

团 体 标 准

T/FCAESA 00013—2026

智慧园区物业服务规范

Specification for property services of smart parks

2026 - 07 - 03 发布

2026 - 07 - 03 实施

福建省城市市容环境卫生行业协会 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 基本要求 1

5 管理要求 2

6 服务要求 3

7 安全应急管理 4

8 评价与改进 4

附录 A（资料性） 管理服务平台功能参考..... 5

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。

本文件由万嘉清水（厦门）环境技术集团有限公司提出。

本文件由福建省城市市容环境卫生行业协会归口。

本文件主要起草单位：万嘉清水（厦门）环境技术集团有限公司。

本文件参与起草单位：福建省城市市容环境卫生行业协会，厦门和郡公共服务管理有限公司，灏瀚（福州）科技有限公司，福建万佳友城乡市容管理有限公司，福建万年物业服务有限公司，福建德源环境服务有限公司，福建省铭源城市环境服务集团有限公司，中洲湾集团有限公司，中智（福建）科技有限公司。

本文件主要起草人：卢洪琪，寇亮，杨文兵，朱连华，贾高举，王秀娟，陈海永，卢瑜，郭和福，陈海生，谷昌兴，卢佳宜，林峰，柯榕平。

智慧园区物业服务规范

1 范围

本文件规定了智慧园区物业管理的基本要求、管理要求、服务要求、安全应急管理、评价与改进。本文件适用于各类公共智慧园区的物业管理活动，不适用于住宅小区。

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 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50116 火灾自动报警系统设计规范

GA/T 367 视频安防监控系统技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧园区 smart parks

园区

融合物联网、大数据、云计算、人工智能等新一代信息技术，实现基础设施智能化、运营管理精细化、功能服务信息化、产业发展低碳化的可持续发展的工业（产业）集聚区域。

4 基本要求

4.1 管理主体

4.1.1 应具备合法经营资质（营业执照），拥有固定的服务场所，配置满足智慧化管理需求的软硬件设施，并建立组织架构。

4.1.2 应配备满足园区物业管理需要的各类岗位人员。

4.1.3 应建立园区物业管理规章制度，宜包括：

- 财务管理制度；
- 档案管理制度；
- 智慧化系统运维制度；
- 数据安全管理制度；
- 服务流程管理制度；
- 物业服务人员管理制度；
- 人工值守与巡查管理制度。

4.1.4 应接受业主方及主管部门的监督；每年至少 1 次公开服务内容、收费标准及设施设备运行状况。

4.2 从业人员

4.2.1 相关人员应通晓物业相关法律法规和标准知识，经岗前培训合格后方可上岗；应具备管理服务平台（以下简称“平台”）的基本操作能力，能够独立完成常规系统操作。

4.2.2 管理人员宜取得从业资格或相关岗位证书。

4.2.3 技术人员应持国家规定的职业资格或岗位证书；应定期参加专业技能、安全、应急处置、数据

安全等方面培训，通过平台运维管理能力考核。

4.2.4 服务人员应统一着装，佩戴工作证件或服务标识，仪容仪表整洁；遵循服务礼仪，使用普通话。

4.3 管理服务平台

4.3.1 平台应整合园区物业管理相关数据和功能，实现物业服务流程线上化、服务需求响应智能化、管理决策数据化；应具备数据采集、处理、分析与展示功能，实现与园区各智能系统的数据互通与联动。平台功能见附录 A。

4.3.2 应建立数据管理与应用机制，对平台采集数据的真实性、准确性、完整性进行校验；数据分析结果应形成报告，为园区物业管理决策提供依据。

4.3.3 应采取加密、访问控制、备份恢复等数据安全防护措施；满足 GB/T 22239—2019 规定的第二级安全要求。

5 管理要求

5.1 安防系统

5.1.1 宜包括视频监控、入侵报警、出入口控制、电子巡更等子系统，实现对园区重点区域、出入口、公共通道的实时监控。

5.1.2 视频监控子系统应符合 GA/T 367 的规定，录像存储时间不少于 60 d；具备移动侦测、异常行为识别等功能，发现异常时应自动报警并推送至平台。

5.1.3 出入口控制子系统宜支持人脸、车牌、门禁卡等识别方式，实现人员、车辆进出的智能化管理，进出信息应可实时查询。

5.1.4 应安排专人 24 h 值守安防监控中心，及时处置报警信息；应每月至少对系统进行一次巡检，巡检记录应上传至平台。

5.2 消防系统

5.2.1 宜包括火灾自动报警、消防联动控制、消防水源与灭火系统监测、电气火灾监控、消防设备电源监控、消防通道监控等子系统，应与平台实现数据互通与联动控制。

5.2.2 火灾自动报警子系统应符合 GB 50116 的规定，探测信号应实时上传至消防控制中心及平台。

5.2.3 消防联动控制子系统应与火灾自动报警系统联动；火灾确认后，应按预设逻辑执行消防联动，发出分级报警并推送至消防安全责任人，联动动作记录应实时上传至平台。

5.2.4 消防水源与灭火系统监测子系统应 24 h 实时监测水位、水压等参数，异常时应立即预警并推送至维保责任人。

5.2.5 电气火灾监控子系统和消防设备电源监控子系统应实时监测配电参数，具备异常预警与定位功能，预警信息应实时推送至消防控制中心及平台。

5.2.6 消防通道监控子系统应 24 h 实时监控消防通道与疏散出口，识别违规占用后应自动预警并推送处置，处置记录应上传至平台。

5.2.7 应设置独立消防控制中心，实行 24 h 双人持证值守；值守人员应及时处置报警预警信息，不应关停或屏蔽运行中的消防系统及设备。

5.2.8 应按 GB 25201 的规定开展系统巡检、检测和维护保养，相关记录应上传至平台。

5.3 能源管理系统

5.3.1 宜实现对园区水、电、天然气、蒸汽等能源消耗的实时监测与数据采集分析，生成能源消耗报表和趋势分析。

5.3.2 宜具备能源异常预警功能；当能源消耗出现异常波动时，系统应发出预警信息，物业服务人员应及时核查并处置。

5.3.3 应根据能源数据分析结果制定节能方案。

5.4 停车系统

5.4.1 宜包括车牌识别、车位引导、停车收费、反向寻车等子系统，实现车辆进出、寻位、缴费的智

能化管理。

5.4.2 车位引导子系统宜实时显示停车场车位使用情况。

5.4.3 反向寻车子系统应支持扫码、刷卡等寻车方式。

5.4.4 停车收费子系统宜支持线上支付等方式，收费记录应完整、可追溯。

5.5 环境监测系统

5.5.1 应通过环境监测系统对园区环境质量进行实时监测，监测数据实时上传至平台并向园区业主和使用人公示。

5.5.2 当监测的环境参数超出预设阈值时，系统应自动发出预警信息并分级上报，留存全周期数据。

5.6 人工值守与巡查

5.6.1 应实行 24 h 在岗值守；值守人员在岗期间不应离岗。

5.6.2 应制定人工巡查方案，明确巡查路线、频次、重点区域及检查内容。重点区域宜加密巡查频次。

5.6.3 当智能安防、消防监测等系统发生故障、离线或存在监控盲区时，应立即增加值守和巡查频次；相关系统功能恢复前不应中断人工值守和巡查。

5.6.4 智能系统发出的预警、报警信息应推送至值守人员，由人工确认并处置；不应仅依赖系统自动处置。

5.6.5 人工巡查记录、值守交接记录、异常事件处置记录应完整、可追溯，宜实时上传至平台。

6 服务要求

6.1 客户服务

6.1.1 应通过平台设置线上服务入口，提供 24 h 在线服务，支持业主和使用人在线提交各类服务需求。线上服务入口宜覆盖 APP、小程序、网页端。服务需求在线响应时间不宜超过 30 min。

6.1.2 应对在线服务需求实行闭环处置，紧急报修应 30 min 内到场处置，一般报修宜 12 h 内处理完毕。处置结果应在完成后即时反馈。

6.1.3 应通过平台发布园区通知公告、活动信息、物业服务动态等内容，供业主和使用人查询。

6.1.4 应每年开展不少于 2 次物业服务满意度调查，对调查结果进行汇总分析，依据分析结果改进服务质量。

6.2 设施设备巡检与维护

6.2.1 应制定设施设备巡检与维护计划，明确作业标准与执行要求。

6.2.2 应对园区共用设施设备进行日常巡查，依托智慧化系统实时监测与远程诊断，建立电子台账，完整记录设备全周期信息。

6.2.3 设施设备发生故障时，系统应自动报警并推送至维护人员；维护人员应及时处置，维修完成后应跟踪监测至设备恢复正常运行。

6.2.4 应按计划开展设施设备定期维护保养，维护记录上传至平台。

6.2.5 特种设备应委托有资质的专业机构进行检测和维护。

6.3 环境卫生

6.3.1 应结合园区实际制定环境卫生管理计划，明确保洁区域、频次与标准，包括日常保洁、定期清洁和消毒。作业记录应上传至平台。

6.3.2 应在园区合理布设带满溢报警功能的智能垃圾桶，满溢时系统自动推送清运通知；生活垃圾日产日清，大件垃圾和建筑垃圾应单独存放并及时清运。

6.3.3 发生公共卫生事件或按政府要求需加强消毒时，应增加消毒频次。

6.4 绿化养护

6.4.1 应按照植物季节生长特性制定绿化养护计划，包括修剪、施肥、浇水、补植及病虫害防治，定期开展养护作业。

6.4.2 应建立园区绿化电子动态档案，记录植物品种、数量、种植位置及生长状态等信息。

6.4.3 养护作业记录应上传至平台，包括作业内容、时间、异常情况及处置结果。

6.4.4 宜依托智能灌溉系统实现精准灌溉。

6.5 秩序维护

6.5.1 应依托智能安防系统和电子巡更系统对园区实施 24 h 实时监控，按方案开展巡查；巡查记录应实时上传至平台。

6.5.2 应对园区出入口人员、车辆实施智慧化管理，外来人员及车辆应经查验登记后进入。不允许未经许可的危险品进入园区公共区域。园区企业使用危险化学品的，应报物业服务企业备案。

6.5.3 应维护园区公共秩序，对违规行为应予以劝阻、制止；劝阻无效的，应上报相关主管部门。

6.5.4 大型公共活动举办前，应核验活动合规备案文件，制定专项秩序维护方案和应急预案；活动期间应做好现场管控和人员、车辆疏导；活动结束后应完成清场查验，消除安全隐患。

7 安全应急管理

7.1 应急预案

7.1.1 应编制职责范围内的突发事件专项应急预案及超出职责范围的配合处置预案，明确对应处置流程、岗位职责与要求。

7.1.2 应急预案应与平台联动，实现应急信息传递、资源调度和处置管控；应每年至少评审修订 1 次。

7.2 应急响应

7.2.1 突发事件发生时，应立即启动应急预案，在职责范围内开展先期处置与现场管控，同步发布应急提示；超出职责范围的，应立即上报主管部门并协助配合处置。

7.2.2 应完整记录应急处置全流程信息，处置完成后应进行复盘分析，评估预案有效性，落实改进措施。

7.3 应急物资与队伍

7.3.1 应组建应急队伍，明确各岗位应急职责。

7.3.2 应按预案配备与职责匹配的应急物资，建立电子台账；每月至少检查 1 次，及时补充或更换，检查记录应上传至平台。

7.3.3 应每年开展不少于 2 次应急培训与演练。

8 评价与改进

8.1 应建立服务评价机制，综合服务过程和结果进行评价。评价依据至少包括：

- a) 满意度调查结果（见 6.1.4）；
- b) 实地查看情况；
- c) 服务过程记录；
- d) 投诉及处理情况。

8.2 应收集各方意见建议，依据评价结果改进管理和服务。

附 录 A
(资料性)
管理服务平台功能参考

A.1 概述

本附录给出了管理服务平台可具备的功能，各功能可根据园区实际需求和规模裁剪或扩展。

A.2 基础功能

如下：

- 用户管理：支持业主、使用人、物业服务人员等角色的用户注册、登录、权限分配和信息管理。
- 信息公示：支持园区通知公告、服务信息、收费标准等信息的发布和查询。
- 消息推送：支持向用户推送服务通知、应急预警、活动邀请等信息，推送方式宜包括 APP 推送、短信、微信。

A.3 管理功能

如下：

- 设施设备管理：支持设施设备电子台账建立、维护计划制定、维护记录上传、故障预警。
- 人员管理：支持物业服务人员考勤、排班、培训记录、绩效考核等管理。
- 数据统计分析：支持对园区服务数据、能源消耗数据、设施设备运行数据等进行统计和分析，生成报表和图表。
- 应急管理：支持应急预案管理、应急事件上报、应急资源调度、应急处置指挥等功能。

A.4 服务功能

如下：

- 在线报修：支持业主和使用人在线提交报修需求，上传图片或视频描述故障情况，跟踪报修处理进度。
 - 投诉建议：支持业主和使用人在线提交投诉和建议，物业服务企业在线受理、处理和反馈。
 - 缴费管理：支持物业服务费、停车费等费用的在线查询和缴纳。
 - 停车服务：支持车位查询、预约、导航、缴费等功能。
 - 安防服务：支持视频监控查看、报警信息接收和处理、电子巡更管理等功能。
-