

武汉市物业管理协会

团体标准编制说明

2026 年 4 月 8 日

| | | | |
|--|-------------|--------------|--|
| 标准名称 | 武汉市住宅物业服务规范 | 起草单位 (盖章) | 中建壹品物业运营有限公司 |
| 主要起草人 | | 参与起草单位 | 武汉城市服务集团有限公司、武汉丽岛物业管理有限公司、武汉招商局物业管理有限公司、武汉市万科物业服务服务有限公司、深圳市金地物业管理有限公司武汉分公司、武汉一品行物业服务有限公司、惠之美生活服务集团有限公司、武汉缘安居物业管理有限公司、武汉均瑶房地产开发有限公司 |
| <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>为落实国家关于城市更新与社区治理相关部署，响应《武汉市物业管理条例》（2025 修订）关于规范住宅物业服务等级标准的要求，填补原 DB4201/T 534-2017《武汉市住宅物业服务等级标准》废止后的制度空白，中建壹品物业运营有限公司联合武汉城市服务集团有限公司等公司提出制定团体标准《武汉市住宅物业服务规范》。</p> <p>标准立项后，起草组系统梳理国家、湖北省、武汉市相关法律法规、政策文件与标准文献，调研北京、上海、广东、浙江及省内宜昌、襄阳等城市住宅物业服务标准体系，结合武汉市物业服务行业规模、业态结构、业主需求与基层治理实际，多次组织行业专家、企业代表、社区代表研讨论证，按照 GB/T 1.1—2020 规范起草标准草案，并广泛征求主管部门、物业企业、业主委员会及社会公众意见，经修</p> | | | |

改完善形成本标准征求意见稿。

二、编制目的

1. **填补制度空白：**解决原地方标准废止后武汉市住宅物业服务无统一等级、无统一规范、无统一依据的问题，构建新时代武汉住宅物业服务标准体系。
2. **规范服务行为：**明确住宅物业服务基本要求、安全管理、服务等级、星级服务内容与质量标准，统一服务流程、服务频次、服务质量与考核依据。
3. **界定权责边界：**清晰划分物业服务人、业主、物业使用人及相关方权利义务，减少纠纷，提升业主满意度。
4. **推动质价相符：**建立分级分类服务体系，支持与物业费定价、收费机制联动，遏制低价恶性竞争、服务缩水等行业乱象。
5. **提升治理水平：**契合武汉“红色物业”、智慧物业、完整社区建设要求，助力基层社会治理与宜居城市建设。
6. **支撑行业升级：**引导物业服务向专业化、精细化、智慧化、规范化转型，推动武汉市物业行业高质量发展。

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；三是遵循我市住宅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

本标准和管理服务类团体标准，通过行业调研、座谈论证、意见征集完成验证，内容贴合武汉实际、可操作性强。

标准实施后将适用于武汉市行政区域内各类住宅项目的物业服务、评价、监督与收费参考，覆盖新建商品房、老旧小区、保障房等多种业态。、地方物业管理相关法规为基础，借鉴国外专业化、精细化、分级化经验，结合武汉市在管规模、人员配置、服务需求、红色物业与智慧物业建设成果，经调研、论证、优化后确定。标准核心内容包括：基本要求、安全管理、服务质量等级、星级服务、人员配置五大板块，覆盖住宅物业服务全流程、全场景、全要素。本标准共7章、1个附录，主要技术内容如下：

1. **范围：**规定标准适用区域、对象与服务范畴。
2. **规范性引用文件：**列出支撑标准的法规与文件。
3. **术语与定义：**明确住宅物业、业主、物业服务人、专职客服等核心概念。

4. 基本要求：提出党建引领、机构制度、人员、财务、承接查验、档案、标识、智慧应用等通用管理要求。

5. 安全管理：覆盖日常安全、消防、电梯、二次供水、供配电、房屋结构、电动车停放、立体车库、景观设施等全维度风险防控。

6. 服务质量等级：普通住宅服务划分为一星级~五星级五个等级，一星级最低，五星级最高。

7. 星级服务：分别规定综合管理、绿化养护、保洁服务、公共秩序维护、房屋及设施设备管理五个模块的分级服务要求。

8. 附录A（资料性）：提供住宅物业服务人员配置参考，为不同规模、不同星级项目提供指导。

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。）

（一）国外标准现状

欧美、日本、中国香港等地区已形成成熟住宅物业服务标准体系，突出专业化、精细化、质价挂钩、业主自治，服务分级清晰、操作规范、考核严格，但与我国治理体系与住宅结构差异较大，仅作参考借鉴。

（二）国内标准现状

国家层面法律法规有《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《武汉市物业管理条例》，相关国标包括 GB/T 20647.9《社区服务指南 第9部分：物业管理服务》、GB/T 20299.3-2024《建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》等相关国家标准。北京、上海、浙江、广东等地建立分级服务标准，推行“刚性+柔性”指标、菜单式选择、等级与定价联动模式，但全国未形成统一标准。

（三）武汉市及周边现状

武汉市原 DB4201/T 534-2017 已于 2025 年 10 月废止，目前全市无统一住宅物业服务等级标准，服务参差不齐、纠纷多发。宜昌、襄阳及长沙、郑州已出台相关标准，湖北省正编制省级住宅物业服务团体标准。本标准填补武汉市空白，体系完整、分级科学、内容全面、操作性强，达到国内同类城市先进水平，符合武汉超大城市治理与行业高质量发展要求。

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。）

本标准管理服务类团体标准，在武汉已经过近十年的验证，内容贴合武汉实际、可操作性强。标准实施后将适用于武汉市行政区域内各类住宅项目的物业服务、评价、监督与收费参考，覆盖新建商品房、保障房等多种业态。