

附件 2

武汉市地方标准编制说明

2022 年 9 月 28 日

标 准 名 称	工业园区物业服务规范	起 草 单 位 (盖章)	武汉市物业管理协会
主 要 起 草 人		参 与 起 草 单 位	1. 武汉市标准化研究院
<p>1. 行业现状及编制或修订目的（需说明应用情况，包括应用的时间和范围）</p> <p>一、项目现状</p> <p>2021 年，武汉市市场监督管理局印发《市市场监管局关于下达 2021 年度武汉市地方标准制修订计划项目的通知》，批准由武汉市物业管理协会牵头组织武汉市地方标准《工业园区物业服务规范》的编制工作。</p> <p>标准成功立项后，武汉市物业管理协会成立了由武汉市物业管理协会、武汉市标准化研究院、武汉丽岛物业管理有限公司、武汉同博物业管理有限公司、武汉一品行物业有限公司、武汉新康物业管理有限公司、招商积余武汉公司等七家单位资深工业园区物业服务管理人员组成的标准起草组，明确了标准起草组成员和任务分工，拟定了标准编制工作计划。</p> <p>标准起草组开展了相关法律法规、政策文件、国家和地方标准以及学术文献的收集、整理和分析工作，就标准框架及主要技术内容开展了多次内部研讨。在总结相关理论研究和实践成果的基础上，结合各参与方意见，标准起草组按照 GB/T 1.1 2020 的要求起草了标准草案，并对标准草案进行了深入研讨和充分论证，在反复推敲修改后形成《工业园区物业服务规范》（征求意见稿）。</p> <p>二、编制目的</p> <p>随着物业服务业的发展，特别是近年来国家政府职能越来越多地向社会化转变以来，物业服务融入社会服务范畴，承担了更多的社会职责。当前园区经济已成为城市乃至国家科技发展和经济腾飞的最前沿、最具代表性的窗口之一。工业园区作为一种涵盖了高新区、开发区、科技园等形式的园区，也被赋予了丰富的新内涵。工业园区物业管理作为我国物业管理的重要组成部分和工业园经济发展的基础和</p>			

保证，已成为工业园区服务链中不可或缺的重要环节和推动行业转型升级的主要力量。工业园区物业管理包含了厂房、住宅(主要是宿舍)、商业大厦等多种类型的服务，具有全面性和复杂性。它作为物业管理类型中重要的组成部分，目前国家并无具体标准，而国家的《物权法》和《武汉市物业管理条例》只是一个指导性法规，不能对具体物业服务的细节给出数、量、甚至是质的界定。

近年全国部分城市已经先后出台了工业园区物业服务的规范，武汉市作为中部的一线城市和国家中心城市，有着多个市级都市工业园，但截止到目前为止尚无统一的工业园区物业服务规范，这与我市近年来打造红色物业，将党建引领融入基层社会治理的服务理念不相适应，因此，有必要制定武汉市地方标准《工业园区物业服务规范》引导全市工业园区物业服务规范化发展，提升工业园区物业服务品质和管理水平，促进武汉市工业园区物业服务可持续发展。

2. 确定标准的主要内容或技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法等依据和理由

一、标准编制原则

本标准在编制过程中遵循如下原则：一是目的导向原则，可证实原则、适用性、统一协调性原则；二是符合国家及地方相关法律法规和政策文件的规定，符合相关强制性标准的要求；三是遵循我市工业园区物业服务的实际情况；四是向各利益相关方充分征求意见，达到协商一致。

二、标准主要技术内容的确定

本标准以武汉市政府印发的《武汉市物业管理条例》等为主要依据，同时参考了山东、黑龙江等外省市经验做法，结合武汉市工业园区特点，经过调研、总结，形成了武汉市《工业园区物业服务规范》（征求意见稿）。

主要技术内容如下：

1、基本要求

本部分主要规定了工业园区物业管理中对服务机构、服务人员、制度建设、财务管理、档案管理、标志管理的要求。

2、服务内容与要求

本部分主要规定了工业园区物业管理在客户服务、房屋及设施设备管理、秩序维护服务、环境服务等方面的内容与要求。本部分为标准的核心章节，主要规定了在提供接待服务、告知服务、会务服务、迁入迁出服务、装修管理服务、特约服务中应满足的要求，在对房屋及道路、路面的管理，对供配电系统、给排水系统、弱电智能化系统、电梯及其他运输系统、空调系统等设施设备管理中应满足的要求，并对提供环境服务（包括保洁服务、绿化服务、消杀管理和环境污染控制）中的服

务效能及特性规定了要求。

3、应急管理

本部分从突发事件应对的四个主要方面：应急预案、应急准备、监测与预警、应急处置与事后恢复规定了工业园区物业可能面临的突发事件及如何根据应急预案应对与处置突发事件。

4、服务评价与改进

本部分主要规定了对工业园区物业服务的评价与改进机制，有利于持续改进服务意识、服务质量、服务效率。

3. 国内外标准水平对比分析（包括采用国际标准和国外先进标准情况、参考资料等。）

目前，国家尚未出台工业园区相关国家及行业标准。在地方标准层面，全国范围内，仅山东、黑龙江等地出台了工业园区物业服务规范。

本文综合参考了武汉市地方标准DB4201/T 534-2017《武汉市住宅物业服务等级标准》、DB4201/T 640-2020《写字楼物业服务规范》及其他省市地方标准的主要框架。本标准涉及的技术内容符合《武汉市物业管理条例》等文件的要求，填补了我市工业园区物业相关规范的空白，为武汉市物业服务组织规范工业园区物业服务、提高服务质量提供指导。

4. 主要试验、验证结果（调查研究统计数据；主要试验；验证原始记录；分析或综述报告、例行试验报告；在我市应用时间、范围及效果等。）

无。