

《智慧物业服务和数据交换规范》（送审稿）

编制说明

一、项目背景

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服务监管平台，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及数据交换的规范化、标准化势在必行。

二、工作简况

（一）任务来源

2022年5月，深圳市市场监督管理局发布《深圳市市场

监督管理局关于下达 2022 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，《智慧物业服务和数据交换规范》获深圳市地方标准立项。

（二）主要起草过程

制定《智慧物业服务和数据交换规范》主要经历了以下阶段：

1. 前期研究阶段

2021 年 5 月-2022 年 4 月，在深圳市住房和建设局的主导下，开展智慧物业服务和数据交换相关调查研究工作，经过多番会议研讨确定标准研制的方向和框架。

2. 立项阶段

2022 年 5 月，《智慧物业服务和数据交换规范》获深圳市地方标准立项。完成标准研制工作方案，并成立正式的标准编制组，建立工作联络机制。

3. 组织起草阶段

2022 年 5 月-2022 年 6 月，编制组参考现阶段深圳市智慧物业服务平台建设现状，广泛调研、吸收北京、上海、广州等城市先进经验，明确《智慧物业服务和数据交换规范》的适用范围以及框架结构。

2022 年 6 月-2022 年 7 月，编制组实地走访已建、在建的智慧物业平台，并根据调研成果分析总结，逐步细化完善标准内容，形成工作组讨论稿。

2022 年 7 月，结合深圳建设实际，编制组经多次会议讨

论修改，持续完善标准内容，形成初稿。

2022年8月，编制组就标准初稿进行多次探讨、召开内部研讨会，结合深圳智慧物业发展需求，进一步完善标准文本，形成征求意见稿。

4. 征求意见阶段

2022年8月-2023年6月，编制组走访相关物业服务公司，就征求意见稿进行讨论，征求相关方的意见，并根据反馈意见修改征求意见稿。

2023年9月，深圳市住房和建设局书面征求了各市、区相关部门的意见，同期，通过深圳市住房和建设局官网公开征求社会公众意见，并将征求意见汇总整理，形成标准送审稿。

三、地方标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

本文件规定了深圳市智慧物业服务和数据交换的基本规定、总体要求、基础信息管理、设施设备管理、智慧人行管理、智慧车行管理、公共保洁管理、绿化养护管理、公共安防管理、客户服务管理、增值服务、数据交换、安全管理等内容。

本文件依据 GB/T 5271.1—2000《信息技术 词汇 第1部分：基本术语》、GB/T 7408《数据元和交换格式 信息交换 日期和时间表示法》、GB/T 18221—2000《信息技术

程序设计语言、环境与系统软件接口 独立于语言的数据类型》、GB/T 18391.1—2009《信息技术 元数据注册系统(MDR) 第1部分：框架》、GB/T 19488.1—2004《电子政务数据元 第1部分：设计和管理规范》、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 39054—2020《社区教育服务规范》、SZDB/Z 172《物业共用部位设施设备编码规范》相关要求，同时总结和提炼深圳市智慧物业服务平台建设实践经验和未来发展需求编制而成。

四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

（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服务活动，以及智慧物业监管平台与智慧物业服务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。

本章节主要规定了“智慧物业服务”、“数据”、“数据元”、“值域”、“数据类型”、“数据格式”六个术语。

“智慧物业”指以现代科学技术特别是信息网络技术、移动技术、语音技术为主要支撑,建立在传统物业服务基础上的新的商业模式、服务方式和管理方法的物业服务企业。

“数据”指信息的可再解释的形式化表示,以适用于通信、解释或处理。

“数据元”指由一组属性规定其定义、标识、表示和允许值的数据单元。

“值域”指允许值的集合。

“数据类型”指一些可区分的值的集合,这种区别由这些值的性质以及对这些值的运算所表征。

“数据格式”指从业务的角度规定的数据元值的格式需求,包括所允许的最大和/或最小字符长度,数据元值的表示格式等。

（四）基本规定

本章节规定了数据项相关的数据类型、表示形式及必要的说明,共包含字符型、数值型、日期型、年份型、月份型、布尔型六种类型。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。

（五）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。

（六）基础信息管理

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、智能信息管理系统信息等功能要求，并对需要提供的数据结构进行明确。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。

（七）设施设备管理

本章节功能设置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、物业管理区域绿化环境监控设备的管理、3D 可视化应用平台等方面要求。

数据结构方面从设施设备信息、设施设备保养、设施设备维修、设施设备巡检四个方面进行详细的界定。

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开展的实际需要编写。

（八）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、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。

数据结构主要包含通行量、访客量等方面的要求。

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。

（九）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。

智慧车行数据结构主要包含临时车入场量、临时车出场量、固定车入场量、固定车出场量、车位空余量等方面的要求。

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。

（十）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、数据统计等对公共保洁管理相关功能要求进行详细的说明，并对公共保洁模块数据结构进行详细界定。

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。

（十一）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、数据统计等对绿化养护管理相关功能要求进行详细的说明，并对绿化养护模块数据结构进行详细界定。

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。

（十二）公共安防管理

本章节包含公共安防管理的基础要求和升级要求两方面。基础要求主要从智能巡更、在线监控等方面进行规定；升级要求主要从消防平台对接、高空抛物监测、电动车入梯

监测、应急管理等方面进行要求。同时，对公共安防模块数据结构进行详细界定。

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。

（十三）客户服务管理

本章节包含客户服务管理的基础要求和升级要求两方面。基础要求主要从报事报修、投诉建议、咨询服务、入住业务办理、装修管理等方面进行规定；升级要求主要从云坐席、客群网格、客户标签、客户拜访、满意度调查等方面进行要求。

客户服务数据结构主要包含服务类型、服务数量、满意度等方面的要求。

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。

（十四）增值服务

本章节包含在线商城、居家养老、在线教育、家政服务、房屋租售五个方面。

1. 在线商城

本部分从在线商品购买、在线服务购买等方面对公共保洁管理相关功能要求进行详细的界定。

在线商城数据结构主要包含日期、访问量、订单量等方面的要求。

2. 居家养老

本部分从老人档案管理、健康状况管理、服务呼叫、一

样平台等方面对居家养老相关功能要求进行详细的界定。

居家养老数据结构主要包含日期、服务次数等方面的要求。

3. 在线教育

本部分从与线上教育平台对接、与专业培训机构对接等方面对在线教育相关功能要求进行详细的界定。

在线教育数据结构主要包含日期、服务次数等方面的要求。

4. 家政服务

本章节指出家长服务宜满足的相关功能。

家政服务数据结构主要包含日期、服务次数等方面的要求。

5. 房屋租售

本章节指出房屋租售宜满足的相关功能。

房屋租售数据结构主要租房信息发布次数、售房信息发布次数等方面的要求。

本章节主要参考了 GB/T 39054—2020《社区教育服务规范》，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。

（十五）数据交换

本章节主要规定了接口定义方式、接口调用方式、接口调用鉴权为、接口调用返回码等，为便于理解，并提供相关示例。

（十六）安全管理

本章节从智慧物业平台的建设、使用的安全角度出发，对安全管理，包含权限控制、重要数据加密、数据备份、系统日志、运行维护要求等进行规定。其中，系统运行维护应符合 GB/T 28827.1 的要求；系统运行维护的交付应符合 GB/T 28827.2 的要求；系统运行维护的应急响应符合 GB/T 28827.3 的要求。系统应达到公安部二级等保的要求。

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》，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。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件未涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧处理依据和结果

本文件无重大分歧意见。

七、实施标准的措施建议

拟通过开展标准的宣贯、培训和标准实施跟踪检查等方式推动标准实施。