

全国物业服务标准化技术委员会

全国物标委〔2024〕6号

关于印发《全国物业服务标准化技术委员会 物业服务标准体系》的通知

各位委员：

《全国物业服务标准化技术委员会物业服务标准体系》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物业服务标准体系

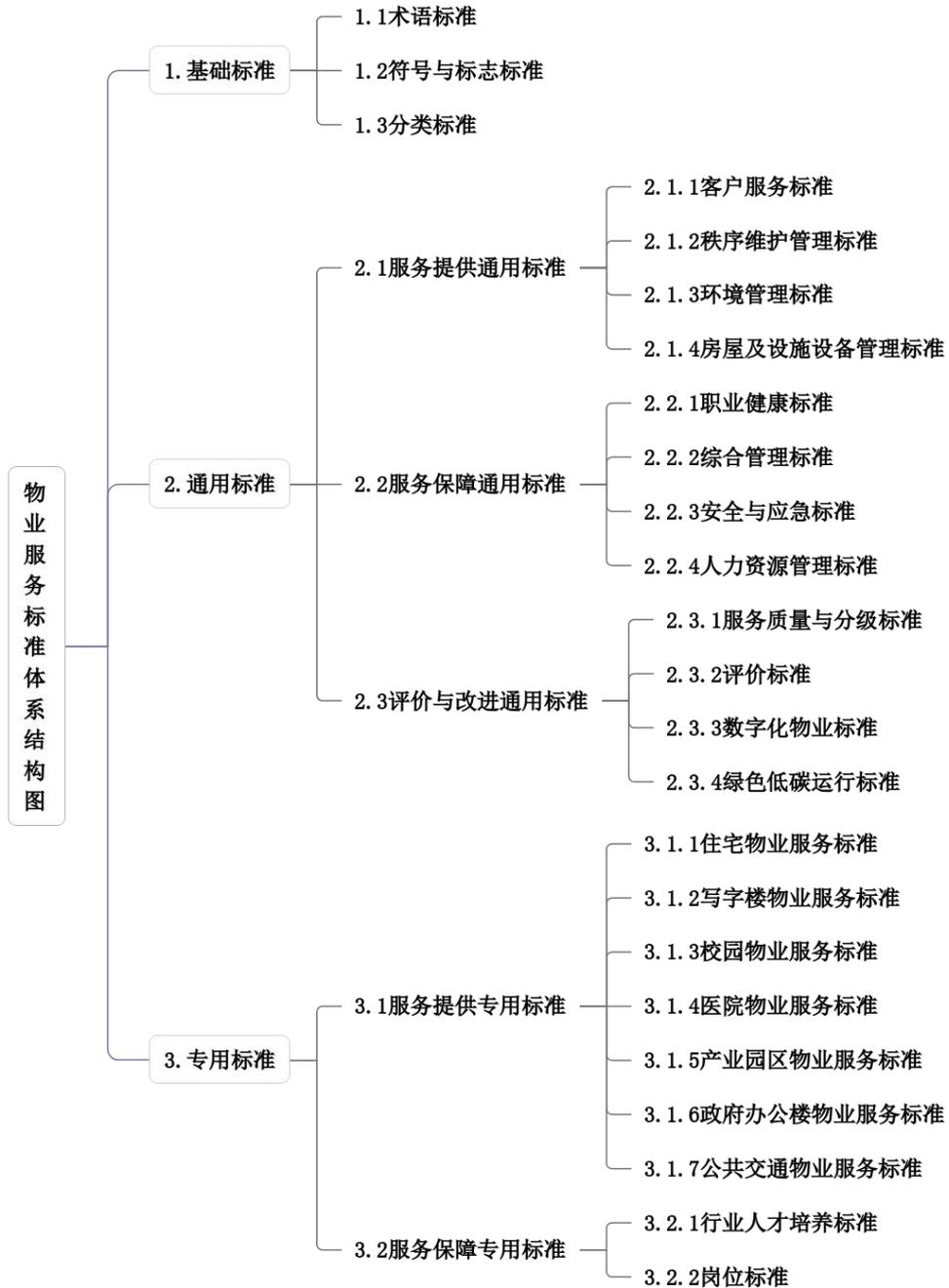
全国物业服务标准化技术委员会

2024年6月11日

业务专用

全国物业服务标准化技术委员会物业服务标准体系

一、标准体系结构图



二、标准明细表

1. 基础标准体系

体系类目	体系编号	标准名称	标准级别/宜定级别	标准性质	标准状态	备注
1.1 术语	1.1.1	物业管理术语	国家标准	推荐性	待制定	
	1.1.2	房屋及设施设备保养术语	国家标准	推荐性	待制定	
1.2 符号与标志	1.2.1	设施设备标识与公示规范	国家标准	推荐性	待制定	
	1.2.2	公共区域标识与公示规范	国家标准	推荐性	待制定	
1.3 分类	1.3.1	物业管理分类	国家标准	推荐性	待制定	

2. 通用标准体系

(1) 服务提供通用标准

体系类目	体系编号	标准名称	标准级别/宣定级别	标准性质	标准状态	备注
2.1.1 客户服务	2.1.1.1	客户服务中心管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.2	物业服务信息公示规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.3	客户入住与变更办理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.4	装饰装修管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.5	上门维修服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.6	投诉处理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.7	特约服务管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.8	餐饮及食品保障服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.9	物业服务档案管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.10	物业移交与退出管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.1.11	搬迁服务管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.1.2 秩序维护管理	2.1.2.1	出入管理服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.2.2	监控中心管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.2.3	巡查管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.2.4	消防通道管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.2.5	停车管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.1.3 环境管理	2.1.3.1	保洁管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.3.2	垃圾管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.3.3	绿化管理规范	国家标准	推荐性	待制定	

		2.1.3.4	消杀管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.1.4 房屋及设施设备管理	2.1.4.1 房屋管理	2.1.4.1.1	房屋本体及附加设施维护管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.1.2	房屋安全鉴定规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.1.3	早期介入物业管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.1.4	物业管理项目承接查验管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.1.5	专项维修资金使用规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.4.2 供配电系统管理	2.1.4.2.1	供配电机房维护管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.2.2	供配电系统巡检操作规程	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.2.3	停/送电操作规程	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.4.3 弱电系统管理	2.1.4.3.1	弱电系统维护管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.3.2	弱电系统巡检操作规程	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.4.4 电梯系统管理	2.1.4.4.1	电梯系统维护管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.4.2	电梯系统巡检操作规程	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.4.5 给排水系统管理	2.1.4.5.1	给排水系统维护管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.5.2	住宅二次供水设施设备运行维护管理规程	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.5.3	公共建筑给水排水系统节能运行管理规程	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.5.4	水箱清洗操作规程	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.5.5	管网维保操作规程	国家标准	推荐性	待制定	
	2.1.4.6 消防系统管理	2.1.4.6.1	消防设施通用管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.6.2	消防系统维护管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
		2.1.4.6.3	消防系统巡检工作管理规范	国家标准	推荐性	待制定	

(2) 服务保障通用标准

体系类目	体系编号	标准名称	标准级别/宜定级别	标准性质	标准状态	备注
2.2.1 职业健康	2.2.1.1	物业服务从业人员劳动防护规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.2.2 综合管理	2.2.2.1	物业管理项目成本测算指南	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.2.2	物业服务价格监测指南	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.2.3	物业服务招投标工作指南	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.2.4	合同管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.2.5	物业服务供方管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.2.6	物业服务设施设备及用品管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.2.3 安全与应急	2.2.3.1	物业管理安全基础管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.3.2	物业服务项目风险分级管控管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.3.3	物业服务项目隐患排查治理实施管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.3.4	应急预案编制导则	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.3.5	保密管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.3.6	有限空间管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.2.4 人力资源管理	2.2.4.1	物业服务人才分类管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.4.2	物业管理员（师）职业能力评价规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.4.3	物业服务从业人员基本要求管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.2.4.4	物业服务从业人员培训指南	国家标准	推荐性	待制定	

(3) 评价与改进通用标准

体系类目	体系编号	标准名称	标准级别/宜定级别	标准性质	标准状态	备注
2.3.1 服务质量与分级	2.3.1.1	物业管理项目服务等级规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.3.2 评价	2.3.2.1	物业服务客户满意度测评	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.2.2	物业服务企业信用评价指标	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.2.3	写字楼物业服务质量评价规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.2.4	校园物业服务质量评价规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.2.5	住宅物业服务质量评价规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.3.3 数字化物业	2.3.3.1	信息系统技术规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.3.2	信息数据交换管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.3.3	客户隐私信息保密管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.3.4	客户信息档案技术规程	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.3.5	停车场信息联网通用技术规程	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.3.6	数字化物业管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
2.3.4 绿色低碳运行	2.3.4.1	设施设备绿色低碳运行管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	2.3.4.2	物业管理项目节能管理规范	国家标准	推荐性	待制定	

3. 专用标准体系

(1) 服务提供专用标准

体系类目	体系编号	标准名称	标准级别/宜定级别	标准性质	标准状态	备注
3.1.1 住宅物业服务	3.1.1.1	住宅物业 服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.1.2	住宅物业 社区活动指南	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.1.3	住宅物业 公共事务管理	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.1.4	住宅物业 服务收费信息公示规范	国家标准	推荐性	待制定	
3.1.2 写字楼物业服务	3.1.2.1	写字楼物业 服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.2.2	写字楼物业 能源管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.2.3	写字楼物业 会务服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.2.4	写字楼物业 商务服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
3.1.3 校园物业服务	3.1.3.1	校园物业 高等学校物业服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.3.2	校园物业 中小学物业服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.3.3	校园物业 生活保障服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.3.4	校园物业 教研辅助服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.3.5	校园物业 特殊时段服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
3.1.4 医院物业服务	3.1.4.1	医院物业 服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.4.2	医院物业 保洁与消毒管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.4.3	医院物业 废弃物管理规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.4.4	医院物业 司梯服务规程	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.4.5	医院物业 导医导诊服务规程	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.4.6	医院物业 运送服务规程	国家标准	推荐性	待制定	

3.1.5 产业园区物业服务	3.1.5.1	产业园区物业 服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.5.2	产业园区物业 政务代办指南	国家标准	推荐性	待制定	
3.1.6 政府办公楼物业服务	3.1.6.1	政府办公楼物业 服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.6.2	政府办公楼物业 会议服务规程	国家标准	推荐性	待制定	
3.1.7 公共交通物业服务	3.1.7.1	地铁物业服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.7.2	机场物业服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.7.3	港口物业服务规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.1.7.4	高速公路服务区物业服务规范	国家标准	推荐性	待制定	

(2) 服务保障专用标准

体系类目	体系编号	标准名称	标准级别/宣定级别	标准性质	标准状态	备注
3.2.1 行业人才培养	3.2.1.1	行业人才培养指南	国家标准	推荐性	待制定	
3.2.2 岗位标准	3.2.2.1	物业服务项目 项目经理岗位规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.2.2.2	物业服务项目 客户服务岗位规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.2.2.3	物业服务项目 工程技术岗位规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.2.2.4	物业服务项目 秩序维护岗位规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.2.2.5	物业服务项目 保洁服务岗位规范	国家标准	推荐性	待制定	
	3.2.2.6	物业服务项目 绿化养护岗位规范	国家标准	推荐性	待制定	

三、标准统计表

项目	国家标准	已发布标准	待制定标准	待修订标准	推荐性标准	合计
基础标准	5	0	5	0	5	5
服务提供通用标准	40	0	40	0	40	40
服务保障通用标准	17	0	17	0	17	17
评价与改进标准	14	0	14	0	14	14
专用标准	34	0	34	0	34	34
合计	110	0	110	0	110	110