

目 录

1 总则	1
1.1 概述	1
1.2 目标定位	2
1.3 适用范围	2
2 建设要求	3
2.1 建设目标	3
2.2 建设原则	3
2.3 总体框架	4
3 省级平台建设	6
3.1 应用体系	6
3.2 数据体系	9
3.3 基础环境	11
3.4 管理体系	11
4 市级平台建设	13
4.1 应用体系	13
4.2 数据体系	26
4.3 基础环境	28
4.4 管理体系	30
5 县级平台建设	32

5.1 应用体系	32
5.2 数据体系	32
5.3 基础环境	32
5.4 管理体系	32
6 项目管理	33
6.1 管理组织	33
6.2 实施步骤	33
6.3 方案评审	34
6.4 验收组织	34
6.5 运行维护	34

1 总则

1.1 概述

为深入贯彻中央关于提高城市科学化精细化智能化治理水平的重要指示批示精神，落实《国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》、《“十四五”新型基础设施建设规划》、《住房和城乡建设部办公厅关于全面加快建设城市运行管理服务平台的通知》等文件要求，我省在开展城市综合管理服务平台建设和联网的基础上，全面加快推进建设城市运行管理服务平台（以下简称城市运管服平台），推动城市运行管理“一网统管”，构建适应高质量发展要求的城市运行管理服务工作体系，系统提升城市风险防控能力，推进城市治理体系和治理能力现代化。

城市运管服平台是开展城市运行监测和城市管理监督工作的基础平台，是党委政府抓好城市运行管理工作的重要抓手，是为市民提供精准精细精致服务的重要窗口，为全国文明城市、国家卫生城市、国家园林城市、国家安全发展示范城市和城市体检等工作提供数据支撑。城市运管服平台作为“一网统管”信息化平台，覆盖范围广，涉及部门多，现阶段以支撑城市综合管理服务和城市运行安全为主，随着“一网统管”体制机制逐步健全，城市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。

1.2 目标定位

本指南在遵循住房和城乡建设部《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）和《城市运行管理服务平台建设指南（试行）》等文件要求的基础上，与《湖南省城市运行管理服务平台数据规范》配套使用，作为指导全省各级城市运管服平台建设的基本依据。

1.3 适用范围

本指南适用于省级城市运管服平台（以下简称省级平台）、市（州）级城市运管服平台（以下简称市级平台）和县（市、区）级城市运管服平台（以下简称县级平台）的建设、验收、运行和维护工作，明确三级平台建设要求，规范三级平台应用体系、数据体系、基础环境、管理体系以及项目管理等内容。

2 建设要求

2.1 建设目标

贯彻中央关于提高城市科学化精细化智能化治理水平的重要指示精神，落实全国住房和城乡建设部相关工作部署，结合《湖南省加快推进城市运行管理服务平台建设实施方案》相关要求，以城市运行管理“一网统管”为目标，围绕城市运行安全高效健康、城市管理干净整洁有序、为民服务精准精细精致，以物联网、大数据、人工智能、5G移动通信等前沿技术为支撑，整合城市运行管理服务相关分散式信息系统，汇聚共享相关数据资源，加快现有信息化系统的迭代升级，全面建成城市运管服平台，加强对城市运行管理服务状况的实时监测、动态分析、统筹协调、指挥监督和综合评价，及时回应群众关切，有效解决城市运行和管理中的各类问题，让城市更聪明、更智慧，让群众更有获得感、幸福感、安全感。

2.2 建设原则

系统谋划，科学推进。加强顶层设计，科学编制建设规划，分级分步、因地制宜推进平台建设。以需求为导向，遵循“边建设、边运行、边完善”的思路，确保平台建设的适用性、科学性和延展性。

遵循标准，资源共享。严格遵循国家和湖南省相关标准规范，依法依规开展平台建设、联网和运行工作。按照优化、协

同、高效的原则，整合现有城市运行管理服务相关信息系统，推进系统集约改造和数据资源共享共用，避免重复建设。

创新应用，智慧赋能。充分运用物联网、大数据、人工智能、5G移动通信等前沿信息技术，把智能化作为搞好城市治理的突破口，开发城市运行管理服务相关智能应用系统，推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新。

以人为本，便民惠民。坚持以人民为中心，从解决人民群众“急难愁盼”的问题出发，提供多样化、科学化、普惠化的便民服务，鼓励市民参与城市治理工作，实现共治共管共享，让人民群众在城市生活得更方便、更舒心、更美好。

2.3 总体框架

湖南省城市运管服平台总体架构分为省级平台、市级平台和县级平台，省、市、县三级平台主要通过电子政务外网实现互联互通、数据共享和业务协同。

省级平台部署在省住房和城乡建设厅（省政务云中心），纵向与国家平台、市级平台、县级平台互联互通，横向对接省住房和城乡建设厅相关信息系统，共享其他省级有关部门城市运行管理服务相关数据，通过汇集全省城市运行管理服务数据资源，在宏观层面掌握全省城市运行管理工作实际情况，对工作中呈现出的问题、态势、诱发原因、分布规律、影响范围等进行深入分析，辅助领导决策，对重大问题进行督查督办，实现对全省城市运行管理服务工作的业务指导、监督检查、监测

预警、分析研判和综合评价等功能目标。

市级平台部署在市（州）城市管理主管部门（或城市政府确定的其他部门），以网格化管理为基础，综合利用城市综合管理服务信息化系统、城市基础设施安全运行监测系统等建设成果，对接城市信息模型（CIM）基础平台，纵向与国家平台、省级平台和县级平台互联互通，横向整合对接市级相关部门信息系统，汇聚全市城市运行管理服务数据资源，实现对全市城市运行管理服务工作的统筹协调、指挥调度、监督考核、监测预警、分析研判、公众服务和综合评价等功能目标。市级平台可按照市、县（市、区）一体化模式建设，共用建设成果。

对于人口规模较大、有单独建设需求、愿意自主建设城市运管服平台的县（市、区），可依照市级平台建设要求，自主搭建县级平台，并与省级平台、市级平台互联互通。

3 省级平台建设

省级平台建设主要包括应用体系、数据体系、基础环境和管理体系四部分内容，应满足《城市运行管理服务平台技术标准》、《城市运行管理服务平台数据标准》和《湖南省城市运行管理服务平台数据规范》的相关规定。

3.1 应用体系

省级平台包括业务指导、监督检查、行业监管、监测分析、综合评价、决策建议、数据交换、数据汇聚和应用维护等系统，可结合实际增加系统并拓展功能。

3.1.1 业务指导系统

省级平台的业务指导系统按权限共用国家平台的业务指导系统，该系统具备政策法规、行业动态和经验交流等功能。

3.1.2 监督检查系统

按照“统筹布置、按责转办、重点督办、限时反馈”的闭环工作机制，将重点工作布置给地方城市管理部门，明确工作任务和要求，对工作进度、完成质量以及巡查发现的重点问题进行督办；并结合国家平台的任务，反馈工作进展和落实情况。该系统具备重点工作任务督办、联网监督、巡查发现和数据填报等功能。

3.1.3 行业监管系统

行业监管系统包括城市管理（住建领域）综合执法监管、

市政公用监管、市容环卫监管、园林绿化监管等功能。

城市管理（住建领域）综合执法监管。通过归集汇总各市州、区县城市管理（住建领域）执法部门的行政许可、行政处罚、行政强制、行政检查等执法相关数据，结合业务监管模型，实现行政执法事前、事中、事后全过程监管。

依据全省城市管理（住建领域）行政执法工作规范和权责清单，建设行政处罚、行政强制、法律法规管理、文书管理、统计分析等功能模块，采集接入行政许可结果数据和行政检查结果数据，实现执法过程数字化和办案审批网络化，提升综合行政执法效率。

市政公用监管。主要实现对全省城市桥梁、道路、隧道、排水、供水、供气、供热和照明等市政公用设施基本信息、运行状况以及管养维护情况的监管，掌握全省市政公用管理工作的开展情况。建设全省窨井盖专项管理应用，汇聚各市州窨井盖基础数据和管理维护数据，掌握全省窨井盖专项工作的开展情况。

市容环卫监管。主要实现对全省城市环卫设施、清扫保洁、垃圾分类、垃圾处置、户外广告和建筑垃圾等基础信息和运行情况的监管，掌握全省市容环卫管理工作的开展情况。

园林绿化监管。主要实现对全省城市园林设施、城市绿地、城市公园、古树名木等基础信息和运行情况的监管，掌握全省园林绿化管理工作的开展情况。

3.1.4 监测分析系统

围绕市政设施、房屋建筑、交通设施、人员密集区域等领域，汇聚城市运行监测数据，掌握城市运行状况，分析评估城市运行风险。该系统具备风险管理、监测预警、风险防控和运行统计分析等功能。

3.1.5 综合评价系统

根据综合评价工作要求，通过实时监测、平台上报、实地考察、问卷调查等方式获取相关数据，采用大数据分析、卫星遥感等方法，对城市运行监测和城市管理监督工作开展综合评价。该系统具备评价指标管理、评价任务管理、实地考察管理、评价结果生成及综合分析等功能。

3.1.6 决策建议系统

决策建议系统基于汇聚的城市运行管理服务数据，以时间、空间、分级、分类等多维度，对城市运行管理呈现出的问题、态势、诱发原因、分布规律、影响范围进行综合研判，并将分析结果直观呈现，为省住房和城乡建设厅指导、监督和评价城市治理工作，提供数据统计、趋势分析和决策建议等。该系统宜具备城市运行态势分析、城市运行安全分析、城市治理事件分析和市政公用、市容环卫、园林绿化、综合执法等监管分析功能。

3.1.7 数据交换系统

数据交换系统实现纵向与国家平台、市级平台和县级平台

开展数据交换，横向共享有关省级部门城市运行管理服务相关数据。该系统具备接入平台配置、接口服务发布、接口服务订阅、状态监控和数据交换等功能。

3.1.8 数据汇聚系统

根据城市运行管理服务工作要求，汇聚业务指导、监督检查、监测分析、综合评价、市级平台上报和外部汇聚等各类相关数据，对数据进行清洗、校验、抽取、融合，形成综合性城市运行管理服务数据库。该系统具备数据获取、数据清洗、数据融合和数据资源编目等功能。

3.1.9 应用维护系统

根据业务管理需求，应实现对组织机构、人员权限、业务流程、工作表单、功能参数等进行日常管理和维护。该系统应具备机构配置、人员配置、权限配置、流程配置、表单配置和系统配置等功能。

3.2 数据体系

省级平台通过汇聚全省城市运行管理服务相关数据，形成省级综合性城市运行管理服务数据库，主要包括业务指导、监督检查、监测分析、公众服务、综合评价、市级平台上报和外部汇聚等数据。

3.2.1 业务指导数据

业务指导数据包括城市管理相关的法律、法规、规章、规范性文件以及标准规范等数据；城市管理体制机制数据；城市管理

典型案例、专项行动等数据。

3.2.2 监督检查数据

监督检查数据包括省级平台布置的重点工作和巡查发现等数据。

3.2.3 监测分析数据

监测分析数据包括监测预警、风险管理、运行统计分析、风险防控辅助决策等数据。

3.2.4 公众服务数据

公众服务数据包括通过热线、公众服务号、公众类应用程序（APP）等渠道收集的投诉、咨询和建议类数据，以及城市便民服务数据。

3.2.5 综合评价数据

综合评价数据包括开展城市运行管理服务评价工作所需的评价指标、评价过程和评价结果等数据。

3.2.6 市级平台上报数据

市级平台上报数据包括城市基础数据，以及城市运行、管理、服务和综合评价等数据。

3.2.7 外部汇聚数据

外部汇聚数据包括省住房和城乡建设厅信息化平台的城市桥梁、地下管线（廊）、供水水质、城镇污水处理、城镇燃气、城市照明、城市园林等数据，以及省级市场监管、公安交管、交通运输、自然资源、生态环境、气象等与城市运行管理服务

相关的数据。

3.3 基础环境

基础环境建设为平台安全稳定运行提供基础支撑，主要包括运行环境和安全环境等方面。

3.3.1 运行环境

运行环境应包括网络、服务器、存储及备份设备、安全设备、操作系统和数据库管理系统等，应充分利用、整合和共享现有的软硬件资源。宜使用省电子政务外网统一云平台提供的运行环境资源，并按照能够支持平台高效稳定运行3至5年的需要配置必要的设备。

3.3.2 安全环境

省级平台按照《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239）规定的第三级安全要求实施，建立由物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全及管理安全等构成的安全保障体系。宜建立异地或双活等备份机制。

3.4 管理体系

管理体系建设主要包括组织体系和运行机制等方面。

3.4.1 组织体系

省住房和城乡建设厅统筹协调城市运管服平台建设运行中的重大事项，负责推进省级平台建设和运行工作，以及全省城市运行管理服务工作的业务指导、监督检查、分析研判和综合评价。

3.4.2 运行机制

工作协同机制。建立上下联动的工作机制，保障重点工作的上传下达；建立左右协同的协调机制，保障城市运行管理服务相关事项的横向及时联动，逐步实现跨部门、跨层级“统筹布置、按责转办、重点督办、限时反馈”的闭环管理。

数据填报机制。根据城市管理行业监管和综合评价工作需要，在三级城市运管服平台尚未健全之前，为了保障省级平台、国家平台及时高效获取行业监管基础数据、城市运行监测数据、城市管理监督数据，建立“填报内容完整、数据格式统一、上报流程规范”的数据填报工作机制。

监督检查机制。建立平台建设运行监督检查制度，加强对重点工作推进情况的检查指导和跟踪督办，定期通报检查结果，确保平台建设和运行工作有序开展。

综合评价机制。围绕“市政设施、房屋建筑、交通设施、人员密集区域、群众获得感”和“干净、整洁、有序、群众满意”等核心指标，开展综合评价工作。可在城市运行管理服务评价标准指标体系的基础上，结合我省实际探索增加特色指标。

4 市级平台建设

市级平台建设主要包括应用体系、数据体系、基础环境和管理体系四部分内容，应满足《城市运行管理服务平台技术标准》、《城市运行管理服务平台数据标准》和《湖南省城市运行管理服务平台数据规范》的相关规定。

4.1 应用体系

市级平台应包括业务指导、指挥协调、行业应用、公众服务、运行监测、综合评价、决策建议、数据交换、数据汇聚和应用维护等应用系统。各地应以城市运行“一网统管”为目标，综合考虑本地经济发展、人口数量、城市特点等因素，结合城市实际需要，拓展应用系统，丰富应用场景。

4.1.1 业务指导系统

市级平台的业务指导系统可按权限共用国家平台的业务指导系统，如市级平台自行建设业务指导系统，则应将业务指导数据共享至省级平台、国家平台。

4.1.2 指挥协调系统

依据《城市市政综合监管信息系统技术规范》（CJJ/T 106）规定，指挥协调系统应包括监管数据无线采集、监督中心受理、协同工作、监督指挥、绩效评价、地理编码和基础数据资源管理等子系统，实现城市运行管理问题“信息采集、案件建立、任务派遣、任务处理、处理反馈、核查结案和绩效考核”等7个

阶段的闭环管理。为提高城市管理问题的处置效率，系统应注重功能升级和智能化创新，宜对现有的系统升级改造，拓展视频智能发现问题、相似案件智能提醒、案件智能派遣、多部门协同处置、扁平化管理、案件微信转派、短信自动提醒等功能。

根据综合评价工作要求，应将与城市运行管理服务相关的管理对象按照《数字化城市管理信息系统 第2部分：管理部件和事件》（GB/T 30428.2）规定的规则和编码要求，列入部件和事件扩展类别。增加主次干道、背街小巷、商业步行街、公园、广场、农贸市场、公共厕所、火车站或长途汽车站、河流湖泊、便民摊点规划区、社区、主要交通路口等实地考察样本所涉及的相关专题图层，并纳入基础数据资源管理子系统进行统一管理维护。

4.1.3 行业应用系统

围绕城市管理主要职责，建设或整合市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理（住建领域）综合执法等信息化应用系统，支撑城市管理部门行业监管工作的需要。

4.1.3.1 市政公用管理系统

市政公用管理系统宜包括道路、桥梁、隧道、照明、窨井盖、排水、供水、燃气、热力和地下管线（廊）等应用。

道路桥梁隧道管理。建设城市道路、桥梁、隧道基础数据库，实现一路一档、一桥一档和一隧一档；加强智能传感、视频监控、BIM等新技术应用，实现对重要部位的实时监测，通过

监测预警及早发现问题隐患，及时有效处置；建立日常巡查考核机制，实现对道路、桥梁、隧道养护作业情况进行专项考评，提高问题的排查和处置效率，防患未然。

城市照明管理。建设照明监管数据库，对路灯、景观灯、箱式变电站等数据全摸清，通过在一张图呈现，直观了解城市照明概况；可根据天气、季节等制定灵活智能的亮灯控制策略，实现城市照明资源的节能优化；通过终端灯具升级改造和安装控制设备，实现对路灯的“遥控、遥测、遥调、排障”等智能化管理，有效确保城市照明亮灯率和设施完好率，提高城市照明管理水平。

窨井盖管理。通过数据普查，赋予窨井盖唯一电子身份标识，实现“一盖一编号，一井一档案”；通过安装智能监测终端，对窨井盖实现7×24小时全天候实时自动在线监控，对井盖丢失、开启、移位等状态进行监测和研判告警，便捷集成气体浓度、水质、液位等指标，一旦发生异常情况自动报警，并生成工单分派到一线巡查人员进行确认，确认后由权属单位第一时间进行处理。

排水防涝管理。建设排水设施一张图，将与排水业务相关的地理数据、设施数据、监控监测设备、业务数据以及管道检测等所有信息展现在地图上，通过“排水一张图”实现数据和业务上的直接交互，更加清晰地掌握区域内排水情况；通过加装物联感知设备，实现对排污口、泵站、管道重点区域等的实

时指标监测，提高排水预警能力和调度效率。

公用事业监测管理。建设或整合供水、燃气、热力等公用事业监测管理系统，实现对供水、燃气、热力等各类监测设备运行情况全掌握，对公众关注的各项指标实时监测；结合运行指标预警阈值，实时报警并推送给相关单位及养护人员快速处置。

地下管线（廊）管理。通过现代先进的技术手段，查清各类地下管线（廊）的走向、长度、管材、管径、埋深、标高等信息现状，整合各行业和权属单位的管线信息数据，形成城市地下管线数据库。建立专项信息化应用，集管线数据监理、数据入库、数据更新、综合分析、状态监测、辅助决策等功能于一体，为各部门行政审批、应急突发状况调度以及领导决策提供辅助支撑服务。

4.1.3.2 市容环卫管理系统

市容环卫管理系统宜包括基础设施、清扫保洁、垃圾分类、垃圾处理、公共厕所、门前三包、户外广告和建筑垃圾等应用。

基础设施管理。依据相关标准，实现对垃圾箱、公厕、中转站、收集点、处置场（处理厂、焚烧厂、填埋场等）等基础设施的信息化管理，基于GIS地图实现一张图呈现，能直观了解本地环卫基础设施的底数情况。

清扫保洁管理。通过安装前端物联网设备，对洒水车、清扫车、隔离栏清洗车等机械化作业车辆的作业状态、实时位置、

作业次数等进行精细化监管。通过人员网格化管理模式，实现对环卫人员工作质量和工作轨迹的精细化管理。

垃圾分类管理。建立垃圾分类专题数据库，包括分类小区、企事业单位、分类投放点、分类收集点、转运车辆、工作人员等数据项。借助GIS信息技术，实现垃圾分类“一张图”管理，可以从行政区划、小区等不同监管维度，展示垃圾分类设施、垃圾分类收集转运和日常考核等情况。

垃圾处理监管。通过在垃圾收运工具上安装GPS定位、RFID电子标签等设备，可在地图上查看垃圾收运车的运行轨迹，实时监测垃圾收运车的位置以及垃圾设施收运状态。通过对中转站运行状况实时监测，获取压缩机、除尘除臭塔、光氧催化等设备开关机时间等相关指标数据；通过在中转站出入口等关键点位安装视频监控设备，可查看所有中转站监控视频，掌握中转站卫生状况及作业是否规范。通过对接垃圾处理场的地磅系统，实现称重数据的在线采集、实时传输、查询统计等；对接处理场的运行工况数据，实现对生活垃圾填埋处理过程中的渗滤液排放指标和垃圾焚烧过程中的烟气排放指标进行实时在线监测；通过与场区视频监控系统无缝对接，实现远程可视化监管。

公共厕所管理。通过安装气味监测设备，实现对公共厕所卫生状况的实时监测，以精确开展清扫工作，确保公共厕所环境卫生状况良好；通过安装红外监测系统，实现对公共厕所人

流量的实时监测，为公共厕所清扫提供精确的数据支撑。通过公众服务号、公众类应用程序（APP）等提供导厕便民服务。

门前三包管理。通过建设门前三包责任区域数据库，对门前三包进行专项管理，利用指挥协调系统的案件闭环管理功能，与门前三包管理办法相结合，实现对责任单位的精细化管理与评价考核功能。

户外广告管理。结合本地户外广告和招牌管理实际，建设审批备案、日常巡查、安全预警、广告企业信用等功能，通过与指挥协调系统、综合执法系统实现信息共享和业务联动，强化对非法广告的监督和考核，达到加强广告日常管理、提高安全防范水平、美化市容市貌的目标。

建筑垃圾管理。综合运用GPS轨迹监控、视频图像监控、RFID电子标签、智能传感等技术手段，实现对车辆运输路线的全程实时监控，对建筑垃圾生产、运输、消纳等全过程实时跟踪与精确取证，有效避免建筑垃圾处理、运输作业过程中的违规行为。

4.1.3.3 园林绿化管理系统

园林绿化管理系统应包括基础数据管理、事件移动巡查、事件处理、日常管理、综合评价等应用，宜包括智能监测与控制、企业信息管理和决策分析等应用。

基础数据管理。应具备数据采集、数据编辑、数据制图、历史数据管理、元数据管理、园林地图服务和统计查询等功能。

事件移动巡查。应采用移动巡查设备，具备巡查上报、任务接收、事件核实、处置反馈、事件复核、事件查询和巡查轨迹查询等功能；宜依托指挥协调系统实现。

事件处理。应具备事件登记、事件办理、事件督办、事件查询、统计分析、考核评价和地图管理等功能；宜依托指挥协调系统实现。

日常管理。应包括园林工程建设项目管理、园林绿化管护和园林应急管理等功能。

综合评价。应包括城市园林绿化评价、园林城市系列达标和评价依据查询等功能。

智能监测与控制。宜包括绿地环境监测与控制、视频监控、遥感监测等功能。绿地环境监测与控制宜具有土壤墒情、肥力、盐分、酸碱度等园林植物生长环境的实时检测功能。视频监控宜采集城市园林绿化重要区域现场图像信息，具有视频实时查看、视频回放、云台控制、视频存储、视频备份等功能。遥感监测宜采集城市绿地变化信息，宜具有影像浏览、变化图斑查询、图斑影像对比、绿地占用报警和绿地变化分析等功能。

企业信息管理。宜包括企业信息登记、项目信息登记、企业人员信息登记、资信评分等功能。

决策分析。宜包括城市园林绿化整体分析、任意区域园林绿化分析、公园绿地服务半径覆盖分析、公园选址推荐分析、古树名木保护分析、城市生物多样性保护分析、城市湿地资源

保护分析、园林绿化预警分析和历史数据分析等功能。

4.1.3.4 城市管理（住建领域）综合执法管理系统

城市管理（住建领域）综合执法管理系统应包括行政处罚、行政强制、行政检查、行政许可、执法监督、人员管理、社会主体管理、培训考试、法律法规、效能评价、移动执法、执法公示等功能。

行政处罚管理。依据现行城市管理（住建领域）综合执法工作规范和权责清单，实现对简易程序和普通程序执法办案全过程进行有效记录，能够将办案流程、执法文书、违法行为案由和裁量等进行信息化管理，有效促进办案操作规范化、办案流程统一化、办案证据完整化、办案信息可追溯化、监管实时化和格式文书标准化。

行政强制管理。为行政机关的执法人员提供行政强制的全过程管理，包含行政强制执行和行政强制措施。

行政检查管理。为执法人员提供日常检查和“双随机”检查的全过程管理，实现执法队员开展日常行政检查时，根据系统要求采集当事人信息、检查地点、检查事项等检查记录数据。

行政许可管理。采集接入许可类型、许可内容等行政许可结果信息，供相关人员查询行政许可审批的内容，并根据行政许可审批的内容开展工作。

执法受理管理。开拓公众服务号、公众类应用程序（APP）、热线电话、舆情收集等方式，并预留与执法检查模块的数据交

换接口，有效将各类执法信息来源对接到系统，实现多渠道受理。

执法监督管理。通过集成综合执法相关业务系统内各类数据，系统展示和分析执法队伍、执法人员、执法案件、执法装备、法律法规、社会主体等数据，实现全方位实时监督。

执法人员管理。通过建立执法人员基础信息库，实现对执法人员档案的全过程维护。建设针对执法人员的网格管理、智能提醒、考勤管理等功能，实现对一线执法人员的精细化管理。

社会主体管理。建立社会主体基础信息库，并与业务系统进行关联，可自动查询该违法对象（单位和个人）是否有历史违法行为。同时建设诚信管理体系，将行政处罚与行政相对人信用挂钩，通过信用系统建设约束违法行为，加大违法成本，促进行政相对人诚信自律，推动从“他治”走向“自治”。

考试培训管理。通过建立行政执法人员考试题库和培训知识库，有助于推进行政执法考核和培训的规范化、标准化、信息化，进一步提升行政执法人员的法律素养和依法履职能力，以便于执法人员高效规范开展日常执法工作。

法律法规管理。通过建立完善的编码管理体系，形成详尽的法律法规数据库。通过建立事由编码到违责编码、罚责编码和处罚内容的对应机制，实现执法队员选择相应执法事项后，系统自动关联违则、罚则、自由裁量标准等，提升日常执法工作效率。

移动执法管理。执法人员可通过移动终端上报执法问题，根据案由查询到对应的违则罚则，填写相对人的基本信息，事发地点，并对现场情况进行拍照留取证据，将相关信息统一上报至平台。同时，还可通过连接便携打印终端开具罚单，现场进行处罚；具备法律法规快速查询、接收上级派发的任务通知及上报记录查询等功能。

效能评价管理。根据效能考核办法，明确考核对象信息、业务指标数、计算公式、权重因子等要素信息，实时抽取考核数据，实现考核成绩及时化、动态化、公开化。考核成绩提供申诉途径，方便各级机构反馈。

执法公示管理。建立执法公示功能，依法及时主动向社会公开有关行政执法信息，做到加强事前公开，规范事中公示，推动事后公开，接受社会监督，同时面向公众提供便捷服务。

结合本地化实际工作需要，可拓展其他与执法工作密切相关的功能。

4.1.3.5 行业其他应用系统

各地结合城市管理主要职责，可因地制宜建设违法建设管理、共享单车管理、餐饮油烟管理、停车管理等其他应用系统。

违法建设管理系统。基于无人机航拍、卫星遥感、高空视频监控等对区域周期性采集图像信息，通过图像智能比对、大数据智能分析自动排查出违法建筑的存在情况，精准发现、快速处置，实现对违法建筑的科学管控，对违法建筑变化信息的

掌握，防止乱搭乱建现象滋生。

共享单车管理系统。利用移动定位、移动互联、GIS等技术手段，通过接入不同企业的单车管理数据，结合电子围栏，实现对单车运行及停放状况的管控，有效规范共享单车停放秩序，防范和减少共享单车无序发展所带来的问题。

餐饮油烟管理系统。系统实时监测油烟排放浓度以及净化器和风机的工作状态等信息，结合餐饮企业档案信息管理、数据智能统计分析及报警管理功能，为监管部门对餐饮企业的管理提供技术支撑。

停车管理系统。通过整合路侧、公共停车场及社会停车资源，基于车牌自动识别和停车资源全域联网，实现智能停车管理，为市民提供安全便捷的停车服务，助力解决停车难、交通拥堵等问题。通过与综合执法系统之间的有机衔接，加强静态交通秩序管理，治理非法占道停车及非法挪用、占用停车设施等行为。

4.1.4 公众服务系统

公众服务系统应包括热线服务、公众服务号、公众类应用程序（APP）等功能应用。

热线服务。利用城市管理服务热线，提供投诉、咨询、建议等服务；公众诉求通过指挥协调系统进行闭环流程处理，并对服务进行满意度评价回访。

公众服务号。主要包括微信公众号和微信小程序，在具备

受理投诉、咨询和建议的基础上，应提供行政审批、公厕查询、停车位查询、公共自行车查询、便民通知等功能，为市民提供多元化的城市管理服务。

公众类应用程序（APP）。在具备受理投诉、咨询和建议的基础上，应具备便民服务功能，与公众服务号类似。

4.1.5 运行监测系统

运行监测系统主要聚焦市政设施、房屋建筑、交通设施和人员密集区域等重点领域，对燃气、供水、排水、供热、管廊、桥梁、隧道、建筑施工、危房和消防等关键环节进行安全运行监测分析，强化智能化应用，实现城市运行安全风险源头可控、过程监测、预测预警和应急处置，提升城市安全韧性。系统应包括监测信息管理、风险管理、监测报警、预测预警、巡检巡查、风险防控、决策支持、隐患上报与突发事件推送等功能。

监测信息管理。应具备监测设备信息和监测数据的查询、统计和分析等功能。

风险管理。应具备风险信息管理、隐患信息管理、风险一张图展示、风险管控管理和安全事故统计等功能。

监测报警。应具备各专项基础信息管理、运行监测管理、报警与处置管理等功能。

预测预警。应具备燃气、排水、供水、供热、管廊、内涝、桥梁、隧道、建筑施工、危房和人员密集场所等专项安全运行预测预警功能。

巡检巡查。应具备巡检资源管理、巡检计划管理和巡检结果反馈等功能。

风险防控。应具备风险防控资源管理、预案管理、风险事件处置搜索和事件链关联分析等功能。

决策支持。应具备城市安全运行安全态势的综合分析、历史统计数据的同比环比分析和生成综合运行态势分析报告等功能。

隐患上报与突发事件推送。应具备接收城市运行风险和隐患信息、出现突发事件时发送相关预警和应急疏散信息等功能。

4.1.6 综合评价系统

根据综合评价工作要求，通过实时监测、平台上报、实地考察、问卷调查等方式获取相关数据，采用大数据分析、卫星遥感等方法，对城市运行监测和城市管理监督工作开展综合评价。该系统具备评价指标管理、评价任务管理、实地考察管理、评价结果生成及综合分析等功能。

4.1.7 决策建议系统

基于汇聚的城市运行管理服务数据，以时间、空间、分级、分类等多维度，对城市运行管理呈现出的问题、态势、诱发原因、分布规律、影响范围进行综合研判，并将分析结果直观呈现，为城市政府及相关部门动态掌握城市运行态势、开展重点工作、部署专项行动、制定相关政策提供决策建议。决策建议系统应包括城市运行管理服务总体态势、城市部件事件，以及市

政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等分析研判功能。

4.1.8 数据汇聚系统

根据城市运行管理服务工作要求，汇聚城市管理基础数据，运行、管理、服务和综合评价等数据，对各类数据进行清洗、校验、抽取、融合，形成综合性城市运行管理服务数据库。数据汇聚系统应具备数据获取、数据清洗、数据融合和数据资源编目等功能。

4.1.9 数据交换系统

数据交换系统应实现纵向与国家平台、省级平台、县级平台互联互通，横向共享其他部门与城市运行管理服务相关的数据。数据交换系统应具备接入平台配置、接口服务发布、接口服务订阅、状态监控和数据交换等功能。

4.1.10 应用维护系统

根据业务管理需求，应实现对组织机构、人员权限、业务流程、工作表单、功能参数等进行日常管理和维护。应用维护系统应具备机构配置、人员配置、权限配置、流程配置、表单配置、系统配置等功能。

4.2 数据体系

市级平台通过汇聚全市（州）城市运行管理服务相关数据，形成综合性城市运行管理服务数据库，应包括城市基础数据，以及运行、管理、服务和综合评价等数据，可结合本地实际，按照“一网统管”的发展要求，不断汇聚城市运行管理其他领

域数据，丰富扩大数据库内容。

4.2.1 城市基础数据

城市基础数据应包括地理空间、城市信息模型、评价点位和统计年鉴等数据。其中，地理空间数据应包括地理空间框架、单元网格、评价网格、管理部件、地理编码等。

4.2.2 运行数据

运行数据应包括市政设施运行监测、房屋建筑运行监测、交通设施运行监测和人员密集区域运行监测等数据。其中，市政设施运行监测数据应包括燃气运行监测、供水管网运行监测、排水管网运行监测、桥梁运行监测、供热管网运行监测、综合管廊运行监测、环卫设施监测和其他设施运行监测等数据；房屋建筑运行监测应包括监测设备、实时监测、报警、电梯监测和广告设施隐患等数据；交通设施运行监测数据应包括地下空洞隐患、路面塌陷事故、道路病害隐患检测、道路地面塌陷监测、交通噪声监测、道路积水监测、道路超载监测和桥梁运行监测等数据；人员密集区域运行监测数据应包括人流密度监测报警、人员密集场所视频监控、人员密集场所消防安全监测、人员密集场所火灾监测预警和大型活动监测预警等数据。

4.2.3 管理数据

管理数据应包括城市部件事件监管、城市管理行业应用、相关行业、业务指导和监督检查等数据。其中，城市部件事件监管数据应包括城市管理信息系统运行的监管案件数据、统计

类数据等；城市管理行业应用数据应包括市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等行业应用类、统计类数据；相关行业数据宜包括城乡建设、市场监管、公安交管、交通运输、自然资源和生态环境等与城市运行管理服务评价指标体系相关的数据；业务指导数据应包括国家平台、省级平台共享的和市级平台录入的政策法规、行业动态和经验交流等数据；监督检查数据应包括国家平台、省级平台下发的和市级平台录入的重点工作和巡查发现等数据。

4.2.4 服务数据

服务数据应包括公众诉求数据和便民便企服务事项数据，各城市可根据实际需求，拓展或接入与公众服务相关的其他数据。

4.2.5 综合评价数据

综合评价数据应包括城市运行监测和城市管理监督等数据。其中，城市运行监测数据应包括城市运行监测批次、城市运行监测指标构成和城市运行监测指标结果等数据；城市管理监督数据应包括实地考察、平台上报、问卷调查、城市管理监督结果明细和城市管理监督成绩等数据。

4.2.6 县级平台上报数据

县级平台上报数据应包括县级层面城市基础数据，运行、管理、服务和综合评价等数据。

4.3 基础环境

基础环境建设应包括运行环境、安全环境和感知环境等方面。

4.3.1 运行环境

运行环境应包括网络、服务器、存储及备份设备、安全设备、操作系统和数据库管理系统等，应充分利用、整合和共享现有的软硬件资源，各地宜使用本地政务云中心提供的运行环境，并按照能够支持平台高效稳定运行3至5年的需要配置必要的设备。当自建机房时，应符合现行国家标准《数据中心设计规范》（GB 50174）、《电子计算机场地通用规范》（GB 2887）和《计算站场地安全要求》（GB 9361）的相关规定。

4.3.2 安全环境

市级平台应按照不低于《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239）规定的第二级安全要求实施，建立由物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全及管理安全等构成的安全保障体系。宜建立异地或双活等备份机制。

4.3.3 感知环境

各地宜探索物联网感知技术在城市治理领域的融合应用，建设针对道路、桥梁、路灯、井盖、供水、排水、燃气等市政监管的感知设备，针对环卫人员、环卫作业车辆、公厕、垃圾中转站、消纳场、餐厨垃圾等环卫监管的感知设备，针对古树名木、公园、绿地等园林监管的感知设备，针对渣土运输、户外广告、违法建筑、城市停车等专项业务的感知设备，针对城

市重点区域管理、应急指挥调度的视频智能感知设备，实现物联感知技术在城市运行管理重点区域、重点车辆、重点设施、重点领域的有效运用，大幅提升城市实时数据感知能力和城市运行效率。

4.4 管理体系

管理体系建设应包括组织体系和运行机制等方面。

4.4.1 组织体系

按照构建党委政府领导下的“一网统管”工作格局，切实发挥城市运管服平台的指挥调度、统筹协调、高位监督等作用，市州应明确城市运行管理服务工作的牵头部门，加强城市运行管理服务队伍建设，切实做好平台建设、运行、维护和综合评价等工作。

4.4.2 运行机制

建立完善城市运行管理服务制度体系，健全综合协调、问题发现、问题处置、监督考核等工作机制，推动实现城市“干净、整洁、有序、安全、群众满意”的基本目标。

综合协调机制。建立城市政府主要负责同志牵头的城市运行管理工作协调机制，加强对城市运行管理服务工作的统筹协调、监督检查和考核奖惩。建立健全城市运行管理相关部门之间信息互通、资源共享、协调联动等工作机制。

监督指挥机制。参照《数字化城市管理信息系统 第2部分：部件和事件》（GB/T 30428.2）规定，构建以问题发现、核查结

案为核心内容的问题监督制度。参照《数字化城市管理信息系统 第 8 部分:立案、处置和结案》(GB/T 30428.8)规定,构建职责明晰、及时高效、结果满意的问题处置制度。建立健全城市运行管理服务绩效考核办法,以量化数据为核心,构建对各处置部门和单位的绩效考核制度体系,加强考核结果运用,推动将结果纳入经济社会发展综合评价体系和领导干部政绩考核体系,发挥考核的“指挥棒”作用。

综合评价机制。围绕“市政设施、房屋建筑、交通设施、人员密集区域、群众获得感”和“干净、整洁、有序、群众满意”等核心指标,定期开展城市运行管理服务自评价工作,并配合上级部门做好第三方实地考察工作。各地可结合本地实际探索增加特色指标,创新评价办法。

5 县级平台建设

县级平台建设主要包括应用体系、数据体系、基础环境和管理体系四部分内容，并实现与省级平台、市级平台互联互通。

5.1 应用体系

县级平台应包括业务指导、指挥协调、行业应用、公众服务、综合评价、数据交换和应用维护等系统，宜包括决策建议和数据汇聚等系统，具体建设内容可依照市级平台相关要求执行。县级平台可结合城市实际需要，自行增加应用系统并拓展功能。

5.2 数据体系

县级平台通过汇聚全县（市、区）城市运行管理服务相关数据，形成综合性城市管理数据库，应包括城市基础数据，以及运行、管理、服务和综合评价等数据，具体建设内容可依照市级平台相关要求执行。可结合本地实际自行拓展数据库建设内容。

5.3 基础环境

基础环境应包括运行环境、安全环境和感知环境等方面，具体建设内容可依照市级平台相关要求执行。

5.4 管理体系

管理体系应包括组织体系和运行机制等方面，具体建设可依照市级平台相关要求执行。

6 项目管理

6.1 组织管理

省、市、县三级应分别成立平台建设领导小组，统筹协调平台建设运行中的重大事项，加强平台建设顶层设计，落实平台建设资金，建立相关工作机制，明确平台建设责任主体和具体负责人，加强工作指导和监督检查，保障平台建设顺利推进。

应充分发挥专家队伍作用，吸纳城市运行管理行业专家，为平台建设运行提供智库支撑。完善专业化的城市运行管理服务信息采集队伍、坐席队伍等运营保障力量，培养信息化组织管理和专业技术人才，逐步构建完善的人才队伍体系。

6.2 实施步骤

加强领导，明确责任。成立平台建设领导小组，明确责任分工，制定平台建设实施工作方案。

筹措资金，落实投入。积极争取财政部门加大对平台建设工程的投入，保障平台的规划设计、建设施工、运行维护和更新升级等费用。

编制方案，组织实施。编制平台建设方案，报上级主管部门审查通过后，按照当地电子政务工程建设项目管理要求，开展平台立项和招投标工作，确定承建单位。

健全职责，建立制度。明确城市运行管理服务监督（指挥）中心职责，建立城市运行管理服务综合协调、监督指挥、综合评

价等管理制度。

数据建库，系统搭建。建设综合性城市运行管理服务数据库，开展系统网络配置，软硬件系统和设备采购、安装、调试，应用软件系统研发和实施等工作。

编制手册，人员培训。编制各岗位人员的培训手册，组织开展业务培训和技术培训。

系统测试，平台验收。开展系统测试，试运行稳定后，组织平台验收。

档案整理，规范运行。对平台建设过程中的相关文档资料进行整理存档，并组织平台正式上线运行。

6.3 方案评审

各级平台建设方案应严格按照住建部相关标准规范和本指南编制。市级平台建设方案报送省住房和城乡建设厅组织专家审查；县级平台建设方案经市级城市管理主管部门组织专家审查通过后，报送省住房和城乡建设厅备案。平台建设方案经专家审查通过后方可组织实施。

6.4 验收组织

省住房和城乡建设厅指导各地城市管理主管部门组织平台验收，对应用体系、数据体系、基础环境和管理体系等建设内容进行评估。验收内容、验收方式、验收评分、验收结论等，严格遵循行业相关标准规范和本地区相关要求执行。

6.5 运行维护

6.5.1 日常管理

各级平台应制定运行维护管理制度，配备系统管理员，监测平台运行、数据交换、数据备份等状态；对操作系统、数据库系统、应用系统和网络设备设置权限，阻止非授权用户读取、修改、破坏或窃取数据；制定有效的备份管理制度，定期对各类数据进行备份；定期对应用系统日志、数据库日志和业务操作日志等进行分析，及时发现并处置系统异常情况。

6.5.2 软件和数据维护

各级平台应具备对应用系统、数据资源进行快速管理和维护的能力，在机构、人员、工作流程、工作表单、地图等管理内容发生变化时，能及时进行相应的更新和调整，保证系统正常运行。

6.5.3 应急预案

各级平台应制定有效的平台运行应急预案，定期组织演练。应急预案应包括网络、服务器、存储设备、应用系统等异常情况的处置方案，确保平台平稳高效运行。