

《物业服务要求 产业园区》

编制说明

标准编制组
2021 年 3 月

一、任务来源

为贯彻落实《关于规范产业用房租赁市场稳定租赁价格的若干措施（试行）》（深府规〔2019〕8号）的要求，深圳市住房和建设局委托深圳市天安云谷物业服务等单位负责深圳市地方标准《物业服务要求 产业园区》的制定工作。

二、立项背景和意义

深圳标准是政府、社会团体、产业联盟和企业制定的有关经济、社会、城市、生态、文化发展和政府服务等各个方面的先进标准及规范的集合，是深圳质量的量化与规范。

据统计，深圳市产业园区总体数量已超 200 个，深圳 75% 规模以上企业和 80% 规模以上工业产值都集中在产业园区，产业园区已成为深圳市经济发展、产业转型的重要载体。为此，其物业服务质量不仅影响产业园区发展水平，更直接影响城市营商环境及城市综合管理水平。2019 年 9 月，深圳市人民政府印发《关于规范产业用房租赁市场稳定租赁价格的若干措施（试行）》（以下简称“措施”），督促制定实施产业园区物业服务标准指引，为规范我市产业园区物业服务等提供专业依据。

物业服务是物业管理的延伸，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管理规范。近年来随着产业园区发展壮大，产业园区物业服务与管理取得了长足的进步，与其他业态物业服务相比，产业园区由于空间特色性、相关方的特殊性，物业服务有其差异化的要求，例如在服务过程中融入绿色发展、智慧园区管理等产业园区特色性的理念，服务内容应更聚焦助力产业园区内主要相关方——企业成长。

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，但在产业园区物业服务领域，国内外及行业内产业园区物业服务标准化均处

于起步阶段。国家标准与国际标准均未出台，省、市中仅成都市出台了DB510100/T 188—2015《成都市产业园区物业服务等级划分》，行业内仅中国物业管理协会拟出台团体标准《产业园区物业服务规范（征求意见稿）》，两个标准均存在绿色、智慧服务内容与要求篇幅过少，且未给出服务评价与改进要求等缺失。所以，迫切需要一个统一的产业园区物业服务标准，来规范和全面提升深圳市产业园区物业服务与管理的水平。

为此，制定《物业服务要求 产业园区》标准，对促进我市产业园区物业服务有序发展，提高我市产业园区物业服务质量和客户满意度有着重大意义，有利于实现深圳市产业园区物业服务标准化、区域营商环境优质化、社会环境和谐化，助力我市粤港澳大湾区、先行示范区“两区”建设。

三、主要编制过程

（一）标准立项

云谷物业基于《关于规范产业用房租赁市场稳定租赁价格的若干措施（试行）》文件精神，参考《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《深圳经济特区物业管理条例》等法律法规规定，《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写（GB/T 1.1-2009）》、《绿色物业管理导则（SZDB/Z 325-2018）》、《物业服务通用规范（SZDB/Z42-2011）》等规范性文件，结合我市实际，着手开展产业园区物业服务深圳标准编制必要性及可行性研究，于2020年2月向深圳市市场监督管理局提交立项申请，并于同年4月29日正式获批立项。

（二）标准编制组成立

2020年1月，召开标准编制开题会，在深圳市住房和城乡建设局物业监管处领导的支持下，确定由云谷物业担任标准编制单位，并研讨标准框架，明确各人员编写分工和标准编制工作计划。

（三）标准起草

2020年3月至2020年11月，编制组根据GB/T 1.1-2020《标准化工作导

则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》及 GB/T 24421.3—2009《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写》的要求，分工进行标准编写工作，并充分参考物业相关法律法规及行业标准、产业园区各项评审标准、产业园区物业服务相关企业规范性文件等基础上，不断对标准进行修改和完善。

（四）标准研讨

2020年1月19日，编制组召开标准框架研讨会，确定标准主要框架；

2020年2月-4月，形成标准草案第一稿，并召开标准研讨会，确定优化标准框架，明确服务规范和管理规范部分的修改要求；

2020年5月19日，编制组赴深圳市星河雅宝园区进行调研，并同物业管理方就标准编制情况进行研讨交流；

2020年5月26日，编制组赴深圳湾生态园进行调研，并同物业管理方深圳市投控物业管理有限公司就标准编制情况进行研讨交流；

2020年5月27日，编制组赴华宏信通工业园进行调研，并同物业管理方深圳市宏发物业服务有限公司就标准编制情况进行研讨交流。

2020年6月24日，形成标准草案第二稿，并召开标准研讨会，进一步研讨和修改标准主要内容。

2020年7月3日，形成标准草案第三稿，并组织标准研讨，逐条研讨标准的主要内容，并进一步修改。

2020年9月24日，编制组组织多方会谈，邀请市住建局物业监管处领导、深圳标准研究院专家参与，共同研讨标准草案内容并形成修改意见，编制组根据意见进一步完善。

2020年11月20日，形成标准草案第四稿，并组织标准研讨，逐条研讨标准的主要内容，并进一步修改。

（五）标准征求意见

2020年12月，编制组形成初步的标准征求意见稿，通过企业内部对外征求意见。

四、标准制定的原则和依据

（一）科学性原则

第一，本文件参考《质量管理体系 要求（GB / T 19001）》，根据服务质量评价模型理论，将客户感知服务要求和企业自身管理要求分开撰写。第二，采用服务蓝图理论，根据服务质量差距模型，从客户感知角度和服务接触过程角度，形成基于客户感知的产业园区物业服务规范。

（二）引领性原则

标准以达到国内领先、国际一流水平，成为卓越管理、优质服务的品牌象征为目标，结合产业园区物业服务特点，展现深圳优质的园区物业服务水平和行业发展趋势。

（三）协调性原则

本文件符合园区服务、物业管理相关的法律法规要求，“深圳市物业行业标准体系”中其他标准协调统一。

五、标准的主要技术内容

1、范围

本文件规定了深圳市物业服务人提供产业园区物业服务的规范性要求，包括服务要求、管理要求、评价与改进等内容。

本文件适用于深圳市物业服务人规范其服务活动以及组织的相关方对其符合性的确认，也适用于第三方实施产业园区物业服务评价活动。

2、规范性引用文件

本文件引用的相关标准。

3、术语和定义

对本文件中使用的有关术语做出界定和解释，涉及的术语包括：产业园区、物业服务人、运行环境、客户、特约服务、协同服务等。

4、服务要求

本部分基于物业服务组织提供的园区物业服务内容，规定各项服务的客户感知要求。包括：基本要求、客户服务、房屋及设施设备维护、秩序及安全维护、环境卫生维护、运营服务（特约服务、协同服务、人才关爱）、文化活动等。

主要技术依据：

GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
DB4403/T 73 生活垃圾分类设施设备配置规范
SZDB/Z 173 物业绿化养护管理规范

5、管理要求

本部分基于服务需要提供的支持系统和支持行为，规定园区物业服务组织在支持管理方面的要求，包括基本要求、特定要求（组织及人员管理、财务管理、采购管理、安全管理、设施设备管理、智慧化管理、绿色物业管理等）。

主要技术依据：

GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法
GB/T 23331 能源管理体系 要求及使用指南
GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
GB 50365 空调通风系统运行管理标准
SZDB/Z 306 物业服务安全与应急管理导则
SZDB/Z 325 绿色物业管理导则
SJG 50 绿色物业管理项目评价标准
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生要求规范标准

6、评价与改进

文件的本部分规定园区物业服务在评价方面的要求。包括：评价形式与依据、改进模式、评价与改进机制。

9、附录

文件的附录 A 规定了产业园区物业服务与管理成熟度评价准则和审核工具，

附录 B 规定了产业园区物业服务要求评价准则和测评工具。

六、与其他标准的关系

本文件属于服务类标准，遵循现行的物业管理法律、法规、规章制度等的要求，也遵循涉及的强制性标准的要求，并与之相协调。

七、专利及涉及知识产权

本文件未涉及到专利和知识产权。

八、分歧意见的处理经过

本文件属于服务类标准，暂时未发生重大分歧意见。

九、标准作为强制性或推荐性地方标准的建议

本文件属于服务类标准，建议本文件作为推荐性地方标准发布实施。

十、废止现行有关标准的建议

本文件为首次制定，与国家、地方有关标准相互协调、一致，同时又相互补充。因此，无废止现行有关标准的建议。

十一、推广应用的预期效果

本文件融入国内外先进的服务理念、先进的服务方式，有效推动深圳产业园区物业服务及管理的规范化、标准化进程，并在实际中具有可操作性，能有效地指导深圳产业园区物业服务及管理工作，对提高我国的产业园区物业服务及管理水平，促进物业行业健康及可持续发展，为社会管理和和谐社会的建设发挥基础作用。

本文件的发布和实施，有助于深圳市建立健全覆盖经济社会发展各领域的多层次、高水平深圳标准体系，并推动深圳标准达到国内领先、国际先进水平，把深圳标准打造成为高端产品、先进技术、卓越管理和优质服务的品牌象征，在若

干重点领域成为国际标准引领者，树立中国质量新标杆。