

**SZDB/Z**

**深 圳 市 标 准 化 指 导 性 技 术 文 件**

SZDB/Z 300.4—2018

---

**数字化城市管理  
第4部分：处置和结案规范**

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 处置和结案流程 .....	2
5 一般要求 .....	2
6 案件处理 .....	3
7 案件处理结果反馈 .....	4
8 案件核查 .....	5
9 案件办结 .....	6
附录 A (资料性附录) 数字化城市管理案件的处理工作时限和结案条件 .....	7
附录 B (资料性附录) 结案信息表 .....	35

## 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4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。

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4部分:案件处置与结案规范》,明确深圳市数字化城市管理案件处置流程、管理措施及结案条件,按照“明确细胞网格、落实主体责任、推行扁平指挥、实现精细管理”的思路,落实新型市容环境管理主体责任制,实现案件自动分拨、问题处置扁平管理,达到城市的精细化管理。



# 数字化城市管理 第4部分：案件处置和结案规范

## 1 范围

本部分规定了深圳市数字化城市管理案件处置与结案的一般要求、处置和结案流程及案件处理、案件处理结果反馈、案件核查、案件办结过程中的注意事项。

本部分适用于深圳市数字化城市管理案件处置和结案的过程管理。

## 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

CJJ/T 106-2010 城市市政综合监管信息系统技术规范

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 292-2008 城市市政综合监管信息系统 绩效评价

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

SZDB/Z 300.1-2018 数字化城市管理 第1部分：总则

## 3 术语和定义

GB/T 30428.2-2013、CJJ/T 106-2010、CJ/T 214-2007、CJ/T 292-2008、CJ/T 315-2009和SZDB/Z 300.1-2018中确定的及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 案件派遣

指挥中心接收监督中心批转的案卷，派遣任务到相应的专业部门。

### 3.2

#### 案件处理

专业部门按照平台的指令，处理城市管理部件问题和事件信息的过程。

### 3.3

#### 案件处理反馈

专业部门按照平台的指令处理问题，然后将处理结果反馈到平台，平台接收专业部门反馈的处理结果。

### 3.4

### 案件核查

信息采集员对专业部门反馈已处置的案件,按监督指挥中心指令,到现场对处置情况进行核对,并将结果信息上传的过程。

## 4 处置和结案流程

信息采集员通过城管通上报、公众举报、市级相关部门和单位转发和市领导批示的案件处置和结案流程包括案件处理、案件处理结果反馈、案件核查和结案报告4个阶段,案件处置和结案流程见图1。

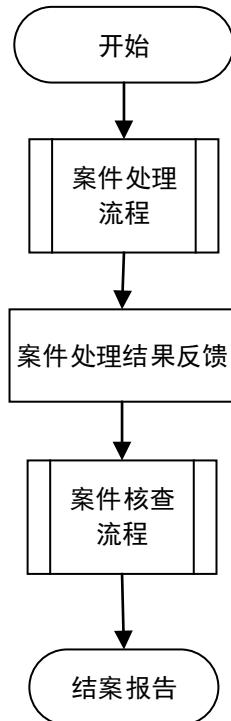


图1 案件处置和结案流程示意图

## 5 一般要求

5.1 应按照部件或事件的小类定制案件的处置、核查时限和结案条件,处置和结案的各个阶段的工作时限应以工作日、工作时或者分计,各个阶段实际工作时间的计算应从上一阶段批转到本阶段时起,至本阶段批转到下一阶段时止。不同案件应根据附录A的要求及案件的具体情况,规定相应的操作时限。

5.2 部件类案件处理工作按时间长短分为紧急处理、一般性处理、工程性处理、特殊性处理4类。其中,紧急处理工作时限最短,特殊性处理工作时限最长,一般性处理、工程性处理工作时限介于一般性处理和特殊性处理之间,详见附录A表A.1。

5.3 事件类案件处理工作按时间长短分为紧急处理、一般性处理、综合性处理3类。其中,紧急处理工作时限最短,综合性处理工作时限最长,一般性处理介于紧急处理和综合性处理之间,详见附录A表A.2。

5.4 应按照“重点事件优先办理、一般事件按时办结”的原则对案件实行分级处理:

——“重大城管问题”应采取紧急处理;

——“一般城管问题”宜采取:

- 一般性处理;
- 综合性处理;
- 工程性处理;
- 特殊性处理。

## 6 案件处理

### 6.1 维护单位、监管单位或主管部门对案件分拨信息有异议的, 提出转办要求的:

——如不属于该单位职责范围, 由平台根据实际情况改派;

——如属处理难度问题需要上级部门或其他单位支持的, 由上级部门或其他单位相关责任人同意后改派;

——转办流程示意图见图 2。

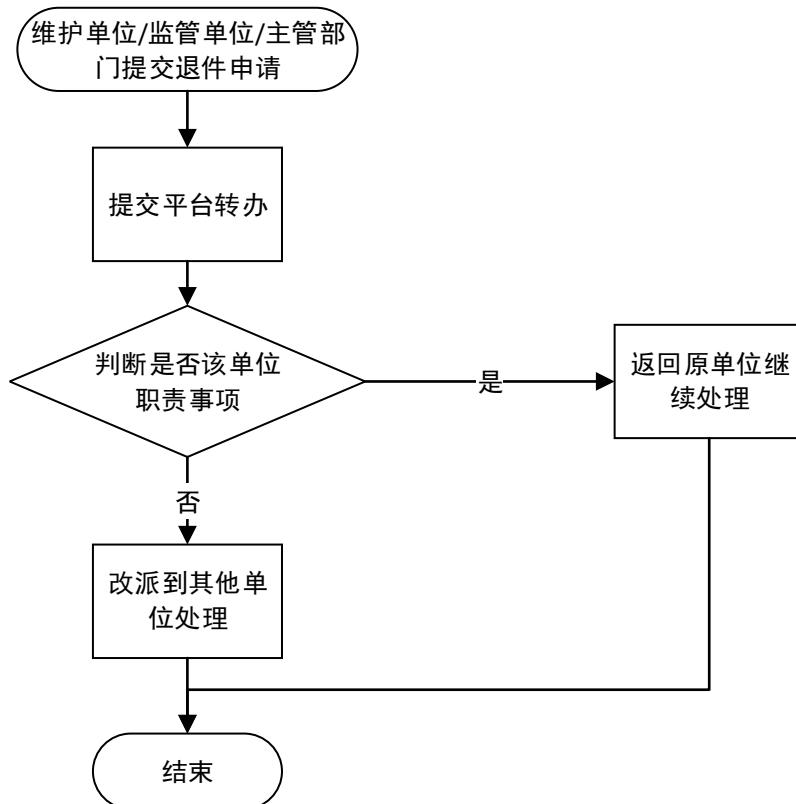


图2 案件转办流程示意图

### 6.2 维护单位在接收派遣的案件后, 应在规定时限内委派专人到现场勘查, 并组织相关人员在规定时限内提出并实施案件处理方案, 对存在安全隐患的应采取临时应急措施。案件处理方案的选择应符合以下要求:

- 快速、有效地解决各类部件和事件问题;
- 实施效果应符合附录 A 所示的各类部件和事件问题的结案条件。

### 6.3 监管单位应对维护单位处理案件进行全程跟踪、监督和检查。

### 6.4 主管部门对维护单位处理案件负有行业监督、指导责任。

### 6.5 平台受理维护单位接收案件的确认信息后, 应对该案件处理情况进行核查和督促。

6.6 因特殊情况、处理难度大等原因不能按期处理完成的案件，维护单位可向监管单位及主管部门提出延时申请，陈述延时理由，平台根据延时理由和实际情况给予是否同意的批复。

6.7 案件处理流程示意图见图3。

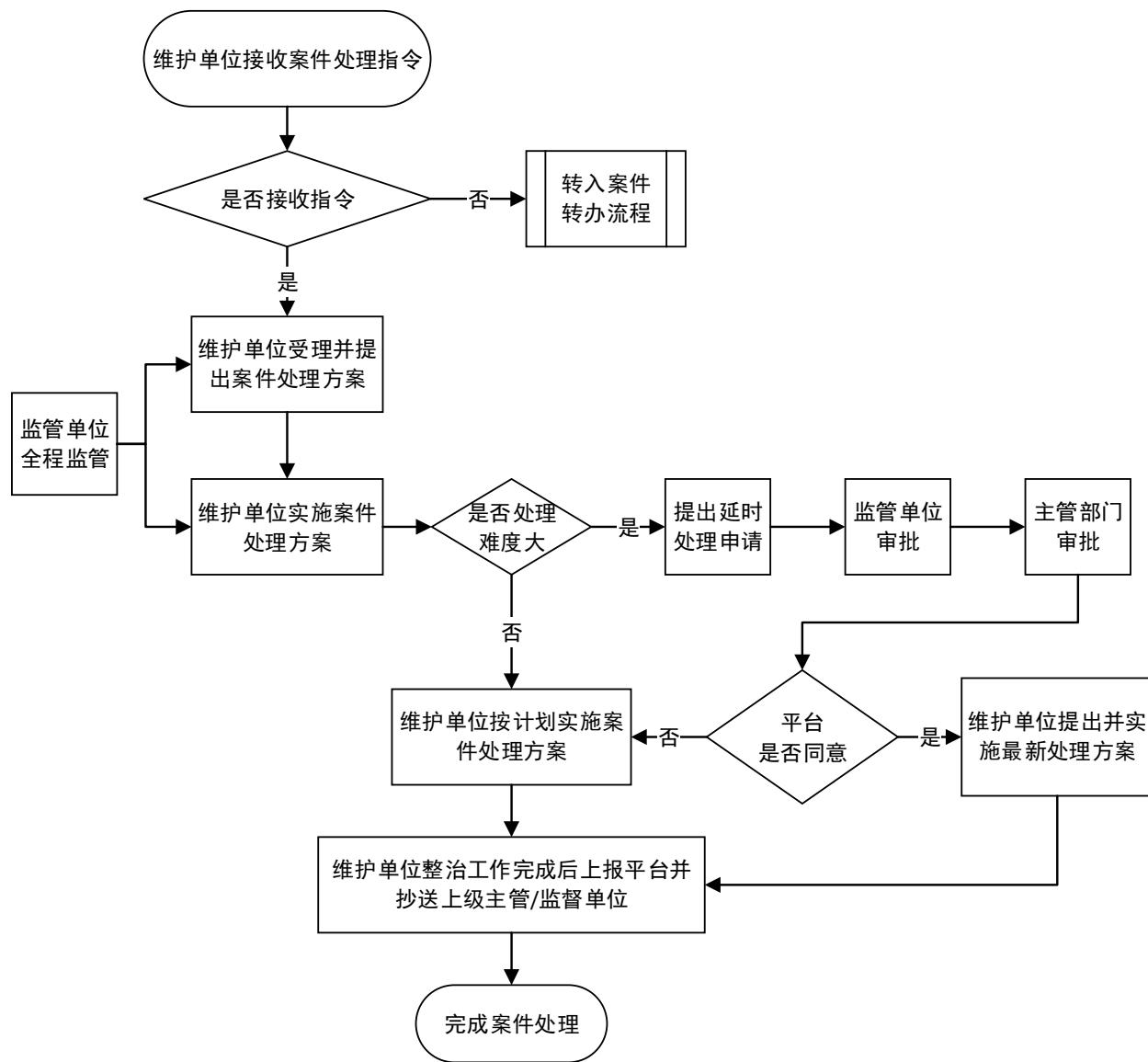


图3 案件处理流程示意图

## 7 案件处理结果反馈

7.1 维护单位或主管部门应及时将案件处理完成结果反馈给平台。反馈的内容应包括：  
 ——案件处理方案；  
 ——案件处理过程；  
 ——案件处理时间；  
 ——案件处理结果。

7.2 涉及行政许可的案件,执行处置的主管部门或单位反馈信息时,要注明行政许可文号或该行政许可的扫描件,如对违法行为进行了处罚,则应提供处罚单据编号或扫描件,作为平台核查的依据。

7.3 维护单位或主管部门应全面准确描述处置结果,以及最终完成处理的确切时间。

## 8 案件核查

8.1 平台收到案件处理完成的信息后,应对维护单位的案件信息与案件处理结果的一致性进行初步协同审核:

- 对符合审核要求的案件,将由信息采集员做现场核查;
- 对不符合审核要求的案件,则不予受理。

8.2 由平台向所在工作网格的信息采集员发布核查指令,信息采集员进行现场核查和拍照,将核查情况和照片发回到平台。

8.3 平台应对流转来的核查案卷进行审核:

- 对符合结案条件(见附录A)的案件进行结案;
- 对于不符合结案条件(见附录A)的案件,则不予结案:
  - 没有核查或有核查但无现场照片的案件;
  - 核查照片与报案/核实照片地址不一致的案件;
  - 核查照片反映没有达到结案标准的案件;
  - 对因特殊原因无核查照片的案件结案时,没有用文字说明理由的案件;
  - 其他不符合结案条件的案件。

8.4 案件核查流程示意图见图3。

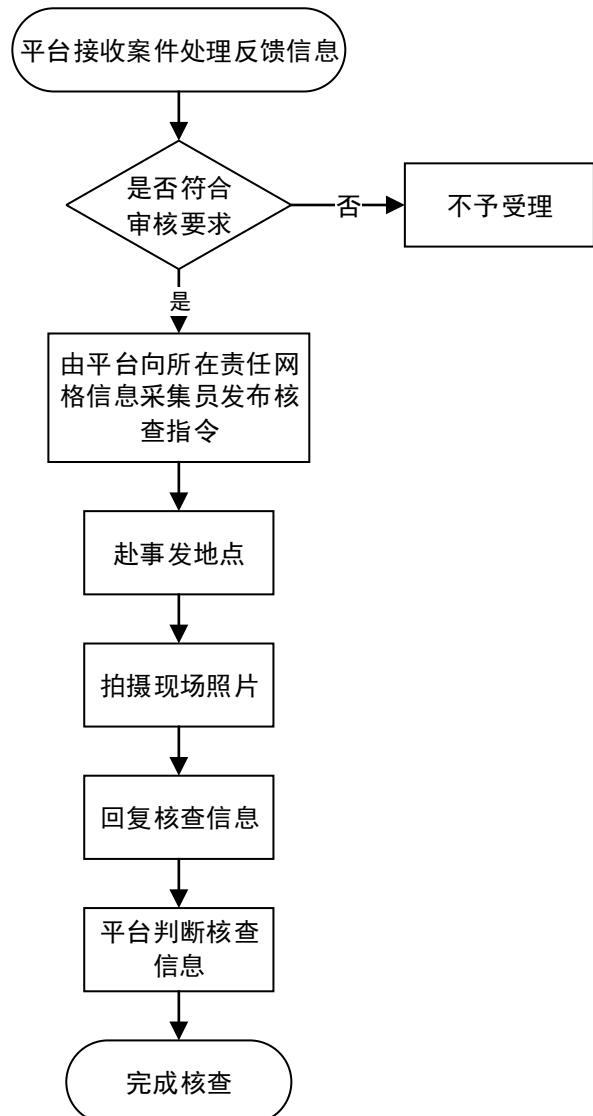


图4 案件核查流程示意图

## 9 案件办结

可结案的案件应建立案件信息表，详见附录B。

**附录 A**  
**(资料性附录)**  
**数字化城市管理案件的处理工作时限和结案条件**

部件类案件的处理工作时限和结案条件应符合表A.1的规定。

事件类案件的处理工作时限和结案条件应符合表A.2的规定。

**表A.1 部件类案件的处理工作时限和结案条件**

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
01	公用设施	01	给水井盖/上水井盖	丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	30
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
	02	污水井盖		丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	30
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
	03	雨水井盖		丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	30
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		04	雨水箅子	基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	7
				丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片				
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
		05	电力井盖	塌陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	5	30
				丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片				
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
		06	路灯(灯光)井盖	基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	5	30
				丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片				
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
		07	通讯井盖	基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	5	30
				丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片				
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
	08	电视井盖	丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片		2	24	5	30
			破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片					
			移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片					
			振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片					
			凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片					
			基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片					
	09	网络井盖	丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片		2	24	5	30
			破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片					
			移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片					
			振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片					
			凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片					
			基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片					
	10	热力井盖	丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片		2	24	5	30
			破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片					
			移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片					
			振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片					
			凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片					
			塌陷	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片					
			冒气	1、消除冒气 2、现场核查并提供完工照片					
	11	燃气井盖	丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片		2	24	5	30
			破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片					
			移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片					
			振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片					

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
12	公安井盖			凹陷或凸起					
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
			丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井)	2、现场核查并提供完工照片		2	24	30
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
			凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片					
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
		13	消防设施	丢失	1、恢复 2、现场核查并提供完工照片		2	24	5
				破损	1、更换/修复/拆除(拆除需提供依据) 2、现场核查并提供完工照片				
				漏水	1、消除漏水 2、现场核查并提供完工照片				
14	无主井盖		丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井)	2、现场核查并提供完工照片		2	24	30
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
			移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片					
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
			凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片					
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
15	通讯交接箱		丢失	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片			2	24	30
				破损	1、更换/修复/拆除(拆除需提供依据) 2、现场核查并提供完工照片				
			锁具损坏	1、修复或更换 2、现场核查并提供完工照片					
				设置不稳	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
16	电力设施		丢失	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片			2	24	20
				破损	1、更换/修复/拆除(拆除需提供依据) 2、现场核查并提供完工照片				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
				锁具损坏	1、修复或更换 2、现场核查并提供完工照片				
				设置不稳	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
		17	立杆	倾斜、倒伏	1、恢复原状 2、现场核查并提供完工照片	2	24	10	20
				废弃不用	1、拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
		18	路灯	有灯不亮	1、维修更换 2、现场核查并提供完工亮灯照片		24	3	8
				灯具缺失或破损	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工亮灯照片				
				光污染	1、更换灯具/调整灯光方向、照度 2、投诉人确认污染已消除				
		19	地灯	有灯不亮	1、更换 2、现场核查并提供完工亮灯照片	2	24	3	7
				灯具缺失或破损	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工亮灯照片				
				光污染	1、更换灯具/调整灯光方向、照度 2、投诉人确认污染已消除				
		20	景观灯	有灯不亮	1、修复 2、现场核查并提供完工亮灯照片	2	24	3	7
				灯具缺失或破损	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工亮灯照片				
				光污染	1、更换灯具/调整灯光方向、照度 2、现场核查并提供完工照片或投诉人确认污染已消除				
		21	报刊亭	破损	1、维修/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	48	6	15
				陈旧	1、维修/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				废弃	1、拆除（需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				设置不当	1、重新设置 2、现场核查并提供完工照片				
		22	电话亭	缺失	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	15
				破损	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
23	邮筒	23	邮筒	陈旧	1、维修/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	30
				缺失	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				破损	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				陈旧	1、维修/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
	信息亭	24	信息亭	废弃	1、拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	7
				缺失	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				破损	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				陈旧	1、维修/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
	自动售货机	25	自动售货机	废弃	1、拆除（需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	24	4	7
				缺失	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				破损	1、维修/更换/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				陈旧	1、维修/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
26	健身设施	26	健身设施	丢失	1、维修/更换/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	7
				破损	1、维修/更换/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				陈旧	1、维修/更换/刷新/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				废弃	1、拆除（需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		27	中水井盖	丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
		28	公交井盖	丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、消除振响 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
		29	输油(气)井盖	丢失	1、恢复/围护/填埋(仅适用于废弃井) 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、更换/修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、恢复原位 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
		30	特殊井盖(以无主井盖兜底)	丢失	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				破损超过0.005m <sup>2</sup>	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
				振响	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
				凹陷或凸起	1、工程修复 2、现场核查并提供完工照片				
				基础隆起或塌陷或井基破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
	31	民用水井	破损	1、修复、完善功能 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2	2

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
	32	供水器	丢失	1、修复 2、现场核查并提供完工照片		2	24	2	2
			破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片					
			漏水	1、修复 2、现场核查并提供完工照片					
	33	高压线铁塔	被盗	1、维修 2、现场核查并提供完工照片		2	48	10	30
			破损	1、维修 2、现场核查并提供完工照片					
			存在安全隐患	1、消除安全隐患 2、现场核查并提供完工照片					
	34	变压器(箱)	被盗	1、维修 2、现场核查并提供完工照片		2	24	2	15
			破损	1、维修 2、现场核查并提供完工照片					
			存在安全隐患	1、消除安全隐患 2、现场核查并提供完工照片					
	35	燃气调压站(箱)	缺失	1、维修 2、现场核查并提供完工照片		2	24	2	2
			破损	1、维修 2、现场核查并提供完工照片					
	36	监控电子眼	丢失	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片		2	24	2	5
			破损	1、修复/更换/改造/拆除(拆除需提供依据) 2、现场核查并提供完工照片					
			倾斜	1、修复 2、现场核查并提供完工照片					
			倒伏	1、修复/扶正 2、现场核查并提供完工照片					
	37	售货亭	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片		2	24	4	7
			陈旧	1、修复/刷新作业 2、现场核查并提供完工照片					
			废弃	1、拆除 2、现场核查并提供完工照片					
	38	治安岗亭	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片		2	24	2	2
			陈旧	1、修复/刷新作业 2、现场核查并提供完工照片					
			废弃	1、拆除 2、现场核查并提供完工照片					
	39	旗杆	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片		2	24	2	2
	40	洒水车供水器	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片		2	24	2	7
			漏水	1、修复 2、现场核查并提供完工照片					

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		41	休息室	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
		42	充电桩	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
		43	防蚊闸	丢失	1、更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	12
				破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
				堵塞	1、疏通/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		44	露天燃气管道	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				泄露	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
				压占	1、清除 2、现场核查并提供完工照片				
		45	晒衣架	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
		99	其他公用设施问题	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定
02	交通设施	01	停车场	设施缺失	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	7
				设施破损	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				设施陈旧	1、更换/刷新 2、现场核查并提供完工照片				
		02	路外停车配套设施	设施丢失	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	30
				废弃不用	1、拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
		03	公交站亭	设施缺失	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	168	7	15
				设施破损	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
		04	出租车站牌	设施缺失	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	72	3	15
				设施破损	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
		05	过街天桥	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	72	3	视情况而定

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		06	地下通道	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	72	3	90
		07	高架立交桥	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	120	15	视情况而定
				塌陷	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
		08	跨河桥	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	120	15	视情况而定
				塌陷	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
		09	交通标志牌	丢失	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	120	5	30
				破损	1、修复/更换/改造/拆除（拆除需提供依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				内容错误	1、更正 2、现场核查并提供完工照片				
		10	交通信号灯	丢失	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
				破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片				
				信号灯失灵	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		11	交通护栏	丢失	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	72	3	30
				破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片				
		12	存车支架	丢失	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	视情况而定
				破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		13	路名牌	丢失	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	168	7	30
				破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片				
				内容错误	1、更正 2、现场核查并提供完工照片				
		14	交通信号设施	丢失	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
				破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		15	道路信息显示屏	丢失	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
				不能正常显示	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		16	道路隔音屏	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	15
				陈旧	1、刷新 2、现场核查并提供完工照片				
		17	交通岗亭	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
				陈旧	1、刷新 2、现场核查并提供完工照片				
				废弃	1、拆除 2、现场核查并提供完工照片				
		18	防撞柱	缺失	1、修复/更换/加固/拆除（拆除须依据） 2、现场核查并提供完工照片	2	72	3	3
				破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
				移位	1、修复、复位 2、现场核查并提供完工照片				
				倾倒	1、扶正 2、现场核查并提供完工照片				
		19	安全岛	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
		20	自行车租赁点	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
		21	栈桥	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
		22	港监设施	破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				陈旧	1、翻新/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		99	其他交通设施问题	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定
03	市容环境设施	01	公共厕所	外观破损残旧	1、维护/刷新 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	20
				排污不畅	1、清污/疏通 2、现场核查并提供完工照片				
				异味	1、消除异味 2、现场核查反馈异味已消除信息				
		02	化粪池	盖板损坏	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	20
				排污不畅	1、清污/疏通 2、现场核查并提供完工照片				
		03	公厕指示牌	缺失	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	5
				破损或歪斜	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		04	垃圾转运站	附属设施破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	48	5	20
				异味	1、消除异味				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
01	市容环境设施问题	05	垃圾收集容器	缺失	2、现场核查反馈异味已消除信息				
					1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	7
				破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		06	灯箱霓虹灯	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	5	2
				内容错误	1、更正 2、现场核查并提供完工照片				
		07	广告牌匾	陈旧	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	48	7	30
				破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
				内容错误	1、更正 2、现场核查并提供完工照片				
		08	环保监测站	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	视情况而定
		09	气象监测站	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
		10	污水口监测站	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	30
		11	噪声显示屏	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
		99	其他市容环境设施问题	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定
04	园林绿化设施	01	古树名木	倒伏	1、扶正、加固 2、现场核查并提供完工照片	2	24	10	60
				枯萎	1、清除/补植 2、现场核查并提供完工照片				
				迁移砍伐	1、合法迁移、砍伐需提供批文复印件或联网查询证实有批文，非法迁移、砍伐提供执法部门的处罚单据复印件或联网查询证实已处罚 2、现场核查并提供照片				
		02	行道树	倒伏	1、扶正、加固 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
				枯萎	1、清除、补植 2、现场核查并提供完工照片				
				迁移砍伐	1、合法迁移、砍伐需提供批文复印件或联网查询证实有批文，非法迁移、砍伐提供执法部门的处罚单据复印件或联网查询证实已处罚 2、现场核查并提供照片				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
	03	护树设施	设施丢失	1、修复、更换 2、现场核查并提供完工照片		2	24	3	30
			破损	1、修复、更换 2、现场核查并提供完工照片					
			陈旧	1、更换/翻新 2、现场核查并提供完工照片					
			设置不当	1、拆除、重新设置 2、现场核查并提供完工照片					
	04	花架花钵	设施丢失	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片		2	24	3	30
			破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片					
			陈旧	1、更换/翻新 2、现场核查并提供完工照片					
			设置不当	1、拆除、重新设置 2、现场核查并提供完工照片					
	05	绿地	枯萎	1、清除、补填 2、现场核查并提供完工照片		2	48	3	30
			黄土裸露	1、补填 2、现场核查并提供完工照片					
	06	雕塑	缺失	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片		2	48	7	30
			破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片					
			陈旧	1、更换/翻新 2、现场核查并提供完工照片					
			设置不当	1、拆除、重新设置 2、现场核查并提供完工照片					
	07	街头座椅	缺失	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片		2	72	3	30
			破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片					
			陈旧	1、更换/翻新 2、现场核查并提供完工照片					
			设置不当	1、拆除、重新设置 2、现场核查并提供完工照片					
	08	绿地护栏	缺失	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片		2	24	2	2
			损坏	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片					
			倾斜	1、修复、扶正 2、现场核查并提供完工照片					
	09	绿地维护设施	缺失	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片		2	24	3	30
			破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片					
	10	喷泉	配套设施缺失	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片		2	48	5	60
			破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片					

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		99	其他园林绿化设施问题	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定
05	其他部件	01	宣传栏	破损	1、修复/拆除(拆除需提供依据) 2、现场核查并提供完工照片	2	72	5	30
				缺亮	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
				陈旧	1、翻新或更换 2、现场核查并提供完工照片				
				废弃	1、拆除(需提供依据) 2、现场核查并提供完工照片				
		02	人防工事	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	72	7	视情况而定
		03	重大危险源	设施破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	10
				泄漏	1、检测/整改 2、现场核查并提供照片				
		04	工地	出入口道路未硬化	1、要求整改完成硬底化 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	30
				无围挡设施或设置围挡设施不符合要求	1、设置围挡 2、现场核查并提供完工照片				
		05	水域附属设施	破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	72	7	30
				陈旧	1、翻新/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		06	水域护栏	丢失	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片				
		07	防汛墙	破损	1、修复/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				白蚂蚁	1、消杀 2、现场核查并提供完工照片				
		08	社区公园	设施丢失	1、更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				设施破损	1、修复/改造 2、现场核查并提供完工照片				
		09	有线电视箱	丢失	1、更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
				破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
		10	路灯(灯光)变压器	丢失	1、更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	30
				损坏	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		11	路灯(灯光)配电房	破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	视情况而定
				锁具损坏	1、修复				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		12	路灯(灯光)配电箱		2、现场核查并提供完工照片				
				丢失	1、更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	30
				设置不稳	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
				锁具损坏	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
		13	游乐场	附属设施破损	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
		14	提款机	损坏	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
		15	主干道	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	240	10	15
		16	次干道	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	168	7	15
		17	支路	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	168	7	15
		18	街坊路	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	72	7	15
		19	地铁站指示牌	缺失	1、更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	15
				破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片				
				设置不当	1、改造 2、现场核查并提供完工照片				
				内容错误	1、更正 2、现场核查并提供完工照片				
		20	地铁通风口	破损	1、修复/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	15
		21	地铁出入口	设施失灵	1、修复/更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	15
				附属设施破损	1、修复、更换、改造 2、现场核查并提供完工照片				
		22	交通电子告示牌	缺失	1、更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7	30
				破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片				
		23	闭路监控电子眼	缺失	1、更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	5
				破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片				
				倾斜	1、修复/更换/扶正 2、现场核查并提供完工照片				
				倒伏	1、修复/更换/扶正 2、现场核查并提供完工照片				
		24	园林建筑小品	破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	48	5	60
				陈旧	1、翻新/更换 2、现场核查并提供完工照片				
				设置不当	1、重新设置/拆除				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		25	环卫工具房		2、现场核查并提供完工照片				
				破损	1、修复/更换/改造 2、现场核查并提供完工照片	2	24	5	30
				陈旧	1、刷新/更换 2、现场核查并提供完工照片				
				设置不当	1、重新设置/拆除 2、现场核查并提供完工照片				
		26	毒鼠屋	丢失	1、更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				破损	1、修复/更换/改造/拆除（拆除须依据） 2、现场核查并提供完工照片				
				设置不当	1、更换位置/翻新/更换 2、现场核查并提供完工照片				
		27	垃圾收集点	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	4	7
		28	饰灯	丢失	1、更换 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3	30
				破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
				设置不稳	1、重新设置 2、现场核查并提供完工照片				
		29	护坡	塌方	1、修复加固 2、现场核查并提供完工照片	2	48	30	60
				未绿化、硬底化	1、绿化、硬底化 2、现场核查并提供完工照片				
		30	河湖堤坝	塌陷	1、修复加固 2、现场核查并提供完工照片	2	72	7	视情况而定
				未绿化、硬底化	1、绿化、硬底化 2、现场核查并提供完工照片				
				破损	1、修复加固 2、现场核查并提供完工照片				
				倒塌	1、修复加固 2、现场核查并提供完工照片				
				开裂	1、修复加固 2、现场核查并提供完工照片				
		31	生态保护林	枯死	1、修剪/补植 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				倒伏	1、扶正、加固 2、现场核查并提供完工照片				
				有病虫害	1、消杀 2、现场核查并提供完工照片				
		32	截水沟	损毁	1、修复加固 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				堵塞	1、清淤 2、现场核查并提供完工照片				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限			
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	工程性处理时限/天	特殊性处理时限/天
		33	压力容器	锈蚀	1、修复/刷新 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
		34	压力管道	锈蚀	1、修复/刷新 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				泄露	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
				压占	1、清除 2、现场核查并提供完工照片				
		35	电梯	功能失灵	1、修复/更换, 恢复功能 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				安全隐患	1、消除安全隐患 2、现场核查并提供完工照片				
		36	锅炉	功能失灵	1、修复/更换/恢复功能 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				安全隐患	1、消除隐患 2、现场核查并提供完工照片				
		37	客运索道	功能失灵	1、修复/更换/恢复功能 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2
				安全隐患	1、消除隐患 2、现场核查并提供完工照片				
		38	特殊部件	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	72	3	30
				倒塌	1、修复 2、现场核查并提供完工照片				
	39	太阳能供电器	破损	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2	2	2
	99	其他部件问题	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定

表A.2 事件类案件的处理工作时限和结案条件

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
01	市容环境	01	私搭乱建	擅自在街道和公共场地搭建建筑物、构筑物或其他设施	1、修复/复位/处罚 2、现场现场核查并提供完工照片/责任单位提供执法处罚单据	2	8	90
				擅自占用城市道路(人行道)及其两侧、公共场所、城市规划待建地、预留地搭建临时建筑物(构筑物)等设施	1、拆除/处罚 2、现场现场核查并提供完工照片/责任单位提供执法处罚单据			
				擅自占用城市道路(人行道)设置邮箱、废物箱、电话亭、岗亭、杆线、管道等市政设施	1、拆除/处罚 2、现场现场核查并提供完工照片/责任单位提供执法处罚单据			
		02	暴露垃圾	未采取措施覆盖遮挡,成堆、成片存在的垃圾	1、清理 2、现场核查并提供完工照片	2	2	1
		03	积存垃圾渣土	在道路、广场、工地、待建地、预留地等场所堆放垃圾渣土、建筑废料,未及时清理	1、清理 2、现场核查并提供完工照片	2	72	3
		04	道路保洁	向城市道路倾倒、排放废水、污水、污物	1、清理 2、现场核查并提供完工照片	2	2	0.5
				环卫机扫车辆漏扫、跳扫	1、再清扫 2、现场核查并提供完工照片 查证执法处罚单据、联网查询处罚结果			
			在城市道路上行驶的运载余泥渣土(泥土、沙石、水泥等易飞扬物)和液体的机动车	1、清扫 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果				

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
				辆未按照有关规定设置密封式加盖装置，沿途泄漏、撒落或者飞扬				
				地上有犬只粪便	1、清扫 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果			
				乞讨过程中留下字迹问题	1、清扫 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果			
	05	河道污染		河道内有工业、农业、建筑等废弃物以及生活垃圾、粪便	1、清理 2、现场核查并提供完工照片	2	24	3
				在河道内清洗装贮过油类或有毒有害污染的车辆和容器	1、清理 2、现场核查并提供完工照片			
	06	绿地保洁		因栽培、整修草木等作业留下的渣土、枝叶等未及时清理	1、清扫 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2
				绿地内有垃圾杂物、石砾砖块、干枯枝叶、粪便、鼠洞和蚊蝇滋生地等	1、清扫 2、现场核查并提供完工照片			
	07	废弃车辆	公共场所内报废遗弃的各类车辆	1、拖离 2、核查并提供完工照片	2	24	2	
	08	废弃家具设备	丢弃在路边、公共场所的陈旧、破损的家具设备	1、清理 2、核查并提供完工照片	2	24	2	
	09	非装饰性树挂	在树木上吊挂、晾晒物品	1、责任当事人完成撤下吊挂、晾晒物品作业 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果	2	12	2	
	10	道路破损	城市道路出现塌陷、坑洼等影响通行的现象	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	168	7	
	11	河堤破损	河堤及其附属设施损坏、塌陷，有安全隐患	1、修复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	90	

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
		12	道路遗撒	机动车道遗撒泥土沙石、油污、垃圾	1、制止/处罚/加盖/清理 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果/属于制止、无法实施处罚或已停止的，完成清理作业后可以结案	2	6	2
		13	建筑物外立面不洁	临街建筑立面及阳台脏乱差、外墙面脱落	1、清洁/美化 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2
		14	水域秩序问题	在公共水域内毒鱼、电鱼及在非指定水域钓鱼、野炊等污染水质的旅游活动	1、制止/处罚 2、查证执法处罚单据、联网查询处罚结果/属于制止、无法实施处罚或已停止的，完成清理作业后可结案	2	24	2
		15	焚烧垃圾、树叶	在公共场所焚烧垃圾、树叶等现象	1、制止/处罚/清理 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果	2	4	1
		16	油烟污染	餐饮业油烟影响环境和居民生活	1、制止、处罚 2、施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果/属于制止或已停止情况的，即行结案现场核查	2	72	60
		17	动物尸体清理	公共场所动物尸体未及时清理的现象	1、清扫 2、现场核查并提供完工照片	2	6	2
		18	擅自饲养家禽家畜	违反相关法规饲养家禽家畜	1、处罚 2、现场核查并提供完工照片/实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果	2	24	3
		19	行道树倒压占路	行道树倒伏在路面	1、扶正、清理 2、现场核查并提供完工照片	2	24	7
		20	生产经营噪音	在住宅区、居民集中区、文教区、疗养区或者其他特殊区域已经设立的产生噪音污染的生产经营项目未达到规定的环境噪声排放标准 建设产生噪音污染的生产经营项目和设施，未采取配套的噪音污染防治措施或未经环保部门验收合格，未达	1、超标排放噪音行为已结束/已治理达标排放/处罚/需强制执行的案件，已办完有关申请手续 2、现场核查并提供现场照片/实施处罚的，监督指挥中心查证或责任单位提供处罚依据	2	360	60

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
				到规定的环境噪声排放标准 装有空调冷却塔、抽风机、发电机、水泵、音响设施和其他产生噪声污染设备的生产经营者，未配置有效的噪声污染防治设施或未达到规定的环境噪声排放标准 用来招徕顾客的音响超过所在区域的环境噪声标准				
	21	露天烧烤	在人行道、公共场所露天烧烤羊肉串、鸡翅等食品向食客售卖，造成油烟污染等	1、行为结束/处罚/清理 需要强制执行的案件，已办完有关申请手续 2、现场核查并提供现场照片	2	4	1.5	
	22	沿街门面装修	临街建筑物外部未进行粉刷、装饰，或未按规定围栏进行门店装修，影响美观的行为	1、按要求完成美化 2、现场核查并提供现场照片	2	24	5	
	23	沿街晾挂	在主要道路及公共场所的树木和护栏、路牌、电线、电杆等设施上吊挂、晾晒物品	1、责成当事人撤下吊挂、晾晒物品 2、现场核查并提供现场照片/实施处罚的，查证执法处罚单据，或联网查询处罚结果	2	12	1	
	24	乱丢乱吐	随地吐痰和乱吐、乱扔口香胶渣、甘蔗渣、瓜果皮核、纸屑、烟头或者其他废弃物 从建筑物、车辆上向外抛撒垃圾及其他废弃物	1、制止/处罚/清除 2、现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果；属于制止或已停止情况的，备注后即行结案 1、制止/处罚/清除 2、现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果；属于制止或已停止情况的，备注后即行结案	2	2	0.5	
	25	社会生活噪声	建筑装修和家具加工、高声叫卖叫卖、娱	行为结束/处罚、劝止	2	4	2	

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
02	宣传广告			乐及其他产生噪声污染的活动				
				未经批准使用高音广播喇叭和广播宣传车				
		99	其他市容环境问题	未列入上述内容的市容环境问题	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定
03	施	01	街头张贴广告	未经许可在树木和建筑物、构筑物、路牌或者其他设施上张贴宣传品或者标语	1、处罚/清除 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果	2	4	1
		02	悬挂横幅标语	擅自在外设置经营性横幅标语；未按审定位置、规格和时间设置横幅标语或横幅标语残旧、破损、脱落	1、处罚/清除 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果	2	24	3
		03	未经批准设置广告牌	未经批准设置小型、移动的宣传广告牌	1、处罚/清除 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果	2	24	3
				未经许可占用道路或者绿地设置广告牌	1、清除/处罚 2、现场核查并提供完工照片、实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果			
				未经批准在建筑物楼顶、市政设施上设置广告牌	1、处罚/清除 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果			
		04	街头散发小广告	在公共场所擅自发小广告的行为	1、制止//处罚 2、实施处罚的，查证执法处罚单据、联网查询处罚结果/属于制止或已停止情况的，完成清理作业后即行结案	2	4	2
		05	广告招牌破损	门店招牌明显破损，影响市容且具有安全隐患的现象	修复、拆除 现场核查并提供完成清理的照片	2	24	2
		06	非法悬挂气球	未经审批悬挂气球的行为	现场核查并提供完成清理的照片	2	48	2
		99	其它宣传广告问题	未列入上述内容的宣传广告问题	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
工管理	工管理		民	音扰民(抢险、抢修除外)	2、实施处罚的,查证执法处罚单据或联网查询处罚结果/属于制止或已停止情况的,即行结案			
		02	工地扬尘	施工现场未按规定围栏作业	1、设置围挡 2、现场核查并提供完工照片/查证执法处罚单据、联网查询处罚结果	2	48	3
				产生粉尘,造成空气、路面等污染	1、制止/处罚 2、实施处罚的,查证执法处罚单据或联网查询处罚结果/属于制止或已停止情况的,即行结案			
		03	无证掘路	未经审批擅自掘路的现象	1、制止/处罚/恢复 2、现场核查并提供完工照片/实施处罚的,查证执法处罚单据、联网查询处罚结果/属于制止或已停止情况的,完成修复清理作业后即行结案	2	72	3
		04	施工占道	施工过程未经审批擅自占道的现象	1、恢复/处罚/制止 2、现场核查并提供完工照片/实施处罚的,查证执法处罚单据、联网查询处罚结果/属于制止或已停止情况的,完成清理作业后即行结案	2	6	3
		05	堆放施工废弃料	在公共场所未按规定地点堆放的建筑垃圾、工程渣土,堆放建筑垃圾、工程垃圾	1、制止/处罚/加盖/清除 2、现场核查并提供完工照片/实施处罚的,查证执法处罚单据、联网查询处罚结果/属于制止或已停止情况的,完成清理作业后即行结案	2	72	3
		06	非法钻探	未经审批在城市道路上进行钻探作业的行为	1、制止/恢复 2、现场核查并提供完工照片	2	24	2
		07	乱堆物堆料	未经许可在道路、公共场所对方物品、物料,影响人、车辆通行,堆放建筑垃圾、工程渣土	1、处罚/清理 2、现场核查并提供现场照片	2	24	视情况而定
		08	无证消纳渣土	未经审批收纳渣土的行为	1、制止/处罚 2、现场现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的,查证执法处罚单据或联网查询处罚结果;属于制止或已停止情况的,备注后即行结案	2	24	15
		09	擅自采石取土	未经批准擅自进行挖沙采石取土行为的情况	制止/处罚 现场现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的,查证执法处罚单据或联网查询处罚结果;属于制止或已停止情况的,备注后即行结案	2	24	2
		99	其他施工管理问题	未列入上述内容的施工管理现象	视情况而定	2	360	15

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
04 突发事件	01 路面塌陷	01	路面塌陷	各类路面坍塌凹陷	1、修复 2、现场核查并提供完成清理的照片	2	72	3
		02	自来水管破裂	自来水管破裂、漏水	1、修复 2、现场核查并提供完成清理的照片	2	12	2
		03	燃气管道破裂	燃气管道破裂、漏气	1、修复 2、现场核查并提供完成清理的照片	2	4	1
		04	下水道堵塞或破损	路面有积水或污水冒溢等影响道路功能的现象	1、修复/排水 2、现场核查并提供完成清理的照片	2	24	3
		05	热力管道破裂	热气、热水输送管道破损引起蒸汽或者热水外溢现象	1、修复 2、现场核查并提供完成清理的照片	2	24	2
		06	道路积水	道路大面积积水,影响通行(面积大于100m <sup>2</sup> ,深度高于0.1m)	1、清理积水 2、现场核查并提供完成清理的照片	2	24	2
		07	架空线缆损坏	道路、小区和其他办公室外公共空间架空的线缆破损下坠,危害他人安全的现象	1、修复/拆除/处罚 2、现场核查并提供完工照片/实施处罚的,查证执法处罚单据、联网查询处罚结果	2	24	2
		08	群体性事件	众多的人在露天公共场所或者公共道路上举行集会、游行等方式示威,表达共同意愿的行为 众多的人为满足某种需求或者由于某种原因,非法聚集,采取集会、游行,集体上访、集体罢课、罢市、集体阻断交通,罢工,向政府或有关部门请愿,以求解决问题,扰乱和破坏社会治安秩序的事件	1、聚集行为结束/现场已平息事态 2、现场核查并提供现场照片	2	8	视情况而定

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
		99	其他突发事件	未列入上述内容的其他突发事件	视情况而定	2	24	2
05	街面秩序	01	无照经营游商	擅自占用城市道路及其两侧、人行天桥、人行隧道和其他公共场所摆摊设点或超批准范围、时间设摊	1、结束/停止或消失/处罚、清理 2、现场核查并提供现场照片	2	2	视情况而定
		02	流浪乞讨	流浪于街面、车站、码头等公共场所的乞讨行为	1、乞讨行为结束/救助 2、现场核查并提供现场照片	2	2	0.5
		03	占道废品收购	占用道路或公共场所回收报纸、纸箱、易拉罐等可二次利用的物品，影响市容，污染环境的行为	1、占道行为已结束或消失/处罚、清理 2、现场核查并提供现场照片	2	4	视情况而定
		04	店外经营	道路两侧沿街商店的经营区域超出建(构)筑物门窗、外墙垂直投影线，影响市容整洁	1、超越经营行为已结束/处罚/清理 2、现场核查并提供现场照片	2	4	视情况而定
		05	机动车乱停放	在非规定停车区域停放车辆，如道路、消防通道等，影响行人和其他车辆的正常通行，破坏绿化带，妨碍消防设施使用的行为	1、处罚/拖离停放车辆/车辆已驶离 2、现场核查并提供现场照片	2	4	视情况而定
		06	非机动车乱停放	人力三轮车、改装电动车等在非指定区域停放，影响他人的行为	1、处罚/拖离停放车辆/车辆已驶离 2、现场核查并提供现场照片	2	2	1
		07	黑车拉客	未取得线路经营权擅自从事公共汽车和电车营运或擅自	1、行为结束/处罚/清理/需要强制执行的案件，已办完有关申请手续 2、现场核查并提供现场照片	2	4	3

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
				从事出租车营运				
		08	非法出版物销售	未经审批销售音像、图书等出版物的行为	1、行为结束/处罚、清理 2、现场核查并提供现场照片/实施处罚的，查证执法处罚单据，或联网查询处罚结果	2	12	2
		09	交通车辆噪音	机动车辆未装备排气消声器和低声喇叭，整车噪声超过机动车辆噪声排放标准	行为结束/处罚、劝止	2	6	24
				特种车辆在执行非紧急任务时使用报警器				
				机动车辆安装和使用产生噪声污染的防盗警报器				
		10	车压人行道(绿地)	车辆在人行道上行驶、停放 车辆在城市绿地上行驶、停放	1、行为结束/处罚、清理 2、现场核查并提供现场照片	2	4	2
06	扩展事件	99	其他街面秩序问题	未列入上述内容的影响街面秩序问题	视情况而定	视情况而定	视情况而定	视情况而定
		01	侵占绿地	擅自砍伐各类树木、在树旁和绿地内倾倒垃圾或有害物体、未经许可借用、占用绿地	1、行为结束/清理/处罚 2、现场核查并提供现场完工的照片/实施处罚的，查证处罚单据或联网查询处罚结果	24	7	30
		02	私宰生猪	未经许可私设屠宰场(点)，非法屠宰生猪	1、清理/处罚 2、现场核查并提供现场查封清理的照片/实施处罚的，查证处罚单据或联网查询处罚结果	2	24	7
		03	“四害”孳生	道路、下水管道、电缆沟、绿化带、公厕、垃圾转运站、垃圾处理厂(场)，污水处理厂(场)、建筑工地、农贸市场等处的蚊蝇孳生地、鼠洞鼠迹或密度超标	1、杀灭清理 2、现场核查并提供现场完工照片	2	24	5

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
		04	乱设架空管线	在城市道路、公共场所上空及住宅、楼宇之间未按规定设置架空管线，影响市容观瞻	1、制止/处罚/清除 2、现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果；属于制止或已停止情况的，备注后即行结案	2	48	10
		05	门店外扫垃圾	从临街门店向街道清扫垃圾	1、制止/处罚/清除 2、现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果；属于制止或已停止情况的，备注后即行结案	2	2	0.5
		06	其它园林绿化管理问题	其它园林绿化管理问题	视情况而定	2	24	2
		07	燃放烟花炮竹	未经批准燃放烟花炮竹	1、制止/处罚 2、现场现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果；属于制止或已停止情况的，备注后即行结案	2	24	2
		08	挖断地下管线	未经相关部门批准擅自挖掘、破坏埋于地面下的用于供水、排水、供电、通信、燃气、消防、有线电视等设施管线的行为	1、修复、排水/处罚 2、现场现场核查并提供现场完成清理照片/实施处罚的，可同时提供处罚单据或联网查询案卷号	2	48	5
		09	车行道内兜售	在机动车道上向过往车辆车主贩卖、销售物品的行为	1、行为结束/处罚、清理 2、现场核查并提供现场照片	2	6	0.5
		10	无证医疗	未取得《医疗机构执业许可证》，擅自从事诊疗活动	1、清理/处罚，提供处罚单据或经联网查证已处罚 2、现场核查并提供查封清理的照片	2	8	3
		11	私宰禽畜	未经许可宰杀禽畜	1、制止/处罚/清除 2、现场现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果；属于制止或已停止情况的，备注后即行结案	2	8	3
		12	无证网吧	未取得经营许可证擅自经营的网吧	行为结束/处罚 现场现场核查并提供现场完工照片/实施处罚的，查证执法处罚单据或联网查询处罚结果	2	8	3
		13	无证办学	未取得经营许可证擅自经营的学校	1、行为结束/处罚 2、现场核查并提供现场查封的照片/实施处罚的，查证处罚单据或联网查询处罚结果	2	8	3

大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	结案条件	处理工作时限		
						紧急处理/小时	一般性处理时限/小时	综合性处理时限/天
		14	无证报刊亭	未取得经营许可证擅自经营的报刊亭	1行为结束/清除/处罚 2、现场核查并提供现场查封清理的照片/实施处罚的,查证处罚单据或联网查询处罚结果	2	24	2
	犬只扰民	15		在居民住宅区、商业区、工业区以及主管部门划定的其他禁止饲养烈性犬的区域内饲养烈性犬	处罚单据复印件照片(电子版)或联网查询处罚结果/经检查或征询投诉人正式违法行为已消失	2	8	5
				携带犬只进入公共场所	1、犬只离开现场/处罚 2、提供处罚单据	2	8	5
				犬只在户外排泄的粪便,携犬人未及时清理	责任单位(或当事人)清除粪便/提供处罚单据			
				犬吠影响他人正常工作和休息	责任单位提供警告或处罚单据复印件(电子版)/监督指挥中心联网查询正式已警告或查出/经检查或征询投诉人正式犬吠行为已经停止或消失			
				犬只伤人	无主狗案件,安置了受伤者;有主狗案件,责任单位追究狗主责任/双方和解/相关部门介入调解			
		16	绿化遮挡交通设施	市区道路绿化树木种植密度过高,交通信号灯、道路交通指示牌、道路监控设备等设施被遮挡	1、修复 2、现场核查并提供现场完工照片			
		99	其它扩展事件	未列入上述内容的影响问题	视情况而定	2	视情况而定	视情况而定

**附录 B**  
**(资料性附录)**  
**结案信息表**

结案信息表见表B.1。

**表A.3 结案信息表**

案卷号			案卷类型			部件编码		
所属街道			所属社区			万米网格		
大类				小类				
案件来源	<input type="checkbox"/> 信息采集员 <input type="checkbox"/> 公众参与 <input type="checkbox"/> 交办 <input type="checkbox"/> 移送 <input type="checkbox"/> 其他							
案件性质	<input type="checkbox"/> 一般城管问题 <input type="checkbox"/> 重大城管问题				办理期限			
采集员			城管通号			上报时间		
受理案件描述	事发位置							
	问题描述		(详细描述部件和事件问题的照片、地址、事情发生等详细信息)					
执法与反馈	处理意见							
	查处结果							
备注								
关键词								
附件信息	(信息采集员或者公众上传的附件信息)							