

东方管家
系列丛书

物业管理标准手册

饶杰 廖小斌 编

- ◆ 教你快速复制成功的物业管理经验及模式
- ◆ 助你轻松成为物业管理实战专家的金钥匙

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





东方管家

系列丛书

物业管理标准手册

饶杰 廖小斌 编



机械工业出版社

本书收录了国家与地方的物业管理与服务标准。其内容分为七章,即物业管理标准基础知识,物业管理综合服务标准,物业服务收费标准,物业管理秩序维护服务标准,物业管理配套设施设备标准,承接查验与创优达标标准,写字楼与高等院校物业服务标准。

为体现物业服务的主要内容,专辟章节讲述了物业管理秩序维护、设备设施维护标准,并收录了物业管理日常工作所需的分户验收和承接查验与创优达标标准。书中还在住宅物业管理标准的基础上,特别提供了写字楼、高等院校物业服务标准。图书内容翔实丰富、格式清晰,服务标准一目了然,具有极强的可操作性。

本书以详尽的内容和独特的视角,将已颁布实施的行业标准进行汇编,尽可能覆盖到物业管理与服务的各个专业,使之成为较为全面的行业标准集,为读者提供一册经典实用、易于操作、查询便捷、分类明晰的标准类案头工具书。

该书适合于物业服务企业管理人员及物业业主使用阅读。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理标准手册/饶杰,廖小斌编. —北京:机械工业出版社,2011.1
(东方管家系列丛书)

ISBN 978-7-111-32475-1

I. ①物… II. ①饶…②廖… III. ①物业管理—标准—中国—手册
IV. ①F299.233.3—65

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第219343号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:何月秋 责任编辑:李建秀 曾红

版式设计:张世琴 责任校对:赵蕊

封面设计:王伟光 责任印制:李妍

北京振兴源印务有限公司印刷

2011年1月第1版第1次印刷

184mm×260mm·15.5印张·384千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-32475-1

定价:38.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

策划编辑:(010) 88379732

社服务中心:(010) 88361066

网络服务

销售一部:(010) 68326294

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

教材网:<http://www.cmpedu.com>

读者服务部:(010) 68993821

编辑热线:(010) 88379732

封面无防伪标均为盗版



《东方管家系列丛书》

编审委员会

编审委员会主任 黄玮

中国物业管理协会常务理事，中国物业管理协会行业发展研究中心研究员，中国服务行业 ISO9000 质量体系奠基人之一，“1+N 管理”、“氛围式管理”、“四不接理论”等众多物业服务模式的创立者，中国物业管理发展的推动者和功勋人士之一。现任深圳市开元国际物业管理有限公司总经理。

编审委员会委员（排名不分先后）

- | | |
|-----|---------------------------------|
| 曹 阳 | 中国物业管理协会常务理事，深圳市物业管理协会常务副会长兼秘书长 |
| 肖建章 | 广东省物业管理协会常务副秘书长 |
| 傅 虹 | 深圳市宝安区住宅局物业管理办公室主任 |
| 陈之平 | 中国物业管理协会高级顾问，深圳之平物业管理执行董事 |
| 丁文栋 | 深圳市天安物业公司总经理 |
| 俞永铭 | 深圳市莲花物业管理有限公司总经理 |
| 梁晓东 | 山东联荷物业管理有限公司执行董事、总经理 |
| 张 雄 | 深圳市万厦居业有限公司总经理 |
| 张红喜 | 《住宅与房地产》杂志社副社长、总编辑 |
| 赵向标 | 深圳房地产和物业管理进修学院教授、培训部部长，知名物业管理专家 |
| 李朝良 | 永城职业学院副教授 |
| 廖小斌 | 物业管理理论专家，深圳物业管理进修学院客座教授 |
| 向 阳 | 2007 年度中国物业管理风云人物奖获得者，杂志专栏撰稿人 |
| 饶 杰 | 经济学硕士，房地产估价师 |
| 郑 实 | 深圳市开元国际物业管理有限公司助理总经理 |
| 吴长霞 | 深圳市开元国际物业管理有限公司助理总经理 |
| 王伟雄 | 汕头市长平物业管理有限公司董事长 |



•《东方管家系列丛书》



主编 王荷

深圳房地产与物业管理进修学院客座教授，深圳物业管理协会战略发展研究委员会委员，深圳市开元国际物业管理有限公司副总经理。

著有《物业管理经营之道》、《物业管理啼笑因缘》等图书，主编《物业管理职业经理人素质教育丛书》，主创《物业管理是怎样炼成的》电视剧剧本，创建物业管理资源、物业管理第三方组织、东方文化物业管理等理论。

序

第二次全国经济普查结果的相关数据表明,目前我国物业服务企业已有 5.8 万家,物业管理从业人员超过 250 万人,物业管理主营业务收入 2067.7 亿元,占全国 GDP 总量的 0.69%;更为重要的是,随着我国物业管理覆盖率的不断扩展,越来越多的人充分享受到物业管理与服务所带来的安全、舒适、便利,从而推动和促进了和谐社会的建设。因此,无论是从经济效益、环境效益还是社会效益来看,整个物业管理行业均呈现出健康发展的良好态势。可以说,经过 30 年的摸索、积累,物业管理这一隶属于改革开放产物的朝阳产业,已经越来越显示出其强大的生命力和影响力。

伴随着物业管理行业的持续发展和不断进步,一批物业服务企业、从业人员及专业人士先后发表、出版了各种各样的理论文章或专业书籍,他们从不同的角度、以不同的思维对物业管理这一新兴行业进行研究、分析和总结,为整个行业的有序发展做出了贡献。其中,深圳市开元国际物业管理有限公司在这方面的努力让人赞许:他们先后参与创作并投资了电视剧《物业管理是怎样炼成的》;研究创立了“东方文化物业管理”的理论,并在此基础上推出了“东方管家”物业服务模式;编写出版了图书《物业管理啼笑因缘漫画图解》,以及 135 万字的《物业管理职业经理人素质教育丛书》等。如今,他们再次组织编著了 350 余万字的《东方管家系列丛书》,将他们的实践经验分享给广大的物业管理从业人员。

《东方管家系列丛书》由《物业公司营运实用工作手册》、《物业管理标准手册》、《物业管理前期服务实用工作手册》、《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》、《物业管理处实用工作手册》、《社区安全与消防实用工作手册》、《物业管理环境建设与环保节能实用工作手册》、《房屋建筑与设施设备维修保养实用工作手册》组成。

该系列丛书基本涵盖了物业管理的各个专业环节,既有前期服务、承接查验、入住接待、装修管理、清洁绿化、设备设施维修养护等实务性的物业管理基础知识阐述,又有行政服务、市场拓展、企业文化、财务测算、品质管理、行业标准等专业性的现代企业营运常识介绍;既有服务过程中应该掌握的流程、标准,又有日常工作中经常需要的表单、范本,还有很多真实生动、可资借鉴的经典案例。

该系列丛书立足行业的高度,着眼基层的需求,力求理论结合实际,不仅深入浅出、通俗易懂,而且举一反三、点面俱全。可以说,该系列丛书是当前物业管理中比较全面、系统、专业性强、实用性高的行业书籍之一,值得阅读、学习、参考。

特别难能可贵的是,这套丛书的编著人员是一群长期活跃在物业管理一线的从业人员,他们中既有知名企业的高层领导,也有物业项目的职业经理,还有普通基层管理人员。他们有着多年的从业经历和丰富的实践经验,熟悉当前物业管理服务工作的真实状况,也最了解眼下物业管理从业人员的实际需求。他们奉献给行业的不仅是一套有助于一线从业人员了解



物业管理标准手册

有关政策和 workflows，便于各项工作顺利开展的实操手册，而且对行业的规范运作也会起到积极的推动作用。我十分赞赏他们的精神，并把此书推荐给物业管理一线的广大从业者参阅。

中国物业管理协会会长

序 二

——走有中国特色的物业管理之路

“每一个民族都有它所不能离开的特殊自然环境。这个环境也就从多方面给予这个民族以莫大的影响。单就气候一项来说，……中国的气候是温带性的，它的文化始自黄河大平原，然后至于长江流域。温带的气候，没有酷热严寒，因此养成趋向中和的民族性，中和的思想便容易发达。”

上述这段话出自“五四运动”一词的首创者、清华大学首任校长、思想家罗家伦的《中国民族思想的特质》一文。罗先生阐述了一个民族的性格特质在一定程度上受到它所处的地理位置、环境气候、土壤食物等的影响；同时又具有在环境改变的情况下始终存在而又不可磨灭的特质。

罗先生的思想启发了中国的物业管理界。

2004年3月，《现代物业》杂志发表了《解读“东方文化物业管理”》一文。文章认为：数千年东方文明的积淀，至今仍在影响甚至左右着中国人的思想和思维方式，进而使生活与工作带有明显的东方文化特征。因此，中国的物业管理必须将东方文化的底蕴融于物业管理之中，让精确的技术充满人性的温暖，让地理、政治、风土人情等元素服务于业主时焕发出东方文化的色彩。

这篇由深圳市开元国际物业管理有限公司（下面简称“开元国际”）拟制的文章，奠定了“东方文化物业管理”的理论基础。该理论认为，中国的物业管理发源于深圳，并由深圳输入内地继而普及全国；而深圳模式带有强烈的香港色彩，即以业主委员会制度而言，便是仿照和借鉴香港的业主立案法团制度。但是，无论是经济发展水平、外部法律环境、企业治理结构，还是个人消费意识、消费习惯、道德素质，抑或是民主意识、自治规则等，内地与香港相比，还有相当大的差距。社会及地域文化的显著差异不可避免地要映射到物业管理之上，从而决定着移植和模仿的物业管理模式，势必与国人的消费心理产生冲突。

中学为体，西学为用。我们可以学习和借鉴我国香港以及发达国家的物业管理形式，但根本的内涵还需要用中国特色的内容进行填充。

理论的目的在于指导实践。在东方文化物业管理理论的引领下，“开元国际”于2005年锤炼出“东方管家”物业服务模式。该模式不仅是从地理的概念上与英式管家、荷兰管家进行东西方的区分，还从服务的深层次内涵上进行了东西方模式的区别。

主流的西方物业管理较多地关注于物，通过对物的关爱而潜在地影响于人，中国香港因袭西方也有类似特点；而中国内地物业管理对人的关怀要远远大于物。这就是东西方的差别。举例来说，保持电柜、水泵等庞大的设施设备系统的正常运行，以及建筑物本体的健康，这是西方物业管理的核心；而我国内地业主却较少关心那些“深藏不露”的设施设备，



而是非常关注保安员是否长得高大威猛、物业人员是否面带微笑、邻居是否噪声扰民、宠物是否乘坐电梯、汽车是否乱停乱放等。有鉴于此，起源于西方的“物业管理”一词，在我国则被修订为“物业服务”。前者重在对物业的管理，而后者重在对业主的服务。

“物业管理”与“物业服务”并无对错高低之分，只是因为东西方的文化差异，使中国物业管理必须走有自己特色的道路。不仅要像西方一样保持对物业的关爱，又要切实地呵护关怀业主，为之提供无微不至、包罗万象的周到服务。通过像中医一样的精心调理，培基固本，最终实现社区（物业与物业使用人）的健康，这就是“东方管家”要做的事。

“东方管家”诞生5年多来，已经在40余座城市承接全权委托与顾问项目超过2200万平方米，服务于数十万业主，受欢迎的程度可见一斑。

民族的就是世界的。2010年10月，“东方管家”在越南胡志明市服务全权委托项目，成为第一个走出国门承接全权委托项目的中国物业管理产品，由此可见“东方管家”的魅力。这也充分说明，走有中国特色的物业管理之路前景无限光明。

所以，这套丛书命名为《东方管家系列丛书》，她不仅是“东方管家”实践的结晶，也希望通过本丛书，为打造具有中国特色的物业管理贡献一份力量。

《东方管家系列丛书》编审委员会

前言

任何一个行业要想在规范化管理的前提下健康发展，必须有相应的行业性标准。中国物业管理行业也不例外。

中国物业管理虽然诞生时间不长，但已尽可能地出台了多项标准，供服务提供者和服务接受者参考。从本书所收录的大量标准中可以看出国家及地方政府为此所作出的努力与业绩。正是这些标准的出台与实施，极大地规范了物业管理行业的发展，使之成为我国经济建设与社会生活中不可或缺的一个重要元素。值得特别赞许的是，有些企业为了经营工作的需要出台了自己的企业标准，这些企业标准成为推动物业管理标准建设的重要力量，不仅多部企业标准经修订后上升为地方标准，而且多部行业标准的编写者也是物业服务企业。

物业管理标准的作用，并不只是仅仅局限于规范行业、企业，最大的贡献在于构建了物业管理公开、透明的平等交易平台。一直以来，业主作为物业管理最重要的主体，却在现实中处于尴尬的境地，其作用的发挥与主体身份严重不相匹配，究其根源，物业管理标准的缺失难辞其咎。例如，业主在接受物业服务的同时，无从判断自己的小区处于什么档次的位置，所缴纳的物业服务费用是否合乎标准，当发生纠纷时也不知该怎么样与物业公司交涉。而如果所有的标准都齐备，业主既知道自己应该享受什么样的服务，也知道应该交纳什么标准的费用，物业服务企业也完全遵循标准行事，那么，可以预见物业纠纷将大幅减少，和谐社区的画卷也将铺展在每一个业主的身边。建设一个透明、实体而清晰的物业管理，是物业管理标准的美好愿景。

尽管如此，目前还有一些问题无法忽视，比如我国物业管理发展极不平衡，沿海地区物业管理水平要好于中西部地区，而集中又表现在北京、上海和深圳等城市，这些地区的物业管理发展远远好于其他地区，这导致我们不能用一个标准来要求各地的物业管理。同时，由于各种物业管理项目的千差万别，也给标准化的普及带来难度。

因此，各个企业根据自身的情况，开展和完善企业的标准化工作就变得非常有必要，也能为目前困境提供一些有益的帮助，目前，很多企业都做了很多有益的工作。

本书站在整个行业的角度，将政府、协会制定的标准汇集而成。虽然已经出台的标准众多，但并未集成成书，而是散见于政府文件、网络、个别书籍之中，十分不利于业主、企业及从业人员查找对照；而企业标准更是多为企业的秘密，很难为其他企业所使用。因此，作者不揣浅陋，编辑此书，目的在于推动物业管理标准的建设，继而为行业发展、社会和谐贡献自己的绵薄之力。

作者在编纂本书时，力求价值最大化，不仅有利于业主直接参照维护权益，物业管理从业人员直接参考借鉴使用，也有利于物业公司借鉴并制定自己的企业标准。希望本书的出版能成为广大业主的一本“权益经”，成为物业管理从业者的一本“工具书”，成为企业经营者的一本“智囊册”，成为专业院校师生的一本参考书，成为各地政府、协会制定地方标准的一本参阅“宝典”。

本书的写作参阅了大量文献资料，在此，特向所有文献资料的作者表示衷心的感谢！其中主要的参考书目已附于书后，但仍难免有疏漏之处，敬请谅解。例如，有些资料从网上搜索得来，但费了很大工夫仍然没有查找到文章的确切来源与作者，对此表示十分遗憾。

最后，衷心希望物业管理行业越来越红火！

饶杰

目 录

序一

序二

前言

第一章 物业管理标准基础知识	1
第一节 标准概述	1
一、标准的含义与内容	1
二、标准的分类	4
三、标准的制定程序	6
第二节 物业管理标准概述	7
一、建立完善的物业管理服务标准的作用	7
二、物业管理收费标准	8
三、物业管理服务标准	10
第二章 物业管理综合服务标准	14
第一节 国家物业服务标准	14
一、一级服务标准	15
二、二级服务标准	16
三、三级服务标准	18
第二节 地方物业服务标准	19
一、深圳市物业服务规范.....	19
二、北京市住宅物业服务等级规范	31
第三章 物业服务收费标准	42
第一节 综合性收费标准与劳动定额标准	42
一、深圳市住宅物业服务收费指导标准	43
二、北京市物业服务收费政府指导价收费标准	59
三、新建住宅与经济适用房物业服务收费标准	60
四、物业管理劳动定额标准	63
第二节 保安服务、停车保管与专项维修资金标准	65
一、保安服务收费标准	65
二、停车服务收费标准（北京、深圳、南京）	67
三、专项维修资金标准	71
第三节 其他业务收费标准	75
一、污水处理与装修管理收费标准	75
二、电梯使用、电梯检验与智能门禁系统收费标准	76
三、高压水泵收费、公用水电费分摊标准.....	79



四、城市供热与特约服务收费标准	80
第四章 物业管理秩序维护服务标准	84
第一节 国家标准	84
一、保安服务管理条例	84
二、保安员国家职业标准	89
三、保安员培训标准	97
第二节 地方标准	109
一、北京市物业保安服务质量要求	109
二、上海市住宅物业保安人员行为规范	114
第三节 公共安全与安防设施工作标准	115
一、上海市物业管理区域内重大事件报告制度	115
二、上海市住宅物业消防安全管理规定	119
三、新建居民住宅小区安全技术防范设施标准	123
第五章 物业管理配套设施设备标准	126
第一节 物业管理区域界定标准	126
一、天津市物业管理区域划分管理办法（摘录）	126
二、上海市房屋建筑面积计算及共有建筑面积分摊规则	127
三、自用部位与设备、共用部位与共用设备及设施的界定	131
第二节 物业管理配套设施设备标准	131
一、物业管理用房配建标准	131
二、住宅物业环境设施设备项目等级指导标准	134
三、住宅小区与商住楼通信管线及通信设施建设规范	136
第三节 电梯维修保养与使用规范	136
一、北京市电梯安全监督管理办法（摘录）	136
二、深圳市电梯维修保养安全管理规定（摘录）	138
三、住房和城乡建设部《电梯应急指南》	141
第六章 承接查验与创优达标标准	145
第一节 分户验收和承接查验标准	145
一、分户验收标准	145
二、承接查验标准	152
第二节 物业管理示范（优秀）小区、大厦标准	155
一、全国物业管理示范住宅小区、大厦、工业区标准	155
二、北京市物业管理示范项目考评办法与标准	170
三、上海市物业管理优秀示范大厦标准及评分细则	180
四、创优达标迎检资料目录	186
第三节 其他类型的社区创建标准	207
一、中国亲情住宅小区建设和管理导则	207
二、安全文明小区建设标准	211



第七章 写字楼与高等院校物业服务标准	216
第一节 写字楼物业服务标准	216
一、写字楼等级划分标准	216
二、上海市办公楼物业服务标准	219
第二节 高等院校物业服务标准	227
一、北京高校教室（学）楼标准	227
二、北京高校校园环境标准	230
三、北京高校设施设备运行标准	232
四、北京高校节能工作标准	234
参考文献	236

第一章

物业管理标准基础知识

市场经济实行的是“质价相符，优质优价”的原则，商品或服务价格的高低与商品和服务的质量或等级应成正比，商品或服务价格在一定程度上是可以用品或服务的质量等级标准加以衡量的。如果市场中商品或服务买卖双方都很清楚价格和商品（服务）质量等级之间的相互关系，双方就会很容易就商品（服务）的价格达成共识，而不至于产生过多的矛盾和纠纷。

那么，物业管理的状况怎么样呢？随着物业管理行业的蓬勃发展，物业管理作为一种服务商品已经为广大城市居民所接受。但随着物业管理实践的深入发展，逐渐暴露出一些深层次而又亟待解决的问题，其中十分突出的问题之一就是物业管理服务收费与物业服务标准不匹配的问题。广大业主投诉物业公司多收费、少服务，甚至是不服务，物业公司则认为提供的是超值服务，纠纷因此不断。

事实上，目前的物业管理实践中已经存在诸多标准，这些标准或者因为缺乏可操作性，或者服务标准无法与收费标准相对应，由此产生矛盾纠纷。这些标准虽然存在着这样那样的缺陷和不足，但毕竟在一片混沌的发展进程中提出了标准，这就是进步，是对物业管理行业的贡献。而且，这些标准也不乏精彩，之所以未能取得预期成效，既与社会大环境有关，与消费者的认识程度有关，也与未能明晰标准如何“落地”有关。

因此，本书意在通过学习标准的有关知识，梳理国内已经存在的物业管理标准，供有识之士分析、研究与借鉴，并以此推动物业管理标准的研究、制定、实施与推广，为建设和谐社区作出些许努力。

第一节 标准概述

标准是标准化活动的成果，也是标准化系统的最基本要素和标准化学科中最基本的概念。因此，必须首先理解标准的含义，以及依据不同分类方法而产生的各类标准的内涵。

一、标准的含义与内容

（一）中国标准的含义

国家标准 GB/T 20000.1—2002《标准化工作指南 第1部分》对标准作如下定义：“标



准是对重复性事物和概念所做的统一规定。它以科学、技术和实践经验的综合成果为基础，经有关方面协商一致，由主管机构批准，以特定形式发布，作为共同遵守的准则和依据。”

1. 标准的本质属性是一种“统一规定”

这种统一规定是作为有关各方“共同遵守的准则和依据”。根据《中华人民共和国标准化法》规定，我国标准分为强制性标准和推荐性标准两类。强制性标准必须严格执行，做到全国统一。推荐性标准国家鼓励企业自愿采用。但推荐性标准如经协商，并计入经济合同或企业向用户作出明示担保，有关各方则必须执行，做到统一。

2. 标准制定的对象是重复性事物和概念

所谓“重复性”，指的是同一事物或概念反复多次出现的性质。例如，批量生产的产品在生产过程中的重复投入、重复加工、重复检验等；同一类技术管理活动中同一概念的术语、符号、代号等被反复利用等。只有当事物或概念具有重复出现的特性并处于相对稳定时才有制定标准的必要，从而使标准作为今后实践的依据，以最大限度地减少不必要的重复劳动，又能扩大“标准”重复利用的范围。

3. 标准产生的客观基础是“科学、技术和实践经验的综合成果”

这就是说标准既是科学技术成果，又是实践经验的总结，并且这些成果和经验都是在经过分析、比较、综合和验证的基础上加之规范化，只有这样制定出来的标准才具有科学性。

4. 制定标准过程要“经有关方面协商一致”

制定标准要发扬民主，与有关方面协商一致，做到“三稿定标”，即征求意见稿→送审稿→报批稿。例如，制定产品标准不仅要有生产部门参加，还应当有用户、科研、检验等部门参加，共同讨论研究，“协商一致”，这样制定出来的标准才具有权威性、科学性和适用性。

5. 标准文件有其特定格式和制定颁布的程序

标准的编写、印刷、幅面格式和编号、发布的统一，既可保证标准的质量，又便于资料管理，体现了标准文件的严肃性。所以，标准必须“由主管机构批准，以特定形式发布”。标准从制定到批准发布的一整套工作程序和审批制度，是使标准本身具有法规特性的表现。

（二）国际标准的含义

国际标准化组织（ISO）的标准化委员会（STACO）一直致力于标准化基本概念的研究，先后以“指南”的形式给“标准”的定义作出统一规定。

1991年，ISO与IEC（国际电工委员会）联合发布第2号指南《标准化与相关活动的基本术语及其定义（1991年第六版）》，该指南给“标准”定义如下：“标准是由一个公认的机构制定和批准的文件，它对活动或活动的结果规定了规则、导则或特性值，供共同和反复使用，以实现在预定结果领域内最佳秩序的效益”。该定义明确告诉了我们，制定标准的目的、基础、对象、本质和作用。由于它具有国际权威性和科学性，无疑应该是世界各国，尤其是ISO和IEC成员国应该遵循的。

（三）有关标准的几个概念

1. 制定标准、标准备案与标准复审

（1）制定标准 是指标准制定部门对需要制定标准的项目，编制计划，组织草拟、审批、编号、发布的活动。它是标准化工作任务之一，也是标准化活动的起点。



(2) 标准备案 是指一项标准在其发布后,负责制定标准的部门或单位,将该项标准文本及有关材料,送标准化行政主管部门及有关行政主管部门存案以备查考的活动。

(3) 标准复审 是指对使用一定时期后的标准,由其制定部门根据我国科学技术的发展和经济建设的需要,对标准的技术内容和指标水平所进行的重新审核,以确认标准有效性的活动。

2. 标准的实施与监督

(1) 标准的实施 是指有组织、有计划、有措施地贯彻执行标准的活动,是标准制定部门、使用部门将标准规定的内容贯彻到生产、流通、使用等领域中去的过程。它是标准化工作的任务之一,也是标准化工作的目的。

(2) 标准的监督 是指国家行政机关对标准贯彻执行情况进行督促、检查、处理的活动。它是政府标准化行政主管部门和其他有关行政主管部门领导和管理标准化活动的重要手段,也是标准化工作任务之一,其目的是促进标准的贯彻,监督标准贯彻执行的效果,考核标准的先进性和合理性,通过标准实施的监督,随时发现标准中存在的问题,为进一步修订标准提供依据。

3. 强制性标准与推荐性标准

(1) 强制性标准 是指国家通过法律的形式明确要求对于一些标准所规定的技术内容和要求必须执行,不允许以任何理由或方式加以违反、变更,这样的标准称之为强制性标准,其包括强制性的国家标准、行业标准和地方标准。对违反强制性标准的,国家将依法追究当事人的法律责任。

(2) 推荐性标准 是指国家鼓励自愿采用的具有指导作用而又不宜强制执行的标准,即标准所规定的技术内容和要求具有普遍的指导作用,允许使用单位结合自己的实际情况,灵活加以选用。

4. 图形标志与指令标志

(1) 图形标志 是指用于表达特定信息的一种标志。它是由标志用图形符号、颜色、几何形状(或边框)等元素的固定组合所形成的。它与其他标志的主要区别是组成标志的主要元素是标志用图形符号。

(2) 指令标志 是强制人们必须作出某种行为或动作的图形标志。

5. 其他

(1) 国际标准 是指国际标准化组织(ISO)和国际电工委员会(IEC)所制定的标准,以及国际标准化组织已列入《国际标准题内关键词索引》中的27个国际组织制定的标准和公认具有国际先进水平的其他国际组织制定的某些标准。

(2) 国外先进标准 是指国际上有影响的区域标准,包括世界主要经济发达国家制定的国家标准和其他国家某些具有世界先进水平的国家标准,以及国际上通行的团体标准和先进的企业标准。

(3) 采用国际标准 是指把国际标准和国外先进标准的内容,通过分析研究,不同程度地纳入我国的各级标准中,并贯彻实施以取得最佳效果的活动。

(4) 等同采用国际标准 这是采用国际标准的基本方法之一。它是指我国标准在技术内容上与国际标准完全相同,编写上不作或稍作编辑性修改,可用图示符号“≡”表示,其缩写字母代号为 idc 或 IDC。



(5) 等效采用国际标准 这是采用国际标准的基本方法之一。它是指我国标准在技术内容上基本与国际标准相同,仅有小的差异,在编写上则不完全相同于国际标准的方法,可以用图示符号“=”表示,其缩写字母代号为 eqv 或 EQV。

(6) 非等效采用国际标准 这也是采用国际标准的基本方法之一。它是指我国标准在技术内容的规定上,与国际标准有重大差异。可以用图示符号“≠”表示,其缩写字母代号为 neq 或 NEQ。

二、标准的分类

为了不同的目的,可以从各种不同的角度,对标准进行不同的分类。目前,人们常用的分类方法有以下三种。

(一) 层级分类法

按照标准化层级标准作用和有效的范围,可以将标准划分为不同层次和级别的标准,如国际标准、区域标准、国家标准、行业标准、地方标准和企业(公司)标准。

1. 国际标准

由国际标准化或标准组织制定,并公开发布的标准是国际标准(见 ISO/IEC 第 2 号指南)。因此,ISO、IEC 批准发布的标准是目前主要的国际标准;ISO 认可并列入《国际标准题内关键词索引》的一些国际组织,如国际计量局(BIPM)、食品法典委员会(CAC)、世界卫生组织(WHO)等组织制定、发布的标准也是国际标准。

2. 区域标准

区域标准是“由某一区域标准或标准组织制定,并公开发布的标准”(见 ISO/IEC 第 2 号指南),如欧洲标准化委员会(CEN)发布的欧洲标准(EN)就是区域标准。

3. 国家标准

国家标准“由国家标准团体制定并公开发布的标准”(见 ISO/IEC 第 2 号指南),如 GB、ANSI、BS、NF、DIN、JIS 等是中、美、英、法、德、日等国的国家标准的代号。

4. 行业标准

由行业标准化团体或机构改革标准发布,在某行业的范围内统一实施的标准是行业标准,又称为团体标准。如美国材料与试验协会标准(ASTM)、石油学会标准(API)、机械工程师协会标准(ASME),英国的老氏船级社标准(LR),都是国际上有权权威性的团体标准,在各自的行业内享有很高的信誉。我国的行业标准是“对没有国家标准而又需要在全国某个行业范围内统一的技术要求所制定的标准”,如 JB、QB、FJ、TB 等,就是机械、轻工、纺织、铁路运输行业的标准代号。

5. 地方标准

地方标准是“由一个国家的地方部门制定并公开发布的标准”(见 ISO/IEC 第 2 号指南)。我国的地方标准是“对没有国家标准和行业标准而又需要在省、自治区、直辖市范围内统一产品安全、卫生要求、环境保护、食品卫生、节能等有关要求”所制定的标准,它由省级标准化行政主管部门统一组织制定、审批、编号和发布。

6. 企业标准

企业标准在有些国家又被称为公司标准,是由企事业单位自行制定、发布的标准,也是“对企业范围内需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求所制定的标准”。美国波