

中国物业管理协会

中物协函[2017]19号

关于征集 2018 年度中国物业管理协会 团体标准制定项目的通知

各有关单位:

为推动物业管理行业团体标准制修订工作,保障物业服务标准有效供给,促进行业健康发展,根据国务院《关于印发深化标准化工作改革方案的通知》(国发[2015]13号)、住房城乡建设部《关于培育和发展工程建设团体标准的意见》(建办标[2016]57号)和《中国物业管理协会团体标准管理办法》(中物协[2016]7号)的有关要求,特向全行业征集 2018 年度物业管理行业团体标准制定项目,启动中国物业管理协会团体标准制定工作。现将有关事项通知如下:

一、申报原则

申报项目应紧密围绕物业管理行业发展和市场创新的实际需求,具有行业普遍适用性和可实施性,与现行国家、行业标准无交叉,无重复矛盾,重点制定各业态物业服务标准和服务评价标准。

二、申报要求

(一)团体标准申报程序应符合《中国物业管理协会团体标

准管理办法》的要求，申请范围原则上来源于《物业服务标准体系标准明细表》（见附件2）；

（二）团体标准申报应具备充分的前期调研基础，主要技术指标和标准内容应科学合理；

（三）团体标准制定周期一般不超过12个月；

（四）对于已有成熟标准草案，并经实践验证的标准提案项目，在申报时可提交标准草案并申请采取快速程序。

三、申报程序

申报团体标准的单位应填写《团体标准制修订立项申请书》（见附件1），于9月25日前将纸质版和电子版提交至中国物协标委会。

四、联系方式

中国物业管理协会秘书处

联系人：张彦博 电 话：010-88083290

中国物业管理协会标准化工作委员会秘书处

联系人：高文田 赵霁飞

地 址：深圳市福田区振华路163号飞亚达大厦西座8楼

电 话：0755-61358132 18318812082

邮 箱：382614047@qq.com（邮件主题为“XX单位团体标准立项申报材料”）

附件：1. 团体标准制修订立项申请书

2. 物业服务标准体系标准明细表



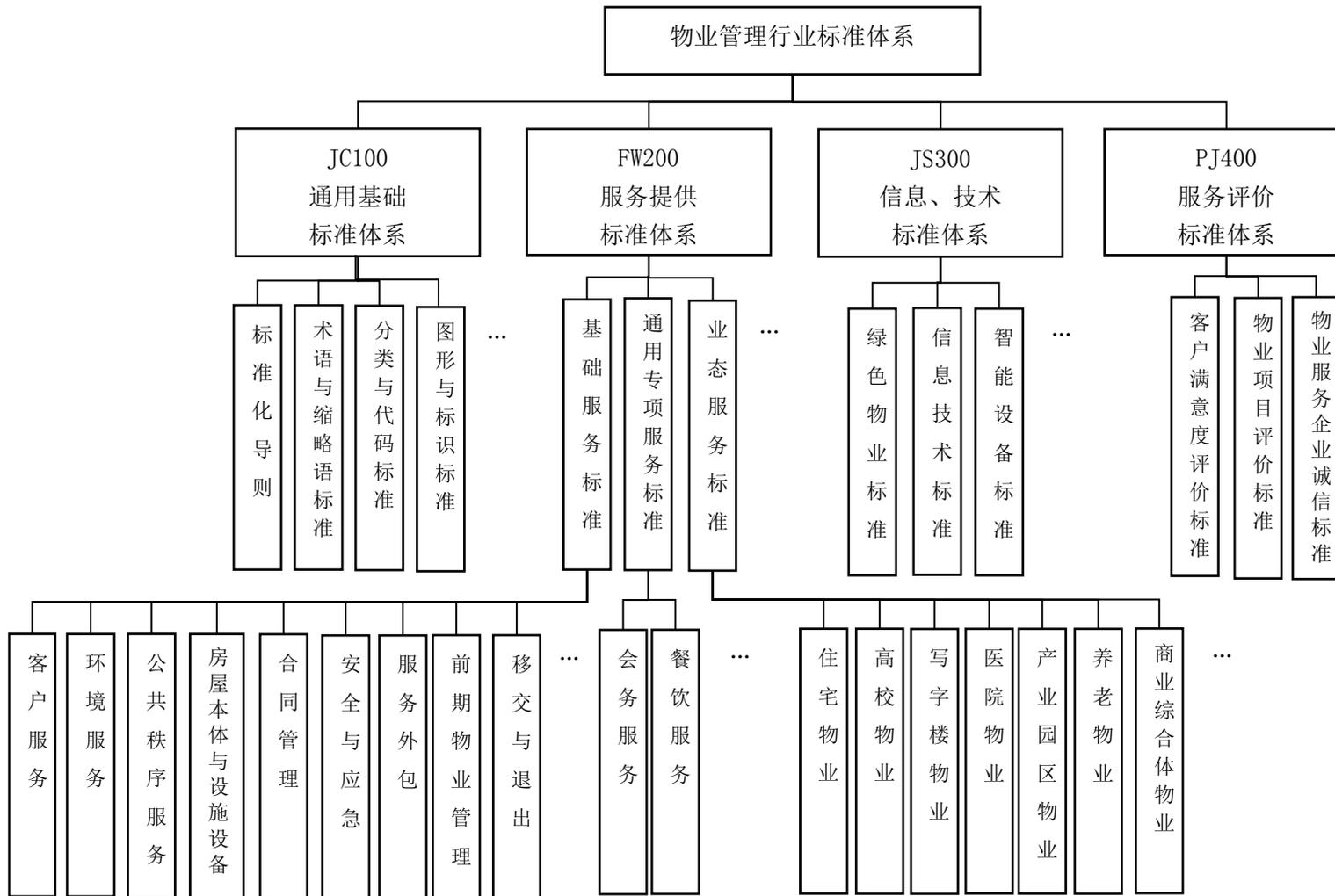
附件 1

团体标准制修订立项申请书

项目名称		制定 <input type="checkbox"/>	
		修订 <input type="checkbox"/> 标准号:	
申请单位		联系人	
单位地址		手 机	
电 话		E-mail	
目的、意义或必要性:			
适用范围:			
主要技术内容:			

物业服务标准体系标准明细表

一、物业管理行业标准体系结构图



二、物业服务标准明细表

1. 通用基础标准体系（JC100）

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宣定级别	标准性质	优先级	备注
1	JC101 标准化导则	101-01		物业管理服务标准化工作指南	国家标准	推荐性	★★	
2		101-02		物业管理服务标准体系	国家标准	推荐性	★★	
3	JC102 术语与缩略语标准	102-01		物业管理基础术语	国家标准	推荐性	★★★	立项中
4		102-02		物业管理缩略语	国家标准	推荐性	★★	
5	JC103 分类及代码标准	103-01		物业管理行业分类和代码	国家标准	推荐性	★★★★	
6		103-02		物业管理服务分类和代码	国家标准	推荐性	★★	
7		103-03		物业管理服务设施设备编码规范	国家标准	推荐性	★★	
8	JC104 图形及标识标准	104-01		物业管理标识设计要求	国家标准	推荐性	★★	立项中
9		104-02		标志用物业管理图形符号要求	国家标准	推荐性	★	

2. 服务标准体系（FW200）

2.1 基础服务标准（FW201）

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宣定级别	标准性质	优先级	备注
10	FW201.1 客户服务标准	201.1-01		物业客户服务内容和要求	行业标准	推荐性	★★	
11		201.1-02		物业呼叫中心建设与管理规范	行业标准	推荐性	★★	
12		201.1-03		物业服务客户抱怨与投诉处理规范	行业标准	推荐性	★★	
13	FW201.2 环境服务标准	201.2-01		物业清洁服务基本要求	行业标准	推荐性	★★	报批中
14		201.2-02		物业绿化养护服务规范	行业标准	推荐性	★★	

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宣定级别	标准性质	优先级	备注
15		201.2-03		物业有害生物防治服务规范	行业标准	推荐性	★★	
16	FW201.3 公共秩序管理 标准	201.3-01		物业公共秩序维护规范	行业标准	推荐性	★★	
17		201.3-02		物业公共安全防范管理规范	行业标准	推荐性	★★	
18		201.3-03		物业消防管理规范	行业标准	推荐性	★★	
19		201.3-04		物业车辆管理规范	行业标准	推荐性	★★	
20		201.3-05		物业公共秩序风险防控规范	行业标准	推荐性	★★	
21		201.3-06		物业监控中心管理规范	行业标准	推荐性	★★	
22	FW201.4 房屋本体与设 施设备维护标准	201.4-01		物业房屋本体维护规范	行业标准	推荐性	★★	
23		201.4-02		物业设施设备管理规范	行业标准	推荐性	★★	
24		201.4-03		物业上门维修服务规范	行业标准	推荐性	★★	
25		201.4-04		物业装修管理规范	行业标准	推荐性	★★	
26	FW201.5 合同管理标准	201.5-01		物业服务合同管理规范	行业标准	推荐性	★★★★	
27	FW201.6 安全与应急管 理标准	201.6-01		物业服务安全与应急规范	国家标准	强制性	★★★★	立项中
28		201.6-02		物业服务风险评价与控制指南	行业标准	推荐性	★★★★	
29	FW201.7 服务外包标准	201.7-01		物业服务外包与监管规范	行业标准	推荐性	★★	
30	FW201.8 前期物业管理 标准	201.8-01		物业服务早期介入要求	行业标准	推荐性	★★	
31		201.8-02		物业服务承接查验要求	行业标准	推荐性	★★	
32	FW201.9 移交与退出标 准	201.9-01		物业服务移交规范	行业标准	推荐性	★★★★	
33		201.9-02		物业服务退出规范	行业标准	推荐性	★★★★	

2.2 通用专项服务标准 (FW202)

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宣定级别	标准性质	优先级	备注
----	------	------	------	------	---------------	------	-----	----

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宜定级别	标准性质	优先级	备注
34	FW202.1 会务服务标准	202.1-01		物业服务 会务服务规范	行业标准	推荐性	★★	
35	FW202.2 餐饮服务标准	202.2-01		物业服务 餐饮服务规范	行业标准	推荐性	★★	

2.3 业态服务标准 (FW203)

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宜定级别	标准性质	优先级	备注
36	FW203.1 住宅物业标准	203.1-01		住宅物业服务规范	团体标准	推荐性	★★	报批中
37		203.1-02		住宅物业服务分级和质量要求	团体标准	推荐性	★★	
38		203.1-03		住宅物业专项服务规范*	团体标准	推荐性	★★	系列标准
39	FW203.2 高校物业标准	203.2-01		高校物业服务基本要求	团体标准	推荐性	★★	
40		203.2-02		高校物业服务分级和质量要求	团体标准	推荐性	★★	
41		203.2-03		高校物业专项服务规范	团体标准	推荐性	★★	系列标准
42	FW203.3 写字楼物业标准	203.3-01		写字楼物业服务基本要求	团体标准	推荐性	★★	
43		203.3-02		写字楼物业服务分级和质量要求	团体标准	推荐性	★★	
44		203.3-03		写字楼物业专项服务规范	团体标准	推荐性	★★	系列标准
45	FW203.4 医院物业标准	203.4-01		医院物业服务基本要求	团体标准	推荐性	★★	
46		203.4-02		医院物业服务分级和质量要求	团体标准	推荐性	★★	
47		203.4-03		医院物业专项服务规范	团体标准	推荐性	★★	系列标准
48	FW203.5 产业园区物业标准	203.5-01		产业园区物业服务要基本要求	团体标准	推荐性	★★	
49		203.5-02		产业园区物业服务分级和质量要求	团体标准	推荐性	★★	
50		203.5-03		产业园区物业专项服务规范	团体标准	推荐性	★★	系列标准
51	FW203.6 养老物业标准	203.6-01		养老物业服务要基本要求	团体标准	推荐性	★★	
52		203.6-02		养老物业服务分级和质量要求	团体标准	推荐性	★★	

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宜定级别	标准性质	优先级	备注
53		203.6-03		养老物业专项服务规范	团体标准	推荐性	★★	系列标准
54	FW203.7 商业综合体物 业标准	203.7-01		商业综合体物业服务要基本要求	团体标准	推荐性	★★	
55		203.7-02		商业综合体物业服务分级和质量要求	团体标准	推荐性	★★	
56		203.7-03		商业综合体物业专项服务规范	团体标准	推荐性	★★	系列标准

3. 信息、技术标准体系（JS300）

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宜定级别	标准性质	优先级	备注
57	JS301 绿色物业标准	301-01		物业服务节能降耗要求	行业标准	推荐性	★★	
58		301-02		物业服务资源回收要求	行业标准	推荐性	★	
59		301-03		物业服务节能管理指南	行业标准	推荐性	★	
60	JS302 信息技术标准	302-01		物业服务信息化数据要求	行业标准	推荐性	★★	
61		302-02		物业服务信息化应用规范	行业标准	推荐性	★	
62		302-03		物业服务信息化安全规范	行业标准	推荐性	★★	
63		302-04		物业服务信息化管理平台通用要求	行业标准	推荐性	★	
64		302-05		物业服务信息安全 客户信息保护规范	行业标准	推荐性	★	
65	JS303 智能设备标准	303-01		物业服务智能设备通用信息安全技术要求	行业标准	推荐性	★★	

4. 服务评价标准体系（PJ400）

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宜定级别	标准性质	优先级	备注
66	GL401 客户满意度评价 标准	401-01		物业服务客户满意度测评规范	国家标准	推荐性	★★★★	

序号	体系类目	体系代码	标准编号	标准名称	标准级别/ 宜定级别	标准性质	优先级	备注
67	GL402 物业项目评价标准	402-01		物业服务质量评价指标	行业标准	推荐性	★★★	
68		402-02		物业管理示范项目服务规范	团体标准	推荐性	★★	制定中
69	GL403 物业服务企业诚信评价标准	403-01		物业服务企业诚信评价导则	行业标准	推荐性		

*各业态专项服务标准为系列标准，可根据实际情况扩充。