性、合规性、实用性、时效性等角度广泛征集各利益相关方意见，兼顾标准实施各相关方需求，规范标准编制工作。

（3）质量把控。调整已立项的 3 项国家标准《物业服务顾客满意度测评》《物业管理术语》《物业服务安全与应急处置》的编写计划，在住房和城乡建设部房地产市场监管司的指导下，把控好已立项标准和新立项标准的编制方向、技术内容和编写质量，做好标准发布工作。

（4）标准实施。与出版社建立合作模式，做好经主管部门批准发布的国家标准出版发行和知识产权保护工作。组织委员解读、宣讲标准，并依托各地方物业管理协会做好标准的推广和应用工作。

（5）效果评价。每年通过问卷调查、现场调研、意见反馈等方式，从提升业主满意度、促进服务质量提升、提高企业竞争力、规范市场秩序等方面，收集与标准实施成效相关的数据和信息，为标准修订提供实践依据。

（三）强化标准宣传工作

通过物业管理创新发展论坛、“暖心服务 携手同行”公益大讲堂、行业交流座谈会等方式以及中国物业管理协会网站、公众号、视频号、《中国物业管理》杂志等媒介，以“品牌活动+媒体矩阵”相融合的方式，宣传已批准发布的国家标准、相关解读及配套文件。

（四）加强标准人才培养

委托协会下属机构培训中心和分支机构标准化建设专业委

员会，以线上远程教育 with 线下培训班相结合的方式，开展“行业标准化建设工作”“标准化高级人才提升”“标准解读与使用”培训班，做好人才培养工作。通过标准培训、标准课题研究、标准研制等活动发掘和储备标准化人才。

（五）推动标准合作交流

1. 加强行业内交流合作

以物业管理创新发展论坛、中国物业管理协会标准化建设专业委员会全体委员会议为依托，组织开展物业管理行业标准化交流活动。邀请物业行业专家和标准化行业专家为物业管理行业分享标准化资讯信息和建设思路，展示标准化阶段性发展成果，提升标准化工作的认可度与影响力。

2. 加强相关行业交流合作

加强与中国标准化协会、中国教育后勤协会、中国民用机场协会、中国医院协会等社会团体组织的横向交流，建立与设施管理、清洁服务等物业管理相关产业活动单位的纵深联系，吸收借鉴标准化方面的先进技术经验和成果，联合推动物业管理标准在各业态场景中的落地实施和应用，充分发挥标准的行业赋能作用。

3. 加强国际交流合作

对标国际物业管理行业专业领域，持续收集研究国际标准信息，每年组织委员赴国外考察，参观国外优秀的物业服务项目，实地调研交流经验，增进和亚洲、欧洲、美洲等地区标准化组织以及国际标准化组织的交流研讨与合作。

四、保障措施

（一）增加优质标准供给

协会分支机构标准化建设专业委员会在全国物标委的指导下，重点围绕住宅、写字楼、医院、校园、产业园区、政府办公楼、公共交通业态，加快团体标准的制定和应用，在适当时机将实施效果优秀团体标准予以转化，为国家标准的制定提供优质供给，提升标准服务水平。

（二）强化全国物标委职责

充分发挥全国物标委的桥梁纽带作用，定期及重要工作节点向国家标准化管理委员会请示汇报，与住房和城乡建设部标准定额司与房地产市场监管司保持紧密沟通，从国家标准的适用性、兼容性和广泛性等方向，接受业务指导意见；积极组织协调政府机关、企业、院校等各方力量，共同推进标准制修订工作。

（三）规范全国物标委内部管理

依据《全国物业服务标准化技术委员会章程》，逐步建立完善秘书处工作细则、委员管理、工作经费管理、标准档案管理、印章使用管理等内部管理制度；确保主任、副主任、秘书长、副秘书长委员充分履行相应职责，主动推动工作有效开展；建立全国物标委委员选拔机制，通过主动申报、公开征集、竞争遴选等多种方式选拔全国物标委委员；加强秘书处内部管理和队伍建设，严肃工作纪律，自觉接受社会监督；按照工作需求，适时成立分技术委员会。