

备案号：J 1xxxx-20xx

浙江省工程建设标准

DBJ

DBJ33/T 1060-20xx

数字化城市管理综合评价标准

Digitized city management comprehensive evaluation criteria

(征求意见稿)

20xx-00-00 发布

20xx-00-01 施行

浙江省住房和城乡建设厅 发布

前 言

根据浙江省住房和城乡建设厅《关于印发〈2018 年度浙江省建筑节能与绿色建筑及相关工程建设标准制修订计划〉的通知》（建设发〔2018〕341 号）文件的要求，标准编制组通过深入调查研究，认真总结浙江省近几年城市管理数字化改革工作成效，参考国家有关标准，并在广泛征求意见的基础上，修订本标准。

本标准共分 5 章，主要技术内容包括：总则、术语、基本规定、评价指标内容及评价方法。

本标准修订的主要内容：

1. 增加了术语；
2. 评价重点调整为对市、县数字化城市管理工作的综合评价；
3. 结合国家城市运行管理服务指标和浙江省城市管理指数，调整了评价指标内容和评价要求；
4. 增加了评价指标计算方式。

本标准由浙江省住房和城乡建设厅负责管理，浙江建设职业技术学院负责技术内容的解释。各地在执行过程中如有意见或建议，请寄送浙江建设职业技术学院上虞校区（地址：浙江省绍兴市上虞区曹娥街道五星西路 111 号，邮政编码：312300，邮箱：624190096@qq.com），以供修订时参考。

本标准主编单位、参编单位、主要起草人及主要审查人：

主 编 单 位：浙江建设职业技术学院

杭州市城市管理局（综合行政执法局）

兰溪市智慧城管中心

参 编 单 位：浙江省城市建设管理协会

浙江汐潮信息技术有限公司

主要起草人：鲍 薇 何 江 陈跃林 王 涛 丁益萍
李宇辰 邵汉星 李 胜 沈彬彬

主要审查人：

目 次

1 总 则	1
2 术 语	2
3 基本规定	4
4 综合评价指标内容和要求	6
本标准用词说明	20
引用标准名录	21
附录 A 比率指标计算方法	22

Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirement	4
4	Comprehensive evaluation index content	6
	Explanation of wording in this standard	20
	List of quoted standards	21
	Appendix A percentage index computing method	22

1 总 则

1.0.1 为全面提升数字化城市管理服务水平，加快构建与现代城市治理能力和治理体系发展相适应的数字化城市管理工作综合评价体系，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于浙江省数字化城市管理工作综合评价。

1.0.3 数字化城市管理工作综合评价除应符合本标准的规定外，尚应符合国家和浙江省现行相关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 数字化城市管理综合评价 comprehensive evaluation of digitized city management

运用信息系统数据调取、共享方式对数字化城市管理工作从建设水平、设施运行、环境干净、城市整洁、市容有序、群众满意、改革创新七个维度进行综合评价的工作。

2.0.2 数字化城市管理信息系统 digitized city management information system

对城市运行管理服务数据进行采集、处理、管理、分析、输出和应用的信息系统。

2.0.3 数字城管组织 digitized city management agency

承担本地区数字化城市运行管理服务的监测、监督、指挥、协调、评价等职能的组织。

2.0.4 管理部件 managed component

城市管理公共区域内的各项市政公用设施，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，简称部件。

2.0.5 管理事件 managed event

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损坏，需要城市管理相关部门处理并使之恢复正常的行为或现象，简称事件。

2.0.6 智能感知终端 intelligent perception terminal

应用视频、二维码、射频识别、智能传感等技术，对物或环境进行信息采集和/或执行操作，并能联网进行通信的装置。

2.0.7 数据鲜活度 freshness of data

数字化城市信息系统的数据库按数字化城市管理要求设定的周

期更新的特性。

2.0.8 评价周期 the evaluation period

根据考核部门的考核周期要求确定的评价周期。

2.0.9 城市管理网格员 city management grid member

运用现代城市网络化管理技术，巡查、核实、上报、处置城市管理部件事件的问题，并对相关信息进行采集、分析、处置的人员。

3 基本规定

3.0.1 数字化城市管理综合评价应以数字化城市管理覆盖范围为评价对象。

3.0.2 数字化城市管理综合评价指标体系应由建设水平、设施运行、环境干净、城市整洁、市容有序、群众满意和改革创新组成。

3.0.3 建设水平、设施运行、环境干净、环境整洁、市容有序、群众满意 6 项一级指标满分分值应各为 100 分；改革创新是加分项，该项指标满分分值应为 10 分。

3.0.4 数字化城市管理综合评价的总得分应按下式进行计算，其中数字化城市管理综合评价 6 项一级指标权重（ $W_1 \sim W_7$ ）应按表 3.0.4 取值

$$Q=W_1Q_1+W_2Q_2+W_3Q_3+W_4Q_4+W_5Q_5+W_6Q_6+Q_7 \quad (3.0.4)$$

式中：Q——数字化城市管理综合评价的总得分；

Q_1 ——建设水平一级指标评分项得分；

Q_2 ——设施运行一级指标评分项得分；

Q_3 ——环境干净一级指标评分项得分；

Q_4 ——环境整洁一级指标评分项得分；

Q_5 ——市容有序一级指标评分项得分；

Q_6 ——群众满意一级指标评分项得分；

Q_7 ——改革创新加分项得分。

表 3.0.4 数字化城市管理综合评价一级指标权重

	建设水平 W_1	设施运行 W_2	环境干净 W_3	城市整洁 W_4	市容有序 W_5	群众满意 W_6
--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

指标权重	20%	25%	20%	15%	10%	10%
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

3.0.5 数字化城市管理综合评价评定结果应划分为4个等级，分别是I级（优秀）、II级（良好）、III级（合格）、IV级（不合格）。

3.0.6 数字化城市管理综合评价等级评定应同时依据综合评价总得分和关键项指标得分，并应符合表3.0.6的要求。

表 3.0.6 综合评价等级评定分值要求

等级	综合评价总得分分值要求	关键项指标最小分值要求				
		1-2-4	1-3-1	1-3-7	2-1	2-2
I级（优秀）	$Q \geq 90$	6	7	8	35	25
II级（良好）	$Q \geq 75$	4	5	7	30	20
III级（合格）	$Q \geq 60$	2	3	6	25	15
IV级（不合格）	$Q < 60$	-	-	-	-	-

注：1 表中“1-2-4、1-3-1、1-3-7、2-1、2-2”为对应评价指标编号。

2 当综合评价总得分达到表3.0.6中的某等级综合评价总得分分值要求，但其中任一项关键项得分未达到该等级最小分值要求时，则应按该关键项得分达到的等级评定。

3.0.7 评价周期内，评价对象出现重大信息安全事件、设施建设管理运行安全事故，数字化城市管理综合评价等级应评定为IV级（不合格）。

3.0.8 评价数据应从数字化城市管理信息系统中调取或共享。

4 综合评价指标内容和要求

4.0.1 数字化城市管理综合评价指标内容和要求应符合表 4.0.1 的规定，指标计算方法应符合附录 A 要求。

表 4.0.1 数字化城市管理综合评价指标内容和要求

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称(分值)	评价指标描述	评分方法
1 建设水平 (100分)	1-1	机制保障 (20分)	1-1-1	规章制度(1分)	依据《中华人民共和国立法法》制定城市管理(市政公用、市容环卫、园林绿化)领域数字化管理规定、办法等制度	有依据《中华人民共和国立法法》制定城市管理(供水、供气、排水、道路、桥隧、市容秩序、环境卫生、垃圾分类、园林绿化)领域数字化管理规定、办法等制度,得1分;缺少1个行业,扣0.2分,扣完为止
			1-1-2	统筹协调机制 (2分)	建立市、县党委政府领导牵头的数字化城市管理协调机制,定期召开数字化城市管理专题会议、重大问题协调会	有市、县党委政府领导牵头的城市管理协调机制,得1分;定期召开城市管理专题会议、重大问题协调会,得1分
			1-1-3	监督检查机制 (2分)	建立通过数字化城市管理信息系统对城市管理部件事件常态化监督检查机制;	通过数字化城市管理信息系统对部件事件常态化监督检查机制,得2分
			1-1-4	年度绩效考核 (2分)	建立数字化城市管理绩效考核制度,并纳入当地党委、政府对所辖县(区、市)及所属相关部门、单位的年度目标绩效考核	有考核制度,得1分;纳入当地党委、政府对所属区(县、市)及相关部门、单位的年度目标绩效考核体系,得1分
			1-1-5	经费保障(1分)	财政经费预算能满足当地城市管理数字化、信息化工作需要。	年度财政经费满足数字化城市管理需要,得1分

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
			1-1-6	数字城管组织 (2分)	建立数字城管组织,能履行数字化城市管理工作的统筹、协调、指挥、监督、考核等职能	设有数字城管组织,得1分;能通过月报、季报、年报等报告反映具有相应职能,得1分
			1-1-7	部件事件立案 结案规范(2分)	部件事件问题立案、结案符合省的标准 规范要求	部件事件立案、结案符合省标准规范要求,得2分
			1-1-8	部件事件问题 主动发现机制 (2分)	建立部件、事件问题主动发现机制	部件事件问题主动发现机制采用第三方市场化模 式,得2分;采用非市场化模式,得1分
			1-1-9	公众部件事件 问题举报机制 (6分)	建立社会公众对部件事件问题发现、举 报、处置结果反馈的机制	有社会公众对部件事件问题发现、举报的机制得2 分;有处置结果反馈举报者机制,得4分
	1-2	系统建设 (35分)	1-2-1	信息系统建设 (4分)	数字化城市管理信息系统、“浙里城事 共治”(城市运管服平台)信息系统建 设符合相关标准规范要求。	数字化城市管理信息系统、“浙里城事共治”(城 市运管服平台)信息系统建设符合相关标准规范要 求,每项得2分,共4分
			1-2-2	城市管理综合 数据库建设(6 分)	建立城市管理综合数据库,汇聚市政公 用、市容环卫、园林绿化等的基础数据、 业务指导数据、监督检查数据、监测分 析数据、综合评价数据	城市管理综合数据库汇聚供水、供气、排水、道路、 桥隧、市容秩序、环境卫生、垃圾分类、园林绿化 等行业的基础数据、业务指导数据、监督检查数据、 监测分析数据、综合评价数据,每汇聚1个行业数 据,得0.5分,共4分;每1行业汇聚每一类数据 得0.4分,共2分
			1-2-3	数据规范性和 鲜活度(7分)	城市管理综合数据库汇聚的数据应符 合可用性、新鲜性、完整性原则,并按 照省数据仓要求及时更新	数据符合可用性、新鲜性、完整性原则,并按照省 数据仓要求按时更新,符合要求得7分
			1-2-4	数据共享(6分)	实现与一体化公共数字资源系统(IRS) 对接,实现各级各部门城市运行管理数 据互联互通	实现与一体化公共数字资源系统(IRS)对接,得2 分;实现上下级城市运行管理数据互联互通,得2 分;共享当地相关部门城市运行管理数据,得2分

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
			1-2-5	商用密码应用 (3分)	城市建设管理领域中按要求应用商用密码技术	有城市建设管理领域按要求应用商用密码技术的,得3分
			1-2-6	信息安全机制 (5分)	建立健全的信息安全责任机制和应急响应机制;执行信息安全等级保护、数据保密工作要求	有健全的信息安全责任机制和应急响应机制,得2分;执行信息安全等级保护、数据保密工作要求,得3分
			1-2-7	信息安全问题 (4分)	无重大的信息安全事故	出现信息安全III级事件,扣4分;出现信息安全I级、II级事件,本次评价等级评定为IV级(不合格)
	1-3	运行效率 (45分)	1-3-1	部件类别采集覆盖率(7分)	城市管理网格员采集部件问题类别覆盖比例	部件类别采集全覆盖,得7分,覆盖率每降低1%,扣0.5分,扣完为止
			1-3-2	有效上报率(4分)	城市管理网格员采集上报部件事件问题有效比例	有效上报率 $\geq 98\%$,得4分,每降低1%,扣0.5分,扣完为止
			1-3-3	公众监督举报率(4分)	公众监督举报的部件事件问题与部件事件问题总数的比例	公众监督举报率 $\leq 8\%$,得4分,每增加1%,扣1分,扣完为止
			1-3-4	问题漏报率(4分)	漏报的部件事件问题与部件事件问题总数的比例	问题漏报率 $\leq 5\%$,得4分,每增加1%,扣0.5分,扣完为止
			1-3-5	问题按期立案、核实率(4分)	按省标准规范要求按期立案、核实的部件事件问题的比例	问题按期立案率 $\geq 96\%$,得2分,每降低1%,扣1分,扣完2分为止; 问题核实率 $\geq 96\%$,得2分,每降低1%,扣1分,扣完2分为止
			1-3-6	问题处置率(7分)	按标准规范要求完成处置部件事件问题的比例	问题处置率 $\geq 98\%$,得7分,每降低1%,扣1分,扣完为止
			1-3-7	问题按期处置率(8分)	按标准规范要求按期处置完成部件事件问题的比例	按期处置率 $\geq 97\%$ 的,得8分,每降低1%,扣1分,扣完为止
			1-3-8	问题按期结案率(7分)	部件事件问题按标准规范要求按期结案比例	按期结案率 $\geq 97\%$,得7分,每降低1%,扣1分,扣完为止
2 设施运行 (100分)	2-1	运行监管 (54分)	2-1-1	施工工地监管 (5分)	工地出入口、工地扬尘实现在线监测	实现工地出入口在线监测,得3分;实现工地扬尘在线监测,得2分

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
			2-1-2	生活垃圾分类监管 (5分)	生活垃圾分类投放、收集、运输、处理环节全过程实现在线监管	实现生活垃圾投放、收集环节在线监管得3分；实现运输、处理环节在线监管，每一环节得1分，共2分。
			2-1-3	建筑垃圾全过程监管 (5分)	建筑垃圾产生、运输、消纳环节全过程实现在线监管	实现建筑垃圾产生、运输、消纳环节全过程在线监管，得5分
			2-1-4	城市公园运行监管 (5分)	公园内设施、人流安全隐患在线监管	实现公园内设施在线监管，得3分；实现公园人流安全隐患在线监管，得2分
			2-1-5	环卫设施运行监管 (9分)	垃圾处理设施、公共厕所、垃圾中转站在线监管	实现垃圾处理设施在线监管覆盖率100%，得4分；否则此子项不得分； 实现公厕在线监管覆盖率100%，得3分；每降低10%，扣1分，扣完为止； 实现垃圾中转站在线监管覆盖率100%，得2分，每降低10%，扣1分，扣完为止
			2-1-6	环卫作业监管 (5分)	机械作业车辆行驶轨迹和作业状态进行监测的状况	实现机械化清扫作业车辆行驶轨迹和作业状态在线监测覆盖率100%，得5分；每降低10%，扣1分，扣完为止
			2-1-7	城市照明监管 (5分)	城市照明数字化监管系统	有城市照明数字化监管系统，得2分； 有月度、季度、年度监管结果分析报告，得3分
			2-1-8	城市道路病害监测 (5分)	道路病害数字化监测系统	有道路病害数字化监测系统，得3分； 有月度、季度、年度监测结果分析报告，得2分
			2-1-9	城市供水水质监测 (5分)	对城市供水水质数字化监测系统	有城市供水水质数字化监测系统，得3分；有日、周、月、季、年监测分析报告，得3分
			2-1-10	广告招牌监管 (5分)	广告招牌设施数字化监管系统	有广告招牌设施数字化监管系统，得3分；有周、月、季、年监管分析报告，得3分

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
	2-2	安全监管 (31分)	2-2-1	城市燃气、供水、排水管网安全运行在线监测 (12分)	燃气安全运行、燃气泄漏、供水管网安全运行、供水管网服务压力、供水水质合格率、排水管网安全运行等实现在线监测并预警	城市燃气、供水、排水管网有在线监测系统，每一行业得1分，共3分； 监测系统常态化运行并能预警，每一行业得1分，共3分； 监测设备在线率100%，每一行业得2分；每一行业每降低5%，扣1分，扣完6分为止
			2-2-2	城市市政井盖在线监测(6分)	城市市政井盖实现在线监测并预警 城市市政井盖完好，有在线监测系统，得2分；	城市市政井盖有在线监测系统，得2分；监测系统常态化运行并能预警，得2分；监测设备在线率≥95%，得2分；每降低5%，扣0.5分，扣完2分为止
			2-2-3	城市桥隧在线监测 (6分)	城市桥梁、隧道安全运行实现在线监测预警	有桥隧安全运行在线监测系统，得2分；监测系统常态化运行并能预警，得2分；监测设备在线率≥95%，得2分；每降低5%，扣0.5分，扣完2分为止
			2-2-4	城市易涝点在线监测 (7分)	城市道路易涝点实现在线监测并预警	有城市易涝点在线监测系统，得2分；监测系统常态化运行并能预警，得3分；监测设备在线率≥95%，得2分；每降低5%，扣0.5分，扣完2分为止
			2-2-5	设施建设管理运行安全	因设施建设管理运行而引发的安全事故	有因设施建设管理运行问题而引发的Ⅲ级及以上的安全事故，本次评价为Ⅳ级（不合格）
	2-3	应急处置 (15分)	2-3-1	设施安全应急协调机制(4分)	建立城市设施运行安全数字化城市管理应急协同处置机制	有统筹、应急协调机制，得2分；开展经常性的工作协调，得2分
			2-3-2	城市设施运行安全突发事件处置 (6分)	建立城市设施运行安全突发事件数字化系统主动发现、及时解决机制	有城市设施运行安全突发事件问题的数字化系统主动发现、及时解决得2分；按预案进行演练，得4分
			2-3-3	“涝台寒”风险	建立城市“涝台寒”问题的数字化系统	有城市“涝台寒”风险隐患数字化系统主动发现、

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
				隐患预警、排除 (5分)	主动发现、及时预警、及时排除机制	主动预警、及时排除机制，得2分，按预案进行演练，得3分
3 环境干净 (100分)	3-1	道路干净 (25分)	3-1-1	道路清扫类问题的发现解决率 (5分)	道路清扫保洁管理方面事件类问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%，得5分；每降低3%，扣1分，扣完为止
			3-1-2	道路清扫干净 (15分)	主次干道、背街小巷整体清洁，路面呈本色，公众举报问题中道路清扫保洁类问题情况及反馈情况	公众举报主次干道、背街小巷的道路清扫保洁管理事件类问题，经核实为漏报，每一处扣0.5分；问题处置完成，未及时反馈举报者，每一处扣0.5分。扣完15分为止
			3-1-3	道路机械化清扫率 (5分)	采用环卫机械化清扫作业道路面积与城市清扫保洁道路总面积的比例	城市道路机械化清扫率 \geq 80%，得5分；每降低5%，扣1分，扣完为止
	3-2	环境干净 (25分)	3-2.1	市容管理类问题的发现解决率 (5分)	建(构)筑物立面、公共场所等市容管理方面事件类问题发现解决率	发现解决率 \geq 98%，得5分；每降低3%，扣1分，扣完为止
			3-2-2	公共场所干净 (15分)	公众举报公共广场、公共厕所、公园、景区景点、公交(地铁)车站、交通场站、农贸(集贸、批发)市场等区域干净方面事件类问题情况	公众举报公共场所所有干净方面事件类问题，经核实为漏报，每一处扣1分；问题处置完成，未及时反馈举报者，每一处扣0.5分。扣完15分为止
			3-2-3	水体干净(5分)	公众举报城市水域干净方面问题情况	公众举报城市水域有干净方面事件类问题，经核实为漏报，每一处，扣1分；问题处置完成，未及时反馈举报者，每一处扣0.5分。扣完5分为止
	3-3	施工现场干净 (20分)	3-3-1	施工管理类问题的发现解决率 (5分)	施工现场管理方面事件类问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%，得5分；每降低3%，扣1分，扣完为止

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
			3-3-2	施工工地及周边干净 (15分)	公众举报施工工地围挡、工地大门口、工地外道路两侧干净方面事件类问题	公众举报施工工地有干净方面事件类问题, 经核实为漏报, 每一处事件问题, 扣1分; 问题处置完成, 未及时反馈举报者, 每一处扣0.5分。扣完15分为止
	3-4	垃圾处置 干净 (30分)	3-4-1	垃圾渣土类问题的发现解决率 (4分)	垃圾渣土管理事件类问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%, 得4分; 每降低3%, 扣1分, 扣完为止
			3-4-2	垃圾分类问题的发现解决率 (4分)	垃圾分类管理事件类问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%, 得4分; 每降低3%, 扣1分, 扣完为止
			3-4-3	生活垃圾分类质量 (6分)	公众举报生活垃圾分类投放、收集质量问题的情况。	公众举报生活垃圾分类投放、收集设施及投放质量, 设施建设等不符合规范要求, 经核实为漏报, 每发现一处, 扣0.5分; 问题处置完成, 未及时反馈举报者, 每一处扣0.5分。扣完6分为止
			3-4-4	垃圾收集、中转、运输设施干净 (6分)	垃圾收集运输体系符合垃圾分类治理要求, 垃圾收集运输容器、车辆等设备设施全面实现密闭化, 保持整洁, 中转站设置符合规范, 无散落垃圾、积存污水、苍蝇孳生等现象	公众举报垃圾收集运输容器、车辆等设备设施未实现密闭化, 垃圾中转站场有散落垃圾、积存污水、苍蝇孳生等现象, 经核实为漏报, 每一项扣1分; 问题处置完成, 未及时反馈举报者, 每一处扣0.5分。扣完6分为止
			3-4-5	城市建筑垃圾资源化利用率 (4分)	建筑垃圾资源化处理量与城市建筑垃圾清运量的比例	建筑垃圾资源化利用率 \geq 60%, 得4分; 每降低10%, 扣1分, 扣完为止
			3-4-6	生活垃圾资源化利用率 (3分)	生活垃圾资源化利用量与垃圾总量的比例	生活垃圾资源化利用率符合省的年度考核目标, 得3分; 每降低5%, 扣1分, 扣完为止

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
			3-4-7	生活垃圾减量率 (3分)	生活垃圾减少量与垃圾总量的比例	生活垃圾减量率符合省的年度考核目标, 得3分; 每降低5%, 扣1分, 扣完为止
4 城市整洁 (100分)	4-1	道路平整 (25分)	4-1-1	道路设施类问题的发现解决率 (10分)	道路设施管理方面部件、事件问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%, 得10分; 每降低5%, 扣1分, 扣完为止
			4-1-2	道路设施整洁 (15分)	道路设施管理方面无部件、事件问题。道路塌方的部位, 合理设置防护栏或其他防护装置。人行道上设置的井盖、雨篦等设施保持齐全、完好	公众举报道路设施, 无道路设施管理方面有部件、事件相关小类问题, 经核实为漏报, 每一处, 扣1分; 问题处置完成, 未及时反馈举报者, 每一处扣0.5分。扣完15分为止
	4-2	城市照明 (15分)	4-2-1	灯光照明类问题的发现解决率 (10分)	灯光照明管理方面部件、事件问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%, 得10分; 每降低5%, 扣1分, 扣完为止
			4-2-2	道路照明亮灯率 (10分)	指城市市辖区内功能性照明亮灯数与城市市辖区功能性照明全部灯数的比例。	道路照明亮灯率为照明亮灯数与城市市辖区功能性照明全部灯数的比例。100%得5分, 每降低5%, 扣1分; 问题处置完成, 未及时反馈举报者, 每一处扣0.5分。扣完10分为止
			4-2-3	夜景照明完好 (5分)	城市利用建(构)筑物以及广场、公园、公共绿化等设置的, 以装饰和造景为目的的夜景照明设施整洁、完好, 运行正常, 无高能耗、眩光严重的灯光, 实现精细化按需照明	公众举报夜景照明设施有缺损等问题, 经核实为漏报。每一处漏报问题扣0.5分; 漏报问题处置完成, 未及时反馈举报者, 每一处扣0.5分。扣完5分为止
	4-3	广告招牌 (25分)	4-3-1	广告招牌类问题的发现解决率 (10分)	广告招牌站亭管理方面部件、事件相关小类问题的发现解决率	广告招牌管理方面部件、事件相关小类问题的发现解决率 \geq 98%, 得10分; 每降低5%, 扣1分, 扣完为止

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
4-4	环境整洁 (35分)		4-3-2	广告设施和招牌设置规范(15分)	建筑物外立面上的广告设施和招牌的高度、大小符合规定标准,无管理方面部件、事件相关小类问题。各类条幅、气球、空飘物、彩旗等广告设置,符合批准的地点、时限和空间设置要求,保持整洁,设置期满后及时清除。及时拆除过期和废弃户外广告设施和招牌	公众举报建筑物外立面上的广告设施和招牌、各类条幅、气球、空飘物、彩旗等有管理方面部件、事件相关小类问题;经核实为漏报。每一处漏报问题,扣1分;漏报问题处置完成,未及时反馈举报者,每一处扣0.5分。扣完15分为止
			4-4-1	各类站亭整洁(7分)	道路两侧及公共场地的公交候车亭、治安亭、交通亭、电话亭、报刊亭等公共服务设施及各种街景小品设置规范、排列有序,保持整洁	公众举报道路两侧及公共场地的公交候车亭、治安亭、交通亭、电话亭、报刊亭等公共服务设施及各种街景小品有管理方面部件、事件相关小类问题,经核实为漏报。每一处漏报问题扣1分;漏报问题处置完成,未及时反馈举报者,每一处扣0.5分。扣完7分为止
			4-4-2	园林绿化类问题的发现解决率(10分)	园林绿化管理方面部件、事件问题的发现解决率	发现解决率 $\geq 98\%$,得10分;每降低5%,扣1分,扣完为止
			4-4-3	绿化规范整洁(8分)	城市街头绿地植物生长良好、叶面清洁,无管理方面部件、事件相关小类问题。枝叶不影响电力、通信、交通信号灯、警示标志等设施正常运行。行道树池、绿地围栏、标牌等设施保持整洁、完好。绿带、花坛(池)、树池内的泥土土面应低于边缘石10cm以上,边缘石外侧面应保持完好,整洁。对古树名木应进行统一管理、分别养护,并应制定保护措施、设置保护标志	公众举报城市园林绿化管理方面部件、事件问题,经核实为漏报。每一处漏报问题,扣1分;漏报问题处置完成,未及时反馈举报者,每一处扣0.5分,扣完8分为止

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
			4-4-4	电力通信类问题的发现解决率 (5分)	电力通信管理方面部件、事件问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%，得5分；每降低5%，扣1分，扣完为止
			4-4-5	城市街道立杆、空中线路规整性 (5分)	电力、通信等立杆和各种空中缆线整齐规范，无管理方面部件、事件相关小类问题。路名牌、指路牌和交通标志牌等立杆设置规范合理，保持整齐、完好，文字完整清晰	公众举报电力、通信等立杆和各种空中缆线有部件、事件问题，经核实为漏报。每发现一处漏报问题扣1分；漏报问题处置完成，未及时反馈举报者，每一处扣0.5分。扣完5分为止
5 市容有序 (100分)	5-1	街区活力 (20分)	5-1-1	街区卫生良好、街容整洁有序、设施齐全、绿化美观 (20分)	街区卫生良好、街容整洁有序、设施齐全、绿化美观，街容符合“街容示范街”和“高品质示范街区”的建设管理要求	“街容示范街”和“高品质示范街区”符合建设要求，得20分；不符合，不得分
	5-2	环境有序 (80分)	5-2-1	摊点经营类问题的发现解决率 (10分)	摊点经营管理方面部件、事件问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%，得10分；每降低1%，扣1分，扣完为止
			5-2-2	便民摊点规范性 (12分)	经批准设置的路边便民餐点、早(夜)市，按规定时间、规定地点有序经营，经营结束后场地无垃圾、油污，经营设施摆放整齐	公众举报路边便民餐点、早(夜)市经营结束后场地有垃圾、油污等事件问题，经核实为漏报。每一处漏报问题，扣2分；漏报问题处置完成，未及时反馈举报者，每一处扣0.5分。扣完12分为止
			5-2-3	违章搭建类问题的发现解决率 (10分)	违章搭建管理方面部件、事件相关小类问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%，得10分；每降低1%，扣1分，扣完为止
			5-2-4	街容管理类问题的发现解决率 (10分)	乱堆挂等街容管理方面部件、事件问题的发现解决率	发现解决率 \geq 98%，得10分；每降低1%，扣1分，扣完为止

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
			5-2-5	无乱搭乱建 (7分)	城市道路、建(构)筑物、公共场所、水域、绿地等无违法搭建。沿街建筑无违规破墙开店	公众举报城市道路、建(构)筑物、公共场所、水域、绿地等违法搭建,沿街建筑违规破墙开店,经核实为漏报。每一处漏报问题,扣1分;漏报问题处置完成,未及时反馈举报者,每一处扣0.5分。扣完7分为止
			5-2-6	无沿街晾晒 (7分)	城市道路、临街建筑、公共场所内无晾晒衣物及吊挂杂物。在城市树木花草和绿化设施上无擅自悬挂或摆放与绿化无关物品	公众举报城市道路、临街建筑、公共场所等重要地段有晾晒衣物及吊挂杂物,城市树木花草和绿化设施上擅自悬挂或摆放与绿化无关物品等问题,经核实为漏报。每一处漏报问题,扣1分;漏报问题处置完成,未及时反馈举报者,每一处扣0.5分。扣完7分为止
			5-2-7	无乱泼乱倒 (7分)	城区所有主次干道、街巷、住宅区、河道、绿地等无乱泼乱倒	公众举报城区主次干道、街巷、住宅区、河道、绿地等乱泼乱倒问题,经核实为漏报。每一处漏报问题,扣1分;漏报问题处置完成,未及时反馈举报者,每一处扣0.5分。扣完15分为止
			5-2-8	无乱贴乱画 (7分)	城区所有主次干道、街巷、住宅区的墙壁、电杆、公用设施等无乱贴乱画	公众举报城区主次干道、街巷、住宅区的墙壁、电杆、公用设施等有乱贴乱画问题,经核实为漏报。每一处漏报问题,扣0.1分;漏报问题处置完成,未及时反馈举报者,每一处扣0.5分。扣完7分为止
			5-2-9	停车秩序类问题的发现解决率 (10分)	路面停车管理方面部件、事件问题的发现解决率	发现解决率≥98%,得10分;每降低1%,扣1分,扣完为止
6 群众满意 (100分)	6-1	公众参与 (48分)	6-1-1	城市门前责任区制度履约 (8分)	临街门店、单位应履行门前卫生责任区清扫保洁义务,在店内、单位内公开张贴或出示市容责任书,明确责任单位、责任人、责任范围和责任内容等,并符合现行国家标准《城市容貌标准》	公众举报临街门店、单位门前及门前花坛有垃圾杂物、污水、污垢、油渍,乱堆乱放、严重积尘,遮阳棚、门前卫生设施破损、脏污,责任区内有占道经营、露天烧烤等问题,经核实为漏报。每一处漏报问题,扣0.1分;漏报问题处置完成,未及时反

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
					GB50449 的规定	馈举报者，每一处扣 0.5 分。扣完 8 分为止
			6-1-2	公众参与城管问题的渠道畅通 (10 分)	通过电话、短信、网络等方式公众查询城市管理有关事项、对城市治理问题提出意见和建议	电话、短信、网络等方式渠道畅通得 5 分；对城市治理问题的意见和建议及时反馈，得 5 分
			6-1-3	群众诉求处置满意度 (10 分)	通过业务系统、热线电话、短信及网络等方式，对群众诉求办理结果的满意度及坐席人员服务质量的满意度	群众诉求办理结果满意度 $\geq 92\%$ 的，得 5 分；每降低 2%，扣 0.5 分，扣完 5 分为止；对坐席人员服务质量无投诉的，得 5 分，每投诉一次，扣 0.5 分，扣完 5 分为止；未建立群众诉求结果及坐席人员服务质量满意度机制的，该项不得分
			6-1-4	城市管理满意度 (10 分)	公众对环境干净、城市整洁、市容有序等部件事件问题发现举报，处置结果的满意度	公众对环境干净、城市整洁、市容有序等部件事件问题发现举报，处置结果的满意度 $\geq 92\%$ 的，得 10 分； $\geq 90\%$ 的，得 8 分； $\geq 85\%$ 的，得 5 分
			6-1-5	网络舆情监测 (10 分)	城市管理领域网络舆情发生及应对情况	建立网络舆情监测，得 5 分；及时应对负面舆情，得 5 分；如发生产生重大影响的城市管理事件，并造成重大不良社会影响的，该项不得分
	6-2	便民服务 (42 分)	6-2-1	公共自行车服务 (7 分)	建立通过互联网提供公共自行车租赁点导引服务	通过互联网，提供公共自行车点导引服务，得 3 分；建有规范公共自行车停放电子围栏等设施，停放规范，得 4 分
			6-2-2	公园、绿道服务 (7 分)	建立通过互联网，提供查找公园、绿道等服务	通过互联网，提供公园、绿道查找服务，得 7 分

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
			6-2-3	城管驿站建设 (7分)	城管驿站为户外作业者提供补给、休息、阅读和应急医疗服务的空间	城管驿站建设符合省建设厅有关规定，得7分
			6-2-4	城市停车服务 (7分)	建立通过互联网，提供城市公共停车位停车导引服务	通过互联网，提供城市公共停车位查找服务，得7分
			6-2-5	公厕导引服务 (7分)	建立 通过互联网查找城市公厕	通过互联网，提供城市公厕查找服务，得7分
			6-2-6	柔性执法提醒 (7分)	建立通过互联网，提供违法违规限时纠错短信或电话提醒服务	通过互联网，提供违法违规限时纠错短信或电话提醒服务，得7分
改革创新 (10分)	-	-	-	标准规范制定 (2分)	参与制定国家、省数字化城市管理标准规范	参与制定国家、省数字化城市管理标准规范
	-	-	-	审批服务改革 (1分)	通过网络实现与政务审批服务改革联通	通过网络实现与政务审批服务改革联通
	-	-	-	获表扬奖励 (2分)	数字化城市管理改革创新获得当地党委政府主要领导批示及省部级及以上改革创新奖	数字化城市管理改革创新获得当地党委政府主要领导批示及省部级及以上改革创新奖
	-	-	-	机制创新成效明显 (1分)	具有全省独创的数字化城市管理改革工作机制创新，并得到上级部门的肯定	具有全省独创的数字化城市管理改革工作机制创新，并得到上级部门的肯定
	-	-	-	一网统管成效 (1分)	城市管理领域一网统管，得到上级部门的肯定	城市管理领域的一网统管，得到上级部门的肯定
	-	-	-	新一代信息技术研发与应用 (1分)	具有全省领先的、具有示范性的新信息技术研发或在城市建设管理领域创新性应用	具有全省领先的、具有示范性的新信息技术研发或在城市建设管理领域创新性应用
	-	-	-	推广数字化城市管理场景应用 (2分)	依托数字化改革，加强“数字赋能”，推进城市建设管理领域数字化场景应用，推动大数据、云计算、人工智能、区块链等现代科技和城市治理的深度融合，不断提升城市治理的数字化、智慧化水平	依托数字化改革，加强“数字赋能”，推进城市管理领域数字化场景应用，推动大数据、云计算、人工智能、区块链等现代科技和城市治理的深度融合，以及开展城市品质提升专项活动，不断提升城市治理的数字化、智慧化水平

一级指标 (分值)	二级指标		三级指标			
	编号	名称 (分值)	编号	名称 (分值)	评价指标描述	评分方法
					慧化水平	

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

引用标准名录

《城市容貌标准》 GB50449

《城市运行管理服务平台技术标准》 CJJ/T312-2021

《城市运行管理服务平台数据标准》 CJ/T545-2021

《数字化城市管理部件和事件分类与立结案标准》 DB33/1059

附录 A

比率指标计算方法

指标代码	指标名称	计算公式
1-3-1	部件类别采集覆盖率	部门类别采集覆盖率=已覆盖类别数/应覆盖类别数×100%
1-3-2	有效上报率	有效上报率=城市管理网格员有效上报数/城市管理网格员上报数×100%
1-3-3	公众监督举报率	公众监督举报率=公众监督举报有效数/城市管理事部件问题总数×100%
1-3-4	问题漏报率	问题漏报率=城市管理网格员漏报数/城市管理事部件问题立案总数×100%
1-3-5	问题按期立案、核实率	问题按期立案率=按期立案数/应立案数×100% 问题按期核实率=按期核实数/应核实数×100%
1-3-6	问题处置率	问题处置率=处置数/应处置数×100%
1-3-7	问题按期处置率	问题按期处置率=按期处置数/处置数×100%
1-3-8	问题按期结案率	问题按期结案率=按期结案数/结案数×100%
3-1-1	道路清扫类问题的发现解决率	问题的解决率=问题结案数/问题交办数×100%

指标代码	指标名称	计算公式
3-1-3	道路机械化清扫率	道路机械化清扫率=采用机械化清扫作业并达到作业规范和质量要求的道路面积/城市清扫保洁道路总面积×100%
3-2-1	市容管理类问题的发现解决率	问题的解决率=问题结案数/问题交办数×100%
3-3-1	施工管理类问题的发现解决率	问题的解决率=问题结案数/问题交办数×100%
3-4-1	垃圾渣土类问题的发现解决率	问题的解决率=问题结案数/问题交办数×100%
3-4-2	垃圾分类问题的发现解决率	问题的解决率=问题结案数/问题交办数×100%
3-4-5	城市建筑垃圾资源化利用率	城市建筑垃圾资源化利用率=建筑垃圾资源化利用量/建筑垃圾处理总量×100%
3-4-6	生活垃圾资源化利用率	生活垃圾资源化利用率=生活垃圾资源化利用量/生活垃圾处理总量×100%

浙江省工程建设标准

数字化城市管理综合评价标准

Digitized city management comprehensive evaluation criteria

DBJ33/T 1060-20xx

条文说明

目 次

1 总 则	26
2 术 语	27
3 基本规定	28
4 综合评价指标内容和要求	29

1 总 则

1.0.1 阐明本标准的编制目的。我省数字城管在时任省委书记习近平总书记关于推进浙江省数字城管工作批示指引下，积极向精细化、智慧化方向拓展升级。为了规范数字化城市管理，推动城市管理的数字化转型，修订了本标准。

1.0.2 本标准适用于我省数字化城市管理工作的综合评价。本标准评价内容结合了国家城市运行管理服务指标和浙江省城市管理指数，从建设水平、设施运行、干净品质、整洁品质、有序品质、群众满意、改革创新进行综合评价，旨在进一步提升我省数字化城市管理的综合水平。

1.0.3 数字化城市管理综合评价除符合本标准外，尚应符合国家、行业和地方现行有关标准，如国家现行标准《数字化城市管理信息系统》GB/T 30428 系列标准，浙江省《数字化城市管理部件和事件分类与立结案标准》DB33/1059 等标准规范。

2 术 语

2.0.2 本标准中所指的数字化城市管理信息系统包括《数字化城市管理信息系统》（GB/T 30428）要求建设的信息系统以及供水、燃气、污水处理、桥梁隧道、道路病害等设施运行监测（管）数字化系统。

2.0.8 评价周期根据考核部门的考核周期要求确定，如日历年。

2.0.9 城市管理网格员的概念，依据于国家人力资源和社会保障部2022年版《国家职业技能标准》，职业编码：3-01-01-06。

3 基本规定

3.0.3 建设水平（ Q_1 ）、设施运行（ Q_2 ）、环境干净（ Q_3 ）、城市整洁（ Q_4 ）、市容有序（ Q_5 ）、群众满意（ Q_6 ）这6项为一级指标，其分值按照权重计入总分100分中，改革创新（ Q_7 ）是加分项，最高计10分。数字化城市管理综合评价的总分最高为110分。

3.0.4 本标准中6项一级指标的满分分值为100分，表3.0.6是各一级指标在本综合评价中的权重，两者相乘是各一级指标得分。

3.0.6 本标准评价总得分和表3.0.8，指标1-2-4，1-3-1，1-3-7，2-1，2-2子项均是数字化城市建设管理运行的关键内容，因此对数字化城市综合评价等级评定时，本条提出了将上述总得分和子项当做关键项，对其分值要求比其他项更高。除了要求综合评价总分值满足要求外，上述关键项指标最小分值也需要同时满足本表要求该关键项得分达到的等级评定。

3.0.7 评价周期内，当出现较大信息安全事件（III级）及以上和较大安全生产事故（III级）及以上，采取一票否决，评价等级直接记为IV级（不合格）。

3.0.8 综合评价数据从数字化城市管理信息系统中调取或共享。

4 综合评价指标内容和要求

4.0.1 指标内容说明如下：

1 指标 1-1-1 当地人大、政府，依据《中华人民共和国立法法》制定了城市管理领域（供水、供气、排水、道路、桥隧、市容秩序、环境卫生、垃圾分类、园林绿化）的法规规定中有数字化管理内容；

2 指标 1-1-7 部件事件立案、核实、处置、核查、结案等应等于或高于《数字化城市管理部件和事件分类与立结案标准》DB33/1059 的要求（下同）；

3 指标 1-1-8 部件、事件问题主动发现机制，指通过市场化机制、城市管理相关部门主动发现、上报；

4 指标 1-1-9 公众部件事件问题举报，指市民群众、公众媒体、上级领导发现的，经核实为漏报的部件事件问题；

5 指标 1-2-1 数字化城市管理信息系统应符合《数字化城市管理信息系统》（GB/T 30428）要求、“浙里城事共治”（城市运管服平台）信息系统建设应符合省建设厅的相关标准规范要求。

6 指标 1-2-5 城市建设管理领域应用商用密码技术应根据城市建设管理领域商用密码应用要求进行应用，无要求的，不扣分；

7 指标 1-2-7 较大信息安全事件（III级）：是指能够导致较严重影响或破坏的信息安全事件，一是，会使“特别重要信息系统”遭受“较大的系统损失”、或使“重要信息系统”遭受“严重的系统损失”、“一般信息信息系统”遭受“特别严重的系统损失”。二是，产生较大的社会影响。指波及到一个或多个地市的部分地区，可能影响到国家安全，扰乱社会秩序，对经济建设有一定的负面影响，或者影响到公众利益。举例：公司信息系统、网站、部门范围内的网络通信或者应用系统受到影响，并关系到业务正常运行的事件和用户系统账户被非法使用，遭受非法访问和泄密、传播损害公司形象利益的言论等事件，但是这些事件仅出现社会舆论小范围报告，没有给公司带来实际的损失和影响的事件；

8 指标 2-2-5 设施建设管理运行安全，指发生较大安全生产事故（Ⅲ级），是指造成 3 人以上 10 人以下死亡，或者 10 人以上 50 人以下重伤，或者 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失的事故；

9 指标 3-1-2 3-2-2 3-2-3 3-3-2 3-4-3 3-4-4 4-1-2 4-2-2 4-2-3 4-3-2 4-4-1 4-4-3 4-4-5 5-2-2 5-2-5 5-2-6 5-2-7 5-2-8 6-1-1 指市民群众、公众媒体、上级领导发现的部件事件问题，上报系统平台，经核实为漏报，每一个问题按标准要求扣分。每个问题处置完毕，处置结果应及时反馈上报者，同时获取上报者对处置结果的满意度；

10 指标 6-1-4 公众对环境干净、城市整洁、市容有序指标的部件事件问题发现举报，经核实为漏报。这些问题经数字城管组织派遣相关职能部门处置，处置结果反馈举报者，并请举报者对处置结果给予评价。满意度指公众对举报部件事件问题处置结果的满意数与公众发现举报部件事件问题总数的比例。