

住宅物业智能化设备维护保养指引

1 总则

- 1.1 为规范智能化设备维护保养管理工作，确保智能化设备良好运行，功能常新，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维护保养。

2 职责

- 2.1 物业服务中心工程部负责人负责智能化维护保养工作的监督与指导。
- 2.2 物业服务中心运行班负责人负责智能化设备维护保养工作的管理。
- 2.3 物业服务中心运行值班人员负责智能化设备维护保养工作的具体实施。

3 管理内容与方法

3.1 维护保养管理要求

- 3.1.1 原则上智能化设备的维护保养工作由物业服务中心自行落实；当物业服务中心不具备相关技术力量时，可委托第三方技术服务机构实施，但须加强日常管理，确保设备设施完好有效。
- 3.1.2 智能化设备设施自保
 - 3.1.2.1 智能化保养人员必须熟悉智能化各系统的结构原理及安全操作要领，具备故障判断、分析、处理的能力。
 - 3.1.2.2 物业服务中心工程部负责人每年 12 月 15 日前，需根据物业服务中心智能化设备设施物料使用情况制订下年度的《工程备件、备料年度采购计划》，根据物业服务中心智能化设备设施运行情况制订下年度的《智能化设备设施维修保养年度计划》，并上报物业服务中心负责人审批、备档。
 - 3.1.2.3 运行班负责人根据《智能化设备设施维修保养年度计划》的要求，将各项工作分解到月度，并指定执行负责人。
 - 3.1.2.4 维护保养人员按月落实各项维修保养工作，并将维修保养情况录入 ERP 系统（过渡期，可记录在《智能化设备设施维护保养记录表》上）。

- 3.1.2.5 智能化设备设施出现故障，经检查不能自行修复时，应按公司流程要求，及时申请外委维修。
- 3.1.3 智能化设备设施外保
- 3.1.3.1 智能化技术服务机构每年 12 月 15 日前，需向物业服务中心提供下年度的《智能化设备维护保养计划》，工程部负责人对其内容及可行性、必要性进行审核批复。
- 3.1.3.2 智能化技术服务机构按月进行维护保养，物业服务中心工程部须对其进行技术交底，并告知安全注意事项。
- 3.1.3.3 维护保养实施过程中，物业服务中心工程部安排专人旁站跟进，以确保各项工作落实、质量达标。
- 3.1.3.4 维护保养完成后，智能化技术服务机构人员须进行场地、设备的复原；工程部监管人员检验无误后，将维修保养情况录入 EPR 系统（过渡期，可记录在《智能化设备设施维护保养记录表》上）。
- 3.1.3.5 智能化技术服务机构按季度向工程部提交智能化设备设施维护保养总结报告。
- 3.1.3.6 工程部负责人须根据现场保养效果，结合月度维护保养完成情况及季度维护保养总结报告、合同条款履约情况对外委单位进行服务质量考核、扣罚，并协助办理维保费用支付。
- 3.2 维护保养质量标准
- 3.2.1 视频监控系统
- 3.2.1.1 系统服务器运行正常，系统时间与北京时间误差不超于 1 分钟；
- 3.2.1.2 监视器图像清晰，无黑屏、图像劣化现象；
- 3.2.1.3 硬盘录像机回放清晰，硬盘存储无故障，视频存储时长不得低于 30 天；
- 3.2.1.4 现场摄像机安装牢固，图像清晰，功能正常，无遮挡、无异位。
- 3.2.2 可视对讲系统
- 3.2.2.1 管理机运行无故障，与围墙机、楼栋门口机音视频通讯正常；
- 3.2.2.2 围墙机、楼栋门口机安装牢固，与管理机、住户机音视频通讯正常。
- 3.2.2.3 弱电管井解码器、分配器、音视频放大器安装牢固、线路整洁、标识清晰，无消防隐患。

3.2.3 门禁系统

3.2.3.1 系统服务器运行正常，系统时间与北京时间误差不超于 1 分钟；

3.2.3.2 弱电管井门禁控制器安装牢固、线路整洁、标识清晰，无消防隐患；

3.2.3.3 现场电锁、读卡器、出门按钮安装牢固、功能完好、无缺失。

3.2.4 停车收费系统

3.2.4.1 系统服务器运行正常，异地制卡、无卡续期等功能有效；

3.2.4.2 岗亭工作站运行正常，道闸起落杆无故障；

3.2.4.3 进口机取票、发卡正常，出口验读机计费、图像比对、车牌识别功能完好，响应迅速、准确。

3.2.5 电子巡更系统

3.2.5.1 系统服务器运行正常，程序布点、巡更信息读取、表单生成等功能有效；

3.2.5.2 现场信息点安装牢固，巡更棒打点无故障。

3.2.6 周界防卫系统

3.2.6.1 系统服务器运行正常，控制键盘布防、撤防、声光报警无故障；

3.2.6.2 现场传感器、区域报警机安装牢固、无故障；系统报警联动（周界灯光、视频监控、警笛）迅速有效。

3.2.7 电梯监控系统

3.2.7.1 系统服务器运行正常，电梯运行状态、层站显示准确；

3.2.7.2 电梯五方对讲语音清晰，无杂音。

3.2.8 公共广播系统

3.2.8.1 音源、功放、区域控制器无故障，消防信号源切换迅速有效；

3.2.8.2 现场吸顶喇叭、造型音箱安装牢固，功能外观完好，声压满足使用需求。

4 检查内容

4.1 设备整洁、完好，运行状态准确，功能常新，现场有保养痕迹。

4.2 按《住宅物业工程管理规定》要求频次进行设备设施维护保养，记录真实有效。

5 检查方式

5.1 通过 ERP 系统维修保养记录，结合现场查看情况，验证智能化设备维修保养工作

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维修保养工作落实情况及记录不少于两次。
- 5.3 物业服务中心负责人，每月检查智能化设备维修保养工作落实情况及记录不少于一次。
- 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维修保养工作落实情况及记录不少于一次。
- 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维护保养指引》（Q/POLY-WY PM6047-2020）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维护保养记录表

附录 B：住宅物业智能化设备设施检查记录表

附录 B:

住宅物业智能化设备设施检查记录表

检查日期: 年 月 日

Q/POLY-WY PM6047-2022/B2

类别	内容	现场评定	问题记录	整改情况	检查人
运行管理	设备、标识				
	环境卫生				
	巡查记录				
维修保养	计划制订情况				
	计划落实情况				
	保养记录				
安全操作	系统时间(同步北京时间)				
	系统服务器(无游戏程序)				
	电梯五方通话正常, 无故障				
	周界防卫系统(布防、撤防正常)				

应检项目:

巡检部门:

巡检扣分:

应检项目负责人: