

**DB4403**

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 32—2019

---

**数字城管运行考核管理规范**

2019-11-15 发布

2019-12-01 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 基本规定 .....	2
5 考核对象 .....	2
6 考核周期 .....	2
7 考核内容 .....	2
8 考核评价方法 .....	7
9 考核实施与保障 .....	8
附录 A (资料性附录) 考核扩展指标与扩展指标比率示例 .....	9
附录 B (资料性附录) 区域考核示例 .....	11
附录 C (资料性附录) 岗位考核示例 .....	12
附录 D (资料性附录) 考核结果分级和分色彩表示示例 .....	14
附录 E (资料性附录) 平台建设与日常管理考核内容和评分标准示例 .....	15

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由深圳市城市管理和综合执法局提出并归口。

本标准主要起草单位：深圳市城市管理监督指挥中心、深圳市图元科技有限公司。

本标准主要起草人：刘海军、陈毓贞、林隆健、旷涛、童林、余良、黄晓伟、钟苑、郑驰、曾飞鹏、周曙光。

## 引　　言

随着数字化城市管理信息系统由行业标准升级为国家标准，以及《深圳市新型智慧城市建设总体方案》（深府〔2018〕47号）、《深圳市智慧城管建设十三五规划纲要》（深城管函〔2016〕660号）等文件的出台，为解决深圳市数字化城市管理运行十多年来存在的问题，并立足长远、面向未来，规范深圳市数字化城市管理的建设和运行，推广应用数字化城市管理模式，全面提升深圳市城市管理和公共服务的水平，特制定本文件。

制定《数字城管运行考核管理规范》，明确深圳市数字化城市管理平台的考核实施主体、考核对象、考核周期、考核内容和考核指标、方式和实施，有利于市区两级数字化城市管理运行考核管理的规范性，进一步提升深圳城市管理服务水平和效率。



# 数字城管运行考核管理规范

## 1 范围

本标准规定了数字化城市管理平台运行考核管理的术语和定义、基本规定、考核对象、考核周期、考核内容、考核评价方法和考核实施与保障。

本标准适用于运行深圳市、区两级数字化城市管理平台的运行考核管理。

## 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 30428.1—2013 数字化城市管理信息系统 第1部分：单元网格

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

GB/T 30428.3—2016 数字化城市管理信息系统 第3部分：地理编码

GB/T 30428.4—2016 数字化城市管理信息系统 第4部分：绩效

GB/T 30428.5—2017 数字化城市管理信息系统 第5部分：监管信息采集设备

GB/T 30428.6—2017 数字化城市管理信息系统 第6部分：验收

GB/T 30428.7—2017 数字化城市管理信息系统 第7部分：监管信息采集

SZDB/Z 300.1—2018 数字化城市管理 第1部分：总则

SZDB/Z 300.2—2018 数字化城市管理 第2部分：信息采集规范

SZDB/Z 300.3—2018 数字化城市管理 第3部分：案件立案规范

SZDB/Z 300.4—2018 数字化城市管理 第4部分：处置和结案规范

## 3 术语和定义

GB/T 30428.1—2013、GB/T 30428.2—2013、GB/T 30428.3—2016、GB/T 30428.4—2016、GB/T 30428.5—2017、GB/T 30428.6—2017、GB/T 30428.7—2017和SZDB/Z 300.1—2018、SZDB/Z 300.2—2018、SZDB/Z 300.3—2018、SZDB/Z 300.4—2018中确定的及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 信息采集员 Information Collector

在责任网格内从事城市管理问题巡查、上报、核实和案件核查等工作的人员。

### 3.2

#### 操作员 Platform Operator

负责接收信息采集员和市民上报的问题，并向信息采集员派发、核实核查任务，立案、派遣给责任处置单位的人员。

### 3.3

**督查员 Inspector**

负责全市范围内城市管理案件的巡查，重点案件的核实、核查，检查信息采集员工作情况的人员。

3. 4

**岗位考核 Staff Assessment**

对信息采集员、操作员、督查员岗位工作业绩进行考核。

3. 5

**区域考核 Regional Assessment**

对区、街道、社区和单元网格等不同区域案件发生和处置情况进行考核。

3. 6

**满意度考核 Satisfaction Assessment**

公众对数字化城市管理平台案件处置、平台服务质量情况进行反馈和考核。

## 4 基本规定

4. 1 已运行的市、区数字化城市管理信息系统应具有运行考核评价功能。

4. 2 考核评价分为平台建设考核、平台日常管理考核和平台运行管理考核，应按一定周期进行。

4. 3 市、区数字化城市管理机构应根据本标准制定数字化城市管理平台运行考核管理办法，并将考核结果及时对外发布。

## 5 考核对象

考核对象：市、区级数字化城市管理平台、信息采集员、操作员、督查员。

## 6 考核周期

6. 1 考核周期包括周考核、月考核、季考核、半年考核、年考核等。

6. 2 可自行定义周期进行考核。

## 7 考核内容

### 7. 1 平台建设考核

7. 1. 1 应明确考核对象、考核内容、考核指标。

- a) 考核对象是市、区两级数字化城市管理平台；
- b) 考核内容包括人员队伍（信息采集员、操作员、督查员）建设、平台培训管理、运行场地建设、平台数据普查管理；
- c) 考核基本指标由组织机构建设、人员队伍建设、运行场地建设、业务培训管理、平台建设情况、数据普查与数据更新和市、区两级系统的对接组成，各项考核基本指标名称及说明见表 1。

表1 平台建设考核基本指标名称及说明表

序号	指标名称	指标说明
1	组织机构建设	按照国家、深圳市数字城管标准、管理工作规定要求，市、区两级平台进行机构建设和设置。
2	人员队伍建设	按照国家、深圳市数字城管标准，市、区两级城市管理组织机构应组建专职的数字城管人员队伍（信息采集员、操作员、督查员），并制定人员队伍管理制度和上岗要求。
3	运行场地建设	市、区两级平台须规划建设专门的平台运行场地（城市管理监督指挥中心），以保证平台的正常运作。
4	业务培训管理	市、区两级平台制定数字化城市管理平台培训管理制度，对人员队伍进行培训（线上、线下培训，培训时长、培训次数、培训考试等），要求达到规范操作和上岗要求。
5	平台建设情况	市、区两级平台建设必须按照住建部建设标准要求，规划建设无线数据采集子系统、监督中心受理子系统、协同工作子系统、地理编码子系统、监督指挥子系统、综合评价子系统、构建与维护子系统、基础数据资源管理子系统及数据交换子系统 9 大核心子系统和相关配套子系统建设；事件、部件分类必须基于国家标准的基础上进行规划分类和设计。
6	数据普查与数据更新	按照国家标准要求，各区制定数据普查制度和数据更新、上报机制，以保证数据普查和部件持续更新工作的顺畅。
7	市、区两级系统的对接	市、区两级系统对接顺畅、实现城市管理数据共享、业务协同、考核评价等服务。

7.1.2 数字化城市管理机构可根据本地实际情况扩展考核基本指标，示例参加附录 E。

### 7.1.3 人员队伍建设

#### 7.1.3.1 信息采集员管理

- a) 应制定信息采集员管理制度，规范信息采集员的责任网格、人员数量配置标准、巡查频次、案件上报信息数量要求；
- b) 信息采集员的具体要求应参照《SZDB/Z 300.2—2018 数字化城市管理 第 2 部分：信息采集规范》执行；
- c) 信息采集员的工作时间是 8: 00--21:00。

#### 7.1.3.2 操作员的管理

- a) 应规定操作员岗位工作职责和素质要求，建立操作员岗位考核机制；
- b) 应制定操作员管理制度，规定操作员在案件处理环节过程中的权限、操作步骤等内容；
- c) 操作员人员数量配置标准按照 7X24 小时，全天候运行（夜班要求两人以上在岗），进行配置；
- d) 操作员对案件流程的操作规范要求应参照《SZDB/Z 300.3—2018 数字化城市管理 第 3 部分：案件立案规范》、《SZDB/Z 300.4—2018 数字化城市管理 第 4 部分：处置和结案规范》执行。

#### 7.1.3.3 督查员的管理

- a) 市级数字化城市管理机构负责组建市级督查员队伍，规定督查员岗位工作职责和素质要求。

- b) 市级数字化城市管理机构应制定督查员考核管理办法。
- c) 区级数字化城市管理机构应参照市级数字化城市管理机构制定的督查员考核管理办法、工作职责和素质要求，根据实际情况组建区级督查员队伍、制定督查员考核管理办法。
- d) 督查员的工作时间按照7X24小时全天候运行。

#### 7.1.4 平台培训管理

7.1.4.1 市级数字化城市管理机构要求操作员、督查员、信息采集员的线上培训时间每年最低不少于30小时，线下培训不少于2次。

7.1.4.2 市数字化城市管理机构应制定数字化城市管理平台培训管理规定，对信息采集员、操作员、督查员进行线上、线下多种形式的业务培训，要求掌握基本的工作技能，并达到上岗要求。

7.1.4.3 区级数字化城市管理机构对信息采集员、操作员、督查员的培训要求应参照市数字化城市管理机构的培训要求执行，根据各区实际需要制定培训管理规定。

#### 7.1.5 运行场地建设

7.1.5.1 市、区两级数字化城市管理机构应根据业务实际需要，科学规划场地布局和面积。

7.1.5.2 市、区两级数字化城市管理监督指挥大厅、办公场所须进行完善的装修和硬件配套设施、场地建设。

#### 7.1.6 平台数据普查管理

7.1.6.1 区级数字化城市管理信息系统建设应按照国家标准要求，制定数据普查制度，定期开展数字化城市管理平台的数据普查工作。

7.1.6.2 各区应结合实际管理需求，进行实景影像、空中单点全景、2.5D、专题数据的普查。

7.1.6.3 各区进行数据普查后，应将最新的普查数据库数据及时上报深圳市数字化城市管理信息系统。

### 7.2 平台日常管理考核

7.2.1 应明确考核对象、考核内容、考核指标。

- a) 考核对象是市、区两级数字化城市管理平台；
- b) 考核内容包括议事协调制度、数据交换管理；

考核基本指标由操作准确率、操作超时率、案件督办管理、挂账案件量管理、信息采集情况、会议管理履行情况、考核管理工作履行情况、数据交换管理履行情况组成，各项考核基本指标名称及说明见表2。

表2 平台日常管理考核基本指标名称及说明表

序号	指标名称	指标说明
1	操作准确率	案件准确操作办理环节数占办理环节总数的比值
2	操作超时率	案件操作超出规定时限的环节数占总环节数的比值
3	案件督办管理	申请延时时限超出综合时限或超时的案件进行督办，超过规定比率的，按照考核管理规定处理
4	挂账案件量管理	对案件挂账处理的，超过规定比率的，按照考核规定处理

表 2 平台日常管理考核基本指标名称及说明表(续)

序号	指标名称	指标说明
5	信息采集情况	信息采集员被发现在责任网格中越界、脱岗、漏岗、同一位置滞留过久等空巡、空转、网格巡查覆盖率未达 100%的情况。
6	会议管理履行情况	市、区级平台制定数字城管工作会议制度，按照规定召开市、区级数字城管内部工作会议，形成会议纪要，报送上级主管部门。
7	考核管理工作履行情况	市、区级平台制定市、区级数字城管考核办法、考核通报制度，将考评结果及时对外发布并上报上级主管部门。
8	数据交换管理履行情况	市、区级平台制定《数字化城市管理信息系统数据传输交换管理制度》，规范数据交换相关规定、操作步骤和具体执行。

7.2.2 数字化城市管理机构可根据实际情况扩展考核基本指标，示例参考附录 E。

### 7.2.3 数据交换管理

7.2.3.1 应设专人负责系统数据交换传输工作；

7.2.3.2 应按规定时间进行数据传输，不影响系统业务的正常运行；

7.2.3.3 应规范数据交换的操作、核查、校验步骤；

7.2.3.4 数据交换如果发现问题或异常，须向数据交换管理部门进行通报；

7.2.3.5 应制定数据交换质量考核制度，定期通报数据质量。

### 7.3 平台运行管理考核

7.3.1 应明确考核对象、考核内容、考核指标。

- a) 考核对象是市、区两级数字化城市管理平台、信息采集员、操作员、督查员；
- b) 考核内容包括满意度考核、区域考核和岗位考核；
- c) 考核指标由考核基本指标和考核比率指标组成；
- d) 考核比率指标应由同一考核周期的考核基本指标计算生成，以百分数表示，宜保留小数点后两位；
- e) 满意度考核基本指标由案件处置公众反馈满意度、平台服务质量满意度组成，各考核基本指标名称及说明见表 3；

表 3 满意度考核基本指标名称及说明表

序号	指标名称	考核等级与对应颜色					
		考核等级	颜色	考核等级	颜色	考核等级	颜色
1	案件处置公众反馈满意度	满意	黄色	不满意	黑色	无意见	白色
2	平台服务质量满意度	满意	黄色	不满意	黑色	无意见	白色

- f) 区域考核、岗位考核基本指标由上报、立案、派遣、处置、核查和结案等阶段的指标组成，各项考核基本指标名称及说明见表 4。

表4 区域、岗位考核基本指标名称及说明表

序号	指标名称	指标说明
1	案件上报数	信息采集员案件上报总量
2	有效上报数	信息采集员上报案件且被立案的数量
3	核实数	信息采集员核实案件数量
4	按期核实数	信息采集员在规定时限内核实案件数量
5	立案数	操作员对已上报的案件审核后符合立案条件，确定立案的案件数
6	按期立案数	立案数中，操作员在规定的工作时限内予以立案的案件数
7	准确立案数	立案数中，操作员按照工作要求立案无误的案件数
8	派遣数	操作员对已立案的案件派遣给责任单位的案件数。
9	按期派遣数	操作员在规定的工作时限内派遣给责任处置单位处置的案件数。
10	准确派遣数	操作员按照派遣规则正确派遣给责任单位处置的案件数
11	按期处理数	责任单位按处置规范要求，在处置时限内处理完成的案件数
12	核查数	应核查数中，督查员已完成现场核查并回复的次数
13	按期核查数	督查员在规定的工作时限内完成核查并回复的次数
14	结案数	已办结归档的案件数
15	按期结案数	在规定的工作时限内结案的案件数

g) 区域考核、岗位考核考核比率指标名称及说明见表 5。

表5 区域、岗位考核考核比率指标名称及说明表

序号	指标名称	计算公式
1	有效上报率	信息采集员有效上报数/信息采集员上报数 X100%
2	按期核实率	按期核实数/应核实数 X100%
3	按期立案率	按期立案数/立案数 X100%
4	准确立案率	准确立案数/立案数 X100%
5	按期派遣率	按期派遣数/应派遣数 X100%
6	准确派遣率	准确派遣数/应派遣数 X100%
7	按期处理率	按期处置数/应处置数 X100%
8	按期核查率	按期核查数/应核查数 X100%
9	结案率	结案数/应结案数 X100%
10	按期结案率	按期结案数/应结案数 X100%

7.3.2 市、区数字化城市管理机构可根据实际情况扩展考核基本指标和考核比率指标，示例分别参见附录 A 中表 A.1、附录 A 中表 A.2。

### 7.3.3 满意度考核

7.3.3.1 满意度考核的对象是市、区两级数字化城市管理平台。

7.3.3.2 满意度考核包括案件处置公众反馈满意度、平台服务质量满意度。

7.3.3.3 对案件进度、处置结果的反馈通过短信、微信、电话的形式进行反馈回访，考核结果分为“满意、不满意及无意见”3个等级，分别采用“黄色、黑色和白色”表示。

7.3.3.4 接通投诉热线，对市民进行满意度回访调查时，必须使用普通话和文明用语。

#### 7.3.4 区域考核

7.3.4.1 区域考核的对象是市、区两级数字化城市管理平台。

7.3.4.2 区域考核的考核基本指标宜为立案率、结案率、按期结案率、返工率。

7.3.4.3 区域考核示例参见附录B。

#### 7.3.5 岗位考核

7.3.5.1 岗位考核的对象是信息采集员、操作员和督查员。

7.3.5.2 信息采集员考核的规定指标应包括有效上报率、漏报率、按期核实率、按期核查率。

7.3.5.3 操作员考核的规定指标应包括受理数、派遣数、按期立案率、准确立案率、按期结案率、按期派遣数、准确派遣数。

7.3.5.4 督查员考核的规定指标应包括问题上报数、有效上报数、GPS在线率、步行轨迹里程、核实数、核查数、按期核查数。

7.3.5.5 岗位考核示例参见附录C。

#### 7.3.6 考核结果表达

7.3.6.1 考核结果宜根据综合指标值划分等级，采用统计表、专题地图、统计图等方式表达。

7.3.6.2 市、各区宜根据本标准确定各等级的指标值域，且同一城市区域应保持一致。

7.3.6.3 区域考核、岗位考核结果宜采用统计图和统计表，包括柱状图、饼图或趋势图等方式表达。

7.3.6.4 区域考核结果宜采用统计表和专题地图方式表达。

7.3.6.5 专题地图以相应的区域考核的对象（单元网格、社区、街道、行政区）为单元，宜采用不同颜色表达各区域的考核结果。

7.3.6.6 岗位考核结果宜采用统计表和统计图，统计图采用不同颜色的柱状图、饼状图、趋势图等方式表达。

7.3.6.7 考核结果分级示例参见附录D。

### 8 考核评价方法

#### 8.1 指标选取

考核评价应根据考核对象不同，选择本章中相应的规定指标，可根据实际需要选择表1、表2、表3、表4、表5中其他指标或扩展相应的指标。

#### 8.2 考核评价分值

考核评价分值宜采取综合计算的方法生产的综合指标值，综合指标的计算公式见《GB/T 30428.4-2016数字化城市管理信息系统 第4部分：绩效评价》[定义7.2]，综合指标值计算示例参见附录B和附录C。

## 9 考核实施与保障

### 9.1 考核实施

9.1.1 考核实施主体应为市级数字化城市管理机构。

9.1.2 同一城市区域的考核实施主体采用的考核方法和考核结果表达方式宜保持一致。

9.1.3 考核结果应按考核周期发布。

9.1.4 区域考核的结果宜向各区发布。

### 9.2 考核保障

9.2.1 考核实施主体应遵循本部分规定，确定并公布考核对象、周期、指标和方法，保证考核结果的准确性和实效性。

**附录 A**  
**(资料性附录)**  
**考核扩展指标与扩展指标比率示例**

**A.1 考核扩展基本指标**

示例见表A.1。

**表 A.1 扩展基本指标示例**

序号	指标名称	指标说明
1	案件未处理数	派遣给责任单位的案件，案件结案时间落在统计周期内责任单位未能处置的案件数
2	超期处置完成数	应处置数中，责任单位完成处置所用时间超过规定处置时限的案件数
3	超期未处置完成数	应处置数中，责任单位在考核周期内超过规定处置时限仍未完成处置的案件数
4	核实按期派发数	操作员在规定的工作时限内完成的核实派发问题数
5	核查按期派发数	操作员在规定的工作时限内完成的核查派发案件次数
6	派发核查数	应核查数中，操作员实际派发核查的次数
7	超期结案数	应结案数中，超过规定的结案时限后结案的案件数
8	反复发案数	在同一区域发生的同一类型的案件数
9	延期数	经核定同意责任单位延期办理的案件数
10	返工次数	因未通过监督中心核查而发回责任单位重新处置的所有案件返回的次数之和
11	挂账案件数	因责任不明无法派遣或因客观条件所限无法处置，暂时挂起的案件数
12	同类案件平均处置时间	责任单位完成某类案件处置的平均花费时间，等于该类案件完成处置所用时间之和与已完成处置案件总数之比
13	驳回数	责任单位申请退回，被监督指挥中心驳回继续处置的案件数
14	巡查路线里程	信息采集员实际巡查的路线里程
15	巡查应覆盖路线长度	信息采集员应巡查的路线长度
16	个人工作量	监督指挥中心等工作岗位的个人工作量
17	平均工作量	监督指挥中心等工作岗位的平均工作量
18	环节操作数	操作员流程环节操作次数
19	环节超时次数	操作员流程环节操作超时的次数
20	GPS 在线时长	信息采集员上班时间内通过 GPS 定位的在线时长
21	受理数	操作员接收、登记的信息采集员上报和监督举报问题总数
22	监督举报数	监督举报的部件和事件问题数
23	监督举报核实数	监督举报数中，经监督指挥中心核实立案的案件数
24	超时核查数	信息采集员未在规定时限内核查案件数量
25	超期结案数	派遣给责任单位的案件，统计周期责任单位超期回复的案件数。

表 A.1 扩展基本指标示例（续）

序号	指标名称	指标说明
26	漏报数	督查员、领导巡查发现应上报而未上报的案件数
27	返工数	未通过核查而发回责任单位重新处置的案件数
28	公众满意度	统计周期内公众举报的案件结案后公众对处置结果给予回复评价意见

## A.2 考核扩展比率指标

示例见表A.2

表 A.2 考核扩展比率指标示例

序号	指标名称	计算公式
1	有效上报率	有效上报数/上报数 X100%
2	延期率	延期数/应处置数 X100%
3	处置率	处置数/应处置数 X100%
4	超期处置率	超期处置数/应处置数 X100%
5	超期未处置率	超期未处置数/应处置数 X100%
6	挂账率	挂账数/应派遣数 X100%
7	超期结案率	超期结案数/应结案数 X100%
8	驳回率	因驳回数/专业部门申请退回报数 X100%
9	按期处置提速率	(按期处置数的应处置时间之和-按期处置数的实际所用处置时间之和)/按期处置数的应处置时间之和 X100%
10	超期处置延迟率	(超期处置数的实际所用处置时间之和-超期处置数的应处置时间之和)/超期处置数的应处置时间之和-基本指标增加“时间”指标 X100%
11	区域巡查覆盖率	巡查路线长度/巡查应覆盖路线长度 X100%
12	有案件上报率	有案件上报小时数/工作小时数 X100%
13	一次完成率	(1-返工数/处置数) X100%
14	错报率	上报错误信息数/上报信息总数 X100%
15	提前处置率	(应处置时间-实际处置时间)/应处置时间 X100%
16	个人工作效率	个人工作量/平均工作量 X100%
17	核实按期派发率	核实按期派发数/应核实数 X100%
18	核查按期派发率	核查按期派发数/应核查数 X100%
19	信息采集员卡点覆盖率	(100-实际经过卡点个数/参与计算卡点总数*100)*区域巡查覆盖率
20	漏报率	漏报数/立案数 X100%
21	返工率	返工数/应结案数 X100%

**附录 B**  
**(资料性附录)**  
**区域考核示例**

**B. 1 区域考核**

示例见表B. 1

**表 B. 1 区域考核示例（部分）**

街道	社区	单元网格	监督举报率 %	立案数	结案率 %	按期结案率 %	综合指标值	考核等级
街道一	社区一	440308004002	0	0	100	100	100	A
		440308004003	0	3	100	100	92.5	A
		440308004004	0	8	100	87.50	78.25	B
	社区二	440308004002	0	1	100	100	97	A
		440308004005	0	0	100	100	100	A
		440308004006	14.29	7	85.71	85.71	72	C

注：1) 综合指标值中，各个指标的分值计算方法如下：  
 监督举报率分值：  $(1 - \text{监督举报率}) \times 100$   
 立案数分值：  
 管理区域内 0 件 100 分；1~2 件 90 分；3~4 件 75 分；5~6 件 60 分；8~9 件 40 分；9 件及以上 0 分；  
 结案率分值：结案率  $\times 100$   
 按期结案率分值：按期结案率  $\times 100$   
 2) 综合指标值的计算公式如下：  
 $\text{综合指标值} = \text{监督举报率分值} \times 10\% + \text{立案数分值} \times 30\% + \text{结案率分值} \times 30\% + \text{按期结案率分值} \times 30\%$

**B. 2 行政区域区考核**

示例见表B. 2

**表 B. 2 行政区域区考核示例（部分）**

行政区域	结案率 %	按期结案率 %	综合指标值	考核等级
宝安区	100	100	100	A
南山区	90	80.5	84.3	B
盐田区	60	70	66	C

注：1) 综合指标值中，各个指标的分值计算方法如下：  
 结案率分值：结案率  $\times 100$   
 按期结案率分值：按期结案率  $\times 100$   
 2) 综合指标值的计算公式如下：  
 $\text{综合指标值} = \text{结案率分值} \times 40\% + \text{按期结案率分值} \times 60\%$

附录 C  
(资料性附录)  
岗位考核示例

**C. 1 信息采集员岗位考核**

示例见表C. 1

表 C. 1 信息采集员岗位考核示例（部分）

姓名	街道	责任网格	信息采集员有效上报率%	漏报率%	按期核现实率%	按期核查率%	综合指标值	考核等级
信息采集员一	街道一	网格一	100	0	100	97.30	99.46	A
信息采集员二	街道一	网格二	97.14	0	100	97.06	98.27	A
信息采集员三	街道一	网格三	61.11	2.5	77.00	72.73	73.89	B

**注:** 1) 综合指标值中, 各个指标的分值计算方法如下:  
 信息采集员有效上报率分值: 信息采集员有效上报率×100  
 漏报率分值: (1-漏报率) ×100  
 按期核实现率分值: 按期核实现率×100  
 按期核查率分值: 按期核查率×100  
 2) 综合指标值的计算公式如下:  
 综合指标值=信息采集员有效上报率分值×40%+漏报率分值×20%+按期核实现率分值×20%+按期核查率分值×20%

**C. 2 操作员岗位考核**

示例见表C. 2

表 C. 2 操作员岗位考核示例（部分）

姓名	受理数	核实按期派发率%	核查按期派发率%	综合指标值	考核等级
操作员一	2 320	100	100	100	A
操作员二	1 286	90	95	91.5	A
操作员三	1 006	80	88	80.4	B

**注:** 1) 综合指标值中, 各个指标的分值计算方法如下:  
 受理数分值: 2 001 件以上 100 分; 1 201~2 000 件 90 分; 501~1 200 件 75 分; 301~500 件 60 分;  
 101~300 件 40 分; 100 件以下 0 分  
 核实按期派发率分值: 核实按期派发率×100  
 核查按期派发率分值: 核查按期派发率×100  
 2) 综合指标值的计算公式如下:  
 综合指标值=受理数分值×40%+核实按期派发率分值×30%+核查按期派发率×30%

### C.3 值班长岗位考核

示例见表C.3

表 C.3 操作员（值班长）岗位考核示例（部分）

姓名	按期立案率 %	准确立案率 %	按期结案率 %	综合指标值	考核等级
值班长一	100	100	100	100	A
值班长二	92	93	94	93.1	A
值班长三	75	88	80	81.95	B

注：1) 综合指标值中，各个指标的分值计算方法如下：  
 按期立案率分值：按期立案率×100  
 准确立案率分值：准确立案率×100  
 按期结案率分值：按期结案率×100  
 2) 综合指标值的计算公式如下：  

$$\text{综合指标值} = \text{按期立案率分值} \times 40\% + \text{按期结案率分值} \times 35\%$$

### C.4 操作员（派遣员）岗位考核

示例见表C.4

表 C.4 操作员（派遣员）岗位考核示例（部分）

姓名	问题上报数	按期派遣率 %	准确派遣率 %	综合指标值	考核等级
派遣员一	4 981	100	100	100	A
派遣员二	3 018	79.01	93.51	89.01	B
派遣员三	837	57.75	90.91	74.46	C

注：1) 综合指标值中，各个指标的分值计算方法如下：  
 派遣数分值：2 001 件以上 100 分；1 201~2 000 件 90 分；501~1 200 件 75 分；301~500 件 60 分；101~300 件 40 分；100 件以下 0 分  
 按期派遣率分值：按期派遣率×100  
 准确派遣率分值：准确派遣率×100  
 2) 综合指标值的计算公式如下：  

$$\text{综合指标值} = \text{派遣数分值} \times 20\% + \text{按期派遣率} \times 40\% + \text{准确派遣率} \times 40\%$$

附录 D  
(资料性附录)  
考核结果分级和分色彩表示示例

D.1 考核结果分级和色彩表示

示例见表D.1

表 D.1 考核结果分级和色彩表示示例

分值	考核等级	颜色	色值			
			C	M	Y	K
[90, 100]	A	绿色	63	0	100	0
[75, 90)	B	蓝色	88	77	0	0
[60, 75)	C	黄色	6	0	97	0
[40, 60)	D	红色	0	99	100	0
[0, 40)	E	黑色	75	68	67	90

**附录 E**  
**(资料性附录)**  
**平台建设与日常管理考核内容和评分标准示例**

**E.1 平台建设与日常管理考核内容和评分标准**

示例见表E.1

**表 E.1 平台建设与日常管理考核内容和评分标准示例**

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准
1	平台建设与日常管理	数字城管平台建设情况	组织机构建设情况	各区平台按照国家、深圳市数字城管标准、管理工作规定要求，市、区两级平台进行机构建设和设置，根据机构情况进行评定。
			人员队伍建设情况	按照国家、深圳市数字城管标准，市、区两级城市管理组织机构应组建专职的数字城管人员队伍，制定人员队伍管理制度和上岗要求，按照整体案件与人员配比进行评定。
			运行场地建设情况	市、区两级平台须规划建设专门的平台运行场地，以保证平台的正常运作。以最新国标为标准进行评定。
			业务培训管理情况	市、区两级平台制定数字化城市管理平台培训管理制度，对人员队伍进行培训（线上、线下培训，培训时长、培训次数、培训考试等），已达到规范操作和上岗要求，以全市统一标准为基础进行评定。
			数据普查与数据更新	按照国家标准要求，各区制定数据普查制度和数据更新、上报机制，以保证数据普查和部件持续更新工作的顺畅，评定以最新国标为标准。
			市、区两级系统的对接	市、区两级系统对接顺畅、实现城市管理数据共享、业务协同、考核评价等服务，以国标数据交换和深圳市数据交换相关标准为基础。
			操作准确率	案件准确操作办理环节数占办理环节总数的比值，不满足相关考核规定的，进行扣分处理。
			操作超时率	案件操作超出规定时限的环节数占总环节数的比值，不满足相关考核规定的，进行扣分处理。
			案件督办情况	申请延时时限超出综合时限或超时的案件进行督办，不满足相关考核规定的，进行扣分处理。
			挂账案件量	对案件挂账处理的，不满足相关考核规定的，进行扣分处理。
			信息采集情况	信息采集员被发现在责任网格中越界、脱岗、漏岗、同一位置滞留过久等\空巡空转的情况，经一次警告后仍有该情况的、网格巡查覆盖率未达 100%的，不满足考核相关要求，进行扣分处理。

表 E.1 平台建设与日常管理考核内容和评分标准示例（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准
2	平台建设与日常管理	平台日常管理情况	会议管理履行情况	市、区级平台是否按照数字城管工作会议制度，召开市、区级数字城管内部工作会议，形成会议纪要，报送上级主管部门。
			考核管理履行情况	市、区级平台是否按照市、区级数字城管考核办法、考核通报制度，将考评结果及时对外发布并上报上级主管部门。
			应急管理工作履行情况	市、区级平台是否按照应急管理制度，进行应急管理培训、演练和处置管理工作。
			数据交换管理履行情况	市、区级平台是否制定《数字化城市管理信息系统数据传输交换管理制度》，规范数据交换相关规定、操作步骤和具体执行。