

# 全国物业服务标准化技术委员会

全国物标委〔2025〕10号

## 关于印发《物业服务标准体系（3.0版）》 的通知

各位委员：

《物业服务标准体系（3.0版）》经全国物业服务标准化技术委员会第二届第二次全体委员会议审议通过，现向全体委员印发。

附件：物业服务标准体系（3.0版）

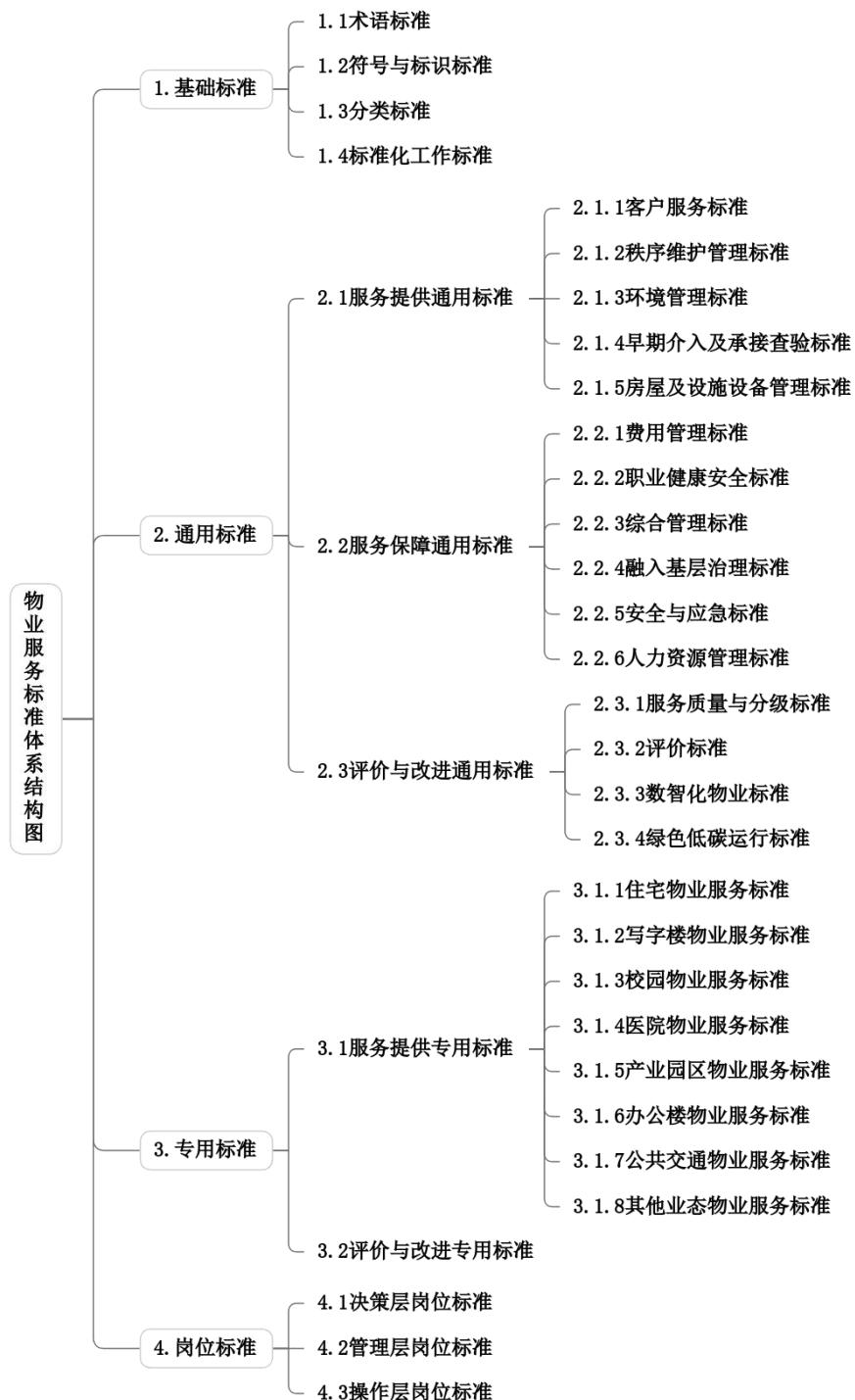
全国物业服务标准化技术委员会

2025年12月3日

## 附件

# 物业服务标准体系（3.0 版）

## 一、标准体系结构图



## 二、标准明细表

体系类目		体系编号	标准名称	标准性质	标准状态	备注
1. 基础标准	1.1 术语标准	1.1.1	物业管理术语	推荐性	已发布	GB/T 45700-2025
	1.2 符号与标识标准	1.2.1	物业管理标识	推荐性	待制定	
	1.3 分类标准	1.3.1	物业服务业态分类	推荐性	待制定	
		1.3.2	物业服务岗位分类	推荐性	待制定	
	1.4 标准化工作标准	1.4.1	物业服务标准化建设指南	推荐性	待制定	
2. 通用标准	2.1.1 客户服务标准	2.1.1.1	客户服务中心服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 028-2025
		2.1.1.2	物业服务 会议服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 020-2024
		2.1.1.3	物业服务信息公示规范	推荐性	待制定	
		2.1.1.4	业主入住与变更服务规范	推荐性	待制定	
		2.1.1.5	投诉处理服务规范	推荐性	待制定	
	2.1.2 秩序维护管理标准	2.1.2.1	出入管理服务规范	推荐性	待制定	
		2.1.2.2	秩序维护巡查规范	推荐性	制定中	
		2.1.2.3	监控中心管理规范	推荐性	制定中	
		2.1.2.4	停车管理规范	推荐性	待制定	
	2.1.3 环境管理标准	2.1.3.1	保洁服务规范	推荐性	待制定	
		2.1.3.2	绿化养护规范	推荐性	制定中	
		2.1.3.3	消杀管理规范	推荐性	制定中	
	2.1.4 早期介入及承接查验标准	2.1.4.1	物业管理项目早期介入工作指南	推荐性	待制定	
		2.1.4.2	新建物业管理项目承接查验规范	推荐性	制定中	
		2.1.4.3	更迭物业管理项目承接查验规范	推荐性	待制定	
	2.1.5 房屋及设施设备管理标准	2.1.5.1 房屋管理	2.1.5.1.1	房屋本体及附属设施维护管理规范	推荐性	制定中
			2.1.5.1.2	房屋安全鉴定工作规范	推荐性	制定中
		2.1.5.2 供配电系统管理	2.1.5.2.1	供配电系统运行管理规范	推荐性	制定中
			2.1.5.2.2	供配电系统维修与保养管理规范	推荐性	制定中
		2.1.5.3 弱电系统管理	2.1.5.2.3	供配电机房管理规范	推荐性	制定中
			2.1.5.3.1	弱电系统运行管理规范	推荐性	制定中
			2.1.5.3.2	弱电系统维修与保养管理规范	推荐性	制定中
		2.1.5.4 电梯系统管理	2.1.5.4.1	电梯、自动扶梯、自动人行道运行管理规范	推荐性	制定中
			2.1.5.5.1	给水排水系统运行管理规范	推荐性	待制定
		2.1.5.5.2	给水排水系统维修与保养管理规范	推荐性	制定中	

		2.1.5.6 消防系统管理	2.1.5.6.1	消防设施设备运行管理规范	推荐性	制定中	
			2.1.5.6.2	消防设施设备维护与保养管理规范	推荐性	待制定	
			2.1.5.6.3	消防控制室管理规范	推荐性	待制定	
	2.1.5.7 集中空调系统管理	2.1.5.7.1		集中空调通风系统运行管理规范	推荐性	已发布	T/CPMI 021-2024
		2.1.5.7.2		集中空调通风系统维修与保养管理规范	推荐性	待制定	
2.2 服务保障通用标准	2.2.1 费用管理标准	2.2.1.1	物业服务成本计价规则		推荐性	待制定	
		2.2.1.2	物业服务收费工作规范		推荐性	待制定	
		2.2.1.3	物业管理酬金制实施指南		推荐性	制定中	
	2.2.2 职业健康安全标准	2.2.2.1	物业服务从业人员职业健康和劳动防护管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.2.2	危险/有害作业控制管理规定		推荐性	待制定	
		2.2.2.3	安全教育管理规范		推荐性	待制定	
	2.2.3 综合管理标准	2.2.3.1	物业服务招投标工作指南		推荐性	待制定	
		2.2.3.2	物业服务合同规范		推荐性	待制定	
		2.2.3.3	物业服务专业供应商管理规范		推荐性	制定中	
		2.2.3.4	物业服务设施设备及用品管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.3.5	物业经营风险管理指南		推荐性	待制定	
		2.2.3.6	物业管理项目多种经营管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.3.7	物业档案管理规范		推荐性	制定中	
	2.2.4 融入基层治理标准	2.2.4.1	物业管理融入基层社会治理建设指南		推荐性	制定中	
		2.2.4.2	物业服务合同履约指南		推荐性	待制定	
		2.2.4.3	老旧小区物业服务指南		推荐性	待制定	
		2.2.4.4	物业服务纠纷调解服务指南		推荐性	待制定	
		2.2.4.5	骑手友好社区建设规范		推荐性	制定中	
		2.2.4.6	公共收益管理指南		推荐性	待制定	
		2.2.4.7	电动自行车安全管理规范		推荐性	待制定	
	2.2.5 安全与应急标准	2.2.5.1	物业服务风险防控要求		推荐性	待制定	
		2.2.5.2	装饰装修公共安全管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.3	有限空间安全管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.4	高空作业安全管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.5	动火作业安全管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.6	临时用电安全管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.7	高空坠物风险防控规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.8	消防通道安全管理规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.9	突发事件处置工作规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.10	物业服务应急预案编制与应急演练指南		推荐性	待制定	
		2.2.5.11	物业管理项目隐患识别与排查规范		推荐性	待制定	
		2.2.5.12	应急物资配置与管理规范		推荐性	待制定	

		2.2.6 人力资源管理标准	2.2.6.1	物业管理员（师）职业能力评价规范	推荐性	已发布	T/CPMI 010-2020
			2.2.6.2	物业管理项目负责人能力建设指南	推荐性	待制定	
			2.2.6.3	物业管理项目负责人能力评价规范	推荐性	待制定	
2.3 评价 与改 进通 用标 准	2.3.1 服务质量与分级标准	2.3.1.1	物业管理项目服务等级划分	推荐性	待制定		
	2.3.2 评价标准	2.3.2.1	物业服务客户满意度测评	推荐性	已发布	GB/T 45698-2025	
		2.3.2.2	物业服务企业信用评价	推荐性	制定中		
		2.3.2.3	物业管理项目负责人信用评价	推荐性	待制定		
		2.3.2.4	物业管理项目服务等级评定规范	推荐性	待制定		
		2.3.2.5	物业服务企业环境、社会和治理(ESG)评价标准	推荐性	制定中		
		2.3.2.6	白蚁防治机构服务能力评价规范	推荐性	已发布	T/CPMI 003-2019	
	2.3.3 数智化物业标准	2.3.3.1	智能平台建设指南	推荐性	待制定		
		2.3.3.2	设施设备运行平台管理规范	推荐性	待制定		
		2.3.3.3	客户服务管理平台管理规范	推荐性	待制定		
		2.3.3.4	智慧安防平台管理规范	推荐性	待制定		
		2.3.3.5	现场管理平台管理规范	推荐性	待制定		
		2.3.3.6	资产管理平台管理规范	推荐性	待制定		
		2.3.3.7	智慧化停车场管理规范	推荐性	已发布	T/CPMI 030-2025	
		2.3.3.8	停车场信息联网通用技术规范	推荐性	已发布	T/CPMI 002-2018	
		2.3.3.9	数据安全与隐私保护管理规范	推荐性	待制定		
	2.3.4 绿色低碳运行标准	2.3.4.1	绿色建筑运行维护技术规范	推荐性	已发布	JGJ/T391-2016	
		2.3.4.2	设施设备绿色运行管理服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 011-2020	
		2.3.4.3	物业管理项目节能管理规范	推荐性	制定中		
		2.3.4.4	物业管理项目公共能耗管理规范	推荐性	待制定		
		2.3.4.5	物业管理项目核算规范	推荐性	待制定		
		2.3.4.6	电梯能量回馈装置运行规范	推荐性	制定中		
3. 专 用 标 准	3.1.1 住宅物业服务标准	3.1.1.1	住宅物业服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 016-2024	
		3.1.1.2	住宅物业服务信息公示规范	推荐性	待制定		
		3.1.1.3	住宅物业出入管理规范	推荐性	制定中		
		3.1.1.4	住宅物业社区文化活动服务规范	推荐性	制定中		
		3.1.1.5	住宅物业便民生活服务指南	推荐性	待制定		
		3.1.1.6	社区生活服务管理规范	推荐性	已发布	T/CPMI 024-2024	
		3.1.1.7	住宅物业冬季防寒服务规范	推荐性	制定中		
		3.1.1.8	住宅房屋体检规范	推荐性	制定中		
	3.1.2 写字楼物业服务标准	3.1.2.1	写字楼物业服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 015-2024	
		3.1.2.2	写字楼能源管理规范	推荐性	已发布	T/CPMI 019-2024	
		3.1.2.3	写字楼物业租户服务规范	推荐性	待制定		
		3.1.2.4	写字楼物业设施服务指南	推荐性	待制定		
		3.1.2.5	写字楼物业资产服务指南	推荐性	待制定		

		3.1.3.1	高等学校物业服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 012-2021
		3.1.3.2	中小学校物业服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 025-2024
		3.1.3.3	校园物业 安全管理规范	推荐性	待制定	
		3.1.3.4	校园物业 教学辅助服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.3.5	校园物业 图书馆服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.3.6	校园物业 实验室服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.3.7	校园物业 公寓服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.3.8	校园物业 生活保障服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.3.9	高等学校物业 特殊时段物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.4.1	医院物业服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 018-2024
		3.1.4.2	医院物业 保洁管理规范	推荐性	已发布	T/CPMI 022-2024
		3.1.4.3	医院物业 消毒管理规范	推荐性	制定中	
		3.1.4.4	医院物业 医疗废物收集服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.4.5	医院物业 床单元终末处置规范	推荐性	待制定	
		3.1.4.6	医院物业 运送服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 029-2025
		3.1.4.7	医院物业 秩序维护服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.4.8	医院物业 突发事件处置服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.4.9	医院物业 医用气体系统运行规范	推荐性	待制定	
		3.1.4.10	医院物业 净化空调系统运行规范	推荐性	待制定	
		3.1.4.11	医院物业 司梯服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.4.12	医院物业 导医服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.4.13	医院物业 陪护服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.4.14	医院物业 感染防控管理规范	推荐性	待制定	
		3.1.5.1	产业园区物业服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 017-2024
		3.1.5.3	产业园区物业 生活服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.5.4	产业园区物业 危化品公共安全管理规范	推荐性	待制定	
		3.1.5.6	产业园区物业 车辆管理规范	推荐性	待制定	
		3.1.5.7	产业园区物业 节能管理规范	推荐性	待制定	
	3.1.6 办公楼物业服务标准	3.1.6.1	办公楼物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.6.2	办公楼物业 接待协助服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.7.1	民用机场航站楼物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.7.2	高铁站物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.7.3	城市轨道交通车站物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.7.4	城市轨道交通场段物业服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.7.5	高速公路服务区物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.7.6	港口物业服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.8.1	商业综合体物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.8.2	旅游景区物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.8.3	公园物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.8.4	体育场馆物业服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 023-2024

		3.1.8.5	博物馆物业服务规范	推荐性	已发布	T/CPMI 026-2024
		3.1.8.6	图书馆物业服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.8.7	殡仪场所物业服务规范	推荐性	制定中	
		3.1.8.8	驻外使领馆物业服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.8.9	会展场馆物业服务规范	推荐性	待制定	
		3.1.8.10	宗教活动场所物业服务规范	推荐性	制定中	
	3.2 评价与改进专用标准	3.3.1	住宅物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.2	写字楼物业服务服务质量评价规范	推荐性	已发布	T/CPMI 027-2025
		3.3.3	高等学校物业服务服务质量评价规范	推荐性	已发布	T/CPMI 031-2025
		3.3.4	中小学校物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.5	医院物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.6	产业园区物业服务服务质量评价规范	推荐性	制定中	
		3.3.7	办公楼物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.8	民用机场航站楼物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.9	高铁站物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.10	城市轨道交通车站物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.11	城市轨道交通场段物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.12	高速公路服务区物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.13	港口物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.14	商业综合体物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.15	旅游景区物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.16	公园物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.17	体育场馆物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.18	博物馆物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.19	图书馆物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.20	殡仪场所物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.21	驻外使领馆物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.22	会展场馆物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
		3.3.23	宗教活动场所物业服务服务质量评价规范	推荐性	待制定	
4 岗位标准	4.1 决策层岗位标准	4.1.1	物业服务企业负责人岗位规范	推荐性	待制定	
	4.2 管理层岗位标准	4.2.1	物业管理师国家职业标准	推荐性	已发布	职业编码: 4-06-01-01
		4.2.2	项目经理岗位规范	推荐性	待制定	
		4.2.3	专业主管岗位规范	推荐性	待制定	
	4.3 操作层岗位标准	4.3.1	客户服务岗位规范	推荐性	待制定	
		4.3.2	秩序维护岗位规范	推荐性	待制定	
		4.3.3	保洁服务岗位规范	推荐性	待制定	
		4.3.4	绿化养护岗位规范	推荐性	待制定	
		4.3.5	设备运行岗位规范	推荐性	待制定	
		4.3.6	综合维修岗位规范	推荐性	待制定	

### 三、标准统计表

项目	已发布 国家标准	已发布 行业标准	已发布 团体标准	制定中 团体标准	待制定 标准	合计
基础标准	1	0	0	0	4	5
通用标准	1	1	8	24	53	87
专用标准	0	0	14	21	47	82
岗位标准	0	1	0	0	9	10
合计	2	2	22	45	113	184