

数字化城市管理信息系统实务丛书之二

数字化城市管理信息系统 操作指南

总主编 杨戍标 主 编 何荣坤

275.5-39
00607
H:2
898125



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大學出版社

数字化城市管理信息系统实务丛书之二

数字化城市管理信息系统 操作指南

总主编 杨戍标 主编 何荣坤



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大學出版社

的“字城管”是推动杭州城市
管理再上新台阶的“撒手锏”，具有
顽强的生命力。它的出现将对政
府创新管理理念，改进管理方式
产生重大而深远的影响。

为《“的”字城管信息交流丛书》题

王国平  2006年6月28日

中共浙江省委常委、杭州市委书记、杭州市人大常委会主任王国平同志为本丛书题词

编 委 会

总顾问

孙忠焕 杭州市人民政府市长

顾 问

徐 震 浙江省人民政府副秘书长

张苗根 浙江省建设厅厅长

盛继芳 杭州市人民政府常务副市长

编制委员会

主 任 杨成标

成 员 张文平 何荣坤 陈红英 郭理桥 吴声华 钟 玮
骆 寅 陈 伟 赵荣福 刘万华 韩生健 黄爱芳
胡 伟 谢列卫 孔春浩 叶伟平 高小辉 吴晓波
丁景元 翁文杰 吴庆九 张旭光 吴强华 杨剑宇
夏建统

编 务 陶金瑞 龚加伟 赵美英 易 星 朱建明 刘宝华
周华英 黄建正 杨茂成 张长荣 刘洪江 陈 勇
吴来恩 王 玲 黄志平 阎 宁 张洪同 薛志中
邹 波 叶光华 戴海定 吕 敏 周狄波 杨 敏
韩 冬 徐 阳 高广安 竺小桢 傅肇敏 周 洋
徐红生 陈 斌 胡环宇 蔡小钢 钱立峰 贾 峰
金阳华 张汉强 张哲浩 彭 敏 汤锡峰 袁桂安
雷小刚 张同银 杨 华 陈斌斌

总主编

杨戍标

主 编

何荣坤

副主编

陈红英 郭理桥

编著人员

杨戍标 杭州市人民政府副市长、高级工程师、博士

何荣坤 杭州市人民政府副秘书长

陈红英 杭州市人民政府城市管理办公室主任

郭理桥 杭州市信息化办公室副主任

陶金瑞 杭州市人民政府城市管理办公室计划财务处处长

龚加伟 杭州市信息化办公室网络与信息资源管理处处长

赵美英 杭州市城市管理信息中心主任

易 星 杭州市人民政府城市管理办公室秘书处处长

朱建明 杭州市人民政府城市管理办公室规划督查处处长

杨 敏 杭州市人民政府城市管理办公室秘书处秘书

杨剑宇 浙江移动杭州分公司总经理

徐红生 浙大网新副总监

陈 斌 浙大快威项目工程部总监

胡环宇 北京政通总经理助理

蔡小钢 天夏科技区域总监

序

杭州是国家建设部确定的十个“数字城管”试点城市之一，自去年9月份项目正式启动以来，得到了市四套班子领导的高度重视和社会各界的广泛关注，省委常委、市委书记、市人大常委会主任王国平和市委副书记、市长孙忠焕多次调研“数字城管”工作，为“数字城管”的建设和运行作了重要指示。孙忠焕市长还亲自担任数字化城市管理领导小组组长，部署落实有关推进工作具体事宜。在各区和市各相关部门大力支持和配合下，通过市城管办、信息办、规划局等相关部门和各开发单位、建设单位的共同努力，“数字城管”工作稳步推进。

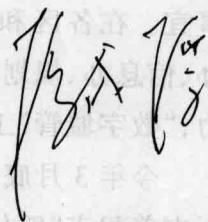
今年3月底，杭州数字城管信息系统投入校核运行阶段，这标志着我市“四化”（绿化、洁化、亮化、序化）长效管理进入了全面应用现代化信息技术的时期。作为杭州“数字城管”项目建设的组织者之一，我见证了这一历史性的时刻，并欣喜地看到各个参与者对这项全新事业的高度热忱和自信，感受到了全社会对“数字城管”的期望。

当前，杭州正处于城市化快速发展时期，随着城市人口的增加、城市规模的扩大，城市管理的内容增加、难度增大，社会各界对城市管理的要求和期望也越来越高。根据“十一五”规划，在“十一五”期间，我们要建设城市品位高、生态环境美、社会秩序好、生活品质优、人与自然和谐相处的“和谐杭州”。以上这些形势和要求，促使我们必须进一步加大城市管理力度、提升城市管理水平、健全适应大都市特点的管理体制和机制。“数字城管”利

用现代化信息技术,传承城市治理应所具有的“合法性、透明性、责任性、回应性和有效性”等五大因素,构建政府、企业与市民共同参与的城市管理新格局,有利于形成城市管理的社会整体合力,是在新形势下提升城市管理水平的重要抓手。

信息技术的发展深刻地影响着社会生活和政府的运作模式,我们要深刻认识“数字城管”的重要性,在实践中及时总结经验,不断完善“数字城管”运行方式,建立健全第一时间发现、第一时间处置、第一时间解决的运行机制,实现城市管理由粗放向精细、被动向主动、静态向动态、分散向综合、单一向互动的转变,使杭州城市管理水平更上新台阶。

杭州市人民政府副市长



二〇〇六年六月

前 言

数字化城市管理信息系统(简称:“数字城管”)是现代信息技术在城市管理中的应用。系统基于万米单元网格划分和城市部件、事件管理法,建立城市管理数据库,实现城市管理对象数字化、标准化;实现体制创新和管理流程再造;实现资源整合和信息共享;搭建政府公共信息平台。以求解决城市管理中普遍存在的信息滞后、管理被动、职能交叉等问题,达到城市管理由粗放向精细、由开放向闭合、由静态向动态、由分散向综合、由被动向主动、由单一向互动的转变,从而提高城市管理水平,降低城市管理成本,提升城市管理品质。

杭州市是全国“数字城管”建设试点城市之一。本丛书依据建设部《数字化城市管理模式试点实施方案》和《城市市政综合监管信息系统技术规范》、《城市市政综合监管信息系统单元网格划分与编码规则》、《城市市政综合监管信息系统部件和事件分类与编码》、《城市市政综合监管信息系统地理编码》等规范标准,以杭州市数字化城市管理项目建设为例,系统介绍了数字城管的基本组成、建设和应用情况,直观展现了数字城管的业务与技术、实践与操作、运行与管理状况,可为从事数字城管建设的部门、单位和有关人员提供借鉴,也可作为培训教材之用。

本书系数字城管实务丛书之二,介绍了业务流程的各个环节及操作方法,可作为系统运行应用的操作指南。由于时间仓促,错误之处,敬请谅解!

本书统稿:贾峰,执行编务:雷小刚、张哲浩等。

本书编辑得到了浙大网新、浙大快威、北京政通、浙江移动杭州分公司、天夏科技等开发单位的大力支持,在此一并表示谢意。

杭州市数字城管工作领导小组
杭州市人民政府城市管理办公室
杭州市信息化办公室
杭州市城市管理信息中心



目 录

第一章 信息采集(督查)移动业务操作指南	1
1.1 “城信通”信息采集子系统操作指南	1
1.1.1 开机登录“城信通”	1
1.1.2 部件上报	3
1.1.3 事件上报	11
1.1.4 我的任务	15
1.1.5 历史记录	18
1.1.6 今日提示	20
1.1.7 地图漫游	21
1.1.8 实时通讯	24
1.1.9 公共信息	26
1.1.10 数据同步	27
1.1.11 智能报警	28
1.1.12 系统设置	29
1.1.13 密码修改	30
1.1.14 使用帮助	31
1.1.15 退出关闭“城信通”	31
1.2 信息采集员业务指南	32
1.2.1 开机登录“城信通”	32
1.2.2 部件上报和事件上报	32
1.2.3 新增部件上报	33
1.2.4 核实上报和核查上报	33
1.2.5 信息查看	34



1.3 “城信通”督查子系统操作指南	35
1.3.1 开机登录“城信通”	35
1.3.2 部件上报	37
1.3.3 事件上报	46
1.3.4 公文浏览	49
1.3.5 历史记录	50
1.3.6 今日提示	52
1.3.7 案卷统计	54
1.3.8 地图漫游	60
1.3.9 实时通讯	62
1.3.10 公共信息	63
1.3.11 数据同步	65
1.3.12 智能报警	65
1.3.13 系统设置	67
1.3.14 密码修改	68
1.3.15 使用帮助	68
1.3.16 退出关闭“城信通”	69
1.4 “城信通”使用注意事项	69
1.4.1 “城信通”开机时	69
1.4.2 “城信通”开机后	70
1.4.3 登录信息采集(督查)子系统时	70
1.4.4 事件部件问题上报时	71
1.4.5 地图漫游及地图标点操作时	71
1.4.6 拨打或接听电话时	72
第二章 综合业务系统基本操作指南	73
2.1 综合业务系统运行环境及客户端安装	73
2.1.1 运行软件平台环境	73
2.1.2 平台软件的安装	73
2.1.3 IE 属性设置	73



2.2	开机	76
2.3	系统登录	76
2.4	通用查询	78
2.5	查询箱	80
2.6	案卷办理过程及流程查询	80
2.7	报表统计及表单打印	83
2.7.1	报表统计	83
2.7.2	表单打印	84
2.7.3	位置图打印	85
2.8	地图显示查询	86
2.8.1	地图放大、缩小、漫游查询	87
2.8.2	地图查询统计和定位	88
2.8.3	地理编码查询	88
2.8.4	精确查询和定位	89
2.8.5	信息查询(I 查询)	90
2.8.6	固定统计	90
2.8.7	地图量算	90
2.8.8	图层控制	93
2.8.9	快捷图层开关	93
2.8.10	背景图层切换	94
2.8.11	点选、线选、面选查询	94
2.9	我的消息	94
2.10	个性化设定	96
2.11	设置字段显示	98
2.12	案卷筛选	99
2.13	查看现场视频	99
2.14	车辆 GPS 监控和查询	100
2.15	退出系统	101
2.16	关闭计算机	101



第三章 社区城管联系站操作指南	102
3.1 开机并登录城管系统	102
3.2 社区城管联系站业务操作指南	102
3.2.1 开机并登录城管系统	102
3.2.2 登记问题	102
3.2.3 问题处理	104
3.2.4 工作查询	104
第四章 信息中心受理员操作指南	107
4.1 开机并登录城管系统	107
4.2 受理	107
4.2.1 信息采集员上报	107
4.2.2 社会公众反映	107
4.2.3 相关系统转办	109
4.2.4 领导批办	110
4.3 立案	110
4.4 批转	111
4.5 核查	112
4.6 批转结案	113
第五章 信息中心值班长操作指南	114
5.1 开机并登录城管系统	114
5.2 审核	114
5.3 批转	115
5.4 结案	115
5.5 答复授权	116
第六章 协同平台派遣员操作指南	118
6.1 开机并登录城管系统	118



6.2 案卷派遣	118
6.2.1 办理	118
6.2.2 填写表单	118
6.2.3 派遣	119
6.3 案卷督察	120
第七章 协同平台指挥长操作指南	122
7.1 开机并登录城管系统	122
7.2 督办	122
7.3 答复授权	122
第八章 专业部门业务操作指南	125
8.1 开机并登录城管系统	125
8.2 案卷办理	125
8.2.1 办理	125
8.2.2 填写表单	126
8.2.3 批转	126
8.3 案卷回退	127
8.4 答复督办	127
8.5 申请授权	128
8.6 职能部门查询	129
8.7 社区联系站转发来问题的办理	130
第九章 领导监督查询操作指南	132
9.1 开机并登录城管系统	132
9.2 查询督办案卷	132
9.3 存档案卷查看	132
附录 数字证书客户端管理工具使用指南	135
1. 密码修改	135
2. 自动检测	135
3. 证书有效期检验	136



第一章 信息采集(督查)

移动业务操作指南

1.1 “城信通”信息采集子系统操作指南

1.1.1 开机登录“城信通”

信息采集员点击“城信通”主菜单界面,启动程序,进入用户登录界面,输入用户名和密码后,点击登录,进行用户名和身份验证。如果验证成功,进入主功能菜单,如果验证失败,提示失败信息并退出系统。

【操作方法】

1. 打开翻盖按住图上所示按键开机。见图 1.1。

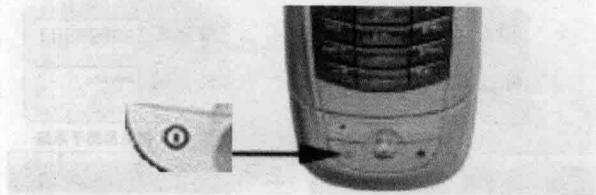


图 1.1

2. 开机后等待 GPRS 与 GPS 程序模块自动启动(至少 2 分钟,直至状态栏上出现“G”和小卫星标志),点击底部按钮,选择[办公]进入办公菜单窗口,点击“信息采集”图标进入信息采集子系统登录界面。见图 1.2。

3. 进入用户登录界面,输入正确的用户名和密码(用户名和初始密码由各采集公司负责分配,严禁信息采集员使用他人的用



图 1.2

户名和密码登录系统),点[登录],进行用户名和密码验证。见图 1.3。



图 1.3

4. 信息提示登录成功后,点击[确定]。见图 1.4。
5. 登录系统后,进入信息采集子系统主界面。见图 1.5。信息采集员首次登录系统之后,应及时修改初始密码。

【注】

信息采集员登录系统的同时,系统会自动将信息采集员的登录时间、地理坐标位置、状态等信息发送给服务器端。采集公司

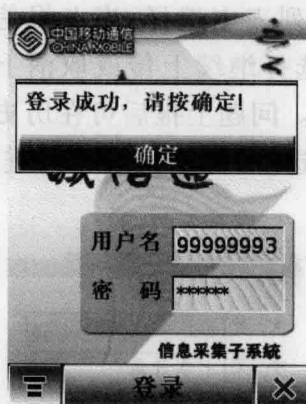


图 1.4



图 1.5

和信息中心可以通过中心管理平台查看各信息采集员的在岗状况和巡查路线,监督采集员工作状况。

1.1.2 部件上报

“城信通”支持拍照(130 万像素)、录音、GPS 定位等功能。系统提供统一直观的操作界面集成这些手机内置功能,把发生问题的部件的照片、声音和地图上的标点信息一起记录下来并上报信息中心,使报送的问题更精确、直观。部件可通过地图标点定位