

中国物业管理协会标准化建设专业委员会

中物协标准函〔2024〕1号

关于征集 2024 年度中国物业管理协会 团体标准立项的通知

各委员单位：

为贯彻落实中国物业管理协会“夯实基础年”对标准化工作的相关要求，加快建立和完善物业服务标准体系，推动行业高质量发展。根据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》（国标委〔2019〕1号）《中国物业管理协会团体标准管理办法（试行）》等文件，现征集 2024 年度中国物业管理协会团体标准立项，有关事项通知如下：

一、征集范围

- （一）基础标准（重点）：具有广泛性、易操作性；
- （二）业态标准：具有良好的规范作用；
- （三）专业标准：社会聚焦、能切实解决行业需求；
- （四）选题参照《物业服务标准体系明细表》（附件 1）。

二、立项要求

（一）立项单位须有较为成熟、完整的标准草案，可申请采取快速程序，文件内容明确、逻辑清晰，涉及知识产权、专利等

要如实填报；

（二）立项单位具备制定团体标准的基础，有配套的技术、设备、经费和专业编制人员，做好前期准备工作；

（三）立项标准与现行国家、地方和团体标准无交叉、无重复；

（四）鼓励成熟的具有行业共性的企业标准转化为团体标准；

（五）鼓励相关单位联合提出立项申请；

（六）标准立项审批通过后，无正当理由不得变更项目名称、起草单位和进度安排等。因客观情况确需变更的，需提交书面申请，批准同意后再行调整；

（七）编制流程详见《团体标准制定流程》（附件2）。

三、申报方式及程序

（一）申请单位填写《团体标准立项申请书》（见附件3），并将盖章的**申请书**扫描件及**标准草案**（Word+PDF格式）发送至邮箱 zgwxbwh@163.com（邮件标题为：XX单位+团体标准名称）；

（二）请将申报材料按要求提交至指定邮箱，标委会将统一组织立项评审。

四、联系方式

（一）中国物业管理协会秘书处

联系人：张旻楠 刘美嘉

电 话：010-88082258

(二) 中国物业管理协会标准化建设专业委员会秘书处

联系人：刘宗武

电 话：023-63262427

附件：1. 物业服务标准体系明细表

2. 团体标准制定流程

3. 团体标准立项申请书

中国物业管理协会标准化建设专业委员会

(中国物业管理协会秘书处代章)

2024年9月20日

附件 1

物业服务标准体系明细表

1. 基础标准体系

体系类目	体系编号	标准名称	标准性质	标准状态	备注
1.1 术语	1.1.1	物业管理术语	推荐性	已发布	
	1.1.2	房屋及设施设备保养术语	推荐性	待制定	
1.2 符号与标志	1.2.1	设施设备标识	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	客户服务中心服务规范	推荐性	制定中	
	2.1.1.2	物业服务信息公示规范	推荐性	待制定	
	2.1.1.3	客户入住与变更办理规范	推荐性	待制定	
	2.1.1.4	装饰装修管理规范	推荐性	待制定	
	2.1.1.5	上门维修服务规范	推荐性	待制定	
	2.1.1.6	投诉与抱怨处理规范	推荐性	待制定	
	2.1.1.7	物业租赁管理规范	推荐性	待制定	

	2.1.1.8	不动产处置操作规范	推荐性	待制定		
	2.1.1.9	车队管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.1.10	餐饮及食品保障服务规范	推荐性	待制定		
	2.1.1.11	物业服务档案管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.1.12	物业移交与退出管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.1.13	搬迁服务规范	推荐性	待制定		
2.1.2 秩序维护管理	2.1.2.1	出入管理规范	推荐性	制定中		
	2.1.2.2	监控中心管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.2.3	巡查管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.2.4	消防管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.2.5	停车管理规范	推荐性	待制定		
2.1.3 环境管理	2.1.3.1	保洁管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.3.2	垃圾管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.3.3	绿化管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.3.4	消杀管理规范	推荐性	待制定		
	2.1.3.5	有害生物防治管理规范	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	推荐性	待制定	
		2.1.4.1.2	房屋安全鉴定工作规范	推荐性	制定中	
		2.1.4.1.3	建筑空间分配规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.1.4	工作场所规划及设计规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.1.5	早期介入物业管理规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.1.6	物业承接查验管理规范	推荐性	制定中	
		2.1.4.1.7	住宅维修资金管理规范	推荐性	待制定	
	2.1.4.2 供配电系统管理	2.1.4.2.1	供配电机房管理规范	推荐性	制定中	
		2.1.4.2.2	供配电系统巡检操作规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.2.3	停/送电操作规范	推荐性	待制定	

	2.1.4.3 弱电系统管理	2.1.4.3.1	弱电系统管理规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.3.2	弱电系统巡检操作规范	推荐性	待制定	
	2.1.4.4 电梯系统管理	2.1.4.4.1	电梯系统管理规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.4.2	电梯系统巡检操作规范	推荐性	待制定	
	2.1.4.5 给排水系统管理	2.1.4.5.1	给排水系统管理规范	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技术规程	推荐性	待制定	
		2.1.4.5.3	公共建筑给排水系统节能运行管理技术规程	推荐性	待制定	
		2.1.4.5.4	水箱清洗操作规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.5.5	管网维保操作规范	推荐性	待制定	
	2.1.4.6 消防系统管理	2.1.4.7.1	消防设施通用规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.7.2	消防系统管理规范	推荐性	待制定	
		2.1.4.7.3	消防系统巡检工作规范	推荐性	待制定	
2.1.5 业态服务标准					

(2) 服务保障通用标准

体系类目	体系编号	标准名称	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管理规范	推荐性	待制定	
2.2.2 财务与审计	2.2.2.1	物业管理项目成本测算指南	推荐性	待制定	
	2.2.2.2	物业服务价格监测指南	推荐性	待制定	
2.2.3 法务与合同	2.2.3.1	物业服务招投标工作指南	推荐性	待制定	
	2.2.3.2	物业服务合同编制指南	推荐性	待制定	
2.2.4 综合行政	2.2.4.1	物业服务供方管理规范	推荐性	待制定	
	2.2.4.2	物业服务设施设备及用品管理规范	推荐性	待制定	
2.2.5 安全与应急	2.2.5.1	物业管理安全管理基础规范	推荐性	待制定	

	2.2.5.2	物业服务项目风险分级管控与隐患排查治理实施指南	推荐性	待制定	
2.2.6 人力资源管理	2.2.6.1	物业服务人才分类指南	推荐性	待制定	
	2.2.6.2	物业管理员（师）职业能力评价规范	推荐性	已发布	
	2.2.6.3	物业服务从业人员基本要求	推荐性	待制定	
	2.2.6.4	物业服务从业人员培训规范	推荐性	待制定	
	2.2.6.5	物业服务人员管理规范	推荐性	待制定	

(3) 评价与改进标准

体系类目	体系编号	标准名称	标准性质	标准状态	备注
2.3.1 服务质量与分级	2.3.1.1	物业管理示范项目服务规范	推荐性	已发布	
	2.3.1.2	物业管理项目质量等级划分规范	推荐性	待制定	
2.3.2 评价	2.3.2.1	物业服务客户满意测评指南	推荐性	待制定	
	2.3.2.2	物业服务企业信用评价指标	推荐性	制定中	
	2.3.2.3	物业服务企业发展指数测评指南	推荐性	待制定	
	2.3.2.4	写字楼物业服务质量评价规范	推荐性	制定中	
	2.3.2.5	校园物业服务质量评价规范	推荐性	待制定	
	2.3.2.6			
2.3.3 数字化物业	2.3.3.1	物业服务组织信息化服务规范	推荐性	待制定	
	2.3.3.2	物业服务组织信息数据交换规范	推荐性	待制定	
	2.3.3.3	物业服务组织客户隐私信息保密要求	推荐性	待制定	
	2.3.3.4	物业服务组织客户信息档案技术规范	推荐性	待制定	
	2.3.3.5	停车场信息联网通用技术规范	推荐性	已发布	
	2.3.3.6	智慧物业管理导则	推荐性	待制定	
2.3.4 绿色运行	2.3.4.1	设施设备低碳运行管理规范	推荐性	待制定	

	2.3.4.2	物业管理项目节能管理规范	推荐性	待制定	
	2.3.4.3	设施设备绿色运行管理服务规范	推荐性	已发布	
				

3. 专用标准体系

(1) 业态服务专项标准

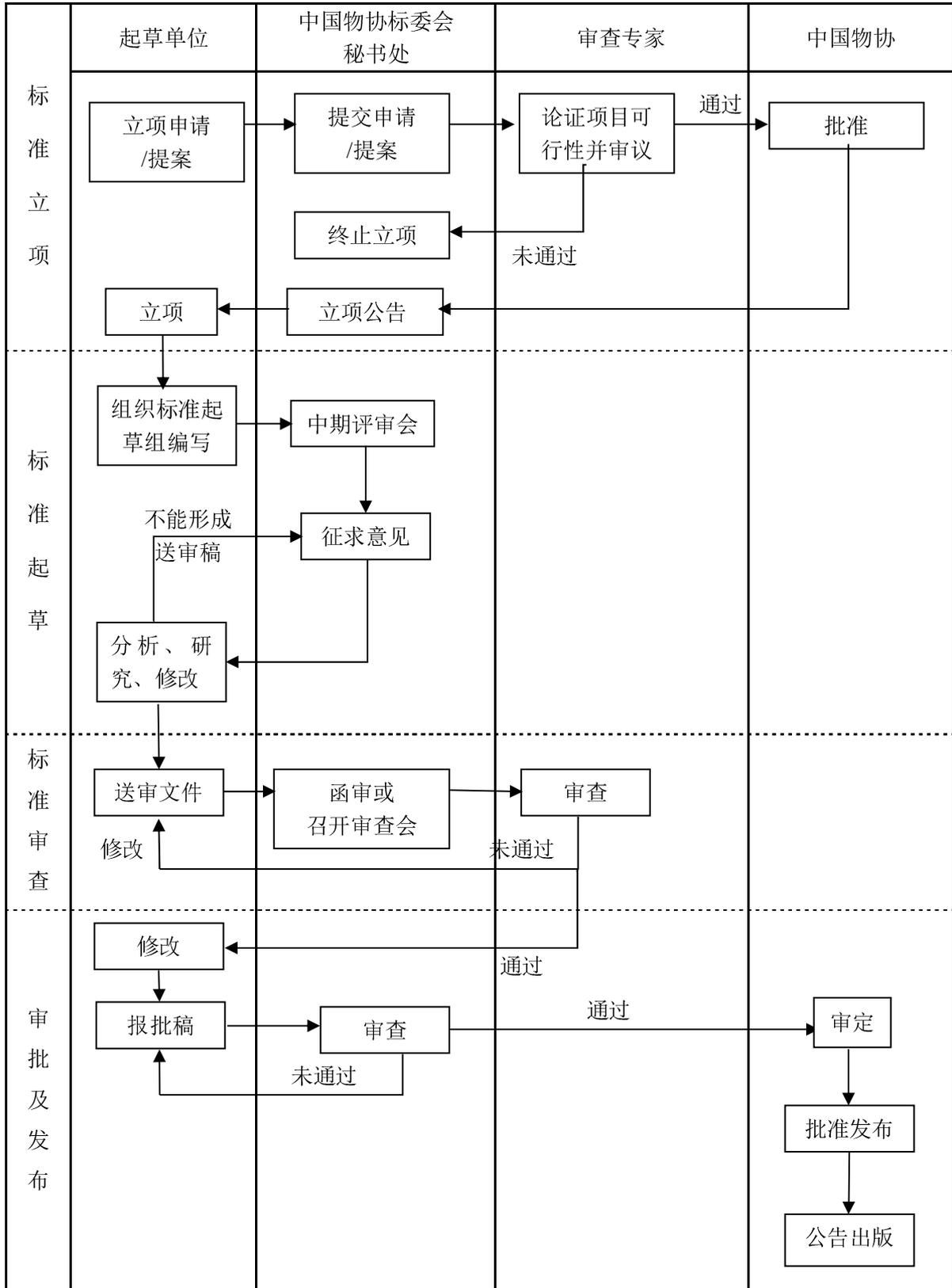
体系类目	体系编号	标准名称	标准性质	标准状态	备注
3.1.1 住宅物业专项服务	2.2.1.1	住宅物业服务规范	推荐性	制定中	
	2.2.1.2	住宅物业 社区活动	推荐性	待制定	
	2.2.1.3	住宅物业 宠物管理	推荐性	待制定	
	2.2.1.4	住宅物业服务收费信息公示规范	推荐性	已发布	
3.1.2 写字楼物业专项服务	2.2.2.1	写字楼物业服务规范	推荐性	制定中	
	2.2.2.2	写字楼物业 能源管理规范	推荐性	待制定	
	2.2.2.3	写字楼物业 会务服务	推荐性	待制定	
	2.2.2.4	写字楼物业 商务服务	推荐性	待制定	
3.1.3 校园物业专项服务	2.2.3.1	高等学校物业服务规范	推荐性	已发布	
	2.2.3.2	中小学校物业服务规范	推荐性	制定中	
	2.2.3.3	校园物业 生活保障服务	推荐性	待制定	
	2.2.3.4	校园物业 教研辅助服务	推荐性	待制定	
	2.2.3.5	校园物业 特殊时段服务	推荐性	待制定	
3.1.4 医院物业专项服务	2.2.4.1	医院物业服务规范	推荐性	制定中	
	2.2.4.2	医院物业 保洁与消毒管理	推荐性	待制定	
	2.2.4.3	医院物业 废弃物管理	推荐性	待制定	

	2.2.4.4	医院物业 司梯服务	推荐性	待制定	
	2.2.4.5	医院物业 导医导诊服务	推荐性	待制定	
	2.2.4.6	医院物业 运送服务	推荐性	待制定	
3.1.5 产业园区物业专项服务	2.2.5.1	产业园区物业 服务规范	推荐性	待制定	
	2.2.5.2	产业园区物业 政务代办	推荐性	待制定	
3.1.6 政府办公楼物业专项服务	2.2.6.1	政府办公楼物业服务规范	推荐性	待制定	
	2.2.6.2	政府办公楼物业 会议服务	推荐性	待制定	
3.1.7 公共交通物业专项服务	2.2.7.1	地铁物业服务规范	推荐性	待制定	
	2.2.7.2	机场航站楼物业服务规范	推荐性	制定中	
	2.2.7.3	手推车管理规范	推荐性	待制定	
	2.2.7.4	高速公路服务区物业服务规范	推荐性	制定中	
				

(2) 人力资源专项标准

体系类目	体系编号	标准名称	标准性质	标准状态	备注
3.2.1		行业人才培养指南	推荐性	待制定	
				

团体标准制定流程



附件 3

团体标准立项申请书

项目名称	制定 <input type="checkbox"/>		
	修订 <input type="checkbox"/> 标准号:		
申请立项单位名称	联系人		
单位地址	手机		
电 话	E-mail		
项目任务的目的、意义或必要性:			
适用范围和主要技术内容:			
国内外情况简要说明:			
采用的国际标准编号			
申请立项单位意见	中国物协标委会意见	中国物协意见	
(签字、盖公章)	(签字)	(签字、盖公章)	
年 月 日	年 月 日	年 月 日	

注：如本表空间不够，可另附页。