

团体标准《产业园区物业服务运营规范》 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

《产业园区物业服务运营规范》由苏州华新国际物业管理有限公司提出，苏州市产业园发展促进会归口，于2024年5月20日批准立项，项目编号为2024001-T-IPARK。

（二）起草单位

苏州华新国际物业管理有限公司、苏州麦斯达夫标准技术服务有限公司。

（三）主要工作过程

1.调研阶段（2024年2月—2024年5月）

2024年2月—3月，苏州华新国际物业管理有限公司广泛收集与产业园区物业有关的法律法规、国家标准、行业标准、地方标准及各类资料文献等，整理汇总与标准相关编写相关的信息与材料；2024年3月—4月，组织开展标准草案起草工作，成立了《产业园区物业服务运营规范》团体标准工作组，工作组成员认真学习了GB/T 1.1等文件，结合标准制定工作程序的各个环节，进行系统分析和借鉴先进做法和经验，进行标准架构设计，其次总结提炼我市产业园区物业服务运营的特色经验和做法，提取标准要求；最后，比对国内相关标准，确定了工作思路和重点关注问题。同时，制定

了标准编制工作计划、编写了标准大纲，明确任务分工及各阶段进度时间。根据企业实际业务情况，经工作组的分析、研讨、论证后，于 2024 年 5 月编写完成了《产业园区物业服务运营规范》初稿及立项申请书。

2. 立项阶段

起草组完成标准草案并征求相关人员意见后，将标准草案、编制说明等所需材料准备好上交；2024 年 5 月 20 日，《产业园区物业服务运营规范》团体标准立项计划正式下达，正式立项。

3. 起草阶段

在 2024 年 5 月 25 日，经过对前期研究成果的全面分析和反复讨论，经过多次修订，确定了标准的主要架构和内容，并形成了标准征求意见稿。

2024 年 6 月 15 日，召开了《产业园区物业服务运营规范》团体标准研讨会。在会议期间，各位专家对文本内容进行了审查，会后，标准起草工作组根据会议意见进行了深入的总结和提炼，进一步对该标准文本进行了完善。

4. 征求意见阶段

2024 年 6 月 26 日，进入征求意见阶段，通过网站、微信公众号等多种形式公开征求意见。

二、标准编制原则和确定主要内容的论据及解决的主要问题

（一）编制原则

标准制定过程中充分考虑了利益相关方的目标和诉求，按照 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》进行，使标准更严谨、更规范，主要原则遵循以下要求：

1、通用性原则。本标准在确定技术要求时，充分考虑苏州市各产业园区物业服务运营的共性要求，注重对已有成熟做法，以及今后一段时间内必定要开展的工作要求进行梳理，以确保标准的广泛适用性。

2、全面性原则。本标准制定过程中，对产业园区物业服务运营的政策文件等工作依据进行全面收集，系统分析苏州市产业园区物业服务运营的关键环节和可操作性要求，标准技术内容体现科学合理、要素齐全。

3、前瞻性原则。本标准制定在立足当前我市产业园区物业服务运营的现实情况的同时，还充分考虑我市未来产业园区的发展趋势和需要，确立了引领性要求。

（二）主要内容

第1章是范围。本章总体介绍了本标准的主体框架和适用范围。

第2章是规范性引用文件。本章具体罗列了本标准所涉及的3个规范性引用文件：GB 5749《生活饮用水卫生标准》、GB/T 17242《投诉处理指南》、GB 25201《建筑消防设施的维护管理》。

第3章是术语和定义。本章就本标准所涉及的术语“产业园”作出解释。其中参考了DB31/T 920《产业园区服务规范》最终确定。

第4章是组织管理。本章规定了产业园区的基础条件，包含资质、系统等；还规定了产业园区的组织架构，包含人力资源管理、财务管理、采购管理、安全秩序管理、设施设备管理、环境卫生管理、企业客户管理、智慧化管理和物业可持续管理，并对其进行解释。

第5章是物业管理。本章在产业园物业服务的长期实践中，探索形成了产服“SIO”体系，此章为“S”，内容包含安全秩序服务、设施设备维保服务、环境卫生管理、企业管家服务等基础服务，是产业园区常态化运行的保障，由专业物业服务队伍采取人工智能技术提供物业管理服务。

第6章是数字智慧服务。本章为产服“SIO”体系中的“I”，内容包含智慧服务和智慧物联，运用智能化设备促进产业园区的物业服务。

第7章是运营整合服务。本章为产服“SIO”体系中的“O”，包含园区支持服务和产业发展服务，是聚焦于产业园区企业

生产和发展的需求。

第8章是评价与改进。本章制定了产业园区物业服务改进的评价形式、评价依据和持续改进。本条款是促进产业园区物业服务运营在规范的基础上不断做大做强。

三、主要试验[或验证]情况分析

该标准的制定更好地推动产业园区物业服务的高质量发展，助力产业园区提高运营管理水平有着重要的意义。为了进一步以科学、规范的态度验证《产业园区物业服务运营规范》的有效性及其社会效益，提高产业园区的服务能力和效率，强化产业集聚产业效应；标准起草组走访调研多家产业园区，通过座谈的形式深入沟通目前产业园区物业服务运营开展的状况以及未来的发展需求，对物业服务运营进行了验证。

各个园区有不同的特点，提供的物业服务存在一定的差异，标准起草组通过共性提取，结合苏州华新国际物业管理有限公司的发展规划，总结归纳为物业管理、数字智慧服务、运营整合服务三大块内容。其次，结合苏州市产业园区运营管理开展情况，参考其他省市产业园区的运营情况，通过走访调研以及线上网络调查的形式，对标准的组织架构、SIO体系、智慧化服务进行实践验证。

四、知识产权情况说明

无

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果

新经济形势下，产业园区已成为苏州市经济发展、产业转型的重要载体，其物业服务质量不仅影响产业园区发展水平，更直接影响城市营商环境及城市综合管理水平。

物业服务运营是物业管理的延伸，主要有组织管理、物业管理、数字智慧服务及运营整合服务。近年来随着产业园区发展壮大，产业园区物业服务运营运用取得了长足的进步，与其他业态物业服务相比，产业园区由于空间特色性、相关方的特殊性，物业服务运营有其差异化的要求，例如在服务过程中融入绿色发展、智慧园区管理等产业园区特色性的理念，物业服务运营应更聚焦助力产业园区内主要相关方成长。为此，制定《产业园区物业服务运营规范》标准，对促进我市产业园区物业服务运营有序发展，提高我市产业园区物业服务质量和客户满意度有着重大意义，有利于实现苏州市产业园区物业服务运营标准化、区域营商环境优质化、社会环境和谐化。

六、采用国际标准或国外先进标准情况

本标准中，并未涉及国际标准或国外先进性标准的内容。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

本文件与相关法律、法规、规章及相关标准协调一致，没有冲突。

八、重大意见分歧的处理和依据

本标准在制定过程中无重大意见分歧。

九、贯彻标准的措施建议

1.标准起草单位

(1) 加强培训

单位内部应加强对标准的宣传和培训，提高员工对标准重要性的认识，确保员工了解并遵守标准。

(2) 制定宣传计划，制作宣传材料

宣传册/传单：简洁明了地介绍标准的主要内容和优势，适用于各类场合的分发。

视频/动画：通过视觉和听觉的结合，更生动地展示标准的重要性和应用场景。

社交媒体素材：制作适合在社交媒体平台上传播的图文、短视频等内容。

(3) 利用媒体进行宣传

与主流媒体合作，发布新闻稿、专访或报道，提高标准的知名度。在行业媒体或专业网站上发布标准解读、案例分析等文章，吸引目标受众的关注。

(4) 组织培训和研讨会

举办标准培训班，邀请专家对标准进行解读和讲解，提高受众对标准的理解和应用能力。

(5) 激励措施

设立奖励机制，鼓励企业和个人积极采用和推广标准，

提高标准的普及率。举办标准应用案例征集活动，展示标准在实际应用中的成果和效果，增强标准的吸引力和说服力。

2.标准归口主管部门

（1）制定宣贯计划

根据宣贯目标，制定详细的宣贯计划，包括宣贯的时间表、目标受众、宣贯方式、预算等，在重要的相关会议上部署宣贯计划。

（2）选择合适的宣贯方式

媒体宣传：利用电视、广播、报纸、网络等媒体，发布标准信息，提高标准的认知度。

组织培训：组织专门的培训班或研讨会，邀请专家对标准进行解读和讲解。

制作宣传材料：制作标准宣传册、海报、视频等宣传材料，方便受众随时了解标准内容。

实地指导：针对重点企业，组织专家进行实地指导，帮助企业理解并应用标准。

（3）建立沟通机制

建立反馈渠道：鼓励企业和个人对标准提出问题和建议，建立反馈渠道，及时解答疑问，收集改进意见

加强部门间合作：与相关部门建立合作机制，共同推动标准的宣贯和实施。

（4）加强监督与评估

定期监督：对标准的实施情况进行定期监督，确保标准得到正确执行。

效果评估：对宣贯效果进行评估，了解宣贯工作的成效和存在的问题，以便及时调整宣贯策略。

（5）建立奖惩机制

纳入综合考评，对积极执行标准的单位和个人给予表彰和奖励，激励更多人参与标准的宣贯和实施，对违反标准的单位和个人进行惩罚，形成震慑力，促使全社会共同遵守和执行标准。

十、其他应予说明的事项

本标准不涉及对现行标准的废止。