

郑州市地方标准
《物业服务规范 第2部分：住宅》
(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2部分：住宅》

编制说明

一、工作简况

（一）编制的目的和意义

物业服务是物业管理的延伸，是指物业服务企业受物业所有人的委托，依据物业服务合同，对物业和相关附属设施进行维修养护，对它周围的环境和公共秩序进行管理，并且对业主提供一系列相关服务。随着社会的不断发展，物业服务行越来越受到大众的关注，制定为物业服务各方所认同的物业服务质量标准，并使之尽可能量化，已成为行业和业主共同的诉求，成为确保行业健康发展的前提和保障。为进一步规范物业服务企业的服务行为，促进住宅物业行业自律，提高物业服务企业服务水平。通过建立合理、公开、分级、操作性强的物业服务标准，让业主能够切实感受到物业服务企业规范服务的价值，努力化解因物业服务质量问题、认知差异而采取不同衡量标准所引起的矛盾纠纷，促进物业服务行业健康可持续发展。

根据《中华人民共和国民法典》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，特制定郑州市地方标准《物业服务规范 第2部分：住宅》，以达到以下目的：

- 1、推动物业服务行业标准化，提高物业服务行业的水平；
- 2、规范各类物业服务企业行为底限，给予行业指导；
- 3、推动我市企业积极参加地方标准的制定，将专业服务标准化、规范服务定量化，实现较高的经济和社会效益；
- 4、提高广大业主、住户对物业服务的认同和参与程度，创造安居乐业的生活环境。

（二）主要起草单位

本标准主要起草单位：郑州市物业管理指导中心、郑州市物业管理协会、中国标准化研究院、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。

二、任务来源及编制原则和依据

（一）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》、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2020年2月启动《物业服务规范 第2部分：住宅》郑州市地方标准的制定。郑州市地方标准制定计划编号为2021111002。

（二）编制原则

1、普适化原则。服务规范的编写要对郑州市住宅物业现状进行充分的调查和分析，考虑不同物业企业和项目状态的差异，让优秀组织能参考，对其他组织能要求，提高标准的普适性。

2、分级化原则。为充分考虑独一小区的企业和基础物业企业的能力的同时，给予优秀企业和新建小区提高和发挥的空间，对标准进行分级处理。

3、先进性原则。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服务法规和先进物业管理标准，借鉴、吸收、采纳先进的管理方法和理念，提高标准的先进性及可持续性。

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。

（三）编制依据

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。

三、编制工作过程

（一）成立工作组

标准编制任务下达后，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工作小组，明确了各阶段的工作进度安排及工作要求。并邀请优秀行业代表和相关专家直接参与标准的起草工作。

（二）前期调研

标准起草的前期调研、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和各相关标准等初步确定了《物业服务规范 第2部分：住宅》的制定目标。

为了扩大标准的起草范围，领导小组办公室发函征集《物业服务规范 第2部分：住宅》参与起草单位，得到了全市物业管理企业等单位的积极响应。

（三）编制标准讨论案

2020年3月~4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，并结合住宅物业服务的基本要求，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2部分：住宅物业》郑州市地方标准的讨论稿。

（四）编制标准征求意见稿

2020年12月~2021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2部分:住宅》参与起草单位,得到了全市优秀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,结合郑州市住宅物业服务实际情况,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)。

2021年1月28日,工作组召开征求意见视频会,征求了来自物业服务相关部门、高等院校、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,标准起草小组根据收集修改意见对《物业服务规范 第2部分:住宅》进一步完善,形成征求意见稿(二稿)。

四、主要内容的确定

本标准的构架主要对照《物业管理条例》,以及《郑州市物业服务标准化通则》的有关规定,并参考现有的郑州市地方物业行业标准,在总结和提炼的基础上,综合考虑住宅物业服务应涉及的内容和服务的基本要求,并反复的修改,坚持保障覆盖底层项目,逐级拔高的起草原则,高一等级高于且包含相应低一等级的要求。

(一) 主要内容

1、范围。对规范的内容框架进行概述,并界定住宅物业服务及其适用范围。

2、规范性引用文件。通过引用有关国家法律法规、行政法规规章、国家标准、行业标准有效文本构成本标准的条文。

3、术语与定义。对本标准中使用的有关术语做出界定和解释。规定了业主、物业服务、特约服务、共用设施设备、物业管理用房、相关方、承接查验、风险的定义。

4、一级物业服务

标准的本部分主要对上世纪 90 年代中期以前的老旧小区、基础条件比较差的居住区、经济适用房等类型楼盘，这些楼盘智能化程度较低，配套条件简单。这是物业服务最低层级要求。

5、二级物业服务

标准的本部分主要针对基础物业企业及物业项目，为保障能够指导回迁安置房、边郊刚需等，应在不突破相关红线要求的前提下，以各相关法律法规要求和保障基本服务为基准。

6、三级物业服务

郑州市目前大多数楼盘提供的物业服务对应三级物业服务，标准的本部分主要选取郑州市行业内新交付刚需住宅物业基础标准作为参考，能够对各类刚需及新交付类高层住宅起到指导作用。

7、四级物业服务

标准的本部分主要对应我国知名品牌物业服务企业对软、硬件条件等相对比较好的楼盘提供更高水平的物业服务，四级物业服务以三级为基础，提出了更高的要求。

8、五级物业服务

标准的本部分主要对有成本支撑的住宅项目提出拔高要求，鼓励主动服务内容，部分标准参考行业创优标准，不设上限，因此五级物业服务列为是对郑州物业服务水平提升的引导。

（二）标准的验证

本标准在编制中，将标准讨论稿提交 6 家代表性物业服务企业进行了验证。每家物业服务企业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，各服务企业都结合自身服务标准给出了修改意见。验证结果梳理后，服务内容定为五个级别，各级均按照“基础要求、客户服务、房屋与设施设备管理、秩序维护服务、保洁服务、绿化管理、服务评价与改进”的标准排序。

五、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。

六、与国家法律、法规和强制性标准的关系

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、行业相关标准未发生冲突，国家其他省市级组织虽出台了相关地区或行业标准，但郑州市在服务内容、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。

七、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、业主、及其他相关方应共同遵循的物业服务准则，必须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，以期达到服务标准化的目的。

八、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，本标准初级标准严格关注适用性原则，随后再逐级拔高，有利于我市物业服务单位、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，提升标准的适用性。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建设发挥积极作用。

《物业服务规范第2部分：住宅》

标准起草小组

2021年10月