

湖南省地方标准制修订项目
《物业服务项目基础服务质量标准（住宅类）》

Basic Service Quality Standard for Residential Property Service Projects

编制说明

编制单位：湖南省物业管理行业协会（盖章）

项目负责人：肖斌斌

编制时间：2026 年 7 月



目 录

一、项目背景、目的与意义	2
二、工作简况	4
三、编制原则和主要技术内容	10
四、主要试验（或验证）分析、相关技术论证和工程验证情况	13
五、经济效益、社会效益和生态效益的预期分析	14
六、现行相关法律、法规和标准情况	16
七、重大分歧意见的处理经过和依据	19
八、实施地方标准要求 and 措施建议	20
九、公平竞争情况说明	22

一、项目背景、目的与意义

（一）项目背景

2024 年湖南省物业管理总规模达 16.8 亿平方米，2025 年新增约 1.2 亿平方米；全省物业服务企业达 6200 余家，从业人员约 35 万人。住宅物业是行业主导业态，管理面积占总规模的 70%以上。

在行业快速发展的同时，服务质量参差不齐、供需双方缺乏统一认可的服务标准：一是现有各类物业服务标准未能有效施行，物业服务供需双方在服务内容和质量要求方面缺乏统一认可的标准，引发诸多矛盾纠纷；二是政府在物业服务项目招标采购时，因缺乏明确的行业服务标准，难以精确测算具体工作量和价格，影响公共资源合理配置；三是物业服务合同中的服务内容、服务等级和服务标准表述笼统模糊，双方权利义务边界不清，为后续争议埋下隐患。

《湖南省物业管理条例》第六条明确规定：物业服务行业组织应当加强行业自律，制定物业服务规范和标准，规范物业服务行为，督促物业服务企业和从业人员依法经营、诚信服务，提升物业服务水平。这为本标准的编制提供了明确的法律依据和政策导向。

（二）编制目的

本标准编制的主要目的在于：第一，为湖南省住宅物业服务供需双方签订合同、明确权利义务提供一套可操作执行的服务质量标准依据；第二，为物业项目招投标中的服务质量评定和服务费测算提供技术参考；第三，为推动物业服务行业从“经验驱动”向“标准驱动”

转变提供基础规范；第四，为物业服务质量的监督检查和考核评价提供统一标尺。

（三）编制意义

本标准的制定和实施具有多重意义。

在行业层面，有利于明确物业服务供需双方的权利义务关系，规范物业项目招投标活动，有效减少物业服务矛盾纠纷，推动物业服务行业从粗放式管理向标准化、规范化方向发展。

在社会层面，通过确立统一的服务质量基准，可以有效提升居民居住品质，增强业主满意度和幸福感，促进社区和谐稳定。

在创新层面，本标准率先将骑手友好社区建设、公共收益管理、智慧物业技术应用等内容纳入地方服务标准，积极回应新业态、新模式对物业服务提出的新要求，体现了标准的前瞻性和创新性。在法治层面，本标准是落实《湖南省物业管理条例》第六条关于行业组织制定物业服务规范和标准法定职责的具体行动。

二、工作简况

（一）任务来源

本标准由湖南省物业管理行业协会提出，向湖南省住房和城乡建设厅及湖南省市场监督管理局申报立项。根据湖南省市场监督管理局《关于下达 2026 年度地方标准制修订项目计划的通知》，批准《湖南省物业服务项目基础服务质量标准（住宅类）》列入湖南省地方标准制修订项目计划。

（二）编制单位

本标准由湖南省住房和城乡建设厅房屋维护管理处指导，湖南省物业管理行业协会担任主编单位，负责统筹协调标准编制工作，组织行业内相关资源，收集整理行业意见和需求，对标准整体框架和内容进行把关，确保标准符合湖南省物业服务行业实际情况和发展需求。

参编单位：招商积余物业管理有限公司长沙分公司、中湘美好城市运营服务股份有限公司、湖南鲲鹏物业服务有限公司、湖南大田智慧生活服务有限公司、湖南上步物业管理有限公司、湖南豪布斯卡物业管理股份有限公司、深圳市莲花物业管理有限公司湖南分公司、深业物业运营集团股份有限公司湖南分公司、深圳市华宸物业发展有限公司湖南分公司、长沙悟时咨询服务有限公司。长沙市物业管理协会、株洲市物业管理协会、湘潭市物业管理协会等行业协会组织负责收集当地物业服务企业和业主的意见反馈，协助组织行业调研活动，促进标准在地方的适用性和推广性。

（三）主要起草人员

本标准编制组由一批多年从事物业服务行业的专业人员组成，涵盖物业管理、工程管理、财务管理、人力资源、法律等多个专业领域，具备丰富的物业服务管理经验和标准编制能力。主要人员信息如下：

序号	姓名	职务/职称	从事专业	所在单位
1	封浩建	书记	物业管理	湖南省物业管理行业协会
2	肖斌斌	秘书长	物业管理	湖南省物业管理行业协会
3	吴奕军	总经理	物业管理	招商积余物业管理有限公司长沙分公司
4	陈继文	总经理	物业管理	深业物业运营集团股份有限公司湖南分公司
5	贺荣斌	副总经理/注册物业管理师	物业管理	深业物业运营集团股份有限公司湖南分公司
6	张建勋	执行秘书长	物业管理	湖南省物业管理行业协会
7	王 坤	秘书长/物业管理师	物业管理	长沙市物业管理协会
8	曹文英	执行会长	财务管理	株洲市物业管理协会
9	李 俊	书记、工会主席、秘书长/工程师	物业管理	湘潭市物业管理行业协会
10	曾亚辉	执行董事	物业管理	深圳市华宸物业发展有限公司湖南分公司
11	李 立	党委副书记、副董事长、总经理	物业管理	中湘美好城市运营服务股份有限公司
12	黄 蕾	专家/注册物业管理师	物业管理	湖南省物业管理行业协会
13	邓 曦	注册物业管理师	物业管理	长沙悟时咨询服务有限公司
14	李 娟	总经理	人力资源管理	湖南鲲鹏物业服务服务有限公司
15	夏苍旻	总经理	应急救援员	湖南上步物业管理有限公司

16	赵 平	董事长/中级会计师	物业管理	湖南豪布斯卡物业管理股份有限公司
17	冯 婧	总经理	物业管理	绿城物业服务集团有限公司湖南分公司
18	柳 钢	副总经理/一级建造师	物业管理	深圳市莲花物业管理有限公司湖南分公司
19	李相红	工程经理/高级工程师	物业管理	湖南大田智慧生活服务有限公司
20	黄杏珍	专家/注册物业管理师	物业管理	湖南省物业管理行业协会
21	陈建华	董事长	物业管理	长沙市华茂清洁服务有限公司
22	高 侠	专家	物业管理	长沙市长房物业管理有限公司
23	林泰平	运营中心主任	物业管理	长沙市长房物业管理有限公司
24	施亚婷	万科品质运营部	物业管理	长沙市万科物业服务服务有限公司
25	周明军	环境经理	物业管理	湖南大田智慧生活服务有限公司
26	陈小娟	品质运营部总监	物业管理	湖南豪布斯卡物业管理股份有限公司
27	郑文辉	项目经理	物业管理	湖南湘江城市运营管理有限公司
28	徐建军	工程经理	物业管理	中海物业管理有限公司长沙分公司
29	汪 锋	华中片区技术经理	物业管理	五矿物业服务（湖南）有限公司
30	李佳伟	运营经理	物业管理	招商积余物业管理有限公司长沙分公司
31	袁晓东	专业经理	物业管理	招商积余物业管理有限公司长沙分公司
32	雷 娜	数字化专员	物业管理	招商积余物业管理有限公司长沙分公司
33	雷屿兴	经理	物业管理	湖南万物互联智慧科技服务有限公司
34	熊畅	法工委专家	法律服务	湖南法眼法律咨询有限公司
35	尹 进	专家委副主任	物业管理	湖南省物业管理行业协会

（四）编制过程

本标准编制工作按照工作方案分为五个阶段推进，各阶段工作及时间安排如下：

1、启动准备阶段（2026 年 3-5 月）：组织标准编制工作启动会，形成标准立项文件和初步工作计划。组建标准文件编写组并召开工作会议，制定实施方案和计划，确定标准目录。集中收集和学习行业标准文件、政策文件、法律法规，形成标准文件汇编和政策文件汇编。

2、草稿编制阶段（2026 年 6 月）：标准各模块草稿内容整合、比对、修订，形成各标准模块草稿。编写组内部讨论模块草稿内容，组织修改，整合编制服务标准草稿，进行阶段汇报，形成服务标准草稿。

3、行业评审阶段（2026 年 7 月）：省物协组织行业内部专家进行第一轮评审，向市州住建部门、物业协议、企业单位征集修改意见。编写组根据行业评审意见进行内容修改，完善标准草稿，形成服务标准初稿。

4、评审调研阶段（2026 年 8 月）：服务标准初稿提交至省厅房屋维护处进行评审。省厅组织相关单位、部门进行调研，征集意见。编写组根据评审和调研意见进行内容修改，编制标准征求意见稿，并向社会公开征集意见。

5、审议发文阶段（2026 年 10 月后）：省市场监管局组织集中审议程序、专家评审，进入发文程序，正式印发。

（五）主要技术内容介绍

本标准共分 17 章，主要技术内容如下：

第 1 章“范围”：明确本标准的适用对象为湖南省行政区域内住宅物业共有部位的服务，别墅、公寓物业服务可参照执行。

第2章“规范性引用文件”：列出标准编制所引用的国家、行业和地方标准文件。

第3章“术语和定义”：对物业、住宅物业、物业服务人、物业服务、客户、公共收益、急修项目等核心术语进行定义。

第4章“基本原则”：确立合同约定、服务分级、维修养护、质价相符、安全优先、依法公示、科技赋能七项基本原则。

第5章“综合管理”：对服务人员管理、服务场所管理、管理制度建立、服务档案管理、标识标志管理、专项委托管理、物资耗材管理、装饰装修管理、承接查验管理、公众责任保险等内容进行规范。

第6章“环境管理”：对室内外公共区域清洁、高位清洁、垃圾分类收集与转运处置、病媒生物专项防治、公共环境防疫消杀等内容进行规范。

第7章“绿化管理”：对绿化养护管理和绿地占用管理等内容进行规范。

第8章“客户服务”：对入住服务、业主信息管理、信息公示、投诉处理、报事报修、客户沟通、意见征询、社区文化活动、特殊群体服务、便民特约服务、宠物管理、管理巡查等内容进行规范。

第9章“共用部位及共用设施设备维护”：对房屋共用部位维护、给排水系统、二次供水、供配电系统、照明系统、电梯、消防系统、弱电系统、防雷系统、人防工程管理等管理维护进行规范。

第10章“秩序管理”：对人员管理、门岗管理、安全巡查、中控室管理、停车秩序维护、消防安全防范等内容进行规范。

第11章“安全生产管理”：对安全生产管理机制、应急预案管理、应急预案演练、突发事件管理等内容进行规范。

第 12 章“公共收益管理”：对公共收益的归集管理、账户管理、使用管理、公示管理、审计管理、移交管理等内容进行规范。

第 13 章“维修资金管理”：对住宅专项维修资金的交存与催缴、紧急使用、使用申请与监督、代管与增值管理、禁止行为与监督责任等内容进行规范。

第 14 章“骑手友好社区建设”：对骑手进出管理分类标准、场景建设、服务规范等内容进行规范，响应平台经济新业态下的社区治理新需求。

第 15 章“智慧物业技术应用”：对智慧物业的应用原则和平台系统应用要求进行规范，鼓励运用物联网、大数据、人工智能等现代信息技术提升服务效率。

第 16 章“服务质量评价与改进”：对服务质量检查、评价实施、评价报告与结果公示、服务改进与持续提升等内容进行规范。

第 17 章“参考文献”：列出标准编制参考的相关文献资料。

三、编制原则和主要技术内容

（一）编制原则

1. 依法依规原则。全面遵循《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271号）、《湖南省住宅物业承接查验办法》（湘建房〔2022〕51号）等法律法规和政策文件的规定，确保标准内容与上位法协调一致。

2. 科学实用原则。基于湖南省物业服务行业的实际发展水平，广泛调研一线运营数据和行业实践，科学合理地确定各项服务质量指标的基准值和分级标准，确保标准既符合行业实际又具备一定的前瞻性和引导性。

3. 分级设置原则。采用五级服务标准体系，一级为经济型基础服务，二级为经济型标准服务（行业最低要求），三级为改善型规范服务，四级为改善型优质服务，五级为舒适型标杆服务。二级及以上为物业服务必须达到的最低标准，三级及以上为选择性标准，由业主方与物业服务方根据服务费预算协商确定。

4. 质价相符原则。服务标准的等级划分与收费标准相对应，通过可量化的服务质量指标，为物业服务供需双方协商确定服务内容、服务等级和收费标准提供客观依据。

5. 地方适应原则。充分考量湖南省梅雨季防汛防洪、夏季高温高湿等气候特征，以及湖南省地形多样的地理特点，在绿化养护品种选择、设施设备防腐防锈、防汛防涝措施、高温作业安全防护等方面体现湖南地域特色。

6. 协调统一原则。注重与现行国家标准、行业标准及我省已有标准规范的协调衔接，避免重复和矛盾，确保标准体系的统一性和兼容性。

7. 安全优先原则。将安全生产管理作为独立的章节进行规范，涵盖安全生产管理机制、应急预案管理、应急预案演练和突发事件管理等内容，强化物业服务人的安全生产主体责任。

（二）主要技术内容及确定依据

本标准的主体内容基于以下来源确定：

第一，借鉴湖南省于 2019 年出台的住宅、办公、商业三类项目服务标准，该标准经过数年试运行已相对完善，为本标准的编制奠定了良好基础。

第二，参考湖南省物业管理行业协会 2021 年出台的物业项目服务质量等级团体标准（涵盖住宅、学校、医院、办公、综合五类），以及每年出台的单项行业服务标准（如安全生产服务标准、绿化养护服务标准等）。

第三，吸取长沙市发改委关于加强物业服务收费管理的相关文件及长沙市住建局物业服务质量提升行动的经验成果，借鉴其在服务标准分级和收费对应方面的实践经验。

第四，参考山西省、四川省、北京市等地行业主管部门出台的省级地方标准，以及《机关办公区域物业服务监管和评价规范》（GB/T 43542-2023）等国家标准。

（三）本标准的主要创新点

1. 首创“骑手友好社区建设”专章。在地方服务标准中率先纳入骑手友好社区建设内容，明确骑手进出管理的分类标准、场景建设和服务规范，积极回应平台经济背景下快递外卖等新业态从业人员进入住宅小区的管理难题，体现了标准的前瞻性和社会责任担当。

2. 专设“公共收益管理”和“维修资金管理”两章。针对物业管理中群众关切度最高、矛盾纠纷最集中的公共收益和维修资金管理问题，从归集、账户、使用、公示、审计、移交等全流程进行规范，通过标准化的制度安排保障业主知情权和监督权。

3. 构建“智慧物业技术应用”专章。将物联网、大数据、人工智能等现代信息技术应用纳入服务标准，在鼓励技术赋能的同时强调数据安全和隐私保护，确保技术手段的引入不降低人工服务的响应标准与质量要求。

4. 突出气候和地理适应性。在绿化养护、设施设备维护、防汛防洪等方面充分考虑湖南本地的气候和地理特征。例如，针对湖南梅雨季和夏季暴雨特点，专门在术语中定义了“防汛防洪”并设置专项要求；针对高温高湿气候对设备腐蚀的影响，制定了相应的设备防腐防锈标准和维护措施。

5. 五级量化分级体系。通过 47 张分级要求表格，将服务质量指标进行精确量化，为物业服务供需双方提供了清晰、可衡量、可对比的选择依据，避免了以往标准中笼统描述带来的操作困难。

四、主要试验（或验证）分析、相关技术论证和工程验证情况

本标准和服务质量标准，不涉及需要通过试验或工程验证的技术参数。标准中的各项服务质量指标主要来源于以下几个方面：

一是湖南省 2019 年出台的住宅、办公、商业三类项目服务标准经过多年试运行积累的实践数据；二是湖南省物业管理行业协会团体标准在全省范围内的实施经验和反馈数据；三是主编单位和参编单位在各自管理项目中的运营数据和服务标准执行情况；四是通过对省内不同区域、不同类型住宅项目的调研获取的行业平均服务水平数据。

标准的科学性和可操作性将通过以下方式验证：在征求意见阶段面向全省物业服务企业和项目管理者广泛征求反馈意见；在送审阶段组织行业专家对各项指标的合理性和可行性进行审查论证；在标准发布实施后，通过跟踪评估和定期修订机制持续验证和完善。

五、经济效益、社会效益和生态效益的预期分析

（一）经济效益预期分析

本标准的实施将产生多层面的经济效益。

在交易成本方面，统一的服务质量标准为物业项目招投标提供客观依据，有助于降低供需双方的信息不对称和协商成本，减少因服务标准模糊引发的合同纠纷和维权成本。

在服务定价方面，标准化分级体系明确了服务内容与收费标准之间的对应关系，促进物业服务市场公平竞争，确保业主以公平合理的价格获得相应的物业服务。

在行业效率方面，标准化的作业流程和质量指标将引导物业服务企业优化管理流程、提升运营效率，降低不必要的管理损耗。据行业统计，湖南省物业服务行业年营业收入超百亿元，服务标准的统一实施将有助于增强行业发展的确定性，推动产业升级和结构优化。

（二）社会效益预期分析

本标准的实施将产生显著的社会效益。

据省内多地公开数据，通过物业服务质量提升行动，2025 年度永州市物业相关投诉量同比下降 22%，邵东市物业矛盾信访量同比下降 31%、业主满意度上升 16%（人民网湖南频道、中新网，2025 年 11 月报道），长沙市 12345 热线物业类诉求同比下降 29.5%（湖南日报，2026 年 3 月 10 日报道），表明标准化管理对降低社区矛盾具有直接效果。在居住品质方面，从一级到五级的服务分级体系，为不同消费能

力的业主提供了多层次的服务选择，有助于满足人民群众日益增长的居住品质需求。

在弱势群体关怀方面，标准中“特殊群体服务”条款要求物业服务人对独居老人、残障人士等特殊群体提供关怀服务，体现了社会温度。

在就业方面，标准对从业人员培训和资质要求的规定，将推动物业从业人员素质提升和职业化发展，有利于稳定和扩大行业就业规模，直接惠及基层庞大的就业群体。

特别值得关注的是，本标准将“骑手友好社区建设”纳入地方服务标准，这一创新举措在保障社区安全秩序的同时兼顾了新就业形态劳动者的工作便利，对于化解住宅小区“门难进”矛盾、促进社会包容和谐具有重要的示范意义。

（三）生态效益预期分析

本标准的实施将推动物业服务行业绿色发展。

在节能减排方面，标准在设施设备维护服务中鼓励采用节能照明系统、智能水电计量设备等节能产品和技术，对节能减排优秀的项目在服务质量等级方面给予较高等级，形成正向激励。

在环境保护方面，标准对垃圾分类收集、运输和处理提出了规范要求，鼓励采用环保型清洁用品和材料，降低对土壤、水体和空气的污染。

在绿化养护方面，标准倡导使用有机肥料和生物防治病虫害技术，减少化学农药对生态环境的破坏。

在资源循环利用方面，标准对物资耗材管理的规范要求有助于减少浪费，推动物业服务向绿色、低碳、可持续方向转型。

六、现行相关法律、法规和标准情况

（一）主要法律法规依据

本标准的编制依据以下法律法规和政策文件：

1. 《中华人民共和国民法典》，全国人民代表大会，2021 年 1 月 1 日施行；
2. 《物业管理条例》（国务院令第 379 号，经国务院令第 698 号修订）；
3. 《湖南省物业管理条例》（湖南省第十三届人民代表大会常务委员会公告第 91 号）；
4. 《湖南省物业服务收费管理办法》（湘发改价费规〔2022〕271 号）；
5. 《湖南省住宅物业承接查验办法》（湘建房〔2022〕51 号）；
6. 《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10 号）；
7. 《中华人民共和国标准化法》及《地方标准管理办法》；
8. 《湖南省地方标准管理办法》。

（二）主要参考标准

本标准的编制参考和引用了以下标准文件：

1. 《机关办公区域物业服务监管和评价规范》（GB/T 43542-2023）；
2. 《安全标志及其使用导则》（GB 2894）；
3. 《生活饮用水卫生标准》（GB 5749）；

4. 《建筑消防设施的维护管理》（GB 25201）；
5. 《消防控制室通用技术要求》（GB 25506）；
6. 《消防设施通用规范》（GB 55036）；
7. 《建筑物防雷装置检测技术规范》（GB/T 21431）；
8. 《住宅小区安全防范系统通用技术要求》（GB/T 21741）；
9. 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》（GB/T 29639）；
10. 《二次供水设施卫生规范》（GB 17051）；
11. 《物业服务客户满意度测评》（GB/T 45698）；
12. 《园林绿化养护标准》（CJJ/T 287）；
13. 《电梯维护保养规则》（TSG T5002）；
14. 《住宅物业消防安全管理》（XF 1283）；
15. 《电梯监督检验和定期检验规则》（TSG T7001）；
16. 《特种设备使用管理规则》（TSG 08）；
17. 《建筑消防设施检测技术规范》（GB/T 44481）；
18. 《生活垃圾分类标志》（GB/T 19095）；
19. 《城市古树名木养护和复壮工程技术规范》（GB/T 51168）；
20. 《湖南省城镇二次供水设施技术标准》（DBJ43/T353-2020）；
21. 《标准化工作导则》（GB/T 1.1-2020）。
22. 湖南省住宅类项目服务标准；
23. 湖南省物业管理行业协会物业项目服务质量等级团体标准及相关单项行业服务标准。

（三）与现行标准的协调情况

本标准在编制过程中充分注意与现行国家标准、行业标准及湖南省已有标准规范的协调。对于已有国家标准明确规定的安全、消防、卫生等强制性要求，本标准直接引用相关条款，不另设冲突性规定；对于国家标准未覆盖或仅有原则性规定的服务领域，本标准结合湖南实际进行细化补充；对于湖南省已有地方标准和团体标准，本标准在充分借鉴吸收的基础上进行系统性整合和升级，力求形成层次分明、衔接配套的标准体系。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

在本标准编制过程中，编制组将充分发挥行业协商和专家论证的作用，对标准条款进行充分讨论和审慎确定。如在征求意见和专家审查过程中出现重大分歧意见，编制组将按照以下程序处理：首先，充分听取各方意见，全面了解分歧的实质和背景；其次，组织专题研讨或补充调研，以数据和事实为依据进行分析论证；最后，依据法律法规、行业实践和专家共识作出裁决，确保标准条文的科学性、公正性和可操作性。相关处理经过和依据将如实记录并作为编制说明的补充材料。

截至本编制说明形成时，标准尚处征求意见阶段，未出现重大分歧意见。

八、实施地方标准要求和措施建议

（一）实施主体

本标准的实施主体为湖南省行政区域内从事住宅物业服务的物业服务企业及其他管理人。各市州、县市区物业管理行政主管部门负责本行政区域内标准实施的指导和监督。湖南省物业管理行业协会负责标准的宣贯培训和行业推广。

（二）组织措施

1. 标准发布后，由湖南省物业管理行业协会牵头制定宣贯实施方案，组织全省物业服务企业进行系统培训，确保从业人员准确理解标准条款和操作要求。

2. 将标准执行情况纳入物业服务企业信用评价体系和服务质量考核内容，推动企业自觉对标达标。

3. 引导物业服务供需双方在签订物业服务合同时直接引用本标准中相应等级的服务条款，使标准成为合同的有效组成部分。

4. 鼓励各市州物业管理行业协会结合本地实际，组织开展标准实施的示范项目创建和经验交流活动。

5. 建立标准实施信息反馈机制，收集整理基层实施中的问题和建
议，为标准修订完善提供依据。

（三）技术措施

1. 编制标准释义读本和操作手册，对标准中各类量化指标的操作方法、检查频次、评价标准等进行详细解读，降低基层执行难度。

2. 依托湖南省物业管理相关监管平台和智慧物业管理相关服务平台，推动标准执行数据的线上采集和分析，实现服务质量管理的数字化、可视化。

3. 建立省级物业服务标准化专家库，为标准实施过程中的技术问题提供专业咨询和评估服务。

4. 对照标准编制配套的服务质量检查评价表（册），为物业服务企业的自查自纠和第三方评价提供工具支持。

（四）实施时间与过渡办法

本标准计划自发布之日起6个月后正式实施。过渡期内，物业服务企业可对照标准进行内部对标和调整完善；已签订物业服务合同的项目，可按合同约定继续执行，合同到期或重新签订时建议参照本标准执行。新建和新签约的物业服务项目，建议在合同签订时即参照本标准确定服务内容和等级。

（五）风险评估

本标准的实施风险总体可控。主要风险点及应对措施如下：一是部分中小物业服务企业可能存在达标困难，对此将通过培训辅导、分期推进、等级自主选择等方式给予缓冲空间；二是标准中二级基础标准若设定偏高可能导致行业接受度不足，若偏低则无法发挥标准引领作用，对此编制组已通过广泛调研和行业平均水平分析审慎确定各项指标值；三是标准实施初期可能出现理解偏差或执行不统一的问题，将通过配套解读文件和常态化培训予以解决。整体而言，本标准无重大合规风险、无行业管理风险，具备在全省落地实施的条件。

（六）其他建议

1. 建议物业管理监管部门将本标准与物业项目招投标管理、物业服务收费管理、物业服务企业信用管理等工作统筹衔接，形成政策合力。
2. 建议在本标准实施一定周期（建议 2—3 年）后，组织开展标准实施效果评估，根据行业发展和市场变化适时启动标准修订工作。
3. 建议鼓励和引导第三方专业机构依据本标准开展物业服务质量测评和等级评定，为社会监督和市场选择提供参考。

九、公平竞争情况说明

标准起草过程中不存在限制或变相限制市场准入和退出、商品要素自由流动等情况，不会对经营者生产经营成本、生产经营行为造成不利影响，不存在违反《公平竞争审查条例》规定的情况。