



内蒙古标准发展促进会文件

内标促发〔2021〕2号

内蒙古标准发展促进会关于 《物业管理服务团体标准》 立项公开征求意见的公告

各有关单位：

根据《内蒙古标准发展促进会团体标准管理办法》的规定，为保证标准的科学性、严谨性和适用性，内蒙古标准发展促进会现对《物业管理服务团体标准》的立项进行公开征求意见，意见反馈截止日期为2021年3月8日，逾期未收到反馈视为无意见。

联系方式：内蒙古标准发展促进会秘书处

地址：内蒙古自治区呼和浩特市金桥开发区石化路内蒙古质

量和标准化研究院 1117 室

联系人：许恒博 王帅

电话：0471-3315072

附件:《关于研制物业管理服务团体标准的可行性研究报告》

内蒙古标准发展促进会

2021 年 2 月 26 日



关于研制物业管理服务团体标准的 可行性研究报告

物业管理工作关系人民群众切身利益，既是加强城市管理、改善人居环境、促进文明建设的必然要求，也是当前广大市民十分关注的一个热点问题。随着我市城市化进程加快推进，物业管理的重要性日益显著，物业服务的行业竞争日趋激烈。物业许可资质放宽后，同时存在法制建设滞后，市场化运作不完善，行业监管不到位等问题。如何理顺政府、市场、行业三者之间的关系，实现由“行政许可”到“认证认可”重要转变，成为当前亟待研讨的新课题。

由此出发，提出研制物业管理服务的团体标准，探讨物业管理服务认证的可行性研究方案：

一、物业管理服务认证的重要性

认证认可是国际通行的提升服务质量和管理水平，促进社会可持续发展的重要手段，也是为政府宏观调控提供依据，激发市场活力的有效措施。

研制物业管理服务团体标准，开展物业服务认证，有利于推进城市化建设，消除经济运行中的市场失灵和政府失灵，促进由“行政许可”到“认证认可”重要转变。有利于规范物业组织的各项工作流程，优化物业管理效果，提高物业管理服务的行业水平。有利于转变物业组织的经营理念，

在加强物业管理队伍建设，完善物业服务体系上取得更加积极的效果。有利于满足城市精细化发展方向，弘扬新形势下的精神文明，构建执法、管理、服务“三位一体”的精细化管理模式。有利于形成“法律规范、行政监管、认可约束、社会监督”五位一体的社会监督机制，为优化经济社会发展提供良好的社会环境。

二、研制物业管理服务团标的指导思想

以获得最佳秩序和社会效益为根本目的，总结归纳物业管理服务的社会实践，对重复性的事物和概念，规定可行的作业规则，说明“干什么”、“怎么干”、“用什么方法”、“干到什么程度”，形成有的放矢的管理和服务标准，并通过物业管理服务认证，综合评价物业组织的管理能力、控制能力和服务绩效。进而以第三方“公正”的角度，向社会公示物业组织的综合实力，为政府采信、市场竞争、业主招标提供客观证据。

三、研制物业管理服务团标的基本原则

（一）强调顾客满意

以顾客为关注焦点是质量管理体系基本原则，也是物业管理服务必须遵循的客观基础。物业组织的顾客具有一定特殊性，以物业小区为例，物业组织的服务对象不仅是入住小区的业主，还应包括房地产开发商，以及执行政府职能的居委会。由于三者的社会地位不同，看问题的角度不同，物业管理服务也会面临观念的撞击和矛盾的交叉，这就要求物业组织必须站在保护财产安全、维护社会稳定、提升生活质量

的高度，认识物业工作的重要性，并通过贯彻物业标准，赢得顾客满意。

（二）突出社会责任

物业组织除了代表房地产所有者管理不动产，按物业服务合同为业主实施增值服务外，还承担着一定社会职能。目前，政府实施的垃圾分类、疫情防控、打黑除恶等活动，都需要物业组织的支持和配合，这是制定物业管理服务团标不可忽略的内容和环节。我们所研制的物业管理服务团标，必须从执法角度，强调物业管理的社会责任，融入“加强城市管理、改善人居环境、促进文明建设”的必然要求。

（三）坚持与时俱进

社区是社会治理的基本单元，物业管理是社区工作的主要内容，物业服务管理水平直接影响社区的生活环境、关系居民的幸福指数。研制的团标一定本着“创建为民、创建惠民、创建靠民”的导向，践行“推动社会治理重心向基层下移”的要求，强调与时俱进、管理创新，推进物业管理与社区建设同步发展，以更好的居住体验为广大市民带来更多的幸福感和获得感。

（四）立足企业自律

服务认证是继管理体系认证和产品认证之后，新兴的第三个认证大类，而认证的前提是企业的自律行为。物业组织通过贯彻团标，增强自己的服务意识能动性，提升组织的管理和服务水平。我们研制的团标则为企业自律提供标准依

据，使物业组织在自我评定中找到不足之处，并通过持续改进达到标准要求，从而达到自我完善、自我发展的目的。

四、物业管理服务团标相关的基本概念

（一）物业的含义

物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。物业可大可小，一个单元住宅可以是物业，一座大厦也可以作为一项物业，同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。物业含有多种业态，如：办公楼宇、商业大厦、住宅小区、别墅、工业园区、酒店、厂房仓库等多种物业形式。

（二）物业的分类

根据使用功能的不同，物业可分五类：居住物业、商业物业、工业物业、政府类物业和其他用途物业。居住物业是指具备居住功能、供人们生活居住的建筑，包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等，也包括与之相配套的共用设施、设备和公共场地。商业物业是指那些通过经营可以获取持续增长回报或者可以持续升值的物业，包括购物广场、百货商店、超市、专卖店、连锁店、宾馆、酒店、仓储、休闲康乐场所、传统办公楼、现代写字楼和智能化办公建筑等。目前，中心的认证项目基本属于这两类物业。

（三）物业管理的含义

物业管理是指物业管理经营者受物业所有人的签约委托，按照国家法律法规的管理标准及委托合同，对房屋建筑、附属设备设施、相关场地实施管理权，对市政公用设施、绿

化、卫生、交通、生活秩序和环境容貌等管理项目实施维护、修缮活动，从而使物业发挥最大的使用价值和经济效益。

（四）物业管理服务的专业特点

物业管理是市场经济管理模式下的经营型服务性的管理，具有与一般服务性企业截然不同的专业特点（以住宅小区的物业管理为例）：

1. 管理的社会性：物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理，承担了房屋、水电、清洁、保安、绿化等多项管理责任，不仅提高了整个城市管理的社会化程度，而且强化住宅小区的治安保卫功能和精神文明建设，以充实现社会效益、经济效益、环境效益、心理效益的统一和提高。

2. 管理的专业性：物业管理企业可以通过设置分专业的管理职能部门来从事相应的管理业务，也可以将一些专业服务通过经济契约交予相应的专业服务机构，并结合业主不同层次、不同内容的需求，提供差异化服务，业主只需根据物业管理部门批准的收费标准按时缴纳管理费和服务费，就可以获得周到的专业服务。

3. 管理的复杂性：物业的产权性质决定了一项物业往往有多个产权单位或个人，而一项物业本身又是整体结构相连的，其设备也互相贯通，具有整体性和系统性。物业管理机构还要协调街道、居委会、公安、市政、公用、邮电、交通各方面关系，进行必要的沟通交流，这就决定了物业管理的复杂性。

4. 管理的择优性：物业管理企业是自主经营、自负盈亏、

自我约束、自我发展的经济实体，在实施管理和提供服务的同时，必须依照市场经济规律的要求进行优胜劣汰的竞争，如何根据自己的经营能力、优质的服务和合理的收费，创造更大的经济效益和社会效益，在物业管理市场争得一席之地，是所有物业管理企业面临的永恒课题。

5. 物业管理服务认证

物业管理服务认证是指物业组织通过自愿申请，请第三方认证机构按照拟建的认证标准，对物业组织的管理水平、服务能力、服务过程的控制、服务绩效进行综合评价，在促进物业组织职业化、规范化、专业化建设的同时，向社会公众展示自身能力，向政府部门承诺应尽的社会责任，向同行证明自身的服务水平。

五、物业管理服务团标涵盖的内容

研制的物业管理服务团体标准宜涵盖（但不限于）以下内容：

（一）对组织架构与运行机制的评价

一个达标的物业组织应该是目标统一、职能健全、分工协作、令行禁止的有机整体，有明确的管理方针和服务宗旨，部门各司其职，各尽其责，员工认真工作，开拓进取，共同创造经济效益和社会效益。

（二）对人员素质与管理能力的评价

物业组织能否在激烈的市场竞争中立足、生存、发展，决定于它的核心竞争力，取决于其能力支撑系统的完善程

度。达标的物业组织应该有明确岗位责任、能力要求和评价办法，形成人才、劳务、资源的良性、增量循环。

（三）对运行控制与信息管理的评价

一般情况下，物业组织宜呈现核心层、紧密层、半紧密层（或松散层）的管理结构，核心层在掌握运行信息，实施运行控制上负有不可推卸的责任。评价核心层对运行控制的策划、实施、改进情况，判断该组织的信息管理是否进入良性循环，对认知物业管理水平和服务质量有非常重要的现实意义。

（四）对前期物业与物业交接情况的评价

物业组织须正确处理与房地产开发商（物业产权所有者）的关系，做到管理区域清晰，管理责任明确，有书面合同或协议，明确相关的法律法规和其他要求。物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府会同区住房和城乡建设或者房屋主管等部门需认可其所确定物业管理区域并公告。

（五）对业主组织与物业管理委员会的评价

在每个物业管理区域内，实施物业管理权的部门应组织业主代表、建设单位、产权单位、街道办事处、乡镇人民政府、社区党组织、居民委员会、村民委员会代表组成筹备组，并按既定的法定程序成立业主大会（或委员会），履行应尽的法律责任，承担相应的法律义务。不能（或无条件）成立业主大会的物业管理区域，应由街道办事处、乡镇人民政府负责组建物业管理委员会，作为临时机构，承担有关的责任和义务。

（六）对服务契约与服务绩效的评价

规范的物业服务应以物业组织与业主大会签署的物业服务契约为依据，以满足顾客要求为目的，以促进服务增值为核心，以职业道德约束为底线，制定服务准则、评价标准，实施“从群众中来，到群众中去”的评价方法和改进方案，不断提升自己的服务水平，创造服务绩效，赢得顾客满意。

（七）对收费标准与顾客满意度的评价

首先，按法定程序调研、确定、执行合理可行的收费标准，严格执行、合理使用业主缴纳的物业费用，在盈利能力中保持现金流的健康状态。其次，要围绕顾客至上的原则，开展各项服务活动，并通过顾客的评价分析自身的服务质量，评价服务业绩。物业组织应建立、实施、完善顾客满意调查方案，通过顾客满意度调查，找出和改进工作的不足支持，把提高物业服务质量落在实处。

（八）对社会责任与精神文明的评价

目前的物业组织应承担物质文明和精神文明双重的社会责任，在创造文明社区文化，建立新型人际关系的同时，还应协助政府履行一定的社会责任，在推进社会的文明和进步上做出应有的贡献。时下全国实施的垃圾分类、疫情防控都离不开物业组织的支持和协作。除此之外，物业管辖范围内的人口统计、计划生育、犯罪预防等方面的工作内容，也应纳入评价标准。

附件

内蒙古标准发展促进会团体标准项目建议书

项目名称（中文）	物业管理服务团体标准				
项目名称（英文）	Association Standards of Property Management Services				
制定或修订	☒ 制定 ☐ 修订		被修订标准号		
计划起始时间			完成年限		
涉及领域	☐ 农业 ☐ 畜牧业 ☐ 林业 ☒ 服务业 ☐ 其他				
标准性质	推荐				
采用国际标准情况	采用程度	☒ 等同 ☐ 修改			
	采用何种标准	☐ ISO ☐ IEC ☐ ITU ☒ 其他			
	采用国际标准号				
	采用国际标准名称				
主要起草单位					
参与起草单位					
项目负责人		联系人		电话	
联系地址及邮箱					

必要性分析（800 字以上）

物业管理服务物业是社区工作的重要内容，也是城市现代化建设中亟待改善的薄弱环节。物业管理服务水平直接影响社区的生活环境、关系居民的幸福指数。抓好物业管理服务有利于规范物业管理，提升服务水平，推进物业管理与社区建设同步发展，践行“推动社会治理重心向基层下移”的要求，在城市现代化建设中，为广大市民带来更多的幸福感和获得感。

认证认可国际通行的措施和手段，在提升产品、服务质量和管理水平，促进经济社会可持续发展起到十分重要的作用，也是为政府宏观调控提供依据，增进政府公信力，激发市场活力的有效措施。开展认证认可有利于理顺政府、市场、社会三者之间的关系，促进由“行政许可”到“认证认可”重要转变，创造政府主导、行业监管、企业自律的新秩序。

研制物业管理服务团体标准有利于推进城市化建设，消除经济运行中的市场失灵和政府失灵，促进物业组织的评定竞争；有利于规范物业服务的各项工作，优化物业管理效果，提高物业管理服务的行业水平；有利于转变物业组织的经营理念，在加强物业管理队伍建设，完善物业服务体系上取得更加积极的效果；有利于满足城市精细化管理的

发展方向，弘扬新形势下的精神文明，构建执法、管理、服务“三位一体”的精细化管控模式；有利于形成“法律规范、行政监管、认可约束、社会监督”五位一体的社会监督机制，为优化经济社会发展提供良好的社会环境。
可行性分析（800 字以上） 随着城市现代化进程的加快，物业管理服务已进入一个全方位的竞争时代，物业企业在谋生存、求发展的道路上面临着一系列的问题。研制物业管理服务团标，实施物业组织的服务贯标认证，不仅可以促进物业组织建立职业化、规范化、专业化管理，向社会证明自身能力，向同行证明自身的服务水平，而且能够解决物业组织行政许可制度取消后的诸多问题：首先是推进改革进程，将政府集“审批、评价、监督”于一身的直接管理，变为政府以“制定政策、采信第三方结果、后续监管”为主的间接管理，更加合理地配置行政程序和行政资源，提高了工作效能。其次是创建了物业组织有序竞争的新秩序、新环境，从事物业组服务的织通过贯标认证参与竞标，展示自己的实力，需要引入物业服务的社区或党委可以通过招标，优先选择信誉好、实力强的五星级物业组织管理物业，提供服务。由于服务认证是继管理体系认证和产品认证后的又一类认证活动，目前国家认监委批准的服务认证包括商品售后服务评价体系认证、体育场所服务认证、汽车玻璃零配安装服务认证等，物业管理服务认证尚属“空白”，还没有一个全面、客观、量化的评价标准。如果自治区率先制定出物业服务的团体标准，并联合认证机构把物业管理服务认证开展起来，不仅能取得事半功倍的效果，使物业管理的总体水平提升一个新的高度，而且在促进认证事业发展，在实现“行政许可”到“认证认可”重要转变上，发挥一定的示范作用。
适用范围和主要技术内容：适用于自治区内各种类型的物业服务企业，主要技术内容详见本分析报告第五部分“物业管理服务团标涵盖的内容”

国内外情况简要说明：（国内生产技术状况、国际或国外有哪些同类标准？自治区内有哪些主要生产厂家？） 目前对于物业管理服务认证尚在酝酿阶段，国内外尚无认证先例。
基本思路、工作计划、保障措施： 基本思路详见本分析报告第二、三部分《研制物业管理服务团标的指导思想》、《研制物业管理服务团标的基本原则》，工作计划、保障措施但立项批准后再议。
经费来源： ☐ 自筹 ☐ 自治区补助
与相关部门、相关行业协调的情况及意见（需要提供相关证明资料）：
有关研究基础和前期研究成果（800 字以上，需要提供相关证明资料） 目前，有关物业组织的管理体系认证已经在全国大面积铺开，并在社会上呈现了很大正面影响，广大物业积极参与第三方认证活动，呈现很高的积极性，并收到一定的社会。但从管理体系认证的属性来看，不同管理体系关注的重点不同，受益的对象不同，难以全

面、客观反映物业组织的实力和服务水平。质量管理体系关注的是产品（服务）质量、受益对象的顾客（接受产品的人）。环境管理体系关注的是环境因素，受益的对象是相关方。职业健康安全管理体系认证关注的是危险源，受益的对象是组织员工。三体系认证的核心是管理体系建立、运行是否符合统一的体系标准，认证标准适用于国民经济分类表中涵盖的所有行业、部门、组织。认证的结论只有批准认证，否定认证两种。

与管理体系认证相比，物业管理服务认证更具有针对性和适宜性。首先，物业管理服务认证依据是仅针对物业组织的评价标准，不仅内容具体、全面，而且有量化和达标程度的要求。其次，物业管理服务的认证结果能够分出达标的层次和等级，并从第三方认证的角度向社会公示，招标者可以直接采信认证结果，无需从第二方角度认证或考证认证的结果。为此，研制物业管理服务团标，开展物业管理服务认证，可以看成是管理体系认证的提高和升华，是更专业、更细化、更职业的行业监督手段，肯定更加受到政府主管部门的支持，社会公众的关注，物业组织的青睐。

必要的试验验证数据及统计分析（需要提供相关证明资料）：

标准是否涉及专利、商标等知识产权问题：不涉及

起草单位意见:

内蒙古标准发展促进会意见:

盖章 年 月 日

盖章 年 月 日

