

T/BJWX

团 体 标 准

T/BJWX 002—2024

物业服务标准体系建设要求

Construction guidelines of property services standard system

2024 - 04 - 10 发布

2024 - 05 - 01 实施

北京物业管理行业协会 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 建设原则 1

5 基本要求 1

6 物业服务标准体系 2

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京物业管理行业协会提出并归口。

本文件起草单位：北京物业管理行业协会、北京市标准化研究院、北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京中湾智地物业管理有限公司、北京银达物业管理有限责任公司、北京林业大学、北京安恒泰物业管理有限公司、北京国天健宇物业管理发展有限公司

本文件主要起草人：艾白露、宋宝程、田川、于思洋、王劲松、薛福志、张洋、王帅、朱莉、刘拓

物业服务标准体系建设要求

1 范围

本文件规定了物业服务标准体系的构建原则、标准体系的组成及标准子体系的构建等内容。
本文件适用于物业服务标准体系建设。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建

DB11/T 751 住宅物业服务标准

T/CPMI 014-2023 物业管理术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务 **property service**

物业服务人受业主或者建设单位委托，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，进行维修、养护、管理，维护公共环境和相关秩序的活动。

[来源：DB11/T 751—2010, 2.0.1, 有修改]

注：物业服务人包括物业服务企业、专业单位和其他物业管理人。

3.2

物业服务标准体系 **property services standard system**

物业服务相关标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

4 建设原则

4.1 需求导向，目标明确

以构建党建引领下的物业管理体系，建设和谐宜居社区为目标，建立符合北京市物业服务管理行业发展现状和需求的物业服务标准体系。

4.2 系统规范，开放兼容

按照物业管理有关法规政策要求，梳理全要素、全生命周期的物业管理项目服务内容，结合物业服务需求，建立系统规范、协调配套、开放兼容的物业服务标准体系。

4.3 重点突出，适度超前

以物业管理标准化、专业化、精细化和高质量发展为重点，结合物业管理行业未来发展趋势，建立适度超前的物业服务标准体系。

5 基本要求

5.1 应以服务对象为关注重点，根据需求分析情况，制定满足本组织愿景、使命、价值观和战略需求的标准化方针、标准化目标、标准化规划和计划，建设物业服务标准体系。

5.2 物业服务标准化方针与目标应协调统一，标准化目标内容宜包括但不限于标准覆盖率、标准实施率、采标率、各项记录合格率、标准化专业人员数量等。

5.3 物业服务标准体系应符合 GB/T 24421.2、DB11/T 751 的相关要求。

6 物业服务标准体系

6.1 总体结构

物业服务标准体系包括物业服务通用基础标准体系、物业服务提供标准体系、物业服务保障标准体系三个子体系。物业服务标准体系总体结构图见图1。

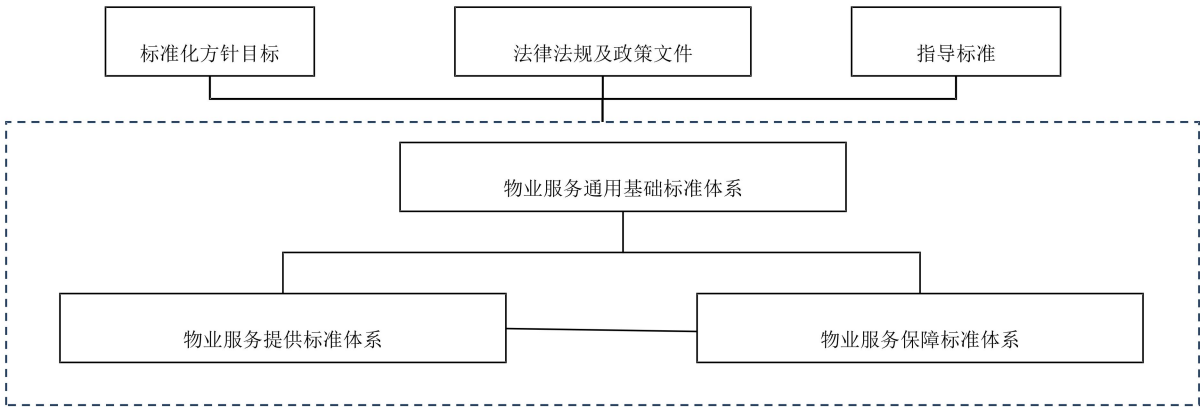


图1 物业服务标准体系总体结构图

6.2 物业服务通用基础标准体系

6.2.1 结构

物业服务通用基础标准体系一般包括战略文化标准、标准化工作标准、术语与缩略语标准、符号与标志标准、数值数据及量和单位标准、测量标准、评价与改进标准等子体系。物业服务通用基础标准体系结构图见图2。

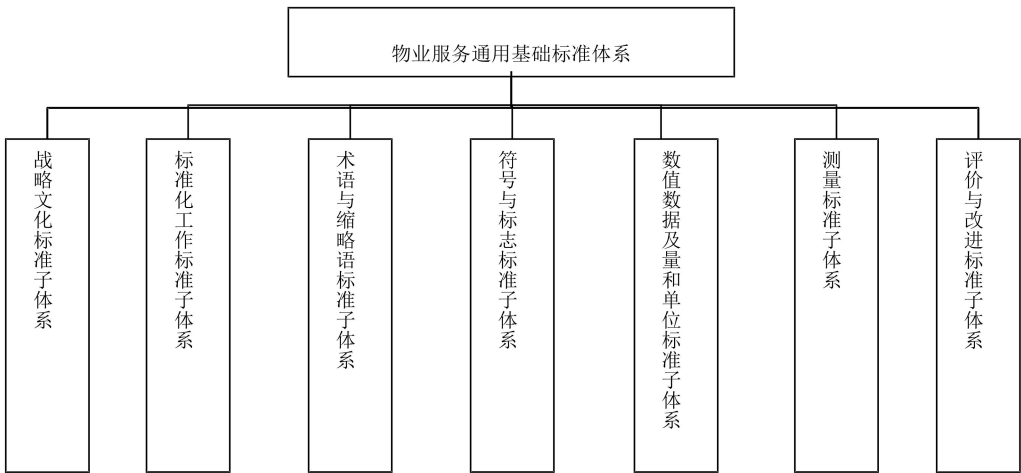


图2 物业服务通用基础标准体系结构图

6.2.2 战略文化标准子体系

战略文化标准是在全面分析物业服务领域内外部环境的基础上，结合物业服务行业需求而制定的物业服务战略文化管理标准，内容包括但不限于：

- a) 战略文化策划、指标体系等规划制定要求；
- b) 战略文化对标、定标、达标等实施要求；
- c) 战略文化评价与改进要求。

6.2.3 标准化工作标准子体系

标准化工作标准是物业服务领域为开展标准化活动、实现标准化管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 标准化工作的组织与开展；
- b) 标准化工作主要任务；
- c) 标准化工作原理与方法；
- d) 标准体系构建、标准实施及评价、改进提升的要求；
- e) 标准制修订、复审及结果的处置管理；
- f) 标准化信息管理；
- g) 标准化创新与成果管理；
- h) 标准化奖惩；
- i) 标准化综合效益评价。

6.2.4 术语与缩略语标准子体系

6.2.4.1 术语标准是界定物业服务内部使用的概念的指称及其定义的标准。

6.2.4.2 缩略语标准是指将物业服务内常用的较长词句缩短省略成较短的词语，并制定成对照关系的标准。缩略语一般分为中文缩略语和英文缩略语。

6.2.5 符号与标志标准子体系

6.2.5.1 符号与标志标准是以特定的文字、字母和（或）图形为主要内容并附有关说明的标准。

6.2.5.2 符号与标志标准内容包括但不限于安全、公共信息、服务信息等相关符号与标志。

6.2.6 数值数据及量和单位标准子体系

数值数据及量和单位标准是物业服务运行和管理活动所涉及的适用于本组织的数值数据及量和单位相关的标准，内容包括但不限于：

- a) 物业服务对各种数值和数据的判定与表示；
- b) 物业服务运行和管理活动中采用的相关国家标准中的量和单位；
- c) 物业服务对量和单位的选用和确定要求。

6.2.7 测量标准子体系

测量标准是物业服务运行和管理活动中使用的测量方法和测量设备相关的标准，内容包括但不限于：

- a) 通过公式计算的测量要求；
- b) 通过测量工具测量的相关要求。

6.2.8 服务评价与改进标准子体系

服务评价与改进标准是对物业管理服务的有效性、适宜性和顾客满意度进行评价，并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 服务品质检查；
- b) 顾客满意度；
- c) 服务评价；
- d) 服务改进。

6.3 物业服务提供标准体系

6.3.1 结构

物业服务提供标准体系一般包括客户服务管理标准、共用部位及共用设施设备运行、维修养护管理标准、消防安全管理标准、公共秩序维护管理标准、交通秩序维护管理标准、环境卫生维护与保洁管理标准、绿化养护管理标准、延伸服务管理标准等子体系。物业服务提供标准体系结构图见图3。

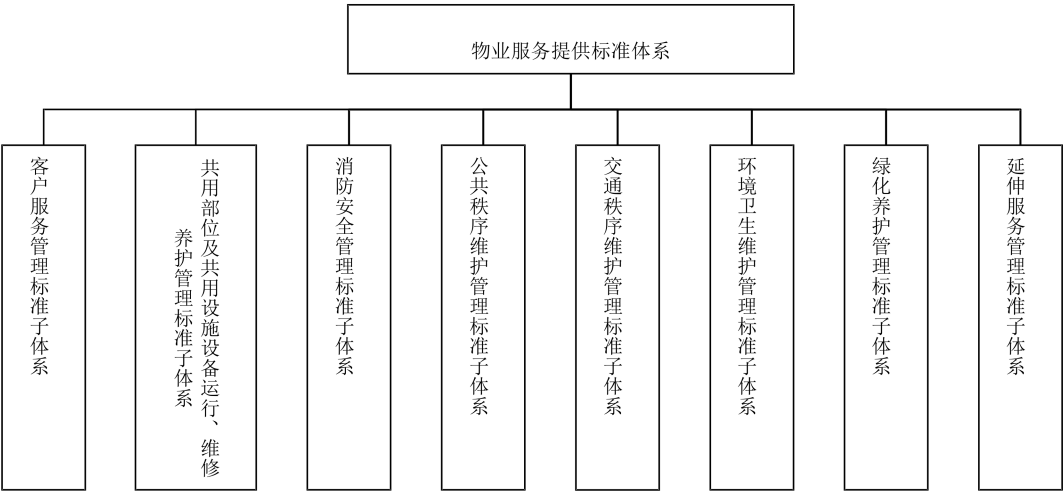


图3 物业服务提供标准体系结构图

6.3.2 客户服务管理标准子体系

客户服务管理标准是为实现客户服务管理而收集、制定的涵盖服务计划、服务实施、服务交付等内容的标准，内容包括但不限于：

- a) 咨询接待服务；
- b) 客户入住与迁出；
- c) 报修管理；
- d) 非机动车卡办理；
- e) 门禁卡办理；
- f) 代收代缴水电及开票；
- g) 邮政信件签收；
- h) 客户沟通联络；
- i) 物业权属变更；
- j) 投诉处理；
- k) 事项告知。

6.3.3 共用部位及共用设施设备运行、维修养护管理标准子体系

共用部位及共用设施设备运行、维修养护管理标准是为实现共用部位及共用设施设备运行、维修养护管理而收集、制定的涵盖服务计划、服务实施、服务交付等内容的标准，内容包括但不限于：

- a) 房屋及附属构筑物安全普查；
- b) 给水系统运行、维修养护；
- c) 排水系统运行、维修养护；
- d) 供配电系统运行、维修养护；
- e) 照明和电气设备运行、维修养护；
- f) 空调系统运行、维修养护；
- g) 电梯系统运行、维修养护；
- h) 安全防范系统运行、维修养护；
- i) 消防设备设施与器材运行、维修养护；
- j) 停车场（库）维修养护；
- k) 通信设施运行、维修养护；
- l) 楼宇自控系统运行、维修养护；
- m) 景观运行、维修养护；

- n) 设备机房的管理与维护。

6.3.4 消防安全管理标准子体系

消防安全管理标准是为实现消防安全管理而收集、制定的涵盖服务计划、服务实施、服务交付等内容标准，内容包括但不限于：

- a) 消防通道和疏散通道的巡查与管理；
- b) 消防设施设备和器材的巡查与管理；
- c) 消防知识宣传；
- d) 消防应急演练；
- e) 消防控制室管理。

6.3.5 公共秩序维护管理标准子体系

公共秩序维护管理标准是为实现公共秩序维护管理而收集、制定的涵盖服务计划、服务实施、服务交付等内容标准，内容包括但不限于：

- a) 值守管理；
- b) 安全巡查；
- c) 中央监控室管理；
- d) 地下空间管理。

6.3.6 交通秩序维护管理标准子体系

交通秩序维护管理标准是为维护物业服务区域道路秩序、停车位秩序而收集、制定的涵盖服务计划、服务实施、服务交付等标准，内容包括但不限于：

- a) 道路秩序管理；
- b) 车辆停泊管理；
- c) 停车场（库）管理；
- d) 机动车进入及行驶管理。

6.3.7 环境卫生维护管理标准子体系

环境卫生维护管理标准是为实现环境卫生维护管理而收集、制定的涵盖服务计划、服务实施、服务交付等内容标准，内容包括但不限于：

- a) 保洁；
- b) 有害生物防治与控制；
- c) 垃圾收集、清运。

6.3.8 绿化养护管理标准子体系

绿化养护管理标准是为实现绿化养护管理而收集、制定的涵盖服务计划、服务实施、服务交付等内容标准，内容包括但不限于：

- a) 灌溉；
- b) 施肥；
- c) 病虫害防治；
- d) 整形修剪；
- e) 除草；
- f) 补种；
- g) 冬季防护；
- h) 绿化垃圾处理。

6.3.9 延伸服务管理标准子体系

延伸服务管理标准是为实现业主委托服务而收集、制定的涵盖服务计划、服务实施、服务交付等内容标准，内容包括但不限于：

- a) 生活配套服务；

- b) 装饰装修管理;
- c) 公共资源经营管理;
- d) 社区文化服务。

6.4 物业服务保障标准体系

6.4.1 结构

物业服务保障标准体系一般包括行政管理标准、财务管理标准、人力资源管理标准、信息管理标准、安全管理标准、应急管理标准、绿色与低碳管理标准、供应链管理标准、设备工具及用品管理标准、市场拓展管理标准、合同管理标准等子体系。物业服务保障标准体系结构图见图4。

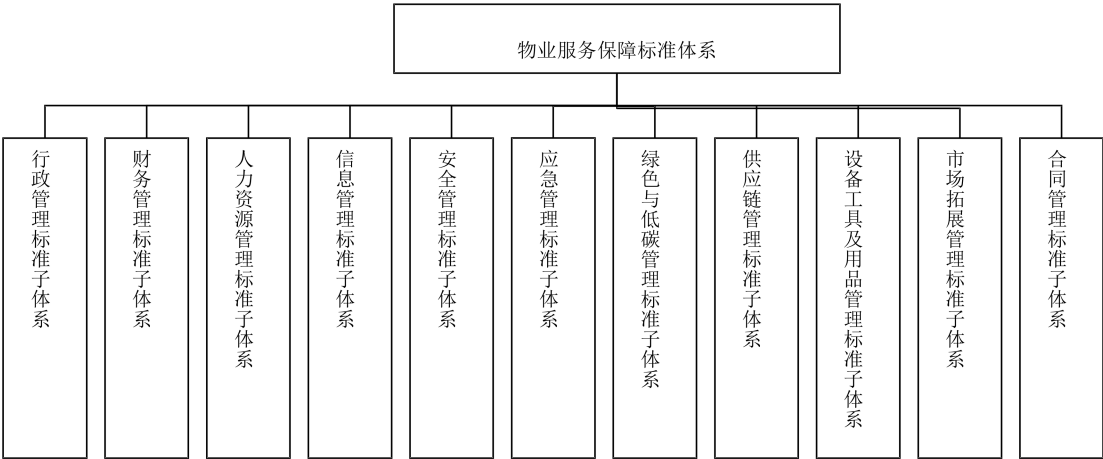


图4 物业服务保障标准体系结构图

6.4.2 行政管理标准子体系

行政管理标准是为行政事务管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 公文管理;
- b) 证照印鉴管理;
- c) 工服管理;
- d) 库房管理
- e) 食堂管理;
- f) 宿舍管理;
- g) 接待管理;
- h) 会议管理;
- i) 宣传管理;
- j) 固定资产管理。

6.4.3 财务管理标准子体系

财务管理标准是按法律法规和标准的要求，对财务活动中的成本核算和收支等方面进行管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 预决算管理;
- b) 收入与支出管理;
- c) 营运资金管理。

6.4.4 人力资源管理标准子体系

人力资源管理标准是服务业组织为开展人力资源规划、人才招聘与配置、人才培训和开发、员工绩效考核管理、薪酬福利管理、劳动关系管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 组织机构及岗位设置;

- b) 人员聘用;
- c) 绩效考核;
- d) 薪酬福利;
- e) 人员培养与开发;
- f) 劳动关系管理。

6.4.5 信息管理标准子体系

信息管理标准是为信息化、文件与记录、档案、知识等管理收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 信息化管理;
- b) 资料管理;
- c) 知识管理;
- d) 信息保密管理。

6.4.6 安全管理标准子体系

安全管理标准是以保护生命和财产安全为目的收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 安全管理;
- b) 风险管理。

6.4.7 应急管理标准子体系

应急管理标准是以预防和处置各类突发事件为目的而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 自然灾害;
- b) 物业使用;
- c) 物业管理;
- d) 社会影响。

6.4.8 绿色与低碳管理标准子体系

绿色与低碳标准是以打造创新驱动的绿色与低碳物业服务环境为目的收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 绿色环境管理;
- b) 节能低碳管理。

6.4.9 供应链管理标准子体系

供应链管理标准是在满足物业管理服务质量的条件下，针对供应链的组织和管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 计划管理;
- b) 采购管理;
- c) 质检管理;
- d) 退货管理;
- e) 供方管理。

6.4.10 设备工具及用品管理标准子体系

设备工具及用品管理标准是为物业管理活动所必需配置的设备工具及用品而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 选品管理;
- b) 储运、安装调试管理;
- c) 使用与维护保养管理;
- d) 停用改造与报废管理。

6.4.11 市场拓展管理标准子体系

市场拓展管理标准是为保证企业生存发展，对市场拓展中的规划、设计、实施和控制进行管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 市场信息；
- b) 投标；
- c) 中标。

6.4.12 合同管理标准子体系

合同管理标准是物业服务企业及相关方为合作有效执行、保障各方权益组织实施而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

- a) 合同模板管理；
 - b) 物业服务合同管理。
-