ICS 03.080.01
CCS A.16

DB4403

深　圳　市　地　方　标　准

DB4403/T 516—2024

城市空间管理服务内容与质量规范

Specification for urban space management service content and quality

2024-10-28 发布　　2024-12-01 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　服务总则 3
5　服务体系 3
6　服务文明用语 4
7　服务基本理念 4
8　服务要求 6
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、深圳市创研城市管理服务技术研究院、深圳地铁物业管理发展有限公司、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、深业物业运营集团股份有限公司、深圳市振业城市服务有限公司、深圳市博思高科技有限公司、深圳市图元科技有限公司、深圳市水务技术服务有限公司、深圳市宏利德环境产业有限公司、深圳市嘉华利实业服务有限公司、深圳市标准化协会、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：刘光华、谢泽宇、侯晓丹、黄鸿云、邵志芳、范磊、邓超、聂栋伟、王敏、王桃、郑驰、孙喜、刘祖延、简带华、但丹、王超群、任小东、赵贵臻、杜永帮、李金宝、谭弦、郭荣宇、周玉霞、曲飞宇、李淑磊、张业灿、蔡泽亮、曾荣、胡蓉、曾锦文、张泽龙、龙一中、李蔚兰。

城市空间管理服务内容与质量规范

1 范围

本文件规定了城市空间管理服务的服务总则、服务体系、服务文明用语、服务基本理念和服务要求。

本文件适用于深圳市城市空间管理服务活动。

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 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则

GB 50209 建筑地面工程施工质量验收规范

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 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

CJJ 184 餐厨垃圾处理技术规范

DBJ/T 15—242 道路照明工程技术规范

DB440300/T 18 立交桥悬挂绿化技术规范

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

DB4403/T 227 商品交易市场管理规范

DB4403/T 512 公共厕所管理规范

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
SJG 22　城市道路照明工程技术规程
SZDB/Z 247　建设工程扬尘污染防治技术规范

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市空间管理　urban space management

将城市公共服务专业化外包，对城市公共区域的管理、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

城市家具　urban furniture

在街道、广场、公园等城市公共空间中，为公众户外活动和城市管理服务的各类公共设施的总称。

注：城市家具是城市公共设施的有机组成部分,具有系统性、环境性、文化性、包容性、开放性等属性特征。

[来源：GB/T 42873—2023，3.1]

3.4

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。

3.5

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。

3.6

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]

3.7

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。

3.8

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。

3.9

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 服务总则

4.1 原则

开展城市空间管理服务宜遵循以下原则：

a) 规范性原则：实现服务管理制度和各业务服务流程的规范化；
b) 专业性原则：向专业化管理和服务的方向发展，管理和服务充分体现专业化的素养；
c) 协调性原则：构建新型的多元协同治理体系；
d) 灵活性原则：根据实际需求适时调节服务模式和内容；
e) 为民性原则：践行全心全意为人民服务的宗旨。

4.2 目标

实现城市空间管理全域覆盖、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、社会参与的多元主体协同治理的模式，打造共建、共治、共享的社会治理格局，全方位提升辖区人民的获得感、幸福感和安全感。

5 服务体系

5.1 治理架构

结合辖区实际情况，构建以政府主导、企业运作、社会参与的多元主体协同治理架构。城市空间管理治理架构形式如表1所示。

表1 城市空间管理治理架构

主体	作用形态	具体内容
政府（监管方）	主导	各项服务的管理事项在政府手中，政府按照指令式的方式进行管理。
企业（实施方）	运作	政府将大部分管理事项委托至一家企业，将非执法非政策内容纳入城市空间管理项目。
社会（参与方）	参与	由社区牵头，小区党组织、业主委员会、业主大会、物业服务企业、居民代表等多方参与基层治理。

5.2 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，构建城市空间管理服务运行模式，根据城市空间管理服务运行模式建立城市空间管理服务体系。城市空间管理服务运行模式见图1。

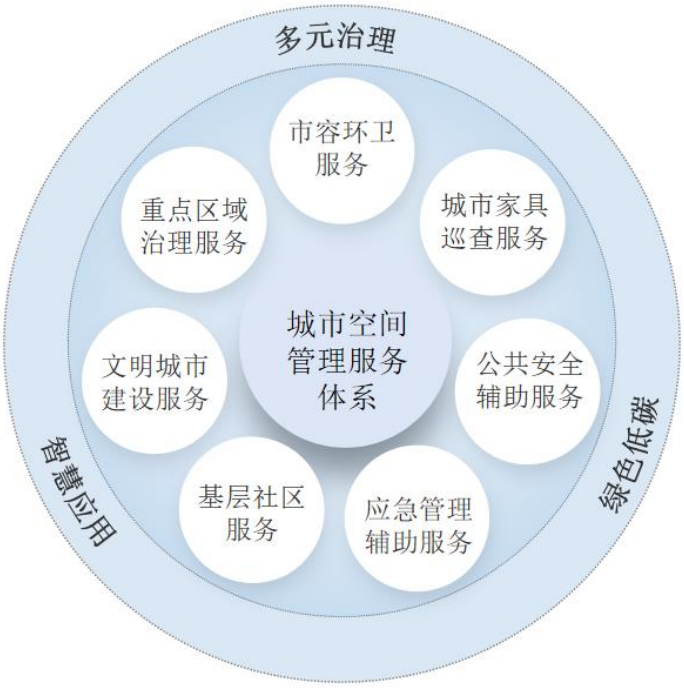


图1　城市空间管理服务运行模式

6　服务文明用语

开展城市空间管理服务时，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　服务基本理念

7.1　多元治理

7.1.1　服务内容

应包括但不限于以下内容：

a）　打造党群、物业等联合治理模式，建立多方联席会议制度；

b）　组织或辅助开展党建引领的民生事项。

7.1.2　质量规范

在城市空间管理服务中引入“多元治理”理念，应达到以下质量要求：

a）　民生事项的实施符合以下要求：

1）　完善辖区安全防护、增强居民安全保障；

2）　提升辖区绿化品质、改善辖区居住环境；

3）　健全辖区文体设施、丰富居民娱乐生活；

4）　增强居民自助互助、提升居民综合素养。

b）　多方联席会议制度的建立符合以下要求：

1）　制定统筹文件、建立联席会议档案；

2）　联席会议成员单位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，推动城市空间管理服务工作顺利开展；

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城市空间管理服务事项的职责。

7.2 智慧应用

7.2.1 服务内容

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

在城市空间管理服务中引入“智慧应用”理念，应达到以下质量要求：
a） 建立智慧平台系统，包括：
1） 建立智慧城市空间管理服务管理平台，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） 建立智慧城市空间管理服务沟通平台，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，包括：
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、电动自行车信息化（无线充电）综合解决方案等；
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。

7.3 绿色低碳

7.3.1 服务内容

应包括但不限于以下内容：
a） 履行相关法律法规，编制绿色低碳服务手册，开展绿色低碳宣传活动；
b） 提供绿色低碳生活服务；
c） 选用环保节能产品。

7.3.2 质量规范

在城市空间管理服务中引入“绿色低碳”理念，应达到以下质量要求：
a） 在城市空间管理服务的全过程中，积极贯彻绿色低碳理念，实施绿色手册、开展宣传活动，以多元化的方式提升居民对绿色低碳生活的认知和参与度；
b） 多渠道保障在步行范围内满足居民基本生活需求；

c) 优先采购或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) 环卫作业车辆和设备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 服务要求

8.1 市容环卫服务

8.1.1 服务内容

应包括但不限于以下内容：
a) 市容环卫巡查服务，包括：
   1) 市政基础设施巡查服务；
   2) 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，包括：
   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。
c) 市政消杀服务。

8.1.2 质量规范

8.1.2.1 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相关规定以及委托方要求，建立合理、明确的辖区市容环卫服务相关制度；
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、巡查频率、合同履约担保等；
c) 组建专业队伍：市容环卫服务队伍成员熟悉制度内容、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，且专业人员具备相关工作资质；
d) 推动工作落实：定期在辖区内开展以下工作，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，定期或不定期开展自测，积极配合市、区、街道的测评工作；

3） 问题整改与追踪：基于服务和测评的反馈结果，制定并提出具体的整改方案与措施，同时积极组织并监督相关责任主体进行整改，确保问题得到及时有效地解决。

e） 汇报工作情况：定期向委托方汇报辖区市容环卫服务情况，并记录；

f） 妥善归档文件：文件符合档案有关管理规定，满足规范、完整，可追溯的要求。

8.1.2.2 市政基础设施巡查服务质量要求

开展市政基础设施巡查服务后，应达到以下质量要求：

a） 市政基础设施外观完好、无残缺破损；

b） 市政基础设施所在位置正确、无缺失；

c） 市政基础设施无积尘、无污迹；

d） 市政基础设施指示牌、警示牌等标识清晰、完整、规范。

8.1.2.3 道路照明设施巡查服务质量要求

开展道路照明设施巡查服务后，应达到以下质量要求：

a） 道路照明设施功能良好、使用正常；

b） 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；

c） 道路照明终端供电管线系统控制和监控功能正常使用；

d） 及时发现并记录管线开挖痕迹、外接用电情况、管线裸露现象等；

e） 道路照明指标值符合 DBJ/T 15—242 的规定；

f） 城市道路照明运营维护符合 SJG 22 的规定。

8.1.2.4 集贸市场巡查服务质量要求

开展集贸市场巡查服务后，应达到以下质量要求：

a） 集贸市场的设施外观完好，无残缺破损；

b） 集贸市场管理符合 DB4403/T 227 的规定；

c） 集贸市场无违规改建情况；

d） 集贸市场无“六乱一超”现象；

e） 集贸市场地面清洁、平坦，无明显杂物、泥沙、积水；

f） 集贸市场定期开展消杀、消毒工作；

g） 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。

注：六乱一超指的是几种严重影响城市秩序、容貌和环境卫生的违法行为，包括乱摆卖、乱张贴、乱涂画、乱搭建、乱堆放、乱挂晒、超门线经营。

8.1.2.5 非机动车巡查服务质量要求

开展非机动车管理巡查服务后，应达到以下质量要求：

a） 引导非机动车驾驶人按照交通法规驾驶，正确通行；

b） 非机动车停放区域标识清晰、完整、规范。

8.1.2.6 小散工程和零星作业巡查服务质量要求

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违规改建情况；

b) 小散工程和零星作业人员熟悉规章制度及操作规范，特种人员持证上岗；
c) 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；
d) 小散工程和零星作业文明施工，噪声达标，无扰民现象；
e) 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；
f) 小散工程和零星作业的安全警示牌等标识清晰、完整、规范。

8.1.2.7 建筑工地巡查服务质量要求

开展建筑工地巡查服务后，应达到以下质量要求：
a) 建筑工地作业人员熟悉规章制度及操作规范，特种人员持证上岗；
b) 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；
c) 建筑工地地面平整度符合 GB 50209 的规定；
d) 建筑工地空气质量达标，扬尘、黑烟等排放符合 SZDB/Z 247 的规定；
e) 建筑工地作业文明施工，噪声达标，无扰民现象；
f) 建筑工地施工现场清洁整齐，无明显散落物、无积水等；
g) 建筑工地材料布置和堆放整齐合理，且标识清晰、完整、规范。

8.1.2.8 文明养宠行为巡查服务质量要求

开展文明养宠行为巡查服务后，应达到以下质量要求：
a) 劝导文明养宠，保证地面干净、整洁，无宠物残留粪便；
b) 文明养宠宣传栏标语、标识等清晰、完整、规范。

8.1.2.9 枢纽、口岸巡查服务质量要求

开展枢纽、口岸巡查服务后，应达到以下质量要求：
a) 区域秩序安全、稳定，通道畅通；
b) 区域地面清洁、平坦，设施功能完好；
c) 区域的交通站点、通道、换乘空间等标识清晰、完整、规范；
d) 区域内滞留人员引导服务。

8.1.2.10 夜市市容秩序巡查服务质量要求

开展夜市市容秩序巡查服务后，应达到以下质量要求：
a) 夜市的设施外观完好，无残缺破损；
b) 夜市在规定时间内上市、收市；
c) 夜市无违规改建情况；
d) 夜市无“六乱一超”现象；
e) 夜市无扰民等不文明行为；
f) 夜市地面清洁、平坦，无明显杂物、泥沙、积水；
g) 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。

8.1.2.11 户外广告和招牌设施巡查服务质量要求

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) 户外广告和招牌内容健康、合规；
b) 户外广告和招牌设施整洁、完好、美观；
c) 户外广告和招牌设施无积尘、无污迹；

d） 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；
e） 户外广告设施安全和设置要求符合 CJJ/T 149 的规定。

8.1.2.12 危险房屋线索巡查服务质量要求

开展危险房屋线索巡查服务后，应达到以下质量要求：
a） 协助确认危险房屋用途无改变；
b） 危险房屋无出租、经营行为；
c） 危险房屋无擅自加层、拆改；
d） 危险房屋地基无不均匀沉降的问题；
e） 危险房屋无擅自损坏或拆改防雷装置、电梯设施设备等；
f） 危险房屋无存放危险性、爆炸性、毒害性等危险物品；
g） 危险房屋无占用或堵塞消防、疏散通道；
h） 危险房屋无住人；
i） 危险房屋设有围挡，且警示标识清晰、完整、规范。

8.1.2.13 违章建筑巡查服务质量要求

开展违章建筑巡查服务后，应达到以下质量要求：
a） 协助巡查辖区内无新增违章建筑；
b） 协助巡查违章建筑无范围扩大、继续施工等现象。

8.1.2.14 环境卫生巡查服务质量要求

开展环境卫生巡查服务后，质量要求应符合DB4403/T 59的规定。

8.1.2.15 清扫保洁运维服务质量要求

开展清扫保洁运维服务后，质量要求应符合DB4403/T 59的规定。

8.1.2.16 公共厕所管理服务质量要求

开展公共厕所管理服务后，质量要求应符合DB4403/T 512的规定。

8.1.2.17 城市垃圾管理服务质量要求

开展城市垃圾管理服务后，应达到以下质量要求：
a） 生活垃圾管理符合 DB4403/T 58 和 DB4403/T 74 的规定；
b） 绿化垃圾管理符合 DB4403/T 174 的规定；
c） 果蔬垃圾管理符合 DB4403/T 175 的规定；
d） 餐厨垃圾管理符合 CJJ 184 的规定。

8.1.2.18 绿化管养服务质量要求

开展绿化管养服务后，应达到以下质量要求：
a） 园林绿化管养符合 DB4403/T 87 的规定；
b） 立体绿化管养符合 DB4403/T 177 的规定；
c） 立交桥悬挂绿化管养符合 DB440300/T 18 的规定。

8.1.2.19 市政消杀服务质量要求

开展市政消杀服务后，应达到以下质量要求：

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

8.2 城市家具巡查服务

8.2.1 服务内容

应包括但不限于以下内容：

a) 道路设施巡查服务，包括：
   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) 公交车站点巡查服务。
b) 公共设施巡查服务，包括：
   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。

8.2.2 质量规范

8.2.2.1 基本要求

开展城市家具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、明确的辖区城市家具巡查服务相关制度，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，明确城市家具巡查项目清单、条款、质量要求、合同履约担保等；
c) 组建专业队伍：城市家具巡查队伍成员熟悉制度内容、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，且专业人员具备相关工作资质；
d) 推动工作落实：定期在辖区内开展以下工作，并做好相关记录：
   1) 城市家具巡查工作：定期开展辖区城市家具巡查工作；
   2) 城市家具维修工作：依据委托方要求，开展城市家具维修工作；
   3) 服务质量测评工作：定期或不定期开展自测，积极配合市、区、街道的测评工作；

4） 问题整改与追踪：根据巡查和测评结果，制定并提出具体的整改方案与措施，同时积极组织并监督相关责任主体进行整改，确保问题得到及时有效地解决。

e） 汇报工作情况：定期向委托方汇报辖区城市家具巡查服务情况，并记录；

f） 妥善归档文件：文件符合档案有关管理规定，满足规范、完整，可追溯的要求。

8.2.2.2 城镇道路巡查服务质量要求

开展城镇道路巡查服务后，质量要求应符合CJJ 36的规定。

8.2.2.3 市政桥梁巡查服务质量要求

开展市政桥梁巡查服务后，质量要求应符合CJJ 99的规定。

8.2.2.4 公共停车设施巡查服务质量要求

开展公共停车设施巡查服务后，应达到以下质量要求：

a） 公共停车场出入口设施外观完好，无残缺破损；

b） 地下公共停车设施的应急排涝系统无阻塞，排水畅通；

c） 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。

8.2.2.5 交通标志巡查服务质量要求

开展交通标志巡查服务后，质量要求应符合 GB 5768.1 的规定。

8.2.2.6 公交车站点巡查服务质量要求

开展公交车站点巡查服务后，应达到以下质量要求：

a） 公交车站点座椅、扶手、广告牌、指示牌、划线等设施外观完好，无残缺破损；

b） 电源开关设施功能正常；

c） 各类标识清晰、完整、规范。

8.2.2.7 给水设施巡查服务质量要求

开展给水设施巡查服务后，质量要求应符合GB 55026的规定。

8.2.2.8 排水、排污设施巡查服务质量要求

开展排水、排污设施巡查服务后，质量要求应符合CJJ 6和CJJ 68的规定。

8.2.2.9 消防栓设施巡查服务质量要求

开展消防栓设施巡查服务后，质量要求应符合GB 55036的规定。

8.2.2.10 电力设施巡查服务质量要求

开展电力设施巡查服务后，质量要求应符合GB/T 50293的规定。

8.2.2.11 通信设施巡查服务质量要求

开展通信设施巡查服务后，质量要求应符合GB/T 50853的规定。

8.2.2.12 燃气设施巡查服务质量要求

开展燃气设施巡查服务后，质量要求应符合CJJ 51的规定。

8.2.2.13 环境卫生设施巡查服务质量要求

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符合 DB4403/T 58 和 DB4403/T 73 的规定；
b) 公共厕所、环卫工具房符合 DB4403/T 59 的规定。

8.2.2.14 管线综合设施巡查服务质量要求

开展管线综合设施巡查服务后，质量要求应符合GB 50838的规定。

8.3 公共安全辅助服务

8.3.1 服务内容

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。

8.3.2 质量规范

8.3.2.1 基本要求

开展公共安全辅助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辅助服务相关制度，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，明确公共安全辅助服务项目清单、条款、质量要求、合同履约担保等；
c) 组建专业队伍：公共安全辅助服务队伍成员熟悉制度内容、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，且专业人员具备相关工作资质；
d) 推动工作落实：定期在辖区内开展以下工作，并做好相关记录：
   1) 公共安全辅助工作：定期开展辖区公共安全辅助工作；
   2) 服务质量测评工作：定期或不定期开展自测，积极配合市、区、街道的测评工作；
   3) 问题整改与追踪：基于服务和测评的反馈结果，制定并提出具体的整改方案与措施，同时积极组织并监督相关责任主体进行整改，确保问题得到及时有效地解决。
e) 汇报工作情况：定期向委托方汇报辖区公共安全辅助服务情况，并记录；
f) 妥善归档文件：文件符合档案有关管理规定，满足规范、完整，可追溯的要求。

8.3.2.2 公共安全巡查服务质量要求

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；
b) 协助开展火灾、交通安全、生产安全等灾害排查；
c) 协助开展传染病疫情、食品安全、药品安全等事件排查；
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。

8.3.2.3 公共安全宣传和培训服务质量要求

开展公共安全宣传和培训服务后，应达到以下质量要求：

a） 公共安全宣传服务质量要求内容包括：
   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、移动通信载体等；
   3） 在辖区内每季度至少开展一次宣传服务；
   4） 营造安全的文化氛围，提升全民的安全素质，增强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） 公共安全培训服务质量要求内容包括：
   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。

8.3.2.4 公共安全舆情信息监测服务质量要求

开展公共安全舆情信息监测服务后，应达到以下质量要求：
a） 实现辖区内热点案件、公共治安舆情信息的实时监测服务；
b） 发现相关负面舆情信息或事件时，及时处理，不在处理范围的事件及时上报；
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。

8.4 应急管理辅助服务

8.4.1 服务内容

应包括但不限于以下内容：
a） 监测与预警辅助服务；
b） 处置与救援辅助服务。

8.4.2 质量规范

8.4.2.1 基本要求

开展应急管理辅助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、合同履约担保等；
c） 组建专业队伍：应急管理辅助队伍成员熟悉制度内容、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，且专业人员具备相关工作资质；
d） 推动工作落实：定期在辖区内开展以下工作，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：定期或不定期开展自测，积极配合市、区、街道的测评工作；
   3） 问题整改与追踪：基于服务和测评的反馈结果，制定并提出具体的整改方案与措施，同时积极组织并监督相关责任主体进行整改，确保问题得到及时有效地解决。
e） 汇报工作情况：定期向委托方汇报辖区应急管理辅助服务情况，并记录；

f） 妥善归档文件：文件符合档案有关管理规定，满足规范、完整，可追溯的要求。

8.4.2.2 监测与预警辅助服务质量要求

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） 发现异常时，实时向相关部门或委托方发出预警信息；
c） 协助建立城市空间管理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） 协助建立城市空间管理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。

8.4.2.3 处置与救援辅助服务质量要求

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，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，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。

8.5 重点区域治理服务

8.5.1 服务内容

8.5.1.1 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） 物业管理服务：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：包括民生事项服务、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。

8.5.1.2 除 8.5.1.1 规定的内容之外，开展三无小区治理服务还应至少包括以下内容：

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：包括建设技防监控网络等。

8.5.1.3 除 8.5.1.1 规定的内容之外，开展老旧小区治理服务还应至少包括以下内容：

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。

8.5.1.4 除 8.5.1.1 规定的内容之外，开展城中村治理服务还应至少包括以下内容：

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：包括常住居民管理、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。

8.5.2 质量规范

8.5.2.1 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、合同履约担保等；
c) 组建专业队伍：重点区域治理队伍成员熟悉制度内容、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，且专业人员具备相关工作资质；
d) 推动工作落实：在辖区内开展以下工作，并做好相关记录：
   1) 客户服务工作：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：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：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：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：定期或不定期开展自测，积极配合市、区、街道的测评工作；
   7) 问题整改与追踪：基于服务和测评的反馈结果，制定并提出具体的整改方案与措施，同时积极组织并监督相关责任主体进行整改，确保问题得到及时有效地解决。
e) 汇报工作情况：定期向委托方汇报辖区重点区域治理服务情况，并记录；
f) 妥善归档文件：文件符合档案有关管理规定，满足规范、完整，可追溯的要求。

8.5.2.2 开展三无小区、老旧小区、城中村等重点区域服务后，质量要求应符合委托方规定。

8.6 基层社区服务

8.6.1 服务内容

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) 人口普查协助服务。

8.6.2 质量规范

8.6.2.1 开展基层社区服务后，应达到以下质量要求：
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，且专业人员具备相关工作资质；
d) 推动工作落实：定期在辖区内开展以下工作，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：定期或不定期开展自测，积极配合市、区、街道的测评工作；
3) 问题整改与追踪：基于服务和测评的反馈结果，制定并提出具体的整改方案与措施，同时积极组织并监督相关责任主体进行整改，确保问题得到及时有效地解决。

e) 汇报工作情况：定期向委托方汇报辖区基层社区服务情况，并记录；
f) 妥善归档文件：文件符合档案有关管理规定，满足规范、完整，可追溯的要求。

8.6.2.2 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，质量要求应符合DB44/T 764的规定。

8.6.2.3 开展矛盾调解服务、人口普查协助服务后，质量要求应符合委托方规定。

8.7 文明城市建设服务

8.7.1 服务内容

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。

8.7.2 质量规范

8.7.2.1 基本要求

开展文明城市建设服务后，应达到以下基本要求：

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、合同履约担保等；
c) 组建专业队伍：文明城市建设队伍成员熟悉制度内容、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，且专业人员具备相关工作资质；
d) 推动工作落实：定期在辖区内开展以下工作，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：定期或不定期开展自测，积极配合市、区、街道的测评工作；
   3) 问题整改与追踪：基于服务和测评的反馈结果，制定并提出具体的整改方案与措施，同时积极组织并监督相关责任主体进行整改，确保问题得到及时有效地解决。
e) 汇报工作情况：定期向委托方汇报辖区文明城市建设服务情况，并记录；
f) 妥善归档文件：文件符合档案有关管理规定，满足规范、完整，可追溯的要求。

8.7.2.2 文明道德风尚宣传和培训服务质量要求

开展文明道德风尚宣传和培训服务后，应达到以下要求：

a) 围绕基层理论、家风家教、勤俭节约、文明诚信等主题，开展相关宣传和培训工作；
b) 使用一种或以上的方式开展宣传，如电视、广播、报纸、互联网、移动通信载体等；
c) 使用一种或以上的方式开展培训，如基层宣讲、网络课堂、公益讲座、专题展览、故事巡演等；
d) 在辖区内有计划地开展宣传服务和培训服务；
e) 达到预期效果，提升全民的文明素养，增强市民的道德意识。

8.7.2.3 文明行为巡查和劝导服务质量要求

开展文明行为巡查和劝导服务时，应达到以下要求：

a) 围绕不文明行为等，开展相关巡查和劝导；

b) 在辖区内定期开展巡查和劝导服务；

c) 达到预期效果，提升全民的文明行为。

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 提倡讲普通话，语言简洁亲切，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，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 称谓用语使用“同志”“先生”“老师”“师傅”“女士”等。
A.1.1.8 同事之间，早上见面时说声“您好”“早上好”，下班时说“再见”或“明天见”，工作中接触时，说“请问”“请教”“麻烦您”“打搅您”“拜托”“谢谢”等。

A.1.2 服务用语

A.1.2.1 执勤管理时，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 公司城市空间管理 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 警诫当事人改正错误，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，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或办公室等，先敲门，得到允许后再进入。主动问好后说明来意，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，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 首句用语不使用“喂”。
A.2.1.2 称谓用语不使用“老头”“老太婆”“小子”等。
A.2.1.3 不使用侮辱性语言，如“神经病”等。

A.2.2 服务忌语

开展服务时，不使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] GB/T 42873—2023 城市公共设施 城市家具 术语

[2] 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

[3] DB4403/T 402—2023 住宅物业服务规范

[4] 全国人民代表大会常务委员会.中华人民共和国网络安全法：中华人民共和国主席令第53号.2017年

[5] 全国人民代表大会常务委员会.中华人民共和国数据安全法：中华人民共和国主席令第84号.2021年

[6] 全国人民代表大会常务委员会.中华人民共和国个人信息保护法：中华人民共和国主席令第91号.2021年

[7] 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

[8] 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

[9] 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

[10] 公安部，国家保密局，国家密码管理局，国务院信息化工作办公室.信息安全等级保护管理办法：公通字〔2007〕43号.2007年

[11] 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

[12] 工业和信息化部.高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录（第一批）：工节〔2009〕第67号.2009年

[13] 工业和信息化部.高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录（第二批）：工节〔2012〕第14号.2012年

[14] 工业和信息化部.高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录（第三批）：工节〔2014〕第16号.2014年

[15] 工业和信息化部.高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录（第四批）：工节〔2016〕第13号2016年

[16] 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

[17] 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

[18] 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

[19] 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

[20] 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

[21] 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

[22] 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

[23] 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

[24] 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

[25] 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

[26] 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

[27] 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

[28] 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

[29] 深圳市城市管理局.深圳市城市管理局应急管理办法（试行）

[30] 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

[31] 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

[32] 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

[33] 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

[34] 郭先登.论城市空间管理的升华与效果评价[J].中共青岛市委党校青岛行政学院学报,2008(11):26-30