

政府采购合同

项目名称：梧州市智慧城管平台信息采集与坐席员社会化购买服务（重）

项目编号：WZZC2025-C3-990311-NNPZ

甲方：梧州市城市管理监督局

乙方：中国移动通信集团广西有限公司梧州分公司

政府采购合同书

采购计划号：WZZC2025-G3-01769 合同编号：WZZC2025-C3-990311-NNPZ

采购人（甲方）：梧州市城市管理监督局

供应商（乙方）：中国移动通信集团广西有限公司梧州分公司

项目名称：梧州市智慧城管平台信息采集与坐席员社会化购买服务（重）

项目编号：WZZC2025-C3-990311-NNPZ

签订地点：梧州市长洲区新兴三路 6-1 号 签订时间：2025 年 12 月

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数 量	单 位	单 价 (元)	总 价 (元)
详见报价表						
人民币合计金额（大写）： <u>贰佰伍拾玖万元整（¥2590000.00）</u>						

2、合同合计金额包括但不限于满足本次磋商全部采购需求所提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含磋商服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如竞争性磋商文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

（一）机构与队伍组建

1. 成交供应商必须在合同签订之日起 15 日历天内，按要求在甲方所在地设置办公场地及履行本合同相适应的办公设备。

2. 本期招标服务外包人员要求：不少于 16 人的专业队伍，年龄均在 18 周岁-50 周岁之间，对不符合年龄段的人员，甲方有权要求更换。

3. 员工待遇：为推进队伍的规范化和职业化管理，确保队伍的稳定，成交人必须根据招标文件要求与信息采集员、坐席员及管理人员签订劳动合同，并承诺信息采集员、坐席员及

管理人员应发工资不得低于当年梧州市最低工资发放标准（如在合同执行期内，主管部门调整梧州市最低工资标准，风险由成交人自行承担），且必须为信息采集员、坐席员及管理人员按规定缴纳社会保障（五险）等各项费用，要求在投标文件中必须单列出对该项内容的承诺函，否则投标无效。承诺函包含以下内容：

（1）信息采集员、坐席员及管理人员应发工资不得低于当年梧州市最低工资发放标准（如在合同执行期内，主管部门调整梧州市最低工资标准，风险由成交人自行承担）。

（2）员工社保：社保五险（包括养老、医疗、失业、工伤、生育）按照梧州市人社部门规定的缴费政策和缴费基数、费率进行缴纳（具体情况投标人可向梧州市人社部门咨询）。

（3）法定节假日加班费：全年法定节假日按劳动法规定（三倍工资）执行。

（4）夏季防暑降温：按照梧州市标准向信息采集员支付高温津贴。

（5）意外保险：本年度成交人正式进场开展工作后须为员工购买意外保险。

（二）项目服务内容

组建一支不少于 16 人的专业队伍，配备智能采集车至少 1 辆（配套智能采集设备、定位终端），配备信息采集器不少于 10 台，配备无人机不少于 2 台，为采购人提供“智慧城管”信息采集与工单闭环处置服务。按照相关城市管理标准，采用“智能设备巡检+人工采集”线上线下有机结合的模式，实现城市管理工单采集、受理、立案、派遣、核实、核查、结案等流程的智能闭环。采集内容以公用设施、道路交通设施、市容环境设施、园林绿化设施、其它设施等部件和市容环境类、宣传广告类、施工管理类、突发事件类、街面秩序类、其它事件类等事件为主。具体内容如下：

1. 完成信息采集员、坐席员与项目管理员队伍的组建、相关制度的制定以及人员岗前培训等工作。

2. 在梧州建成区范围内建立智慧城市管理信息采集服务站，制定各项管理规章制度，环境优美干净有序。

3. 制定相关标准规范和工作制度，包括巡查上报、核实核查、专项普查、人员管理、考核评价等制度，避免发生与工作相关的吃拿卡要、弄虚作假等问题。

4. 负责信息采集员与坐席员的招聘、日常管理、安全管理、人员培训、遵纪守法教育、考核监督等各项工作，按时发放工资并按规定缴纳社会保险等。

5. 应严格遵守保密制度，不得随意向任何单位和个人提供相关地图、数据等，如发生泄密事件将移送公安机关处理，构成犯罪的依法追究其刑事责任。

6. 依据国家、自治区、市相关城市管理标准，负责组织信息采集员以“智能设备巡检+人工采集”的方式，按照采购人要求对城市事件动态问题和城市部件变更等信息进行实时全面采集上报（城市管理事件、部件标准详见附件 3《梧州市智慧城市管理指挥手册》），对智慧城管平台通过“梧州啄木鸟”微信公众号等不同途径反馈的城市管理问题进行核实核查。

7. 提供自动识别采集分析服务。通过移动视频 AI 巡查等可实现自动识别上报的方式，

快速高效地进行巡查采集，及时发现并上报各类城市管理问题。

8. 依据国家、自治区、市相关城市管理标准，负责组织坐席员以线上操作系统的方式，按照采购人要求对智慧城管平台的工单进行受理、派遣、处理反馈、结案等系列流程操作，对平台数据进行统计、整理、报告等。

9. 根据市城市管理监督局、市城市管理信息中心安排，提供专项普查服务；针对恶劣天气、突发事件、重大活动等紧急情况提供快速的普查服务。

10. 对责任网格内力所能及的轻微市容环境脏乱问题实施简易处置。

11. 服从市城市管理监督局、市城市管理信息中心的监督、考核和业务指导，完成市城市管理监督局、市城市管理信息中心交办的其它工作任务。

（三）项目实施范围

1. 本期项目信息采集范围：梧州市城区现有的建成区，包括长洲区、万秀区、龙圩区，共约 74.91 平方公里（面积根据实际数据进行调整），划分为 9 个工作网格，按照城市管理精细化等要求并结合实际工作情况将网格划分为两类：

一类工作网格区域（核心区）（5 个）：包括主次干道、旅游风景区周边、中心商业区、城市主要出入口、主要公共场所、背街小巷等；

二类工作网格区域（4 个）：包括主次干道、商业区、背街小巷等。

2. 巡查路线要求：

主次干道：沿着道路一侧巡查，走到终点后沿另一侧返回巡查，需要兼顾道路中间（特别是绿化隔离带）。

背街小巷或非封闭式小区：从支路一侧入另一侧出，重点巡查垃圾落地、路面破损、路灯缺亮、井盖破损、乱堆乱放等问题。

重点区域：如汽车站、市场、火车站广场、旅游一条线、景区周边、市中心商业区等。以区域中心为圆心，区域最远处为半径，进行循环地毯式巡查。

3. 巡查时间要求：工作日早 8:00-晚 18:00 时，节假日、双休日及遇恶劣天气、突发事件、重大活动等临时安排的工作须无条件服从，工作时间可根据实际情况作相应调整。

4. 巡查频率要求：巡查频率需结合区域特点、工单发生规律及工作要求等作相应调整，确保巡查区域问题及时发现、及时上报。

（四）自动识别采集分析服务要求

强化机械化智能巡查，提升数字化城市管理运行效率，通过部署智能采集车、自动识别采集分析服务终端等方式，快速有效的对非核心城区、边缘区域、高速路口等地方进行巡查，提高采集效率，实现不少于 15 类城市管理问题的自动发现并自动上报至梧州市智慧城管平台。智能采集模式采集的工单信息可溯源，每次巡查附有相关记录资料用于监督检查，确保无遗漏、无主观意识影响，体现信息采集的公平、公正和权威性。

1. 智能采集车要求

(1) 每天在建成区 74.91 平方公里的有效网格范围区域内履行职责，依照不同区域、主次干道、重点部位、采集难点等几方面安排巡查路线，每月巡查里程不少于 800 公里，可通过梧州市智慧城管平台实现车辆定位和行驶轨迹等信息的查询。

(2) 智能采集设备需实现与梧州市智慧城管平台兼容对接，实现城市管理问题的自动识别、自动上报，具备恶劣天气采集功能，具备对恶劣天气造成的道路积水、城市绿化及附属设施的应急专项巡查工作能力。

(3) 智能采集车（包含智能采集设备、定位终端等）由成交单位根据项目需求自行配备并管理，如有损坏、故障或使用行为不当造成的违章及事故等由投标人承担；

(4) 成交方需开发车载智能采集设备、车载定位终端等智能设备与梧州市智慧城管平台对接的全部接口，所需费用已包含在项目预算内，接口应为通用型，服务期满后接口的知识产权及所有权等无偿归采购方所有。

2. 其他形式的自动识别采集分析服务要求

利用设备智能分析的快速性、便捷性，通过深度学习 AI 人工智能技术，从大量人工处理转为自动识别发现，提高采集工作效率，实现精准研判、精准处理和持续性优化改进，所部署的自动识别采集分析技术支持在视频图像数据基础上，通过软件系统提供智能的识别分析模式，实现城市管理问题的自动识别、自动上报。

(五) 信息采集器要求

信息采集员所需的信息采集器（即“城管通”）由成交单位根据项目需求自行配备并管理。

1. 信息采集器只用于城管信息采集，不得另作他用或下载无关软件。
2. 成交供应商保证有足额的备用信息采集器；
3. 成交单位应落实专人负责信息采集器的管理，并制定信息采集器管理使用制度，保障信息采集器正常的使用；
4. 保证信息采集器不欠费、不停机；
5. 信息采集器的网络流量套餐为无限流量/月流量；
6. 信息采集器硬件损坏应由成交单位统一修理。

(六) 人员及设备配置要求

按响应文件要求配置执行

(七) 工作考核评价

为加强对信息采集员与坐席员工作的管理和考核，提高服务质量和工作效率，保证信息采集员与坐席员工作的规范、准确、及时、高效运行，依据《梧州市智慧城市管理指挥手册》（今后如有修订，以修订版本为准）的要求和标准，执行考核各项条款，考核办法详见附件 1《梧州市智慧城管平台信息采集社会化购买服务工作考核评价办法》、附件 2《梧州市智慧城管平台坐席员社会化购买服务工作考核评价办法》。

考核对象：信息采集公司。

考核指标：详见《梧州市智慧城管平台信息采集社会化购买服务工作考核评价办法》和《梧州市智慧城管平台坐席员社会化购买服务工作考核评价办法》。

考核方式：每月考核，考核结果与市政府拨付资金挂钩。

（八）其他要求

1. 根据采购人要求，成交供应商在签订采购合同之日起 30 日历天内，完成组建足额信息采集员和坐席员上岗，配备足额满足配置要求的设备（信息采集器、无人机、智能采集车、车载智能采集设备、车载定位终端等），否则，采购人有权单方终止合同，按成交合同总价的 5% 计算违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，还应支付赔偿金。

2. 根据采购人要求，成交供应商在签订采购合同之日起 90 日历天内，根据要求有效投入使用车载智能采集设备、车载定位终端等智能设备，实现与梧州市智慧城管平台兼容对接，否则，采购人有权单方终止合同，按成交合同总价的 5% 计算违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，还应支付赔偿金。

3. 采购人对采集公司按月进行考核（考核办法详见附件 1、附件 2），月考核评价结果出现 1 次不合格的，成交采集公司必须更换项目负责人，累计 2 次考核不合格的，采购人有权单方面解除合同。

4. 成交采集公司在合同期间，被采购人解除合同的，费用只能结算至合同解除之日，由此引起的一切后果由成交采集公司承担。

5. 成交供应商与采购人根据梧州市实际情况，按照智慧城管项目建设需要划分一、二类工作网格区域范围，经采购人确认，在符合国家有关劳动法律的前提下，保持总投入人员数量不变。

6. 投标人必须充分了解梧州当地薪资水平，社保福利等有关规定。

7. 投标人不得以任何理由拖欠信息采集员和坐席员的工资，否则采购人有权单方解除合同。

8. 本期项目是将梧州市智慧城管平台信息采集和坐席员两个项目合并招标采购，坐席员目前由采购人管理，成交单位应全员接收，坐席员的岗位、待遇原则上保持现状。

9. 2023-2025 信息采集年度合同期已满，考虑到智慧城管信息采集工作的连续性，合同期满至本年度成交人正式进场开展工作（以成交人队伍组建结束并具备正式上岗条件、经采购人确定正式通知为准）期间的信息采集工作由上年度成交单位负责，期间所发生费用作为本项目不可变更费用，对于合同期满至本年度本项目成交人接管信息采集工作期间的费用，本年度本项目成交人须在驻场服务 15 日内依据采购人审核费用，按照本年度本项目成交价比例支付给原服务单位。支付标准： $[\text{本项目成交价格} \times 10/13/2/365] \times (\text{合同期满（根据招标情况而定）到接管日的天数})$ 。如本年度成交单位为原项目成交单位，则本项目本年度合同开始日期为上一期合同期满后次日起算。

10. 2025 年 3 月起至本年度成交人正式进场开展工作（以成交人队伍组建结束并具备正式上岗条件、经采购人确定正式通知为准）期间的坐席员工作由采购单位负责，期间所发生费用作为本项目不可变更费用，本年度本项目成交人须在驻场服务 15 日内依据采购人审核费用，按照本年度本项目成交价比例支付给采购单位。支付标准：[本项目成交价格*3/13/2/365]×（合同期满（根据招标情况而定）到接管日的天数）。

11. 2025-2027 信息采集年度合同期满（根据招标情况而定）后，考虑到智慧城管信息采集工作的连续性，合同期满（根据招标情况而定）至下一年度成交人正式进场开展工作（以成交人队伍组建结束并具备正式上岗条件、经采购人确定正式通知为准）期间的信息采集工作仍由本年度成交单位负责，期间的考核工作按下一期制定的考核标准执行，期间所发生费用作为本项目不可变更费用，对于合同期满（根据招标情况而定）至下一年度本项目成交人接管信息采集工作期间的费用，下一年度本项目成交人须在驻场服务 15 日内依据采购人审核费用，按照下一年度本项目成交价比例支付给原服务单位。支付标准：[本项目成交价格/项目服务天数]×（合同期满（根据招标情况而定）到接管日的天数）。如下一年度成交单位为原项目成交单位，则本项目下一年度合同开始日期为合同期满（根据招标情况而定）后次日起算。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：2025 年 3 月 1 日起至 2027 年 2 月 28 日，服务地点：梧州市区范围内采购单位指定地点。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投

标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：梧州市区范围内采购单位指定地点。

第六条 付款方式

甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第2项约定执行：

1、一次性支付

2、分期支付

(1)、服务费按季度结算支付，每期根据考核结果向市财政申请前3个月服务费用（实际支付时间以市财政审批及资金拨付流程为准），每月服务费=成交价/2年/12个月-月考核扣款。

(2)、乙方应于甲方每期支付服务费用前，按甲方要求向甲方开具合法有效税务发票，乙方逾期开具发票的，甲方有权顺延支付服务费用的时间。

第七条 履约保证金

履约保证金金额：每分标按成交金额的___%（注：履约保证金不超过5%）。

履约保证金递交方式：支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金方式（参照投标保证金）。

履约保证金退付方式、时间及条件：由成交人向履约保证金收取单位提供《广西壮族自治区政府采购项目合同验收书》（详见附件1）及《政府采购项目履约保证金退付意见书》（详见附件2），保证金收取单位在收到合格材料后5个工作日内办理退还手续（不计利息）。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的万分之三支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的5%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的（因财政审批及拨付流程导致的延期付款，不计入合同约定的付款期限，且不构成违约责任），每天向乙方偿付延期款额万分之三滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额5%。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务问题发生争议的，应邀请国家认可的相关机构进行鉴定。服务符合要求的，鉴定费由甲方承担；服务不符合要求的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、成交通知书；

- 6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

甲方：（章）梧州市城市管理监督局	乙方：（章）中国移动通信集团广西有限公司梧州分公司
2025 年 12 月 30 日	2025 年 12 月 30 日
单位地址：梧州市长洲区新兴三路 6-1 号	单位地址：梧州市长洲区新兴三路 13 号
法定代表人：	法定代表人：杨朝雷
委托代理人：莫林清	委托代理人：
电话：0774-6028668	电话：18807740774
开户银行：	开户银行：中国工商银行股份有限公司南宁市琅东支行
账号：	账号：9558852102001168849
邮政编码：	邮政编码：543000

附件 1

梧州市智慧城管平台信息采集社会化购买服务工作考核评价办法

为加强对信息采集工作的管理和考核，提高服务质量和工作效率，保证信息采集工作的规范、准确、及时、高效运行，根据中华人民共和国国家标准《智慧城管平台第 4 部分：绩效评价》(GB/T30428.4-2016)、《智慧城管平台第 7 部分：监管信息采集》(GB/T30428.7-2017)等并结合工作实际制定本办法。

一、指导思想

按照权责明晰、奖罚分明、客观公正的原则，以重约束、严考核为目标，建立多形式、高标准的综合评价考核体系，进一步提高信息采集服务采集质量，推动梧州市信息采集社会化购买服务工作的高效运行。

梧州市信息采集社会化购买服务工作考核以全面、客观、公正、公开、规范为基本原则，过程考核和结果考核相结合，以业绩指标、管理指标以及抽查考核结果为基本依据。

二、考核评价主体

以梧州市城市管理监督局或其委托单位为考核评价主体。

三、考核评价对象

信息采集服务公司（简称采集公司）。

四、考核评价指标

（一）评价基本指标

1. 上报数——信息采集员巡查上报的部件和事件问题数。
2. 差错件数——由于上报工单内容、位置表述等信息错误导致无效的工单数。
3. 有效上报数——信息采集员上报数中，经监督中心审核立案的工单数。
4. 漏报数——经确认的信息采集员应上报而未上报的问题数。
5. 立案数——经审核后符合立案条件，确定立案并应派遣给专业部门处置的工单数。
6. 监督举报数——监督举报的部件和事件问题数。
7. 应核实数——监督举报数中，应核实的部件和事件问题数。
8. 核实数——应核实数中，信息采集员完成核实的问题数。
9. 按时核实数——应核实数中，信息采集员在规定的工作时限内完成核实的问题数。
10. 应核查数——由受理员派发核查的次数。

11. 核查数——应核查数中，信息采集员已完成现场核查并回复的次数。

12. 按时核查数——应核查数中，信息采集员在规定的工作时限内完成核查并回复的次数。

（二）评价比率指标

序号	指标名称	计算公式
1	差错率	差错件数/上报数×100%
2	漏报率	漏报数/立案数×100%
3	核实核查回复率	$(\text{核实数} + \text{核查数}) / (\text{应核实数} + \text{应核查数}) \times 100\%$
4	按时核实核查率	$(\text{按时核实数} + \text{按时核查数}) / (\text{应核实数} + \text{应核查数}) \times 100\%$

五、考核评价内容

（一）业务考核

采取系统业绩指标考核、日常督查考核相结合的办法，以一个月为评价周期，具体如下：

1. 业绩指标考核：利用梧州市智慧城管平台，对差错件数、有效上报数、漏报率、核实核查回复率、按时核实核查率等进行分析考核。

2. 现场考核：不定期现场抽查信息采集员人员配置、简易问题处置、事部件漏报等情况。

3. 信息采集员队伍考核：主要针对信息采集员职业操守、工作纪律等方面进行监督、考核。

（二）劳动保障考核

每月对信息采集员的工资、岗位津贴、福利、社会保险等待遇落实情况进行检查和监督。

六、考核评价细则及等级确认

（一）信息采集工作考核评价计分扣表

类别	项目	考评内容	评分标准	扣款标准
业务工作	差错件和差错率	准确上报工单内容、位置表述等信息，差错率不得超过 1%。	差错率大于 1% 后每增加 1% 扣 1 分（不足 1% 按 1% 计算，以此类推）；差错产生较大影响的每件扣 1 分。	差错率大于 1% 后每增加 1% 扣 500 元（不足 1% 按 1% 计算，以此类推）；差错产生较大影响的每件扣 250 元。

	有效上报数	工作日有效上报数不少于 300 件/天，每月有效上报数基准额为 6800 件（有效上报数基准额可根据实际情况调整）。	工作日有效上报数每月不达标天数大于 1 天后每增加 1 天扣 1 分；每月有效上报数低于基准额 99.5% 的，每少 0.5% 扣 1 分（不足 0.5% 按 0.5% 计算，以此类推）。	工作日有效上报数每月不达标天数大于 1 天后每增加 1 天扣 250 元；每月上报有效数低于基准额 99.5% 的，每少 0.5% 扣 500 元（不足 0.5% 按 0.5% 计算，以此类推）。
	漏报件和漏报率	工作时间和区域内不发生巡查不到位情况，如热线受理、行业监管、社会各界反映等属巡查范围内容而信息采集员未做反馈的问题。	媒体曝光、上级领导批示的漏报件，每件扣 1 分；部门转交办理、公众举报的漏报率大于 1% 后每增加 1% 扣 1 分（不足 1% 按 1% 计算，以此类推）。	媒体曝光、上级领导批示的漏报件，每件扣 500 元；部门转交办理、公众举报的漏报率大于 1% 后每增加 1% 扣 250 元（不足 1% 按 1% 计算，以此类推）。
	核实核查回复率和按时核实核查率	核实、核查任务及时回复：一类区域需在 1 小时内予以回复，二类区域需在 2 小时内予以回复，突发、重大事件核实、核查指令需在 30 分钟内予以回复。	核实核查回复率以 100% 为基准，每下降 1% 扣 1 分；按时核实核查率以 98% 为基准，每下降 1% 扣 1 分（不足 1% 按 1% 计算，以此类推）。	核实核查回复率以 100% 为基准，每下降 1% 扣 500 元；按时核实核查率以 98% 为基准，每下降 1% 扣 250 元（不足 1% 按 1% 计算，以此类推）。
	类别覆盖	每月上报问题总类别不少于 90 类，其中自动上报的类别不少于 15 类。	每月上报问题总类别以 90 类为基准，每少 1 类扣 1 分；自动上报的类别以 15 类为基准，每少 1 类扣 1 分。	每月上报问题总类别以 90 类为基准，每少 1 类扣 100 元；自动上报的类别以 15 类为基准，每少 1 类扣 100 元。

	交办任务	及时完成梧州市城市管理局和梧州市城市管理信息中心交办的信息采集相关工作任务。	未按时完成交办任务的扣 5 分/人次，造成恶劣影响的扣 10 分/人次。	未按时完成交办任务的扣 500/人次，造成恶劣影响的扣 1000/人次。
	简易问题处置	对情节轻微且力所能及的问题实施简易处置，包括但不限于：1. 不符合立案的小广告；2. 井盖轻微错位（在能力范围内）；3. 垃圾箱外的小袋垃圾；4. 垃圾箱、通讯交接箱等箱体门打开（设施完好）；5. 共享车辆违规停放（在能力范围内）等。	对情节轻微且力所能及的问题未实施简易处置的，每次扣 0.5 分。	未按要求处理轻微问题每件扣 50 元。
人员、设备管理	员工队伍管理	不发生与工作相关的吃、拿、卡、要等问题，不发生有责纠纷，不发生弄虚作假的行为，未经采购人允许不得泄露采购人的任何信息，不得利用采购人的资源平台进行违法行为。	每发现一次，扣 3 分。	每发现一次，经确认视情况扣 1000-2000 元；合同期内第三次（含）发生此类事件，要求乙方限期整改，若整改不达标，甲方有权中止合同。
	证件、设备齐全	信息采集员在岗期间要携带工作证、身份证，采集设备（信息采集器、智能采集车、无人机等）配备齐全且正常使用。	证件佩带不完整者扣 0.5 分/次；采集设备配备不齐全或不能正常使用扣 3 分/次。	证件佩带不完整者扣 50 元/次；采集设备配备不齐全或不能正常使用扣 1000 元/次。

	遵守巡查时间要求	工作日早 8:00- 晚 18:00 时，按时在规定的网格内打卡（工作时间根据实际情况调整）。	未按时在规定的网格内上下班打卡的，每一人次扣 0.5 分。	未按时在规定的网格内上下班打卡的，每一人次扣 50 元。
	巡查区域覆盖	信息采集员的日巡查区域需全覆盖。	不定期在平台随机回查采集员的日巡查轨迹，未实现全覆盖每一人次扣 1 分。	不定期在平台随机回查采集员的日巡查轨迹，未实现全覆盖每一人次扣 200 元。
	培训制度	制定定期轮岗制度、培训制度。	未制定定期轮岗制度或培训制度，扣 2 分。	未制定定期轮岗制度或培训制度，扣 500 元。
		做好岗前培训工作。	未开展岗前培训，每次扣 2 分。	未开展岗前培训，每次扣 500 元。
		每月开展岗中培训。	未开展岗中培训，每次扣 2 分。	未开展岗中培训，每次扣 500 元。
		按轮岗制度做好轮岗工作。	每 3 个月未实施轮岗，每次扣 2 分。	每 3 个月未实施轮岗，每次扣 500 元。
	人员配置	采集公司需做好管理员和采集员的配置工作。	按合同规定足额配备人员，每月抽查，每少一人次扣 2 分。	每少一人次扣 2000 元。
			明确人员职责分工，未明确职责分工，扣 1 分。	未明确职责分工，扣 250 元。
	通讯畅通	工作期间需保证通讯畅通。	工作期间人员失联的（连续 2 个电话未接且 10 分钟内未回拨的），每次扣 1 分。	工作期间人员失联的（连续 2 个电话未接且 10 分钟内未回拨的），每次扣 200 元。

	设备使用	智能采集车在网格范围内的里程数不少于 800 公里。	网格巡查里程数以 800 公里为基准，每少 50 公里扣 1 分（不足 50 公里按 50 公里计算，以此类推）。。	网格巡查里程数以 800 公里为基准，每少 50 公里扣 500 元（不足 50 公里按 50 公里计算，以此类推）。
		智能采集车需在梧州市智慧城管平台实现定位和行驶轨迹等信息的查询。	在梧州市智慧城管平台不能实现车辆定位和行驶轨迹等信息查询扣 1 分/天。	在梧州市智慧城管平台不能实现车辆定位和行驶轨迹等信息查询扣 250 元/天。
		智能采集车需与梧州市智慧城管平台兼容对接，实现自动识别、上报功能。	智能采集车不能与梧州市智慧城管平台兼容对接、不能实现自动识别、上报功能扣 1 分/天。	智能采集车不能与梧州市智慧城管平台兼容对接、不能实现自动识别、上报功能扣 250 元/天。
		工作日每天自动识别上报至梧州市智慧城管平台的有效工单量不少于当天有效工单总数的 40%。	工作日自动识别上报至系统的有效工单量不达标天数大于 1 天后每增加一天扣 1 分。	工作日自动识别上报至系统的有效工单量不达标天数大于 1 天后每增加一天扣 200 元。
		采集公司应积极投入使用无人机，主动发现并上报城市管理问题，每月不少于 60 件；并根据甲方实际需求全面推进多维度场景应用，在规定时间内完成飞行任务。将使用情况和采集数据等做好记录。	采集公司每月提交无人机飞行记录报表，每月发现的城市管理问题每少 1 件扣 0.5 分；未按甲方要求完成飞行任务扣 5 分/次。	采集公司每月提交无人机飞行记录报表，每周发现的城市管理问题每少 1 件扣 50 元；未按甲方要求完成飞行任务扣 500 元/次。
劳动保障	缴纳社保	社保缴纳符合梧州市本地社保缴纳要求，每月提交社会保险缴费证明。	未按合同对应人数和社保要求缴纳员工社保每人次扣 1 分。	未按合同对应人数和社保要求缴纳员工社保每人次扣 2000 元。

	加班工资	按照国家规定发放加班工资。	未按人数和规定执行，每人扣 1 分。	未按人数和规定执行，每人扣 200 元。
	高温津贴	按照梧州市本地相关规定发放高温津贴。	未按采集员人数和相关规定发放高温津贴每人扣 1 分。	未按采集员人数和相关规定发放高温津贴每人扣 200 元。
	工资标准	采集公司员工工资发放符合梧州市最低工资标准，及时发放员工工资。	未按合同对应人数和工资要求执行，每人扣 1 分。	未按合同对应人数和工资要求执行，每人扣 500 元。
	购买意外保险	为员工购买意外保险。	未按合同对应人数购买意外保险每人扣 1 分。	未按合同对应人数购买意外保险每人扣 200 元。

（二）评价等级

每月根据信息采集工作考核评价计分扣表规定，计算得出综合评价分值，信息采集评价等级按综合评价分值（C）划分。

评价等级	优秀	良好	合格	不合格
综合评价分值	$C \geq 90$	$C \geq 80$	$C \geq 70$	$C < 70$

注：1. 采集公司需在每月 10 日前提供上个月的考核评价材料，若无法提供相关评价资料或提供的资料导致无法评价某项指标，该项指标分值为零。

2. 因系统故障导致无法得出某项评价指标，该项指标不扣分。

七、附则

（一）合同期内，月评价等级出现 1 次不合格的，成交采集公司必须更换项目负责人，累计 2 次不合格的，采购人有权单方面解除合同。

（二）此考核评价办法为试行方案。考核条款如有未尽事宜，采购人可根据实际运行情况进行调整。

（三）此考核评价办法最终解释权归梧州市城市管理监督局所有。

附件 2

梧州市智慧城管平台坐席员社会化购买服务工作考核评价办法

为加强对坐席员工作的管理和考核，提高服务质量和工作效率，保证工单处办工作的规范、准确、及时、高效运行，根据中华人民共和国国家标准《智慧城管平台第 4 部分：绩效评价》（GB/T30428.4-2016）、《智慧城管平台 第 8 部分：立案、处置和结案》（GB/T30428.8-2020）等并结合工作实际制定本办法。

一、指导思想

按照权责明晰、奖罚分明、客观公正的原则，以重约束、严考核为目标，建立多形式、高标准的综合评价考核体系，进一步提高坐席员服务工作质量，推动梧州市智慧城管平台工作的高效运行。

梧州市智慧城管平台坐席员服务工作考核以全面、客观、公正、公开、规范为基本原则，过程考核和结果考核相结合，以业绩指标、管理指标以及抽查考核结果为基本依据。

二、考核评价主体

以梧州市城市管理监督局或其委托单位为考核评价主体。

三、考核评价对象

信息采集服务公司（简称采集公司）。

四、考核评价内容

（一）业务考核

采取系统业绩指标考核、日常督查考核相结合的办法，以一个月为评价周期，具体如下：

1. 业绩指标考核：利用梧州市智慧城管平台，对按时立案率（按时立案数/立案数）、按时派遣率（按时派遣数/派遣数）、按时结案率（按时结案数/结案数）等进行分析考核。

2. 日常考核：不定期抽查坐席员业务工作流程、交接班记录、使用电脑设备、处理电话通知及信息台（群）通知等情况。

3. 坐席员队伍考核：主要针对坐席员职业操守、工作纪律等方面进行监督、考核。

（二）劳动保障考核

每月对坐席员的工资、福利、社会保险等待遇落实情况进行检查和监督。

五、考核评价细则及等级确认

（一）坐席员服务工作考核评价计分扣表

项目	分项	考评内容及扣分标准	扣款标准
----	----	-----------	------

人员管理	1	按合同规定足额配备坐席员，每天每少一人扣 2 分。	200 元/人/天
	2	存在迟到、早退，扣 1 分/人次。	100 元/人次
	3	突发事件或恶劣天气条件下至少配备两名坐席员开展应急工作，红色预警启动至少配备三名坐席员开展应急工作，每少一人扣 2 分/次。	200 元/人次
	4	对新入职坐席员开展岗前培训，未开展扣 2 分/次。	500 元/次
	5	每月开展岗中培训，未开展扣 2 分/次	500 元/次
业务工作	6	坐席员上班期间须注意仪容仪表。男士须蓄短发，不准穿短裤、着无袖衬衣或背心，穿凉（拖）鞋；女士不得披发、戴大耳环、化浓妆。违规，扣 1 分/次。	100 元/人次
	7	电话通知及信息台（群）上的通知，须在 15 分钟内按要求处理。违规，扣 1 分/次。	100 元/次
	8	按时完成梧州市城市管理监督局和梧州市城市管理信息中心交办的工作任务，未按时完成交办任务的扣 5 分/人次，造成恶劣影响的扣 10 分/人次。	500 元/人次、 1000 元/人次
	9	坐席员应举止端庄，不准在工作场所内玩游戏、玩手机、看视频、戴耳机/耳麦、看书报、睡觉等。违规，扣 1 分/人次。	100 元/人次
	10	正确使用办公电脑，不得随意安装软件；严禁在上岗期间利用消息台（群）聊天等。违规，扣 1 分/人次。	100 元/人次
	11	坐席员须迅速、准确处理各类工单，处置时限不得超过 15 分钟/单，被驳回工单，处置时限不得超过 30 分钟/单，如有疑难问题解决不了须及时上报，处置超时，每单扣 1 分/人次。	100 元/人次
	12	上岗必须签阅交班记录及各类传阅文件，切实履行好交接班手续。未按时签阅的，扣 1 分/人次。	100 元/人次
	13	以月为单位抽查形成坐席员业务工作抽查及错情统计表，如有差错扣 1 分/人次，重大差错扣 5 分/人次。	100 元/人次、 500 元/人次
	14	每月不定期抽查坐席员的按时立案率、按时派遣率、按时结案率等情况，以 100%为基准，每下降 1%（不足 1%按 1%计算，以此类推）扣 2 分/次。	200 元/次
卫生管理	15	坐席员需严格遵守保密制度，如有泄露工作帐号和密码、工作人员、投诉人等相关信息，或私自传播未对外公布的数据、信息、资料等情况扣 5 分/人次，造成恶劣影响的将追究相关法律责任，扣 10 分/人次。	500 元/人次、 1000 元/人次
	16	桌面、抽屉面板不整洁，所在位置的主机箱、桌面、抽屉内存放杂物且积满灰尘、垃圾桶溢满、地面不洁有头发等，扣 1 分/次。	100 元/次
劳动保障	17	将食物残渣、垃圾滞留在茶水间（含餐桌）、走廊等公共区域，扣 1 分/次。	100 元/次
	18	社保缴纳符合梧州市本地社保缴纳要求，每月提交社会保险缴费证明。未按合	1000 元/人次

		同对应人数缴纳员工社保的，扣 1 分/人次。	
19		未按照国家规定发放加班工资的，扣 1 分/人次。	200 元/人次
20		坐席员工工资发放符合梧州市最低工资标准，及时发放员工工资。未按合同对应人数发放员工工资的，扣 1 分/人次。	500 元/人次
21		未按合同对应人数购买意外保险扣 1 分/人次。	200 元/人次

（二）评价等级

每月根据坐席员工作考核评价计分扣表规定，计算得出综合评价分值，坐席员评价等级按综合评价分值（C）划分。

评价等级	优秀	良好	合格	不合格
综合评价分值	$C \geq 90$	$C \geq 80$	$C \geq 70$	$C < 70$

注：1. 采集公司需在每月 10 日前提供上个月的考核评价材料，若无法提供相关评价资料或提供的资料导致无法评价某项指标，该项指标分值为零。

2. 因系统故障导致无法得出某项评价指标，该项指标不扣分。

七、附则

（一）合同期内，月评价等级出现 1 次不合格的，成交采集公司必须更换项目负责人，累计 2 次不合格的，采购人有权单方面解除合同。

（二）此考核评价办法为试行方案。考核条款如有未尽事宜，采购人可根据实际运行情况进行调整。

（三）此考核评价办法最终解释权归梧州市城市管理监督局所有。

附件 3

梧州市智慧城市管理指挥手册

一、编制说明

为推进城市管理规范化、标准化、精细化建设，根据《中华人民共和国国家标准数字城市管理信息系统（第 1-8 部分）》等技术规范标准，参照其他城市经验，结合我市实际情况，编制本手册。

（一）总体情况

部件包括公用设施、道路交通设施、市容环境设施、园林绿化设施和其他部件共 5 个大类，104 个小类。

事件包括市容环境、宣传广告、施工管理、街面秩序、突发事件和其他事件共 6 个大类，85 个小类。

（二）相关名称解释

1. **部件：**城市公共区域内的各项设施。
2. **事件：**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，需要相关部门处理并恢复正常的现象和行为。
3. **责任主体：**依据法律法规对管理部件和事件承担巡查、养护、管理、执法等责任的法人或自然人。
4. **立案：**对接收的符合条件的城市管理问题建立工单，并启动智慧城管平台业务流程的活动。
5. **结案：**工单处置完毕，经核查确认符合有关条件后，结束该工单在智慧城管平台中业务流程的活动。
6. **处置时限：**从工单派遣开始，到责任主体完成处置并将结果反馈的限定时间段。
7. **工作日：**法定节假日、休息日外，以日为计算单位的工作时间。

8. **工作时：**工作日内，以小时为计算单位的工作时间。

9. **紧急工作时：**以小时为计算单位连续计时的工作时间。

二、处置规程

（一）信息采集

市城市管理信息中心通过采集员移动巡查、视频监控、公众平台、服务电话、新闻媒体、政府网站、相关部门转办等方式，统一采集城市管理部件、事件问题，受理公众提出的相关举报、投诉和咨询，并即时录入系统。

（二）核实立案

1. 简易处置工单

坐席员根据工单信息判断是否适用简易程序处置。适用简易程序处置的工单包含以下来源：一是采集员在采集阶段自行简易处理并录入系统，坐席员检查工单的上报图、结案图、案发地点、工单内容、工单类型等信息的完整性和准确性后，进行结案操作；二是从除采集员移动巡查外的其他渠道接收的信息，坐席员判断适用简易程序处置的，转由采集员按照简易程序处理。

2. 立案处置工单

坐席员按照城市管理事部件立案条件的要求，检查接收的问题，对于符合立案条件的，由坐席员立案，进入智慧城管平台业务流程；对于不符合立案条件的，由坐席员填写不予立案的理由，可根据工单来源等实际情况操作驳回，由上一环节检查处理，或在当前环节做无效处理。

（三）任务派遣

坐席员根据工单的属性，将工单分派至处置单位（即责任主体，下同），提出处置要求。坐席员在分派前发现不符合要求的工单可操作驳回，由上一环节检查处理。对于核查结案环节返工的工单，应及时操作返工，退回处置单位跟进。

（四）处理反馈

1. 完成反馈说明

处置单位应安排专人从事系统工单接收处置工作。处置单位业务负责人应保持 24 小时通讯畅通，应在 30 分钟内接收工单（包括返工工单），按照规定时限和标准对城市管理问题进行处置，并反馈处置结果。对于多次返工的工单，市城市管理监督局视情况对相关处置单位进行警示、督办、通报等。

2. 其他操作说明

（1）驳回

处置单位驳回选项主要适用于接收工单时发现工单信息不符合要求、调查后发现工单不属于职责范围等情况。处置单位应在驳回时限内提出驳回，并在系统中上传相关证明资料。驳回时限要求具体如下：处置时限少于 1 工作日的工单，处置单位应在处置时限内提出驳回；处置时限大于或等于 1 工作日且少于 5 工作日的工单，处置单位应在 1 工作日内提出驳回；处置时限大于或等于 5 工作日的工单，处置单位应在 2 工作日内提出驳回。

对于井盖缺失、路面塌陷等有较大安全隐患的工单，必须在做好防护措施后在处置时限内提出驳回，并在驳回反馈内容中注明“已做好防护措施”或上传“已做好防护措施”的反馈图，否则不予驳回。

在处理重复工单方面，当处置单位收到两个相同地点、反映相同问题的工单时，如果原工单（派遣时间在前的工单）仍在处置时限内，可认定新工单（派遣时间在后的工单）为重复工单，可填写重复工单编号等信息将新工单驳回，但不能驳回原工单。如果原工单已超过处置时限或曾被返工，则新工单不认定为重复工单，处置单位须同时接收两个工单，并在处置完毕后及时反馈。

审核岗人员处理有充分依据的被驳回工单时，应根据相关法律法规和文件依据审核相关证明材料，符合条件的给予驳回，工单退回至任务派遣环节。对于争议的驳回工单，审核岗人员应在深入研究事实和沟通协调的基础上，确定处置单位。处置单位第二次接收后需要再次驳回的，必须有充分依据和理由并已协调好有关责任单位同意接收处置。

（2）延期

处置单位根据工单的实际情况,可提交材料申请延期。延期审核岗人员审核延期材料,符合条件的给予延期。

(五) 核查结案

坐席员按照城市管理事部件结案条件的要求,对于处置单位反馈的处置结果进行核查,核查通过的,予以结案;核查未通过的,重新将工单分派至处置单位,由处置单位跟进处理并反馈结果。对于公众举报工单,坐席员根据需要进行回访。举报人对处理结果不满意的,坐席员应根据需要将工单重新立案流转。

三、技术规范标准

《中华人民共和国国家标准数字城市管理信息系统(第1-8部分)》(GB/T 30428 系列)

《城市市政综合监管信息系统监管工单立案、处置与结案》(CJ/T 315-2009)

四、不受理的事项

- (一) 超出我市建成区范围的城市管理事项;
- (二) 须通过诉讼、仲裁、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,以及属于党委(同时履行行政管理职能的除外)、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队、武警职责范围的事项;
- (三) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项以及紧急热线受理的事项;
- (四) 恶意侮辱、诽谤他人、违反社会公序良俗以及诉求事项已依法依规办结,诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的事项;
- (五) 法律、法规、规章规定的其他情形。

五、参见法律法规

- (一) 《中华人民共和国安全生产法》
- (二) 《中华人民共和国道路交通安全法》
- (三) 《中华人民共和国治安管理处罚法》

- (四) 《中华人民共和国环境保护法》
- (五) 《中华人民共和国消防法》
- (六) 《中华人民共和国突发事件应对法》
- (七) 《中华人民共和国大气污染防治法》
- (八) 《中华人民共和国水污染防治法》
- (九) 《中华人民共和国环境噪音污染防治法》
- (十) 《中华人民共和国劳动法》
- (十一) 《中华人民共和国食品安全法》
- (十二) 《中华人民共和国城乡规划法》
- (十三) 《中华人民共和国建筑法》
- (十四) 《中华人民共和国动物防疫法》
- (十五) 《中华人民共和国广告法》
- (十六) 《中华人民共和国水法》
- (十七) 《中华人民共和国电力法》
- (十八) 《中华人民共和国邮政法》
- (十九) 《中华人民共和国防洪法》
- (二十) 《城市市容和环境卫生管理条例》
- (二十一) 《城市道路管理条例》
- (二十二) 《中华人民共和国电信条例》
- (二十三) 《电力设施保护条例》
- (二十四) 《城市供水条例》
- (二十五) 《城镇燃气管理条例》
- (二十六) 《城市绿化条例》

- (二十七) 《风景名胜区管理条例》
- (二十八) 《城市房屋拆迁管理条例（修订）》
- (二十九) 《中华人民共和国河道管理条例》
- (三十) 《医疗废物管理条例》
- (三十一) 《市政设施管理条例》
- (三十二) 《出版管理条例》
- (三十三) 《道路旅客运输及客运站管理规定》
- (三十四) 《城市建筑垃圾管理规定》
- (三十五) 《餐饮服务许可管理办法》
- (三十六) 《无证无照经营查处办法》
- (三十七) 《报废汽车回收管理办法》
- (三十八) 《城市公厕管理办法》
- (三十九) 《电气装置安装工程施工及验收规范》
- (四十) 《广西壮族自治区城市管理综合执法条例》
- (四十一) 《梧州市城市市容和环境卫生管理条例》
- (四十二) 《广西壮族自治区人民防空工程建设与维护管理办法》
- (四十三) 《梧州市餐厨垃圾管理办法》（梧州市人民政府令第 2 号）
- (四十四) 《梧州市人民政府办公室关于印发我市环境卫生分级管理工作方案的通知》（梧政办发〔2018〕69 号）
- (四十五) 《梧州市人民政府办公室关于印发我市市区城市道路公共绿化带保洁工作移交方案的通知》（梧政办发〔2019〕92 号）
- (四十六) 《梧州市人民政府办公室关于印发我市市政和园林绿化设施分级管理方案的通知》（梧政办发〔2019〕134 号）

六、梧州市城市管理部件立案条件、处置时限与结案条件

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
1	01	公用设施	01	上水井盖	标有供水、水、给水、自来水公司、水闸、水门、水表、消防等字样的地下给水管道的井盖。含上水井及其井内的所有设施	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	梧州粤海江河水务有限公司、梧州市东泰国有资产经营有限公司水务分公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
2			02	污水井盖	标有污水、污、排水等字样的地下污水管道的井盖。含污水井及其井内的所有设施	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	各城区政府、各园区、市城市管理监督局（市市政工程管理处）、梧州粤海环保发展有限公司、梧州市华鸿污水处理公司、其他权属责任单位
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
3			03	雨水井盖	标有排水、市政、雨水、雨 等字样的地下雨水管道的井盖。含雨水井及其井内的所有设施	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	市城建投资发展集团有限公司、 市城市管理监督局（市市政工程管理处）、 各城区政府、 各园区、 其他权属责任单位
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
4			04	雨水箐子	雨水下水道口用于遮盖和排水的专用设施	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	各城区政府、 各园区、 市城市管理监督局（市市政工程管理处）、 市城建投资发展集团有限公司、 其他权属责任单位
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
5			05	电力井盖	标有电、电力等字样的电力设备地下专用	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	梧州供电局、 广西新电力投资集团梧州供电

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
6					管道的井盖	破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	有限公司、 其他权属责任单位
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
			06	路灯井盖	标有路灯等字样的路灯地下专用管线的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	各城区政府、 各园区、 市城市管理监督局（市路灯管理处）、 市城建投资发展集团有限公司、 其他权属责任单位
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
7			07	通信井盖	通信运营商所设置的通信井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	市通信发展管理办公室、 中国移动梧州分公司、 中国电信梧州分公司、 中国联通梧州分公司、
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	广西广电网络梧州分公司、广西桂信达网络工程有限公司
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
8			08	电视井盖	有线电视地下专用管线的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	广西广电网络梧州分公司、市文化广电体育和旅游局
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
9			09	网络井盖	标有网络信息、网络通讯、网络、信息等字样的网络地下专管线的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	中国移动梧州分公司、中国电信梧州分公司、中国联通梧州分公司、广西广电网络梧州分公司、市文化广电体育和旅游局、市通信发展管理办公室
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
10			11	燃气井盖	标有煤、煤气、燃、天等字样的地下燃气管道的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	市城市管理监督局（市燃气管理处）、梧州深燃天然气有限公司、梧州中金燃气有限公司、其他权属责任单位
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
11			12	公安井盖	标有公安、公安交管等字样的地下管线的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	市公安局
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
12			13	消防设施 (消防栓)	消防和扑救火灾的专用设备。含消防栓、消防龙头等消防设施及其附属的所有设施	喷水、溢流	1 工作日	止水并修复	市消防救援支队、梧州粤海江河水务有限公司、梧州市东泰国有资产经营有限公司水务分公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						破损、锈蚀、缺件影响使用	5 工作日	修复	
						设施被围占、埋压	3 工作日	恢复	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
13			14	园林井盖	设置在绿地范围内用于绿地养护的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	市城市管理监督局（市公园管理处、市太和公园、市玫瑰湖公园管理站）、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
14			15	信号灯电源井盖	各种交通设施井盖，包含信号灯电源、道路交通监控探头、交通传感器等的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	市公安局、市城建投资发展集团有限公司
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
15			16	邮政井盖	标有邮政等字样的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	市邮政管理局
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
16			17	电缆井盖	标有电缆、电缆井等字样的井盖(含电缆	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	梧州供电局、广西新电力投资集团梧州供电

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
17					沟盖)	破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	有限公司、 其他权属责任单位
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
			18	化粪池井盖	化粪池上的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	各城区政府、 各园区
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
18			22	特殊井盖	其他专业部门设置的井盖或多种设施共用管沟的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	相关权属责任单位
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
19						翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
			23	不明井盖	现场调查无法判明类型或权属的井盖	缺失、移位、开裂、弹跳、存在安全隐患	4 紧急工作时	围护、恢复	市城市管理监督局、各城区政府、各园区、市通信发展管理办公室
						破损超过 25 平方厘米	6 工作时	修复	
20			25	供水器	饮用和绿化的供水设备，含洒水车供水器和园林绿化供水器、	翘跛高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						井盖及其周围路面 25 厘米*25 厘米范围内出现沉陷、凸起或破损，井框与路面的高低差大于 2 厘米	7 工作日	修复	
						破损、漏水、锈蚀、功能缺失影响使用	5 工作日	修复	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、梧州粤海江河水务有限公司、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
					取水点等	不洁	1 工作日	清洁	市城建投资发展集团有限公司、梧州市东泰国有资产经营有限公司水务分公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
21			27	通信交接箱	通信运营商所设置的交接箱（间），以及有线、广电通信交接箱和通信交接闸	破损、倾斜、箱体锈蚀、门未关	4 工作日	修复	市通信发展管理办公室、中国移动梧州分公司、中国电信梧州分公司、中国联通梧州分公司、广西广电网络梧州分公司、广西桂信达网络工程有限公司
						外观不洁	1 工作日	清洁	
22			28	电力设施	用于供电的附属设施。含派接箱、电闸箱、开闭器等	短路、故障（有安全隐患）	4 紧急工作时	围护、恢复	梧州供电局、广西新电力投资集团梧州供电有限公司、各城区政府、各园区其他权属责任单位
						破损、缺失、箱体锈蚀	4 工作日	修复	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
23			29	电力设施标识牌	用于标识电力设施位置，起警示作用的指	设施破损、缺失、变形、倾斜及内容错误	3 工作日	修复	梧州供电局、广西新电力投资集团梧州供电

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
					示牌	外观不洁	1 工作日	清洁	有限公司、 其他权属责任单位
24			30	电力立杆	用于架设电力线、固定电力设施的立杆	倾斜（有安全隐患）、倒伏	4 紧急工作时	消除安全隐患、恢复	梧州供电局、 广西新电力投资集团梧州供电有限公司、 其他权属责任单位
						废弃	7 工作日	拆除、恢复路面	
						破损	7 工作日	修复	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
25			31	通信立杆	用于架设通信线、固定通讯设施的立杆	倾斜（有安全隐患）、倒伏	4 紧急工作时	消除安全隐患、恢复	市通信发展管理办公室、 中国移动梧州分公司、 中国电信梧州分公司、 中国联通梧州分公司、 广西广电网络梧州分公司、 广西桂信达网络工程有限公司
						废弃	7 工作日	拆除、恢复路面	
						破损	7 工作日	修复	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
26			33	特殊立杆	其他专业部门设置的立杆	倾斜（有安全隐患）、倒伏	4 紧急工作时	消除安全隐患、恢复	相关权属责任单位
						废弃	7 工作日	拆除、恢复路面	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
27						破损	7 工作日	修复	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
			34	不明立杆	现场调查无法判明类型或权属的立杆	倾斜（有安全隐患）、倒伏	4 紧急工作时	消除安全隐患、恢复	市通信发展管理办公室、各城区政府、各园区
						废弃	7 工作日	拆除、恢复路面	
						破损	7 工作日	修复	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
			35	旗杆	用于悬挂旗帜的立（斜）杆，包括基座	倾斜（有安全隐患）、倒伏	4 紧急工作时	消除安全隐患、恢复	各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						废弃	7 工作日	拆除、恢复路面	
破损	7 工作日	修复							
外观不洁	1 工作日	清洁							

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
29			36	输油（气）标志	含输油（气）标志桩、标石	设施破损、缺失、变形、倾斜及内容错误	7 工作日	修复	中石化梧州分公司、中石油梧州分公司、市城市管理监督局（市燃气管理处） 梧州深燃天然气有限公司、梧州中金燃气有限公司、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
30			37	路灯	安装在公共场所用于照明的设施。含路灯杆、灯罩、底座及其配套附属设施	倾斜（有安全隐患）、倒伏	5 工作日	消除安全隐患并修复	市城市管理监督局（市路灯管理处、市太和公园、市玫瑰湖公园管理站）、市水利局、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区
						破损、缺亮、缺失	5 工作日	修复	
						长明	2 紧急工作时	修复关闭	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
31			38	地灯	埋设在地面的照明灯。含全部埋设在地下和部分灯体在地上的地灯及其附属设施	破损、缺失、缺亮、废弃	3 工作日	修复、拆除	市城市管理监督局（市路灯管理处、市太和公园、市玫瑰湖公园管理站）、市城建投资发展集团有限公司、市公安局、各城区政府、各园区
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
32			39	景观灯	用于美化，装饰建筑物、桥梁、树木等的灯。含景观灯、射灯及其附属设施	破损、缺失、缺亮、倾斜、废弃	3 工作日	修复、拆除	市城市管理监督局（市路灯管理处、市公园管理处、市太和公园、市玫瑰湖公园管理站）、各城区政府、各园区
						外观不洁	1 工作日	清洁	
33			41	电话亭	提供电话服务的公共设施	破损、锈蚀、附属设施缺失、不能正常使用、废弃	7 工作日	修复、拆除	市通信发展管理办公室、中国移动梧州分公司、中国电信梧州分公司、中国联通梧州分公司、广西广电网络梧州分公司
						外观不洁	1 工作日	清洁	
34			42	邮筒	提供邮政服务的公共设施	破损、锈蚀、设施缺失、废弃	7 工作日	修复、拆除	市邮政管理局
						外观不洁	1 工作日	清洁	
35			44	售货亭	售卖商品的亭子。含牛奶亭、福利彩票亭、体育彩票亭、食品销售亭及其附属设施	破损、锈蚀、设施缺失、废弃	7 工作日	修复、拆除	各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
36			45	自动售货机	自动出售商品的设备	破损、锈蚀、设施缺失、废弃	7 工作日	修复、拆除	各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
37			46	户外健身设施	设置在户外，用于健身的体育器械。含健身设施及其附属设施、儿童游乐设施	破损、锈蚀、附属设施缺失、废弃	4 工作日	修复、拆除	各城区政府、各园区、市文化广电体育和旅游局、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
38			47	高压线铁塔	用于架设高压电线的铁塔	倾斜、线路短路等（有安全隐患）	4 紧急工作时	围护、恢复	梧州供电局、广西新电力投资集团梧州供电有限公司
						破损、锈蚀、附属设施缺失、废弃	5 工作日	修复、拆除	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
39			48	变压器（箱）	电力变压设施	破损、锈蚀、设施缺失、废弃	5 工作日	修复、拆除	梧州供电局、广西新电力投资集团梧州供电有限公司、各城区政府、各园区
						外观不洁	1 工作日	清洁	
40			49	燃气调压站（箱）	用于天然气、人工煤气、液化石油气等非腐蚀性气体压力调节、稳压、控制计量、远程监测的设备。含燃气调压器、燃气调压箱、燃气调压柜、燃气调压站	破损、锈蚀、设施缺失、废弃	5 工作日	修复、拆除	市城市管理监督局（市路灯管理处）、梧州深燃天然气有限公司、梧州中金燃气有限公司、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
41			50	监控电子眼	安装在公共场所的电子监控设备。含各种监控探头及附属设施	破损、倾斜、锈蚀、缺失、废弃	5 工作日	修复、拆除	市公安局、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
42			51	治安岗亭	公安部门设立的岗亭	破损、锈蚀、设施缺失、废弃	5 工作日	修复、拆除	市公安局
						外观不洁	1 工作日	清洁	
43			52	休息亭	供休息或避雨的亭子	破损、锈蚀、附属设施缺失、废弃	10 工作日	修复、拆除	各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
44			54	充电桩	用于车辆充电的固定设备	破损、锈蚀、附属设施缺失、废弃	3 工作日	修复、拆除	各城区政府、各园区、市供电局、广西新电力投资集团梧州供电有限公司、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
45	02	道路交	56	跨河管道	跨越沟渠、河道的各类架空管道	管线锈蚀及附属设施破损、缺失	10 工作日	修复	梧州供电局、 市城市管理监督局（市市政工程管理处）、 梧州深燃天然气有限公司、 梧州粤海江河水务有限公司、 市城建投资发展集团有限公司、 梧州市东泰国有资产经营有限公司水务分公司、 其他权属责任单位
46			57	露天燃气管道	用于输送燃气的露天管道	管线锈蚀及附属设施破损、缺失	5 工作日	修复	市城市管理监督局（市燃气管理处）、 梧州深燃天然气有限公司、 梧州中金燃气有限公司、 其他权属责任单位
47			99	挡雨棚	用于挡雨遮阳的设施	破损、锈蚀、附属设施缺失、废弃	5 工作日	修复、拆除	市公安局、 其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
48	02	道路交	01	停车场	经许可停放车辆的场所,包括地面停车场、桥孔、路边等	停车场场地及设施明显破损、坑洼	10 工作日	修复	市住房和城乡建设局、 市城建投资发展集团有限公司、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
49		通设施				标识缺失、错误	5 工作日	修复	各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						环境脏乱	1 工作日	清扫保洁	
			02	立体车库	在公共场所设置的立体停车场所和设施	停车场场地及设施明显破损、坑洼	10 工作日	修复	市住房和城乡建设局、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						标识缺失、错误	5 工作日	修复	
						环境脏乱	1 工作日	清洁	
			04	公交站亭	供乘客上下车而设置的固定停车点，含公交站、亭、场、牌及其附属设施	破损、锈蚀、设施缺失	5 工作日	修复	市交通运输局、市城建投资发展集团有限公司、市城市管理监督局（市市政工程管理处）、各城区政府、各园区
50						设施及站台不洁	1 工作日	清扫保洁	
51			05	出租车站牌	标有出租车停靠点等字样的标识牌	设施破损、缺失、变形、倾斜及内容错误、废弃	5 工作日	修复、拆除	市交通运输局、市城建投资发展集团有限公司
						外观不洁	1 工作日	清洁	
52			07	地下通道	在城市地面下修建的	地面、墙面及附属设施破损	5 工作日	修复	市城市管理监督局（市市政工

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
					供人行走的通道	环境脏乱	1 工作日	清扫保洁	程管理处）、 各城区政府、 各园区
					积水	1 工作日	清除		
53			09	跨河桥	跨越河流的桥梁	桥体损坏、沉降、变形	15 工作日	消除安全隐患、修复	市城市管理监督局（市市政工程管理处）、 市城建投资发展集团有限公司、 各城区政府、 各园区
						附属设施异常变化、损坏、缺陷、明显锈蚀等	5 工作日	修复	
						设施及环境不洁	1 工作日	清扫保洁	
54			10	交通标志牌	起交通引导作用的指示牌，包括无障碍设施指示牌、公安交警指示牌、交通反光镜等	设施破损、缺失、变形、倾斜及内容错误、废弃	5 工作日	修复、拆除	市公安局、 市城建投资发展集团有限公司
						外观不洁	1 工作日	清洁	
55			11	限高架标志	在桥梁、涵洞等处设置的道路通行最高限额的道路警示标志	设施破损、缺失、变形、倾斜及内容错误、废弃	5 工作日	修复、拆除	市交通运输局、 市公安局、 市城市管理监督局（市市政工程管理处）、 各城区政府、 各园区
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
56			12	路名牌	标注道路名称的标牌	设施破损、缺失、变形、倾斜及内容错误、废弃	5 工作日	修复、拆除	市城建投资发展集团有限公司、 市民政局、 市城市管理监督局、 市公安局、 各城区政府
						外观不洁	1 工作日	清洁	
57			13	地名牌	标注地名标牌	设施破损、缺失、变形、倾斜及内容错误、废弃	5 工作日	修复、拆除	市公安局、 各城区政府、 各园区
						外观不洁	1 工作日	清洁	
58			14	交通信号灯	安装在道路两旁指挥车辆和行人通行的信号装备，通常也称红绿灯	破损、缺失、倾斜、锈蚀	5 工作日	修复	市公安局、 市城建投资发展集团有限公司
						故障、缺亮	1 工作日	修复	
						外观不洁	1 工作日	清洁	
59			15	交通信号设施	除交通信号灯外的其他交通信号设施，包括信号灯电源箱、信号灯机箱、交通控制箱等	破损、缺失、倾斜、锈蚀	5 工作日	修复	市公安局、 市城建投资发展集团有限公司
						外观不洁	1 工作日	清洁	
60			16	交通岗亭	用于指挥道路交通的亭子	破损、锈蚀、附属设施缺失	10 工作日	修复	市公安局
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
61			17	交通护栏	用于分隔道路功能的设施，含人行分隔设施、机动车非机动车分隔设施、路中分隔设施、交通隔离桩等	破损、锈蚀、脱落、缺失、移位、废弃	5 工作日	修复、拆除	市公安局
						外观不洁	1 工作日	清洁	
62			18	防撞桶	放置在道路的转弯、出入口、收费口及其他需要隔离或防撞的危险地段的路面上，起安全隔离、警示、预防碰撞并能在发生碰撞时起缓冲作用，吸收并降低碰撞冲击力的设施	破损、移位、反光条破损、废弃	10 工作日	修复或拆除	市公安局、 市城建投资发展集团有限公司、 其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
63			19	安全岛	设置在往返车道之间，供行人横穿道路临时停留的交通岛	破损、移位、废弃	5 工作日	修复、清除	市公安局、 市城建投资发展集团有限公司、 市城市管理监督局（市市政工程管理处）
						外观不洁	1 工作日	清洁	
64			20	人行横道桩	设置在往返车道之间，保护行人横穿道路安全的设施，含交通隔离墩	破损、脱落、缺失、移位、反光条破损、废弃	3 工作日	修复、清除	市城市管理监督局（市市政工程管理处）、 市城建投资发展集团有限公司、
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
									各城区政府、各园区
65			21	便道桩	设置于便道上，用于防止机动车驶入便道的设施	破损、脱落、缺失、移位、反光条破损、废弃	3 工作日	修复、清除	市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区
					外观不洁	1 工作日	清洁		
66			22	柔性隔离体	设置于导流带边缘，分割车道的柔性柱状设施	破损、脱落、缺失、移位、反光条破损、废弃	5 工作日	修复、清除	市公安局、各城区政府、各园区
					外观不洁	1 工作日	清洁		
67			23	道路信息显示屏	显示道路信息的设施，含电子告示牌、交通诱导屏等	设施破损、断字缺亮、倾斜	5 工作日	修复	市公安局、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
					外观不洁	1 工作日	清洁		
68			25	非机动车停放点	用于停放非机动车的场所	设施破损、锈蚀	5 工作日	修复	市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
					环境脏乱	1 工作日	清扫保洁		
69			26	自行车租赁点	设置用于公用自行车租赁的场所	设施破损、锈蚀、功能缺失	5 工作日	修复	各城区政府、各园区、市城市管理监督局、其他权属责任单位
					环境脏乱	1 工作日	清扫保洁		

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
70	03	市容环境	27	存车支架	用于存放非机动车的设施	破损、锈蚀	5 工作日	修复	各城区政府、各园区、其他权属责任单位
71			30	水域标示牌	用于标识水域，起警示作用的标牌	破损、倾斜、锈蚀、内容错误或不完整	5 工作日	修复	各城区政府、各园区、市生态环境局、市水利局、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
72			31	港监设施	安装在河道上用于指示船运的设施	破损、锈蚀、指示内容有误	10 工作日	修复	梧州航道养护中心、市水利局、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
73			99	减速带	安装在道路上使经过的车辆减速的设施	破损、缺失、移位	5 工作日	修复	市公安局、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区
74	03	市容环境	01	公共厕所	设置在公共场所的厕所，包括临时、移动厕所	立面破损、设施破损、缺失或不能正常使用	4 工作日	修复	各城区政府、各园区、市城市管理监督局、市文化广电体育和旅游局、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
		设施				环境脏乱、有异味	1 工作日	清扫保洁	市林业局、 中石油梧州分公司、 中石化梧州分公司、 其他权属责任单位
75			02	公厕指示牌	用于指示公厕位置的 标牌	设施破损、缺失、变形、倾斜 及内容错误	3 工作日	修复	各城区政府、 各园区、 其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
76			03	化粪池	用于存放粪便的地下 池子，含公厕及居民 区化粪池	盖板缺失、移位	4 紧急工作时	围护、恢复	各城区政府、 各园区、 其他权属责任单位
						盖板破损、开裂且影响使用	5 工作日	修复	
						污物外泄	1 工作日	清理	
77			04	垃圾间 （楼）	用于临时存放生活垃 圾的固定建构物， 含垃圾中转站、密闭 式清洁站	破损、门窗缺失	3 工作日	修复	各城区政府、 各园区、
						环境脏乱、异味严重	1 工作日	清扫保洁	
78			05	垃圾箱	安装在公共场所供人 放置垃圾的容器，包 括可移动的垃圾箱、 果皮箱等	破损、倾斜、锈蚀、缺失，分 类标识破损、缺失、不正确	3 工作日	修复	市城市管理监督局（市环境卫 生管理处）、 各城区政府、 各园区、 其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
79			06	户外广告	设置在户外,以灯箱、霓虹灯、电子显示装置、展示牌、条幅等为载体的广告设施	破损、倾斜、存在安全隐患、断字缺亮	7 工作日	修复	市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
80			07	牌匾标识	以灯箱、霓虹灯、展示牌等为载体显示单位名称、字号和标志的设施	破损、倾斜、内容有误	7 工作日	修复	各城区政府、各园区、市城建投资发展集团有限公司、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
81			08	宣传栏	用于公益宣传的设施,包括阅报栏、公共告示栏、便民服务栏等	破损、倾斜、锈蚀、内容有误	7 工作日	修复	各城区政府、各园区、市城建投资发展集团有限公司、梧州日报社、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
82			09	气象监测站	用于气象监测的设施	破损、设施缺失	10 工作日	修复	市气象局
						外观不洁	1 工作日	清洁	
83			10	环保监测站	用于环境保护的监测点和设施,含大气、噪声自动监测点	破损、设施缺失	10 工作日	修复	市生态环境局
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
84			11	污水口监测站	用于污水排放监测的站点	破损、设施缺失	5 工作日	修复	市生态环境局
						环境脏乱	1 工作日	清扫保洁	
85			12	污水检测器	用于自动监测污水水质、水量的设备	破损、设施缺失	5 工作日	修复	市生态环境局
						外观不洁	1 工作日	清洁	
86	04	园林绿化设施	01	古树名木	由主管部门认定的，属国家珍稀、具有重要历史、人文、景观、生态价值和纪念意义并挂牌的树木	支撑设施破损	2 工作日	修复	市城市管理监督局（市公园管理处、市园林绿化工程处）、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						枯死、倾斜、倒伏、断枝	3 工作日	围护并消除安全隐患	
87			02	行道树	栽植在道路两侧及分车带的树木	缺株 、支撑设施破损	4 工作日	恢复	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区
						枯死、倾斜、倒伏、断枝	2 工作日	消除安全隐患并修复	
						未及时修剪影响人行道行人通行	4 工作日	修剪	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
88			03	独立树	有良好方位意义或著名的单棵树	缺株 、支撑设施破损	4 工作日	恢复	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、 市林业局、 各城区政府、 各园区、 其他权属责任单位
						枯死、倾斜、倒伏、断枝	2 工作日	消除安全隐患并修复	
						未及时修剪影响人行道行人通行	4 工作日	修剪	
89			04	护树设施	设置在树穴周围用于保护树木的设施，含树池箅子、护树围栏等	破损、脱落、缺失	4 工作日	修复	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、 市城建投资发展集团有限公司、 各城区政府、 各园区
						外观不洁	1 工作日	清洁	
90			05	花架花钵	用于安放花草、美化环境的设施	破损、缺失	4 工作日	修复	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、 市城建投资发展集团有限公司、 各城区政府、 各园区
						外观不洁	1 工作日	清洁	

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
91			06	雕塑	街头、广场、绿地等处设立的造型艺术品，含假山石、园林建筑小品、各式盆景等	破损、锈蚀、倾斜	7 工作日	修复	市水利局、 市文化广电体育和旅游局、 市城市管理监督局（市路灯管理处） 各城区政府、 各园区、 其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
92			07	街头座椅	街头、广场等处设立的供行人休息的桌椅	破损、锈蚀、倾斜、缺失	7 工作日	修复	市城建投资发展集团有限公司、 各城区政府、 各园区、 其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
93			08	绿地护栏	绿地周围用于保护绿地而设置的栏杆	破损、锈蚀、倾斜、缺失	4 工作日	修复	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、 市城建投资发展集团有限公司、 各城区政府、 各园区、 其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
94			09	绿地附属设施	在绿地上设立的有关设施，包括绿化喷	破损、锈蚀、倾斜、缺失	4 工作日	修复	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
					灌、音响等设施	外观不洁	1 工作日	清洁	市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区
95			10	喷泉	人工修筑的喷水设施	破损、功能缺失、漏水	3 工作日	修复	各城区政府、各园区、市城市管理监督局（市路灯管理处）其他权属责任单位
						池水不洁、外观不洁	1 工作日	清洁	
96			99	绿地	需要养护的草坪或用于种植成片花草的公共区域	泥土裸露、枯死、缺绿、杂草丛生	3 工作日	修复	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
97	05	其他部件	01	人防工事	用于掩蔽人员、物资和防空袭的战备设施	地面及附属设施破损、通道不畅	7 工作日	修复	市住房和城乡建设局、各城区政府、其他权属责任单位
						环境脏乱	1 工作日	清扫保洁	
98			03	车辆加油（气、电）	为车辆加油、加气和充电的场所	破损存在安全隐患	2 紧急工作时	清除安全隐患	中石油梧州分公司、中石化梧州分公司、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
99				站		设备以及附属设施锈蚀、移位、破损、缺失	5 工作日	修复	市应急管理局、各城区政府、各园区、
						环境脏乱	1 工作日	清扫保洁	市住房和城乡建设局、市城市管理监督局、市市场管理监督局、市工业和信息化局、市消防救援支队、其他权属责任单位
			04	液化气站	煤气、液化气、天然气供应站	破损存在安全隐患	2 紧急工作时	清除安全隐患	市城市管理监督局（市燃气管理处）、
						设备以及附属设施锈蚀、移位、破损、缺失	5 工作日	修复	梧州深燃天然气有限公司、梧州中金燃气有限公司、
						环境脏乱	1 工作日	清扫保洁	其他权属责任单位
			100	05	重大危险源	危险物质的生产、加工及使用等的直接场所,包括化学危险品、易燃易爆品等销售点	存在安全隐患	2 紧急工作时	清除安全隐患
警示标志破损、缺失	3 工作日	修复					各城区政府、各园区、其他权属责任单位		

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	说明	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
101			06	水域附属设施	建设在水域周边的维护附属设施，包括堤坝、防洪闸、站、倒虹闸门井、抽水泵、橡胶坝等。	破损、缺失	4 工作日	修复	市水利局、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
102			07	水域护栏	安装在水域周边的隔离设施	破损、锈蚀、倾斜、缺失	4 工作日	修复	市水利局、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						外观不洁	1 工作日	清洁	
103			08	防汛墙	水域沿线用于挡水修建的墙体，包括护坡	破损、倾斜、垮塌	4 工作日	修复	市水利局、各城区政府、其他权属责任单位
104			09	文物古迹	由主管部门认定的，属国家珍稀，具有重要历史、人文、景观、纪念意义的建构筑物等	自然破损、垮塌	1 工作日	围护（设置安全警示标志）	市文化广电体育和旅游局、各城区政府、各园区、其他权属责任单位
						标识破损、缺失	5 工作日	修复	

七、梧州市城市管理事件立案条件、处置时限与结案条件

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
1	01	市容环境	01	私搭乱建	违法搭建的建筑物、构筑物或其他设施	1. 15个工作日内依法查处。 2. 按法定程序实施。	立案查处、拆除	各城区政府、各园区
2			02	店面无证装修	未经审批擅自进行店面装修	3 工作日	立案查处	各城区政府、各园区
3			03	违章接坡	擅自在城市管理道路上临时性接坡	3 工作日	清除、立案查处、拆除	各城区政府、各园区
					擅自在城市管理道路上固定接坡	5 工作日		
4			04	建筑物外立面不洁	沿街建筑物外立面脏乱差，外墙面脱落等现象	7 工作日	整改	各城区政府、各园区
5			05	临街阳台脏乱差	沿街建筑阳台脏乱差，阳台外吊挂、晾晒和摆放物品，平台和阳台堆放物品超出护栏高度现象	7 工作日	整改	各城区政府、各园区
6			06	擅自在临街的建筑物上挂彩旗	擅自悬挂彩旗、加装灯饰及其他装饰物	1 工作日	整改	各城区政府、各园区
7			07	沿街晾晒	在公共场所的树木、护栏、路牌、电线、电杆等设施上吊挂、晾晒物品	2 工作时	整改	各城区政府、各园区

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
8			08	擅自架设管线、杆线设施	未经审批擅自架设管线、杆线设施的行为	5 工作日	立案查处、拆除	各城区政府、各园区
9			09	空调外机低挂	沿街商家或住户悬挂空调外机低于标准高度 2.5 米，有脏乱差、滴水现象	7 工作日	整改、立案查处	各城区政府、各园区
10			10	暴露垃圾	公共场所未倒入垃圾容器内的生活垃圾	2 工作时	清除	各城区政府、各园区
11			11	积存垃圾渣土	长时间堆积的建筑垃圾、装修垃圾和泥土等	4 工作日	立案查处、清除	各城区政府、各园区
12			12	道路不洁	未及时处理的道路保洁问题	2 工作时	清理	各城区政府、各园区
13			13	道路破损	道路及其附属设施损坏、坑洼等	5 工作日	修复	市城建投资发展集团有限公司、市城市管理监督局（市市政工程管理处）、各城区政府、各园区
14			14	道路遗撒	运输车辆发生的遗撒现象	2 工作时	清理	各城区政府、各园区
15			15	沙（河）滩不洁	未及时处理的沙（河）滩上保洁问题	1 工作日	清理	市水利局、各园区、各城区政府
16			16	交通标线不清晰	交通标志线自然磨损缺失、施工造成的缺失、未按标准施划；废旧的标线未清除干净	5 工作日	整改	市公安局、各城区政府、各园区、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
								其他权属责任单位
17			17	绿地脏乱	绿地上存在垃圾、杂物	2 工作时	清理	各城区政府、各园区、市城市管理监督局（市公园管理处、市绿化工程处、市太和公园、市玫瑰湖公园管理站）
18			18	绿化弃料	未及时清理栽培修剪树木、花草或者花卉等产生的枝叶、泥土的现象	2 工作时	清理	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区
19			19	非装饰性树挂	擅自悬挂、捆绑于行道树、沿街灌木上的杂物	2 工作时	清除	各城区政府、各园区
20			20	焚烧垃圾、树叶	违法焚烧垃圾、树叶	2 紧急工作时	制止、清除、立案查处	各城区政府、各园区
21			21	病虫害	绿植（园林树木）发生病虫害	6 工作日	治理	市城市管理监督局（市园林绿化工程处）、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
								各园区
22			22	非法伐树	未经审批砍伐或破坏树木	5 工作日	制止、整改、立案查处	各城区政府、各园区
23			23	河堤破损	河堤及其附属设施损坏、塌陷的现象	7 工作日	修复	市水利局、各城区政府、市城建投资发展集团有限公司、各园区
24			24	水域秩序问题	公共水域内毒鱼、炸鱼、电鱼及在非指定水域钓鱼、在公共水域露营、野炊等污染水质的旅游活动、在公共水域水面游泳及其它水上体育娱乐活动	3 工作日	制止、立案查处	市农业农村局、市水利局、各城区政府、各园区
25			25	水域不洁	水面上有明显漂浮垃圾，坡岸杂草丛生、堆放垃圾等	7 工作日	清除	市水利局、各园区、各城区政府
26			26	河道污染	河水黑臭	6 工作日	治理	市生态环境局、市水利局、各城区政府、各园区
27			27	油烟污染	餐饮业油烟乱排放	7 工作日	制止整改、立案查处	各城区政府、各园区

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
28			28	商业噪音	在商业经营活动中采取高噪音的方式招揽顾客，影响居民生活	4 工作时	制止、立案查处	市公安局
29			29	露天烧烤	擅自在户外进行烧烤活动	4 工作时	制止、立案查处	各城区政府、各园区
30			30	乱倒乱排污水、废水	在公共场所乱倒乱排污水、废水的现象	2 工作日	制止、立案查处	各城区政府、各园区
31			31	餐厨垃圾遗撒和污染	回收餐厨垃圾过程中造成的遗撒和道路污染问题	4 工作时	清除、立案查处	各城区政府、各园区
32			32	非正规垃圾填埋场	未按规定建设和运行的垃圾填埋场	5 工作日	立案查处	各城区政府、各园区、市住房和城乡建设局、市生态环境局
33			33	乱丢弃医疗废物	在非贮存地点倾倒、堆放医疗废物或者将医疗废物混入其他废物和生活垃圾	2 工作日	消除、立案查处	市生态环境局、各城区政府、各园区
34			34	废弃车辆	长期停放在城市道路范围内明显无人使用的车辆	15 工作日	拖移	市公安局、各城区政府、各园区
35			35	废弃家具设备	长期占道摆放无人使用的家具、设备	4 工作日	清除	各城区政府、各园区
36			36	乱堆物堆料	未经许可在公共场地乱堆放物料的现象	1 工作日	清除	各城区政府、各园区
37			37	动物尸体	公共场所发现动物尸体未能及时清理的	6 工作时	清除	各城区政府、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
					现象			各园区
38			38	擅自饲养家禽家畜	擅自饲养家禽家畜	2 工作日	整改	各城区政府、各园区
39			94	私设地钉、地锁	道路有安全隐患的地钉，在非固定车位随意设置或安装地钉、地锁	7 工作日	拆除、恢复	各城区政府、各园区
40			93	其他市容环境事件	未列入上述内容且影响市容环境的市容市貌问题	7 工作日	整改、立案查处等	根据实际情况确定
41	02	宣传广告	01	非法小广告	公共场所内、公共设施上非法张贴、喷涂、手写的各类广告及乱涂乱画现象	1 工作日	清除	各城区政府、各园区、其他权属责任单位
42			02	街头散发广告	在公共场地散发广告的现象	2 工作时	制止	各城区政府、各园区
43			03	违规户外广告	未经许可设置以灯箱、霓虹灯、电子显示装置、展示牌等为载体形式的户外广告设施	7 工作日	清除、立案查处	各城区政府、各园区
44			04	广告语言文字不规范	广告语言文字明显违反《国家通用语言文字法》及其他相关规章	7 工作日	整改、立案查处	市市场监督管理局、各城区政府、各园区、市城建投资发展集团有限公司、其他权属责任单位
45			05	户外广告设置位置不合理	妨碍生产、生活，损害城市市貌、建筑物形象及遮挡交通标志、标牌、信号灯等现	4 工作日	立案查处、拆除	各城区政府、各园区

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
					象，影响市政公共设施使用等情况			
46			06	违规牌匾标识	违规设置以灯箱、霓虹灯、展示牌等形式显示单位名称、字号和标志的设施	5 工作日	整改、立案查处	各城区政府、各园区
47			07	违规标语宣传品	擅自张贴悬挂标语、条幅、气球直幅等	1 工作日	整改、立案查处	各城区政府、各园区
48			99	其他宣传广告事件	未列入上述内容且影响市容环境的宣传广告问题	7 工作日	整改、立案查处等	根据实际情况确定
49			01	施工扰民	未按规定时间或无午、夜间施工许可证施工产生噪音、光污染等扰民现象	1 工作日	制止、立案查处	各城区政府、各园区、市住房和城乡建设局、市生态环境局
50			02	施工占道	未经审批占用市政道路不规范围挡或存在安全隐患	1 工作日	制止清除、立案查处	各城区政府、各园区
51			03	无证掘路	未经许可挖掘道路、绿地、广场等市政基础设施	2 工作日	恢复、立案查处	各城区政府、各园区
52			04	工地扬尘	施工过程中未落实“九个百分百”工地管理责任，未采取有效维护等防尘措施造成扬尘现象	2 工作日	制止、立案查处	市住房和城乡建设局、市城建投资发展集团有限公司、各城区政府、各园区
53			05	施工废弃料	施工后未及时清运的建筑垃圾、工程渣土等废弃料	2 工作日	清除	各城区政府、各园区、

序号	大类 代码	大类 名称	小类 代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
								市住房和城乡建设局
54			06	工地物料乱堆放	物料堆放侵占道路、绿地等	2 工作日	清除	各城区政府、 各园区、 市住房和城乡建设局
55			07	施工工地围挡问题	建设工地周围围挡不规范	4 工作日	整改	市住房和城乡建设局、 各城区政府、 各园区
56			08	施工工地 道路未硬化	工地出入口路面未硬化	4 工作日	整改	市住房和城乡建设局、 各城区政府、 各园区
57			09	施工工地 出入口道路 破损	道路坑洞、碎裂等	4 工作日	修复	市住房和城乡建设局、 各城区政府、 各园区
58			11	渣土运输 车辆未安装 密闭装置	未按规定进行密闭运输的	5 工作日	安装密闭装置 、立案查处	市住房和城乡建设局、 市公安局、 市交通运输局、 各城区政府、 各园区
59			12	施工工地 车轮夹带	未按规范做到出场清洗，带泥出场	2 工作日	清理、立案查 处	市住房和城乡建设局、 各城区政府、 各园区
60			99	其他施工管理事件	未列入上述内容且影响市容环境的施工 管理问题	5 工作日	制止、整改、 立案查处等	根据实际情况确定

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
61	04	街面秩序	01	无照经营游商	在城市公共场所流动经营的摊贩	4 工作时	查处	各城区政府、各园区
62			02	早（夜）市管理问题	超时间、超范围的早餐、夜宵经营点；环境卫生脏乱差问题。	4 工作时	制止、立案查处	各城区政府、各园区
63			03	流浪乞讨	在城市道路、公共场所露宿、乞讨	4 工作时	劝离、提供救助	市公安局、市民政局、各城区政府、各园区
64			04	占道废品收购	在城市道路、公共场所堆放收购物品	4 工作时	消除、立案查处	各城区政府、各园区
65			05	店外经营	超出门窗外摆放经营物品	4 工作时	制止、立案查处	各城区政府、各园区
66			06	占道经营	在城市道路经营	4 工作时	制止、立案查处	各城区政府、各园区
67			07	黑车拉客	无证从事营运拉客，含无证人力三轮车	6 工作时	制止、立案查处	市公安局、市交通运输局、各城区政府、各园区
68			08	非法出版物销售	经营销售非法出版物品	6 工作时	制止、立案查处	市文化广电体育和旅游局、市市场监督管理局、梧州市新闻出版局、其他权属责任单位
69			09	机动车乱停放	机动车违章停放影响通行	4 工作时	制止、立案查处	市公安局

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
70			10	非机动车乱停放	超出停车区域摆放或影响通行	6 工作时	制止、立案查处	市公安局
71			99	共享（电）单车管理	未按规定停放，车辆存在脏污损坏等现象	1 工作时	整改	市城市管理监督局、市交通运输局、市公安局、各准入运营企业
72			98	其他街面秩序事件	未列入上述内容且影响市容环境的街面秩序问题	6 工作时	制止、立案查处	根据实际情况确定
73	05	突发事件	01	供水管道破裂	水管破裂	1 紧急工作时	止水	梧州粤海江河水务有限公司、梧州市东泰国有资产经营有限公司水务分公司各城区政府、各园区
74			02	燃气管道破裂	管道破裂	1 紧急工作时	关闭阀门消除安全隐患	市城市管理监督局（市燃气处）梧州深燃天然气有限公司、其他权属责任单位

序号	大类 代码	大类 名称	小类 代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
75			03	排水管道堵塞	排水不畅、满溢	6 工作时	疏通	市城市管理监督局（市市政 工程管理处）、 各城区政府、 各园区、 梧州粤海环保发展有限公 司、 梧州市华鸿污水处理有限 公司、 其他权属责任单位
76			05	路面塌陷	路面（边坡） 塌陷、下沉	1 紧急工作时	消除安全隐患	市城市管理监督局（市市政 工程管理处）、 市城建投资发展集团有限 公司、 各城区政府、 各园区
77			06	道路积水	道路无大面积积水影响通行的现象	1 工作日	抽排、消除	市城市管理监督局（市市政 工程管理处）、 市城建投资发展集团有限 公司、 各城区政府、 各园区
78			08	架空线缆脱落	破损、下垂、影响安全	6 工作时	修复	市供电局、 广西新电力投资集团梧州 供电有限公司、

序号	大类代码	大类名称	小类代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
								中国移动梧州分公司、 中国电信梧州分公司、 中国联通梧州分公司、 广西广电网络梧州分公司、 梧州市通信发展管理办公室、 各城区政府、 各园区
79			99	山体滑坡	山体滑坡影响安全及通行	1 工作日	清除、 消除安全隐患	市自然资源局、 各城区政府、 各园区
80			97	其他突发事件	未列入上述内容且影响市容环境的突发事件	1 工作日	消除安全隐患、 通报等	根据实际情况确定
81			01	违规高空悬吊作业	未采取安全防护措施, 违规进行高空悬吊作业	2 工作时	制止	市住房和城乡建设局、 市应急管理局、 各城区政府、 各园区
82	06	其他事件	02	临街屠宰	临街宰杀家禽、牲畜	2 工作时	制止	市场监督管理局、 市农业农村局、 各城区政府、 各园区
83			03	畜力车进城	畜力车进入市区道路上行驶	2 工作时	制止	市农业农村局、 各城区政府、

序号	大类 代码	大类 名称	小类 代码	小类名称	立案条件	处置时限	结案条件	责任主体
								各园区
84			04	门前（三包）脏乱	门前脏、乱、差	2 工作时	清理	各城区政府、 各园区
85			88	非装饰性吊挂	悬挂在各类杆路、线缆上的杂物	3 工作日	拆除	各城区政府、 各园区

附件 4

人员及设备配置要求

类型	配置要求
人员	<p>1. 项目管理人员 1 名：要求具有三年以上团队管理经验，仅负责本项目管理。</p> <p>2. 信息采集人员不少于 9 名：熟练操作信息采集器。</p> <p>3. 坐席人员不少于 6 名：熟练操作智慧城管平台。</p>
信息采集器	<p>1. 能运行智能终端通用的操作系统。</p> <p>2. 随机存储器（RAM）$\geq 8\text{GB}$，只读随机存储器（ROM）$\geq 128\text{GB}$。</p> <p>3. 扩展存储卡$\geq 32\text{GB}$，处理器主频$\geq 1.0\text{GHz}$。</p> <p>4. 分辨率$\geq 1920 \times 1080$ 像素。带有背光照明，亮度适应户外工作环境，支持触摸手写功能。</p> <p>5. 按键寿命符合 YD/T 1539 的规定。</p> <p>6. 配置分辨率不低于 800 万像素的内置摄像头，支持夜间、强光及多分辨率拍摄模式，具备自动对焦功能，能拍摄 30m 内静物的清晰图像。具备多张图像连续拍摄能力，宜支持录像和播放功能。宜内置闪光灯。</p> <p>7. 具有录音功能、支持免提通话。</p> <p>8. 设备正常工作状况下，电池连续使用时间需不低于 4h，宜配置备用移动电源。</p> <p>9. 具有导航定位功能，宜支持北斗导航定位。</p> <p>10. 宜具有防水、防尘、防震功能。</p> <p>11. 宜支持两张 SIM 卡同时处于待机状态（即双卡双待双模）的模式。</p> <p>12. 宜支持 4G 和 WIFI 模式。</p>
智能采集车	<p>1. 车身结构为 SUV，车身尺寸$\geq 4300\text{mm} \times 1800\text{mm} \times 1600\text{mm}$。</p> <p>2. 能源类型为油车，油箱容积$\geq 55\text{L}$，发动机$\geq 1.5\text{T}$ 或新能源车，纯电续航$\geq 300\text{km}$，电动机总功率$\geq 70\text{kW}$。</p> <p>3. 配备定位终端，可通过梧州市智慧城管平台对运营车辆的定位监控以及轨迹查询。</p> <p>4. 具有卫星导航系统及路况信息展示。</p> <p>5. 车内的电子控制单元、传感器等关键电子元件宜采用密封设计或封装在防水性能较好的外壳中。</p> <p>6. 可涉水深度宜不小于 400mm。</p> <p>7. 实现对传统城市管理中需要大量人力投入的街面秩序、市容环境等问题的巡查工作进行智能化升级：</p>

	<p>(1)综合监控：综合监控当日和当月的问题情况。</p> <p>(2)实时监测：系统自动发现的城市管理问题，第一时间在实时监测页面可以发出提醒。</p> <p>(3)系统管理：系统管理是保证系统正常运转的基础功能，维护系统的基础数据，主要包括组织机构数据维护、区域数据维护、用户的管理、摄像机的管理。</p> <p>(4)具体功能：与梧州市智慧城管平台兼容对接，实现城市管理问题的自动发现并自动上报至梧州市智慧城管平台，发现问题时自动在上报图片中标识出具体目标并在平台即时发出提醒，实现自动发现并上报。</p>
智能采集分析设备	<p>1. 像素≥ 200 万，CPU$\geq 3.4\text{GHz}4\text{c}/8$，内存$\geq 32\text{G}$，硬盘$\geq 4\text{T}$；</p> <p>2. 支持数字降噪，数字宽动态；</p> <p>3. 支持自动曝光响应算法，自动白平衡算法；</p> <p>4. 强化机械化智能巡查，提升数字化城市管理运行效率，通过部署智能采集车、自动识别采集分析服务终端等方式，快速有效的对非核心城区、边缘区域、高速路口等地方进行巡查，提高采集效率，实现不少于 15 类城市管理问题的自动发现并自动上报至梧州市智慧城管平台。</p> <p>5. 智能采集模式采集的工单信息可溯源，每次巡查附有相关记录资料用于监督检查，确保无遗漏、无主观意识影响，体现信息采集的公平、公正和权威性。</p>
无人机采集设备	<p>1. 主摄像头像素数≥ 4800 万，实时图传质量$\geq 1080\text{p}$；</p> <p>2. 可探测障碍物，支持多方向主动避障；</p> <p>3. 支持遥控器控制，续航≥ 30 分钟；</p> <p>4. 采用超轻型可折叠机身设计，且重量≤ 249 克；</p> <p>5. 面对城市信号干扰、层林遮挡等环境，信号表现稳定可靠，操控灵敏丝滑；</p> <p>6. 采集的图像画面噪点少，通过无人机可实现对封闭道路等区域涉及城市问题的低空航拍影像信息采集工作。</p>

附件 5

投标报价明细表

投 标 报 价 明 细 表

投标人全称（公章）：中国移动通信集团广西有限公司梧州分公司

项目编号及分标号：梧州市智慧城管平台信息采集与坐席员社会化购买服务(重)（WZZC2025-C3-990311-NNPZ）

供应商名称	报价(总价, 元)	交付时间、服务期	交付地点	备注
中国移动通信集团广西有限公司梧州分公司	2590000	交付时间为合同签订之日起15日历天内； 服务期为2年（2025年3月1日-2027年2月28日）。	梧州市区范围内采购单位指定地点。	无

附件 6

服务承诺

梧州市城市管理监督局：

为保证梧州市智慧城管平台信息采集与坐席员社会化购买服务（重）项目的顺利实施和正常运行，确保项目质量并达到预期目标，我方郑重作出以下承诺：

（一）项目采购内容承诺

组建一支 16 人的专业队伍，配备智能采集车 1 辆（配套智能采集设备、定位终端），配备信息采集器 10 台，配备无人机 2 台，为采购人提供“智慧城管”信息采集与工单闭环处置服务。

（二）项目服务内容承诺

1. 完成信息采集员、坐席员与项目管理员队伍的组建、相关制度的制定以及人员岗前培训等工作。

2. 在梧州建成区范围内建立智慧城市管理信息采集服务站，制定各项管理规章制度，环境优美干净有序。

3. 制定相关标准规范和工作制度，包括巡查上报、核实核查、专项普查、人员管理、考核评价等制度，避免发生与工作相关的吃拿卡要、弄虚作假等问题。

4. 负责信息采集员与坐席员的招聘、日常管理、安全管理、人员培训、遵纪守法教育、考核监督等各项工作，按时发放工资并按规定缴纳社会保险等。

5. 应严格遵守保密制度，不随意向任何单位和个人提供相关地图、数据等，如发生泄密事件将移送公安机关处理，构成犯罪的依法追究其刑事责任。

6. 依据国家、自治区、市相关城市管理标准，负责组织信息采集员以“智能设备巡检+人工采集”的方式，按照采购人要求对城市事件动态问题和城市部件变更等信息进行实时全面采集上报（城市管理事件、部件标准详见附件 3《梧州市智慧城市管理指挥手册》），对智慧城管平台通过“梧州啄木鸟”微信公众号等不同途径反馈的城市管理问题进行核实核查。

7. 提供自动识别采集分析服务。通过移动视频 AI 巡查等可实现自动识别上报的方式，快速高效地进行巡查采集，及时发现并上报各类城市管理问题。

8. 依据国家、自治区、市相关城市管理标准，负责组织坐席员以线上操作系统的方式，按照采购人要求对智慧城管平台的工单进行受理、派遣、处理反馈、结案等系列流程操作，对平台数据进行统计、整理、报告等。

9. 根据市城市管理监督局、市城市管理信息中心安排，提供专项普查服务；针对恶劣天气、突发事件、重大活动等紧急情况提供快速的普查服务。

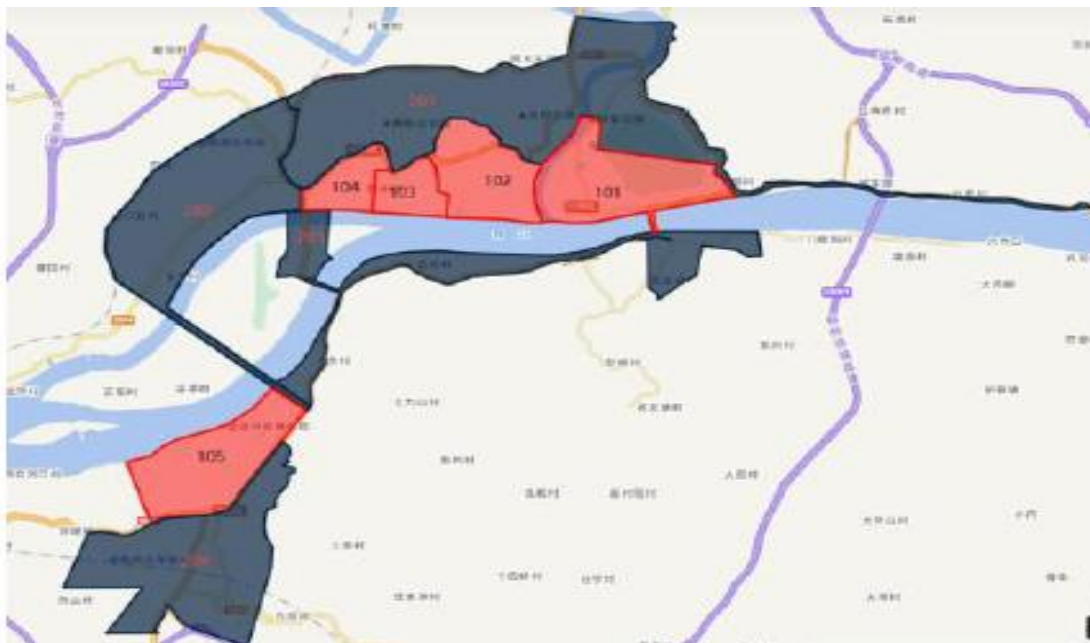
10. 对责任网格内力所能及的轻微市容环境脏乱问题实施简易处置。

11. 服从市城市管理监督局、市城市管理信息中心的监督、考核和业务指导，完成市城市管理监督局、市城市管理信息中心交办的其它工作任务。

（三）项目实施范围承诺

1. 本期项目信息采集范围：梧州市城区现有的建成区，包括长洲区、万秀区、龙圩区，共约 74.91 平方公里（面积根据实际数据进行调整），划分为 9 个工作网格，按照城市管理精细化等要求并结合实际工作情况将网格划分为两类：

一类工作网格区域（核心区）（5 个）：包括主次干道、旅游风景区周边、中心商业区、城市主要出入口、主要公共场所、背街小巷等；二类工作网格区域（4 个）：包括主次干道、商业区、背街小巷等。



2. 巡查路线要求：

主次干道：沿着道路一侧巡查，走到终点后沿另一侧返回巡查，需要兼顾道路中间（特别是绿化隔离带）。背街小巷或非封闭式小区：从支路一侧入另一侧出，重点巡查垃圾落地、路面破损、路灯缺失、井盖破损、乱堆乱放等问题。

重点区域：如汽车站、市场、火车站广场、旅游一条线、景区周边、市中心商业区等。以区域中心为圆心，区域最远处为半径，进行循环地毯式巡查。

3. 巡查时间：工作日早 8:00-晚 18:00 时，节假日、双休日及遇恶劣天气、突发事件、重大活动等临时安排的工作无条件服从，工作时间根据实际情况作相应调整。

4. 巡查频率：巡查频率结合区域特点、工单发生规律及工作要求等作相应调整，确保巡查区域问题及时发现、及时上报。

（四）机构与队伍组建承诺

1. 我公司如中标本项目会在合同签订之日起 15 日历天内，按要求在甲方所在地设置办公场地及履行本合同相适应的办公设备。

2. 本期招标服务外包人员：16 人的专业队伍，年龄均在 18 周岁-50 周岁之间，对不符合年龄段的人员，甲方有权要求更换。

3. 员工待遇：为推进队伍的规范化和职业化管理，确保队伍的稳定，我公司如中标将根据招标文件要求与信息采集员、坐席员及管理人员签订劳动合同，并承诺信息采集员、坐席员及管理人员应发工资不低于当年梧州市最低工资发放标准（如在合同执行期内，主管部门调整梧州市最低工资标准，风险由我公司自行承担），且同时我公司将为信息采集员、坐席员及管理人员按规定缴纳社会保障（五险）等各项费用，具体承诺如下：

（1）信息采集员、坐席员及管理人员应发工资不得低于当年梧州市最低工资发放标准（如在合同执行期内，主管部门调整梧州市最低工资标准，风险由我公司自行承担）。

（2）员工社保：社保五险（包括养老、医疗、失业、工伤、生育）按照梧州市人社部门规定的缴费政策和缴费基数、费率进行缴纳（具体情况按梧州市人社部门标准为准）。

（3）法定节假日加班费：全年法定节假日按劳动法规定（三倍工资）执行。

（4）夏季防暑降温：按照梧州市标准向信息采集员支付高温津贴。

（5）意外保险：本年度我公司正式进场开展工作后将为员工购买意外保险。

（五）自动识别采集分析服务承诺

强化机械化智能巡查，提升数字化城市管理运行效率，通过部署智能采集车、自动识别采集分析服务终端等方式，快速有效的对非核心城区、边缘区域、高速路口等地方进行巡查，提高采集效率，实现 20 类城市管理问题的自动发现并自动上报至梧州市智慧城管平台。智能采集模式采集的工单信息可溯源，每次巡查附有相关记录资料用于监督检查，确保无遗漏、无主观意识影响，体现信息采集的公平、公正和权威性。

1. 智能采集车要求

(1) 每天在建成区 74.91 平方公里的有效网格范围区域内履行职责，依照不同区域、主次干道、重点部位、采集难点等几方面安排巡查路线，每月巡查里程 800 公里，可通过梧州市智慧城管平台实现车辆定位和行驶轨迹等信息的查询。

(2) 智能采集设备需实现与梧州市智慧城管平台兼容对接，实现城市管理问题的自动识别、自动上报，具备恶劣天气采集功能，具备对恶劣天气造成的道路积水、城市绿化及附属设施的应急专项巡查工作能力。

(3) 智能采集车（包含智能采集设备、定位终端等）由成交单位根据项目需求自行配备并管理，如有损坏、故障或使用行为不当造成的违章及事故等由投标人承担；

(4) 成交方需开发车载智能采集设备、车载定位终端等智能设备与梧州市智慧城管平台对接的全部接口，所需费用已包含在项目预算内，接口应为通用型，服务期满后接口的知识产权及所有权等无偿归采购方所有。

2. 其他形式的自动识别采集分析服务承诺

利用设备智能分析的快速性、便捷性，通过深度学习 AI 人工智能技术，从大量人工处理转为自动识别发现，提高采集工作效率，实现精准研判、精准处理和持续性优化改进，所部署的自动识别采集分析技术支持在视频图像数据基础上，通过软件系统提供智能的识别分析模式，实现城市管理问题的自动识别、自动上报。

(六) 信息采集器承诺

信息采集员所需的信息采集器（即“城管通”）由我公司根据项目需求自行配备并管理。

1. 信息采集器只用于城管信息采集，不另作他用或下载无关软件。
2. 我公司保证有足额的备用信息采集器；
3. 我公司将落实专人负责信息采集器的管理，并制定信息采集器管理使用制度，保障信息采集器正常的使用；
4. 保证信息采集器不欠费、不停机；
5. 信息采集器的网络流量套餐为无限流量/月流量；
6. 信息采集器硬件损坏应由我公司统一修理

(七) 人员及设备配置承诺

类型	配置要求
人员	1. 项目管理人员 1 名：具有三年以上团队管理经验，仅负责本项目管理。 2. 信息采集人员 9 名：熟练操作信息采集器。 3. 坐席人员 6 名：熟练操作智慧城管平台。
信息采集器	1. 能运行智能终端通用的操作系统。 2. 随机存储器（RAM）8GB，只读随机存储器（ROM）128GB。 3. 扩展存储卡 32GB，处理器主频 1.0GHz。 4. 分辨率 1920×1080 像素。带有背光照明，亮度适应户外工作环境，支持触摸手写功能。 5. 按键寿命符合 YD/T 1539 的规定。

	<p>6. 配置分辨率 800 万像素的内置摄像头，支持夜间、强光及多分辨率拍摄模式，具备自动对焦功能，能拍摄 30m 内静物的清晰图像。具备多张图像连续拍摄能力，宜支持录像和播放功能。宜内置闪光灯。</p> <p>7. 具有录音功能、支持免提通话。</p> <p>8. 设备正常工作状况下，电池连续使用时间 4h，宜配置备用移动电源。</p> <p>9. 具有导航定位功能，且支持北斗导航定位。</p> <p>10. 具有防水、防尘、防震功能。</p> <p>11. 支持两张 SIM 卡同时处于待机状态（即双卡双待双模）的模式。</p> <p>12. 支持 4G 和 WIFI 模式。</p>
智能采集车	<p>1. 车身结构为 SUV，车身尺寸 4300mm×1800mm×1600mm。</p> <p>2. 能源类型为新能源车，纯电续航 300km，电动机总功率 70kW。</p> <p>3. 配备定位终端，可通过梧州市智慧城管平台对运营车辆的定位监控以及轨迹查询。</p> <p>4. 具有卫星导航系统及路况信息展示。</p> <p>5. 车内的电子控制单元、传感器等关键电子元件采用密封设计。</p> <p>6. 可涉水深度 400mm。</p> <p>7. 实现对传统城市管理中需要大量人力投入的街面秩序、市容环境等问题的巡查工作进行智能化升级：</p> <p>(1)综合监控：综合监控当日和当月的问题情况。</p> <p>(2)实时监测：系统自动发现的城市管理问题，第一时间在实时监测页面可以发出提醒。</p> <p>(3)系统管理：系统管理是保证系统正常运转的基础功能，维护系统的基础数据，主要包括组织机构数据维护、区域数据维护、用户的管理、摄像机的管理。</p> <p>(4)具体功能：与梧州市智慧城管平台兼容对接，实现城市管理问题的自动发现并自动上报至梧州市智慧城管平台，发现问题时自动在上报图片中标识出具体目标并在平台即时发出提醒，实现自动发现并上报。</p>

智能采集分析设备	<ol style="list-style-type: none">1. 像素 200 万，CPU 3.4GHz4c/8，内存 32G，硬盘 4T；2. 支持数字降噪，数字宽动态；3. 支持自动曝光响应算法，自动白平衡算法；4. 强化机械化智能巡查，提升数字化城市管理运行效率，通过部署智能采集车、自动识别采集分析服务终端等方式，快速有效的对非核心城区、边缘区域、高速路口等地方进行巡查，提高采集效率，实现 20 类城市管理问题的自动发现并自动上报至梧州市智慧城管平台。5. 智能采集模式采集的工单信息可溯源，每次巡查附有相关记录资料用于监督检查，确保无遗漏、无主观意识影响，体现信息采集的公平、公正和权威性。
无人机采集设备	<ol style="list-style-type: none">1. 主摄像头数 4800 万，实时图传质量 1080p；2. 可探测障碍物，支持多方向主动避障；3. 支持遥控器控制，续航 30 分钟；4. 采用超轻型可折叠机身设计，重量 249 克；5. 面对城市信号干扰、层林遮挡等环境，信号表现稳定可靠，操控灵敏丝滑；6. 采集的图像画面噪点少，通过无人机可实现对封闭道路等区域涉及城市问题的低空航拍影像信息采集工作。

（八）工作考核评价

为加强对信息采集员与坐席员工作的管理和考核，提高服务质量和工作效率，保证信息采集员与坐席员工作的规范、准确、及时、高效运行，依据《梧州市智慧城市管理指挥手册》（今后如有修订，以修订版本为准）的要求和标准，执行考核各项条款，考核办法详见附件 1《梧州市智慧城管平台信息采集社会化购买服务工作考核评价办法》、附件 2《梧州市智慧城管平台坐席员社会化购买服务工作考核评价办法》。

中国移动通信集团广西有限公司梧州分公司
2025 年 12 月 05 日