

ICS 03.080.01
CCS A 10

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEMXXXX—2024

物业智慧化运营管理服务规范

Specification for intelligent operation and management services of property management

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国商业企业管理协会 发 布

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 缩略语	2
5 基本要求	2
6 组织要求	2
7 建设要求	2
8 服务要求	6
9 评价与改进	7
参考文献	9

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由重庆市康绿环境服务有限公司提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：重庆市康绿环境服务有限公司。

本文件主要起草人：XXX。

物业智慧化运营管理服务规范

1 范围

本文件规定了物业智慧化运营管理服务的基本要求、组织要求、建设要求、服务要求、评价与改进。本文件适用于社区智慧物业的建设与运营管理服务，其他使用功能的智慧物业服务可参照执行。

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/T 33745 物联网 术语
- GB/T 33905.2 智能传感器 第 2 部分：物联网应用行规
- GB/T 34068 物联网总体技术智能传感器接口规范
- GB/T 34069 物联网总体技术智能传感器特性与分类
- GB/T 34070 物联网电流变送器规范
- GB/T 34071 物联网总体技术智能传感器可靠性设计方法与评审
- GB 50311 综合布线系统工程设计规范
- GB 50314 智能建筑设计标准
- GB 50348 安全防范工程技术标准
- 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

GB/T 33745 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 智慧物业 smart property

以信息网络技术、移动技术、语音技术等现代科学技术为主要支撑，在传统物业服务基础上建立新的商业模式、服务方式和管理方法的物业管理服务。

3.2 物业服务 property service

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。
[来源：GB/T 20647.9—2006，3.1]

3.3 物联网 internet of things; IoT

通过感知设备，按照约定协议，连接物、人、系统和信息资源，实现对物理和虚拟世界的信息进行处理并作出反应的智能服务系统。

注：物即物理实体。

[来源：GB/T 33745—2017，2.1.1]

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

ETC：电子不停车收费系统（Electronic Toll Collection）

5 基本要求

5.1 应根据智慧城市发展思路和规划要求，建设社区智慧物业，促进城市高质量发展。

5.2 社区智慧物业的建设应对物业基础设施、控制系统、支撑平台、应用服务、管理保障和安全保障进行统一规划。

5.3 社区智慧物业的建设应采用新技术，推动节能减排、绿色环保。

5.4 社区智慧物业的建设应充分考虑老年人使用智能设施的方便性。

6 组织要求

6.1 管理要求

6.1.1 物业服务组织应依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争。

6.1.2 应建立一套集组织架构、工作机制、资金预算与使用、项目管理、运维管理和服务管理的保障体系，保障社区智慧物业的建设与运营管理的相关基础设施和信息化系统有序运行。

6.1.3 应通过品牌形象、产品、服务等维度提升客户体验，逐步建立社区智慧物业管理服务体系，保证服务质量。

6.1.4 应贯彻以业主为中心的服务理念，建立相应的工作保障机制，实现智慧物业各项运维、服务工作正常、有序进行。

6.1.5 应确保物业管理服务人员及配套设施运行过程中的安全。

6.2 人员要求

6.2.1 物业服务组织应具备必需的相关人力资源。

6.2.2 管理人员应熟悉与智慧物业相关的政策和物业管理要求。

6.2.3 应具有满足物业管理服务需要的服务人员，特殊专业岗位的服务人员应具备相应的资格证书。

6.2.4 应定期对服务人员进行岗位技能培训和安全教育，考核合格后上岗。

6.2.5 服务人员应着装整洁，形象良好；语言表达清楚、整洁，语气温和、礼貌待人。

6.2.6 服务人员应严肃认真，爱护设施设备，按操作程序作业。

6.2.7 服务人员应安全规范使用设备，采取劳动保护措施，保证现场人员安全。

6.2.8 服务人员应定期接受智慧物业相关的业务培训和应急预案的演练。

7 建设要求

7.1 基础设施

7.1.1 硬件设备

7.1.1.1 服务中心

服务中心功能区域设置应合理，具有办公自动化、服务智能化设备。

7.1.1.2 便民终端

应设有自助缴费、政务服务终端等设备。

7.1.1.3 数据中心机房

应建设数据采集、处理、存储设施。

7.1.2 通信设施

7.1.2.1 通信管道建设应符合 GB 50373、GB/T 50374 的规定。

7.1.2.2 基础网络建设应保证通讯安全、方便接入，并保留一定余量。

7.1.2.3 网络线缆建设应符合 GB 50311 的规定。

7.1.2.4 应建设高清数字电视网络。

7.1.2.5 应配合电信运营商建设和优化移动通信网络。

7.1.2.6 应确保建筑物内部与外界的通信接续。

7.1.2.7 应统一建设无线网络，实现网络全覆盖。

7.1.3 物联网

7.1.3.1 物联网建设应符合 GB/T 33905.2、GB/T 34068、GB/T 34069、GB/T 34070、GB/T 34071 的规定。

7.1.3.2 物联网通信应符合低功耗、远距离、大量连接等要求。

7.1.3.3 应提供相应的技术措施，保证物联网安全。

7.1.4 智能感知设备

应结合智能控制系统的建设情况，合理部署感知设备，并保证感知设备有效接入物业物联网，实现设备、网络和系统之间的互联互通。

7.1.5 安全防范设施

7.1.5.1 应设置独立监控中心，实现物业智慧化管理和运行。

7.1.5.2 应设置行人、车辆出入口监控设备，包括大门出入口、机动车停车库（场）、非机动车车库的出入口、非机动车车库的充电区域、小区主要通道。

7.1.5.3 应设置重要设备区域监控设备，包括小区变（配）电机房、消防水泵房、电梯机房、防排烟机房等。

7.1.5.4 应设置重要区域监控设备，包括公共活动区域、电梯轿厢、门厅（大堂）、顶层平台等重要部位。

7.1.6 消防设施

7.1.6.1 应在消防专用通道部署视频采集或无线地磁模块等智能设备对重点区域进行感知。

7.1.6.2 应安装消防水压、水位监测智能设备。

7.1.6.3 应在消防动力设备、消防应急照明双向电源箱安装智能设备。

7.1.6.4 应安装智能电气火灾、烟感监测、温感监测等监控设备。

7.1.7 环保节能设施

7.1.7.1 应使用远程水、电、燃气智能计量设备。

7.1.7.2 应安装远程监控空气质量、水质量等环境监测仪器。

7.1.8 养老设施

应配备养老相关智能化设施设备，包括但不限于：

- a) 远程呼救中心；
- b) 行动轨迹监测；
- c) 水电气运行监测系统。

7.2 智能控制系统

7.2.1 智能卡管理

7.2.1.1 应根据管理需要，在公共、重要场所等区域，部署统一的智能卡管理系统，实现一卡通。

7.2.1.2 智能卡管理系统功能应包括电子门禁管理、智能卡服务管理等。

7.2.1.3 智能卡可采用实体卡或虚拟卡的方式实现，应具有防伪造、防篡改、可审计、可追溯的特性。

7.2.2 安防监控

7.2.2.1 安防监控系统建设应符合 GB 50348 的规定。

7.2.2.2 物业周界及重点区域应部署入侵探测报警装置。

7.2.2.3 物业区域内应设置安防监控中心，配置相应安保人员，实现监控中心 24 h 人工值守。

7.2.2.4 应综合采用联动控制技术，形成视频监控、防盗报警、周界报警、电子巡更、电子门禁等安防子系统之间的联动，并与其他系统（如信息发布系统、应急广播系统、语音提示等）构成应急联动。

7.2.3 智能停车

7.2.3.1 应在物业停车场、出入口等功能区域布置智能感知设备，实现车辆信息自动采集、自动放行等。

7.2.3.2 应提供智能停车管理服务功能，如停车场信息管理、车道信息管理、车辆移车管理、自助缴费等。

7.2.4 应急广播信息发布

7.2.4.1 信息发布系统建设应符合 GB 50314 的规定。

7.2.4.2 应在物业公共区域和物业建筑中布置扬声器，并与消防报警系统实现联动运行。

7.2.4.3 应在物业主要区域配置信息显示屏，通过显示屏进行信息引导。

7.2.4.4 应实现各显示终端播放内容的统一发布和单独发布。

7.2.5 环境监控

应在物业内的各环境监测点部署水质污染监测仪、大气污染监测仪、土质监测仪、噪声污染监测仪及传输终端设备等智能设备。

7.2.6 能源监控

7.2.6.1 应对物业区域内的用电、用水、供暖、制冷进行有效监测。

7.2.6.2 应实现统一的能耗管理和优化。

7.2.7 智能充电桩

7.2.7.1 应在物业停车场功能区域布置智能充电桩系统。

7.2.7.2 应提供直流、交流充电接口，可自主设置充电时间，支持自助缴费等功能。

7.2.8 智能照明系统

7.2.8.1 应利用物联网、有线/无线通讯、节能控制等技术，实现对物业公共区域内道路、楼内、景观等照明设施进行动态监控和数据采集。

7.2.8.2 应在物业主要道路上布设智慧路灯，实现智能照明、环境监控、视频监控等功能集成。

7.2.8.3 应在建筑物大厅、连廊及靠窗区域采用光感照明控制设备，根据日光强度自动开关灯具。

7.2.8.4 应采用红外或位置移动的照明控制设备。

7.2.9 智慧管网

7.2.9.1 应利用物联网、智能控制等技术，实现对物业区域地下管网、楼宇管网等的动态管理。

7.2.9.2 应将物业整体区域的管网分布，制成电子分布图，配合智能监测设备，实现对管网的精确定位、实时监控和精细化管理。

7.3 支撑平台

7.3.1 基本要求

支撑平台应运用云计算、大数据、物联网、人工智能等新技术，采用面向服务的架构进行设计，保障系统与系统间的交互性与开放性。

7.3.2 数据资源中心

应统一规划数据资源中心，确定内、外部数据接口，实现物业内的数据汇集、传输和交换服务。

7.3.3 云计算平台

应建立云计算平台服务。

7.3.4 大数据平台

应规划统一的大数据平台，采用大数据技术，建设集数据采集、存储、计算、挖掘、管理和展示等功能于一体的大数据平台，实现对物业数据的分析与展现。

7.3.5 应用集成

应统一规划并实现智慧物业管理各个应用服务的集成，统一物业管理各应用系统的服务接口规则，实现对物业管理应用智慧化服务的统一管理。

8 服务要求

8.1 公共信息服务

- 8.1.1 应提供生活便民指南服务，如主题宣传、小区管理、天气预报及劳动就业、计划生育、保障房等各类公共信息和政策。
- 8.1.2 应提供重大消息发布服务，如重要热点事件、紧急情况发布等。
- 8.1.3 应提供物业服务，如物业服务告知、快速缴费、便捷报修等。
- 8.1.4 应提供投诉建议服务，如在线对物业服务进行投诉或提出建议意见、投诉处理进程实时查询等。
- 8.1.5 对接房屋网签备案、住房公积金、住房保障、城市管理、医保、行政审批、公安等政务服务平台，适时开展服务。

8.2 小区管理服务

8.2.1 房屋管理

- 8.2.1.1 应利用信息技术手段实现小区房屋基本信息和租赁信息等的动态管理。
- 8.2.1.2 应利用信息技术手段为业主和居民提供房屋买卖、租赁等中介服务。

8.2.2 物业管理

- 8.2.2.1 应利用视频监控网络、人脸识别系统、物联网、传感器及小区宽带网络构成物业管理系统，对居住区内的人员、车辆、安防、公共秩序进行日常管理，对小区道路、楼梯、电梯、健身器材等公共设施进行日常检修与维护。
- 8.2.2.2 应在小区内部署智能垃圾箱，对垃圾满溢程度进行自动监测，并对垃圾分类情况进行监督、宣传和引导。
- 8.2.2.3 应在小区内部署智能垃圾分类回收柜，满足小区居民垃圾分类自助回收的需求。
- 8.2.2.4 应利用信息技术手段对区域内商铺的信息进行在线录入、更新和维护，实现对商铺信息的动态管理。
- 8.2.2.5 应采用智慧停车系统，实现车辆出入管理、停车引导、车位信息动态感知、反向寻车、精确计费等智慧停车服务，应具备扫码支付、刷脸支付、ETC、无感支付等至少 1 种线上支付方式。

8.3 便民服务

8.3.1 物业服务

- 8.3.1.1 应利用信息技术手段，实现房屋本体与公共设施的在线报修、修理状态查询、评价投诉等。
- 8.3.1.2 应建立物业质量评价机制，利用信息技术手段实现对物业服务质量和评价。
- 8.3.1.3 应利用信息技术手段为社区居民提供覆盖水、电、气、暖等领域的便民缴费服务。
- 8.3.1.4 应为有使用智能技术终端设备困难的老年人提供培训服务，帮助老年人掌握智能技术终端设备使用技术。

8.3.2 生活服务

- 8.3.2.1 应利用信息技术手段，实现小区末端物流配送，为社区居民提供快递收寄自助式服务。
- 8.3.2.2 应整合社区周边餐饮、超市、便利店等商业资讯，通过多种信息发布渠道向社区居民推送。

8.3.2.3 应利用信息技术手段为社区居民提供保姆、护理、保洁、餐饮配送、家庭管理等家政服务的在线预约、咨询、投诉及支付等服务。

8.3.2.4 应利用信息技术手段为社区居民提供邻里社交、物品交换、回收利用等服务。

8.3.3 养老服务

8.3.3.1 应为居家老人提供老年人养生、老年人活动、老年人服务机构等相关信息。

8.3.3.2 应利用信息技术手段为居家老人提供远程看护、上门服务、安全预警、紧急支援、维修等居家养老服务。

8.3.3.3 应利用信息技术为居家老人提供远程监护服务，通过水、电、气使用状况的家居智能检测产品或可穿戴设备监测老年人的活动状况、生命体征、位置信息等。

8.4 管理保障

8.4.1 应设立相应的智慧物业管理组织架构，负责对智慧物业的规划、建设和运维管理。

8.4.2 应建立完善的智慧物业各项管理保障制度。

8.4.3 应建立包括客户满意度调查和客户投诉处理的流程，并建立快速响应的流程，以提高客户服务质量和管理水平，增强客户满意度。

8.5 安全保障

8.5.1 应建立和完善质量安全管理体系和关键质量控制点，建立保障智慧物业安全建设和运行的相关措施和应急方案，在智慧物业建设和运行过程中消除影响质量安全的因素。

8.5.2 应建立质量安全事故报告制度、责任追究制度、监测记录制度和安全应急处理制度，严密监测智慧物业建设和运行各环节中的运转情况。

8.5.3 应建立智慧物业建设和运行追溯体系。

8.5.4 应设立质量安全管理部门并配备相应的管理人员。

9 评价与改进

9.1 一般要求

9.1.1 应明确社区智慧物业的建设与运营管理服务标准，保留服务相关记录。

9.1.2 应建立社区智慧物业的建设与运营管理服务评价和改进机制，按照要求定期开展服务质量考核与检查。

9.2 评价程序

9.2.1 每年应至少开展 1 次自我评价，对所有服务项目及服务人员进行全面客观的评价，对发现的问题制定整改措施并对整改后的结果进行复查。

9.2.2 应通过下列程序进行评价：

- a) 建立评价机制；
- b) 成立评价组织；
- c) 制定评价方案；
- d) 评价实施；
- e) 数据分析与编写评价报告；

f) 评价结果处理。

9.3 客户满意度、满意率评价

9.3.1 自行开展或委托第三方组织进行客户满意度调查，每年应至少开展 1 次。

9.3.2 应制定合理的调查方案，明确抽样样本、数据收集方法、调查问卷内容。

9.3.3 应对调查结果形成调查报告，满意度调查结果可作为服务与管理持续改进的依据。

9.4 改进

9.4.1 应对评价结果进行分析，制定改进方案并实施，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

9.4.2 应及时处理业主或物业使用人投诉、建议，并对处理结果进行回访。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.9—2006 社区服务指南 第9部分：物业服务
 - [2] GB/T 33745—2017 物联网 术语
-