

附件 2

团体标准《非居住物业管理服务规范》编制说明

1. 项目背景

1.1 政策背景

物业管理是基层治理的重要组成部分。党的二十大报告明确提出“完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度”，将物业管理纳入基层社会治理体系，强调提升基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。2020年，住房和城乡建设部等十部门联合印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，要求推动物业管理融入基层社会治理体系，建立物业服务信息公开制度和物业服务企业信用管理制度，推动形成优胜劣汰的市场环境。在此基础上，国家层面加快物业管理标准化建设步伐，2024年相继发布GB/T 45700-2025《物业管理术语》、GB/T 45698-2025《物业服务客户满意度测评》等国家标准，为物业服务规范化和质量评价提供了顶层设计支撑。

在国家政策指引下，浙江省积极推进物业管理法治化、规范化进程。2025年11月26日，修正后的《浙江省物业管理条例》正式施行，对物业服务行为作出进一步规范，明确了业主与物业服务人的权利义务关系，健全了物业服务评价与监督机制，强调推动物业管理与基层治理深度融合，为非居住物业管理服务标准的制定提供了上位法依据和制度保障。

杭州市深入贯彻落实国家和省物业管理工作部署，先后出台《杭州市物业管理条例》《杭州市物业专项维修资金管理办法》《杭州市住宅小区公共收益管理工作指引》等政策文件，持续完善物业管理政

策体系。当前，杭州市正大力实施“物业服务品质提升年”行动，聚焦非居住物业（商务写字楼、产业园区、商业综合体等）服务品质提升，着力解决服务标准不统一、质量参差不齐、新兴管理要求未纳入等突出问题。因此，亟须配套统一的非居住物业管理服务规范标准，形成从国家顶层设计到地方落地实施的政策闭环，以标准化手段推动非居住物业管理服务提质增效，助力优化城市营商环境和提升基层治理效能。

1.2 发展现状

我国物业管理行业历经四十余年发展，截至 2024 年底，全国物业服务企业超过 20 万家，管理面积超过 500 亿平方米。非居住物业管理涵盖商务写字楼、产业园区、商业综合体等多种业态，服务对象以企业、机构为主，服务要求更高、专业性更强。

拱墅区作为杭州市核心城区，在非居住物业管理方面积累了丰富的实践经验。目前全区开展物业服务企业 270 家，其中本区注册企业 160 家、其他区企业 110 家，物业服务项目 895 个均纳入市区年度物业管理考核。尤为突出的是，全区非居住物业管理项目达 202 个、管理面积 1485 万平方米，项目数量与管理规模均居全市首位，涵盖办公楼、工业园区、商业综合体、文化体育场馆、交通枢纽等多元业态。在长期实践中，拱墅区逐步建立了较为完善的行业监管体系，在智慧物业应用、安全生产标准化、绿色节能管理、突发事件应急处置等方面形成了一批可复制、可推广的管理经验，为全市乃至全省非居住物业管理服务提供了实践样本。

然而，从全市层面审视，非居住物业管理服务仍面临标准缺失的突出瓶颈。尽管杭州市部分高端写字楼、产业园区已率先推行智慧物业、绿色管理、安全生产等先进理念，但全市范围内尚未形成统一的

非居住物业管理服务标准，导致不同区域、不同企业间服务内容界定不清、服务频次要求不一、服务质量判定无据，行业整体呈现“经验管理多、标准约束少”的局面。随着杭州市非居住物业规模持续扩大、业态日趋多元、服务需求不断升级，亟须通过制定统一的服务规范，将拱墅区等先进地区的实践经验固化为标准成果，填补全市非居住物业管理服务标准空白，推动行业从粗放式管理向标准化、专业化、精细化服务转型，为杭州市打造国际一流营商环境提供基础性制度保障。

1.3 存在问题

非居住物业服务标准针对性不足，难以满足多元化业态需求。现有物业管理标准多以住宅物业为蓝本，对非居住物业的特殊性考虑不足。商务写字楼、产业园区、商业综合体等非居住业态在客户服务、会议服务、商务配套、节能管理、智能化运维等方面具有独特需求，但现行标准对这些内容缺乏系统规范，导致服务供给与业态需求之间存在错配，难以支撑杭州市打造国际化营商环境的目标。

服务提供规范与质量要求不够细化，服务一致性有待提升。非居住物业服务涉及共用部位维护、设施设备管理、公共秩序维护、环境卫生、客户服务、餐饮服务、安全生产等多个专业领域，但现有规范对服务流程、操作标准、质量要求的规定较为原则，缺乏可量化的技术指标和操作指引。不同企业服务标准差异较大，服务质量的稳定性和一致性难以保障，客户体验参差不齐。

商务服务与增值服务规范缺失，服务价值创造能力受限。随着非居住物业从“空间管理”向“服务运营”转型，会议服务、商务文印、快递代收、场地租赁、广告运营等增值服务日益重要。但现有标准对这类服务的提供规范、收费标准、质量要求缺乏明确界定，既不利于

物业服务企业拓展服务边界、提升服务价值，也难以保障客户的知情权和选择权。

绿色节能与智慧化管理要求有待强化，与城市发展目标衔接不够紧密。在“双碳”战略和智慧城市建设的背景下，非居住物业作为城市能耗大户和商务活动载体，其节能降碳、智慧化管理、数字化服务的要求日益提高。但现行标准对能耗监测、节能运行、智能化系统运维、数据安全等方面的规定相对薄弱，与杭州市打造绿色低碳城市、推进数字化改革的战略目标尚需进一步对接。

1.4 意义和作用

完善标准体系，填补非居住物业服务规范空白。本标准重点围绕商务写字楼、产业园区、商业办公综合体等非居住物业，明确其服务提供的基本要求、具体内容、操作流程及质量标准，逐步构建起覆盖各类非居住业态的物业服务标准框架，为杭州市非居住物业管理服务工作开展，提供统一、可落地的技术遵循。

规范服务提供，提升非居住物业服务专业化水平。针对基础管理、设施设备维护、客户服务、商务配套、餐饮服务、安全生产、节能管理等关键环节，进一步细化服务要求、明确操作规范，推动非居住物业服务模式从传统经验型向标准规范型转变，不断提升服务的规范性、专业性和可预期性，切实提高客户满意度，助力物业资产保值增值。

引导服务创新，促进物业服务价值升级。明确增值服务、智慧服务、绿色服务的具体提供要求，为物业服务企业拓展服务领域、创新服务模式提供清晰指引，推动非居住物业服务从传统的保洁、保安、保绿、保修“四保”基础服务，向空间运营、商务服务、数字化服务相结合的综合服务转型，助力物业服务行业高质量发展。

优化营商环境，提升城市商务竞争力。通过规范非居住物业服务标准，持续提升商务楼宇、产业园区等重点载体的服务品质，不断优化企业营商软环境，增强杭州市对高端产业、优质企业的吸引力和承载力，为杭州打造世界一流社会主义现代化国际大都市提供有力支撑。

2. 工作简况

2.1 立项计划

该标准任务来源于《关于〈物业管理项目服务质量评价规范〉等两项团体标准》（杭标学〔2026〕28号）。

2.2 起草单位

本标准主要起草单位：杭州市拱墅区物业管理协会。

2.3 主要工作过程

2.3.1 明确标准起草人员和工作计划

2026年3月组建标准起草小组，明确各参与单位或人员职责分工、研制计划、时间进度安排等情况。

2.3.2 起草标准初稿

2026年3月起草小组开展调研情况，基本确定标准初稿的基本框架和主要内容。

标准初稿的基本框架：范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、服务内容与要求、评价与改进。

2026年4月24日，杭州市标准化学会组织召开了《非居住物业管理服务规范》团体标准立项评审会。专家组由杭州市拱墅区质量技术协会、杭州市标准化研究院、浙江树人学院、浙江奥航综合服务有限公司、拱墅区祥符街道申新社区等单位的5名专家组成，何金龙任

组长。专家组听取了起草组对该团体标准立项的必要性、可行性和实施影响等内容汇报，审阅了立项评审材料，经讨论，形成意见如下：

1. 完善标准编制的必要性，补充拱墅区的实践经验；
2. 补充与国家标准、地方标准的区别和联系；
3. 服务内容结合数字化、信息化等内容，体现杭州特色；
4. 进一步完善评价体系和评价机制。

2.3.3 修改标准稿

本标准共进行了 1 次大的修改：

2026 年 4 月第一次修改标准稿，起草小组根据立项评审情况，修改标准稿，主要修改内容如下：

1. 补充退出管理、第三方审计要求、智慧节能与绿色管理相关内容；
2. 根据服务内容完善评价表。

3. 标准编制原则和确定地方标准主要技术要求的依据

3.1 标准编制原则

科学性：标准以现行国家及行业技术规范为科学依据，系统引用 GB/T 7588.1、GB 50052、GB 25201、DL/T 596 等 20 余项标准，对非居住物业各服务环节设定量化技术指标，并运用物联网、大数据、人工智能等现代科技手段提升管理效能，确保技术要求科学合理、数据可测、方法先进。

规范性：标准严格遵循 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则》的结构和起草规则，章节设置完整、逻辑层次清晰，术语定义准确统一，条款表述规范，引用文件标注规范，附录表格设计系统完备，整体体例符合团体标准编制规范。

可行性：标准充分吸纳杭州市拱墅区在非居住物业管理领域的实践经验，将经过验证的管理模式转化为标准化条款，指标设定兼顾先进性与可操作性，既明确服务底线又预留提升空间，配套提供评价表等实施工具，便于不同规模物业服务企业对照执行。

适用性：标准立足非居住物业涵盖办公楼、商业综合体、产业园区、文化体育场馆等多业态的特点，设置“适用时评价”等弹性条款，区分单一产权与共有产权、自用与委托管理等不同情形，既体现杭州智慧物业、绿色管理等地方特色，又保持技术内容的通用性，使标准能够覆盖不同类型非居住物业的管理服务需求。

3.2 主要技术要求的依据

本文件规定了非居住物业管理服务的基本要求、服务内容与要求、评价与改进等内容。

本文件适用于非居住物业管理服务活动。

术语和定义：对“非居住物业”“物业服务企业”“承接查验”等核心术语进行界定，明确非居住物业是指除用于居住以外的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地，并特指办公楼、工业园区、商业综合体、文化体育场馆、交通枢纽等业态，为后续条款的准确适用奠定基础。

第4章 基本要求：从资格与合同、承接查验、退出管理、管理制度与档案、人员管理、信息化管理、服务公开与财务管理、服务保障八个维度，规定物业服务企业开展非居住物业管理的基础条件，包括独立法人资格、合同备案、档案移交、特种作业人员持证上岗、数字化服务平台建设、经营性收支与专项维修资金信息公开、24小时值班及客户满意度调查等制度性要求。

第5章 服务内容与要求：系统规定12类服务的具体技术要求与管理规范，包括共用部位维护、共用设施设备维护管理（涵盖供电、弱电、消防、电梯、给排水、中央空调、锅炉、避雷、充电桩、人防、停机坪等系统）、公共秩序维护、环境卫生管理、绿化养护、客户服务、装修管理、社区文化与精神文明建设、室内空气质量管理、安全生产与灾害预防、餐饮服务、智慧节能与绿色管理，明确各类服务的作业频次、技术参数、应急处置及量化指标。

第6章 评价与改进：建立由业主（使用人）、监管部门及行业协会、物业服务企业三方参与的评价机制，规定评价组织方式、频次、评价内容、评分规则及四级等级评定，并明确评价结果在信用评比、企业选聘、内部改进中的应用，以及严重不合格项24小时整改、一般不合格项7天整改、“回头看”复查等持续改进要求。

附录A 非居住物业管理服务评价表：提供与标准正文配套的评价实施工具，包括非居住物业管理服务基础分评价表和加分项评价表，用于指导标准落地实施中的量化考核。

4. 国内外现行相关法律、法规和标准情况

4.1 国外情况

欧美等发达国家物业管理发展较早，形成了较为成熟的行业自律体系。美国、英国等国物业管理协会制定了行业服务标准和道德规范，但多为自愿性指南，缺乏强制性的非居住物业服务规范。日本、新加坡等国建立了较为完善的建筑物管理评价体系，但侧重于建筑物本体管理，对物业服务企业综合服务规范的内容相对有限。目前国外暂无与我国国情相适应的非居住物业管理服务专项标准。

4.2 国内情况

国家标准层面：GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》作为我国物业服务领域的基础性国家标准，给出了社区物业管理服务提供的组织形式、制度建设、资源提供、培训、合同、沟通的方法和要求，但主要针对居住类社区物业服务，对非居住业态的服务内容、专业要求规定较为笼统。2025年发布的GB/T 45698-2025《物业服务客户满意度测评》首次为行业建立了全国统一的客户满意度测评框架，GB/T 45700-2025《物业管理术语》统一了行业基础概念，GB/T 43542-2023《机关办公区域物业服务监管和评价规范》为机关办公区域物业服务提供了规范。但面向商务写字楼、产业园区等非居住业态的通用物业管理服务规范尚属空白。

地方标准层面：北京、上海、江苏、广东等省市制定了部分非居住物业服务地方标准，如《商务楼宇物业服务规范》《产业园区物业服务规范》等，对服务内容、服务频次、服务质量要求进行了量化规定，但标准体系尚不完善，且各地标准差异较大。浙江省及杭州市在非居住物业领域已有一定探索，DB3301/T 0299-2024《机关事务管理物业服务规范》为杭州市机关事务管理物业服务提供了规范指引，但该标准适用范围限定于机关办公区域，对商务写字楼、商业综合体、产业园区等其他非居住业态缺乏约束力，难以满足杭州市非居住物业管理服务标准化、全覆盖的现实需求。

团体标准层面：北京绿色建筑运营协会发布的T/GBOMA 008-2022《商务写字楼物业管理服务质量标准》、广东省企业创新发展协会发布的T/GDID 1098-2024《产业园区物业管理服务评价体系》等为特定业态评价提供了参考，但适用范围有限，且与杭州市地方实际需求存在差异。

5. 定量、定性技术要求在本行政区域内的验证情况

本文件提出的定量、定性技术要求主要来源于杭州市拱墅区非居住物业管理长期实践，并已在全区现行监管体系与优秀企业管理标准中得到充分验证，具备在本行政区域内推广实施的基础。其中“每日巡查、每月维护、处置完成率不低于98%”“电梯困人5分钟响应、30分钟到场”“客户满意度年度调查覆盖率100%”等量化指标，以及“管理制度上墙公示”“特种作业人员持证上岗”“消防控制室24小时双人值班”等定性要求，已与全区895个物业服务项目（含202个非居住项目）的年度考核、消防安全及特种设备专项检查清单充分衔接并常态化落实；信息化条款亦在区内智慧物业试点中完成技术适配。整体而言，这些要求是对本行政区域成熟管理经验的标准化提炼，指标设定兼顾行业现实与适度引领，具备充分的验证基础和推广可行性。

6. 重大意见分歧的处理依据和结果

无

7. 预期的社会、经济、生态效益及贯彻实施标准的要求、措施

等建议

7.1 预期效益

该标准的发布实施，将填补杭州市非居住物业管理服务标准空白，通过统一服务规范、建立量化评价与持续改进机制，推动行业从粗放式管理向标准化、专业化、精细化转型；有利于规范市场秩序、保障业主及使用人合法权益，提升城市整体营商环境与物业资产价值；同时依托智慧节能、绿色管理、安全生产等技术要求，促进企业降本增效与节能减排，为政府部门实施行业监管与服务质量考核提供技术依据，形成可复制、可推广的地方标准化实践经验。

7.2 贯彻实施标准的要求、措施建议

本文件制定发布后，将通过发文、标准化培训等方式推广实施，开展标准宣贯培训、实施指导等措施推动标准实施落地。

8. 其他应当说明的事项

无。

标准起草小组

2026年5月8日