

T/WXBDA

无锡市大数据协会团体标准

T/WXBDA 009—2025

大数据住宅智能物业服务规范

"Artificial Intelligence +" Service Field: Residential Intelligent Property Service
Specification

2025 - 11 - 25 发布

2025 - 12 - 31 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务要求	2
6 服务质量评价与改进	3

国家标准

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件旨在借助标准化手段，将住宅智能物业服务规范化，提升住宅智能物业服务的提升服务质量与效率，同时填补本行业相关标准的空白，以达到规范行业秩序、保障业主权益、促进技术进步的目的。

本文件由苏州创辉网络科技有限公司提出。

本文件由无锡市大数据协会行业协会归口。

本文件起草单位：苏州创辉网络科技有限公司、苏州创联知识产权代理有限公司、南京企标邦标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：张百忍、张健、刘晨阳。

大数据住宅智能物业服务规范

1 范围

本文件规定了住宅智能物业服务规范的术语和定义、基本要求、服务要求、服务质量评价与改进。本文件适用于住宅智能物业服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 8702 电磁环境控制限值
- GB 50311 综合布线系统工程设计规范
- GB 50373 通信管道与通道工程设计标准
- GB/T 50374 通信管道工程施工及验收标准

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 人员

- 4.1.1 管理人员应熟悉物业管理基本法律法规及要求。
- 4.1.2 工作人员应持有相关的职业资格证书或经过专业培训认证，以确保服务质量和安全。
- 4.1.3 工作人员应具备基本的计算机操作能力，熟悉物业管理软件的使用。
- 4.1.4 工作人员应熟练操作各类智能物业管理系统和终端设备，包括但不限于远程监控、数据分析、故障预警处理等，确保智能系统的稳定运行和高效管理。
- 4.1.5 工作人员应着装整洁、统一，语言表达应清晰、语气温和。
- 4.1.6 物业应定期组织专业技能、服务礼仪、安全防范等方面的培训。

4.2 基础设施

4.2.1 硬件设备

4.2.1.1 视频监控

小区内应安装高清摄像头，覆盖公共区域，如出入口、停车场、楼道、电梯等，摄像头具备夜视功能和远程监控、回放功能，存储时间一般不少于 30 天。

4.2.1.2 智能门禁

应安装智能门禁设备，支持人脸识别、二维码识别、IC 卡识别等多种识别方式，系统可记录人员出入时间和身份信息，对来访人员进行登记和授权。

4.2.1.3 紧急报警

小区周界应安装红外对射、电子围栏等入侵报警设备。

4.2.1.4 智能停车

4.2.1.4.1 停车场出入口应安装车牌识别设备，自动识别进出车辆的车牌号码，实现快速通行，同时可记录车辆进出时间，便于收费管理和车位查询。

4.2.1.4.2 在停车场内设置车位引导显示屏，实时显示车位空余情况。

4.2.1.5 智能照明

小区内的路灯、楼道灯等公共照明设施采用智能控制，可根据环境光线自动调节亮度，实现定时开关、远程控制等功能。

4.2.1.6 消防设施

4.2.1.6.1 住宅应配备消防栓、灭火器、自动喷水灭火系统、火灾报警系统等基础消防设施。

4.2.1.6.2 应根据住宅实际情况，安装智能火灾探测器、智能报警系统等。

4.2.1.6.3 消防设施应合理布局，确保在任何区域都能迅速发现并应对火灾。

4.2.2 通信设施

通信设施的建设应符合以下要求：

- a) 通信管道建设应符合 GB 50373、GB/T 50374 的规定；
- b) 网络线缆建设应符合 GB 50311 的规定；
- c) 小区应提供全面的无线网络覆盖，包括公共区域和住宅内部；
- d) 通信设施应设置安全防护措施，如防雷、接地、防盗等；
- e) 基站建设应合理规划布局，并符合 GB 8702 电磁环境控制限值。

4.3 软件系统

智能物业软件系统应符合以下要求：

- a) 具备良好的用户界面，操作简便、易于理解；
- b) 具备数据安全防护机制，防止数据泄露、篡改；
- c) 采用成熟的技术架构，具备可扩展性，能够根据业务发展和业主需求进行功能升级和模块扩展。

5 服务要求

5.1 基础设施管理

5.1.1 巡查

应根据住宅实际情况设置巡查项目及计划。

5.2 智能安防服务

5.2.1 门禁管理

智能门禁管理系统应能实时记录人员出入信息，包括时间、身份等，并可按需求进行查询和统计。

5.2.2 视频监控

智能视频监控系统应具备智能分析功能，如入侵检测、越界报警、人群聚集检测等，一旦发现异常情况，及时向物业人员发出警报。

5.2.3 入侵报警

当检测到非法入侵时，系统应立即发出声光警报，并将报警信息推送至物业监控中心和相关责任人手机，物业人员应在规定时间内赶赴现场处置。

5.3 智能设备管理服务

5.3.1 设施设备监控

应对小区内的电梯、水泵、配电设备、消防设备等重要设施设备进行实时监控，采集设备的运行状态、参数等信息。

5.3.2 设备维护管理

应根据设备的运行时间、使用频率等因素，利用智能系统制定科学合理的设备维护计划。

5.4 智能客户服务

5.4.1 在线客服

5.4.1.1 应通过物业 APP、微信公众号等平台为业主提供在线客服服务。业主线上咨询物业相关问题、反馈意见和建议，客服人员应在规定时间内进行回复和处理。

5.4.1.2 智能客服系统应具备智能问答功能，对于常见问题可自动解答，提高服务效率。

5.4.2 报修投诉处理

5.4.2.1 业主可通过智能终端在线提交报修和投诉工单，详细描述问题情况，并可上传照片或视频。

5.4.2.2 物业人员收到工单后，应及时进行响应和处理，处理过程和结果可通过系统实时反馈给业主。

5.4.3 社区文化活动组织

可通过智能平台发布社区文化活动信息，业主可在线报名参加。

6 服务质量评价与改进

6.1 评价指标

评价指标包括但不限于以下几个方面：

- a) 服务质量：涵盖响应速度、维修质量、环境卫生等方面。例如，维修人员是否在规定时间内完成维修任务，维修后的设备是否正常运行；
- b) 智能化水平：包括智能设备的功能完善程度、操作便捷性等。如智能门禁系统是否灵敏，能否快速识别业主身份；
- c) 用户体验：业主对服务的满意度、投诉率等。例如业主对服务态度、沟通反馈是否满意；
- d) 成本效益：评估服务成本与收益。例如物业运营成本是否合理，能否通过智能服务节省人力、物力资源。

6.2 评价方法

评价方法包括但不限于以下几种：

- a) 问卷调查：定期向业主发放问卷，了解业主对服务的满意度及需求；
- b) 实地观察：观察小区内智能设备运行情况、服务人员工作状态等；
- c) 数据分析：收集服务数据，如维修记录、能耗数据等，分析服务的效率和效果；
- d) 业主反馈：通过业主群、社区论坛等渠道收集业主意见和建议。

6.3 改进措施

改进措施包括但不限于以下几种：

- a) 优化服务流程：简化服务环节，提高服务效率；
 - b) 加强培训：提升服务人员的专业技能和服务意识；
 - c) 升级设备设施：更新智能设备，提升智能化水平；
 - d) 建立沟通机制：加强与业主的沟通，及时解决问题。
-