

住房和城乡建设部等部门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

时效性： 现行有效

发文机关： 住房和城乡建设部, 工业和信息化部, 公安部, 商务部, 国家卫生健康委员会, 国家市场监督管理总局

文号： 建房〔2020〕99号

发文日期： 2020年12月04日

施行日期： 2020年12月04日

效力级别： 部门规范性文件

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团住房和城乡建设厅（委、管委、局）、工业和信息化主管部门、公安厅（局）、商务主管部门、卫生健康委、市场监管局（厅、委）：

为深入贯彻落实《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》，推进基于信息化、数字化、智能化的新型城市基础设施建设，对接新型基础设施建设，加快建设智慧物业管理服务平台，补齐居住社区服务短板，推动物业服务线上线下融合发展，满足居民多样化多层次生活服务需求，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。现就推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务提出如下意见。

一、构建智慧物业管理服务平台

（一）明确平台基础功能。广泛运用5G、互联网、物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，对接城市信息模型（CIM）和城市运行管理服务平台，链接各类电子商务平台。以智慧物业管理服务平台为支撑，打造物业管理、政务服务、公共服务和生活服务应用，构建居住社区生活服务生态，为居民提供智慧物业服务。

（二）支持物业服务企业建设平台。住房和城乡建设主管部门制定智慧物业管理服务平台建设工作规划，加强平台建设工作指引，在统一物业管理服务规范的基础上明确数据共享标准，促进物业服务行业资源整合。引入政务服务和公用事业服务数据资源，利用CIM基础平台，为智慧物业管理服务平台提供数据共享服务。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。利用智慧物业管理服务平台对物业服务企业及其从业人员进行信用信息收集、整理和利用，加强信用管理和信用评价，规范物业服务企业经营行为。

（三）保障平台安全运营。严格落实网络和数据安全法律法规和政策标准，建立健全安全管理制度，采用国产密码技术，增强安全可控技术和产品应用，加强日常监测和安全演练，确保智慧物业管理服务平台网络和数据安全。规范与第三方平台合作，在数据安全、应用安全、网络安全、应急处理等方面，制定安全管理策略，实现智慧物业管理服务平台计算资源和数据资源的有序共享。全面建立隐私数据保护机制，保障用户知情权、选择权和隐私权。

二、全域全量采集数据

（四）采集物业管理数据。以加强城市新型基础设施建设为基础，大力推进居住社区物联网建设，对设施设备进行数字化、智能化改造，补齐数字化短板。对设施设备赋予唯一识别码，运用传感器、全球定位、射频识别、红外感应等装置与技术，全面感知、识别和记录水、电、气、热、安防、消防、电梯、水泵、照明、管线、变压器等设施设备运行数据。运用物联网、大数据、人工智能等先进技术，实时记录物业服务动态信息。对物业服务基础资料和档案进行全面数字化。

（五）共享公共服务数据。通过数据集成、应用集成和平台集成等技术手段，推动智慧物业管理服务平台与各类政务服务平台、公用事业服务平台相关资源、信息和流程的协同和共享。充分利用数据交互成果，为住房公积金、住房保障、就医、就学、养老、供水、供电、供气、供暖以及社区警务等各种应用场景提供动态需求信息。

（六）优化数据资源管理。依托智慧物业管理服务平台，对多主体、多来源、多应用、多服务产生的数据进行全周期系统化管理。优化数据组织方式，按照用途、用户、权限等维度对数据封装打包，进行分布式文件存储。鼓励物联网设备制造企业按照统一标准接入智慧物业管理服务平台，并与 CIM 基础平台、公共服务平台以及各类电子商务服务平台实现便捷数据交互。

三、推进物业管理智能化

（七）推动设施设备管理智能化。提高设施设备智能管理水平，实现智能化运行维护、安全管理和节能增效。通过基于位置的服务（LBS）、声源定位等技术，及时定位问题设备，实现智能派单，快速响应，提高维修管理效率。通过大数据智能分析，对消防、燃气、变压器、电梯、水泵、窨井盖等设施设备设置合理报警阈值，动态监测预警情况，有效识别安全隐患，及时防范化解相关风险。监测分析设施设备运行高峰期和低谷期情况，科学合理制定设备运行时间表，加强节能、节水、节电控制，有效降低能耗。

（八）实现车辆管理智能化。加强车辆出入、通行、停放管理。增设无人值守设备，实现扫码缴费、无感支付，减少管理人员，降低运营成本，提高车辆通行效率。统筹车位资源，实现车位智能化管理，提高车位使用率。完善新能源车辆充电设施，方便绿色出行。实时监控车辆和道闸、充电桩等相关设施设备运行情况，保障车辆行驶和停放安全。

（九）促进居住社区安全管理智能化。推动智能安防系统建设，建立完善智慧安防小区，为居民营造安全的居住环境。完善出入口智能化设施设备，为居民通行提供安全、快捷服务。根据居民需要，为儿

童、独居老人等特殊人群提供必要帮助。加强对高空抛物、私搭乱建、侵占绿地等危害公共环境和扰乱公共秩序的行为分析，及时报告有关部门，履行安防管理职责。

四、融合线上线下服务

（十） 拓宽物业服务领域。鼓励物业服务企业依托智慧物业管理服务平台，发挥熟悉居民、服务半径短、响应速度快等优势，在做好物业基础服务的同时，为家政服务、电子商务、居家养老、快递代收等生活服务提供便利。发挥物业服务企业连接居住社区内外的桥梁作用，精准掌握居民消费需求，对接各类供给端，通过集中采购等方式，为居民提供优质商品和服务。推动物业服务线上线下融合，促进物业服务企业由物的管理向居民服务转型升级。

（十一） 对接各类商业服务。构建线上线下生活服务圈，满足居民多样化生活服务需求。连接居住社区周边餐饮、购物、娱乐等商业网点，对接各类电子商务平台，为居民提供定制化产品和个性化服务，实现家政服务、维修保养、美容美发等生活服务一键预约、服务上门，丰富生活服务内容。通过在居住社区布设智能快递柜、快件箱、无人售卖机等终端，发展智能零售。

（十二） 提升公共服务效能。推进智慧物业管理服务平台与城市政务服务一体化平台对接，促进“互联网+政务服务”向居住社区延伸，打通服务群众的“最后一公里”。对接房屋网签备案、住房公积金、住房保障、城市管理、医保、行政审批、公安等政务服务平台，为政务服务下沉到居住社区提供支撑。对接供水、供电、供气、供暖、医疗、教育等公用事业服务平台，为居民提供生活缴费、在线预约等便民服务。鼓励物业服务企业线下“代跑腿”“接力办”，助力实现公共服务线上“一屏办”“指尖办”。

（十三） 发展居家养老服务。以智慧物业管理服务平台为支撑，大力发展居家养老服务。通过线上预约，为老年人提供助餐、助浴、保洁、送药等生活服务。对接医疗医保服务平台，提供医疗资源查询、在线预约挂号、划价缴费、诊疗报告查询、医保信息查询、医疗费用报销等医疗医保服务。加强动态监测，为居家养老提供安全值守、定期寻访、疾病预防、精神慰藉等服务，降低老年人意外风险。

五、推进共建共治共享

（十四） 加强党组织对物业工作领导。依托智慧物业管理服务平台，加强社区党组织对物业工作的领导，促进党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制有效发挥，推动物业管理与基层治理的深度融合。通过“指尖上的党务”促进社区党建工作。

（十五） 促进城市管理下沉。对接城市运行管理服务平台，实现城市管理进社区。畅通居民投诉举报网络渠道，结合城市管理线下执法，有效治理私搭乱建、侵占绿地、乱堆乱放、张贴小广告等违法违规行为。把智慧物业管理服务平台作为城市管理政策宣传、政策解读、信息发布、舆论引导、执法结果公示的重要窗口，方便居民开展政策咨询、提出政策建议、实施政策监督，增强居民对城市管理工作的认同和支持，推动居民参与城市管理，营造“人民城市人民建，人民城市为人民”的良好氛围。

（十六） 发动居民共建共治共享。通过智慧物业管理服务平台调动居民参与居住社区事务的积极性和主动性。建立“网上议事厅”，引导居民参与互动，不断完善业主大会议事规则。畅通电子投票渠道，对重大事项进行表决。公开利用业主共有部位开展停车、广告、租赁等经营收支明细及入账情况，以及住

宅专项维修资金使用及结存信息，接受居民监督。组织居民开展线上线下形式多样的居民互助、邻里守望活动，共同缔造美好家园。

六、加强领导统筹推进

（十七）切实加强组织领导。各省级住房和城乡建设、工业和信息化、公安、商务、卫生健康、市场监管部门要会同有关部门完善协作机制，细化职责分工，建立保障措施，指导各地推进物业服务企业发展线上线下生活服务。各地要加强组织领导，统筹协调各方力量，整合利用已有信息化基础设施和数据资源，整体谋划、系统推进，及时研究解决工作中遇到的困难。

（十八）分期分批组织实施。按照先试点探索、后全面覆盖的模式，区分商品房、保障性住房和老旧小区等不同类型，结合城镇老旧小区改造、绿色社区创建、完整居住社区建设等工作，以点带面、分类推进，逐步提高物业服务智慧化水平。2021年，各省（区、市）选择部分基础条件较好的城市开展试点。在试点工作的基础上，总结形成可复制、可推广的实践经验，加快推进智慧物业管理服务平台建设，实现居住社区生活服务线上线下融合，推动城市提质增效，促进城市高质量发展。

住房和城乡建设部

工业和信息化部

公安部

商务部

卫生健康委

市场监管总局

2020年12月4日