

《城市空间管理服务内容与质量规范》 解读

《城市空间管理服务内容与质量规范》已于2024年10月28日发布，于2024年12月1日实施，现就项目背景、目的和意义、主要内容解读如下：

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。

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，“城市空间管理”模式应运而生。

过去，“城市治理”的权力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、成本高昂等问题亟待解决。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。

“城市空间管理”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。

二、目的和意义

深圳物业企业在全国首创“城市空间管理”模式。目前，

深圳多个街道引入“城市空间管理”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“城市空间管理”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，“城市空间管理”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城市空间管理服务，积累丰富的实践经验和成功案例。

目前国内还没有关于“城市空间管理”的统一标准规范，无法满足政府、市场、社会在“城市空间管理”领域的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“城市空间管理”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。该标准的编制填补了国内城市空间管理服务领域标准空白，对于规范我市城市空间管理服务活动，提升服务水平，推动城市治理体系和治理能力现代化具有积极意义。

三、主要内容

《城市空间管理服务内容与质量规范》包括范围、规范性引用文件、术语和定义、服务总则、服务体系、服务文明

用语、服务基本理念、服务内容、附录 A（资料性）文明用语和服务忌语、参考文献。以下对标准中的主要条款进行简要说明。

（一）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内容。

本文件适用于深圳市城市空间管理服务活动。

（二）规范性引用文件

本章主要包括标准文本中规范性引用的文件。

（三）术语和定义

本章主要包括城市空间管理、市容环卫、城市家具、小散工程、零星作业、舆情信息、三无小区、老旧小区、城中村术语和定义。

（四）服务总则

本章从深圳市实际开展的各“城市空间管理”项目中，归纳总结开展“城市空间管理”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

（五）服务体系

本章内容包括城市空间管理治理架构和城市空间管理

服务运行模式两部分。

（六）服务文明用语

本章给出了城市空间管理服务常见的文明用语和服务忌语。

（七）服务基本理念

本章内容包括：多元治理、智慧应用、绿色低碳三大部分。

（八）服务内容

本章内容包括市容环卫服务、城市家具巡查服务、公共安全辅助服务、应急管理辅助服务、重点区域治理服务、基层社区服务、文明城市建设服务共 7 项。

（九）附录 A

附录 A 为资料性附录，列出了城市空间管理服务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）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、附则

本文件由深圳市城市管理和综合执法局提出并归口，其起草单位有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。