

郑州市地方标准

《物业服务规范 第1部分：通则》

（征求意见稿）

编制说明

标准编写小组

2021年10月

# 郑州市地方标准

## 《物业服务规范 第1部分：通则》

### 编制说明

#### 一、工作简况

##### （一）标准编制的目的和意义

随着服务业服务水平的不断提高，物业服务已成为社会和广大民众的重大关切，物业服务展现出不断延伸发展的趋势。在延长物业的使用寿命，使其保值增值，对改善城市面貌、推进城市化进程特别是老旧城区的管理和改造上都展现出了积极的促进作用。

随着人民生活水平和法律意识的不断提高，对物业服务企业的服务要求也越发严格，因服务边界和权责问题导致的矛盾逐渐增多，产生了民众预期的服务质量和物业服务企业服务水平之间的矛盾。

为提高物业服务行业的水平使物业行业发展能够满足社会服务的需求，并提高广大业主、住户对物业管理服务的认同和参与程度，创造安居乐业的生活环境，推动物业服务各方所认同的物业服务质量的提高，将物业服务标准化、规范化、定量化，确保物业服务行业健康发展，亟需制定规范我市物业服务的标准。标准的制定与实施，作为规范物

业服务行业经营行为的新手段，将对促进我市物业管理的规范发展发挥重要作用。

## **（二）任务来源**

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国标准化法》及相应的行政法规规章、国家标准、行业标准及行业协会标准，并结合我市物业服务行业的实际情况和标准化发展的方向，由郑州市住房保障和房地产管理局于 2019 年 6 月启动郑州市物业服务相关地方标准的制定计划。郑州市地方标准制定计划编号为 2021111001。

## **（三）主要工作过程**

### **1. 成立工作组**

郑州市住房保障和房地产管理局成立了领导小组，以及标准起草小组，起草小组，明确了各阶段的工作进度安排及工作要求。

### **2. 前期调研**

标准编制的前期调研、文件检索、资料收集、方案制定等工作，主要结合郑州市物业服务现状，并引用中物协《物业服务通用规范》和各相关标准初步确定了《物业服务规范第 1 部分：通则》的标准草案大纲。

### **3. 起草工作组讨论稿**

2019 年 6 月~9 月，根据地方标准的起草要求，进行了反复的讨论，对标准结构，标准的基本原则、标准应体现

的主要内容，并结合物业服务的基本要求，各地已有的地方标准的基本内容等，定位地方标准的制定原则，在此基础上，起草了《物业服务规范 第1部分：通则》郑州市地方标准的工作组讨论稿。

#### **4. 起草标准征求意见稿**

2019年10月~2020年1月，为了扩大标准的起草范围，标准起草小组发函征集《物业服务规范 第1部分：通则》参与起草单位，得到了全市物业服务企业的积极响应。标准起草小组在广泛调研和收集资料的基础上，结合郑州市物业服务实际，并经由专家和代表多次讨论、反复修改，形成了标准征求意见稿（一稿）。

2020年3月，标准起草小组根据收集到河南建业物业管理有限公司、河南楷林物业管理有限公司、河南万厦物业管理有限公司、鑫苑科技服务集团有限公司、郑州市永威物业服务有限公司、郑州新世纪物业服务有限公司等单位的数十条修改意见对《物业服务规范 第1部分：通则》进一步完善，形成《物业服务规范 第1部分：通则》征求意见稿（二稿），报送至郑州市市场监督管理局。

#### **5. 征求意见**

2021年1月28日工作组召开征求意见视频会，征求了来自物业管理相关管理部门、大专院校、消防、建筑、建材，以及标准化方面的专家对标准征求意见稿的反馈意见。会后

起草组根据专家提出的修改意见，修改后，形成征求意见稿（终稿）。

## 二、编制原则和确定主要技术内容的依据

### （一）编制原则

#### 1、引导性原则

服务规范的编写应具备实质引导能力，充分考虑现在物业行业管理边界模糊所造成的权责纠纷问题。

#### 2、普适化原则

服务规范的编写要对郑州市物业服务行业现状进行充分的调查和分析，考虑各种不同业态，同业态各服务企业的标准差异，让优秀企业能参考，对其他物业服务企业能要求，提高标准的普适性。

#### 3、持续性原则

在制定的过程中要眼光长远、注重事务发展理念，收集国内外有关物业管理法规和先进物业服务管理标准，借鉴、吸收、采纳先进的管理方法和理念，提高标准的先进性。

#### 4、可操作性原则

要确保标准与有关法律、法规和相关标准的协调一致，衡量标准要偏向于解决问题，为物业服务的可持续发展提供技术依据。

### （二）确定主要技术内容的依据

根据《中华人民共和国民法典》《郑州市物业管理条例》，

最高人民法院出台的《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、**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》及相应的行政法规规章、国家标准、行业标准及行业协会标准，并结合我市物业服务行业的实际情况及标准化发展的方向起草。

本标准的构架主要按照《物业管理条例》的有关规定，并参考现有的郑州市地方物业行业标准指导手册，坚持回归基础物业服务，兼顾特约服务的原则。标准主要覆盖基本物业服务和特约物业服务，明确服务内容与服务要求。

### **1、范围**

界定物业服务的范围和区域等内容。

### **2、规范性引用文件**

引用了行业相关国家标准、行业标准，保持本标准与行业相关基础标准间的协调性。

### **3、术语和定义**

对本标准中多次使用的有关术语做出界定和解释。

### **4、基本要求**

标准的第4章基本要求规定了5种物业形式应共同遵守的服务要求，5种物业形式为：住宅物业、商场物业、医院物业、写字楼物业、工业园区物业。

规定了物业服务企业，物业服务人员、财务管理、档案管理、风险管理和相关方管理、承接查验六方面的基本要求。

## **5、服务内容**

标准的第 5 章根据物业管理的具体实践，根据物业管理边界和责权，将物业服务内容划分为 2 类：基本物业服务和特约服务，分别规定了 2 类服务包含的具体服务内容。从而达到减少社会和行业矛盾的目的。

## **6、服务要求**

标准的第 6 章服务要求从房屋与共用设施设备运维服务、公共绿化服务、公共区域环境卫生服务、客服服务、秩序维护服务 5 个方面，具体规定了 5 种物业形式应共同遵守的服务要求。

## **7、服务评价与改进**

标准的第 7 章规定了物业服务评价与改进的基本要求、评价程序、常用评价方式，为第 6 章服务要求提供了证实方法，检验第 6 章的服务要求是否符合，并给出了服务改进的内容。

## **三、标准的验证**

本标准在编制中，将标准工作组讨论稿提交 5 家代表性物业服务企业进行了验证。每家物业管理公司对标准的各项内容和服务事项都逐一进行了验证和评判，尤其是服务内容的范围、服务要求的具体指标、验证，都结合自身日常工作

给出了意见。

验证结果梳理后,基本物业服务内容为“房屋与设施设备管理、公共绿化服务、公共区域环境卫生服务、客服服务、秩序维护服务”五个板块,并加入“特约服务”内容。

#### 四、重大意见分歧的处理

本标准属于服务类标准,目前正处于征求意见阶段,暂时未发生重大分歧意见。

#### 五、与国家法律、法规和强制性标准的关系

本标准在服务内容、服务要求等方面均具有独特性,本地方标准结合了我市物业服务实际,具有鲜明的地方特点。本标准与现行相关法律、法规、规章及相关标准协调一致,与国家、行业相关标准无冲突。

#### 六、贯彻标准的要求和措施建议

本标准是郑州市物业服务标准,是物业服务企业、及其他相关方应共同遵循的物业服务准则,应加强标准的宣贯和培训,让广大物业服务企业、业主、及其他相关方充分理解标准的内容和要求,以期达到规范郑州市物业服务的目的。

#### 七、其他应予说明的事项

由于郑州市物业服务企业众多,水平、质价均不相同,涉及服务类型较多,本标准规定了**5**种物业形式的基础物业服务 and 特约服务的通用原则和通用要求,有利于我市物业管理单位、各物业服务企业、客户及其他相关方规范质量标准



和服务要求，减少争议的发生。各方应促进该项地方标准的尽快发布实施，推进我市物业服务的标准化、规范化，为郑州市社会管理与和谐社会的建设发挥积极作用。

## 八、参照的法律法规

1. 《民法典》
2. 《物业管理条例》
3. 《住宅室内装饰装修管理办法》
4. 《物业服务收费明码标价规定》
5. 《郑州物业管理条例》
6. 《河南省消防条例》
7. 《河南省物业管理条例》
8. 《河南省物业管理区域管理办法》
9. 《河南省物业管理用房管理办法》
10. 《河南省物业服务规范》
11. 《河南省物业承接查验管理办法》

《物业服务规范 第1部分：通则》

标准起草小组

2021年10月