

《智慧物业服务和数据交换规范》解读

《智慧物业服务和数据交换规范》已于 2024 年 04 月 22 日发布，于 2024 年 05 月 01 日实施，现就编制背景、主要内容解读如下：

一、为什么编制《智慧物业服务和数据交换规范》

物业管理是一项重要而又繁琐的工作，它的运营效率和质量直接关乎消费者和业主的生活体验和生命安全，也代表着企业品牌形象，在传统的物业管理中，由于没有信息化的系统，所有日常管理工作，都是人工维护、人工记录，所有的资料档案都是纸质的，无法实时快速查询每一个设备信息，从而造成物业管理效率低下。为提升企业管理水平，提高企业市场竞争力，部分物业企业以信息化为手段，构建物业服务平台，将人员管理、日常服务、收费记录等，引入信息系统中，大大提高了物业管理水平和服务的效率。

2020 年 12 月 15 日，住房和城乡建设部与工业和信息化部、公安部、商务部、卫生健康委、市场监管总局等六部门联合发布的《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》（建房〔2020〕99 号）。支持物业服务企业联合建设通用、开放的智慧物业管理服务平台，降低平台建设运营成本，提高服务资源整合能力。鼓励大型物业服务企业开放自有智慧物业管理服务平台功能，拓展服务范围，为中小物业服务企业提供平台支撑和

技术支持。引导各类智慧物业管理服务平台加强与电商、科技、金融、快递等第三方平台互联互通，实现资源对接、互补。《住房和城乡建设部关于开展新型城市基础设施建设试点工作的函》（建改发〔2020〕152号）、住房和城乡建设部等部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）等要求，稳步推进智慧物业建设试点工作，不断提高住宅小区物业服务智能化、数字化水平。

根据《深圳经济特区物业管理条例》，我市物业管理实行业主自治、专业服务与政府监督管理和指导相结合的原则。为充分发挥政府监督管理作用，推进物业服务管理工作规范化、标准化、精细化，加强物业监管，构建宜居宜业的和谐环境，深圳市住房和建设局着力搭建智慧物业监管平台，通过信息化技术手段，推动智慧物业监管平台与各类物业服务平台的对接，实现信息的共享，进一步促进物业服务行业的监管。由于不同物业企业所使用的平台不同，平台所承载的物业服务信息不同，因此，需要在满足物业监管的基础上，明确物业服务平台的基础数据结构、数据交换范围、接口约定、标准规范要求等，促进深圳市物业监管数据交换、信息资源共享，进一步提升深圳物业管理服务水平和效率，因此，智慧物业监管数据结构和数据交换的规范化、标准化势在必行。

二、总体结构和部分内容说明

（一）范围

给出了本文件规定的内容和适用的范围。

本文件适用于深圳市范围内的智慧物业管理服务平台功能要求，以及智慧物业管理服务平台与深圳市物业管理信息平台之间的数据交换。

（二）规范性引用文件

给出了本文件规范性引用文件的情况。

（三）术语和定义

给出了本文件涉及的术语和定义的情况。

（四）总体要求

本章节从制度建设、信息化管理等方面规定智慧物业服务和数据交换的总体要求。本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

（五）数据元的数据类型和数据格式

本章节规定了数据项相关的数据类型、数据格式，共包含字符型、数字型、日期型、日期时间型、布尔型、二进型六种类型。本章节主要参考了 GB/T 7408《数据元和交换格式 信息交换日期和时间表示法》，并根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

（六）功能要求

6.1 基础信息管理

从物业服务企业实际管理需求出发，包含物业管理区域基础

信息、物业服务企业信息、智慧物业管理服务平台信息等功能要求。本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作的开展的实际需要编写。

6.2 设施设备管理

本章节主要从设施设备线上化、巡检计划管理、保养计划管理、设备故障管理等方面进行规定；同时建议设施设备满足智慧物联手段、物业管理区域环境监测设备的管理、3D 可视化应用平台等方面要求。

本章节主要参考了 SZDB/Z 172 《物业共用部位设施设备编码规范》，并根据深圳市智慧物业服务建设工作的开展的实际需要编写。

6.3 智慧人行管理

智慧人行管理主要从物业管理区域内的大门门禁、单元门禁进行管理，包括但不限于刷卡开门、手机开门、生物识别开门、出入管理、访客管理、物品放行、数据统计等方面进行规定；同时宜提供授权管理、状态监测、黑白名单管理、通行记录、数据统计等功能。

本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作的开展的实际需要编写。

6.4 智慧车行管理

本章节主要从车牌识别、月卡管理、在线缴费、电子发票、异常开闸、数据统计等方面进行规定；同时宜提供数据查询、数

据分析、数据上报等功能。

本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

6.5 电梯安全管理

本章节主要包括电梯安全管理的要求。

本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

6.6 消防安全管理

本章节主要包括消防安全管理的要求。

本章节主要根据《深圳经济特区消防条例》及深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

6.7 公共保洁管理

本章节从保洁标准、保洁计划、保洁任务、现场打卡、数据统计对公共保洁管理相关功能要求进行详细的说明。

本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

6.8 绿化养护管理

本章节从绿化标准、绿化资料、养护任务、现场打卡、数据统计对绿化养护管理相关功能要求进行详细的说明。

本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

6.9 安全防范管理

本章节主要从智能巡更、在线监控进行规定；同时宜提供消防平台对接、高空抛物监测、电动自行车入梯监测、有限空间现场作业监测、应急管理等功能。

本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

6.10 客户服务

本章节主要从入住业务办理、装修管理、报事报修、投诉建议、咨询服务进行规定；宜包括云坐席、客群网格、客户标签、客户拜访、满意度调查等方面。

本章节主要根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

6.11 生活服务

本章节包含在线商城、居家养老、在线教育、家政服务、房屋租赁五个方面。

（七）数据交换

本章节主要从数据交换规则、数据接口约定、接口调用授权、接口调用返回码等方面对数据交换相关功能要求进行界定。

（八）数据结构

本章节明确了智慧物业服务与数据交换需要提供的数据结构。

本章节主要根据 SZDB/Z 172《物业共用部位设施设备编码规范》及深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

（九）安全管理

本章节从交换事务标识、身份鉴别、安全传输、操作抗抵赖、过程追溯、数据质量控制、运行管理等进行规定。

本章节主要参考了 GB/T 28827.1—2012《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》、GB/T 28827.2—2012《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》、GB/T 28827.3—2012《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》、GB/T 22239—2019《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》，并根据深圳市智慧物业服务建设工作开展的实际需要编写。

三、附则

本文件由深圳市住房和建设局提出并归口，起草单位有成都鹏业软件股份有限公司、深圳市标准技术研究院、深圳市四格互联信息技术有限公司、深圳市彩生活服务集团有限公司、深圳市一应科技有限公司、深圳市万物云科技有限公司、深圳市益环科技有限公司。