

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

## “物业城市”服务内容与质量规范

Content and quality specification of “property city” service

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 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 ..... 2

4 总则 ..... 2

5 “物业城市”服务体系 ..... 3

6 “物业城市”服务文明用语 ..... 4

7 基础理念 ..... 4

8 市容环卫服务 ..... 5

9 城市部件巡查服务 ..... 10

10 公共安全协管服务 ..... 12

11 应急管理辅助服务 ..... 13

12 重点区域治理服务 ..... 14

13 基层社区服务 ..... 15

14 文明城市建设服务 ..... 16

附录 A（资料性） 文明用语和服务忌语 ..... 18

参考文献 ..... 20

## 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。

本文件由深圳市城市管理和综合执法局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市天健城市服务有限公司、深圳市城市管理和综合执法局、深圳市福田区莲花街道办事处。

本文件主要起草人：刘光华、谢泽宇。

# “物业城市” 服务内容与质量规范

## 1 范围

本文件规定了“物业城市”服务的总则、服务体系、服务文明用语、基础理念，以及市容环卫服务、城市部件巡查服务、公共安全协管服务、应急管理辅助服务、重点区域治理服务、基层社区服务、文明城市建设服务的内容与质量规范。

本文件适用于深圳市“物业城市”服务活动。

## 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 50293 城市电力规划规范
- GB 50838 城市综合管廊工程技术规范
- GB/T 50853 城市通信工程规划规范
- GB 51038 城市道路交通标志和标线设置规范
- GB 55026 城市给水工程项目规范
- GB 55036 消防设施通用规范。
- CJJ 6 城镇排水管道维护安全技术规程
- CJJ 36 城镇道路养护技术规范
- CJJ 51 城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程
- CJJ 68 城镇排水管渠与泵站运行、维护及安全技术规程
- CJJ 99 城市桥梁养护技术标准
- CJJ/T 149 城市户外广告和招牌设施技术标准
- DB44/T 764 城市社区服务基本功能要求
- DB44/T 1323 红火蚁防控效果评价
- DB44/T 1652.1 病媒生物预防控制规范 第1部分：鼠类防制
- DB44/T 1652.2 病媒生物预防控制规范 第2部分：蚊虫防制
- DB44/T 1652.3 病媒生物预防控制规范 第3部分：蝇类防制
- DB44/T 1652.4 病媒生物预防控制规范 第4部分：蜚蠊防制
- DB44/T 1652.5 病媒生物预防控制规范 第5部分：蚤类防制
- DB4403/T 58 生活垃圾收集和运输规范
- DB4403/T 59 公共区域环境卫生质量和管理要求
- DB4403/T 73 生活垃圾分类设施设备配置规范
- DB4403/T 74 住宅区生活垃圾分类操作规程
- DB4403/T 87 园林绿化管养规范
- DB4403/T 174 绿化垃圾回收及综合利用规范
- DB4403/T 175 果蔬垃圾回收及综合利用规范
- DB4403/T 177 立体绿化管养技术规程
- DB440300/T 18 立交桥悬挂绿化技术规范

DBJ/T 15—242 道路照明工程技术规范

SZDB/Z 252 餐厨垃圾处理技术规范

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**物业城市** property city

将城市公共服务专业化外包，对城市公共空间的管理、公共资源的运营和公共项目的服务进行全要素、全方面、全周期、全流程地治理，形成以政府主导、企业运作、社会广泛参与的多元主体城市协同治理模式。

#### 3.2

**市容环卫** city appearance and environmental sanitation

城市容貌和环境卫生。

#### 3.3

**小散工程** small-scale project

按规定无需办理或无法办理施工许可证的小型建设工程。

注：包括土木工程、建筑工程、线路管道和设备安装工程及装修工程。

#### 3.4

**零星作业** sporadic project

在公共区域进行的存在高处坠落、触电、物体打击、坍塌等特定安全风险且依法无需许可审批的小规模非工程建设类生产作业经营活动。

#### 3.5

**舆情信息** public opinion

对舆情的一种描述和反映，是人们有组织、有目的地对舆情进行采集并经过加工而形成的，是专门对某些特定舆情状态及变化情况进行描述、反映的一种载体形式。

[来源：YD/T 2673—2013, 2.1]

#### 3.6

**三无小区** three-nil community

无物业管理单位、无业主委员会、无物业专项维修资金的住宅小区。

#### 3.7

**老旧小区** old residential community

建成年代较早、失养失修失管、市政配套设施不完善、社区服务设施不健全、居民改造意愿强烈的住宅小区。

#### 3.8

**城中村** urban village

在原农村集体经济组织继受单位和原村民实际占有使用的土地上建成的以居住为目的区域。

### 4 总则

#### 4.1 原则

开展“物业城市”服务应当遵循以下原则：

a) 规范性原则：服务应实现管理制度和各业务服务流程的规范化；

- b) 专业性原则：服务应向专业化管理和服务的方向发展，管理和服务应充分体现专业化的素养；
- c) 协调性原则：服务应构建新型的多元协同治理体系，打造政府主导、企业运作、社会广泛参与的多元主体协同城市治理创新模式；
- d) 灵活性原则：服务模式和内容宜根据国民经济和社会发展需求进行适时调节；
- e) 为民性原则：服务践行全心全意为人民服务的宗旨，全方位提升辖区人民的获得感、幸福感和安全感。

4.2 目标

实现“物业城市”全域覆盖、全量发现、全力整改、全程监控、全程闭环，构建以政府主导、企业运作、社会广泛参与的多元主体协同治理的新模式，打造共建、共治、共享的社会治理新格局。

5 “物业城市”服务体系

5.1 “物业城市”治理架构

结合辖区实际情况，构建以政府主导、企业运作、社会广泛参与的多元主体协同治理架构。当前主流的治理架构形式如表1所示。

表 1 “物业城市”治理架构

主体	作用形态	具体内容
政府（监管方）	主导	各项服务的管理控制权在政府手中，政府按照指令式的方式进行管理。
企业（实施方）	运作	政府将大部分管理控制权放权给一家企业，将非执法非政策内容纳入“物业城市”项目，或政府将部分服务、管理控制权外包至企业。
社会（参与方）	参与	由社区党委牵头，小区党组织、业委会、业主大会、居民代表等多方参与基层治理。

5.2 “物业城市”服务运行模式

宜根据辖区自身的特点、基础、需求以及辖区居民的诉求，结合辖区财政、技术水平，以及选定的治理架构等实际情况，构建“物业城市”服务运行模式，根据“物业城市”服务运行模式建立“物业城市”服务体系。“物业城市”服务运行模式见图1。

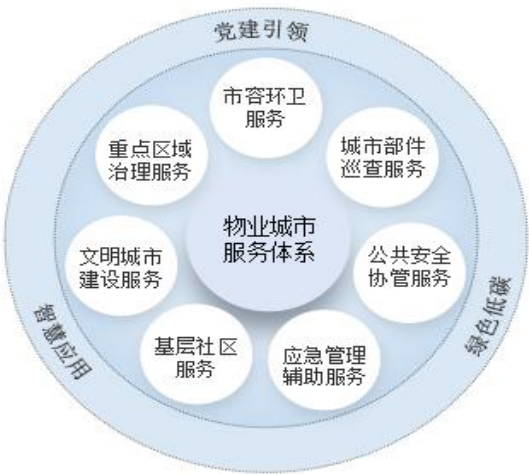


图 1 “物业城市”服务运行模式

## 6 “物业城市”服务文明用语

开展“物业城市”服务时，服务人员应使用文明用语，不应使用服务忌语（参见附录A）。

## 7 基础理念

### 7.1 党建引领

#### 7.1.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 组织/辅助开展党务建设工作如下：
  - 1) 建立党支部；
  - 2) 建立“三会一课”制度，开展党员教育。
- b) 组织/辅助开展党建引领的民生微实事项目如下：
  - 1) 完善辖区安全防护、增强居民安全保障的消除安全隐患项目；
  - 2) 提升辖区绿化品质、改善辖区居住环境的辖区环境整治项目；
  - 3) 健全辖区文体设施、丰富居民娱乐生活的文化体育娱乐项目；
  - 4) 增强居民自助互助、提升居民综合素养的居民生活关爱项目。
- c) 打造党群、物业等联合治理模式，建立多方联席会议制度。

#### 7.1.2 质量规范

在“物业城市”服务中引入“党建引领”理念，应达到以下质量要求：

- a) 党务建设工作：逐步实现“项目有支部、团队有小组、关键岗位有党员”的目标；
- b) 民生微实事项目：
  - 1) 设立项目专项经费；
  - 2) 增强了辖区文化氛围，融洽了辖区和谐气氛；
  - 3) 每年至少组织开展1次民生微实事项目。
- c) 多方联席会议制度：
  - 1) 制定统筹文件、建立联席会议档案；
  - 2) 联席会议成员单位应按照议定的事项或会议纪要落实工作责任，按照时限要求解决问题，推动“物业城市”服务工作顺利开展；
  - 3) 规范设立投诉邮箱，公开投诉电话，畅通监督渠道；
  - 4) 联席会议成员单位依法履行监督“物业城市”服务事项的职责。

### 7.2 智慧应用

#### 7.2.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 建立智慧平台系统，升级服务管理模式；
- b) 应用智慧工作设备，提升服务开展效率；
- c) 开展智慧场景应用，促进居民便捷生活；
- d) 落实信息安全管理，确保平台高效运行。

#### 7.2.2 质量规范



在“物业城市”服务中引入“智慧应用”理念，应达到以下质量要求：

- a) 建立智慧平台系统：
  - 1) 建立智慧“物业城市”服务管理平台，实现全服务过程的服务监测、业务督办、安全生产管理、预警分析、指挥调度、协同处置等的监督和管理；
  - 2) 建立智慧“物业城市”服务沟通平台，实现政府、市场、社会、市民等主体的线上线下互联互通；
  - 3) 根据市/区/街道系统平台进行系统适配调整，实现与市/区/街道政务平台数据对接。
- b) 应用智慧工作设备：
  - 1) 根据需要，为员工配备智慧工作设备，提高员工工作效率，如智能操作终端、小型智能机械化作业车、智能移动采集车辆、无人驾驶清扫车等；
  - 2) 通过智慧工作设备实现员工考核、监管等工作。
- c) 开展智慧场景应用：将智慧化技术手段应用于具体场景，如垃圾投放溢满情况、道路作业质量情况、空气质量检测、设施运行监测、安全生产监管等；
- d) 落实信息安全管理：配置专业信息技术及安全管理人员，建立信息安全防护责任制度，形成信息安全防护责任清单，符合《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《信息安全等级保护管理办法》规定要求。

### 7.3 绿色低碳

#### 7.3.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 制定绿色低碳相关的政策文件或条款；
- b) 提供绿色低碳生活服务；
- c) 选用环保节能产品；
- d) 开展绿色低碳宣传活动。

#### 7.3.2 质量规范

在“物业城市”服务中引入“绿色低碳”理念，应达到以下质量要求：

- a) 将绿色低碳理念贯穿于“物业城市”建设管理全过程；
- b) 向居民提供居家养老、家政、托幼、健身、购物等生活服务，在步行范围内满足居民基本生活需求；
- c) 优先采购/选用在国家推荐节能产品目录中的绿色节能产品，不使用国家公布的《高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录》中的设备（产品），并减少使用一次性消费品；
- d) 在辖区内每季度至少开展2次绿色低碳相关的宣传活动，如旧物置换集市、宣传主题歌曲、小游戏和有奖问答等；
- e) 环卫作业车辆和设备应按照行业主管部门要求选择电、LNG、氢燃料等清洁能源产品。

## 8 市容环卫服务

### 8.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 市容环卫巡查服务：
  - 1) 市政基础设施巡查服务；

- 2) 道路照明设施巡查服务;
  - 3) 集贸市场巡查服务;
  - 4) 非机动车巡查服务;
  - 5) 小散工程和零星作业巡查服务;
  - 6) 建筑工地巡查服务;
  - 7) 文明养宠巡查服务;
  - 8) 枢纽、口岸巡查服务;
  - 9) 夜市市容秩序巡查服务;
  - 10) 户外广告和招牌设施巡查服务;
  - 11) 危险房屋线索巡查服务;
  - 12) 违章建筑巡查服务;
  - 13) 环境卫生巡查服务。
- b) 市容环卫管理服务:
- 1) 清扫保洁运维服务;
  - 2) 公共厕所管理服务;
  - 3) 城市垃圾管理服务;
  - 4) 绿化管养服务;
  - 5) 市政消杀服务。

## 8.2 质量规范

### 8.2.1 基本要求

开展市容环卫服务应达到以下基本要求:

- a) 建立相关制度: 依据当年市容环卫测评方案或文件以及委托方要求, 建立合理、明确的辖区市容环卫服务相关制度, 内容包括但不限于: 巡查方案、管理方案、监督检查方案、测评方案、改进方案;
- b) 规范服务合同: 根据实际需求, 明确市容环卫项目清单、条款、质量要求、合同履行担保等;
- c) 组建专业队伍: 市容环卫服务队伍成员应熟悉制度内容、熟练掌握各自职责, 落实服务工作计划, 全面覆盖辖区内服务工作, 持续跟进问题整改全过程, 且专业人员应具备相关工作资质;
- d) 开展工作并记录: 定期在辖区内开展下列工作, 并做好相关记录:
  - 1) 市容环卫巡查、管理工作: 定期开展辖区场所市容环卫巡查、管理工作;
  - 2) 服务质量测评工作: 依据当年市容环卫测评方案或文件以及委托方要求, 定期开展自测, 积极配合市/区/街道的测评工作;
  - 3) 问题整改督促工作: 根据服务和测评结果, 上报, 提出整改方案及措施, 并组织与追踪相关责任主体整改。
- e) 汇报工作情况: 定期向委托方通报辖区市容环卫服务情况, 并记录;
- f) 妥善归档文件: 保存服务过程中产生的文件, 文件应规范、完整, 可追溯。

### 8.2.2 市政基础设施巡查服务

开展市政基础设施巡查服务后, 应达到以下质量要求:

- a) 市政基础设施无安全隐患;
- b) 市政基础设施外观完好、无残缺破损;

- c) 市政基础设施所在位置正确、无缺失；
- d) 市政基础设施无积尘、无污迹；
- e) 市政基础设施指示牌、警示牌等标识清晰、完整、规范。

### 8.2.3 道路照明设施巡查服务

开展道路照明设施巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 道路照明设施无安全隐患；
- b) 道路照明设施功能良好、使用正常；
- c) 道路照明设施外观整洁、整齐，无广告贴纸、广告悬挂物、装饰物或其他干扰物；
- d) 道路照明设施周边 1 米内无腐蚀物；
- e) 道路照明设施无架接管线或安置其他设施；
- f) 道路照明控制系统、监控系统完好无损，遥测、控制正常；
- g) 道路照明管线无开挖痕迹、无私自接电、无裸露现象；
- h) 道路照明指标值应符合 DBJ/T 15—242；
- i) 城市景观照明运营维护应符合 SJG 105。

### 8.2.4 集贸市场巡查服务

开展集贸市场巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 集贸市场的水电气等设施无安全隐患；
- b) 集贸市场的设施外观完好，无残缺破损；
- c) 集贸市场秩序安全、稳定；
- d) 集贸市场无违规改建情况；
- e) 集贸市场无“六乱一超”现象（乱摆卖、乱张贴、乱涂画、乱搭建、乱堆放、乱挂晒、超门线经营）；
- f) 集贸市场地面清洁、平坦，无明显杂物、泥沙、积水；
- g) 集贸市场定期开展消杀、消毒工作；
- h) 集贸市场垃圾收集容器分类完整，标识清晰、完整、规范，摆放位置规范。

### 8.2.5 非机动车巡查服务

开展非机动车管理巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 非机动车充电等无安全隐患；
- b) 非机动车驾驶人按照交通法规驾驶，正确通行；
- c) 非机动车无非法载客现象；
- d) 非机动车驾驶人及乘坐人应按规定佩戴安全头盔；
- e) 非机动车在规定区域内正确停放；
- f) 非机动车停放区域标识清晰、完整、规范。

### 8.2.6 小散工程和零星作业巡查服务

开展小散工程和零星作业巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 小散工程和零星作业无安全隐患
- b) 小散工程和零星作业无违规改建情况；
- c) 小散工程和零星作业人员应当熟悉规章制度，并操作规范，特种人员应持证上岗；
- d) 小散工程和零星作业人员均佩戴安全防护用品，并具有安全风险意识；

- e) 小散工程和零星作业文明施工，噪声达标，无扰民现象；
- f) 小散工程和零星作业后，定期清理，无明显积尘、无纸屑、无垃圾遗留等；
- g) 小散工程和零星作业的安全警示牌等标识清晰、完整、规范。

#### 8.2.7 建筑工地巡查服务

开展建筑工地巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 建筑工地作业无安全隐患；
- b) 建筑工地作业人员应熟悉规章制度、操作规范，特种人员应持证上岗；
- c) 建筑工地作业人员均佩戴安全防护用品，并具有安全风险意识；
- d) 建筑工地地面平整度符合要求，且无裸露黄土；
- e) 建筑工地空气质量达标，扬尘、黑烟等排放符合要求；
- f) 建筑工地作业文明施工，噪声达标，无扰民现象；
- g) 建筑工地施工现场清洁整齐，无明显散落物、无积水等；
- h) 建筑工地材料布置和堆放整齐合理，且标识清晰、完整、规范。

#### 8.2.8 文明养宠行为巡查服务

开展文明养宠巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 应按规定为宠物登记办证、植入芯片；
- b) 携宠外出时为其束牵引带；
- c) 携宠外出时主动避让人群；
- d) 地面干净、整洁，无宠物残留粪便；
- e) 无流浪动物出没等其他不文明养宠现象；
- f) 文明养宠宣传栏标语、标识等清晰、完整、规范。

#### 8.2.9 枢纽、口岸巡查服务

开展枢纽、口岸巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 区域无安全隐患；
- b) 区域秩序安全、稳定，无通道拥堵现象；
- c) 区域地面清洁、平坦，无明显杂物、泥沙、积水；
- d) 区域定期开展消杀、消毒工作；
- e) 区域的交通站点、通道等标识清晰、完整、规范。

#### 8.2.10 夜市市容秩序巡查服务

开展夜市市容秩序巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 夜市的水电气等设施无安全隐患；
- b) 夜市的设施外观完好，无残缺破损；
- c) 夜市在规定时间内上市、收市，秩序安全、稳定；
- d) 夜市无违规改建情况；
- e) 夜市无“六乱一超”现象（乱摆卖、乱张贴、乱涂画、乱搭建、乱堆放、乱挂晒、超门线经营）；
- f) 夜市无扰民等不文明行为；
- g) 夜市地面清洁、平坦，无明显杂物、泥沙、积水；
- h) 夜市垃圾收集容器分类完整，标识清晰、完整、规范，位置摆放规范。

### 8.2.11 户外广告和招牌设施巡查服务

开展户外广告和招牌设施巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 户外广告和招牌设施无安全隐患；
- b) 户外广告和招牌内容健康、合规；
- c) 户外广告和招牌设施无非法占地行为；
- d) 户外广告和招牌设施的整洁、完好、美观；
- e) 户外广告和招牌设施无积尘、无污迹；
- f) 具有夜间照明功能的户外广告和招牌设施，画面显示完整，亮度合适。
- g) 户外广告设施设置要求须符合 CJJ/T 149。

### 8.2.12 危险房屋线索巡查服务

开展危险房屋线索巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 危险房屋无安全隐患；
- b) 危险房屋用途无改变；
- c) 危险房屋无出租、经营行为；
- d) 危险房屋无擅自加层、拆改；
- e) 危险房屋地基无不均匀沉降等问题；
- f) 危险房屋无擅自损坏或拆改防雷装置、电梯设施设备等；
- g) 危险房屋无存放危险性、爆炸性、毒害性等危险物品；
- h) 危险房屋玻璃幕墙无安全隐患；
- i) 危险房屋无占用或堵塞消防、疏散通道；
- j) 危险房屋无住人；
- k) 危险房屋设有围挡，且警示标识清晰、完整、规范。

### 8.2.13 违章建筑巡查服务

开展违章建筑巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 辖区内无新增违章建筑；
- b) 违章建筑无范围扩大、继续施工等现象。

### 8.2.14 环境卫生巡查服务

开展环境卫生巡查服务后，质量要求应满足DB4403/T 59。

### 8.2.15 清扫保洁运维服务

开展清扫保洁运维服务后，质量要求应满足DB4403/T 59。

### 8.2.16 公共厕所管理服务

开展公共厕所管理服务，应满足DB4403/T 59等相关标准规范的要求。

### 8.2.17 城市垃圾管理服务

开展城市垃圾管理服务后，须达到以下质量要求：

- a) 生活垃圾管理应满足 DB4403/T 58 和 DB4403/T 74；
- a) 绿化垃圾管理应满足 DB4403/T 174；
- b) 果蔬垃圾管理应满足 DB4403/T 175；

- c) 餐厨垃圾管理应满足 SZDB/Z 252。

### 8.2.18 绿化管养服务

开展绿化管养服务后，应达到以下质量要求：

- a) 园林绿化管养应满足 DB4403/T 87；
- b) 立体绿化管养应满足 DB4403/T 177；
- c) 立交桥悬挂绿化管养应满足 DB440300/T 18。

### 8.2.19 市政消杀服务

开展市政消杀服务后，须达到以下质量要求：

- a) 红火蚁防控工作应满足 DB44/T 1323；
- b) 鼠类防控工作应满足 DB44/T 1652.1；
- c) 蚊虫防控工作应满足 DB44/T 1652.2；
- d) 蝇类防控工作应满足 DB44/T 1652.3；
- e) 蜚蠊防控工作应满足 DB44/T 1652.4；
- f) 蚤类防控工作应满足 DB44/T 1652.5。

## 9 城市部件巡查服务

### 9.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 道路设施巡查服务：
  - 1) 城镇道路巡查服务；
  - 2) 市政桥梁巡查服务；
  - 3) 公共停车设施巡查服务；
  - 4) 交通标志巡查服务；
  - 5) 公交车站厅巡查服务。
- b) 公共设施巡查服务：
  - 1) 给水设施巡查服务；
  - 2) 排水、排污设施巡查服务；
  - 3) 消防栓设施巡查服务；
  - 4) 电力设施巡查服务；
  - 5) 通信设施巡查服务；
  - 6) 燃气设施巡查服务；
  - 7) 环境卫生设施巡查服务；
  - 8) 管线综合设施巡查服务。

### 9.2 质量规范

#### 9.2.1 基本要求

开展道路设施巡查服务应达到以下基本要求：

- a) 建立相关制度：依据委托方要求，建立合理、明确的辖区城市部件巡查服务相关制度，包括但不限于巡查方案、测评方案、应急预案；

- b) 规范服务合同：根据实际需求，明确城市部件巡查项目清单、条款、质量要求、合同履约担保等；
- c) 组建专业队伍：城市部件巡查队伍成员应熟悉制度内容、熟练掌握各自职责，落实巡查工作计划，全面覆盖辖区内巡查工作，持续跟进问题整改全过程，且专业人员应具备相关工作资质；
- d) 开展工作并记录：定期在辖区内开展下列工作，并做好相关记录：
  - 1) 城市部件巡查工作：定期开展辖区城市部件巡查工作；
  - 2) 城市部件维修工作：依据委托方要求，开展城市部件维修工作；
  - 3) 服务质量测评工作：定期开展自测，积极配合市/区/街道的测评工作；
  - 4) 问题整改督促工作：根据巡查和测评结果，上报，提出整改方案及措施，并组织与追踪相关责任主体整改。
- e) 汇报工作情况：向委托方通报辖区城市部件巡查服务情况，并记录；
- f) 妥善归档文件：保存服务过程中产生的文件，文件应规范、完整，可追溯。

### 9.2.2 城镇道路巡查服务

开展城镇道路巡查服务后，质量要求应满足CJJ 36。

### 9.2.3 桥梁设施巡查服务

开展市政桥梁巡查服务后，质量要求应满足CJJ 99。

### 9.2.4 公共停车设施巡查服务

开展公共停车设施巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 公共停车设施无安全隐患；
- b) 公共停车场出入口设施外观完好，无残缺破损；
- c) 地下公共停车设施的应急排涝系统无阻塞，排水畅通；
- d) 公共停车标志牌、警示牌等安全设施无残缺，且标识清晰、完整、规范。

### 9.2.5 公交车站点巡查服务

开展公交车站点巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 公交车站点设施无安全隐患；
- b) 公交车站点座椅、扶手、广告牌、指示牌、划线等设施外观完好，无残缺破损；
- c) 电源开关等设施功能正常；
- d) 各类标识清晰、完整、规范。

### 9.2.6 交通标志牌巡查服务质量规范

开展公交车站点巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 交通标志牌无安全隐患；
- b) 交通标志牌外观完好，无残缺破损；
- c) 交通标志牌无积尘、无污迹；
- d) 交通标志牌符合 GB 51038 中的要求。

### 9.2.7 给水设施巡查服务

开展市政给水设施巡查服务后，质量要求应满足GB 55026。

### 9.2.8 排水、排污设施巡查服务

开展市政给排水、排污设施服务后，质量要求应满足CJJ 6和CJJ 68。

### 9.2.9 消防栓设施巡查服务

开展消防栓设施巡查服务后，质量要求应满足GB 55036。

### 9.2.10 电力设施巡查服务

开展电力设施巡查服务后，质量要求应满足GB/T 50293。

### 9.2.11 通信设施巡查服务

开展通信设施巡查服务后，质量要求应满足GB/T 50853。

### 9.2.12 燃气设施巡查服务

开展燃气设施巡查服务后，质量要求应满足CJJ 51。

### 9.2.13 环境卫生设施巡查服务

开展环境卫生设施巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 垃圾收集和运输设施应满足 DB4403/T 58 和 DB4403/T 73；
- b) 公共厕所、环卫工具房应满足 DB4403/T 59。

### 9.2.14 管线综合设施巡查服务

开展管线综合设施巡查服务后，质量要求应满足GB 50838。

## 10 公共安全协管服务

### 10.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 公共安全巡查服务；
- b) 公共安全宣传和培训服务；
- c) 公共安全舆情信息监测服务。

### 10.2 质量规范

#### 10.2.1 基本要求

开展公共安全协管服务应达到以下基本要求：

- a) 建立相关制度：依据委托方要求，建立合理、明确的辖区公共安全协管服务相关制度，包括但不限于公共安全服务体系、巡查方案、宣传方案、培训方案、舆情信息监测方案；
- b) 规范服务合同：根据实际需求，明确公共安全协管服务项目清单、条款、质量要求、合同履行担保等；
- c) 组建专业队伍：公共安全协管服务队伍成员应熟悉制度内容、熟练掌握各自职责，落实服务工作计划，全面覆盖辖区内巡查工作，持续跟进问题整改全过程，且专业人员应具备相关工作资质；
- d) 开展工作并记录：定期在辖区内开展下列工作，并做好相关记录：



- 1) 公共安全协管工作：定期开展辖区公共安全协管工作；
- 2) 服务质量测评工作：定期开展自测，积极配合市/区/街道的测评工作；
- 3) 问题整改督促工作：根据服务和测评结果，上报，提出整改方案及措施，并组织与追踪相关责任主体整改。
- e) 汇报工作情况：向委托方通报辖区公共安全协管服务情况，并记录；
- f) 妥善归档文件：保存服务过程中产生的文件，文件应规范、完整，可追溯。

### 10.2.2 公共安全巡查服务

开展公共安全巡查服务后，应达到以下质量要求：

- a) 协助开展洪涝、气象、地质、地震等灾害排查，降低辖区内自然灾害隐患；
- b) 协助开展火灾、交通安全、生产安全等灾害排查，降低辖区内事故灾害隐患；
- c) 协助开展传染病疫情、食品安全、药品安全等事件排查，降低辖区内公共卫生事件风险隐患；
- d) 协助开展暴力犯罪及恐怖袭击、城市应急避难场所、“三无小区”危险源等事件排查，降低辖区内社会安全事件风险隐患。

### 10.2.3 公共安全宣传和培训服务

开展公共安全宣传和培训服务后，应达到以下质量要求：

- a) 公共安全宣传服务：
  - 1) 围绕治安、消防、交通、防疫、建筑工程、违建预防、食品安全、防灾减灾等公共安全领域，开展相关宣传；
  - 2) 使用一种或以上的宣传方式，如电视、广播、报纸、互联网、移动通讯载体等；
  - 3) 在辖区内每季度至少开展一次宣传服务；
  - 4) 营造了安全的文化氛围，提升了全民的安全素质，增强了市民的安全防护意识；
  - 5) 在重要公共安全风险隐患区域设置安全公示或危险标识。
- b) 公共安全培训服务：
  - 1) 协助辖区内各公共安全管理主体开展赋能培训、现场检查等服务；
  - 2) 针对不同人员、设计不同类型的培训内容；
  - 3) 在辖区内每季度至少开展一次培训；
  - 4) 提升各类人员安全素质，达到预期效果。

### 10.2.4 公共安全舆情信息监测服务

开展公共安全舆情信息监测服务后，须达到以下质量要求：

- a) 实现全网（微博、新闻 APP、微信、论坛、报纸、视频等）实时监测服务；
- b) 当发现相关负面舆情信息或事件时，应及时处理，不在处理范围的事件应及时上报；
- c) 对舆情信息传播过程中的声量、网民/媒体、影响地域、传播趋势等实时分析，为委托方提供支撑性的素材。

## 11 应急管理辅助服务

### 11.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 监测与预警服务；

- b) 处置与救援服务。

## 11.2 基本要求

开展应急管理辅助服务应当达到以下基本要求：

- a) 建立相关制度：依据委托方要求，建立合理、明确的辖区应急管理辅助服务相关制度，包括但不限于应急预案、监测方案、预警方案、处置救援方案；
- b) 规范服务合同：根据实际需求，明确应急管理辅助项目清单、条款、质量要求、合同履行担保等；
- c) 组建专业队伍：应急管理辅助队伍成员应熟悉制度内容、熟练掌握各自职责，落实服务工作计划，全面覆盖辖区内巡查工作，持续跟进问题整改全过程，且专业人员应具备相关工作资质；
- d) 开展工作并记录：定期在辖区内开展下列工作，并做好相关记录：
  - 1) 应急管理辅助工作：定期开展辖区应急管理辅助工作；
  - 2) 服务质量测评工作：定期开展自测，积极配合市/区/街道的测评工作；
  - 3) 问题整改督促工作：根据服务和测评结果，上报，提出整改方案及措施，并组织与追踪相关责任主体整改。
- e) 汇报工作情况：向委托方通报辖区应急管理辅助服务情况，并记录；
- f) 妥善归档文件：保存服务过程中产生的文件，文件应规范、完整，可追溯。

### 11.2.1 监测与预警辅助服务

开展监测与预警辅助服务后，应达到以下质量要求：

- a) 对辖区内开展 7×24 小时应急事件实时监测服务，并记录监测结果；
- b) 当发现异常时，应实时向相关部门或委托方发出预警信息；
- c) 协助建立“物业城市”应急管理辅助服务平台；
- d) 协助配备应急装备，储备应急物资；
- e) 协助设置应急物资清单的管理责任人和检查记录；
- f) 协助建立“物业城市”应急管理辅助通讯录；
- g) 协助建立统一的应急管理对外信息接收渠道。

### 11.2.2 处置与救援辅助服务

开展处置与救援辅助服务后，应达到以下质量要求：

- a) 根据预警信息，协助相关部门或委托方判断预警级别，根据级别启动应急预案；
- b) 协助相关部门调用救援设施设备，安排应急人员调取应急物资；
- c) 协助查明事故发生地人员被困情况，并上报主体责任单位负责人；
- d) 出现重大灾害时，应规劝和引导社区居民前往应急避难所避难；
- e) 出现重大公共卫生事件时，应配合相关人员规划医用场所，配备协助人员；
- f) 协助相关部门或委托方开展其他应急处置与救援工作。

## 12 重点区域治理服务

### 12.1 内容

12.1.1 应在“三无小区”、老旧小区、城中村等重点区域，开展治理服务，包括但不限于以下内容：

- a) 安全管理服务：包括治安巡查、警卫值班、应急管理、消防安全检查、出入口管理等；
  - b) 物业管理事项：包括清扫保洁服务、垃圾管理服务、消杀服务、客户服务等；
  - c) 基层治理服务：包括红色业委会自治、民生微实事服务、志愿者服务等；
  - d) 设施管理服务：包括公共基础设施改造、基础配置改造等；
  - e) 社区特色服务：包括社区文体活动、养老助残探访等。
- 12.1.2 除 12.1.1 规定的内容之外，开展“三无小区”治理服务还应至少包括下列内容：
- a) “三无小区”纳管服务：包括属地直接纳管、属地相邻纳管等；
  - b) “三无小区”网格化管理服务：包括建设全覆盖的技防监控网络等。
- 12.1.3 除 12.1.1 规定的内容之外，开展老旧小区治理服务还应至少包括下列内容：
- a) 完善设施服务：包括小区内建筑节能改造、有条件的楼栋加装电梯等；
  - b) 品质提升服务：包括公共服务设施配套建设及其智慧化物业服务等。
- 12.1.4 除 12.1.1 规定的内容之外，开展城中村治理服务还应至少包括下列内容：
- a) 城中村纳管服务：包括城中村综合服务等多方联合管理机制；
  - b) 人员管理服务：包括村居客户服务、流动人口管理等；
  - c) 企业运营服务：按需进行市场化整租运营服务。

## 12.2 质量规范

### 12.2.1 开展重点区域治理服务应达到以下基本要求：

- a) 建立相关制度：依据委托方要求，建立合理、明确的重点区域治理服务相关制度，包括但不限于治理方案、服务规范手册、应急预案、培训方案；
  - b) 规范服务合同：根据实际需求，明确重点区域管理服务项目清单、条款、质量要求、合同履行担保等；
  - c) 组建专业队伍：重点区域治理队伍成员应熟悉制度内容、熟练掌握各自职责，落实服务工作计划，全面覆盖辖区内服务工作，持续跟进问题整改全过程，且专业人员应具备相关工作资质；
  - d) 开展工作并记录：在辖区内开展下列工作，并做好相关记录：
    - 1) 客户服务工作：应及时反馈客户报修、求助、咨询、投诉，及时跟进、整改、回访；
    - 2) 服务运营工作：应在重点区域统一设置服务运营中心，并配备办公设施、便民物资、应急物资等；
    - 3) 专项培训工作：应定期组织员工培训，实行资格认证制度，专业岗位员工持证上岗率达 100%；
    - 4) 专项宣传工作：应每季度开展安全生产相关法律法规的宣传工作；
    - 5) 协助管理工作：协助有关部门进行人口普查、流动人口管理等；
    - 6) 服务质量测评工作：定期开展自测，积极配合市/区/街道的测评工作；
    - 7) 问题整改督促工作：根据服务和测评结果，上报，提出整改方案及措施，并组织与追踪相关责任主体整改。
  - e) 汇报工作情况：向委托方通报辖区重点区域治理服务情况，并记录；
  - f) 妥善归档文件：保存服务过程中产生的文件，文件应规范、完整，可追溯。
- 12.2.2 开展“三无小区”、老旧小区、城中村等重点区域服务后，质量要求应满足委托方规定。

## 13 基层社区服务

### 13.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 养老助残服务；
- b) 文体活动服务；
- c) 保健卫生服务；
- d) 法律咨询服务；
- e) 矛盾调解服务；
- f) 协助人口普查服务。

## 13.2 质量规范

### 13.2.1 开展基层社区服务后，须达到以下质量要求：

- a) 建立相关制度：依据委托方要求，建立合理、明确的辖区基层社区服务相关制度，包括但不限于服务实施方案，服务操作手册；
- b) 规范服务合同：根据实际需求，明确基层社区服务项目清单、条款、质量要求、合同履约担保等；
- c) 组建专业队伍：基层社区服务队伍成员应熟悉制度内容、熟练掌握各自职责，落实服务工作计划，全面覆盖辖区内巡查工作，持续跟进问题整改全过程，且专业人员应具备相关工作资质；
- d) 开展工作并记录：定期在辖区内开展下列工作，并做好相关记录：
  - 1) 基层社区工作：定期开展辖区基层社区服务工作；
  - 2) 服务质量测评工作：定期开展自测，积极配合市/区/街道的测评工作；
  - 3) 问题整改督促工作：根据服务和测评结果，上报，提出整改方案及措施，并组织与追踪相关责任主体整改。
- e) 汇报工作情况：向委托方通报辖区基层社区服务情况，并记录；
- f) 妥善归档文件：保存服务过程中产生的文件，文件应规范、完整，可追溯。

### 13.2.2 开展养老助残服务、文体活动服务、保健卫生服务、法律服务等服务后，质量要求应满足DB44/T 764。

### 13.2.3 开展矛盾调解服务、协助人口普查服务后，质量要求应满足委托方规定。

## 14 文明城市建设服务

### 14.1 内容

应包括但不限于以下内容：

- a) 文明道德风尚宣传和培训服务；
- b) 文明行为巡查和劝导服务。

### 14.2 质量规范

#### 14.2.1 基本要求

开展文明城市建设服务后，须达到以下基本要求：

- a) 建立相关制度：依据当年的创建文明城市工作手册或文件以及委托方要求，建立合理、明确的辖区文明城市建设服务相关制度，包括但不限于建设方案、宣传方案、培训方案、巡查劝导方案；

- b) 规范服务合同：根据实际需求，明确文明城市建设项目清单、条款、质量要求、合同履行担保等；
- c) 组建专业队伍：文明城市建设队伍成员应熟悉制度内容、熟练掌握各自职责，落实服务工作计划，全面覆盖辖区内巡查工作，持续跟进问题整改全过程，且专业人员应具备相关工作资质；
- d) 开展工作并记录：定期在辖区内开展下列工作，并做好相关记录：
  - 1) 文明城市建设工作：定期开展辖区文明城市建设工作；
  - 2) 服务质量测评工作：定期开展自测，积极配合市/区/街道的测评工作；
  - 3) 问题整改督促工作：根据服务和测评结果，上报，提出整改方案及措施，并组织与追踪相关责任主体整改。
- e) 汇报工作情况：向委托方通报辖区文明城市建设服务情况，并记录；
- f) 妥善归档文件：保存服务过程中产生的文件，文件应规范、完整，可追溯。

#### 14.2.2 文明道德风尚宣传和培训服务

开展文明道德风尚宣传培训服务后，须达到以下要求：

- a) 围绕基层理论、家风家教、勤俭节约、文明诚信等主题，开展了相关宣传和培训工作；
- b) 使用了一种或以上的方式开展宣传，如电视、广播、报纸、互联网、移动通讯载体等；
- c) 使用了一种或以上的方式开展培训，基层宣讲、网络课堂、公益讲座、专题展览、故事巡演等；
- d) 在辖区内每年至少开展一次宣传服务和一次培训服务；
- e) 达到预期效果，提升了全民的文明素养，增强了市民的道德意识。

#### 14.2.3 文明行为巡查和劝导服务

开展文明行为巡查和劝导时，应达到以下要求：

- a) 围绕不文明行为、交通违规行为等，开展相关巡查和劝导；
- b) 在辖区内每年至少开展一次巡查和劝导服务；
- c) 达到预期效果，提升了全民的文明行为。

附 录 A  
(资料性)  
文明用语和服务忌语

A.1 文明用语

A.1.1 日常用语

A.1.1.1 坚持使用“六语”，提倡讲普通话，语言要简洁亲切，语气温和，语调语速适中，音量以交谈对方能听清为准。

A.1.1.2 语言表述要清晰流畅，尽量避免使用生僻词语。

A.1.1.3 做到善解人意、宽以待人。在需要表明自己的观点时，应谦恭、委婉，不争论。

A.1.1.4 做到言必有礼、言必有德、言必有情、言必有度。言谈要与自己的身份和授权状况相适应，掌握分寸。

A.1.1.5 首句用语使用“您好”。

A.1.1.6 礼貌用语使用“请”“谢谢”“对不起”“再见”等。

A.1.1.7 称谓用语“同志”“先生”“老师”“师傅”“女士”等。

A.1.1.8 同事之间，早上见面时应说声“您好”“早上好”，下班时应说“再见”或“明天见”，工作中接触时，应说“请问”“请教”“麻烦您”“打扰您”“拜托”“谢谢”等。

A.1.2 服务用语

A.1.2.1 执勤管理时，应先表明身份，并使用“请+说明理由+要求+谢谢（再见）”组合进行沟通。如：“您好，我是XXX公司“物业城市”XX服务的工作人员（出示证件），请协助（配合）我们工作，并说明理由，提出要求（处理意见），谢谢合作。”

A.1.2.2 警戒当事人改正错误，如“希望您以后增强守法意识，不要再违反XXX法律法规，谢谢！”

A.1.2.3 接待人员时，要热情、诚恳，如“您好”“您请坐”“请问有什么事我能帮到您”“请稍候”“让您久等了”“再见”等。

A.1.2.4 如果需要进入他人商铺/办公室等，要先敲门，得到允许后再进入。主动问好后要说明来意，说明自己的身份，并在离开时向受访者致谢。

A.1.2.5 当别人表示感谢时，说“不客气，这是我们应该做的”。

A.1.2.6 当别人提出意见或建议时，说“感谢您的建议，我们将及时调整，进一步完善我们的服务”

A.1.2.7 当别人提出批评时，保持冷静、平和的态度，认真倾听陈述，自己能够解决的立刻处理并向对方表示歉意；自己不能解决的，应及时向委托方报告。

A.2 服务忌语

A.2.1 一般忌语

A.2.1.1 首句用语不应使用“喂”。

A.2.1.2 称谓用语不应使用“老头”“老太婆”“小子”等。

A.2.1.3 不应使用侮辱性语言，如“神经病”等。

A.2.2 服务忌语

开展服务时，不应用任何使其不知所措的语言以及不文明、歧视性用语，包括但不限于：  
——找别人去，我管不着；

——墙上贴着，自己看；  
——给你讲过几遍了，怎么还不明白；  
——急什么，没看我正忙着吗？  
——你能怎么样；  
——烦不烦；  
——你问我，我问谁；  
——这事我管不了，你去找我们领导；  
——你这人是不是有毛病？  
——你这人真啰嗦；  
——有意见，找领导；  
——我就这态度，有本事你告去；  
——叫什么，等一下；  
——我就这种态度，怎么啦；  
——不是我管，我不知道；  
——不知道，你问我，我问谁。

## 参 考 文 献

- [1] YD/T 2673—2013 面向舆情分析的互联网数据采集与交换格式定义
- [2] SZDB/Z 203—2016 住宅物业服务内容与质量规范
- [3] 中华人民共和国国务院.城市市容和环境卫生管理条例:国务院令〔1992〕第101号.1992年
- [4] 中华人民共和国国务院.城市道路管理条例:国务院令〔1996〕第198号.1996年
- [5] 国务院办公厅.国务院办公厅关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见:国办发〔2020〕23号.2020年
- [6] 住房和城乡建设部 国家发展改革委.城乡建设领域碳达峰实施方案:建标〔2022〕53号.2022年
- [7] 广东省人民政府办公厅.广东省人民政府办公厅关于全面推进城镇老旧小区改造工作的实施意见:粤府办〔2021〕3号.2021年
- [8] 深圳市人民代表大会常务委员会.深圳市安全管理条例:深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告〔2020〕第200号.2020年
- [9] 深圳市人民代表大会常务委员会.深圳经济特区互联网租赁自行车管理若干规定:深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告〔2021〕第13号.2021年
- [10] 深圳市人民政府.深圳市新型智慧城市建设总体方案:深府〔2018〕47号.2018年
- [11] 深圳市人民政府.深圳市城市照明管理办法:深圳市人民政府令〔2018〕第309号.2018年
- [12] 深圳市人民政府.深圳市电动自行车管理规定(试行):深圳市人民政府令〔2021〕第336号.2021年
- [13] 深圳市人民政府.深圳市户外广告设施管理办法:深圳市人民政府令〔2022〕第346号.2022年
- [14] 深圳市人民政府办公厅.全面推广实施民生微实事指导意见:深府办函〔2015〕140号.2015年
- [15] 深圳市人民政府办公厅.深圳市安全生产巡查工作办法(试行):深府办〔2016〕26号.2016年
- [16] 深圳市人民政府办公厅.深圳市小散工程和零星作业安全生产纳管暂行办法:深府办规〔2018〕10号.2018年
- [17] 深圳市住房和建设局.深圳市建设工程扬尘污染防治专项方案:深建质安〔2018〕70号.2018年
- [18] 深圳市住房和建设局.2022年全市建筑施工安全生产专项整治行动工作方案:深建质安〔2022〕11号.2022年
- [19] 深圳市住房和建设局.深圳市住房和建设局关于进一步强化施工安全大检查大整治的通知[EB/OL]〔2022-09-09〕〔2023-07-14〕.[http://zjj.sz.gov.cn/gcjs/tzgg/content/post\\_10094406.html](http://zjj.sz.gov.cn/gcjs/tzgg/content/post_10094406.html)
- [20] 深圳市城市管理局.深圳市城市管理局应急管理办法(试行)[EB/OL]〔2015-08-13〕〔2023-07-14〕.[http://cgj.sz.gov.cn/zwgk/zcfg/cszmgl/content/post\\_2131414.html](http://cgj.sz.gov.cn/zwgk/zcfg/cszmgl/content/post_2131414.html)
- [21] 深圳市城市管理和综合执法局.深圳市养犬管理规定:深城管规〔2020〕3号.2020年
- [22] 深圳市突发事件应急委员会,深圳市安全管理委员会.深圳市公共安全白皮书:深应急委〔2020〕1号.2020年
- [23] 深圳市龙岗区城市管理和综合执法局.龙岗区城中村综合管理暂行办法:深龙城管规〔2019〕3号.2019年
- [24] 李伟辉.物业城市理论与实践[M].北京:社会科学文献出版社,2021:17.