

DB 11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T XXXX—XXXX

网格化城市管理系统 运行和管理

Grid based urban management system — Operation and management

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 发 布

目次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 3

5 业务流转体系 3

6 问题来源 3

 6.1 一般要求 4

 6.2 市级问题来源 4

 6.3 区级问题来源 4

 6.4 街道(乡镇)问题来源 4

7 信息采集 4

 7.1 一般要求 4

 7.2 人工巡查信息采集要求 4

 7.3 智能信息采集要求 4

 7.4 信息采集流程 4

8 问题受理 6

 8.1 一般要求 6

 8.2 市级来源问题受理 6

 8.3 区级来源问题受理 6

 8.4 街道(乡镇)来源问题受理 7

 8.5 吹哨报到来源问题受理 7

9 问题处置 7

 9.1 一般要求 7

 9.2 普通问题处置流程 7

 9.3 疑难问题处置流程 8

10 考核评价 8

I

10.1	部门与岗位评价	8
10.2	网格化城市管理成效评价	9
10.3	网格化城市管理系统运行绩效评价	9
11	网格+行业	10
11.1	一般要求	10
11.2	行业责任片区划分	10
11.3	责任片区联系人	10

12	公众服务	10
12.1	一般要求	10
12.2	公众诉求	10
12.3	便民便企服务	10
13	数据共享和交换	11
13.1	数据共享规定	11
13.2	数据交换规定	11
14	数据更新与安全	11
14.1	部件数据更新	11
14.2	数据安全	11
15	系统日常维护	11
15.1	日常管理	11
15.2	运行保障	12
15.3	应急预案	12
附录 A (规范性)	系统架构图	13
附录 B (资料性)	网格化城市运行管理监测指标体系	14
附录 C (资料性)	网格化城市管理监督指标体系	19
附录 D (资料性)	网格化城市管理系统运行绩效评价指标	21

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市城市管理委员会提出并归口管理。

本文件由北京市城市管理委员会组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

为规范北京市网格化城市管理系统运行和管理工作，增强城市网格化管理统筹协调能力，实现城市信息资源的整合与共享，提升城市管理效率，完善考核评价体系，以网格化管理为基础，支撑全国文明城市、国家卫生城市、国家安全发展示范城市创建，促进城市治理体系和治理能力现代化，制定本标准。

网格化城市管理系统，作为运用现代信息技术，汇聚北京市城市运行管理服务相关数据资源的“一网统管”信息化平台，覆盖范围广，涉及部门多，现阶段以支撑城市运行安全、城市综合管理服务为主，随着“一网统管”体制机制逐步健全，运行管理服务应用场景不断丰富，再逐步向其他业务领域延伸拓展。

本文件和DB11/T 932《数字化城市管理信息系统部件和事件处置》、DB11/T 2157《网格化城市管理系统 单元网格划分》、DB11/T XXXX《网格化城市管理系统 数据》配套使用，指导北京市网格化城市管理系统问题来源、信息采集、问题受理、问题处置、考核评价、行业拓展、公众服务、数据共享、日常维护等工作。

网格化城市管理系统 运行和管理

1 范围

本文件规定了城市网格化管理系统运行管理的总体要求、业务流转体系、问题来源、信息采集、问题受理、问题处置、考核评价、网格+行业、公众服务、设备要求、数据共享和交换以及系统日常维护等。

本文件适用于北京市网格化城市系统运行和管理工作以及对系统运行的评价工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

CJ/T 551 城市运行管理服务平台 管理监督指标及评价标准

CJ/T 552 城市运行管理服务平台 运行监测指标及评价标准

DB11/T 932 数字化城市管理信息系统部件和事件处置

DB11/T 2157 网格化城市管理系统 单元网格划分

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网格化城市运行管理监测 *grid urban operation management monitoring*

将城市划分为若干个网格区域，运用信息化手段，掌握网格内的城市市政设施等运行情况。

3.2

网格化城市管理监督 *grid urban management supervision*

将城市划分为若干个网格区域，运用信息化手段，掌握网格内的城市管理和服务水平。

3.3

部件 *component*

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部件等。

3.4

事件 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。

3.5

问题 problem

依据DB11/T 932规定，网格化城市管理需要处置的部件类问题和事件类问题。

3.6

普通问题 general problem

需要处置部门解决的问题。

3.7

微小问题 minor problem

可由网格员自行解决的问题。

3.8

疑难问题 knotty problem

不能明确主责部门或涉及多部门联合处置的问题。

3.9

处置部门 treatment department

部件和事件问题的主管部门、部件的权属单位和养护单位。

3.10

责任网格 duty grid

按照统一标准划分的，由若干个单元网格组成，具有明确边界和适当大小的管理区域，用于实现精细化管理和服务。

3.11

网格员 grid inspector

在责任网格内巡查、上报问题，以及对问题状况进行核实、核查的专门人员。

3.12

信息采集 information collecting

采用人工巡查、物联感知设备和智能视频终端采集设备等方式对城市运行管理监测信息和城市管理监督信息进行收集、整理、核对并上传的过程。

3.13

受理 case register

受理员对接收的符合受理条件的问题启动网格化城市管理系统业务流程的活动。

3.14

派发 dispatch

受理员根据职责分工将已受理问题分派到相应处置部门的活动。

3.15

处置 treatment

处置部门接到受理问题后，按照相关要求对问题进行处理的活动。

3.16

反馈 feedback

处置部门完成问题处置后，将处置完成结果回复的活动。

3.17

核实 verify

对非网格员上报的问题进行核实。

3.18

核查 examine

网格员在处置部门反馈处置完成结果后进行现场检查的活动。

3.19

办结 close

问题处置完毕，经核查，受理员确认符合办结条件后，结束该问题在网格化城市管理系统中业务流程的活动。

3.20

网格+行业 industry based on grid mode
基于网格化管理模式开展的行业管理活动。

4 总体要求

- 4.1 网格化城市管理系统应包括运行支撑、问题处置、指挥协调、考核评价、数据分析和综合展示 6 部分，系统架构图应符合图 A.1 的规定。
- 4.2 市、区两级应共用市级网格化城市管理系统。
- 4.3 应建立市、区、街道（乡镇）、社区（村）、网格五级贯通业务流转体系。
- 4.4 应与国家城市运行管理服务平台进行数据共享与交换。
- 4.5 应建立“高效派发、按责转办、重点督办、限时反馈”的闭环工作流程机制。
- 4.6 单元网格划分的编码规范等应符合DB11/T 2157 的规定。

5 业务流转体系

- 5.1 业务流转体系应包括问题来源、信息采集、受理、派发、处置、反馈、考核和督办等环节。
- 5.2 网格化城市管理系统业务流转体系应包括图1 所示内容。



图 1 网格化城市管理系统业务流转体系图

5.3 问题处置完成后应反馈至问题初始受理单位完成审核办结。

6 问题来源

6.1 一般要求

应包括市级问题来源、区级问题来源、街道（乡镇）问题来源。

6.2 市级问题来源

应包括领导交办、首环检查、舆情发现、视频发现、小卫星、背街小巷检查、市民发现和市级专项普查等渠道。

6.3 区级问题来源

应包括领导交办、检查发现、信息采集、舆情发现、视频发现和区级专项普查等渠道。

6.4 街道（乡镇）问题来源

应包括领导交办、信息采集、检查发现和街道（乡镇）专项普查等渠道。

7 信息采集

7.1 一般要求

7.1.1 信息采集包括人工巡查信息采集和智能巡查信息采集。

7.1.2 信息采集工作应客观、准确、真实和全面。

7.1.3 信息采集工作范围应覆盖 DB11/T 932 的规定的城市管理事件、部件。

7.1.4 信息采集监管区域覆盖率应达 100%。

7.2 人工巡查信息采集要求

7.2.1 网格员应在规定时间内按规定的巡查频次对责任网格进行巡查。

7.2.2 信息上报内容应包含问题类型、确立条件、问题地点，以及近景、远景、参照物三张照片。

7.2.3 网格员在系统中接收专项任务、核实任务、核查任务、补采任务、动态更新任务等应遵照 DB11/T 932 的信息收集要求完成采集任务。

7.2.4 网格员应经常查看采集设备时接收核实、核查指令。根据区域管理要求不同，网格员核实核查结果宜在 2h 内回复，符合同时段核查要求的，应在收到核查指令后 2h 内回复。

7.2.5 网格员巡查过程中应对微小问题上报并自行处置。

7.2.6 网格员应完成核定的工作量，月检查漏报率(部件、事件)应小于 5%，核实核查回复率应达 100%。

7.3 智能信息采集要求

7.3.1 应通过物联感知设备、视频探头、智能设备等方式进行智能信息采集。

7.3.2 应对采集的信息进行核实，确保智能信息采集的准确性。

7.3.3 应严格遵守相关的隐私保护法律法规和道德规范，确保采集过程不侵犯隐私。

7.4 信息采集流程

7.4.1 一般规定

应包括信息巡查流程、信息上报流程、信息核实流程、信息核查流程、专项普查流程等。

7.4.2 信息巡查流程

信息巡查流程应按图2执行。

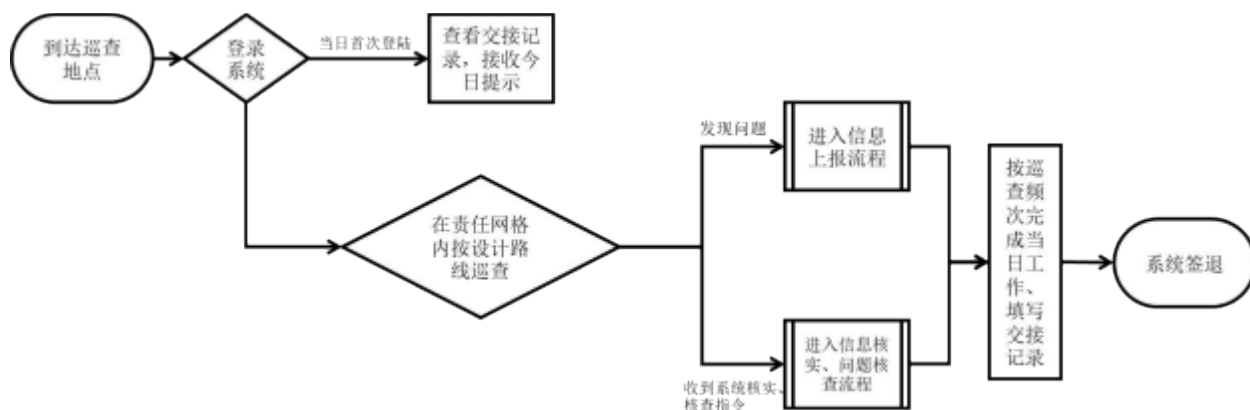


图 2 信息巡查流程图

7.4.3 信息上报流程

信息上报流程应按图3执行。

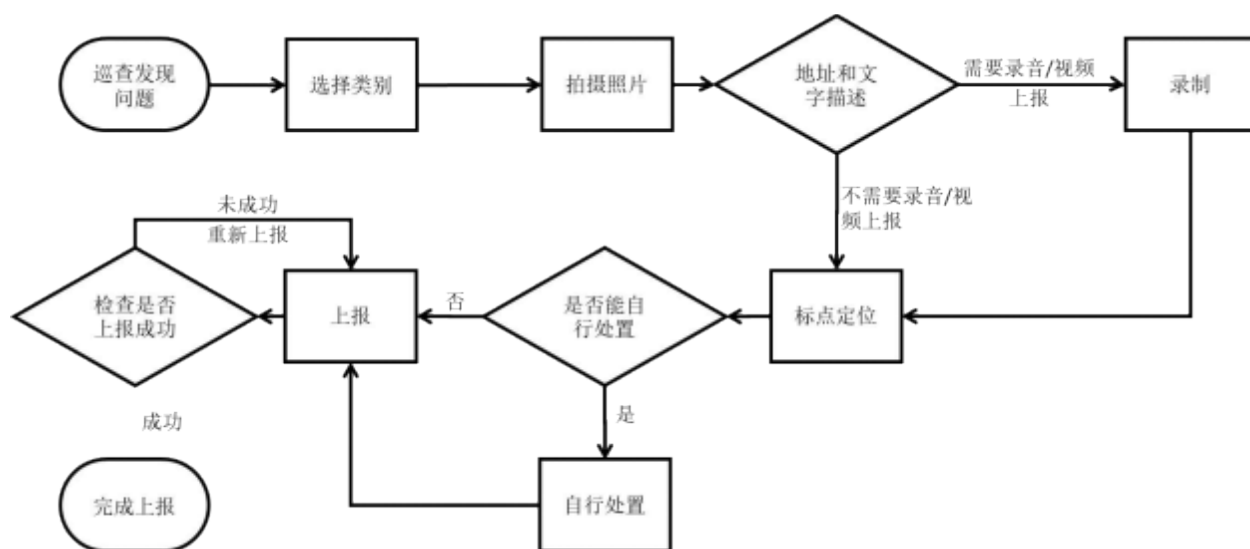


图 3 信息上报流程图

7.4.4 信息核实流程

信息核实流程应按图4执行。

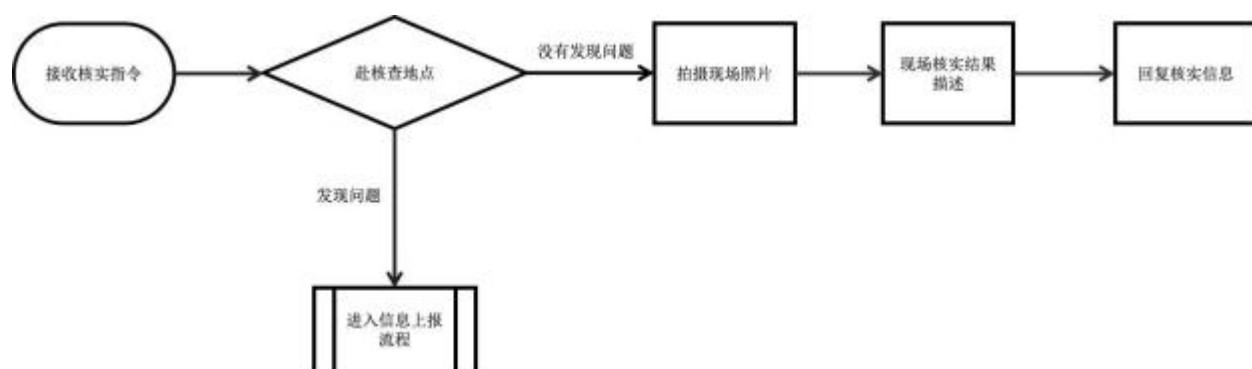


图 4 信息核实流程图

7.4.5 信息核查流程

信息核查流程应按图5执行。

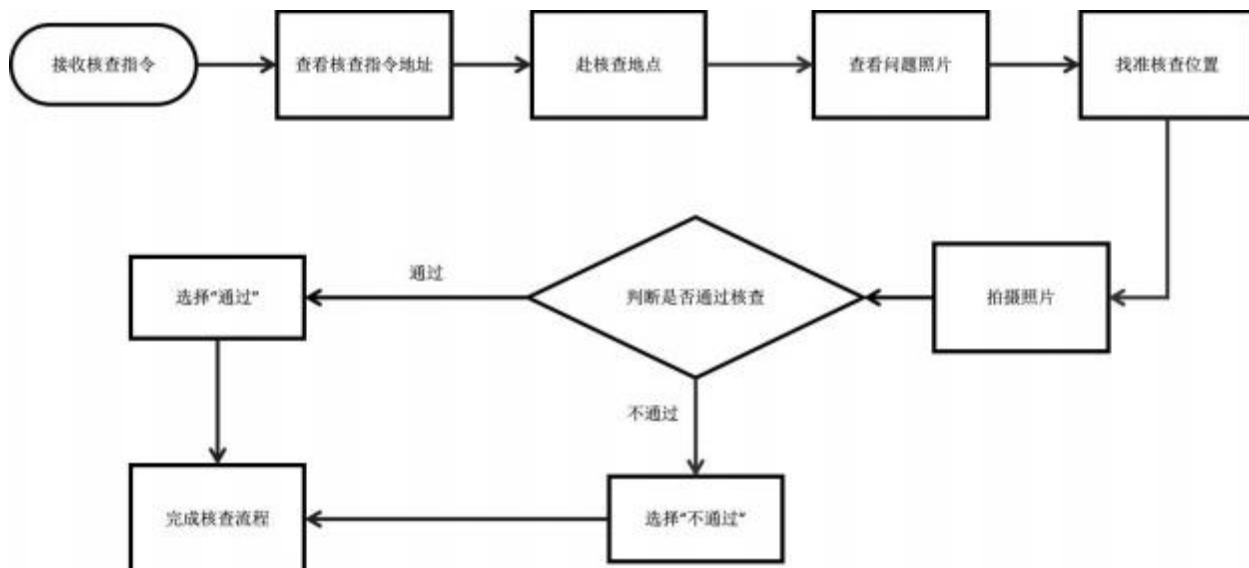


图 5 信息核查流程图

7.4.6 专项普查流程

专项普查流程应按图6执行。

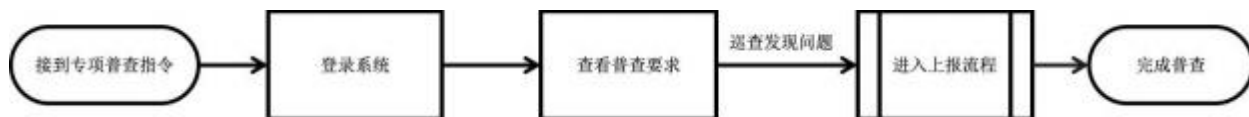


图 6 信息核查流程图

8 问题受理

8.1 一般要求

问题受理应包括市级来源问题受理、区级来源问题受理和街道（乡镇）来源问题受理、吹哨报到来源问题受理。

8.2 市级来源问题受理

8.2.1 应由市级受理员统一受理，根据相应职责派发至市级委办局、市级公服企业，区属问题派发区域指挥中心。

8.2.2 需要区级协助核实、核查的市级问题应向区级受理员发送委托核实、核查任务，由区域指挥中心派发至网格员完成核实和核查任务。

8.3 区级来源问题受理

8.3.1 应由区级受理员统一受理，根据相应职责派发至区级委办局、区级公服企业和下属街道(乡镇)。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/385204311121012031>