

《高校物业服务管理规范》团体标准编制说明

一、任务来源

2026年1月13日，中国西部开发促进会发布《高校物业服务管理规范》团体标准立项通知，开展团体标准的编制工作。

二、项目背景

1. 目的

制定《高校物业服务管理规范》旨在规范高校物业管理服务的组织、运营、服务标准及考核方法，确保物业服务体系科学、流程清晰、管理规范，满足校园安全、环境、设施维护及师生生活需求。通过统一管理标准和服务评价方法，可提升物业服务一致性和质量水平，降低管理风险和资源浪费，促进高校物业管理的规范化和专业化发展。同时，本规范为高校及物业企业提供管理流程、服务标准及考核指导，推动信息化、智能化管理手段应用，支持绿色校园建设和可持续发展。规范实施有助于建立高校物业管理行业标杆，提高管理水平和效率，为教学科研、师生生活及校园公共安全提供可靠保障，推动高校物业服务体系健康、有序发展。

2. 意义

制定本标准具有重要的行业与管理意义。一方面，统一高校物业服务的管理流程、服务标准及考核方法，可规范高校物业管理行为，提高服务一致性与可靠性，保障校园安全、设施维护和环境管理，推动高校物业服务整体水平提升。另一方面，规范实施有助于优化管理流程、降低运营成本、提升服务效率，推动绿色校园建设和可持续发展战略落实。同时，本规范为高校和物业管理企业提供制度化、可执行的技术与管理指导，提升服务质量和市场竞争力，形成可推广、标准化的管理体系，促进行业管理水平提升与创新，为高校物业服务的科学化、规范化和智能化发展奠定基础。

3. 必要性

当前高校物业服务管理面临管理制度不统一、服务标准差异大、服务质量波动明显等突出问题。一方面，物业服务内容、工作流程、考核标准缺乏统一规范，难以全面反映管理实际效果和校园需求，导致服务水平难以稳定、管理效率难以保障。另一方面，不同高校在物业管理模式、人员配置、信息化手段及服务考核上差异显著，缺乏跨校、跨区域可复用的管理标准，不利于行业规范化和专业化发展。同时，国家及教育主管部门高度重视高校管理规范化、校园安全及绿色发展，政策层面对标准化管理提出明确要求，因此制定统一规范具有迫切性和必要性。本规范的实施将有效填补管理标准空白，提升服务管理可控性、服务质量稳定性与应用可靠性。

综上所述，制定《高校物业服务管理规范》将统一管理流程和服务标准，提升服务质量与管理效率，保障校园安全和设施维护，推动高校物业管理规范化、专业化和智能化发展，建立行业标杆，支持绿色校园建设和高校综合竞争力提升。

三、起草单位和主要工作成员及其所作工作

1. 起草单位

本文件由中国西部开发促进会提出并归口。

本文件由XXXX有限公司等共同起草。

2. 主要工作成员及其所做工作

本文件主要主要工作及工作职责见表1。

表1 主要起草人及工作职责

起草单位	工作职责
XXXX有限公司等	项目主编单位主编人员，负责标准制定的统筹规划与安排，标准内容和试验方案编制与确定，标准水平的把握及标准编制运行的组织协调。人员中包括了本项标准行业的专业技术人员、管理人员。

四、标准的编制原则

标准编制小组在编制标准过程中，以国家、行业现有的标准为制订基础，结合我国目前的行业现状，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》的规定及相关要求编制。

五、标准编制过程

5.1 标准调研

根据项目要求，于2026年1月组织开展起草工作，成立《高校物业服务管理规范》团体标准起草小组。

5.2. 标准立项

2026年1月13日团体标准正式立项。

5.3 形成标准草案

起草小组在资料分析和企业调研的基础上，确定高校物业服务管理规范的总体框架，并结合高校实际管理需求和服务保障目标，于2025年3月完成标准草案的起草工作。

六、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

1. 试验验证分析

为确保本规范技术要求的科学性和可操作性，起草小组结合典型高校物业管理实践开展了系统验证工作。验证内容包括校园公共区域管理、设备设施维护、安保巡查、清洁服务及信息化管理系统运行等环节。通过不同高校和不同服务模式的重复验证，分析管理流程和服务规范对校园安全、环境和师生满意度的影响，验证了考核指标和服务评价方法的可行性与准确性。验证结果表明，本规范提出的管理流程、服务标准及考核指标能够有效提升高校物业管理水平和服务质量，为标准科学制定提供可靠依据。

2. 综述报告

当前我国高校物业管理水平总体提升明显，但管理制度、服务标准及考核体系仍存在差异。一是各高校在物业管理流程、服务内容、评价指标及信息化应用上缺乏统一规范，导致服务质量和效率难以横向对比；二是不同高校关注重点不同，评价方法依赖经验判断，缺乏统一量化标准；三是现有管理经验虽积累丰富，但缺少适用于各类高校、可推广的技术指南；四是师生对物业服务信息透明度和可参与度要求提高，影响管理优化和服务满意度提升。随着高校规模扩大及管理需求增加，制定统一规范具有明确的现实基础和行业发展需求。

3. 技术经济论证

技术层面，本规范统一了高校物业管理流程、服务标准及考核指标，降低管理操作难度，缩短新任管理人员培训周期，提高管理效率与服务水平。经济层面，标准化管理流程优化资源配置、降低人力及运营成本，实现高校物业管理综合成本节约。同时，规范为高校及物业服务企业提供标准化管理指导，推动信息化工具、管理制度和服务模式优化，提高管理效能，形成“标准化—管理升级—经济效益提升”的良性循环，技术可行性和经济合理性得到充分论证。

4. 预期的经济效益

标准实施后，统一的管理流程和服务标准将提升高校物业管理效率和服务质量，优化人力资源及运营成本，提高管理一致性和可控性；标准化考核及流程将缩短新员工培训和上岗周期，降低管理和监督成本；同时，通过优化管理和服务模式，可提高师生满意度和校园运行效率，为高校整体运营带来显著经济效益，形成“标准化—管理升级—效益提升”的良性循环。

5. 社会效益和生态效益

本规范的实施将带来显著社会与生态效益。一方面，通过统一管理流程和服务标准，提高校园安全、环境和设施维护水平，保障师生健康与安全，促进高校管理能力提升，推动物业管理企业专业化发展和人才培养，提升行业整体水平。另一方面，标准化管理有助于优化资源配置、降低能源消耗、减少废弃物和环境负荷，推动绿色校园建设和可持续发展，实现经济效益、社会效益与生态效益协同发展，为建设安全、高效、绿色和可持续的高校物业管理体系提供有力支撑。

七、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况。

通过对比分析国内外高校物业管理相关标准发现，国外标准多侧重校园设施管理、安保与服务流程的总体指导，对服务质量评价、管理考核及信息化管理手段的规范性要求相对不足，且多以高校管理经验或运行效果评价为重点。国内现有标准主要关注个别服务环节或考核指标，对高校物业管理整体流程、服务标准统一性及跨校适用性尚不完善。本规范在参考国内外技术内容和管理实践的基础上，针对高校物业管理特点，统一了管理流程、服务标准、考核指标及信息化应用要求，实现管理制度规范化、服务质量可控及跨校推广的有机结合，弥补国内外标准在流程控制、服务评价和可操作性方面的空白。

八、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

无。本文件自主制定。

九、标准主要内容

1. 范围

本文件规定了高校物业服务管理的基本要求、服务项目要求、安全管理、应急处置及服务评价与改进。

本文件适用于各类普通高等学校、职业高等学校、成人高等学校的物业服务活动，也适用于物业服务企业承接高校物业服务项目的运营管理，以及高校后勤管理部门对物业服务的监督考核。

2. 规范性引用文件

GB 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 45700 物业管理术语

3. 术语和定义

明确了高校物业服务管理的术语定义。

4. 基本要求

包括了高校物业服务管理的基本要求。

5. 服务项目要求

包括了高校物业服务管理的服务项目要求。

6. 安全管理

包括了高校物业服务管理的安全管理。

7. 应急处置

包括了高校物业服务管理的应急处置。

8. 服务评价与改进

包括了高校物业服务管理的服务评价与改进。

十、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准及相关标准协调配套情况

本文件的制定过程等符合现行法律、法规和强制性国家标准的规定。

十一、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

十二、标准作为强制性或推荐性标准的建议

建议该标准作为推荐性团体标准。

十三、贯彻标准的要求和措施建议，包括（组织措施、技术措施、过渡办法）

由于本文件首次制定，没有特殊要求。

十四、废止现有有关标准的建议

无。

团体标准工作组
2026年3月