

突发事件

街面秩序

园林绿化

市容环境

市政公用设施

施工管理

道路交通设施

宣传广告



GB/T30428

数字化城市管理

王海滨 编著

山西出版传媒集团
山西经济出版社

突发事件

街面秩序

园林绿化

市容环境

市政公用设施

施工管理

道路交通设施

宣传广告



GB/T30428

数字化城市管理 信息采集实务手册

SHUZHUA CHENGSHI GUANLI
XINXI CAIJI SHIWU SHOUCE

王海滨 编著

山西出版传媒集团
山西经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

数字化城市管理信息采集实务手册 / 王海滨编著.
— 太原: 山西经济出版社, 2017.8
ISBN 978-7-5577-0254-0

I. ①数… II. ①王… III. ①数字技术—应用—城市
管理—信息获取—中国—手册 IV. ①F299.23-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 219093 号

数字化城市管理信息采集实务手册

编 著: 王海滨

责任编辑: 李春梅

图片提供: 张保文

封面设计: 郝志杰

出 版 者: 山西出版传媒集团·山西经济出版社

地 址: 太原市建设南路 21 号

邮 编: 030012

电 话: 0351-4922133 (市场部)

0351-4922085 (总编室)

E-mail: scb@sxjjcb.com (市场部)

zbs@sxjjcb.com (总编室)

网 址: www.sxjjcb.com

经 销 商: 山西出版传媒集团·山西经济出版社

承 印 者: 山西万佳印业有限公司

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/16

印 张: 34.75

字 数: 707 千字

版 次: 2017 年 9 月 第 1 版

印 次: 2017 年 9 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5577-0254-0

定 价: 120.00 元

序

本书是一本源于实践、指导实践的实用著作，也是全国数字化城市管理模式信息采集工作的第一本正式出版物。

数字化城市管理模式，起源于2004年北京市东城区委、区政府通过体制改革、机构重组、流程再造和资源整合，把现代城市管理体制、机制、闭环的管理流程及评价体系融为一体、依托现代信息技术探索出的一套城市管理新模式。2005年，国家住房和城乡建设部门在全国进行推广，近400余个城市的成功运行取得了良好的应用效果，推广至今12年兴而不衰。2015年12月24日，中共中央、国务院正式出台了《关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的指导意见》（中发〔2015〕37号），对数字化城市管理有了明确的要求。“积极推进城市管理数字化、精细化、智慧化，到2017年底，所有市、县都要整合形成数字化城市管理平台”。从国家层面为数字城管的持续发展吹响了集结号。

抓好数字化城市管理，首先是做好城市管理问题的信息采集。信息采集，是数字城管业务流程的第一环节和末端环节，担负着对城市管理问题的发现以及处置后的核查；是对城市管理工作进行客观、公正、准确、科学考核评价的重要依据；是沟通政府与百姓的桥梁与纽带。信息采集工作直接决定了数字化城市管理的效果。

信息采集员作为数字化城市管理派生出的新兴职业，正在成为各地区提供再就业岗位的重要资源。信息采集员大多是来自城市的普通百姓，很多还是下岗再就业人员，对信息采集员的培训，是运行好数字化城市管理工作的关键环节。太原市数字化城乡管理指挥中心王海滨主任，总结多年从事数字化城市管理的实践经验，潜心钻研、精心设计，从数字化城市管理的基本概念、信息采集基础知识、信息采集业务管理、信息采集部事件立结案规范和信息采集员职业道德等11个方面编纂了这部著作。为指导全国的数字化城市管理信息采集工作贡献了第一本业务读本。

高萍

2017年6月5日于北京

前 言

城市是人类文明的重要组成部分。近年来，我国城市化进程大大加快，城市人口迅猛增长，城市结构日趋复杂，城市获得了前所未有的发展。如何加强城市管理、有效解决城市化进程中的发展问题，越来越受到党和国家以及社会各界的重视。建设可持续发展的现代化城市，迫切需要科学化的城市管理。时至今日，我国的城市管理正逐步从传统手段的管理向数字化、智慧化管理跨越。这一挑战性、知识性和创新性的变革，成为建设现代生活品质城市的重要前提和本质内涵之一。

数字化城市管理新模式的诞生，不仅加速了城市管理的现代化进程，也催生了一种与之紧密关联的新兴职业——信息采集，产生了一种新的“职业群体”——信息采集员。按照数字城管信息采集的标准要求，一批经过专业培训的信息采集员每天活跃在城市的大街小巷和各个广场社区，手持安装了“城管通”软件的手机，为城市管理提供大量、鲜活、准确的“信息”，成为名副其实的发现城市管理问题的“眼睛”。

信息采集是数字化城市管理的一个重要组成部分，是数字城管运行的首要环节和末端环节。城市管理中存在的问题，需要信息采集员去发现；处置完毕的城市管理问题，需要信息采集员去核实处置结果。信息采集员工作水平的高低，决定着数字城管的工作成效。

信息采集还是一件专业性很强的工作，是一项要求响应时间快、劳动强度大、工作环境差、责任心强的工作。需要信息采集员爱岗敬业，牢记工作职责，熟悉责任网格，熟悉无线数据采集系统的操作（城管通），掌握数字城管几百个事部件的名称、形态及立案、结案标准，熟悉工作流程，熟悉自身的工作职责、工作纪律、道德规范、考核评价的详细规定。工作中要做到既不缺位、又不越位。

为了培养优秀的信息采集员队伍，我们编写了《数字化城市管理信息采集实务手册》（以下简称《手册》）。本《手册》概述了数字城管的基本业务知识，讲解了信息采集的业务流

程和操作要求，收集整理了国家和部分城市的《城市管理事件、部件立案、处置和结案规范》。以图文并茂的形式帮助信息采集员了解掌握事部件问题的责任主体、处置时限和结案标准，采集人员可以通过学习，全面掌握立案及核查结案标准，及时发现城市管理问题、准确立案上报并对相关职能部门的处置结果进行监督。

本《手册》还明确了对信息采集员日常行为规范、岗位职责、仪容仪表等方面的要求，收录了部分城市对数字城管信息采集工作的管理考核办法。既可以作为信息采集员的入职培训教材，也可以成为数字城管中心管理采集工作的案头参考资料。

本书在编写过程中，得到了许多同行和朋友们的支持和帮助。国家数字化城市管理新模式推广领导小组专家组专家、原北京市东城区城市管理监督中心副主任、教授级高工高萍老师在百忙中亲自为本书作序。住建部数字城管学组专家郭滨、曾明波等提供了许多参考资料。我的同事秦慧娟、王星、陈媛等同志帮助准备资料校对书稿，付出了很多心血，在此一并致谢。

由于时间仓促及水平有限，本手册难免存在遗漏甚至错误，敬请批评指正，以便在再版时进行修订。

王海滨

2017年9月

目 录

第一章 数字化城市管理概述.....1

第一节 数字城管的相关概念.....2

一、数字化城市管理.....2

二、网格化城市管理（万米单元网格管理）.....2

三、城市部件管理法.....2

四、城市管理部件.....3

五、城市管理事件.....3

第二节 数字城管系统术语和定义.....4

一、数字化城市管理信息系统.....4

二、数字城管监督中心.....4

三、数字城管指挥中心.....4

四、数字城管专业部门.....5

五、城管问题.....5

六、城管案件（卷）.....5

七、工作时限.....5

八、处置时限.....5

九、立案.....5

十、处置.....5

十一、结案.....5

十二、绩效评价.....6

十三、区域评价.....6

十四、部门评价.....6

十五、岗位评价.....6

第三节 数字城管工作流程.....6

一、数字城管七步工作流程图.....6

二、数字城管各阶段流程概要.....7

第二章 信息采集基础知识.....11

第一节 信息采集相关概念.....12

一、信息采集责任网格.....12

二、信息采集责任单位.....12

三、信息采集.....12

四、信息采集（监督）员.....12

五、巡查频度.....12

六、信息上报.....12

七、信息核实.....12

八、案件核查.....13

九、专项普查.....13

十、举手之劳.....13

第二节 信息采集主要业务流程.....13

一、信息采集总体流程.....13

二、巡查流程.....14

三、采集上报流程.....15

四、信息核实、核查流程.....16

第五章 信息采集责任网格划分与巡查管理.....53

第一节 信息采集责任网格划分.....54	第二节 网格巡查管理.....56
一、责任网格划分的原则.....54	一、巡查路线设计.....56
二、责任网格划分时应考虑的因素及对应采取的措施.....54	二、不同区域网格的巡查方案.....58
三、责任网格划分的具体操作过程.....55	三、车辆巡查.....62
四、责任网格人员配置.....56	四、网格巡查工作要点.....63

第六章 信息采集日常管理.....65

第一节 信息采集排班与交接班.....66	三、信息采集监察月报.....70
一、信息采集排班遵循的基本原则.....66	第三节 信息采集常见问题及应对措施...71
二、信息采集员交接班基本流程.....67	第四节 信息采集中的应急工作.....73
三、信息采集交接班要求.....67	一、信息采集中常见的突发事件.....73
第二节 信息采集日常工作报表.....68	二、突发事件的组织应对.....73
一、信息采集监察日报.....68	三、应急预案的主要内容.....74
二、信息采集监察周报.....69	四、不同级别突发事件的应对方式.....74

第七章 信息采集质量管理与绩效考核.....77

第一节 建立健全质量管理体系.....78	第二节 信息采集绩效考核.....84
一、建立质量管理控制体系的思路和方法.....78	一、绩效考核的周期.....84
二、质量管理控制制度.....79	二、绩效考核的内容.....84
三、质量管理控制的关键点和改进措施.....80	三、绩效考核原始数据.....85
四、漏报、投诉等问题的发现、处置...82	四、绩效考核实施细则.....85
	五、绩效考核评比.....87

54 充电桩·····	165	25 非机动车停放点·····	200
55 防蚊闸·····	166	26 自行车租赁点·····	201
56 跨河管道·····	167	27 存车支架·····	202
57 露天燃气管道·····	168	28 铁道口设施·····	204
58 晒衣架·····	169	29 栈桥·····	205
二、交通设施类 ·····	170	30 水域标示牌·····	206
01 停车场·····	171	31 港监设施·····	207
02 立体车库·····	172	三、市容环境设施类 ·····	208
03 停车咪表·····	173	01 公共厕所·····	209
04 公交站亭·····	174	02 公厕指示牌·····	210
05 出租车站牌·····	175	03 化粪池·····	211
06 过街天桥·····	176	04 垃圾间（楼）·····	212
07 地下通道·····	178	05 垃圾箱·····	214
08 立交桥·····	179	06 户外广告·····	215
09 跨河桥·····	181	07 牌匾标识·····	217
10 交通标志牌·····	182	08 宣传栏·····	218
11 限高架标志·····	184	09 气象监测站·····	219
12 路名牌·····	185	10 环保监测站·····	220
13 地名牌·····	187	11 污水口监测站·····	221
14 交通信号灯·····	188	12 污水检测器·····	222
15 交通信号设施·····	189	13 噪声显示屏·····	223
16 交通岗亭·····	190	四、园林绿化设施类 ·····	224
17 交通护栏·····	192	01 古树名木·····	225
18 防撞桶·····	193	02 行树·····	226
19 安全岛·····	194	03 独立树·····	227
20 人行横道桩·····	195	04 护树设施·····	228
21 便道桩·····	196	05 花架花钵·····	229
22 柔性隔离体·····	197	06 雕塑·····	231
23 道路信息显示屏·····	198	07 街头座椅·····	232
24 道路隔音屏·····	199	08 绿地护栏·····	233

09 绿地附属设施·····	234	04 液化气站·····	241
10 喷泉·····	235	05 重大危险源·····	242
五、其他部件类·····	237	06 水域附属设施·····	244
01 人防工事·····	238	07 水域护栏·····	245
02 公房地下室·····	239	08 防汛墙·····	246
03 车辆加油（气、电）站·····	240	09 文物古迹·····	247
第二部分 国家标准中的城市管理事件和部分城市立案、处置和结案规范·····		249	
一、市容环境类·····	250	22 非法伐树·····	274
01 私搭乱建·····	251	23 河堤破损·····	275
02 店面无证装修·····	253	24 水域秩序问题·····	276
03 违章接驳·····	254	25 水域不洁·····	277
04 建筑物外立面不洁·····	255	26 河道污染·····	278
05 临街阳台脏乱差·····	256	27 油烟污染·····	279
06 擅自在临街建筑上挂彩旗·····	257	28 商业噪声·····	280
07 沿街晾晒·····	258	29 露天烧烤·····	281
08 擅自架设管线、杆线设施·····	259	30 乱倒乱排污水、废水·····	282
09 空调室外机低挂·····	260	31 餐厨垃圾遗撒和污染·····	283
10 暴露垃圾·····	261	32 非正规垃圾填埋场·····	284
11 积存垃圾渣土·····	262	33 乱丢弃医疗废物·····	285
12 道路不洁·····	263	34 废弃车辆·····	286
13 道路破损·····	264	35 废弃家居设备·····	287
14 道路遗撒·····	266	36 乱堆物堆料·····	288
15 沙（河）滩不洁·····	267	37 动物尸体·····	289
16 交通标线不清晰·····	268	38 擅自饲养家禽家畜·····	290
17 绿地脏乱·····	269	二、宣传广告类·····	291
18 绿化弃料·····	270	01 非法小广告·····	292
19 非装饰性树挂·····	271	02 街头散发广告·····	293
20 焚烧垃圾、树叶·····	272	03 违规户外广告·····	294
21 病虫害·····	273	04 广告语言文字不规范·····	295

05 户外广告位置设置不合理·····	296	07 黑车拉客·····	321
06 违规牌匾标识·····	297	08 非法出版物销售·····	322
07 违规标语宣传品·····	299	09 机动车乱停放·····	323
三、施工管理类 ·····	300	10 非机动车乱停放·····	324
01 施工扰民·····	301	五、突发事件类 ·····	325
02 施工占道·····	302	01 供水管道破裂·····	326
03 无证掘路·····	303	02 燃气管道破裂·····	327
04 工地扬尘·····	304	03 排水管道堵塞·····	328
05 施工废弃料·····	305	04 热力管道破裂·····	330
06 工地物料乱堆放·····	307	05 路面塌陷·····	331
07 施工工地围挡问题·····	308	06 道路积水·····	332
08 施工工地道路未硬化·····	309	07 道路积雪、结冰·····	333
09 施工工地出入口道路破损·····	310	08 架空线缆脱落·····	334
10 施工完成后未场光地净·····	311	09 火灾·····	335
11 渣土运输车辆未安装密闭装置·····	312	10 伤亡事故·····	336
12 施工工地车轮夹带·····	313	11 群发性事件·····	337
四、街面秩序类 ·····	314	六、其他事件类 ·····	338
01 无照经营游商·····	315	01 违规高空悬吊作业·····	339
02 早（夜）市管理问题·····	316	02 临街屠宰·····	340
03 流浪乞讨·····	317	03 畜力车进城·····	341
04 占道废品收购·····	318	04 门前（三包）脏乱·····	342
05 店外经营·····	319	05 无证餐饮·····	343
06 占道经营·····	320		

第三部分 部分城市增补的城市管理部件立案、处置和结案规范·····344

一、北京市新增部件 ·····	345	01 路边停车场·····	346
（一）公用设施类新增部件·····	346	（三）园林绿化设施类新增部件·····	347
01 救助引导牌·····	346	01 绿地·····	347
02 环卫设施井盖·····	346	02 经济林·····	347
03 污水在线监测器·····	346	03 生态林·····	347
（二）交通设施类新增部件·····	346	（四）其他部件类新增部件·····	347

01 基本农田	347
02 工地	347
二、杭州市新增部件	348
(一) 公用设施类新增部件	349
01 环卫取水栓	349
02 绿化取水栓	349
03 水渠	349
04 交警交接箱	349
05 其他交接箱	350
06 路灯交接箱	350
07 庭院灯	350
08 桥梁隧道灯	350
09 路灯杆	351
10 直饮水机	351
11 隧道设施	351
(二) 交通设施类新增部件	351
01 公交始末站(集散中心)	351
02 门牌	352
03 公交站台	352
04 交警指路牌	352
05 无障碍设施指路牌	353
06 公交站牌	353
07 道路破损	353
08 道路平侧石	354
09 公安警示牌	355
10 停车告示牌	355
11 交通警示柱	355
12 减速带	355
13 工程规划告示牌	356
14 游步道	356
15 亭楼廊道桥	356

16 人行横道线	356
17 桥下空间	357
18 道路指示牌	357
19 道路转弯镜(反光镜)	357
(三) 市容环境设施类新增部件	357
01 倒粪处	357
02 流动厕所	358
03 指示牌(专指社会单位或个人设置的)	358
04 附墙雨水管	358
(四) 园林绿化设施类新增部件	358
01 古树(维护设施)	358
02 绿地	359
03 高架挂箱	359
04 绿化平侧石	359
(五) 其他部件类新增部件	359
01 工地出入口	359
02 河湖堤坝	359
三、太原市新增部件	360
(一) 公用设施类新增部件	361
01 消防井盖	361
02 铁路井盖	361
03 水塔	362
04 移动通信基站	363
05 公安立杆	364
06 交警立杆	365
07 路灯配电箱	366
08 水渠	367
09 缓洪池	368
(二) 交通设施类新增部件	368
01 停车收费告示牌	368

02 停车告示牌·····	369	09 减速带·····	374
03 历史建筑标志牌·····	370	10 交通反视镜·····	374
04 无障碍设施指路牌·····	370	11 公安指示牌·····	375
05 应急避难指示牌·····	371	（三）市容环境设施类新增部件·····	376
06 门牌·····	372	01 移动厕所·····	376
07 门楼、牌坊·····	372	（四）园林绿化设施类新增部件·····	376
08 公交站牌·····	373	01 景观石·····	376

第四部分 部分城市增补的城市管理事件立案、处置和结案规范·····377

一、北京市新增事件 ·····	378	10 护栏下积泥·····	383
（一）市容环境类新增事件·····	379	11 污水横流·····	383
01 检查井溢水·····	379	12 停车泊位线不清·····	383
02 烟囱冒黑烟·····	379	13 工业企业大气污染·····	384
（二）施工管理类新增事件·····	379	14 不规范垃圾直运收集点·····	384
01 挖掘工程未完成地下管线安全防护·····	379	15 便民服务点·····	384
（三）街面秩序类新增事件·····	379	（二）宣传广告类新增事件·····	384
01 占压盲道·····	379	01 擅自搭建气模、拱门·····	384
二、杭州市新增事件 ·····	380	02 路灯杆广告·····	385
（一）市容环境类新增事件·····	381	03 交接箱广告·····	385
01 遮阳篷破损·····	381	（三）突发事件类新增事件·····	385
02 路面污渍·····	381	01 化粪池满溢·····	385
03 高架挂箱滴水·····	381	02 河水满溢·····	386
04 垃圾满溢·····	381	03 绿化管网漏水·····	386
05 部件不洁·····	382	04 山体滑坡·····	386
06 违法排污·····	382	（四）街面秩序类新增事件·····	386
07 渣土乱倒·····	382	01 绿化遮挡功能设施·····	386
08 绿化积尘·····	382	02 绿化损毁·····	387
09 道路积泥·····	383	03 施放气球（仅针对气球）·····	387
		04 马路兜售·····	387

05 非法占道促销·····	388	03 雨水算子堵塞·····	397
06 违法洗车·····	388	04 雨、污水管道堵塞·····	397
07 非规范流动售报点·····	388	(二) 宣传广告类新增事件·····	398
08 公共自行车超范围摆放·····	389	01 光污染·····	398
09 报刊亭出亭经营·····	389	(三) 街面秩序类新增事件·····	398
10 液化气无证经营·····	389	01 占绿毁绿·····	398
11 违法养犬、遛犬·····	389	02 占用消防通道·····	399
12 无证导游·····	390	03 占道洗车点·····	399
(五) 其他事件类新增事件·····	390	(四) 突发事件类新增事件·····	400
01 贴单普查·····	390	01 输油(气)井或管道泄漏、火险·····	400
02 公厕管理·····	390	02 墙体开裂·····	400
03 广告普查·····	390	(五) 其他事件类新增事件·····	401
04 疑似新增广告设施·····	391	01 供水管理·····	401
05 垃圾车不洁·····	391	02 供电管理·····	402
06 环卫车辆抛撒滴漏·····	391	03 供气管理(煤气、天然气)·····	402
07 非覆盖区域环境问题·····	391	04 供热管理·····	403
08 水质黑臭(污花)·····	392	05 公交运行服务·····	404
09 低洼积水·····	392	06 地产开发·····	405
10 路面结冰(积雪)·····	392	07 用地、建筑(设)审批·····	405
11 工程施工浪费用水·····	392	08 工程质量·····	406
12 洗车无循环用水设施·····	393	09 建筑安全·····	406
13 液化气无证经营·····	393	10 景区(商务区)管理·····	407
14 燃煤小锅炉·····	393	11 物业管理·····	407
15 亮化长效管理责任状单位未亮灯·····	394	12 商品房销售管理·····	408
16 城市家具应设未设·····	394	13 拆迁管理·····	409
17 障碍设施·····	394	14 房产交易(产权监理)·····	409
18 其他普查·····	394	15 直管公房管理·····	410
三、太原市新增事件·····	395	16 公园管理·····	410
(一) 市容环境类新增事件·····	396	17 垃圾管理·····	411
01 环境污染·····	396	18 客运管理·····	411
02 私自接下水管道(擅自接管排水)·····	396		