上海市城管执法系统区级指挥中心建设标准及运行规范(试行)

1 范围

本标准及规范规定了上海市城市管理行政执法系统区级指挥中心建设的定义、建设标准、运行规范、运行管理制度、评估要求。

本标准适用于上海市区域内城市管理执法中的区级指挥中心建设运行工作。

2 定义

上海城市管理行政执法系统区级指挥中心（以下简称区级指挥中心）在整合和利用系统内外部资源的的基础上，采用现代信息技术，建立集数据汇集、应用展示、分析研判、通信指挥于一体，高度智能化的区域性城市管理行政执法指挥监管平台。平台包含日常指挥与应急指挥，实现城市管理从被动应付型向主动保障型、从传统经验型向现代高科技型的战略转变。

3 建设标准

3.1 硬件标准

3.1.1 显示大屏

指挥体系的外在表现载体，可以是 DLP 大屏、PDP 大屏、LED 显示屏、液晶电视等。

3.1.2 拼接器

视频拼接器是专业的视频处理与控制设备，主要功能是把一路视频信号分割为多个显示单元，将分割后的显示单元信号输出到多个显示终端，并完成用多个显示屏拼接组成一个完整的图像。

3.1.3 视频会议设备

主要为满足市、区、街镇三级城管执法体系的网上视频会议、网上培训的设备。

3.1.4 视频终端

主要用于采集本地（现场）视频信号，通过协议或其他系统接口传输到其他终端或服务器。

3.1.5 对讲机

主要用于区级指挥中心对上与市局指挥中心联络，对下与各街镇中队联络。

3.2 软件标准

3.2.1 视频接入

视频接入探头来源：公安、网格、自建（含执法记录仪、车载视频、无人机等）。

视频接入内容需要覆盖主要道路（重点道路、主要路段、渣土码头周边道路、渣土主要卸点周边道路）、特定区域（景观区域、进博会保障区域）、标准化菜市场、三甲医院、高等院校（本科）、中学（高考考点）、城市综合体、地铁换乘站点、集中投诉较多的区域、主要墓园和过江通道（过江隧道、跨江大桥）出入口等点位。

探头数量中心城区区局不低于 1200 路；郊区区局不低于 800 路。

3.2.2 非现场执法智能分析

依托指挥中心开展“非现场执法”工作，结合大数据、人工智能技术，探索智能发现跨门经营、占道设摊、违法户外广告、工地扬尘以及夜间施工等违法行为并自动推送至属地执法部门。

3.2.3 数据可视化展示

实现对全区办案、勤务、督察、诉件等数据进行归集和分析研判，并结合各类专项执法应用场景（如垃圾分类、房管执法、文明施工执法等）进行专题可视化展示。

3.2.4 执法力量管理及指挥

包括执法人员和车辆实时定位管控以及应急指挥。

4 运行规范

4.1 岗位配置

设指挥长、副指挥长、工作人员三类岗位。其中，指挥长 1 人；副指挥长 2 至 4 人，需常驻 1 至 2 人在指挥中心开展日常工作；工作人员 6 至 10 人左右，可根据指挥中心运行制度分班上岗，每班至少保证 2 人常驻指挥中心。

4.2 日常运行

4.2.1 值班值守

区级指挥中心在日常主要承担“勤务指挥、诉件督处、数据分析”三大职责，实行白天勤务指挥、夜间应急值守的运作制度。每天由一名副指挥长常驻指挥中心，工作上实行 AB 角互补。重要活动、重要节假日期间按照上级有关要求执行。

4.2.2 日常报告

负责响应市局指挥中心每日电台点名工作。有条件的区局可依托指挥中心落实区内街镇

中队每日早晚点名制度。

4.2.3 勤务

负责落实市局指挥中心制定的勤务保障计划，并根据区局需要制定本辖区勤务保障计划并要求街镇中队落实。负责对街镇中队指挥室进行日常业务指导。

依托综合指挥监管平台“网上勤务”模块，对街镇中队每日勤务计划、带班领导、上岗人数、工作内容等情况进行检查指导，及时将工作任务派发给中队，并做好相关登记工作。

4.2.4 督察

依托综合指挥监管平台“网上督察”模块，向街镇中队发出区级《督察告知单》，并指导中队做好督察业务工作。

4.2.5 诉件处置

依托综合指挥监管平台“网上诉件”模块，负责区级诉件的接收、分转、审核、回访、分析等工作。有条件的区局可依托指挥中心统一接收、分转、审核、回访、分析本辖区的所有 12345 市民热线和 12319 城建热线诉件，实现统一派单分转处置。对于重复工单、三不满意工单要进行现场核实，属于职责范围内的，要督促中队办理，形成闭环。

4.3 应急指挥

快速响应市局指挥中心下达的指令，根据大气重污染、诉件处置、突发事件等不同种类的要求，启动应急预案。在规定时间内向市局指挥中心上报的同时，及时向街镇中队指挥室下达相关指令，并要求街镇中队按要求逐级反馈。

4.4 信息处理

根据市局指挥中心要求，负责数据汇总及诉件典型案例、诉件工作动态信息上报工作，并承担与其他职能部门的信息对接、共享等职责。

5 运行管理制度

5.1 指挥长工作职责

1.负责中心的日常管理，做好工作人员考勤工作。

2.指导工作人员业务培训，督促文职提高工作能力和服务水平，确保工作质量和工作效率。

3.负责对工作人员不能确定的办理诉件进行审核，对不符合要求的诉件进行纠正。

4.遇到疑难问题，应及时与相关中队进行联系、协调、并向值班领导和中心分管领导报告。

5.对重复多次派遣至相关中队未处理的诉件进行分析，并向值班领导和中心分管领导报告提出建设性意见。

6.掌握中队指挥室工作运作及全区城管执法工作情况。

7.掌握中队诉件办理情况，定期抽查诉件情况，对各类诉件做好跟进和预判。

8.收集中队工作中好的经验做法，为领导决策提供参考依据。

9.做好相关数据汇总及分析工作。

10.完成上级部门和领导交办的其他工作任务。

5.2 工作人员职责

1.负责受理诉件受理、分派、审核、上报工作。

2.负责做好综合平台网上勤务相关数据监管以及视频监控，并做好相关登记工作。

3.负责做好各类数据报表的统计、报送工作。

4.负责对所有诉件的处理结果进行回访。

5.负责对部分点位进行现场核实，了解查处进度。

6.负责做好中队反馈问题、经验做法的收集整理工作。

7.负责完成指挥长交办的其他相关工作。

5.3 局领导入驻制度

1.每天区局值班领导根据工作实际，不定时的“坐席”指挥中心指导工作。

2.应急指挥状态下，区局值班领导入驻指挥中心。

3.及时掌握全区城管执法系统运作以及辖区城市环境动态情况。

4.及时解决城市环境突发性问题，并针对出现情况进行指挥、协调、督办。

5.对重要诉件实行“包案制”，加强督办，有效解决市民反映强烈的诉件。

6.通过视频监控进行实时指挥，增强勤务派遣的针对性、有效性，提高及时处置率。

5.4 交接班制度

1.指挥长实行 AB 角互补，休息日、夜间由区局值班人员担任指挥长。

2.当班人员必须提前 15 分钟到岗做好交接班工作。

3.交班时，要将本班需延续性工作或重要情况详细告知接班人员，并在交接本上做好记录。

4.交班者必须等接班者到岗，且按规定交接完毕后，方可离岗下班。

5.无人接班时，应及时上报指挥长处理，得到指挥长同意，方可离岗下班。

6.交接班必须严肃认真、手续清楚、记录完整、保证工作连续不间断。

5.5 管理制度

1.指挥中心实行 24 小时轮岗。

2.中心办公场所应保持整洁安静，不准大声说话、闲谈等，各项设备、资料应摆放整齐。

3.严禁非中心人员随意进入和触动使用设备。非中心人员如需查询、调用投诉视频等资料，需预先填写《申请表》。

4.外来人员因公进入中心，须由中心人员陪同。

5.中心人员工作时间按规定统一着装，保持仪容严整。

6.不准利用工作热线或其他设备接听私人电话，不得做与工作无关的其他事情。

7.中心人员下班前必须正常退出系统，关闭无人使用的电脑。

8.指挥中心电脑使用的软件系统、操作系统安装和计算机配置等由专人管理，不得私自改变硬件配置、拆装设备。

9.未经许可任何人不得更换电脑硬件或软件，拒绝使用来历不明的软件和光盘。

10.严格执行安全、保密等工作。

6 评估要求

6.1 区级指挥中心评估，每年由市局科信处与市局指挥中心联合开展该项工作。

6.2 评估采用线上评估为主，实地评估为辅的方式进行。

6.3 评估包含“硬件要求”、“软件要求”、“工作要求”三部分组成，总分 100 分，得分大于等于 80 分为“标准化”区级指挥中心，得分大于等于 90 分为“示范化”区级指挥中心。

附件一：

区级指挥中心评分细则

类别	评估项目	评估内容	评分细则	分值（100 分）
硬件要求（32 分）	工作场地（4 分）	指挥中心有独立工作场所，满足设备所需的温度、湿度等环境要求。	配备独立工作场所的得 1 分；满足设备所需的温度、湿度等环境要求的，得 1 分。	2
		设有独立指挥大厅、会议室及必要办公区域，区域分工合理。	配备独立指挥大厅的，得 1 分；配备会议室或办公区域的，得 1 分。	2
	显示设备（4 分）	有符合指挥中心使用需求的显示设备。	配备显示设备的，得 2 分。	2
		配备指挥大屏，并实现多屏联动效果。	配备指挥大屏的，得 1 分；能实现多屏联动效果的，得 1 分。	2
	视频接入（10 分）	接入车载视频、执法记录仪、其他部门视频资源。	接入执法记录仪视频的，得 2 分。 接入车载视频的，得 2 分。 接入其它部门传输的视频资源的，得 2 分。	6
		接入视频数量达到规定要求，并能对接入的视频的实现视频轮巡展示。	实现视频轮巡展示的，得 2 分；视频接入数量中心城区高于 1200 路、郊区高于 800 路的，得 2 分。	4
	视频会议（4 分）	配备视频会议设备，实现与市局指挥中心远程会议功能。	每有一次视频会议未能接入，扣 1 分。	4
	指挥通信（10 分）	配备可与中队取得联络的实时通讯设备和相应系统。	配备实时通讯设备的，得 5 分。	5
		配备 800M 电台，可与市局指挥中心连通。	配备 800M 电台的，得 2 分。	2
		配备带有实时对讲功能的设备（例：带对讲功能的执法记录仪）。	按 1 台/人标准配备的，得 3 分。	3

软件要求（36 分）	数据可视化（10 分）	指挥中心系统中有结合地图展示业务工作的模块。	能结合地图对业务工作进行可视化展示的，得 4 分。	4
		车辆与人员实时定位和轨迹回放可在大屏实时显示。	能显示人员轨迹的，得 2 分；能显示车辆轨迹的，得 1 分。	3
		能够对生活垃圾分类、渣土管理、工地管理、户外广告、违章建筑等城管执法重点事项结合地图分类进行展示。	展示一类重点事项的，得 1 分；展示两类重点事项的，得 2 分；展示三类以上重点事项的，得 3 分。	3
	系统应用（26 分）	指挥中心具备对各项业务数据进行分析研判的能力。	能对业务数据进行分析研判的，得 6 分。	6
		网上办案系统中的办案信息可在地图上以散点图，热力图等方式展示，相关数据分析可以以图表等可视化化方式进行展示。	网上办案系统相关信息能在地图上展示的，得 2 分；相关数据分析能以可视化方式展示的，得 2 分。	4
		网上勤务系统中的勤务信息可在地图上以散点图，热力图等方式显示，相关数据分析可以以图表等可视化化方式进行展示。	网上勤务系统相关信息能在地图上展示的，得 2 分；相关数据分析能以可视化方式展示的，得 2 分。	4
		诉件处置系统中的投诉信息可在地图上以散点图，热力图等方式显示，相关数据分析可以以图表等可视化化方式进行展示。	诉件处置系统相关信息能在地图上展示的，得 2 分；相关数据分析能以可视化方式展示的，得 2 分。	4
		网上督察系统中的督察信息可在地图上以散点图，热力图等方式显示，相关数据分析可以以图表等可视化化方式进行展示。	网上督察系统相关信息能在地图上展示的，得 2 分；相关数据分析能以可视化方式展示的，得 2 分。	4
		管执联动信息可在地图上以散点图，热力图等方式显示，相关数据分析可以以图表等可视化化方式进行展示。	管执联动系统相关信息能在地图上展示的，得 2 分；相关数据分析能以可视化方式展示的，得 2 分。	4

工作要求（32 分）	指挥功能（12 分）	指挥中心保证有工作人员值守，确保市、区、街镇三级指挥体系全天候运转通畅。	安排专人值守的，得 4 分。	4
		指挥中心能够掌握中队基本勤务情况，并具备通过网上督察等信息化手段，实现人员调度。	能掌握中队基本勤务情况的，得 1.5 分；能实现人员调度的，得 1.5 分。	3
		指挥中心具备诉件督处和诉件派单的能力。	具备诉件督处能力的，得 1.5 分；具备诉件派单能力的，得 1.5 分。	3
		指挥中心能够掌握各中队主要工作动态。	能掌握各中队工作动态并编写区级指挥动态的，得 1 分；每月定期抄送市局指挥中心的，得 1 分。	2
	岗位配置（12 分）	岗位设置齐全。	岗位设置齐全的，得 4 分。	4
		副指挥长 1 至 2 名常驻指挥中心。	设常驻副指挥长的，得 4 分。	4
		至少 2 名工作人员常驻指挥中心。	常驻工作人员 2 人及以上的，得 2 分。	2
		交接台帐记录完整。	台帐记录清晰、完整的，得 2 分。	2
	指挥响应（8 分）	快速响应市局指挥中心（总队）日常点名和应急指令，不推诿扯皮。	一月内有超过三次未响应日常点名的，扣 1.5 分；未响应应急指令的，扣 1.5 分。	3
		突发情况 1 小时内如实上报，处理结果 12 小时内上报，不拖延瞒报。	突发情况未 1 小时内如实上报的，扣 1.5 分；处理结果未 12 小时内上报，扣 1.5 分。	3
		实现对街镇中队指挥工作日常指导、应急指挥。	实现对中队日常指导的，得 1 分；实现对中队应急指挥的，得 1 分。	2
评估：	≥80 分，为标准化区级指挥中心；≥90 分，为示范化区级指挥中心。			