

大湾区团体标准《智慧园区物业服务规范》 编制说明

一、工作简况

（一）项目背景及目的意义

智慧园区作为产业升级转型的重要载体，受到国家政策大力支持，国务院发布的《“十四五”数字经济发展规划》明确提出，推动产业园区和产业集群数字化转型，标志着园区作为新型基础设施建设和数字经济建设的重要组成部分进入新阶段。粤港澳大湾区作为中国开放程度最高、经济活力最强的区域之一，涵盖了先进制造业、金融服务、国际贸易、旅游文化等多个产业领域，园区数量众多，智慧化改造步伐进一步加快。

大湾区团体标准《智慧园区物业服务规范》紧跟国家对智慧园区建设和管理的政策趋势，符合粤港澳大湾区智慧园区的发展及运营管理的需要，为粤港澳大湾区的智慧园区物业服务项目提供技术依据。标准发布后有利于保障和提升粤港澳大湾区范围内智慧园区物业管理服务的质量、提升粤港澳大湾区范围内智慧园区的整体运营水平。

（二）任务来源

2023 年，深圳市住房和建设局督办成立智慧城市服务研究院，要求打造具有深圳特色的园区物业管理标准，提出共建园区物业管理服务体系。物业处指导特区建工集团成立智慧城市服务研究院，开展“智慧城市”“物业城市”治理研

究，探索“物业服务+生活服务”模式，依托房屋租赁、物业管理、社区增值服务业务及高品质人才公寓品牌优势，推动物业服务多样化升级；积极打造智慧园区管理平台，将5G、物联网、AI、大数据等智能技术融入园区日常管理，打造具有深圳特色的园区物业管理标准。

2024年3月，粤港澳大湾区标准创新联盟批准《智慧园区物业服务规范》团体标准立项。本标准由粤港澳大湾区标准创新联盟归口，起草工作组由深圳市天健城市服务有限公司、深圳市创研城市管理服务技术研究院、深圳福田新一代智慧运营服务有限公司、深圳市腾讯计算机系统有限公司、深圳市产业园区商会、澳门物业管理业商会、香港物业管理师学会等组成。

二、编制原则和依据

一是协调一致，本标准在研制过程调研了园区运营情况，检索智慧园区领域相关国内标准，所规定标准内容与企业实际需求和现有标准体系保持协调一致；二是科学合理，本标准内容基于园区物业服务企业现状，对智慧园区物业服务的服务体系、管理要求、服务要求、评价与改进做出规定，标准内容科学合理，并遵循服务业标准编写规范。

三、标准编制过程

1. 标准立项

2024年3月19日，经粤港澳大湾区标准创新联盟执行

委员会投票表决，同意粤港澳大湾区团体标准《智慧园区物业服务规范 Web3 人才》立项。

3. 编制标准草案

2024 年 4 月至 10 月，编制组搭建了标准框架，并进行了任务分工。编制组成员收集并研读了有关智慧园区物业服务等方面的文献、标准等材料，并针对特区建工、新一代产业园等智慧园区运营服务提供的优秀企业进行了访谈与调研，综合考虑以上结果，确定了智慧园区物业服务的服务体系、管理要求、服务要求、评价与改进等内容，形成了标准草案初稿。

2024 年 11 月至 12 月，编制组就标准草案初稿进行了多次讨论，主要围绕文本的规范性、程序的科学性以及服务规范的合理性。编制组根据讨论结果不断完善草案，进行内容上的更新、格式上的修改，确保草案的高质量，最终基本确定初稿内容。

4. 公开征求意见

2025 年 2 月，编制组再次就标准草案进行多次讨论后形成了征求意见稿。2025 年 2 月，编制组向粤港澳大湾区标准创新联盟申请进行社会公开征求意见，征求意见时间为 30 日。在征求意见期间，通过邮件、微信等形式向相关行业协会、科研院所、智慧园区运营服务企业等发送《智慧园区物业服务规范》（征求意见稿）、《智慧园区物业服务规范》

（征求意见稿）编制说明、团体标准征求意见反馈表等材料。

四、主要技术内容

本文件规定了智慧园区物业服务的服务体系、管理要求、服务要求、评价与改进。本文件适用于粤港澳大湾区智慧园区物业管理服务活动。

（一）术语和定义

本章针对智慧园区、绿色物业管理等术语进行了定义。

（二）智慧园区物业管理服务体系

本章总结提炼了智慧园区管理目标、智慧园区物业管理服务架构，拟定了智慧园区物业管理服务架构图。

（三）管理要求

本章从基本要求、人员管理、信息与沟通管理、档案管理、安全管理、供应商管理、智慧化管理、绿色物业管理等八个方面提出了智慧园区物业管理的不管理要求。

（四）服务要求

本章从园区基础服务、园区运营赋能、物业通用服务三个方面提出了智慧园区物业服务的服务要求。其中园区基础服务包括企业管家服务、入园服务、安全生产服务、共享空间服务、园区物流服务。园区运营赋能服务包括市场服务、政务服务、人才服务、金融服务、技术服务、其他服务。基础物业服务包含安全与秩序管理服务、公共区域环境卫生服务、房屋及设施设备管理服务、客户服务等。

（五）特定类型园区专项服务

本章在前期调研的基础上归纳出不同园区特点和服务重点，主要提出工业园区、高新技术开发区、经济技术开发区、物流仓储园和其他园区的服务重点和专项服务。

五、预期经济效果

近年来，随着中国城市化进程的加快以及互联网+、“一带一路”等多项战略和政策的深入推进，以云计算、物联网、大数据、人工智能、5G 等为代表的新技术不断创新。各类园区迅速发展，高新企业纷纷入驻，同时企业对园区智慧化、园区服务和管理水平也提出了更高的要求。目前，中国有各类产业园区 15000 多个，对整个中国经济的贡献达到 30%以上。

在智慧园区的建设中，管理+服务的应用场景构建是核心抓手。以园区管理方为核心，围绕园区管理、运营的场景化应用构建成为智慧化升级必不可少的工具与手段。为入园企业和公众提供的高端、便捷的服务应用场景成为园区优化营商环境、提升核心竞争力的主要抓手。产业生态的构建是智慧化升级的最终目标。园区是产业发展的载体，园区智慧化升级须围绕产业发展为核心目标展开。

本标准发布后，能够形成符合粤港澳大湾区智慧园区物业服务的特点和先进性的标准文件，既可作为政府指导智慧园区物业服务开展的工具，又能用于智慧园区物业服务企业

规范服务质量。本文件拟适用于行业主管部门和粤港澳大湾区智慧园区物业服务企业。应用需求前景广阔。

六、采用国际标准的程度及水平的简要说明

国内已发布标准更多涉及智慧园区数据技术规范、建设规范、运营管理规范等。同时在国际上，以 ISO 为代表的标准组织也未有相关标准发布。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在编写过程中无重大分歧意见。

八、是否涉及专利等知识产权问题

无。

九、贯彻联盟标准的要求和措施建议

在本标准通过审核、批准发布之后，由相关部门组织力量对本标准进行宣贯，在行业内进行推广。建议本标准自发布之日起开始实施。

十、其他应予说明的事项

无。