|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 35.240.99 |
| CCS | L 67 |

团体标准

T/CASMES XXXX—XXXX

现代社区管理平台

Modern community management platform

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国中小企业协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc181882797)

[1 范围 1](#_Toc181882798)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc181882799)

[3 术语和定义 1](#_Toc181882800)

[4 界面设计 1](#_Toc181882801)

[5 功能 1](#_Toc181882802)

[6 性能 4](#_Toc181882803)

[7 接口 4](#_Toc181882804)

[8 调试和评估验收 4](#_Toc181882805)

[9 安全管理 5](#_Toc181882806)

[10 运维 6](#_Toc181882807)

[11 持续改进 7](#_Toc181882808)

1. 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。

本文件由汇智睿晟（杭州）信息技术有限公司提出。

本文件由中国中小企业协会归口。

本文件起草单位：汇智睿晟（杭州）信息技术有限公司。

本文件主要起草人：XXX。

现代社区管理平台

* 1. 范围

本文件规定了现代社区管理平台建设的界面设计、功能、性能、接口、调试和评估验收、安全管理、运维和持续改进。

本文件适用于现代社区管理平台的建设。

* 1. 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 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 20272 信息安全技术 操作系统安全技术要求

GB/T 20273 信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求

GB/T 28827.2 信息技术服务 运行维护 第 2 部分：交付规范

GB/T 28827.3 信息技术服务 运行维护 第 3 部分：应急响应规范

GB/T 29765 信息安全技术 数据备份与恢复产品技术要求与测试评价方法

GB/T 34998 移动终端浏览器软件技术要求

GB/T 41479 信息安全技术 网络数据处理安全要求

GM/T 0054 信息系统密码应用基本要求

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 界面设计

平台界面设计应简洁明了，简单易用，应能使平台用户快速找到所需功能和信息。

平台应提供多语言界面，满足不同地区用户的需求。

平台各个模块的界面风格和操作习惯应一致。

平台应能适应不同终端设备（如电脑、平板、手机），在不同分辨率和屏幕尺寸下应能良好显示效果。

* 1. 功能

平台功能包括但不限于：

1. 工作台信息展示：
   1. 待处理的投诉事件、报修事件；
   2. 每月人员出行方式的统计；
   3. 人口数量、租客数量、事件数量、出入口数量、住宅数量等基础信息；
   4. 历史公告展示；
   5. 待审核的业主认证信息和人脸识别门禁在线状态的统计和安装数量的统计。
2. 基础信息管理：
   1. 小区管理；
   2. 社区管理；
   3. 楼栋管理；
   4. 单元管理；
   5. 房屋信息管理；
   6. 住户信息管理；
   7. 出入口管理；
   8. 场地管理；
   9. 耗材管理；
   10. 物业公司管理。
3. 业主服务：
   1. 业主审核；
   2. 报修处理；
   3. 投诉建议；
   4. 租赁管理；
   5. 问卷调查；
   6. 投票表决；
   7. 业主自治；
   8. 会议管理。
4. 智慧门禁：
   1. 设备信息管理；
   2. IC 卡信息管理；
   3. IC 卡设备文件管理；
   4. 广告信息管理；
   5. 出行信息记录；
   6. 门禁设备数据日志、查看、新增；
   7. IC 卡自动下发、编辑、删除；
   8. 远程开门；
   9. 远程重启；
   10. 设备配置；
   11. IC卡删除、查看；
   12. 远程升级；
   13. 列表查看；
   14. 日志查看；
   15. 设备数据对接。
5. 物业管理：
   1. 人员管理；
   2. 岗位管理；
   3. 台账管理；
   4. 收支管理；
   5. 巡更管理；
   6. 排班管理；
   7. 社区公告；
   8. 社区广告。
6. 小区服务：
   1. 服务分类；
   2. 付费服务；
   3. 商家优惠；
   4. 订单管理等。
7. 智慧烟感：
   1. 实时探测烟雾是否存在，检测可见颗粒；
   2. 烟雾和火灾危险报警；
   3. 报警信号上传平台；
   4. 短信通知报警消息。
8. 收费服务：
   1. 物业可动态设置计费规则，自动生成费用报表；
   2. 业主可线上缴纳物业费。
9. 社区商城：
   1. 商家入驻；
   2. 社区商城产品维护；
   3. 社区商城首页管理；
   4. 团购活动维护；
   5. 设置分成比例。
10. 停车管理：
    1. 小区车场汇总统计；
    2. 车场列表查询；
    3. 单个车场统计；
    4. 车场详情查看；
    5. 收费规则查看；
    6. 通行规则查看；
    7. 提前出场二维码下载；
    8. 月租车新增；
    9. 月租车查看；
    10. 月租车续期；
    11. 续期记录查看；
    12. 月租车批量导入、删除；
    13. 月租车模板下载、上传；
    14. 场内车辆查询、查看、删除；
    15. 通行记录查询、删除；
    16. 账单记录查询、查看；
    17. 异常记录查询。
11. 系统管理：
    1. 设置平台用户的角色权限、对应的管理小区；
    2. 设置系统页面顶部菜单。
    3. 性能

平台应满足日常访问最高峰值要求，具备软件升级能力。

平台服务器与数据库应支持系统的高并发等要求，兼容浏览器，数据接口基于标准的互联网协议，宜兼容与其他系统的数据交换。

平台应支持移动应用，移动终端浏览器软件应符合 GB/T 34998 的相关规定。

平均响应时间应小于 2 s。

平台应具有重要数据的备份方案，数据备份应符合 GB/T 29765 的相关规定。

平台的架构应具有可扩展性和开放性，应提供硬件冗余配置方案，易于升级与扩容。

* 1. 接口

应建立与其他系统的信息接入机制，宜使用开放的、规范的、可扩展的方式进行采集或接收。

与其他系统的接口集成文档应明确：

1. 接口目的；
2. 接口功能；
3. 接口物理特性；
4. 通信协议；
5. 接口测试；
6. 接口各方职责；
7. 接口点表。

接口信息传输速率应满足平台功能要求。

* 1. 调试和评估验收

应在系统安装完成后进行调试。

调试前应具备下列条件：

1. 平台软件已按设计要求安装完毕；
2. 已制定调试和试运行方案；
3. 根据使用说明书校验功能的正常工作及数据实时性、准确性。

平台建成后应在第三方功能、性能、安全测试和网络安全等级保护测评后，进行初步验收，初步验收通过之后，转入试运行。

平台连续、安全、稳定试运行 1 个月后，组织竣工验收。验收不合格的应限期整改，整改完毕后进行试运行、复验；复验不合格，应再次整改并试运行、复验，直至验收合格。

* 1. 安全管理
     1. 一般要求

平台的安全管理宜按照 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 20272、GB/T 20273 相应规定执行。

* + 1. 数据安全

应能检测到重要数据在传输过程中完整性受到破坏，并在检测到完整性错误时采取必要的恢复措施。

应对重要数据进行加密存储。

数据处理应符合 GB/T 41479 的要求。

应采用加密协议或其他有效措施实现重要数据传输保密性。

* + 1. 访问控制

应由授权主体配置访问控制策略，结合密码、短信验证、指纹等多因素认证手段，并严格限制默认账户的访问权限。平台密码应用应符合 GM/T 0054 的规定。

应授予不同账户为完成各自承担任务所需的最小权限，严格限制不同用户对系统和数据的访问权限。

* + 1. 日志管理

应具备自动对任务处理中产生的详细操作和数据进行生成日志的能力。

日志应能安全存储，具体要求包括：

1. 应在受限访问权限的情况下进行安全存储；
2. 应具备安全加密、备份和恢复能力；
3. 日志存储时间应不少于 6 个月。
   * 1. 网络安全

平台网络安全等级保护应符合 GB/T 22239—2019 中第二级安全要求。

平台不应承载高于其安全保护等级的业务系统。

平台应建立安全防护机制，对网络进行 24 h 不间断监控，能检测到网络攻击行为。

* + 1. 运行环境安全

应使用正版、稳定的服务器版操作系统，定期升级系统补丁，加强对密码的分级管理措施。

数据库应采用科学的管理方法，对数据进行分区分库存储；数据库系统的密码和权限应分级管理。宜使用数据库备份软件，定期对数据库中的数据进行备份。

应使用主流应用服务器软件，应用服务器软件宜安全性高、稳定性好。

应安装正版高性能杀毒软件，制定安全措施，定期升级病毒库，防止病毒感染。

* 1. 运维
     1. 运维人员

平台应安排专人进行管理，配置专职安全管理人员并明确各系统角色权限、责任和风险。

平台应具备用户分层分类功能，满足不同用户不同权限的需求。

技术运维人员应有从事平台运维的能力。

平台运维人员应遵从安全管理规定，定期进行安全意识教育和培训。

* + 1. 运维安全

运行维护基本要求应符合 GB/T 28827.1 的要求，运行维护的交付应符合 GB/T 28827.2 的要求，运行维护的应急响应符合 GB/T 28827.3 的要求。

应建立完善的运维保障机制，配备专门的运维人员。

应根据物业管理、业主使用需求和系统安全分析确定系统的访问控制策略。

应定期进行漏洞扫描，对发现的系统安全漏洞及时进行修补。

应安装系统的最新补丁程序，在安装系统补丁前，应先在测试环境中测试通过，并对重要数据进行备份后，方可实施系统补丁程序的安装。

应建立系统安全管理制度，对系统安全策略、安全配置、日志管理等方面做出具体规定。

应依据操作手册对系统进行维护，详细记录操作日志，不允许进行未经授权的操作；应定期对运行日志进行分析，及时发现异常行为。

应建立健全的数据对接维护机制，设置专人负责数据对接运维工作，并定期整理信息。

运维人员账号应实行权限管理，定期修改账号密码。

* + 1. 运维制度

应建立运维管理的工作机制，制定以下制度：

1. 日常运维管理制度，包括运维操作规程、人员日常操作管理等；
2. 运维过程管理制度，包括运维各个环节管理、操作流程等。

应建立运维管理制度制定、发布、维护和更新的机制，定期修订和完善运维管理制度。

* + 1. 软件和数据维护

应对应用系统与数据资源进行管理和维护，根据物业、业主、商户等管理内容变化情况，及时进行相应的更新，保证系统正常运行。

应建立数据维护和更新机制，保证物业管理信息、业主信息等数据的安全性、完整性。

* + 1. 应急处置

应制定平台运行异常应急恢复方案，定期组织演练。应急恢复方案应包括网络、硬件设备、软件系统等异常情况的处置方案和应急操作手册，确保平台安全高效运行。

聘请专业人员定期对平台进行巡检，发现问题应及时处理。

* 1. 持续改进
     1. 反馈评价机制

宜建立平台反馈评价机制，将用户的反馈意见作为进一步改进平台的参考依据。

* + 1. 改进机制

宜定期组织专家或第三方机构对平台运行情况进行评价，根据其提供的服务效果实行有针对性的改进。

