

枣庄市人民政府办公室

枣庄市人民政府办公室 关于推进城市管理工作精细化的实施意见

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位，各大企业：

为进一步提升城市管理整体水平，逐步建立健全精细化、科学化、规范化的城市管理体系，经市政府同意，现提出以下实施意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大精神，按照“城市管理应该像绣花一样精细”的要求，切实加强城市日常运行管理，提高城市精细化管理水平，构建权责明晰、服务为先、管理优化、执法规范、安全有序的城市精细化管理体系，不断提升城市环境质量、人居生活质量和城市竞争力，满足人民群众对城市美好生活的向往。

二、工作目标

全面开展城市精细化管理行动，加快补齐短板，创新管理，努力打造基础设施功能完善、运行监管措施到位、市容环境整洁规范、街道景观风格协调、道路交通顺畅有序、管理服务智慧快捷的城市环境。到2021年，城市精细化管理体系基本形成，城市管理领域突出问题得到有效解决，市民对城市管理的满意度显著

提升。

三、工作内容

按照“市政府统一部署，市直主管部门指导督查，各区（市）、枣庄高新区具体实施”的原则，集中开展九项精细化管理工作。

（一）环境卫生管理

严格落实环卫专项规划要求，完善配套公共厕所、垃圾转运站、生活垃圾处理等环卫基础设施和垃圾收集运输设备；健全环境卫生管理工作制度，道路保洁和生活垃圾、餐厨废弃物等工作运行规范，垃圾日产日清，环卫车辆、果皮箱体、公共厕所、垃圾中转站等外观整洁、标识规范、功能完善，垃圾处理厂运行管理有效，符合国家标准要求。加快粪便处理设施建设，实现规范处理。落实“门前三包”责任制，实行道路保洁“路长制”，大力推行机械化清（洗）扫作业，日常监管到位，深度保洁并长效化运行。

（二）园林绿化管理

按照《枣庄市城市绿地系统规划》对城区所有规划绿地和空闲地进行绿化或铺装，消除缺株断垄、杂草丛生和黄土裸露现象。城市绿化景观效果好，乔灌木花草配置合理，林荫路和林荫停车场推广率高，园林绿化设施设置规范、卫生整洁；日常管护工作制度健全，养护费用充分保障，行道树、公园、绿地等修剪、浇灌、施肥、除草、病虫害防治等管理工作落实到位，无毁绿占绿现象，积极开展社会绿化，绿化生态效果好。

（三）市政设施管理

制订市政设施维修计划，建立健全日常养护管理工作制度，加快推动市政道路整修，规范养护施工作业，道路路面平整、完好、畅通，实现道路设施完好率不低于 98% 的目标；加强日常巡查管理，建立道路桥梁分级管理制度，完善各项基础资料和台账，加强桥梁安全检测，加强安全信息系统建设，定期对各类市政公用设施进行保洁、维修、更新，确保道路、桥梁、路灯、排水等设施安全运行。

（四）城市照明亮化管理

推进公共路灯照明管理一体化，加大对照明基础设施的建设力度，根据道路大中修计划同步开展一批照明设施改造提升工作，确保主次干道和支路亮灯率达到 100%，道路照明设施完好率达到 100%。制定城市夜景亮化计划，继续推动在城市主要干道、楼宇和重要节点建设一批夜景亮化精品项目，逐步实现夜景亮化与建筑主体同步设计施工。推广应用节能、环保照明设施，开展智慧路灯建设工作，形成绿色、低碳、智能照明系统。加强照明、亮化设施的日常维护管理，对损坏的设施及时维护、更换，保持城市景观亮化设施的完整安全、功能良好和容貌整洁。

（五）数字化城管

实施城市网格化管理模式，对城市管理部件按照国家标准进行普查建档，科学划分单元网格和工作责任网格；建立专职受理员、派遣员队伍，不间断受理巡查上报和热线等反映的城市管理问题；以数字化城管平台为依托，完善发现问题、及时处理和督办落实的工作流程，实现市、区（市）、镇（街）指挥平台的对接

融合，实现城管网络全覆盖，提高城管智慧化水平，推动“数字城管”向“智慧城管”升级，实现“感知、分析、服务、指挥、监察”五位一体的目标。

（六）户外广告管理

实施城市户外广告设置详细规划设计编制工作，建立户外广告设置审批管理制度，出台户外广告设置管理的相关办法和标准。主次干道、繁华商业区利用霓虹灯、电子显示屏等设置的广告，要清晰、完好；利用交通工具设置、绘制、张贴的广告，要醒目、美观；同一街道的门头牌匾规格、材质、式样、色调、尺寸等要统一协调。推行在城市外环路及出路口设置符合城市文化品位的工艺造型立柱广告，逐步取消城区内大型立柱广告。对现有户外广告有计划实施治理整顿，开展楼体广告、门头招牌的整治，按照“一街一景观、一路一特色”的理念，对沿街门头招牌进行特色打造，逐步取消楼体广告。加强日常巡查和安全管理，清理整治各类非法小广告、根治野广告，拆除未经批准和过期、废旧、残缺的户外广告、破旧牌匾和指示牌。

（七）城乡环卫一体化

规范城乡环卫一体化管理工作，完善村庄日常保洁管理，按照标准配齐村庄保洁员，配备垃圾桶、垃圾箱、转运车辆和垃圾中转站。建立财政扶持、社会投入、市场运作等多元化筹资机制，完善“户集中、村（居）收集、镇（街）转运、区（市）处理”的垃圾收运处理体系。进一步规范市场化保洁管理，健全考核制度，明确管理机构，充分发挥其监督管理作用。积极推行城乡生

活垃圾分类处理和资源化利用，从源头上实现垃圾减量。

（八）城市管理文明执法

加强市容市貌管理，整治占道经营，取缔主次干道两侧各种占道经营行为，严格规范背街小巷店外经营行为，划区定片，严控摊点。与临街单位和商户签订“门前三包”责任书，加强日常监管。加强餐厨油烟治理，全面取缔建成区范围露天烧烤摊点，对烧烤经营业户实施备案管理，所有烧烤炉具及相关经营设备进店经营，配备油烟净化设备。建立完善新增违法建设“零容忍”机制和查处违法建设的联动责任机制，对破墙开店、私搭乱建等违法建筑物（构筑物）进行重点整治，强力拆除。加强施工现场管理，严格管理渣土运输车辆，渣土运输车辆密闭率、GPS 安装率均达到 100%，禁止带泥上路，做到渣土运输规范、无污染。加强机动车、非机动车有序停放管理，治理乱停乱放，实现车辆泊位停放整齐规范。规范城管执法活动，执法人员按规定着装、佩带执法标志标识，文明执法，亲情执法，实行全过程记录；协管人员管理规范，不得单独从事执法活动。扎实开展城管执法队伍“强基础、转作风、树形象”活动，积极推行“721 工作法”（即：70% 服务、20% 管理、10% 执法）。落实市容秩序“路长制”，制定并落实相关长效管理办法。

（九）镇域路域长效管理

严格按照《市委办公室、市政府办公室关于印发〈枣庄市镇域环境整治方案〉的通知》（室字〔2018〕87 号）要求，着力实施镇域路域“七改”“五治、五化”综合整治行动，确保实现镇域路

域环境整洁、生态良好的目标。按照“有制度、有标准、有队伍、有经费、有督查”的标准，建立“部门主管、属地管理”的镇域路域环境管理长效机制。市政府各主管部门负责细化制定各自业务范围内的城乡环境标准，并加强业务指导和专线监管。各区（市）政府、枣庄高新区管委会作为责任落实主体，负责建立健全日常管理制度，具体组织实施。

四、保障措施

（一）加强组织领导。各级党委、政府要加强对城市管理精细化工作的统一领导，将其纳入重要议事日程，抓紧抓实抓好。市城市管理局作为城市管理主管部门，具体负责业务指导、指挥调度、工作督导、专项整治和检查考核等工作。各区（市）政府、枣庄高新区管委会要切实履行主体责任，结合实际，细化和落实本实施意见。各镇（街）和相关单位作为实施主体，按照任务分工，健全机构，明确要求，落实责任。要建立镇（街）吹哨、部门报到联动机制，进一步细化城市管理职责，共同推动工作开展。

（二）加大资金投入。加强城市精细化管理资金预算编制、成本控制和统筹使用，在完善精细化管理标准规范的基础上适时调整相关经费标准，建立城市管理经费稳定增长机制，有效保障实施城市管理工作精细化的建设、管理、维护、更新等经费。加快推进市场化改革，创新政府购买公共服务方式，鼓励引导更多的企业和社会组织参与城市管理工作，多渠道筹措建设资金。各级要加强城市基础设施管理养护，提高环卫保洁人员工资福利待遇，改善城管队伍执法装备水平。

（三）健全长效机制。强化体制机制建设，按照科学有序、协调高效的要求，推动城市管理走向城市治理。各级要认真对照城市管理工作精细化标准，量化管理目标，细化管理标准，强化职责分工，建立完善各项规章制度。全面推行“路长制”治理工作模式，围绕打造“精品街”目标，建立完善城市管理法规制度和考评、监督体系，实现城市管理的长效化、常态化。完善全民参与机制，形成全社会齐抓共管的良好氛围。

（四）严格考核奖惩。将城市管理工作精细化纳入全市经济社会发展综合考核评价体系，建立健全定量考核与定性评价相结合的考核评价机制，按照“月暗访、季考核、半年观摩、年终考评”的总要求，完善考评标准，优化考评手段。对工作成绩突出、群众满意度高的区（市）政府予以通报表扬。对工作不力，考核成绩较差的区（市）政府予以通报批评。

- 附件：1. 枣庄市城市管理工作精细化考核办法
2. 枣庄市城市管理工作精细化考核标准

枣庄市人民政府办公室

2019年6月5日

附件 1

枣庄市城市管理工作精细化考核办法

为进一步加强城市管理工作，确保城市管理工作精细化取得实效，促进城市长效管理，特制定本考核办法。

一、考核对象

各区（市）政府，枣庄高新区管委会。

二、考核内容

环境卫生管理、园林绿化管理、市政设施管理、城市照明亮化管理、数字化城管、户外广告管理、城乡环卫一体化、城市管理文明执法、镇域路域长效管理等。

三、考核方式

市城市管理局具体负责城市管理工作精细化的考核工作，并邀请市人大代表、市政协委员和市委督查室、市政府督查室、市财政局等有关部门单位人员全程参与。采取如下方式进行：

（一）月暗访。每月由市城市管理局牵头组织，不定期对各区（市）政府、枣庄高新区管委会城市管理工作精细化开展情况进行暗访。

（二）季考核。每季度末，市城市管理局组织对各区（市）、枣庄高新区进行考核。将暗访情况和季度考核情况量化汇总，按照暗访成绩占 30%、季度考核成绩占 70%，列出考核依据和成绩，对各区（市）政府、枣庄高新区管委会进行排名。同时，通过报

纸、网络等新闻媒体对外公布。

（三）半年观摩会。由市城市管理局组织，每半年在不同区（市）召开城市管理工作精细化亮点现场观摩会，相互交流学习，总结先进经验，推广创新做法，推动亮点工程深入实施。

（四）年终考评。年终，市城市管理局根据各区（市）政府、枣庄高新区管委会季度检查考核得分计算年度平均分，按照优秀（850-1000分）、良好（700-849分）、合格（600-699分）三个等次进行年终综合考评，并折算成年度全市经济社会发展综合考核得分，报市考核办公室。

（五）考核点评会。定期组织召开各区（市）政府、枣庄高新区管委会负责人和城市管理局主要负责人参加的城市管理工作精细化考核点评会，公布考核成绩，分析点评城市管理工作精细化存在的问题，研究制定整改措施。

附件 2

枣庄市城市管理工作精细化考核标准

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
环境卫生管理 (100分)	运行保障	<p>环卫设施、设备安全运行，每季度 1 次安全培训，每年 2 次安全检查，配齐安全防护用品，及时排除隐患，无安全生产责任事故。</p> <p>落实环卫作业人员保障制度，签订劳动合同，办理相关保险，按时足额发放工资，工资不低于当年度所在区(市)最低工资标准，每年增长 10%，无群体性投诉上访事件。</p> <p>对上级部门、领导批转、媒体曝光、热线投诉的环卫问题，按时处理、整改和反馈，达到群众满意，办结率 100%，满意率不低于 95%。</p>	15	查资料 看现场	<p>每项每次(处)不达标，扣 1 分。</p> <p>资料不全酌情扣分，最高扣 3 分。</p> <p>环卫工人工资每低 10%，扣 2 分。</p> <p>出现安全责任事故造成损失，或发生群体性投诉上访事件的，该项不得分。</p>
	道路保洁	<p>40%主次干道达到深度保洁示范路标准，作业完成后尘土量机动车道每平方米不超过 5 克，人行道不超过 8 克，路面见本色，牙石、下水口、绿化带、树穴等保洁范围内干净整洁；非深度保洁道路按标准规范保洁，可视范围内干净整洁，环卫工人无乱倒、焚烧杂物现象；合理配置机扫、洒水、冲洗等机械设备，机械作业文明规范。</p> <p>落实“门前三包”责任制，公示牌上墙，明确责任范围、内容、责任人和监督电话，并签订“门前三包”责任书。</p> <p>保洁人员着标志服、仪表整洁，配备防寒、防雨等劳保用品。保洁车整洁完好、停放有序。人员巡回保洁及时，无坐岗、脱岗现象。</p> <p>“路长制”机制健全，责任落实，问题发现及时、整改到位，无拖延推诿。</p>	25	查资料 看现场	<p>每项每次(处)不达标，扣 1 分。</p> <p>资料不全酌情扣分，最高扣 3 分。</p> <p>尘土量每超出 10%扣 0.5 分。可视范围有垃圾杂物，每处扣 0.5 分。有明显污渍、垃圾等，每处扣 2 分。</p> <p>未落实“门前三包”责任制，扣 3 分。</p> <p>责任不明确、制度未上墙、未签订责任书，扣 2 分。</p> <p>未实行“路长制”扣 3 分，整改不到位或不及时扣 2 分。</p>

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
环境卫生管理 (100分)	环卫设施	果皮箱、垃圾桶设置充足，摆放整齐，箱体完好整洁，有专人擦拭、清掏。 运输车辆标识规范，功能达标，车容整洁，运输途中无抛洒滴漏现象。转运站、垃圾收集点定时喷洒消毒，周边无散落、存留垃圾和污水，无明显异味。不掺杂医疗垃圾等其他有害垃圾。垃圾渗滤液处理规范。公厕内外整洁卫生，照明通风良好，下水口和管道畅通，洗手器具、镜子等设备完好，导向牌设置醒目，消杀措施落实，有专人管理，管理制度健全，达到二类以上标准。	25	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。
	垃圾处理	垃圾填埋场：厂容厂貌整洁，运营作业规范，工作面设置合理。无害化处理率达100%，雨污分流效果良好，没有造成二次环境污染。渗滤液处置后达标排放，填埋气体按规范导排。 焚烧发电厂：进料卸料管理规范，运输通道、卸料平台干净整洁。计量系统按期校验，确保数据有效。应急体系完备，定期组织各领域应急演练。实施污染物检测、处置，无二次污染，与环保部门联网上传数据。 建筑垃圾消纳场：设置规范，出入口道路硬化，安装喷淋降尘设施，无扬尘，无其他垃圾混入，无二次污染。 餐厨废弃物处置：监督产生单位与特许经营企业签订收集、处置协议。定期联合执法检查，严厉打击非法收运行为。餐厨废弃物资源化利用、无害化处置量完成既定任务。	25	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。 资料不全酌情扣分，最高扣3分。 餐厨废弃物处置协议签订率每降低10%，扣1.5分。处理率每降低5%，扣0.5分。

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
园林绿化管理 (100分)	粪便收运和处理	粪便及时清运、集中规范处置，确保化粪池无外溢、无堵塞，群众无投诉。	10	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。
	景观效果	园林植物长势良好，无死株缺株、枯枝败叶、明显病虫害。草坪及地被植物覆盖率达到98%，杂草率低于5%。 10 m ² 绿地内斑秃少于2块，单块斑秃面积低于1 m ² 。绿地内整洁无杂物，设置统一的标识牌、警示牌，无毁绿、占绿、乱搭乱建、乱停乱放行为。 乔灌木花草配置科学合理、美观生态，修剪及时。树木无钉、捆、挂、贴现象，无漂浮物，对危树、风雨倒树及时扶正、清理。各类树穴、绿化带围石完整，无泥沙外溢。 林荫路推广率达到86%（道路红线宽度不低于12米），积极推广林荫停车场。	25	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。 林荫路推广率每低1%，扣2分。 未推广林荫停车场扣2分。
	植物管养	加大各类公共绿地养护投入，行道树养护费不低于15元/株，其它绿地养护费不低于2.5元/平方米。树木修剪科学合理，行道树保持树干、树型优美，与交通标识、架空线等其它设施保持安全距离。同一道路行道树的树型和分枝点高度基本一致。草坪定期进行修剪，高度控制在10cm以内。绿篱、模纹要适时造型、及时修整，保持整齐美观。 绿地、草坪及时浇水灌溉，严禁用高压水流冲灌树木，喷灌时应定时开关、专人看管。在天气条件允许情况下，每周对植物喷水除尘。 每年春、秋季施肥2-3次，用量准确，撒施均匀，无烧苗、肥料裸露现象。 及时防控、处置病虫害，遇极端天气及时采取防护措施。	25	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。 行道树养护费低于15元/株，每低0.1元扣1分。其它绿地养护费低于2.5元/平方米，每低0.1元扣1分。 每发现1处妨碍与交通标识、架空线等其它设施的，扣1.5分。 每发现1处绿地内杂草的，扣0.5分。 植物发生蛀干类虫害每株扣1分，其它类病虫害每5株扣1分。

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
园林绿化管理 (100分)	绿地卫生	<p>绿地整洁，无垃圾杂物，无“树挂”等白色污染物。</p> <p>水面无垃圾杂物、无异味。池壁美观，完好无损。</p> <p>绿地内各类园林设施清洁卫生。</p> <p>绿化生产垃圾，重点地区随产随清，其它地区日产日清，无焚烧垃圾现象。</p> <p>每年4-5月杨柳飘絮季节，组织雾炮车对城区内杨树、柳树进行喷雾降絮，每周不低于2次。</p>	20	看现场 查资料	<p>每项每次（处）不达标，扣1分。</p> <p>对采用注射抑制剂方式抑制杨柳飞絮的，加5-10分。</p>
	设施管理	<p>广场园路、铺装地坪平整，无大面积破损、无积水、无淤泥。</p> <p>护栏、花坛石、廊架、垃圾箱等绿化设施设备，以及各类指示牌、标识牌完好整洁。</p> <p>水体、假山、雕塑、游乐设施及易发生安全事故的地段和场所，设置明显的警示标志。</p> <p>水电等管网设施维护良好，排水、喷灌及照明等设施无损坏。</p> <p>针对设施使用情况编制完成应急预案。</p>	15	看现场 查资料	<p>每项每次（处）不达标，扣1分。</p> <p>未编制应急预案的扣5分。</p>
	社会绿化	<p>加强对居住小区、单位庭院等社会绿化的养护管理工作，完善社会绿化责任人、养管员的登记统计、上牌上墙公示工作，确保每一块绿地有人负责，有人养护，保持良好的景观效果。</p>	15	查资料 看现场	<p>每项每次（处）不达标，扣1分。</p> <p>资料不全酌情扣分，最高扣2分。</p>

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
市政设施管理 (100分)	综合管理	<p>管理架构完善，职能分工明确，淘汰落后工艺，使用新材料、新技术，提升设施管理水平。</p> <p>对上级督办、媒体报道、政务热线反映的问题，及时有效处置，落实反馈制度。</p> <p>对附着在市政设施上的其他单位的工程、设施，实施审批和监管，督促问题整改。</p>	20	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。 资料不全酌情扣分，最高扣3分。
	道路养护管理	<p>基础资料完备。划分道路等级，标注电子地图，按等级巡查养护，记录台账。制定养护计划，按月落实进度。实施道路挖掘许可，监管设施恢复。制定应急预案，及时处置隐患。</p> <p>日常管理严格。车行道、人行道、盲道、挡车柱、路缘石、缘石坡道等无障碍物、无破损现象。无私搭斜坡等现象。树池算完好，树池框无凹凸、残缺现象。台阶无破损、失稳现象，顶面有防滑功能。</p> <p>加强施工管理。施工人员须穿戴反光背心、安全帽，有安全监督员、交通疏导员。有警示牌、警示锥、围挡等防护措施，夜间及阴雨雪天气须设置警示灯；采取局部封闭措施，减少对交通影响。材料堆放整齐有序，每日清理，如需过夜必须有警示、防护措施。水泥砂浆、混凝土搅拌须垫放隔离物，不得直接在路面上操作。文明施工，采取防尘、降噪措施，工完场清，减少对周边环境的影响。</p>	40	查资料 看现场	<p>每项每次（处）不达标，扣1分。</p> <p>资料不全酌情扣分，最高扣3分。</p> <p>挡车柱、路缘石缺损每处（5米以内计1处）扣0.2分，其他设施缺损每处扣0.5分，有重大安全隐患的缺损加倍扣分。</p>

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
市政设施管理 (100分)	桥梁养护管理	<p>基础资料完备。划分桥梁等级，按河道流向制作统计表，标注电子地图。安装城市桥梁信息管理系统，及时增补信息。按规范等级，巡查维保，记录台账。定期检测评估，落实特检制度。定期复检危桥，及时处置隐患，落实改造任务。制定年度养护计划，按月落实进度。制定应急预案，及时处置隐患。</p> <p>日常管理严格。桥梁与道路平顺连接，台背回填无沉降。桥面、伸缩装置、人行道、盲道、缘石、护栏、背翼墙、墩台等设施完好。泄水孔完整、畅通，桥面无积水。基础完整、稳定，无掏空、移动等现象。桥名牌信息完整、安装正确。</p> <p>加强施工管理。作业人员应穿戴防护装备，作业时按要求设置警示标志和防护措施。材料堆放整齐有序，采取防尘、降噪措施，工完场清，减少对周边环境的影响。</p>	40	查资料 看现场	<p>每项每次（处）不达标，扣1分。</p> <p>资料不全酌情扣分，最高扣3分。</p> <p>每处（5米以内计1处）设施缺损扣0.5分，有重大安全隐患的缺损每处扣1分。</p>
城市照明亮化管理 (100分)	道路照明	<p>道路照明设施完好率达到100%，确保正常开启，亮灯率达到100%。</p> <p>新建、改建和扩建的城市道路，照明装灯率达到100%。</p> <p>推广使用节能灯具，严禁使用高耗低效设备。除超高层建筑外，不得采用功率大于1000W的泛光灯和探照灯。道路照明正常开启，保证功能照明，道路照明亮灯率达到100%。</p> <p>道路照明光源、灯具及配件、灯杆、配电箱、地上地下管线、工作井、变压器、配电室、附属设备等正常运行，整洁干净，设施完好率达到95%以上。</p> <p>新建、改建和扩建的城市道路，在道路通行后，照明装灯率达到100%。</p>	30	查资料 看现场	<p>每项每次（处）不达标，扣1分。</p> <p>资料不全酌情扣分，最高扣3分。</p> <p>每一盏灯不亮扣0.5分，每处设施损坏扣0.5分，每处乱贴乱画扣0.2分。</p> <p>每一条路未安装路灯（不具备安装条件的除外）扣5分。</p>

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
城市照明亮化管理（100分）	城市亮化	城区主要区域及重要道路沿线，标志性建（构）筑物，高度较高、体量较大、能形成天际轮廓线或城市空间连续界面的建（构）筑物，如已建成的商业金融、文体娱乐类，行政办公及公共服务类，高层居住类，城区段滨河公共空间，桥梁广场等公共基础设施类等类别的建（构）筑物，应设置夜景亮化。 根据建筑类别，科学设计亮化的光色、动态变化、照明手法等。重要道路沿线多栋高层建筑亮化构成较连续天际轮廓线。重要片区注重整体亮化效果。 夜景亮化相关设施运行正常，设施维护到位。	30	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。 资料不全酌情扣分，最高扣3分。 抽查主要区域、重要道路，已投入运行的亮灯率低于80%，扣5分。 灯具不亮，致使效果残缺的每处扣1.5分。 设施损坏的，每处扣0.5分。
	照明节能	道路照明应使用高效光源。 夜景照明高效光源应用率达到100%。 不得使用高耗低效材料和设备。 除超高层建筑外，不得采用功率大于1000W的泛光灯和探照灯。	20	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。 资料不全酌情扣分，最高扣3分。 有高耗能、低效光源的，每处扣1.5分。
	安全管理	照明亮化设施应做到安全运行，做好井盖缺失、灯杆歪斜、灯臂转向、乱接外用电等一般性安全隐患，及灯杆倾倒，线路漏电起火等严重安全隐患的排查处置。 建设、维护应满足相应安规：设备运行正常，作业规范；建设作业符合相关安规要求；作业车辆安全标志齐全；维护作业应佩戴安全帽，着反光服等，车辆前后醒目位置设置安全警示锥；带电作业应配备相应用电安防护具，必须有专人监护，监护人不得擅自离岗或兼任其他工作等。 领导批示、上级督查、媒体曝光、政务热线反映的问题，按要求在规定时间内处置落实，并反馈处理结果。	20	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣1分。 资料不全酌情扣分，最高扣3分。 设施存在严重安全隐患的，每处扣2分。发生安全事故的，该项不得分。

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
数字化 城管 (120分)	管理模式	<p>建立相对独立的数字城管指挥监督机构，实现高位监督、监管分离。平台通过上级主管部门验收，与市级平台对接联网运行，市级平台可实时查看区级平台运行情况。</p> <p>平台覆盖建成区全域，并向各镇（街）延伸、对接融合。</p> <p>开通投诉服务电话，接受市民投诉建议，完善受理、处置、监督、反馈机制。</p> <p>建立专职大厅坐席员（受理员、派遣员）队伍，按每平方公里不少于1人的标准组建专职采集员队伍。</p> <p>市容环卫、园林绿化、市政公用、城管执法等基础业务纳入平台监管范围。</p> <p>与有关部门建立联动工作机制，案件高效接收、处置、反馈。</p> <p>建立健全城市管理网格化模式，对城市管理部件按照国家标准进行普查建档，科学划分单元网格和工作责任网格，将所有城市管理业务纳入网格化管理。</p>	40	查资料 看现场	<p>每项每次（处）不达标，扣1分。</p> <p>单位面积有效案件上报数排名后3位的分别扣10、5、3分。</p> <p>随机抽取案件，未清晰显示立案、处置或结案流程和完整记录的，扣5分。</p> <p>随机抽查受理员、派遣员、专业处置部门、信息采集员各一名，不能熟练操作系统的，扣5分。</p> <p>未按国家标准进行普查建档，未按标准要求划分单元网格的，扣5分。</p>
	运行效果	<p>准确立案率达到100%，准确派遣率达到100%。</p> <p>部门处置率达到95%，部门按期处置率达到90%。</p> <p>案件核查率达到95%，案件按期核查率达到90%，延期率和缓办率总量不超过3%。</p>	60	查资料	<p>达标率每低1%扣1分，每项最高扣5分。</p> <p>延期率和缓办率每超过1%扣1分，最高扣5分。</p>
	文档资料	<p>制定指挥手册及相关管理制度，确保高效运行。</p> <p>制定坐席员、信息采集员工作手册，明确岗位职责、考核办法。</p> <p>建立平台运行工作日志、运行总结分析制度。</p>	20	查资料	<p>每项每次（处）不达标，扣1分。</p>

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
户外广告管理 (100分)	审批设置	落实户外广告设置审批制度，未经批准不得擅自设置户外广告、电子显示屏。各区（含枣庄高新区）大立柱广告和电子显示屏按规定报市城管局进行设置审批。 落实户外广告有偿使用制度，在统一规划、规范管理的基础上，进行市场化运作，通过招标、拍卖等方式确定户外广告经营权，对不需要招标、拍卖的户外广告按照规定收取户外广告资源有偿使用费。	40	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣2分。 资料不全酌情扣分，最高扣3分。 未经批准擅自设置户外广告、电子显示屏的，扣10分。
	管理效果	户外广告设施的设置应当符合《枣庄市户外广告管理办法》《城市户外广告设施技术规范》的要求，并定期进行维护，保证不影响市容市貌。 门店招牌设置实行“一店一牌”，风格应与所处街区景观环境相协调。同一建筑物上的门店招牌采用相同材质，式样、色调，尺寸等要统一有序，严禁多层设置。 严禁违规设置小吊耳、小灯箱，乱扯乱挂条幅、彩旗，乱摆乱放广告牌、指示牌，乱贴乱画橱窗、玻璃门等广告。 逐步取消城区内大型立柱户外广告、楼体广告。	40	看现场	每项每次（处）不达标，扣2分。
	安全管理	日常巡查与定期检查相结合，做好检查记录，及时发现户外广告设施安全隐患并进行处理，全年无安全责任事故。	20	查资料 看现场	资料不全酌情扣分，最高扣3分。 出现安全责任事故造成损失的，该项不得分。

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
城乡环卫一体化 (120分)	保洁作业质量	区(市)域内田野、公路(乡村道路)、铁路、河流(沟渠)堤坝沿线等无暴露垃圾(占地面积大于5 m²)。镇、村道路干净整洁,达到“五净五无”标准。村内道路及水道两侧、房前屋后无杂草、卫生死角。村内无三堆五垛和“十乱”问题。 垃圾日产日清,无满溢,无焚烧、掩埋生活垃圾现象。	45	查资料 看现场	每项每次(处)不达标,扣1分。 资料不全酌情扣分,最高扣3分。
	人员设施管理	落实每100户配备1名保洁员要求,保洁人员按时上岗,统一着工作服,工资及时足额发放。保洁工具齐全,作业规范安全。 每15户或60人设置1个垃圾桶,完好整洁,无露天简易垃圾池。每万人配备1辆垃圾转运车,外观整洁,密闭运输,无撒漏现象。 每个镇街至少1座转运站,专人管理,规范运行,站内及周边环境卫生整洁,采取灭蚊除臭措施,无污水横流、异味大等现象,渗滤液建立台账严格规范处置。 每季度对作业人员开展1次安全培训,转运车、转运站等设施应及时检修保养。	45	查资料 看现场	每项每次(处)不达标,扣2分。 资料不全酌情扣分,最高扣3分。
	垃圾分类处置	建立相应工作领导小组,明确工作职责,创新工作机制,确保生活垃圾分类工作循序推进。 组建日常监督小组,对生活垃圾分类工作进行全过程监管。对户分类、投放,村收集、外运制度制定和执行等情况严格监管,确保工作落实到位。 逐步实现“村收集、镇转运、区(市)处理”的垃圾分类处理目标。	30	查资料 看现场	每项每次(处)不达标,扣2分。 资料不全酌情扣分,最高扣3分。

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
城市管理文明执法（130分）	市容市貌	<p>整治占道经营：城区主次干道两侧无店外摆放、占道经营、马路市场、流动摊点现象。</p> <p>规范便民摊点群：科学设置摊点群，不妨碍交通秩序，不超区域经营，按规定时间开市、闭市，环境干净整洁。</p> <p>整治餐饮业油烟：建立餐饮业户管理台账，所有餐饮业户配备油烟净化设施，并监督开启使用，油烟排放达标，不发生油烟、噪声扰民现象。</p> <p>治理城市违法建设：健全违法建设治理协作机制，建立违法建设治理工作台账，城区内无新增违法建设。</p> <p>整治施工现场：规范设置施工围挡、车辆冲洗设备，无车辆带泥上路现象。</p> <p>规范渣土运输：渣土运输车辆按标准装载，密闭篷盖，做到车体整洁、不带泥上路，无撒漏污染路面现象。</p> <p>规范车辆停放秩序：主次干道人行道车辆按泊位停放有序；共享车辆摆放整齐，无乱停乱放现象。</p> <p>沿街立面整洁：建筑物、构筑物（楼体、墙体）和线杆、箱柜、候车站点、广告牌、树木等各类公共设施以及路面上无乱贴乱画、乱喷乱涂小广告。</p> <p>背街小巷、居民小区管理规范：基础设施完善、绿化管养到位、卫生良好、停车秩序规范，无乱搭乱建、破门扒窗现象。</p>	40	查资料 看现场	<p>占道经营的，每处扣 0.5 分。</p> <p>便民摊点群设置管理不规范的，每处扣 2 分。</p> <p>城市违法建设未依法处置的，每处扣 2 分。</p> <p>施工现场管理不规范的，每项每次（处）扣 1 分。</p> <p>渣土运输不规范的，每项每次（处）扣 1 分。</p> <p>车辆乱停乱放的，每发现 1 辆扣 0.2 分。</p> <p>沿街立面不整洁的，每项每次（处）扣 0.5 分。</p> <p>背街小巷、居民小区管理不规范的，每项每次（处）扣 1 分。</p> <p>资料不全酌情扣分，最高扣 5 分。</p> <p>乱搭乱建、破门扒窗的，扣 2 分</p>
	露天烧烤	<p>全面取缔建成区范围露天烧烤摊点，对烧烤经营业户实施备案管理。</p> <p>所有烧烤炉具及相关经营设备进店经营，切实做到“进店烤、进店吃”，周边环境整洁卫生。</p> <p>配备油烟净化设施，不发生油烟、噪声扰民现象，实现文明规范经营。</p>	30	查资料 看现场	<p>露天烧烤，每处扣 2 分。</p> <p>未对烧烤经营业户实施备案管理的，每处扣 1 分。</p> <p>烧烤炉具及相关经营设备未进店的，每处扣 1 分。破坏环境卫生的，每处扣 1 分。</p> <p>发生油烟、噪声扰民的，每处扣 1 分。</p> <p>资料不全酌情扣分，最高扣 3 分。</p>

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
城市管理文明执法（130分）	规范执法	<p>执法形象：执法人员精神面貌良好，按规定着装、佩带执法标志标识，文明执法，亲情执法，礼貌纠章，实行全过程记录。协管人员管理规范，不得单独从事执法活动。</p> <p>履职尽责：依法全面履行职责，对违反城市管理相关法律法规的行为及时查处，强力推进市区各类专项整治，全面提高执法成效。无不作为、乱作为、失职渎职等问题，杜绝因不作为、履职不当等导致越级上访情形。</p> <p>依法行政：严格依法行政，提高办案质量，无行政复议和诉讼案件。</p> <p>执法案卷：执法案件事实清楚，证据确凿，定性准确，程序合法，处罚适当，在法定期限内处理完毕。执法文书内容完整，填写清楚规范，执法案卷整理归档规范。</p> <p>落实执法责任制：建立行政执法责任制等相关制度，完善执法巡查和查处机制，确保执法管理工作规范高效开展。</p>	30	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣2分。 抽查执法案卷、巡查日志，不规范的每个扣3分。
	创新工作	<p>落实市容秩序路长制，制定相关管理办法，采取有力措施组织实施。</p> <p>落实“镇街吹哨，部门报到”联动工作机制。</p> <p>扎实开展“强基础、转作风、树形象”活动，有城管品牌，积极推行“721工作法”（即70%服务、20%管理、10%执法），有创新经验。</p>	15	查资料 看现场	<p>未落实市容秩序路长制的，扣3分。</p> <p>未落实“镇街吹哨，部门报到”联动工作机制的，扣3分。</p> <p>“强转树”活动开展无品牌，“721”工作法，无经验推广的，各扣3分。</p>
	群众满意度	<p>公开工作服务内容和标准，建立用户档案和用户回访制度。</p> <p>落实值班制度，设立24小时服务值班电话，并保持畅通。</p> <p>热线投诉率不超过用户或本地常住人口的万分之一，投诉办结率、处理满意率均达100%。</p>	15	查资料	每项每次（处）不达标，扣1.5分。

项目	内容	标准要求	分值	考核办法	评分标准
镇域路域长效管理 (130分)	镇容镇貌	主次干道两侧无店外店、占道经营现象，车辆停放规范有序，施工现场管理规范有序。 沿街立面整洁美观，户外广告、门头广告设置规范，无乱贴乱画的野广告，无乱搭乱建、断壁残垣。 大力整治餐饮业油烟、露天烧烤，所有餐饮业户配备油烟净化设施，全面取缔露天烧烤摊点。 建立环境卫生长效机制，按时保洁、定点收集、定时转运，环境卫生良好。 建立机关企事业单位“门前三包”制度，运行效果良好。	50	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣2分。 资料不全酌情扣分，最高扣3分。 未落实“门前五包”制度的，扣5分。
	路域养护	道路、桥梁、路灯、绿化、环卫等基础设施维修养护规范，无损毁缺失现象。 大力开展植树增绿、拆墙透绿活动，增加路域绿量。 整治路域可视范围内环境秩序，确保无垃圾、污染、乱搭乱建、乱堆乱放、乱贴乱画等现象。	50	查资料 看现场	每项每次（处）不达标，扣2分。 资料不全酌情扣分，最高扣3分。
	长效机制	按照“有制度、有标准、有队伍、有经费、有督查”的标准，建立“部门主管、属地管理”的镇域路域环境管理长效机制。 各区（市）政府、枣庄高新区管委会作为责任落实主体，负责建立健全日常管理制度，配备人员队伍组织实施。 各区（市）、镇（街）将城乡环境设施及管护运行费用纳入本级财政保障，确保城乡环境管理长效、常态。	30	查资料 看现场	长效机制不健全的，酌情扣分，最高扣10分。 主体责任未落实的，酌情扣分，最高扣10分。 经费保障未落实的，酌情扣分，最高扣10分。