



## 住宅物业智能化设备运行管理指引

### 1 总则

- 1.1 为规范智能化设备的运行管理工作，确保智能化设备良好运行，特制定本工作指引。
- 1.2 本指引适用于下属物业平台公司及其在管住宅物业服务中心的智能化设备运行管理。

### 2 职责

- 2.1 物业服务中心秩序部作为智能化设备设施的使用部门，负责消防中控中心的智能化中控设备的值班管理；值班过程中发现设备故障应记录备档，并通知工程部及时处理。
- 2.2 物业服务中心工程部作为智能化设备设施的管理部门，负责智能化设备的运行管理及维护，并对消防中控中心发出的设施维修单进行及时处理。
- 2.3 物业服务中心工程部负责人负责智能化设备运行管理工作的监督与指导。
- 2.4 物业服务中心运行班负责人负责智能化设备运行工作的管理。
- 2.5 物业服务中心运行值班人员负责智能化设备运行工作的具体实施。

### 3 管理内容与方法

#### 3.1 智能化设备管理

- 3.1.1 按公司要求做好承接查验与工程遗留问题处理跟进工作，确保楼宇智能化设备交付完好，功能满足安全使用需求。
- 3.1.2 建立完善的智能化设备台账及运维管理制度，技术资料、运维记录定期收集，按章归档。
- 3.1.3 协助秩序部做好社区的安全防范管理，保障智能化设备功能常新。
- 3.1.4 消防中控中心管理
  - 3.1.4.1 秩序部每周打扫机房卫生一次，做到地面、墙身、天花、门窗无积尘、现场环境整洁明亮；工程部每半月清理设备、线路一次，做到无积尘、无油渍、无锈蚀、无污物、线路规整。

- 3.1.4.2** 机房内严禁堆放杂物，并严禁烟火。
- 3.1.4.3** 机房内通风、照明完好，消防器材齐备，门扇开闭灵活，防小动物设施完好。
- 3.1.4.4** 非工作人员进入消防中控中心，须经物业服务中心负责人或秩序部负责人批准，办理登记手续后，在秩序部当值人员陪同下方可进入。
- 3.1.4.5** 非值班人员严禁操作设备及改动设施状态。
- 3.1.4.6** 值班人员如因工作需要变更设备状态或线路时，需上报物业服务中心负责人及工程部负责人，经批准后方可操作，并做好过程记录。
- 3.1.4.7** 消防中控中心应 24 小时值班；其它智能化机房需上锁管理，机房钥匙由当值班负责人保管，其它员工不得私配。
- 3.2 智能化值班管理**
- 3.2.1** 值班人员需熟悉智能化系统的工作原理及安全操作事项。
- 3.2.2** 值班人员应遵守工程值班管理制度做好值班巡查工作，确保设备设施安全运行。
- 3.2.3** 设备操作、检修时，值班人员需严格遵守《智能化设备使用说明书》要求落实，杜绝违章操作和不安全行为。
- 3.2.4** 当值时间内，要坚守岗位，不得擅离岗、脱岗；因故需要离开，必须经工程负责人批准后方可离开。
- 3.2.5** 当值时间内，必须严格遵守劳动纪律，不做与值班无关的事情。
- 3.2.6** 设备设施异常或发生故障，应及时上报；同时，分析、判明原因，在保障系统正常运行的前提下冷静处理，杜绝失误操作导致事态扩大。
- 3.3 智能化设备巡视管理**
- 3.3.1** 智能化设备是二级设备，为保证物业正常运作，给业主提供基本工作、生活保障，要求当值人员按固定频次进智能化设备巡视（物业服务合同已有明确的，以合同条款为准）：
- 3.3.1.1** 消防中控中心系统巡查：
- 住宅物业 1 次/天；详细抄录智能化设备运行数据（含：闭路监控系统、可视对讲（门禁）系统、停车场收费管理系统、电子巡更系统、周界防卫系统、电梯五方通话系统、电梯监控系统）等内容。

### 3.3.2 智能化外围设施巡查：

3.3.2.1 闭路监控摄像头：住宅物业 1 次/月

3.3.2.2 楼层弱电管井：住宅物业 1 次/季度

3.3.2.3 周界防范系统（含：电子脉冲围栏、红外对射、防盗报警）：住宅物业 1 次/月

3.3.2.4 可视对讲（门禁）系统、人行道闸：住宅物业 1 次/月。

3.3.2.5 停车场收费管理系统：住宅物业 1 次/周。

3.3.2.6 电梯五方通话系统：住宅物业 1 次/周

3.3.2.7 电子巡更系统：由秩序部进行巡查，巡查频次遵循秩序部的管理需求。

3.3.2.8 将巡视情况及运行参数如实录入 ERP 系统（过渡期间，可记录在《智能化设备巡查记录表》（见附录 A）上）。

### 3.4 异常事件处理

3.4.1 发生设备故障，工程部维修人员需进行设备抢修，迅速恢复系统正常运行。

3.4.2 当设备故障不能及时排除，且影响系统正常运行时，需上报物业服务中心负责人及工程部负责人，并通知维保单位进行维修；同时，加强值班巡查，做好事故防范措施。

## 4 检查内容

4.1 消防中控中心整洁，无杂物摆放；智能化设备设施完好，运行状态准确，功能常新。

4.2 按《住宅物业工程管理规定》要求频次进行设备设施巡视，记录真实有效。

## 5 检查方式

5.1 通过 ERP 系统值班巡视记录，结合现场查看情况，验证智能化设备设施运行管理工作落实的效果。

5.2 物业服务中心工程部负责人，每月检查智能化设备设施运行管理工作落实情况 & 记录不少于两次。

5.3 物业服务中心负责人，每月检查智能化设备设施运行管理工作落实情况 & 记录不少于一次。

- 5.4 物业平台公司工程管理部门，每半年检查物业服务中心智能化设备设施运行管理工作落实情况记录不少于一次。
- 5.5 物业管理中心将采用“总部检查+第三方检查”方式对平台公司、项目进行考核，如违反上述规定且情节严重的，将予以通报批评及扣减品质稳定性年度得分处理。

## 6 附则

- 6.1 本指引自发布之日起施行，原《保利物业服务股份有限公司住宅物业智能化设备运行管理指引》（Q/POLY-WY PM6048-2020）同时废止。
- 6.2 本指引由物业总部物业管理中心负责解释。
- 6.3 工程信息化管理系统健全、稳定后，将取消线下相应表单。

## 7 附录

**附录 A：**住宅物业智能化设备设施巡查记录表

附录 A:

住宅物业智能化设备设施巡查记录表

月份

Q/POLY-WY PM6048-2022/B1

日期	闭路电视监控	门禁系统	可视对讲	煤气泄漏报警	周界防范	监控中心	车辆出入管理	UPS 备用电源	检查人
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

巡查内容明细：1、闭路电视监控：时序、定点、同步切换、云台遥控、多画面分割、录放像及电梯层叠加显示功能正常，图像清晰稳定无黑屏；2、门禁系统：用门禁卡刷卡、按下开门按钮、监控中心及分机开锁门禁应能正确释放；3、可视对讲：主机能正确选呼任一分机，双方通话语音清晰，图象清晰稳定；4、煤气泄漏报警：有声光及图像显示，位置准确；5、周界防范：探测器、周界监控摄像机完好无破损；6、监控中心：检查照明及应急照明、各系统主机、显示器、电梯轿厢对讲电话工作正常；7、双电源柜：指示灯正常、无噪声、温升；8、车辆出入管理：在 25mm 内能正确读卡，道闸升降灵活，能正确打印报表。

领班/主管：

日期：

部门负责人：

日期：