

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 300.1—2018

数字化城市管理 第1部分：总则

2018-05-08 发布

2018-06-01 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 一般要求 4

5 运行管理体系 4

6 工作流程 5

前 言

SZDB/Z 300-2018《数字化城市管理》分为若干部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：信息采集规范；
- 第3部分：案件立案规范；
- 第4部分：案件处置和结案规范；

.....

本部分为SZDB/Z 300-2018的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分起草单位：深圳市城市管理监督指挥中心、深圳市标准技术研究院、深圳市华成峰数据技术有限公司。

本部分归口单位：深圳市城市管理局。

本部分主要起草人：何涛、陈毓贞、刘海军、郑美洁、童林、陈澄、钟苑、曾碧静、李胜、胡俊、余良、黄晓伟、韦韶斌、林隆健、旷涛、顾正、李兴民、雷雨晴、黄逢、周太刚。

本部分为首次发布。

引 言

随着《深圳市智慧城市十三五规划》和《深圳市智慧城管建设十三五规划纲要》的推出，为解决深圳市数字化城市管理运行十年来暴露出的诸多问题，并立足长远、面向未来，推进深圳市智慧城管建设，全面提升深圳市城市管理水平，特制定本文件。

制定《数字化城市管理 第1部分：总则》，明确深圳市数字化城市管理的组织架构、管理理念等内容，是《数字化城市管理》系列标准制定的重要依据。

数字化城市管理 第1部分：总则

1 范围

本部分规定了深圳市数字化城市管理工作相关的术语和定义、一般要求、运行管理体系和 workflows。本部分适用于深圳市数字化城市管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 30428.2-2013 数字化城市管理信息系统 第2部分：管理部件和事件

CJ/T 214-2007 城市市政综合监管信息系统 管理部件和事件分类、编码及数据要求

CJ/T 315-2009 城市市政综合监管信息系统 监管案件立案、处置与结案

DB11/T 932-2012 数字化城市管理信息系统部件和事件处置

3 术语和定义

GB/T 30428.2-2013、CJ/T 214-2007、CJ/T 315-2009标准中确定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字化城市管理（数字城管）

采用万米单元网格管理法和城市部件管理法相结合的方式，整合应用多项数字城市技术，运用城管通等信息采集工具，创新信息实时采集传输的手段，创建城市管理监督和执行相互分离协作的管理体制，再造城市管理流程，从而实现精确精细、敏捷高效、全时段、全方位覆盖的城市管理模式。

3.2

智慧化城市管理（智慧城管）

在原数字化城市管理基础上，通过对作业流程的再造，对管理机制的革新，运用云计算、物联网、移动互联网和大数据等新一代先进信息技术手段，从而实现对管理事项作业的标准化、精细化和智能化的新型城市管理模式。

3.3

平台

智慧城管中对相关数字城管、综合执法、行业监管、智能指挥调度等信息化系统的统称。

3.4

细胞网格

依托统一的数字化城市管理平台，通过关联责任主体，在物理和逻辑上由一个“点”状部件、一个“线”状标段和一个“面”状辖区范围而组成的一个数字化城市管理责任基本单元。

3.5

工作网格

由若干个细胞网格组成的责任工作区域。

3.6

扁平化管理

平台按照任务来源，通过责任清单自动比对，直接把任务分派到维护单位进行案件处置，同时抄送主管部门和监管单位。未处置或处置不达标，平台将会自动提醒监管单位督办，以实现“责任到人”的管理模式。

3.7

公众参与

通过市民认可的形式反映管理部件、事件问题信息的方式，主要包括12319热线电话、微信公众号、专用APP、微信城市服务、智慧城管网站等。

3.8

城管通

基于无线网络，以智能手机为原型，用于城市管理信息处理的专用工具。

3.9

一般城管问题

影响范围较小，可由单一专业部门所管控，在较短时间内处理完毕的城管问题。

3.10

重大城管问题

影响范围较大、后果严重，需单一专业部门或多部门联动在较长时间内才能处理完毕的城管问题。

3.11

部件

城市管理公共区域内的各项市政设施与市政公用设施，包括公用设施、交通设施、市容环境设施、园林绿化设施和其他设施等。

[GB/T 30428.2-2013, 3.1]

3.12

事件

人为或自然因素导致城市市容环境和环境秩序受到影响或破坏,需要城市管理专业部门处理并使之恢复正常的现象和行为。

[GB/T 30428.2-2013, 3.2]

3.13

案件

立案后需要处理的数字化城市管理部件和事件问题。

3.14

监督指挥中心

按照住建部对数字化城市管理工作的要求,为实现城市管理问题信息收集、指挥和协调专业部门、派遣问题处理任务、问题处理结果监督及管理状况综合评价等职能的数字化城市管理机构。

3.15

专业部门

各类城市管理部件和事件问题的主管部门、监管单位和维护单位。

注:改写GB/T 30428.2-2013,定义3.3。

3.16

主管部门

市属行业责任单位、各区(新区)行业主管部门,负有行业监督、指导的主体责任。

3.17

监管单位

主要包括街道办、市属行业责任单位的区级(或二级)单位等,负责对红线辖区业主(小区、管理处、城中村股份公司等)履行市容环境管理主体责任进行监管;负责对城市道路、城市家具的管养进行委托维护服务并监管。

注:相关设施未完成移交工作的,建设部门应承担监管主体责任。

3.18

维护单位

具体从事管养维护的单位,主要包括中标的设施设备维护单位,路段标段的维护企业,以及红线辖区的专业物业管理机构等,其负责所中标事项或权属范围内市容环境管理维护责任的具体落实。

3.19

信息采集

对城市管理的事件、部件的相关信息采集,并传递至平台的过程。

3.20

信息采集员

负责城市管理问题的现场信息和处置结果信息的采集、分类、处理、报送，对城市管理问题进行核实和核查的专职人员。

3.21

立案

对采集上报符合立案条件的事件或部件问题建立案卷，并进入系统准备下一个流程的活动。
[DB11/T 932-2012, 2.8]

3.22

处置

专业部门接到立案案件后，按照标准和规定对案件进行处理的活动。
[CJ/T 315-2009, 3.8]

3.23

结案

案件处置完毕，经信息采集员现场核查确认后，结束系统操作流程的活动。

3.24

工作时限

每个阶段从工作开始到完成的限定时间。
[CJ/T 315-2009, 3.14]

3.25

工作日

法定休息日以外，法律规定的一昼夜内的工作小时数计为一个工作日。
[CJ/T 315-2009, 3.16]

3.26

工作时

按照法定工作起止时间计算的每日工作小时单位。
[CJ/T 315-2009, 3.17]

4 一般要求

4.1 根据城市管理问题的严重程度，城市管理问题可以分为：

- 一般城管问题；
- 重大城管问题。

4.2 案件分为部件类案件和事件类案件，部件和事件的大类编码应符合 GB/T 30428.2-2013 和 CJ/T 214-2007 的要求。

4.3 案件类型随部件和事件类型的深化和细化而延伸和扩展。部件和事件类型的扩展应符合 GB/T 30428.2-2013 和 CJ/T 214-2007 的规定。

4.4 应根据城市的具体情况适时对部件数据进行更新，以保持部件数据的完整性和有效性。

5 运行管理体系

5.1 组织架构

5.1.1 应建立市城市管理工作联席会议制度统筹协调城市管理工作。城市管理工作小组应以市长为总召集人、分管市领导为召集人，市委、市政府相关职能部门主要负责人为成员组成。

5.1.2 市城市管理行政主管部门为全市数字化城市管理主管部门。运行管理单位由市、区数字化城市管理机构组成。

5.1.3 每类案件应规定相应的专业部门。同类案件在不同时间、不同区域，不同权属情况下可规定不同的主管部门、监管单位和维护单位。专业部门宜规定为相应案件的主管部门、监管单位和维护单位。

5.2 职责

5.2.1 城市管理工作联席会议的职责包括以下内容：

- 贯彻落实国家、省、市关于加强城市管理的工作部署，统筹协调全市城市管理工作；
- 研究出台促进城市管理的重大方针政策，协调解决制约我市城市管理工作的重大问题，以及相关各部门职责衔接问题；
- 加强对我市深入推进城市管理执法体制改革、改进城市管理工作的组织领导、督促检查和总结评估；
- 完成市委市政府交办的其他城市管理工作事项。

5.2.2 市数字化城市管理机构的职责应包括：

- 全市数字化城市管理系统规划、建设；
- 全市数字化城市管理的组织、指导、协调、督促等工作。

5.2.3 区数字化城市管理机构的职责应包括：

- 负责区数字化城市管理系统的建设和管理；
- 负责巡查列入监督范围的城市管理部件、事件；
- 负责处理来自信息采集员、市级相关部门和单位转发、市领导批办等渠道的城市管理部件、事件问题，审核立案后将案件派遣到主管部门或责任单位；
- 负责监督、核查辖区内专业部门对城市管理部件、事件问题的处理情况；
- 负责调度指挥辖区内有关部门和责任单位解决城市管理部件、事件问题。

5.2.4 专业部门的职责包括以下内容：

- 主管部门：对案件处理情况负有行业监督、指导责任；
- 监管单位：对案件处理情况进行全程监督；
- 维护单位：对案件进行处理和反馈。

6 工作流程

数字化城市管理的工作流程包括信息采集、立案、处置和结案三个部分，内容分别包括：

- 信息采集规定了数字化城市管理信息采集的流程、要求、日常更新等内容；
 - 立案规定了数字化城市管理案件的问题登记、现场核实、审核立案、案卷建立、案件分拨派遣等内容；
 - 处置和结案规定了数字化城市管理案件的案件派遣、案件处理、案件处理结果反馈、案件核查、结案等内容。
- 具体流程图见图1。

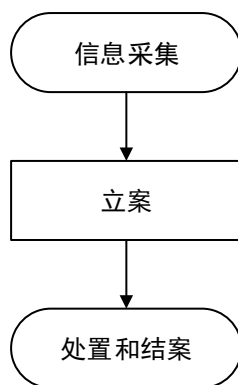


图1 数字化城市管理 workflow 示意图
