

团体标准 《城中村物业服务规范》
编制说明

标准起草小组

2023 年 10 月

《城中村物业服务规范》编制说明

一、标准制定的必要性

当前，广州市镇街全域服务治理工作正在加速推进（试点）中。在全域服务治理工作中，物业服务尤为重要。各区积极推进引入专业物业服务公司的工作，鼓励物业服务企业积极参与城中村物业管理，旨在全面提升城中村物业管理服务水平。由于物业服务企业的管理能力和服务品质良莠不齐，村经济联社缺乏专业人员进行考核与评估，物业服务质量得不到有效提升。通过编制团体标准《城中村物业管理服务规范》，为广州市城中村物业管理服务提供统一的规范，对促进物业服务企业探索城中村管理、从传统物业服务向城中村综合服务转变，对城中村物业管理服务质量提升，进而促进行业高质量发展有积极推动作用。

《城中村物业管理服务规范》将规定城中村物业管理服务的基本要求、承接查验、业户服务、共用设施设备运行与维护、共用部位管理、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务、环境健康、应急管理、绿色节能、信息技术、评价要求、村容秩序、环卫保洁、垃圾分类及资源回收、景观灯光、停车管理等相关内容。

《城中村物业管理服务规范》在广州市住宅和公建配套物业管理的基础上，根据城中村物业管理的实际情况和发展规律，遵循“普惠性、规范性”的原则，具有先进性、科学性、合理性和可测评性的特点，可作为广州市街镇及城中村物业管理服务认证评价的依据。

二、项目背景及工作情况

（一）任务来源

为促进物业服务企业探索城中村管理、从传统物业服务向城中村综合服务转变，广州市天河区住房和城乡建设和园林局提出制定《城中村物业管理服务规范》团体标准，进一步提升城中村物业管理服务质量，进而促进行业高质量发展。

（二）标准起草单位

本标准的主要起草单位是广州市意诚房地产物业顾问有限公司、广州市标准化协会、广东宏德物业有限公司，其他相关行业单位参与起草。

（三）标准研制过程及相关工作计划

主要起草单位在2023年5月完成了团体标准《城中村物业管理服务规范》项目可行性分析。

标准的研制工作于2023年6月正式启动，确定了标准起草小组成员，组建了标准起草小组。

标准起草小组经过调研、咨询、查阅城中村物业服务等有关资料，于2023年6月下旬提出了标准框架，并根据标准的框架结构进行资料收集，编写了标准草案。在2023年8月中下旬向广州市标准化协会专家委员会(以下简称标委会)递交资料提出立项申请并获得通过。

2023年9月，标准起草小组多次走访广州市内各城中村，以及与相关物业服务企业进行沟通交流，对标准草案中的内容进行了深入讨论。标准起草小组结合城中村现状和物业服务企业的管理经验，汇总处理收集到的意见，对标准草案进一步修改完善。

2023年10月，完成标准草案的完善并小范围内部征求意见，根据反馈意见修改形成《征求意见稿》，全面公开征求意见。

2023年11月，标准起草小组将根据《征求意见稿》的反馈意见

进行处理。同时，将组织前往相关物业服务企业开展实地调研，验证标准要求是否符合企业应用和管理的实际需要，并进一步完善标准，形成标准送审稿。

计划 2023 年 12 月初提交标委会技术审查和报批。

计划 2023 年 12 月底在全国团体标准信息平台公示及发布。

三、标准制定的基本原则

本标准参考物业服务相关国家标准、地方标准及相关规范性文件等文件要求，充分考虑城中村物业服务管理现状，结合工作实践和相关管理要求及经验加以规范提升。

四、标准编写依据及主要内容

本标准按照 GB/T 1.1—2020 的规定进行编写，相关内容经过了验证，具有较强的可操作性和科学性。根据调研情况，意见收集情况分析，确定标准的主要技术内容包括：

1. 明确城中村物业服务的相关术语和定义。
2. 明确城中村物业服务的管理制度要求。
3. 明确客户服务要求，包括：物业服务合同、网格管理、报事报修、投诉处理、客户关系的要求。
4. 明确城中村物业服务的秩序安全服务要求，包括秩序维护和市容村容秩序维护的服务要求。
5. 明确城中村物业服务的消防安全服务要求。
6. 明确城中村物业服务的停车管理服务要求。
7. 明确城中村物业服务的保洁服务要求，主要包括：保洁员、日常保洁以及垃圾分类的要求。
8. 明确绿化服务要求，包括：绿化员和绿植基本要求。

9. 明确公用部位及公用设施设备服务要求, 包括: 设施设备资料、工程人员、公用设施设备服务的要求。

10. 明确公共资源开发利用的要求。

11. 明确外来人口及出租屋管理的要求, 主要包括: 外来人口管理、出租屋管理的要求。

12. 明确综合管理服务要求, 包括: 档案服务、标识服务、特约服务和物业服务费用的要求。

13. 明确物业服务费用内容。

14. 明确突发事件及应急处理要求。

15. 明确服务评价要求, 包括: 评价原则、评价主体及对象、评价内容、评价方式和评价结果的要求。

五、与有关法律法规和强制性标准的关系

遵守和符合相关法律法规和强制性标准要求。

六、相关国内标准情况简要说明

本标准规范性引用文件:

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分: 道路交通标志

GA/T 992 停车库(场)出入口控制设备技术要求

GA/T 1211 安全防范高清视频监控系统技术要求

XF 1283—2015 住宅物业消防安全管理

DB44/T 1047 物业服务 清洁检查规范

DB44/T 1049 物业服务 绿化养护检查规范

DB44/T 1315—2014 物业服务 档案管理规范

DBJ/T 15-150—2018 电动汽车充电基础设施建设技术规程

本标准制订参考以下文件:

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 51348 民用建筑电气设计标准

DB44/T 887 住宅小区物业管理服务规范

DB44/T 1048 物业服务 应急管理规范

DB44/T 1316 物业服务 设施设备标识管理规范

中华人民共和国国务院令 第698号 物业管理条例（2018修订）

七、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

八、后续贯彻措施

该标准发布后标准起草单位将在广州市天河区住房和城乡建设和园林局的带领下，联合广东宏德物业有限公司等相关单位组织开展团体标准《城中村物业管理服务规范》宣贯工作，促进标准实施应用。

该标准发布实施后，将从城中村管理服务的村容秩序、环境卫生、绿化保洁、业户服务、设备设施管理等各个方面为物业服务企业提供标准化技术服务指引，进一步提升物业服务企业对城中村集中管理服务的质量水平；有利于深入贯彻落实习近平总书记关于“创新思路推动城市治理体系和治理能力现代化”重要论述精神；有利于落实广州市市委、市政府加快实现老城市新活力、“四个出新出彩”的决策部署，构建政府、企业、市民多元共建共治共享服务治理新格局。

标准起草小组

2023年10月11日