

# 团 体 标 准

T/GZBZ 26—2022

---

## 住宅小区智慧物业服务评价标准

Evaluation standard for smart property service of residential quarters

2022-05-10 发布

2022-05-20 实施

---

广州市物业管理行业协会  
广州市标准化协会

联合发布



## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评价对象及条件 .....	2
5 评价指标 .....	2
6 评价等级 .....	3
附录 A（规范性） 住宅小区智慧物业服务评价要求 .....	5
参考文献 .....	17



## 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。

本文件由广州市物业管理行业协会提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广州市物业管理行业协会、广州市标准化协会、广州越秀物业发展有限公司、碧桂园生活服务集团股份有限公司、广州市万科物业服务有限公司、中海物业管理广州有限公司、广州珠江城市管理服务集团股份有限公司、广东宏德科技物业有限公司、广州市佳宁高科物业管理有限公司、广州市邻里智联科技有限公司、广东公诚设备资产服务有限公司、广州一碑网络科技有限公司、广州市捍御者信息科技有限公司、广州诺谱盾信息科技有限公司、浙江大华技术股份有限公司、广州市新一方物业管理有限公司、中国移动通信集团广东有限公司广州分公司、中国联合网络通信有限公司广州市分公司、深圳市四格互联信息技术有限公司、广州宝露智能科技有限公司。

本文件主要起草人：李永新、鲁军、聂金伟、欧洋、邓宇杰、陈作勤、王丽、刘旭、张立伟、韩伯诗、崔宁、周谱、赖杰琦、张路平、耿勇、高峰、周宏贤、覃绮霞、汪莉、林烁彬、王富才、刘斯洪、方海燕、林嘉欣、吴志强。



## 引 言

随着信息科技的快速发展，诸如物联网、大数据和云计算等信息技术相继出现，智慧交通、智慧市政等新兴理念得到实践推广，国家已经提出规划和建设智慧城市。智慧物业项目作为城市发展的需要和必然趋势，在智慧城市建设中肩负着重要责任。智慧物业项目更是智慧城市建设的重要组成部分，是解决城市管理、环境污染等问题的重要手段；是预防和监控自然灾害、安全事故的重要措施；是建设领域生态文明建设的重要内容，是新型城镇化建设集约化、绿色、低碳发展的重要途径。为了更好的配合广州市的智慧城市建设，广州市物业管理行业协会根据广州市住房和城乡建设局要求，组建了编制组，在认真总结实践经验，充分征求意见基础上制定了本文件。

本文件主要针对住宅类物业业态，旨在规范和指导本协会会员单位中物业服务企业的智慧化住宅小区建设和应用服务水平的提高，统一住宅小区的智慧化物业项目评价方法。

在本文件的实施、应用过程中，希望各单位注意收集资料，总结经验，并将需要修改、补充的意见和有关资料提交广州市物业管理协会秘书处，以便以后修订时参考。





# 住宅小区智慧物业服务评价标准

## 1 范围

本文件规定了住宅小区智慧物业服务评价的术语和定义、评价对象及条件、评价指标和评价等级。本文件适用于广州市住宅小区智慧物业服务的评价。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **智慧物业服务 smart property service**

以人为本、以客户为中心，综合应用移动互联、大数据、物联网等新一代信息科技手段，整合社区资源、对接政府平台，为住宅小区居民提供安全、高效、便利的高智能服务。

### 3.2

#### **基础智能化系统 rudimentary intelligent system**

以网络基础设施、智能化硬件设备、软硬一体的智能化系统为主，由通信基础设施、车辆管理、设备管理、安全管理四类系统组成。不同功能的四类系统，通过智慧物业服务平台实现集成，以形成具有信息汇集、资源共享及优化管理等综合功能的集成系统，通过应用计算机网络技术、控制技术、物联网技术、通讯技术和大数据云计算技术，将不同小区内不同功能的设施设备的系统通过统一的信息平台实现集成管理。结合智慧物业服务平台的基础业务信息，在中央控制台集中调度、统一协调，快速反应。

### 3.3

#### **通信基础设施 communication rudimentary facilities**

小区内语音、数据、图像传输的基础，同时与外部通讯网络（如公用电话网、综合业务数字网、计算机互联网、数据通信网及卫星通信网等）相联，确保信息畅通。包含：移动信号覆盖系统、综合布线系统、计算机网络系统、机房工程及云存储设施。

### 3.4

#### **车辆管理系统 car parking management system**

对小区内的各类机动车进行智能管理，确保区内机动车停放便捷、安全、有序。包含：停车收费管理系统、车位引导系统、反向寻车系统。

### 3.5

#### **设备设施管理系统 equipment and facility management system**

对小区内的机电设施设备系统进行监控管理，及时掌握重要设备的运行状况，故障报警，及能耗检测等。包含供配电管理系统、能耗管理系统、给排水管理系统、电梯管理系统等。

### 3.6

#### **安全管理系统 safety management system**

采取智能化系统，有效组合，对出入小区的人员进行辨识，管控，保障小区内的业主和使用人的安全，提供安全、舒适、便捷的生活和工作环境。包含视频安防监控系统、可视对讲系统、出入口门禁控制系统、周界入侵报警系统、巡更系统、背景音乐广播系统、信息发布系统等。

### 3.7

#### **智慧物业平台 smart property system**

以移动互联网技术为核心，通过各类软件平台，以移动端（包括但不限于 APP、公众号、小程序等）形式，集成联动基础智能化系统，将物业企业内部员工与外部业主、使用人、政府机构、供应商等相关方构建成一个文明、和谐的社区智慧物业生态圈。

### 3.8

#### **物业服务平台 property service system**

使用计算机软件办公自动化系统，记录物业服务的各种信息、通过手机前端与电脑后台操作管理。包括基础信息管理、物业收费管理、报事报修管理、物料管理、内部巡查管理等模块。

### 3.9

#### **社区服务平台 community service system**

建立互联网化的平台软件系统，由社区业主、政府、社区商家、社区养老服务提供商等多方共同使用，在平台上实现商品与服务的交易，以及政务信息的投放与获取。包含商业及便民服务、居家养老服务、政务服务三类模块。

## 4 评价对象及条件

4.1 参评项目需坐落在广州市，有明确的产权归属，物业管理公司的登记注册地在广州市并依法纳税，且同时满足以下条件。

- a) 住宅项目建筑面积达到一定的规模。纯住宅的项目，其总户数需在 1000 户及以上；商住混合项目，其住宅部分总户数不少于 500 户。
- b) 住宅项目在完成竣工验收备案并投入使用满一年后，入住率达 50%及以上。
- c) 住宅项目应在两年内无重大安全责任事故。
- d) 住宅项目的规划、施工建设、运营符合国家相关法律法规及强制性标准的规定。
- e) 住宅项目具有市住建局核发的《建设工程竣工验收备案表》。
- f) 住宅项目具有市规划局核发的《建设工程规划许可证》。

4.2 参评项目要求如下：

- a) 住宅项目全面运用基础智能化系统和智慧物业平台；
- b) 基础智能化系统包括：通信基础设施、车辆管理系统、设备设施管理系统、安全管理系统；
- c) 智慧物业平台包括：物业服务平台、社区服务平台、移动端、集成管理、信息安全；
- d) 对接外部平台功能包括：对接广州市智慧物业管理服务平台、对接广州市公安局社会资源数据汇聚平台、对接广州市 CIM 平台。

## 5 评价指标

5.1 智慧物业服务等级评定根据一级指标、二级指标、三级指标进行评定，各级指标内容见表 1，评定总分 100 分，乘以老旧小区系数后，不得超过 100 分。加分项合计 10 分，直接在总分的基础上加分（不计算权重）。

## 5.2 计分方式如下：

- a) 总分=（ $\Sigma$ 一级指标评分项得分） $\times$ 老旧小区系数+（ $\Sigma$ 加分项得分）；  
 b) 一级指标得分= $\Sigma$ （二级指标的评分项得分 $\times$ 权重）；  
 c) 二级指标得分= $\Sigma$ （三级指标的评分项得分）。

5.3 控制项为红线项，如不满足，则无法进入评分项、加分项环节，整个三级指标得分为零。

5.4 二级指标各部分的权重如下：通信基础设施（5%）、车辆管理系统（9%）、设备设施管理系统（8%）、安全管理系统（20%）、物业服务平台（10%）、社区服务平台（10%）、移动端（10%）、集成管理（5%）、信息安全（10%）、对接广州市智慧物业管理服务平台（7%）、对接广州市公安局社会资源数据汇聚平台（1%）、对接广州市CIM平台（5%）。评价要求按附录A。

5.5 评分项由专家组根据标准打分而得。

## 5.6 老旧小区系数：

- a) 参评的住宅小区，如完成竣工验收备案并投入使用满10年或以上，系数为1.05。  
 b) 参评的住宅小区，如完成竣工验收备案并投入使用满20年或以上，系数为1.10。  
 c) 参评的住宅小区，如完成竣工验收备案并投入使用满30年或以上，系数为1.15。

## 6 评价等级

智慧物业服务等级划分为A级、B级、C级三个等级。各等级所需最低分值应符合以下规定：

- a) A级，总分（含加分）不低于90分；  
 b) B级，总分（含加分）不低于75分；  
 c) C级，总分（含加分）不低于60分；  
 d) 低于60分的不评级。

表1 住宅小区智慧物业服务评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	类型
基础智能化系统	通信基础设施	移动信号覆盖系统	控制项、评分项
		综合布线系统	评分项
		计算机网络系统	评分项
		机房工程	评分项
	车辆管理系统	停车场管理系统	控制项、评分项
	设备设施管理系统	建筑设备监控系统	控制项、评分项
	安全管理系统	周界入侵报警系统	控制项、评分项
		智能视频安防监控系统	控制项、评分项
		出入口控制系统（含电梯门禁系统）	控制项、评分项、加分项
		可视对讲系统	控制项、评分项
		巡更系统	控制项、评分项
		信息发布系统	控制项、评分项
	智慧机器人应用	加分项	

表1 住宅小区智慧物业服务评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	类型
智慧物业平台	物业服务平台	小区基础信息管理	控制项、加分项
		设备设施管理	评分项、加分项
		内部巡查管理	评分项、加分项
		报事报修管理	评分项、加分项
		收费管理	评分项
		装修管理	评分项
		系统管理	评分项
		仓库管理	加分项
		能耗管理	加分项
		创新应用	加分项
	社区服务平台	商业及便民服务	评分项
		车位共享服务	评分项
		居家养老服务	加分项
		政务服务	加分项
		创新应用	加分项
	移动端	客户移动端	评分项、加分项
		员工移动端	评分项、加分项
		创新应用	加分项
	集成管理	基础智能化系统集成	评分项
		智慧物业服务平台集成	评分项
		创新应用	加分项
	信息安全	平台软件	控制项、评分项
		网络安全和边界控制安全	评分项
加密技术		加分项	
对接外部平台功能	对接广州市智慧物业管理服务平台	项目信息	评分项
		住户信息	评分项
		物业服务合同信息	评分项
		设施设备类信息	评分项
	对接广州市公安局 社会资源数据汇聚平台	房屋信息	评分项
		住户信息	评分项
		门禁设备信息	评分项
		出入信息	评分项
	对接广州市 CIM 平台	社区基础信息数据库	评分项
		社区感知信息数据库	评分项
		社区其他信息数据库	评分项

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/87500320320011034>