

《物业服务 第4部分：绿色物业》编制说明

一、制定目的和意义

党的二十大报告指出“大自然是人类赖以生存发展的基本条件。尊重自然、顺应自然、保护自然，是全面建设社会主义现代化国家的内在要求。”各行各业应加快发展方式绿色转型，坚持走绿色低碳发展道路。

物业管理作为社会基层治理的重要一环，也应逐步向绿色、环保、节约的方向转型，通过构建绿色物业服务规范及发展体系，实现节约能源和绿色发展。目前，物业管理在绿色发展的道路中不断探索，虽已取得了一些成果，但仍未形成体系化的规范，各企业的水平和服务能力参差不齐。为进一步健全绿色物业服务规范体系，立足绿色物业的长远发展，将梳理国内外的绿色物业服务标准和规范，取其精华，制定适配性与规范性兼备的绿色物业服务规范，指导物业服务企业实行绿色管理。同时此规范对促进行业行为标准化，提高整体服务质量，推动行业向绿色高质量方向发展有建设性意义。

二、任务来源及编制工作过程

（一）任务来源

依照广州市市场监督管理局的制定计划，在广州市住建局的指导下，2023年广州市物业管理行业协会成立了起草专家组，制定《物业服务 第4部分：绿色物业》地方标准。

本规范由广州市物业管理行业协会牵头，邀请xxxx等物业企业参与并共同完成编制工作。

（二）编制工作过程

1. 起草工作阶段：

2024年6月，起草专家组完成《物业服务 第4部分：绿色物业》的初稿编制工作，形成征求意见稿。

2. 征求意见阶段：

2024年7月，广州市物业管理行业协会通过协会网站、微信工作群及邮件的方式向各物业服务企业征询《物业服务 第4部分：绿色物业（征求意见稿）》

的修改意见及建议。截止到7月22日，共收到0条反馈意见。

三、 规范编制的原则和主要内容

（一）编制原则

本标准的制定工作遵循“普惠性”的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性，依据GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》给出的规则编写。

（二）规范的构架及主要内容

本规范的构架主要参考现有的各省市地方标准，以及《物业管理条例》、《民法典》的有关规定，在总结和提炼的基础上，以物业服务为基础，综合考虑绿色物业服务应涉及的内容和服务的基本要求，并反复的修改，确定《物业服务 第4部分：绿色物业》的构架。在结构和内容上以“基础服务”为核心，依照绿色物业服务的业务特性需求，将“采光与照明”“室内空气管理”“噪音管理”“废旧家具/电器管理”“餐饮管理”“环保出行”“绿色文化营造”写入规范中。主要内容涵括前言、引言、范围、标准性引用文件、术语和定义、组织管理、设备管理、能源管理、环境管理、固体废弃物管理、绿色办公、提高与创新。

1. 范围

界定绿色物业服务的范围、服务项目和基本技术要求。

2. 标准性引用文件

通过引用有关国家标准、行业标准和行政法规、规章的有效文本构成本标准的条文。

3. 术语和定义

对本规范中使用的有关术语做出界定和解释。

4. 基本要求

规范的本部分规定了绿色物业服务过程中组织架构建立、制度建立、制定计划、组织实施与宣传引导的内容。

5. 设备管理

规范的本部分规定了设备管理规范和质量要求、供配电系统、给排水系统、供暖通风与空气调节、电梯与自动扶梯、采光与照明的内容。

6. 能源管理

规范的本部分规定了计量与数据管理、用电管理、用水管理的内容。

7. 环境管理

规范的本部分规定了环境管理规范和质量要求、绿化管理、清洁管理、室内空气管理、四害消杀管理、噪音管理、餐饮管理的内容。

8. 固体废弃物管理

规范的本部分规定了固体废弃物管理规范和质量要求、生活垃圾分类管理、废旧家具/电器管理、装修垃圾管理的内容。

9. 绿色办公

规范的本部分规定了办公设施管理、物料管理、环保出行、绿色文化营造的内容。

10. 提高与创新

规范的本部分罗列了绿色物业服务提高与创新案例的内容。

四、 量化指标的测评依据

物业服务本身具有无形性和即时性的特点，难以量化评估，本规范对绿色物业服务事项予以细化，对服务频次、深度、结果等进行定量描述，几乎每项服务内容均设立了量化的维修养护、检查要求，对物业服务内容的可进行量化考核，提供物业服务质量的可追溯。

在规范的编制中针对的量化指标，主要参照了《物业管理条例》、《民法典》、《特种设备安全法》等法律法规中的量化指标，考虑广州市物业服务的实际状况和应达到的基本要求，以广州市中等服务水平作为各物业服务事项量化指标的测评依据，选取的量化指标为物业服务应满足的基本指标，满足大多数物业服务企业能达到的服务要求。定量指标的测评参考依据是各地实践经验的总结，基本符合广州市物业服务的要求，确定的量化指标经验证能满足实际的需求，符合广州市的平均水平。

五、 规范的验证

本规范在编制中，将讨论稿提交广州市的 x 家物业管理公司 x 个项目进行了验证。每个项目对规范的各项内容和服务事项都逐一进行了验证和评判，尤其是服务事项的量化指标，验证物业项目都给出了与规范对应的量化关系，是否合理

和实际能否操作都给出了一一的验证结果，经验证结果的梳理，服务事项和设定的维护、保养、检查、现场处理等定量的时间、频次绝大部分是能满足实际物业服务的基本要求的，量化指标验证结果证明，广州市中等水平的测评依据是可行的。

六、 与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本规范属于服务类规范指引文件，遵循现行的物业管理法律、法规、规章制度等对其要求，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

本规范未涉及到专利和知识产权。

八、 分歧意见的处理经过

本规范属于服务类规范指引文件，目前正处于送审稿，期间未发生重大分歧意见。

九、 规范作为推荐性地方规范的建议

本规范属于服务类规范指引文件，规范制定下达计划为推荐性地方规范。因此，建议本规范作为推荐性地方规范发布实施。

十、 贯彻规范的要求和措施建议

本规范是物业服务规范指引文件，是物业管理企业和业户应共同遵循的物业服务准则，必须加强规范的宣贯和培训，让广大物业管理企业和业户充分理解规范的服务要求，各自职责，以期达到服务标准化。建议广州市物业管理行业协会或有关单位组织专项规范宣贯会进行系统的学习与贯彻实施。

十一、 废止现行有关规范的建议

本规范为首次制定，与地方有关规范相互协调、一致，同时又相互补充。因此，无废止现行有关规范的建议。

十二、 其他应予说明的事项

本规范属于社会管理和服务规范，为广州市物业服务规范，其主要对物业服务涉及的服务组织、服务人员、服务条件、服务设施、服务水准等作出的通用原则和通用要求的规定，有利于广州市物业管理行业、各物业管理企业、业户及消费者统一服务质量标准，统一服务要求，统一服务质量的评价，各方在共同协商的基础上，求大同存小异，促进地方规范的尽快发布实施，推进广州市物业管理服务的标准化，为社会管理和和谐社会的建设发挥基础作用。

十三、 推广应用的预期效果

首先，从行业角度看，本规范能促进广州市物业管理企业开展绿色物业服务的标准化。本规范可以作为物业行业管理部门的监管参考依据，也可以作为广大业户和消费者对物业服务的对照评判依据，这对于提高广州市的物业管理和服务水平，促进物业行业的发展有极大的推动作用。其次，从业户角度看，本规范能帮助业户了解物业服务的定位和效果，能合理对服务品质进行评价，有助于业户对物业服务企业的认同。第三，从物业服务企业角度看，通过本规范的实施，能达到物业管理服务各方面工作标准化、物业管理服务过程程序化，推动广州市物业管理服务行业的标准化建设进程，进一步提升广州市物业行业的整体工作素质和管理服务水平，继续保持广州市物业行业的全国领先地位，社会效益非常明显。

规范正式发布后，拟委托广州市物业管理行业协会按照本规范组织对会员单位和物业服务企业开展服务测评，指导物业服务企业建立和完善规范的管理制度，提升服务水平，促进物业管理行业健康可持续发展。