

福田区城市管理和服务“十二五”规划

第一部分 规划背景

一、发展基础

“十一五”期间，福田区城管局认真贯彻“环境立区”战略，执行“科学、严格、精细、长效”八字方针，深入开展“城市管理年”活动，工作成果丰硕、成效显著，许多方面走在了全国前列，形成了一套较为科学的城市管理和服机制；积累了一套行之有效的管理经验和办法；在推进中心城区经济社会发展和城市现代化建设的进程中发挥了重大作用。

规范化管理不断加强。在全市区级城管系统率先导入 ISO9001 质量管理体系，编制完成一整套质量管理文件，通过质量目标、方针、岗位职责、制度、流程、规范的明确和完善，逐步实现城管业务管理的专业化分工、流程化操作、标准化运作和内部管理的规范化；建成了福田区数字化城市管理信息系统并顺利通过了国家建设部的验收，制定了《福田区“数字城管”五年规划》。在执法机制上，建立并实施了街道综合执法“7+1”长效机制，从八个方面对执法工作进行测评。在每月内部考评的同时，接受社会监督员和市民群众的监督与评价，街道综合执法工作不断深化，执法效能显著提高。

市容环境面貌大幅提升。市政道路清扫保洁市场化率达 100%，机械化清扫率全市第一。以环卫“双赛”为抓手，加强环境卫生管理，落实“门前三包”责任制，积极推进“双赛”评比活动，在抓好环卫管理的同时，加强余泥渣土管理，将市容管理、执法监察、爱国卫生、数字化监督等有机地结合起来，齐抓共管，辖区市容环境面貌得到进一步的提升。切实开展除“四害”工作，降低“四害”密度。提前完成“四防”装置安装，安装率在 99%以上。顺利通过国家卫生城市复查和灭蚊达标城市创建考评，创建省、市、区级卫生村、卫生单位一批。我区的市容环境整体水平再上新的台阶，连续十二年获得“鹏城市容环卫竞赛优胜奖”。

民生工程建设成效显著。共建成垃圾转运站 57 座，超额提前完成市、区下达的任务。2007 年 4 月，在我区召开了现场会，向全市推广我区的建设经验。建成社区公园 45 个，面积 20.2 万平方米，受到了市验收检查组的高度评价，我区获得全市“社区公园建设优秀组织奖”，市城管局专门在我区召开现场会推广我区经验。全区建成区绿化覆盖率达到 45%，人均绿地面积 16 平方米。创建“园林式、花园式”单位 409 个，种植簕杜鹃 3.9 万平方米，市政设施综合整治活动进展顺利，完成了国家“生态园林城市”创建任务，“梅林一村”在“国际最适宜人居社区”评比活动中获得银奖和“最佳健康生活方式奖”。

环境综合整治亮点纷呈。完成了滨河路福田段“穿衣戴帽”工程和梅林关口市容环境整治工作，景观环境焕然一新，尤其是滨河路“穿衣戴帽”工程，探索出城中村改造的一种新模式、新出路。全面完成了标兵村（社区）和达标村（社区）的创建工作，全区 15 个城中村、92 个社区全部通过验收，其中标兵村 4 个，标兵社区 43 个，达标村 11 个，达标社区 49 个，香蜜湖街道办事处成为全市首个全标兵办事处。同时，圆满完成了户外广告专项整治，拆除户外广告 8864 块，面积 20.5 万平方米，8 个街道全部验收达标，其中全市 16 个户外广告整治优秀辖区中，我区占了近 1/3。我区被评为全市“城中村和社区环境综合整治”、“街景整治”、“户外广告整治”先进单位。此外，泰然、八卦岭工业区、华强北商业区的环境综合整治也取得了较好的效果。

查违工作严防死守屡克难点。对 15 个股份公司的 83 栋在建私房实施实时监控。彻底整治下梅林露天市场、禾镰坑片区、泰安居建材市场等违法建筑。在查处摩登仓违法建筑时，市领导对我区查违工作给予高度肯定，认为我区探索出了查处违法建筑的“福田模式”。五年来，全区共拆除违法建筑 28 万多平方米，清理违法用地 77.9 万平方米，连续多年被评为“查处违法建筑和违法用地工作先进单位。”

节水型城区创建稳步推进。开展“正本清源”行动，对排水系统进行全面整治，从源头上对辖区内乱接乱排、错接乱排、雨污分流、管道不完善等管网问题进行彻底梳理。开展辖区违章排水综合执法专项整治行动。通过专项整治，对区内多家擅自乱接乱排且拒不整改的违章排水、难以处理的对象进行了依法查处。2007 年以来共创建“排水达标小区”315 家。对辖区 3000 多个单位用户下达了年度用水计划，198 家洗车场获发节水牌证。我区 3 个节水小区代表我市接受省里的创建检查，获得好评，为我市创建国家级“节水型城市”做出了贡献。我区被评为全省水土保持行政管理能力建设活动优秀单位，并由省向水利部推荐为考核单位。

农林业务常抓不懈。严密防控禽流感、红火蚁、犬类狂犬病、薇甘菊等重大动植物疫病疫情，全区未发现一例禽流感疑似疫情；加强犬只管理，登记犬只 10045 条，连续 19 年狂犬病病例为零。肉品“瘦肉精”抽样检测合格率达 98.8%，水产品检测合格率为 99.47%，福田农批市场农产品 100% 纳入安全监测范围。完成了市里下达的共四期 507 公顷生态风景林种植任务，同时抓好林政管理和水土保持建设项目监管。严格抓好森林防火工作，严格执行 24 小时值班和零报告制度，加强节日期间巡查，维护好长 34 公里、面积 42.5 公顷的生物防火林带，五年来，我区没有发生森林火灾，保持了森林火灾连续 16 年为零的记录。加强“三防”巡查，储备应急物资，指挥系统顺畅，五年来没有因台风等引发重大事故及人员伤亡。

队伍建设呈现新风貌。不断强化内部管理，规范工作程序，进一步完善集体决策、财务、

接待、车辆管理等机关内部管理制度，使各项工作有章可依；同时，公开职责范围、办事程序、收费依据及标准，增加办事的透明度。始终把制度建设贯穿于队伍建设的始终，形成以制度管人、管事、管权的良好局面。认真执行《党政领导干部选拔任用工作条例》，提拔任用了一批政治素质好、业务能力强的年轻干部，干部队伍年龄结构、知识结构更合理、更科学，初步实现了干部队伍的年轻化、知识化和专业化。

二、历史机遇

“十二五”期间，是深圳建设现代化国际化先进城市的攻坚时期，将是福田区城市管理工作发展的黄金时期。在新的时期，要进一步解放思想，抢抓机遇、改革创新，全面提升现代化城区管理水平，为福田区经济社会的持续稳定发展不断做出新贡献。

（一）新的城市功能定位为提升城市管理与服务指明了方向

加强城市管理和服 务工作，是城市经济和社会发展的的重要组成部分，是加快城市化进程和建设现代化城市的重要保障，是推动社会物质文明、政治文明和精神文明进步发展的重要支点。在《珠三角地区改革发展规划纲要》中，深圳被明确定位为“一区四市”，即综合配套改革试验区、全国经济中心城市、国家创新型城市、国际化城市和中国特色社会主义示范市。建设高端先锋城区，是深圳市委市政府赋予福田区的新定位之一，区委区政府也明确了努力把福田建设成为现代化国际化先进城市的首善之区和魅力凸显的幸福之区的目标。深圳福田的发展定位对城市管理和服 务提出了更高的要求，需要重新定位城市管理发展目标，发现重点问题，优化制度和机制，提升管理效能和服务品质，用精细化、数字化、高效化管理和良好的公共服务保障城市功能定位的实现。

（二）前期奠定的良好基础为新一轮城市管理与服务优化提供了有力保障

“环境立区”的发展战略正在得到全面贯彻和落实，辖区物质文明、政治文明、精神文明建设建设与和谐社会建设全面发展。以高新技术、金融、商业为代表的产业经济发达，商贸餐饮等传统服务业昌盛繁荣，高新科技产业和现代服务业发展迅速，旅游经济长盛不衰，GDP总量和地方经济实力逐年稳步提升，为新一轮城市管理的提升打下了坚实基础，提供了有力保障。其间探索和积累的城市管理经验、服务理念与工作模式也将持续发挥效力。我们必须不懈努力，在新起点上，以更高的标准和更高的要求奋发作为，打造福田城市管理与服 务的新品牌。

（三）发展契机为加强城市管理与服 务带来重要机遇

2011年深圳将举办第26届世界大学生夏季运动会，是对城市管理与服 务的大考验、大检阅，同时又是一次大机遇、大促进。我们必须以此为契机，增强新时期城市管理和服 务工作的历史责任感和使命感，促使城市管理和服 务工作立足福田新发展，弘扬新思想，展示新

作为，创造新业绩，在现代化中心城区建设中建功立业。同时，我们必须以完善的市政设施、优美的市容环境、清新的空气质量和有效的城市管理、便捷的公共服务迎接四方宾客，展示特区风采。紧紧抓住和运用好这些机遇，将促进福田城市管理工作，促进辖区环境建设，并为大运会等之后城市管理的可持续发展奠定基础。

（四）公共需求的拓展为城市管理与服务提出了新要求

深圳经济发展进入了一个新的阶段，2009年深圳人均GDP超过一万美元。这表明，深圳的发展进入了建设与管理并重的时期，或者说是建设与管理均衡协调发展的时期，城市管理的力度会不断加大。同时，随着广大人民群众收入水平的提高和逐步进入富裕阶段，社区、企业、社会和公众对城市管理与服务将会产生很多更具挑战性和个性化的需求。我们必须本着“以人为本”的原则，变革城市管理与服务的理念与方式，通过借力市场资源、社会组织，实现城市管理与服务社会化和市场化，提升城市管理综合效能与服务品质，满足公众的更高更具个性化的服务需求。

三、主要挑战

“十二五”时期，福田区城市管理和服务面临着难得的发展机遇，同时也存在着诸多的挑战，主要有：

（一）投入不够，专业化能力不足，不能适应城市快速发展和国际化现代化城区建设的需要

近年来，福田区经济发展又好又快，城市现代化快速推进，城市人口迅速增加，特别是流动人口增长迅猛。同时，城市管理与服务的人力、物力和财力配置未能与福田区经济发展水平相适应，城管队伍的专业化能力建设有待进一步加强，公共服务能力、水平、质量都有待进一步提升。随着城市建设现代化进程的加快，如何做到“高效管理”，为福田人提供优质公共服务，适应城市快速发展和国际化现代化城区建设的需要，这既是人民群众对城市管理者提出的更高要求，也是城市管理者的应尽职责。

（二）体制机制仍有不科学、不通畅之处，不利于城市管理与服务的可持续发展

随着城市化水平提高，城市管理面临的问题和矛盾也呈现出多样化，城市管理体制、机制同新形势新任务还不能完全适应。在管理体制上，市、区、街道三级事权划分与责任明晰还不够完善。在管理机制上，城市管理各职能部门之间协调不够畅通，部门之间的配合存在着较大的随意性，机构设置、分工协作边界不够清晰，规划、建设、管理各环节衔接不畅。在日常管理上，仍在相当程度上依赖着突击管理，长效管理机制尚未全面落实。

（三）理念、手段仍有滞后，与广大市民需求、新的区域功能定位不相适应

对全区园林绿化的整体规划参与意识不强，绿化景观精品较为缺乏；在某些领域还缺乏先进的城市管理与服务理念指导工作；信息技术在城市管理和服务工作中的运用还不普遍；工作中重堵轻疏现象依然存在，靠围追堵截、粗放型、运动式、突击式整治方法，对一些影响城市环境的痼疾顽症缺乏有效的方法与手段；管理上精细化程度还不高。这些困难和问题都需要在今后的工作中尽快加以克服和解决。

（四）社会参与程度不高，不利于城市管理与服务治理绩效的提升

城市管理与服务是以政府管理为主导，社会参与为基础的综合管理，而非政府独家对城市运转和发展进行有序控制的行为。各企事业单位的主体作用没有充分发挥，重建设、轻管理现象依然存在；在城市的管理中，社会中介机构发育不够，尚不能发挥出应有作用；市民的主体意识比较薄弱，自觉维护美好环境的良好氛围和意识尚需进一步增强。

第二部分 指导思想、基本原则与发展目标

一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，牢固树立科学发展观，依据市、区“十二五”规划总体要求，以创新发展、转型发展、低碳发展与和谐发展为导向，坚持追求“好”、力争“快”、坚持“特”，突出“新”的总体要求，着力推进体制机制创新，整合城市管理资源，加大城市管理和服资源投入，建立科学高效、运转协调、保障有力的城市管理和服工作体系，增强城市综合管理和服能力，实现科学管理、精细管理、长效管理，大幅提升中心城区的环境整体水平和城市品位，突出中心城区的特色，为我区建设成为现代化国际化先进城市的首善之区和魅力凸显的幸福之区提供强有力的支撑。

二、基本原则

未来五年，在城市管理和服过程中要注意把握以下原则：

（一）坚持“以人为本，和谐发展”的原则 把解决群众关注的实际问题作为城市管理和服工作的出发点，以提高人民群众的生活品质为根本目标，落实“立党为公、执政为民”的理念，切实有效地解决市民群众普遍关注的热点、难点问题。高绩效管理城市，为群众创造更加方便、舒适、优美、安全的城市环境。

（二）坚持“低碳导向，持续发展”的原则 把低碳理念融入经济发展、城市建设和人民生活之中，促进人与自然的和谐发展。把推广垃圾分类处理、高碳吸植物绿化等作为建设低碳城市的突破口和重要抓手，建设低碳社会，打造低碳城市，探索一条符合福田

发展实际、节能环保、绿色低碳的生态城市管理发展之路。

（三）坚持“依法管理，执法文明”的原则 在坚持严格执法的前提下，更加“理性、文明、规范”执法，扩大教育量、缩小对立面，实现法律效果与社会效果的有机统一。通过推行执法责任制量化考核、实施执法过程 ISO 管理模式管理、探索服务外包和公安城管联动机制及建立黄红牌警示责任追究机制，促使城市管理与服务不断规范。

（四）坚持“社会参与，多元治理”的原则 拓宽社区、市民、企业、社会组织、媒体参与城市管理和服 务的渠道，建立多层次、多形式公众参与机制与方法，强化社区、市民、企业、社会组织、媒体在城市管理和服 务中的知情权、参与权和监督权，实现政府与社区、市民、企业、社会组织、媒体的良性互动，提升城管综合效能。

（五）坚持“精细管理，无缝链接”的原则 以法律法规为依据，以提高管理效率和满意度为目的，着力管理制度创新，实现管理标准规范化，日常管理常态化，管理机制长效化，服务大众人本化，全面提高城市管理水平。同时，加强与市城管局的沟通，根据市、区、街道三个管理层面不同的功能、特点和管理幅度，对区和街道的城市管理核心职能进行明确定位。不断查找和努力解决工作中存在的各种问题，实现目标责任无缝隙，工作程序无缝隙，监督检查无缝隙，考核奖惩无缝隙，不断提高广大人民群众对城市管理的满意度。有序实施弹性工作制，确保做到“管理全覆盖，服务全天候”。

三、发展目标

按照福田区建设现代化国际化先进城市的首善之区的总体要求，全面推进福田城市管理、行政执法和水务管理的各项工作。坚持高标准、精细化的管理要求，建设一批市政公用基础设施，大幅提高市政公用设施管理水平；统一环境卫生评价标准，实现环境卫生水平的整体提升；推动园林绿化持续发展，打造一批精品景观，提升城市景观水平；创新综合执法手段和措施，强化城市秩序长效管理；大力推进节水区城区建设，形成比较完善的水政水务工作体系。到 2015 年，福田区城市管理和服 务达到现代化国际化先进城市的水平。其中环境卫生：全天保洁覆盖率（含人行道）达 100%，生活垃圾密闭化收集率达 100%；市区道路（含人行道）市政设施完好率、覆盖率均达 98%；城市绿化：建成区绿化覆盖率达到 45.1%，人均公共绿地面积达到 16.05 平方米；城市亮化：公共照明亮灯率达 98%，主干道广告招牌管理达标率 100%；城市序化：市区主要道路基本消除“十乱”（乱搭乱建、乱吊乱挂、乱堆乱放、乱贴乱画、乱笃乱停）和“两摊”（违章倚门设摊、违章占道经营）。

（一）进一步完善城市管理的体制和机制

更加重视制度创新，全方位、系统性建设新型城市管理体系，推进城市管理现代化。进一步建立和完善城市管理绩效评估机制。强化社会和公众对城市管理工作的评价，提高社区、

企业、公众、媒体等对城市管理的信任度和满意度。

（二）进一步提升城市品质

在加大政府财政资源投入的前提下，拓展市场力量与资源、社会力量与资源投入城市管理的渠道与机制，全面推动市容环境提升行动，建设形成凸显中心城区特点、现代化高标准的市容环境，强力提升城市品位，增强城市魅力，扮靓城市景观，打造现代化国际化先进城市的首善之区和魅力凸显的幸福之区。

（三）进一步优化城市管理和服务的信息化

积极引入先进的技术设备和手段，优化城市管理信息采集、处理流程、电子政务与公众参与的信息制度框架，不断提高城市管理信息化水平，形成覆盖全区、资源共享，管理对象、管理过程和管理评价数字化的城市管理网络平台。

（四）进一步完善城市管理和服 务市场化体系

建立全区统一规范、适用的绿化养护、环卫作业、公用服务的管理标准和指标体系；形成开放有序、良性竞争的市政公用、绿化、环卫养护、作业、运营的市场环境。

（五）进一步提升管理和服 务的社会参与度

建立全方位多渠道的市民素质宣传教育体系，鼓励全社会广泛参与城市管理，市民主人翁意识得到进一步确立，城市管理基本步入社会化、民主化管理轨道。

第三部分 主要任务和重点项目

一、环境卫生

（一）**强化市容环境卫生管理。**健全区、街道办、社区工作站环卫管理网络，全面落实辖区市容环境管理责任制和检查评比机制。充实各级环卫管理部门的力量，按照辖区管理责任制做好环境卫生工作；进一步明确各相关部门所辖范围的环卫管理责任，提高城中村、集贸市场、山边、水边等环卫薄弱环节的环境卫生质量。将实行物业管理的封闭式小区以外的所有道路（含门店门前区域）及实行物业管理的城中村4米宽以上的道路纳入市政管理范畴，由区财政承担清扫保洁经费，清除环卫管理盲区。以“鹏城市容环卫杯”竞赛活动为载体，全面推行环卫质量评价体系，完善层级考评和奖惩激励机制，对街道及其他辖区管理责任单位开展绩效考评；建立并实施对清洁服务承包企业的经费按质核拨制度，实行扣分扣款和考评不达标淘汰机制。

（二）**全面提升清扫保洁质量。**落实《深圳市公共区域环境卫生质量和管理要求》（深圳经济特区技术规范 SZJG27—2008），实施环卫精细化作业，增加道路的冲洗和保洁频

次，治理道路扬尘，提高路面的洁净水平。全面推进环卫机械化作业进程，到2015年，环卫作业专业化率达到100%，市政道路机扫率达到80%以上。对从事环卫服务的企业实施准入制度，逐步提高行业素质，规范市场秩序。建立健全环卫作业现场督查、质量考评、公众参与、社会监督、信息报告等制度。建立实时、透明、直观的动态监管机制，加强对环卫作业过程的监管。

（三）完善和推行现代化垃圾收集转运系统。推行密闭式垃圾收运模式，淘汰旧式垃圾收运设施设备，加强垃圾运输车辆的日常管理，2015年全区垃圾清运密闭化率达到100%，生活垃圾无害化处理率达到100%，餐厨垃圾综合利用率达到60%；推行建筑垃圾源头减量，实行建筑垃圾分类回收及分类处理，2015年新增建筑垃圾（不含建筑余土）综合利用率达到85%；推行垃圾分类收运处理，提高再生资源回收比例，到2015年，生活垃圾再生资源回收利用率达到30%；倡导“厉行节约、减少废弃”的绿色消费方式，将市政公厕、垃圾站现有的照明日光灯更换为节能低碳的照明灯。

（四）加强环卫设施配套建设。针对城市发展需求，完善建设公共厕所、工具房等中小型环卫设施，加快公厕及垃圾站升级改造，市政垃圾站安装负压除臭设备，有效消除臭味，提高环境质量；将商家所有公厕纳入公厕管理体系，弥补公厕数量不足；建立环卫部门参与市政民用建筑环卫设施建设审批、验收机制，在设施选址的过程中把市民对环境质量的要求和便民服务放在第一位。

（五）强化环卫执法力度。加强环卫管理与综合执法部门之间的联动，将环卫执法纳入执法监察对各街道执法队的考核范围，加强对乱丢乱倒垃圾、门店外扫垃圾、垃圾车和泥头车撒漏、餐饮门店和烧烤摊档乱摆卖污染环境等环卫违法行为的查处力度；探索环卫委托执法的新路子，扩大对乱扔、乱吐违法行动的执法管理覆盖面。贯彻落实《深圳市建筑废弃物运输和处置管理办法》，加强对建筑工地、余泥渣土运输车辆全过程管理；余泥渣土要达到“三有三净两化”的目标，即工地有硬底化、有冲水设施、有保洁措施和保洁人员，工地出口路面净、冲水池净、运输车体净，保洁长态化、运输过程密闭化；与建设、交警等部门联合推进利用视频对在工地实施监控，从源头控制污染；进一步完善余泥渣土应急管理机制，快速解决重大余泥渣土污染问题。

二、园林绿化

（一）提升园林绿化目标层次。全面普查福田区园林绿化的空白点，统一规划，提高园林绿化的覆盖率，拓展建筑物阳台、屋顶、人行天桥立体式园林绿化范围。采用强制和鼓励相结合的办法对地面停车场进行绿化和生态化改造，增加绿化覆盖面积。加强城中村园林化管理，特别是要加强对城中村拆除违章建筑、废品收购站后的绿化建设和长效管理。

在辖区实施全方位的花卉布置工程，营造出花团锦簇、热烈祥和的城市景观。

（二）加大园林绿化建设力度。打造福田高品位的园林绿化，对绿化地的点线面进行合理配置，体现四季特色的变化。建设连接小区人行道、市政道路、社区公园、办公场所、服务场所、运动场所的生态廊道系统。在立交桥和人行天桥设置专门的种植槽或安放花钵的槽，全面进行立交桥和人行天桥绿化。尽快推出屋顶绿化管理办法，强制符合条件的新建楼宇都要建设屋顶绿化，安排专项资金解决现有屋顶绿化施工及管养费用问题。对条件允许的物业进行开展屋顶绿化和墙体垂直绿化，积极发动、鼓励和引导业主开展阳台绿化、窗台挂花和屋顶绿化。

（三）推动园林绿化发展深度。加大绿化宣传力度，培养辖区居民爱绿、护绿的意识，营造共建绿色家园的良好氛围。大力营造生态社区环境，推进社区公园、街心绿地建设，使绿地布局进一步平衡，方便市民能够就近休闲健身。通过政府投资、社会融资等多种途径，争取“十二五”期间每年完成新建（改造）1个社区公园，并做好社区公园的后续管养和维护问题。深入开展创建“园林式、花园式”单位（小区）活动，动员各街道办、社区居委会、物业管理部门积极参与，加大绿化经费的投入和养护，进一步提高单位（小区）绿化水平和小区绿化设计的档次。

（四）巩固园林绿化实践成果。积极落实建设部《关于建设节约型城市园林绿化的意见》，禁止因道路改造随意迁移和砍伐树木。严格限制和依法惩罚迁移与砍伐树木的行为，加大对园林绿地和树木的保护力度。修改完善绿化考核制度，并形成长效管理机制。加大对全区绿化的日常养护的考核力度，督促各管养单位（小区）落实对绿地管养的人力、物力的投入，消除绿化盲点，完善绿地景观，全面提升绿地的管理养护质量和水平。坚持对各项申报绿化改造、树木迁移（砍伐）审批项目严把审核关，坚决遏制乱砍滥伐树木等毁绿占绿现象。配合相关部门完善绿化管理信息系统建设，开发绿化管理动态信息平台，提高绿化管理效率。成立城市绿化咨询委员会，加强政府与园林建筑专家的互动与沟通，使绿化决策更加科学化、合理化。

三、市容环境综合治理

（一）建立户外广告（招牌）的长效管理机制。结合福田区的实际情况，统筹规划，因街制宜，对沿街门面招牌进行规范治理，使福田城区户外招牌形成“一街一形、一街一景、村村有特色”的格局。按照《福田区户外招牌设置指引》进行设置，对门面招牌的设置区域、规格、材质、图案、形式等内容进行统一标准、统一量化，并且做到招牌内容健康、外形美观、牢固安全，广告设计、色彩、造型、设置与周围环境相协调，达到规范、协调美观的效果。努力提升广告档次与工艺，彰显城市现代化，提升城市的品位。强化行政执法力度，对未经批准擅自设

置的以及残缺不全、破损不堪、字迹模糊等影响市容市貌的不规范门面招牌，依法予以严肃查处，坚决杜绝违法设置门面招牌的行为。

（二）架空管线整治工作常态化。根据城中村架空管线易于回潮的实际情况，建立管线整治常态化制度。对城中村出现的架设不规范、横跨道路或楼宇的电源线、电话线、网络联结线及电视信号线等，按照强电、弱电分离和“入地、捆扎、贴墙、入管”的原则以及“横平竖直、整齐美观”的标准进行梳理规范整治，采取有效措施坚决防止乱拉乱挂管线现象的回潮。对老化和不符合安全标准的电源线进行更换，防止电线老化或过载引发火灾。

（三）继续开展以消防安全为重点的新一轮城中村综合整治。2011年，继续推进二类项目的整治工作，对城中村的消防安全、给排水工程、电力工程、通信工程、道路交通、管线、环卫工程整治、公共服务设施、沿街景观进行综合整治，大幅度提高城中村的消防安全和环境净化水平。

（四）建设城市精品景观。深入推进市容环境提升行动，在辖区范围内全面开展建筑立面刷新和屋顶改造行动。每个街道结合地域特点和建筑物形态组织设计，因地制宜规划建设一条风情街，打造体现福田特色的城市景观。开展沿深南大道红岭路口、燕南路南园路口、华强北路口、华强南路口的综合整治，把交通路口打造成亮丽景观带。

四、城管执法

（一）加强街道综合执法规范化建设。不断完善街道综合执法“七到位一满意”测评体系的考评标准、内容，确保考评工作更加科学、合理。规范办案程序，提高办案质量。对日常案件的立案、强制措施运用、法律文书填写和制作、证据收集、定性量罚、告知、送达执行等进行明确规定。规范执法卷宗，从制作笔录、填写文书、签字审批、归档保存等方面统一标准，将执法办案工作引入规范化轨道。狠抓执法监督，采用月检的方法加强执法检查，对在检查考评中发现的案件问题，区别情况，定期进行分析通报；对突出问题，督促限期整改，并将整改情况列入执法考评档案进行跟踪检查。进一步完善案件审理委员会制度，对重大案件进行全面审查确保行政处罚公平公正，有效保护当事人合法权益，防止错案的发生。

（二）加强各部门间的协同。建立行政管理和行政处罚相统一的机制，强化专业职能部门的管理和责任，解决“重许可审批、轻批后管理”、“以罚代管”问题，做到以规范管理和引导为主，执法为辅；加强政策研究，大力抓好各项疏导分流工作，从源头上减少违法行为，缓解社会矛盾和执法压力；加强对热点难点问题的综合治理和研究，制定出台综合治理的方案和政策，由相关部门具体实施，协同作战；建立完善联系协作机制，进一步明确专业职能部门与城管行政执法部门双方信息抄送、案件移交、协作机制的操作细则，明

确各自的责任，从制度上确保双方都全面、准确、及时掌握审批和处罚信息，从机制上促进双方的协作，将审批许可和行政处罚有机结合起来，形成一个有效的管理系统，共同实现管理目标；进一步完善公安城管联合执法机制，协调公安部门派驻 1-2 名公安民警到街道执法队进行联合执法，实行常驻制，以保障执法人员的人身安全，提高执法威信。

（三）加强执法队伍建设。优化执法人员交流和管理，按照区有关规定，各街道执法人员定期进行轮岗交流。加强执法人员的管理，各相关部门和单位不得长期借调执法队人员，不得占用执法编制，以确保一线执法人员的在岗率。加强执法人员学习和培训，制定干部职工培训计划，加强思想政治教育和党纪政纪法纪教育，开展城管业务、法律法规、文化知识、专业技能的培训学习，提高队伍整体素质。加大对执法人员的使用和培养，大力使用和培养政治素质过硬、工作经验丰富、业务能力强的执法人员，充分发挥老队员传、帮、带作用，大胆使用年轻干部，通过对年龄和知识结构的优化，提高依法行政水平，打造一支敢打硬仗、能打硬仗、善打硬仗的执法队伍。

（四）开展各种管理模式的探索。在全区全面推行城市管理“签约外包、购买服务”工作，引入专业公司参与城市管理，切实加强对辖区的监控和督查，解决重点难点区域反覆回潮和处置力量单一薄弱等问题。聘请专业机构，根据区域功能、人口数量与人口结构、公共配套设施、管理权属等因素，将全区区分不同的功能区和管理区，核定每个区的管理标准，分为严禁区域、严管区域和控制区域进行分类管理，探索疏堵结合。加强对人力资源的整合，充分整合城管执法协管员、数字化监督员、环卫市容监察等队伍，解决过去管理资源利用存在的“纵向充分利用、横向协同不足”的问题，实现人力资源的综合使用。整合路面电子监控系统，利用电子摄像头等高科技手段，为执法者和被执法者双方提供视频证据和法律保护，从而确保执法公正和政府的威信不受质疑。

五、数字化城管

（一）加强数字城管信息系统运行。继续巩固完善评价结果通报制度，加强与市级平台沟通，进一步完善数字城管评价系统，加强行政绩效的电子评估和监督，使对各责任单位的考核指标更加合理，评价结果通报更具公正性和权威性。加强与处置单位的沟通协调合作，建立疑难案件联席会议等常态化协调机制，疏通执行渠道，提升数字城管案件处置结案率和处置效率。进一步研究设计数字化城管数据分析模型，进行数据统计和分析，实现重点问题批量定位，对管理现状、各种问题进行剖析，及时上报情况，协调解决问题，为领导决策提供参考依据。

（二）完善“数字城管”基础设施建设。以网络应用为核心，建立多种通信方式并存的网络安全、系统安全、数据安全的“数字城管”信息传输网络，为连接市、区相关政

府部门提供安全、快捷、稳定的通信传输保障；对机房设备配置进行升级，支持相关业务部门的扩展应用；建设“数字城管”中心数据库，为调度、指挥、决策提供全面的信息共享和数据挖掘服务，推进“数字城管”与市区其他政务应用信息系统资源共享和双向互动；完善“数字城管”网站，在区政府电子政务网站的基础上，进一步强化信息公开、公众参与、在线办事三大功能，使网站成为为民办事的服务平台、信息发布的窗口和联系群众的重要渠道。

（三）拓展“数字城管”系统管理功能。建设水务管理系统，对区管泵站、闸门设施进行远程监测和自动控制，实现水务办公、监控、物资管理的信息化管理；建设环境卫生管理系统，实现环卫保洁、巡查、物资发放、环卫设施的信息化管理；建设余泥渣土监管系统，实现余泥渣土业务全覆盖、全过程的信息化、网络化管理；建设森林防火视频监控系統，实现森林防火的信息化管理；建设动物检疫管理系统，加强宠物登记注册、统计分析、疫情通报的管理，实现动物防疫检疫、畜禽产品检测及动物防疫机构、经营饲养机构的信息化管理。

六、水务建设和管理

（一）开展新一轮的“正本清源”工作。结合福田区实际，继续推动“排水达标小区”创建活动，指导辖区已完成清源改造的排水小区做好创建申报工作，组织联系市专家组对申报小区进行验收，力求验收一家通过一家，不断提高创建率。积极探索以奖代补或政府补助等形式，鼓励更多的自筹资金单位参与创建活动。同时，研究将“排水达标小区”创建活动作为创建安全文明小区、绿色小区的审查前提条件的可行性，对已达标小区定期开展复查行动，以巩固创建成果。

（二）推进莲塘尾水库的蓄水运行和景观营造工程。组织实施莲塘尾水库蓄水运行工程和景观营造工程，2015年，莲塘尾水库正式蓄水运行。明确相关管理机构，配备专职管理人员，制定保障正常蓄水运行的养护模式和长效管理机制。

（三）加强应急保障能力。完善应急管理，逐步加强防洪抢险、突发公共事件、突发性水污染事件、水政和抗旱应急能力，基本实现管理体系具有及时、有效解决紧急事件的能力。

（四）监测分站量化建设。进一步强化和完善水土保持监测分站建设，加强重点项目监测频度，提升应急反应处置能力，完善并改进日常巡查监测体系，建立较为详细的巡查记录台帐系统，对动土建设项目建立管理档案，实现资料存档、全程监控，积极推进水土保持监测由定性监测向定量监控转化。

（五）强化用水节水管理。加强建设项目用水节水管理，加大用水节水评估制度实施力度，完善节水“三同时”制度。严格计划用水审批，坚决查处浪费用水行为。全面推进

水量平衡测试，积极引导创建节水型企业（单位）工作，完善相应的鼓励政策措施。定期开展节水检查，加大执法力度，督促用户加强节水管理，提高节水意识。加大节水器具普及和新技术推广。

（六）加强水政执法工作。强力推行排水许可制度，结合市水政监察部门的统一部署，围绕排水管理、水资源管理、水土保持、河道管理、水务工程管理等，组织开展各项日常水务执法；加强对酒楼餐饮门店、美容美发店、洗车场等排水经营户的日常巡查监管，通过开展违法排水经营户专项整治行动进一步规范辖区排水秩序，有效推进排水许可制度的实施，形成长效管理机制，提升城区水环境；加强对辖区洗车场的日常管理，督促各新开业的洗车场安装循环用水设施，及时做好节水牌证的验审、换证工作，广泛开展节水宣传活动，大力推进“节水型城区”创建工作。

七、爱国卫生

（一）深入开展卫生村创建活动。加大城中村环境卫生整治工作力度，更新环卫基础设施，整治“四害”孳生地，推动健康卫生宣传教育等工作，通过奖励机制调动 15 个股份公司的创建巩固工作的积极性，全面推动我区卫生村的创建和巩固工作。力争 2011 年全区 15 个股份公司全部创建为市级卫生村，2015 年全部创建为省级卫生村。

（二）组织开展健康城区的创建工作。丰富健康服务的内涵和形式，拓展健康教育的渠道。着力推进创新机制，有序促进健康社区建设。加强宣传教育，动员社区企事业单位积极参与建设健康社区活动，构建媒体、社会、市民互动宣传网络，不断提高广大市民群众对建设健康社区工作的知晓率。2011 年在辖区创建 20 个“健康社区”，2013 年全面推广，力争在辖区创建 80 个以上“健康社区”，创建率达 80%以上。2015 年前，完成整个“健康城区”的创建工作。

（三）抓好“四害”防治基础设施的长效化管理。落实后继投入，安排专项经费进行更新和补充，每年补充一次，三年全面更新。2015 年全面完成“四害”防治基础设施的统一面更新，预计更新 41284 个防蚊闸、108854 套防蚊贴、81900 个毒鼠屋，建成后将统一移交物业单位管理。加强检查，经常深入辖区单位、小区进行检查，发现问题及时通知物管单位、安装单位进行整改，每月将检查结果汇总通报，确保我区“四害”防治设施能有效使用。

（四）完善除“四害”工作机制。在辖区东南西北中五个点建立病媒生物监测站，监测“四害”密度，为“四害”防治工作提供科学的数据；抓好“四害”消杀工作，针对不同季节的“四害”繁殖规律和重要节假日，统一组织辖区尤其是公共场所等重点地区的“四害”消杀工作，把“四害”密度控制在低密度指标内。将城中村除“四害”消杀工作纳入政

府统一管理范畴，提高城中村居民的健康卫生水平。完善除“四害”应急管理机制，将辖区消杀责任单位纳入除“四害”应急管理，一旦该区域发生疫情或有投诉等情况，街道办和区疾控中心都可调动该消杀责任单位。引进消杀监理服务单位，严格把好消杀质量关，确保除“四害”工作落到实处。

八、农林管理

（一）加强农业病虫害治理工作。积极做好红火蚁的防治工作，开展针对性施药扑杀，确保害蚁扑杀总有效率维持在 90% 的水平。大力抓好高致病性禽流感、狂犬病、猪链球菌病等重大动物疫病的防控工作，力保我区不出现重大动物疫情。开展季节性果树、花卉病虫害防治，清除薇甘菊植株，重点是清除分布在梅林、香蜜湖、华富街道办辖区内的薇甘菊植株，保护辖区生态安全和生物的多样性。进一步加大食品安全专项整治工作力度，配合市相关单位做好对农贸市场、肉菜市场及超市内肉的农药残留率检测，促进我区农产品的安全生产和放心消费。

（二）做好林地管理工作。积极与市规划、城管、农林渔业部门协调，落实林地管理责任。加大林业管理力度，坚决杜绝乱砍乱伐林木和随意占用林地的违法行为。制止、打击开荒种菜或毁林种果等违法行为，继续推行退果还林，组织好义务植树活动；按照施工合同规定，确保按时保质完成生态风景林工程建设任务，巩固造林绿化成果；根据广东省委、省政府《关于加快建设林业生态省的决定》以及《福田区创建林业生态区实施方案》，争创林业生态区。

（三）加强森林防火和“三防”工作。完成对生物防火林带的维护，积极开展森林防火宣传，狠抓各项防火措施，充分储备防火物资，继续努力向争创森林火灾 20 年零记录的目标迈进。更新、储备三防应急物资，重点整治辖区山体滑坡、危墙、危房和内涝、易积水点等，确保安全度汛；配合市气象局做好“暴雨信息明白卡”进入社区的推广工作。

九、城管服务进社区

（一）推进城管宣传进社区。大力宣传城市管理领域的法律、法规，全面提升市容环境的重要性，增强社区居民对城管行政执法、市容环境提升、水务管理、爱国卫生运动、农林水工作的理解支持。通过开展多种形式的社区公益活动，引导社区居民积极参与城市管理，发挥社区居民在城市管理中的主人翁作用。

（二）推进城管服务进社区。协助和指导各社区工作站建立行之有效的管理制度，指导、督促、发动社区做好辖区内的“门前三包”、市政设施管理、环境卫生管理、爱国卫生等工作。督促业主单位定期刷新自有物业，强化社区单位对自由物业的监管。组织“城管服务进社区”工作组，深入辖区各社区，向广大市民宣传城管法律法规政策，认真办理市民

投诉，及时解决群众反映问题，为市民群众提供环卫、爱卫、执法、水务、养犬管理等方面的优质服务。每年结合当年的工作任务深入社区开展一至两项主题活动。

（三）推进城管巡查进社区。发动辖区组织居民成立城管义务巡查队，定期巡查社区市容环境管理、违法建筑、园林绿化等涉及城管职能的事务。加大巡查力度，及时发现处理问题、努力把问题和矛盾解决在萌芽状态。

第四部分 保障措施

一、组织保障

进一步加强对城市管理工作的组织领导，增强城区综合协调能力，探索建立城市管理高位协调机制，加强对城市管理工作的宏观指导，进行统一部署，监督考核城市管理各项任务的落实，及时研究解决重大问题，制定必要的配套政策。加强与市、区职能部门及辖区单位的联系，及时沟通信息，反映情况，督促落实，实现管理的无缝对接，形成管理合力，提高管理效率。

各街道办事处确立以城市管理为重点、以搞好服务为宗旨的指导思想，把城市管理工作切实摆上重要位置。建立健全组织领导机构和工作班子，强化领导合力，明确责任，扎扎实实地落实城市管理的各项措施。全面深入地开展城市管理创优竞赛活动，培树一批典型标兵。通过点上创造经验，面上创造条件，以点带面，整体推进，形成“创建工作经常化、城管工作社会化”的良好氛围。区城市管理职能部门强化全局观念、责任观念，不为体制所困，不为经费所难，切实履行职责，制定工作方案，采取突破性措施，扎实有效地推进城管创优工作。

把社区作为城市管理的立足点，充分利用社区资源优势，形成专业队伍管理、群众广泛参与相结合的长效管理模式。充分发挥社区各类机构的参与作用，强化服务，实现城市管理“重心下移”。在社区设立市容环卫管理监督站，配备城市管理专职协管员。发展巩固志愿者队伍，重点构建好城管志愿者服务站，用好志愿者和义务监督员队伍，充分调动社会力量参与城市管理。

二、技术保障

大力推广应用现代科学技术，加大城市管理的科技含量。加大科技投入，积极开展科技创新活动，强化科技项目成果在市容监管、园林绿化、市政设施建设等城市管理工作中的开发应用。

充分利用“数字福田”的优势，积极参与数字化城市管理试点工作。应用、整合数字城市技术，采用万米单元网格管理法和城市部件管理法相结合的方式，实现城市管理空间细化

和管理对象的准确定位，实现精确、敏捷、高效、全时段、全方位覆盖的城市管理，以信息化、科技化手段推进城市管理工作的精细化和精致化。建立有特色的数据中心，利用开发城市管理电子信息化系统，便于全面准确的采集城市管理相关信息，对重大决策进行影响分析。提高城市管理问题的发现能力，并在此基础上同步提高城管综合处置能力，解决城市管理中长期存在的依赖突击性治理、流动式管理的弊端，达到“全覆盖、全天候、经常化、高水平”。

三、机制保障

强化投入保障机制。城市管理经费随着城市规模扩大而相应增长，逐年适当提高城市建设和管理维护费的投入比重，使“十二五”期间城市管理投入每年均保持相应的增幅，重点解决城市管理的“三大保障”：一是日常城市管理经费保障；二是改善城管部门办公装备条件，增强城管部门快速反应、综合处置问题的能力；三是适应城市现代化建设和人口增加的形势要求，根据编制调整情况及时增加城管执法人员以保证执行任务的基本需求。

强化考核激励机制。建立健全城市管理目标责任制，分解城市管理具体任务，层层签订目标责任书，责任到边，考核到底，与党政领导干部的政绩考核、奖惩挂钩。

强化评价机制。建立融入“以人为本”与“人民城市人民管”理念的群众评价机制。发挥人大、政协及社会各界在城市管理中的作用，并在现行聘请执法义务监督员的基础上，向全社会招募热衷和关心城市管理的各界人士，担任城市管理信息员，组织他们对全区城市管理进行监督和评议。

四、人才保障

加强人才培养。努力建设学习型机关、创新型机关、效能型机关、和谐型机关，提高机关公务员队伍的公共管理能力和依法行政能力。建立常态化培训机制，每年分批组织干部职工赴国内知名高校集中学习，时间一个月，以行政管理学、法学、社会学等综合学科以及我局业务涉及的专业学科为主，不断提高干部职工的专业（业务）能力和综合素质。

加强人才引进。针对专业型人才短缺的矛盾，充分运用市、区政府“以费养事，养事不养人”的政策，协调各科室、各部门统一规划人员使用，根据需求设定岗位，合理使用劳务派遣资源，将劳务派遣人员分为协管员、辅助管理员、专业人士等几个层次，充分发挥劳务派遣的最大效益，选聘一批专业型人才。

加强作风建设。在干部职工中深入开展科学发展观学习、党章和法纪教育，加强廉政建设，增强队伍的凝聚力和执行力。进一步弘扬实干精神，崇尚实干作风，营造良好的工作氛围，努力建设一支廉洁勤政、务实高效的城市管理队伍。

附件：1、福田区城市管理与服务“十二五”发展规划指标；

2、重大项目一览表。

附表 1:

福田区城市管理与服务“十二五”发展规划指标

指标类别	编号	规划指标	2015 年目标值
环境卫生	1	新增环保型公厕建设数 (座)	≥ 7
	2	升级改造公厕垃圾站 (座)	≥ 20
	3	生活垃圾密闭化收集率 (%)	100
	4	生活垃圾再生资源回收利用率 (%)	30
	5	市政道路机械化清扫率 (%)	≥ 80
	6	餐厨垃圾综合利用率 (%)	60
	7	新增建筑垃圾 (不含建筑余土) 综合利用率 (%)	85
园林绿化	1	绿化覆盖率 (%)	≥ 45.1
	2	人均绿地面积 (m^2)	≥ 16.05
	3	新建 (改造) 社区公园数 (个)	≥ 5
市容环境综合治理	1	主干道广告招牌管理达标率 (%)	100
	2	主、次干道和背街小巷路灯装灯率 (%)	99
数字城管	1	采集员上岗率 (%)	99.5
	2	操作员上岗率 (%)	99.8
	3	平台操作效率 (%)	99.5
	4	按时核查效率 (%)	99
	5	执法车辆 GPS 安装率 (%)	100
水务	1	污水集中处理率 (%)	95
	2	万元 GDP 用水量 (m^3)	≤ 15
	3	再生水利用率 (%)	≥ 50
	4	工业用水重复利用率 (%)	90
农林	1	害蚁扑杀率 (%)	90
爱国卫生	1	创建省级卫生村数 (个)	7
	2	创建“健康社区”数 (个)	94
	3	“四防”装置安装率 (%)	100

(区城管局牵头)