

《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》 郑州市地方标准编制说明

标准编写小组

二〇二〇年三月

《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》 郑州市地方标准编制说明

一、编制的目的和意义

物业服务是物业管理的延伸，是指物业服务组织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，并且对客户提供一系列相关服务。其主要目的是按照设定服务的标准、服务的内容、服务的层次、服务的资格、服务的对象，对物业服务实行统一的服务要求和服务判定，以期待达到预定的服务水准，提高物业服务水平。物业服务不仅能延长物业的使用寿命，使其保值增值，对改善城市面貌、推进城市化进程具有积极的促进作用。

现代物业服务始于19世纪60年代的英国，经过近200多年的发展，到今天已经成为涵盖各个物业服务类型的成熟行业。我国第一家物业服务公司于1981年在深圳成立，经过30多年的发展，中国物业服务行业已日趋成熟。目前，我国物业服务企业总数达11.8万家，物业服务总面积达279.3亿平方米，从业人员983.7万人，我省物业服务总面积超过10亿平方米，从业人数超过30万人。

工业园区物业是物业服务行业中一项特殊而重要的分支-业态，工业园区主要有两种类型：多用户工业园区（一对多）和单用户工业园区（一对一）。工业园区物业服务集工业服务和物业服务于一体，是对园区物业和辅助生产过程的服务，它面对的客户是具有独立法人地位的生产经营性企业，与传统的住宅物业服务有着显著不同。两者除了在服务对象、服务功能、服务的广度深度难度等方面不同外，还体现在经营风险性、效益互动性、企业自律性三方面的明显不同。

由于工业园区物业服务在我国还刚刚起步，近几年来，大多数工业园区物业服务组织对工业园区的物业服务模式、方法、标准、内容等进行了探索研究，但是在实践中往往套用住宅物业服务的做法，不能完全适应工业园区物业服务工作的特点及当前工业园区运行和管理的需求，园区企业对物业服务的需求也在不断增加，工业园区物业服务面临着前所未有的机遇和挑战。

我国的物业管理虽有国务院颁发的《物业管理条例》，大多数省市也出台了《物业管理办法》或《物业管理条例》，对规范物业管理和服务起到了积极的作用。但是郑州市尚没有统一的标准对工业园区物业服务的统一质量、质量评价、软硬件设施等基本要求做出规定。所以，在郑州市范围内需要制定统一的工业园区物业服务标准，来规范工业园区物业

服务，全面提升我市工业园区物业服务的整体水平。

为此，制定《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》郑州市地方标准，对我市工业园区物业服务行业的健康有序发展，提高工业园区物业服务质量，规范工业园区物业服务市场，强化工业园区物业服务基础，实现工业园区物业服务标准化、投资环境优质化、社会环境和谐化，促进我市社会-物业服务行业规范化管理，维护广大客户和消费者的利益，构建和谐社会有着重要的现实意义。

二、任务来源及编制原则和依据

（一）任务来源

为实现以标准化助力郑州市工业园区物业服务水平和能力的提升，2018年9月，由河南省物业商会向原郑州市质量技术监督局提出制定《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》郑州市地方标准的立项申请。2018年12月，《郑州市质量技术监督局下达2018年第二批郑州市地方标准制修订计划（郑质监标发〔2018〕15号）文中，将《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》郑州市地方标准的制定计划下达给河南省物业商会。

（二）编制原则

1、积极采标和推广先进管理理念。在制定的过程中要收集国内外有关工业园区物业服务法规和标准，借鉴、吸收、采纳先进的服务方法和理念，提高标准的先进性。

2、注重实效和引导规范。在对河南省和郑州市工业园区物业服务行业现状进行充分的调查和分析，收集研究相关法规规章和地方技术标准，充分考虑各地在执行过程中存在的问题，制定在全市范围内适宜的标准，引导工业园区物业服务组织规范服务，提高标准的适宜性。

3、基本保障和满足社会的原则。要确保标准与有关法律、法规和相关标准的协调一致，最大限度满足物业公司-企业和客户的要求，提升标准的科学性，为物业服务的可持续发展提供技术依据。标准中除对工业园区物业服务的内容和要求进行明确外，还要着重考虑涉及安全条款的限制要求。

（三）编制依据

该地方标准的编制严格遵循了国家法律法规、国家标准、行业标准和我省、市行业管理的规定，参考《物权法》、《中华人民共和国物业管理条例》和《社区服务指南 第9部分物业服务》（GB/T 20647.9-2006），采用目前全国人大制定的民法典等。编写内容与格式严格按照 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求进行。主要遵循了依法性、科学性、协调性、实用性原则。

三、编制工作过程

（一）成立工作组

2019年2月~5月，河南省物业商会成立了领导小组，以及标准起草小组，明确了各阶段的工作进度安排及工作要求。并邀请相关专家参与和指导标准的编制工作，开始进入标准编制的前期调研、文件检索、资料收集、方案制定等工作，结合郑州市工业园区物业服务现状，初步确定了《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》标准的制定目标。

（二）编制标准讨论案

2019年6月~9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，并结合工业园区物业服务的基本要求，各地已有的地方标准的基本内容等，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1部分：工业园区物业》郑州市地方标准的讨论稿。

（三）编制标准征求意见稿

2019年10月~2020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1部分：工业园区物业》参与起草单位，得到了全市工业园区物业服务机构的积极响应。标准起草小组在广泛调研和收集资料的基础上，结合郑州市工业园区物业服务实际，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。

（四）编制标准送审稿

2020年3月，标准起草小组根据收集到的数十条修改意

见对《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》进行了进一步完善，形成了标准送审稿，报送至郑州市市场监督管理局。

四、主要内容的确定

本标准的构架主要按照《物业管理条例》的有关规定，并参考现有的各省市地方标准，以及在总结和提炼的基础上，以工业园区基础物业服务为基础，兼顾特约服务，综合考虑应涉及的内容和服务的基本要求，并经反复修改，确定《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》标准的构架。标准在结构和内容设置上强化了物业共用部位和共用设施设备的维修养护管理，包括建筑物、供配电系统、雷电防护系统、给排水系统、火灾报警系统、消防系统、暖通系统、暖通、公共照明、园区内跨道路的构架、管道、电梯、停车管理系统、技术防范系统等在日常运行和维修养护，占标准大部内容，是标准规范的主要内容。

（一）主要内容

1、范围

界定工业园区物业服务的范围、服务项目、基本技术要求等内容。

2、规范性引用文件

通过引用有关国家标准、行业标准和行政法规、规章的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。

4、基本要求

标准的本部分规定了工业园区物业服务机构，物业服务人员、财务管理和档案管理的相关要求。主要明确对物业服务机构的基本要求和应履行的服务基本要素。这些要求是服务机构应向服务对象承担的义务。

5、服务内容

标准的本部分规定了工业园区物业的基本物业服务和特约服务的主要服务内容。

6、服务要求

标准的本部分对基本物业服务和特约服务的各项服务内容做出了具体要求，为标准的核心部分。

6、突发事件应急处置

标准的本部分规定了突发事件的应急处置措施和应急处置预案应包含的主要内容。

7、评价与改进

标准的本部分规定了工业园区物业服务评价与改进的基本要求、评价程序、评价方法和服务改进等内容。

（二）标准的验证

本标准在编制中，将标准讨论稿提交 3 家物业管理公司进行了验证。每家物业管理公司对标准的各项内容和服务事

项都逐一进行了验证和评判，尤其是服务事项的具体指标，验证机构都给出了与标准对应的量化关系，是否合理和实际能否操作都给出了一一的验证结果，经验证结果的梳理，标准的服务事项和设定的维护、保养、检查、现场处理等定量的时间、频次绝大部分是能满足实际工业园区物业服务的基本要求的，量化指标验证结果证明测评依据是可行的。当然，在验证中，工业园区物业服务机构也提出了某些指标不通用和实际操作有差距，只要合理的就采纳和修改，使标准更贴近实际应用。标准的验证总体表明《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》确定的服务内容、服务要求符合工业园区物业服务。

五、采标情况

本标准不涉及采用国际标准和国外先进标准。

六、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。

七、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，国家、行业目前尚没有相关标准，其他省市虽出台了相关地方标准，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工业园区物业服务实际，具有鲜明的地方特点和可操作性

八、标准实施的建议

本标准的制定填补了郑州市工业园区物业服务标准的空白，标准是对我市物业管理有关法律、法规要求的具体化，在实际中具有可操作性，能有效地指导我市工业园区物业服务及管理工作。标准的发布和实施，将促进我市工业园区物业服务机构物业服务的规范化，便于物业行业管理部门的监管，同时也为广大客户和消费者提供对物业服务满意或不满意的衡量标准，对提高我市工业园区物业的整体管理和服务水平，促进工业园区物业产业的发展有极大的推动作用。同时工业园区物业服务标准可以减少物业管理企业与客户之间的不和谐问题，避免因物业服务标准不统一带来的社会管理问题，对构建和谐社会，提升社会管理都有重要的作用。标准贯穿着先进的服务理念、先进的服务方式，通过标准的实施，以及对标准化原则和方法的运用，达到工业园区物业服务质量目标化、物业服务方法规范化、物业服务过程程序化，从而满足社会的需求，进一步提高我市工业园区物业服务行业发展水平和市场竞争力，有效推动工业园区物业服务的现代化进程，促进我市物业服务水平与先进地区接轨，推动物业服务健康顺利的发展，社会效益非常明显。

本标准是工业园区物业服务标准，是工业园区物业服务组织和客户应共同遵循的物业服务准则，必须加强标准的宣贯和培训，让广大工业园区物业服务组织和客户充分理解标

准的服务要求，各自职责，更好地执行标准、贯彻标准，以期达到服务标准化。建议工业园区物业管理部门或有关单位适时组织专项标准宣贯会进行系统的贯彻实施。

九、其他应予说明的事项

本标准属于社会管理和服务标准，由于工业园区物业服务涉及的服务类型较多，在我国尚未制定工业园区物业服务专项标准的现状下，本标准主要对工业园区物业服务涉及的服务组织、服务人员、服务条件、服务设施、服务水准等做出了通用原则和通用要求的规定，有利于我市工业园区物业管理单位、各物业服务组织、客户及消费者统一服务质量标准，统一服务要求，统一服务质量。各方在共同协商的基础上，求大同存小异，促进该项地方标准的尽快发布实施，推进我市工业园区物业服务的标准化、规范化，为郑州市社会管理与和谐社会的建设发挥基础作用。

《物业服务规范 第1部分：工业园区物业》

标准起草小组

2020年3月