

# 《“物业城市”服务内容与质量规范》 (送审稿) 编制说明

## 一、项目背景

城市治理是一项复杂的系统工程,是国家治理体系和治理能力现代化重要内容。推进城市治理现代化,必须立足城市发展实际和人民需求,把好“精度”“温度”“数度”三个维度,在推动科学化、智能化、精细化上下功夫。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视城市治理工作,提出了一系列新要求。

2017年3月,习近平总书记参加十二届全国人大五次会议上海代表团审议时指出,“城市管理应该像绣花一样精细。城市精细化管理,必须适应城市发展。要持续用力、不断深化,提升社会治理能力,增强社会发展活力。”

2020年10月,习近平总书记在深圳经济特区建立40周年庆祝大会上的讲话中强调,“推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新,让城市运转更聪明、更智慧”,“加快推动城市治理体系和治理能力现代化,努力走出一条符合超大型城市特点和规律的治理新路子”。

2021年3月,“十四五”规划中提出,要坚持党建引领、重心下移、科技赋能,不断提升城市治理科学化、精细化、智能化水平,推进市域社会治理现代化。改革完善城市管理体制。推广“街乡吹哨、部门报到、接诉即办”等基层管理机制经验,推动资源、管理、服务向街道社区下沉,加快建设现代社区。运用数字技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新,精准高

效满足群众需求。加强物业服务监管，提高物业服务覆盖率、服务质量和标准化水平。

2021年4月，国家发展改革委印发了《2021年新型城镇化和城乡融合发展重点任务》，在城市治理中融入全生命周期管理理念，完善治理结构、创新治理方式。

为贯彻落实习近平总书记重要指示和党中央、国务院有关决策部署，为解决城市治理中政府的负荷过大，权重划分不清的问题，“物业城市”模式应运而生。

过去，“城市治理”的权利一直掌握在政府手中，但由于人力资源的不充分和缺乏市场化机制，导致城市治理过程中出现粗放、成本高昂亟待解决。此外，“九龙治水”的多头管理非常普遍：既涉及“条线”分割，比如环卫局负责城市环境卫生、园林局负责园林绿化、公路管理局负责道路养护、城管局负责城市秩序维护等；又涉及“区块”分割，城市内部的不同区域由不同团队负责。在城市治理的实践中，问题往往出现在“区块”上，但执法权限和资源分布在各“条线”，当涉及多个部门时，往往因不能明确问题首要责任人或最终责任承担者，出现推诿扯皮的盲区或越权执法的乱象。

“物业城市”是一种城市管理的新模式，最早由横琴新区提出并实施。随后由深圳市创新性引入市场化和社会化机制，将物业小区的管理模式延伸到城市层面的一种城市治理模式，通过将城市公共服务整体外包，对城市公共空间与公共资源、公共项目进行多元主体协同治理。其定义为，在城市治理现代化创新探索过程中，创新性地引入市场化和社会化机制，将城市整体作为一个“大物业”，通过“专业服务+智慧平台+行政力量”相融合的

方式，以专业化的服务总包、模块化的服务划分、社会化的治理结构、精细化的治理手段，将城市公共服务整体外包，形成城市公共空间与公共资源、公共项目进行全流程“管理+服务+运营”的政府、市场、社会多元主体协同治理模式，达到资源整合、信息共享、集约管理、快速反应、成本节约的目的。

对政府来讲，原来的公共服务社会化购买由多家不同主体共同实施，其管理成本、协调成本相对较高。实际上，物业服务企业本身就是资源整合方，大型物业服务企业涉足城市服务，政府相当于将原有的资源整合工作移交给物业公司，能够集约化资源，通过一体化运营实现降低成本。

从企业角度看，物业服务企业相对成熟的服务体系，长期积累技术和管理工具能够为更复杂场景提供支持。

一方面，在住宅社区，物业服务企业一定程度上已承担了部分社区治理基础工作。而物业服务企业也通过服务公建、产城项目等稳步提升服务能力，积累了复杂场景的服务经验，若将服务能力进一步延伸，不可避免涉足“城市级”服务。

另一方面，物业服务场景近些年成为新技术的试验田，“智慧社区”建设使物业服务企业对技术应用特性更为熟悉，从智慧社区到智慧城市，量级有所不同，经验可以借鉴。一些大型品牌物业服务企业，具有多业态、模块化的管理系统和工具，一定程度上可以移植进入城市服务领域。

深圳物业企业在全国首创的“物业城市”管理模式。2021年5月，深圳市政府在《2021年政府工作报告》中，提出要探索“智慧城市”“物业城市”等治理新模式，创新推动城市治理体系和治理能力现代化。目前，深圳多个街道引入“物业城市”

模式，并推广至全国百城，不断推动对城市空间“全域治理”模式的探索。例如，福田区在深圳率先启动“物业城市”试点建设。随着天健、万科、招商积余、华润、金地、中海、龙城等一批头部物企入场，“物业城市”已逐步摸索出一套相对成熟、可复制的模式，在城市空间管理、物业资产服务、城市邻里服务、公共资源经营、城市动脉运维等新“赛道”，以“绣花功夫”不断提升精细化管理水平，构建共建共治共享的基层治理新格局，初见成效。深圳市通过先行先试开展物业城市服务，积累了丰富的实践经验和成功案例。

但是，目前国内还没有关于“物业城市”统一标准规范，无法满足政府、市场、社会在“物业城市”管理与服务过程的需求。因此，有必要在满足城市精细化管理的基础上，利用标准化方法明确“物业城市”涵盖的市容环境管理、公共安全管理、辅助城市秩序维护、巡查、管理等方面的服务内容和要求，以“绣花功夫”不断提升精细化管理水平，构建共建共治共享的基层治理新格局，推动城市治理体系和治理能力现代化。

## **二、工作简况**

### **（一）任务来源**

根据深圳市市场监督管理局 2022 年 4 月 29 日发布的《深圳市市场监督管理局关于下达 2022 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，由深圳市城市管理和综合执法局提出，深圳市福田区莲花街道办事处牵头，天健城市物业服务有限公司、深圳市城市管理和综合执法局参与起草的《“物业城市”服务内容与质量规范》正式批准立项，计划完成时间为 2024 年 4 月。

### **（二）起草单位情况**

本文件是由深圳市城市管理和综合执法局提出并归口。深圳市福田区莲花街道办事处为标准研制牵头单位，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等为参与研制单位。

### **（三）主要工作过程**

1. 准备阶段，2021 年 9 月至 11 月，天健城市物业服务有限公司着眼“物业城市”管理与服务现实需求，针对“物业城市”服务空白，提出研制相关深圳市地方标准的编制工作，并调查研究相关的现有法律法规依据和可行性分析。

2. 预研阶段，2021 年 11 月至 12 月，深圳市福田区莲花街道办事处、天健城市物业服务有限公司等单位共同对标准技术进行分析及初定标准框架，汇总整理相关标准。

3. 立项阶段，2022 年 3 月至 4 月，由深圳市城市管理和综合执法局提交深圳市地方标准制修订计划项目建议书，2022 年 4 月 29 日正式获批立项。

4. 组织起草阶段，2022 年 5 月至 10 月，成立标准编制组，明确任务和分工。2022 年 10 月至 12 月，通过实地调研、文献资料研究、相关规范性文件查阅，确定标准草案框架。2023 年 1 月底，主要编制单位对收集的材料进行整理，以框架为基础逐步完善标准各章节的具体内容，形成初稿。2023 年 3 月至 8 月，开展多次内部讨论，完善标准文本，形成标准征求意见稿。

5. 2023 年 8 月至 9 月，征求意见阶段。经广泛征求意见，编制组共收到 12 家机构共计 37 条意见，其中采纳 19 条，部分采纳 5 条，不采纳 13 条。

6. 2022 年 9 月 13 日至 10 月 13 日在深圳市城市管理和综合

执法局门户网站公开征求市民反馈意见 6 条，采纳 4 条。编制组根据征求意见期间收集到的意见内容对征求意见稿进行修改，形成标准送审稿。

### **三、主要条款的说明及技术依据**

当前《“物业城市”服务内容与质量规范》主要包括 14 个章节和 1 份附录。以下对标准中的章节内容及主要条款进行简要说明。

#### **（一）范围**

本文件规定了“物业城市”服务的总则、服务体系、文明服务用语、基础理念，以及市容环卫服务、城市部件管理服务、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范围内“物业城市”服务活动。

#### **（二）规范性引用文件**

本文件规范性引用文件如下：

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

### **(三) 术语和定义**

本章节给出了标准研制过程中涉及的术语和定义,并对物业城市、市容环卫、小散工程、零星作业、舆情信息、三无小区、老旧小区、城中村作了清晰的定义。本章节主要依据社会科学文献出版社 2021 年版的《物业城市理论与实践》第一章、《城市市容和环境卫生管理条例》(国务院令〔1992〕第 101 号第二次修正)第一章、《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)第一章、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》第一章、《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)第二章、《龙岗区城中村综合管理暂行办法》(深龙城管规〔2019〕3 号)第一章。

### **(四) 总则**

本章从深圳市实际开展的各“物业城市”项目中,归纳总结开展“物业城市”服务应遵循的原则和目标,原则包括规范性、专业性、协调性、灵活性、为民性;目标为实现“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。本章节主要依据《物业城市理论与实践》第七章,以及深圳市实际开展的各“物业城市”项目工作经验。

### **(五) “物业城市”服务体系**

本章内容包括:“物业城市”治理架构和“物业城市”服务运行模式,两大部分。

“物业城市”治理架构,在参考了《物业城市理论与实践》



第二章，结合了深圳市实际开展的各“物业城市”项目进行编制。

“物业城市”服务运行模式，是依据深圳市实际开展的各“物业城市”项目总结提炼。

### **（六）“物业城市”服务文明用语**

本章内容主要参考 SZDB/Z 203—2016《住宅物业服务内容与质量规范》附录 A，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目中常见的文明用语和服务忌语进行编制。

### **（七）基础理念**

本章内容包括：党建引领、智慧应用、绿色低碳，三大部分。

党建引领，在参考了《深圳市人民政府办公厅关于印发全面推广实施民生微实事指导意见的通知》第二章，结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目进行编制，规定了其内容和质量规范。

智慧应用，在参考了《深圳市人民政府关于印发新型智慧城市建设总体方案的通知》第五章，结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目进行编制，规定了其内容和质量规范。

绿色低碳，在参考了《城乡建设领域碳达峰实施方案》第二章，结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目进行编制，规定了其内容和质量规范。

### **（八）市容环卫服务**

本章内容包括：市容环卫服务内容、市容环卫服务质量规范，两大部分。

市容环卫服务内容，参考《福田区“物业城市”改革首批业务参考清单》以及《2023 年度深圳市市容环境综合指数测评实施方案》，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。下分了 2 大类和 17 小类服务。

市容环卫服务质量规范部分，分为了基本要求和具体要求。基本要求规定了开展各小类服务时均应满足的流程和步骤，以此保障服务的基本质量；具体要求则是针对各小类服务的特殊要求，强调在开展服务后应满足的质量水准，保障服务效果显著。该部分整体上参考了《2023 年度深圳市市容环境综合指数测评实施方案》，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。其中：

市政基础设施巡查服务参考了《深圳市市政设施综合整治工作方案》第二章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

道路照明设施巡查服务参考了 DBJ/T 15—242—2022《道路照明工程技术规范》第四章、《深圳市城市道路照明设施管理检查考核办法》第二章、第三章和 SJG105—2021《城市景观照明工程技术标准》第八章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

集贸市场巡查服务参考了《深圳市集贸市场、商业综合体人员密集场所燃气安全专项整治工作方案》第三章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

非机动车巡查服务参考了《深圳市电动自行车管理规定（试行）》第三章和第四章，《深圳市发布 10 条共享单车使用规范》（全文）《深圳经济特区互联网租赁自行车管理若干规定》（全文），并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

小散零星工程巡查服务参考了《深圳市小散工程和零星作业安全生产纳管暂行办法》第四章和第五章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

建筑工地巡查服务参考了《深圳市建设工程扬尘污染防治专项方案》第二章和第三章、《2022 年全市建筑施工安全生产专项整治行动工作方案》第四章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

文明养宠巡查服务参考了《深圳市养犬管理规定》第二章和第三章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

枢纽、口岸巡查服务结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

夜市市容秩序巡查服务结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

户外广告和招牌设施巡查服务参考了 CJJ/T 149—2021《城市户外广告和招牌设施技术标准》第四章和第九章、《深圳市户外广告设施管理办法》第二章和第四章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

危险房屋线索巡查服务结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

违章建筑巡查服务结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

环境卫生巡查服务质量要求引用了第五章、第七章至第十六章。

清扫保洁运维服务质量要求引用了 DB4403/T 59《公共区域环境卫生质量和管理要求》第五章、第六章、第八章至第十六章。

公共厕所管理服务质量要求引用了 DB4403/T 59《公共区域环境卫生质量和管理要求》第七章。

城市垃圾管理质量要求引用了 SZDB/Z 252《餐厨垃圾处理

技术规范》第五章至第七章，DB4403/T 58《生活垃圾收集和运输规范》第四章至第六章），DB4403/T 74《住宅区生活垃圾分类操作规程》第四章和第五章），DB4403/T 174《绿化垃圾回收及综合利用规范》第四章、第五章和第七章，DB4403/T 175《果蔬垃圾回收及综合利用规范》第四章至第八章。

绿化管养质量要求引用了DB440300/T 18《立交桥悬挂绿化技术规范》第四章至第十章，DB4403/T 87《园林绿化管理规范》第四章至第八章，DB4403/T 177《立体绿化管养技术规程》第四章至第十三章。

消杀防控工作质量要求引用了DB44/T 1323《红火蚁防控效果评价》第四章至第九章，DB44/T 1652.1《病媒生物预防控制规范 第1部分：鼠类防制》第四章至第十章，DB44/T 1652.2《病媒生物预防控制规范 第2部分：蚊虫防制》第四章至第十一章，DB44/T 1652.3《病媒生物预防控制规范 第3部分：蝇类防制》第四章至第十章，DB44/T 1652.4《病媒生物预防控制规范 第4部分：蜚蠊防制》第四章至第十一章，DB44/T 1652.5《病媒生物预防控制规范 第5部分：蚤类防制》第四章至第九章。

### **（九）城市部件巡查服务**

本章内容包括：城市部件巡查服务内容、城市部件巡查服务质量规范，两大部分。

城市部件巡查服务内容，参考《城市道路管理条例》第二章至第四章，《深圳市城市规划标准与准则》第五章至第七章和《福田区“物业城市”改革首批业务参考清单》（附件1），并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。下分了2大类和12小类服务。

城市部件巡查服务质量规范部分,分为了基本要求和具体要求。基本要求规定了开展各小类服务时均应满足的流程和步骤,以此保障服务的基本质量;具体要求则是针对各小类服务的特殊要求,强调在开展服务后应满足的质量水准,保障服务效果显著。该部分整体上结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制,并有在小类服务里引用了标准。其中:

道路设施巡查服务,内容部分参考了《城市道路管理条例》第二章至第四章,并根据深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。质量规范部分引用了标准,并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。其中:

城镇道路巡查服务引用了CJJ 36《城镇道路养护技术规范》第三章至第十五章。

市政桥梁巡查服务引用了CJJ 99《城市桥梁养护技术标准》第三章至第十二章。

公共停车设施巡查服务结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

公交车站点巡查服务结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

交通标志牌巡查服务引用了GB 51038《城市道路交通标志和标线设置规范》第三章至第十七章,结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

市政给水设施巡查服务引用了GB 55026《城市给水工程项目规范》第二章至第七章。

排水、排污设施巡查服务引用了CJJ 6《城镇排水管道维护安全技术规程》第四章和CJJ 68《城镇排水管渠与泵站运行、

维护及安全技术规程》第三章至第七章。

消防栓设施巡查服务引用了 GB 55036《消防设施通用规范》第三章。

电力设施巡查服务引用了 GB/T 50293《城市电力规划规范》第三章至第七章。

通信设施巡查服务引用了 GB/T 50853《城市通信工程规划规范》第三章至第八章。

燃气设施巡查服务引用了 CJJ 51《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》第三章至第七章。

环境卫生设施巡查服务引用了 DB4403/T 58《生活垃圾收集和运输规范》第四章至第六章，DB4403/T 73《生活垃圾分类设施设备配置规范》第四章至第六章，DB4403/T 59《公共区域环境卫生质量和管理要求》第五章至第十六章。

管线综合设施巡查服务引用了 GB 50838《城市综合管廊工程技术规范》第十章。

## **（十）公共安全协管服务**

本章内容包括：公共安全协管服务内容、公共安全协管服务质量规范，两大部分。

公共安全协管服务内容，参考《深圳市安全管理条例》第二章至第五章，《深圳市公共安全白皮书》第四章至第八章和《深圳市安全生产巡查工作办法（试行）》第二章至第五章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。下分了 3 类服务。

公共安全协管服务质量规范部分，分为了基本要求和具体要求。基本要求规定了开展各类服务时均应满足的流程和步骤，以此保障服务的基本质量；具体要求则是针对各类服务的特殊要

求，强调在开展服务后应满足的质量水准，保障服务效果显著。该部分整体上结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

### **（十一）应急管理辅助服务**

本章内容包括：应急管理辅助服务内容、应急管理辅助服务质量规范，两大部分。

应急管理辅助服务内容，参考《深圳市城市管理局应急管理办法（试行）》第二章和第三章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。下分了 2 类服务。

应急管理辅助服务质量规范部分，分为了基本要求和具体要求。基本要求规定了开展各类服务时均应满足的流程和步骤，以此保障服务的基本质量；具体要求则是针对各类服务的特殊要求，强调在开展服务后应满足的质量水准，保障服务效果显著。该部分整体上参考了《深圳市城市管理局应急管理办法（试行）》第二章和第三章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

### **（十二）重点区域治理服务**

本章内容包括：重点区域治理服务内容、重点区域治理服务质量规范，两大部分。

重点区域治理服务内容，参考《福田区“物业城市”改革首批业务参考清单》（附件 1）《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》第一章、第二章、第三章和第五章），《龙岗区城中村综合管理暂行办法》第二章至第八章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。下分了 3 类服务。

重点区域治理服务质量规范部分，分为了基本要求和具体要

求。基本要求规定了开展各类服务时均应满足的流程和步骤，以此保障服务的基本质量；具体要求则是针对各类服务的特殊要求，强调在开展服务后应满足的质量水准，保障服务效果显著。该部分整体上参考了《福田区“物业城市”改革首批业务参考清单》（附件1）《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》第一章、第二章、第三章和第五章，《龙岗区城中村综合管理暂行办法》第二章至第八章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

### **（十三）基层社区服务**

本章内容包括：基层社区服务内容、基层社区服务质量规范，两大部分。

基层社区服务内容，参考深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。下分了6类服务。

基层社区服务质量规范部分，分为了基本要求和具体要求。基本要求规定了开展各类服务时均应满足的流程和步骤，以此保障服务的基本质量；具体要求则是针对各类服务的特殊要求，强调在开展服务后应满足的质量水准，保障服务效果显著。该部分整体上参考了DB44/T 764《城市社区服务基本功能要求》第七章，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

### **（十四）文明城市建设服务**

本章内容包括：文明城市建设服务内容、文明城市建设服务质量规范，两大部分。

文明城市建设服务内容，参考《文明城市实地测评点位标准及创建文明城市工作手册》和《福田区老旧小区“文明美好家园”创建行动工作方案》，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”



项目编制。下分了 2 类服务。

文明城市建设服务质量规范部分，分为了基本要求和具体要求。基本要求规定了开展各类服务时均应满足的流程和步骤，以此保障服务的基本质量；具体要求则是针对各类服务的特殊要求，强调在开展服务后应满足的质量水准，保障服务效果显著。该部分整体上参考了《文明城市实地测评点位标准及创建文明城市工作手册》和《福田区老旧小区“文明美好家园”创建行动工作方案》，并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目编制。

### **（十五）附录 A**

附录 A 为资料性附录，本附录参考 SZDB/Z 203-2016《住宅物业服务内容与质量规范》（附录 A）并结合深圳市实际开展的各“物业城市”项目中常见的文明用语和服务忌语进行编制。列出了“物业城市”项目开展过程中建议使用的文明用语和禁止使用的服务忌语示例。

### **（十六）参考文献**

参考文献列出本文件中资料性引用文件的清单以及其他信息资源。

## **四、与国内领先、国际先进标准的对标情况**

目前国内外暂无“物业城市”服务相关的国际标准、国家标准、行业标准、地方标准等标准化文件，本文件的编制属于首创。

## **五、是否涉及专利等知识产权问题**

否。

## **六、重大意见分歧的处理结果和依据**

无。

## **七、实施标准的建议**

（一）在本文件通过审核、批准发布之后，由相关部门组织力量利用多种渠道、多种方式加强本文件的宣贯，提高行业内的知晓率，并对本文件的执行情况进行跟踪调查，并对标准实施效果进行评估，及时发现并解决标准实施过程中存在的问题，适时开展修订完善工作，提升本文件科学性和适用性。

（二）加强使用单位对本文件内容的理解和运用，提供高质量的“物业城市”服务。

（三）加强与标准使用单位的沟通，收集本文件实施过程中的改进建议，不断提升“物业城市”服务水平。

## **八、其他应予说明的事项**

无。