



团 体 标 准

T/BJWX 002—2024

物业服务标准体系建设要求

Construction requirements of property services standard system

2024-04-10 发布

2024-05-01 实施

北京物业管理行业协会 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 建设原则..... 1

5 基本要求..... 2

6 物业服务标准体系..... 2

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由北京物业管理行业协会提出并归口。

本文件起草单位：北京物业管理行业协会、北京市标准化研究院、北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京中湾智地物业管理有限公司、北京银达物业管理有限责任公司、北京林业大学、北京安恒泰物业管理有限公司、北京国天健宇物业管理发展有限公司。

本文件主要起草人：艾白露、宋宝程、田川、于思洋、王劲松、薛福志、张洋、王帅、朱莉、刘拓。

物业服务标准体系建设要求

1 范围

本文件规定了物业服务标准体系的构建原则、标准体系的组成及标准子体系的构建等内容。
本文件适用于物业服务标准体系建设。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系构建

DB11/T 751 住宅物业服务标准

T/CPMI 014—2023 物业管理术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务 **property service**

物业服务人受业主或者建设单位委托,对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地,进行维修、养护、管理,维护公共环境和相关秩序的活动。

注:物业服务人包括物业服务企业、专业单位和其他物业管理人。

[来源:DB11/T 751—2010,2.0.1,有修改]

3.2

物业服务标准体系 **property services standard system**

物业服务相关标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

4 建设原则

4.1 需求导向,目标明确

以构建党建引领下的物业管理体系,建设和谐宜居社区为目标,建立符合北京市物业服务管理行业发展现状和需求的物业服务标准体系。

4.2 系统规范,开放兼容

按照物业管理有关法规政策要求,梳理全要素、全生命周期的物业管理项目服务内容,结合物业服务需求,建立系统规范、协调配套、开放兼容的物业服务标准体系。