

上海市城市网格化综合管理标准 (2022版)

2022年 8月

上海市住房和城乡建设管理委员会文件

沪建城管〔2022〕433号

上海市住房和城乡建设管理委员会关于印发 《上海市城市网格化综合管理标准》的通知

各有关单位：

为贯彻落实市委、市政府关于城市运行“一网统管”和加强城市管理精细化工作的要求，我委结合工作实际，对《上海市城市网格化综合管理标准（试行）》进行了修订。现将修订后的《上海市城市网格化综合管理标准》印发给你们，请按照执行。

特此通知。



（此件公开发布）

目 录

第一章	总则	3
第二章	部事件索引	5
一、部件 (B)	5	
二、事件 (S)	10	
第三章	部件管理标准表	15
一、公共设施	15	
二、道路交通	50	
三、环卫环保	64	
四、绿化林业	67	
五、其他设施	76	
第四章	事件管理标准表	81
一、环卫市容	81	
二、设施管理	92	
三、突发事件	95	
四、街面秩序	102	
五、市场监管	106	
六、住宅小区综合治理	111	
七、农村管理	123	
八、街面治安	127	
九、铁路沿线环境安全监管	130	
十、非公用民防工程管理	138	
第五章	工作流程	141
一、一般流程	141	
二、简易流程	144	
三、自动发现流程	146	
四、市民热线、公安110非警情等案件转派流程	148	
五、住宅小区综合治理工作流程	151	
六、玻璃幕墙高坠风险监管工作流程	159	
第六章	部事件类别编码规则	161

附则 修编说明 162

 一、编制依据 162

 二、编制原则 163

 三、调整内容 165

修编组成员 170

第一章 总则

一、《上海市城市网格化综合管理标准（2022版）》作为全市城市网格化综合管理的基本内容和要求，在城市网格化综合管理信息系统开发和日常管理过程中，应当遵照执行。

二、《上海市城市网格化综合管理标准（2022版）》中的责任部门指市或区专业管理部门；属地管理指问题发生地的街道办事处或乡镇人民政府；权属单位指部件的所有权归属单位。当某个案件的处置一时难以确认处置的责任主体时，城市网格化综合管理机构可以指定行业主管部门为案件处置的责任部门。

三、对需要多部门联合处置的案件，应当明确联合处置的牵头部门，通常以排序在首位的责任部门为牵头部门。对进入执法程序的案件，应将责任部门的执法文书扫描后作为结案依据，以备核查。

四、市数字化城市管理中心应及时更新并共享部件的数据和涉及事件的清单，并上报市大数据中心，供其他部门及基层共享使用。

五、各区城市网格化管理机构在城市网格化综合管理实践中，结合工作实际和特定的需求，可另行分类拓展管理内容，但拓展内容不得与本标准中的部、事件有重复或相冲突，且表述格式应与本标准一致，拓展的部事件类别编码应遵守本标准的编码规则。拓展管理内容应经过充分论证，并配套有相应层级的管理文件作为依据，编制管理流程和拓展内容标准表。

各区自行拓展的管理内容，应将相应的管理文件及管理流程、与本标准格式一致的拓展内容标准表，向市数字化城市管理中心备

案。

六、为提高网格监督员的发现能力水平，城市网格化综合管理机构和相关行业主管单位应提供部件图例、操作手册，加强培训。

七、关于井盖类设施处置要求中的修复时间规定，如遇以下特殊情况时，可以做相应调整：一是遇交通管制或其他条件限制，以协调修复时间为准；二是在特殊情况下，如已发生物损人伤的井框（井身结构体）损坏，或者发现严重隐患预计可能发生次生事故时，请路政和交警部门简化审批流程，按报备方式组织抢修。

八、本标准执行过程中，请各单位及相关人员结合应用实践，总结经验，并将意见和建议反馈至上海市住房和城乡建设管理委员会城市管理处（地址：上海市黄浦区大沽路100号；邮编：200003），上海市数字化城市管理中心（地址：上海市徐汇区宛平南路75号；邮编：200032），以供今后修订时参考。

第二章 部事件索引

一、部件（B）

大类名称	类别编码	小类名称	责任部门	页码
公共设施 SH-B01	SH-B01-01	上水井盖	供水企业、权属单位	15
	SH-B01-02	污水井盖	水务部门、属地管理、权属单位	16
	SH-B01-03	雨水井盖	水务部门、属地管理、权属单位	17
	SH-B01-04	雨水篦子	水务部门、属地管理	18
	SH-B01-05	电力井盖	电力部门、权属单位	19
	SH-B01-06	路灯井盖	道路照明管理部门、 权属单位	20
	SH-B01-07	电信井盖	权属单位	21
	SH-B01-08	有线电视井盖	权属单位	22
	SH-B01-09	网络井盖	权属单位	23
	SH-B01-10	热力井盖	权属单位	24
	SH-B01-11	燃气井盖	燃气部门、权属单位	25
	SH-B01-12	公安井盖	公安部门、权属单位	26
	SH-B01-13	消防井盖	供水企业、权属单位	27
	SH-B01-14	其它井盖	区托底部门、权属单位	28
	SH-B01-15	信息交接箱	权属单位	29
	SH-B01-16	电力设施（设备）	电力部门	29
	SH-B01-17	电力杆	电力部门	30
	SH-B01-18	路灯	道路照明管理部门	31
	SH-B01-19	市政消火栓	市政供水公司、消防部门	32
	SH-B01-20	书报亭	邮政部门	32

	SH-B01-21	电话亭	权属单位	33
	SH-B01-22	邮筒	邮政部门	33
	SH-B01-23	信息亭	权属单位	34
	SH-B01-24	自动售货亭（站）	权属单位	34
	SH-B01-25	健身设施	体育部门、属地管理、权属单位	35
	SH-B01-26	环卫井盖	绿化市容部门、权属单位	36
	SH-B01-27	移动（铁通）井盖	权属单位	37
	SH-B01-28	信息井盖	信息部门、权属单位	38
	SH-B01-29	联通井盖	权属单位	39
	SH-B01-32	电信立杆	权属单位	40
	SH-B01-33	市政立杆	交通（市政）部门	41
	SH-B01-34	有线电视立杆	权属单位	41
	SH-B01-35	其它立杆	交通部门	42
	SH-B01-38	治安亭	公安部门	42
	SH-B01-39	景观照明设施	绿化市容部门、属地管理	43
	SH-B01-40	防汛墙	水务部门	43
	SH-B01-41	晒衣架	属地管理、房管部门	44
	SH-B01-42	民用水井	属地管理	44
	SH-B01-43	燃气调压站	燃气部门	45
	SH-B01-44	宣传栏（亭）	属地管理，精神文明办	45
	SH-B01-45	公共取水点	供水企业	46
	SH-B01-46	综合箱	道路照明管理部门	46
	SH-B01-47	其它机箱	权属单位、区托底部门	47

	SH-B01-48	综合杆	道路照明管理部门	47
	SH-B01-49	综合井	道路照明管理部门、权属单位	48
	SH-B01-50	路灯控制箱	道路照明管理部门	49
	SH-B01-51	门牌	公安部门，属地管理	49
道路交通 SH-B02	SH-B02-01	公共交通站牌	交通部门	50
	SH-B02-02	道路停车场计费设施	交通部门	50
	SH-B02-03	公共交通站亭	交通部门	51
	SH-B02-04	出租车扬招牌	交通部门	51
	SH-B02-05	人行天桥	交通（市政）部门	52
	SH-B02-06	交通信息亭	交通部门	52
	SH-B02-08	跨河桥	交通（市政）部门	53
	SH-B02-09	道路交通标志及标线	交通（市政）部门、市容绿化部门、属地管理	54
	SH-B02-10	交通控制箱	公安（交警）部门	54
	SH-B02-11	交通立杆	交通（市政）部门	55
	SH-B02-12	非机动车停放点（亭）	属地管理， 交通（市政）部门	55
	SH-B02-13	路名牌	交通（市政）部门	56
	SH-B02-14	公交拉杆	交通部门	56
	SH-B02-15	人行分隔设施	交通（市政）部门	57
	SH-B02-16	机非分隔设施	交通（市政）部门	57
	SH-B02-17	路中分隔设施	交通（市政）部门	58
	SH-B02-18	河道护栏	水务部门	58
	SH-B02-19	绿地护栏	绿化市容部门、属地管理	59
	SH-B02-20	交通信号灯	公安（交警）部门	59

	SH-B02-21	无障碍标牌	权属单位、 交通（市政）部门	60
	SH-B02-22	无障碍设施	交通（市政）部门、 权属单位	60
	SH-B02-23	桥孔道班房	交通（市政）部门	61
	SH-B02-24	桥孔停车场	交通（市政）部门	61
	SH-B02-25	桥孔禁入栅（安全护栏）	交通（市政）部门	62
	SH-B02-26	桥孔检查井	交通（市政）部门	62
	SH-B02-27	轨交站出入口	申通公司、 交通（市政）部门	63
环卫环保 SH-B03	SH-B03-01	公共厕所	绿化市容部门	64
	SH-B03-02	倒粪站（小便池）	绿化市容部门	64
	SH-B03-03	公厕导向牌	绿化市容部门	65
	SH-B03-04	垃圾箱房	绿化市容部门	65
	SH-B03-05	废物箱（桶）	绿化市容部门	66
绿化林业 SH-B04	SH-B04-01	行道树	绿化市容部门	67
	SH-B04-02	单位绿化	权属单位、属地管理	68
	SH-B04-03	花架花钵	绿化市容部门	69
	SH-B04-04	小区绿化	属地管理、绿化市容、房管部 门、电力部门	69
	SH-B04-05	雕塑	雕塑管理部门、 属地管理	70
	SH-B04-06	街头座椅	绿化市容部门、属地管理	70
	SH-B04-07	公共绿地	绿化市容部门	71
	SH-B04-08	河道绿化	水务部门	72
	SH-B04-09	古树名木及古树后续资源	古树名木权属单位、 绿化林业管理部门	73
	SH-B04-10	林地	林地权属单位、林业管理部门	74
	SH-B04-11	林地管护设施	林地权属单位、林业管理部门	75

其它设施 SH-B05	SH-B05-01	易燃易爆地	应急管理部门	76
	SH-B05-02	盲道	交通（市政）部门	76
	SH-B05-03	优秀历史保护建筑	房管部门、城管执法部门、 文化管理部门	77
	SH-B05-04	户外公共电子信息屏	权属单位	77
	SH-B05-05	新能源充电站（桩）	属地管理、房管部门	78
	SH-B05-06	存在安全隐患城镇房屋	属地管理	79
	SH-B05-07	存在安全隐患农村房屋	属地管理	80

二、事件（S）

大类名称	类别编码	小类名称	责任部门	页码
环卫市容 SH-S01	SH-S01-01	废弃车辆	绿化市容部门、 公安（交警）部门、 城管执法部门、属地管理	81
	SH-S01-02	暴露垃圾	绿化市容部门	81
	SH-S01-03	道路保洁	绿化市容部门	82
	SH-S01-04	乱设或损坏户外设施	绿化市容部门、 交通（市政）部门、 城管执法部门、 属地管理、房管部门	83
	SH-S01-05	违规处置渣土	城管执法部门、 绿化市容部门	84
	SH-S01-06	墙面污损旧乱	绿化市容部门、 城管执法部门、 属地管理、房管部门	84
	SH-S01-07	跨门营业	城管执法部门、 市场监管部门	85
	SH-S01-08	乱晾晒	城管执法部门	85
	SH-S01-09	乱涂写、乱张贴、乱刻画	城管执法部门、 绿化市容部门	86
	SH-S01-10	毁绿占绿	绿化市容部门、 城管执法部门	86
	SH-S01-11	文明施工措施不落实	建设管理部门， 属地管理	87
	SH-S01-12	街头散发小广告	城管执法部门	88
	SH-S01-13	居住区垃圾投放点、收集点周 边环境卫生质量	绿化市容部门、属地管理	88
	SH-S01-14	占道洗车	绿化市容部门、 城管执法部门、水务部门	89
	SH-S01-15	新增机动车清洗场站未将备案 证、排水许可证上墙公示	绿化市容部门、水务部门、 城管执法部门	90
	SH-S01-16	户外招牌（店招店牌）	街镇绿化市容管理部门、 城管执法部门	91
设施管理	SH-S02-01	道路破损	交通（市政）部门、 属地管理	91

SH-S02	SH-S02-02	偷盗破坏或占用市政公共设施	城管执法部门、 交通（市政）部门、 绿化市容部门、水务部门	92
	SH-S02-03	违规占用地下公共人行通道	权属单位、城管执法部门、 公安部门、消防部门	93
	SH-S02-04	破墙开门（窗）	城管执法部门、 房管部门、 市场监管部门	93
	SH-S02-05	擅自立杆、设箱	道路照明管理部门、 权属单位、城管执法部门	94
突发事件 SH-S03	SH-S03-01	路面塌陷	交通（市政）部门	95
	SH-S03-02	自来水管破裂	水务部门、市政供水公司	95
	SH-S03-03	路面积水、污水冒溢、 粪便冒溢	交通（市政）部门、 水务部门、房管部门、属地管理	96
	SH-S03-04	燃气管破裂	燃气部门	96
	SH-S03-05	城市道路架空线坠落、乱设	权属单位、建管部门、 通信部门	97
	SH-S03-06	河道污染	水务部门、城管执法部门、 生态环境部门、市场监管部门	97
	SH-S03-07	公共场所消防安全隐患	公安部门、消防部门、 房管部门、城管部门、 属地管理	98
	SH-S03-08	私拉电线安全隐患	城管执法部门、 公安部门、消防部门	99
	SH-S03-09	轨交安全保护区内施工	申通地铁	99
	SH-S03-10	施放系留气球	气象部门	101
	SH-S03-11	玻璃幕墙高坠安全隐患	建管部门、属地管理	101
街面秩序 SH-S04	SH-S04-01	占道无证照经营	城管执法部门、 市场监管部门、 绿化市容部门	102
	SH-S04-02	流浪乞讨	民政部门、 公安部门、 城管执法部门	102
	SH-S04-03	擅自占用道路堆物、 施工	城管执法部门	103
	SH-S04-04	机动车乱停放、 非机动车乱停放	公安（交警）部门、 城管执法部门、 交通（市政）部门	103
	SH-S04-05	露天焚烧	城管执法部门、 生态环境部门	104

	SH-S04-06	车辆非法客运	交通部门、 公安（交警）部门、 属地管理	104
	SH-S04-07	无证掘路	城管执法部门、 交通（路政）部门	105
市场监管 SH-S05	SH-S05-01	餐饮油烟污染	生态环境部门、市场监管部门	106
	SH-S05-02	违规交易活禽	市场监管部门、 城管执法部门、属地管理	106
	SH-S05-03	无证无照生产经营食品	市场监管部门、 房管部门、公安部门	107
	SH-S05-04	非法行医	卫生管理部门、公安部门	107
	SH-S05-05	无证经营网吧、游戏厅	市场监管部门、 文化执法部门、公安部门	108
	SH-S05-06	非法收运、 处置餐厨垃圾（废弃油脂）	城管执法部门、 绿化市容部门、 市场监管部门	108
	SH-S05-07	违规收购、存储、 加工废旧物品	市场监管部门、 城管执法部门、公安部门	109
	SH-S05-08	非法金融宣传	城管执法、市场监管、 金融管理	109
	SH-S05-09	保健食品非法“会销”	市场监管部门、房管部门、 公安部门	110
住宅小区 综合治理 SH-S06	SH-S06-02	“群租”	属地管理、综合执法部门、 房屋管理部门、 公安部门、消防部门	111
	SH-S06-03	损坏房屋承重结构	属地管理、综合执法部门	112
	SH-S06-04	擅自改变房屋使用性质 （厨卫原始设计位置）	属地管理、综合执法部门	113
	SH-S06-05	违规饲养动物	公安部门、城管执法部门	114
	SH-S06-06	擅自改建、占用物业共用部分	属地管理、综合执法部门	115
	SH-S06-07	占用消防通道违章停车	公安部门、消防部门、 房管部门、属地管理	116
	SH-S06-08	违法搭建建筑物、构筑物	属地管理、综合执法部门	117
	SH-S06-09	破坏房屋外貌	属地管理、综合执法部门	118
	SH-S06-10	损坏或者擅自占用、 移装共用设施设备	属地管理、综合执法部门	119
	SH-S06-11	乱（偷）扔建筑垃圾	属地管理、综合执法部门	120
	SH-S06-12	未按规定定点定时投放生活垃圾， 或进行分类	属地管理、综合执法部门	121

	SH-S06-13	毁绿占绿（住宅小区内）	属地管理、综合执法部门	122
农村管理 SH-S07	SH-S07-01	违规种植	农业农村部门、公安部门， 属地管理、林业部门	123
	SH-S07-02	擅自改变农用设施用途	农业农村部门、市场监管部门， 属地管理、规资部门	123
	SH-S07-03	违法用地	规资部门、农业农村部门、 属地管理	124
	SH-S07-04	损坏农田水利设施	水务部门、农业农村部门， 属地管理、规资部门	124
	SH-S07-05	破坏渔业资源	渔政部门，属地管理	125
	SH-S07-06	隐瞒畜禽疫情	农业农村部门，属地管理	125
	SH-S07-07	焚烧秸秆	城管执法部门、生态环境部门、 农业农村部门	126
	SH-S07-08	违规养殖	农业农村部门、生态环境部 门、属地管理	126
街面治安 SH-S08	SH-S08-01	街面“黄赌毒”	公安部门	126
	SH-S08-02	打架斗殴	公安部门	127
	SH-S08-03	非法宣传煽动	公安部门	128
	SH-S08-04	人员非正常聚集	公安部门	128
	SH-S08-05	强讨恶要	公安部门	129
铁路沿线 环境安全 监管 SH-S09	SH-S09-01	铁路轻飘浮物	绿化市容部门、 城管执法部门、 铁路部门、属地管理	130
	SH-S09-02	铁路硬飘浮物	绿化市容部门、 城管执法部门、 铁路部门、属地管理	131
	SH-S09-03	铁路沿线施工	建设管理部门、 交通（市政）部门、 安全监督管理部门、 铁路部门、属地管理	132
	SH-S09-04	铁路沿线爆破	建设管理部门、 交通（市政）部门、 安全监督管理部门、 铁路部门、属地管理	133
	SH-S09-05	铁路沿线取水	水务部门、农业农村部门、 铁路部门、属地管理	134
	SH-S09-06	涉铁河道与桥梁	水务部门、 交通（市政）部门、 铁路部门、属地管理	135

	SH-S09-07	铁路道口安全	交通（市政）部门、 铁路部门、属地管理	136
	SH-S09-08	危及铁路行车安全紧急情况	交通（市政）部门、 铁路部门、属地管理	137
非公用民 防工程管 理 SH-S10	SH-S10-01	向民防工程内排放废水、 废气、倾倒废弃物	市民防监督管理事务中心、 区民防办	138
	SH-S10-02	擅自封堵民防工程口部、 填埋民防工程	市民防监督管理事务中心、 区民防办	138
	SH-S10-03	非法占侵民防工程 （违规住人等）	市民防监督管理事务中心、 区民防办	139
	SH-S10-04	故意损坏或拆除民防设施、 设备	市民防监督管理事务中心、 区民防办	139
	SH-S10-05	民防工程口部堆物	市民防监督管理事务中心、 区民防办	140
	SH-S10-06	民防工程标识牌、应急避难场 所标识牌损坏、丢失等	市民防监督管理事务中心、 区民防办	140

第三章 部件管理标准表

一、公共设施

部件名称	上水井盖	类别编码	SH-B01-01
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔、水表		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	供水企业、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（供水）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后一小时内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，如需采取相关证照办理，在办理后7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	污水井盖	类别编码	SH-B01-02
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	水务部门、属地管理、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（供水）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、依据《关于调整热线案件办理时限的通知》（沪水务（海洋）热线办[2016]3号）的要求，相关责任部门应自接到通知后，市区2小时，郊区4小时内到现场采取应急措施，遇特殊情况不能在规定时间内完成的，应先做好维护、竖立警示牌等临时安全措施并上报情况，提出延期申请。 2、需采取工程性措施的，一般7日内解决，提出延期的以实际办理时限为主。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	雨水井盖	类别编码	SH-B01-03
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	水务部门、属地管理、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（水务）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后1小时内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，如需采取相关证照办理，在办理后7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于 2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	雨水篦子	类别编码	SH-B01-04
部件类别	公共设施		
部件说明	防止城市排水堵塞的栅栏和栅栏井		
问题描述	缺失、破损（1/5 及以上）、堵塞、盖或框不平整		
责任部门	水务部门、属地管理		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（水务）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于雨水篦子缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在雨水篦子四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后1小时内内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过 2 个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，如需采取相关证照办理，在办理后7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	电力井盖	类别编码	SH-B01-05
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	电力部门、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（电力）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟内，内环线外80分钟内，派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于 2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	路灯井盖	类别编码	SH-B01-06
部件类别	公共设施		
部件说明	路灯手井（水泥、复合材料）		
问题描述	井盖缺失、破损（1/2及以上）、松动、盖或框不平整		
责任部门	道路照明管理部门、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（道路照明）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后，90分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应该补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2小时，遇到重大损坏应予更换，对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施，若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、市域范围内市管城市快速路和市管公路的路灯井盖，以及黄浦、静安、长宁、徐汇、杨浦、虹口、普陀、宝山、闵行区行政区域范围内的，区管城市道路和区管公路的路灯井盖，由市住建委下属城市综合管理事务中心进行处置。 2、各区行政区域范围内街坊、里弄公共通道，乡镇（村）道路，公共绿地、公共广场等公共区域的路灯井盖，以及浦东新区、松江、青浦、嘉定、金山、奉贤、崇明七个行政区域范围内的区管城市道路和区管公路的路灯井盖，由各区建设行政管理部门负责管理。 3、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	电信井盖	类别编码	SH-B01-07
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔、电话井盖		
问题描述	井盖缺失、破损（1/2 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（电信）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于 2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	有线电视井盖	类别编码	SH-B01-08
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/2 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	网络井盖	类别编码	SH-B01-09
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/2 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	热力井盖	类别编码	SH-B01-10
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	燃气井盖	类别编码	SH-B01-11
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	燃气部门、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（燃气）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过 2 个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	公安井盖	类别编码	SH-B01-12
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/2 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	公安部门、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后，市区1小时、郊区2小时内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、包括公安交通和公安探头井盖。 2、各区应明确托底处置部门。 3、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	消防井盖	类别编码	SH-B01-13
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	供水企业、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（供水）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后一小时内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予以补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，如需采取相关证照办理，在办理后7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	其它井盖	类别编码	SH-B01-14
部件类别	公共设施		
部件说明	指除前述井盖以外的井盖，或是无明确设置单位的井盖		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	各区应明确落实托底处置部门，可按井随路管原则进行派遣、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窞井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窞井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	信息交接箱	类别编码	SH-B01-15
部件类别	公共设施		
部件说明	电信交接箱		
问题描述	箱体及其附属设施缺失、歪斜、不洁、设置不稳固、箱门未关		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（电信、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后内环线内30分钟、内环线外80分钟，派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	电力设施（设备）	类别编码	SH-B01-16
部件类别	公共设施		
部件说明	有电力标志的设施（设备）		
问题描述	设施缺失、破损、不洁、设置不稳固、存在安全隐患		
责任部门	电力部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（电力、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟到达现场，内环线外80分钟到达现场。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、影响车辆通行，或存在人身安全隐患的，应即时采取安全措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	电力杆	类别编码	SH-B01-17
部件类别	公共设施		
部件说明	以悬挂电力设施为主的立杆		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、遗留残桩		
责任部门	电力部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（电力、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟到达现场，内环线外80分钟到达现场勘察。 2、不需采取工程性措施的，4小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、影响道路通行及安全的，需采取临时应急措施。		
备 注			

部件名称	路灯	类别编码	SH-B01-18
部件类别	公共设施		
部件说明	城市道路基础照明设施，2米以上、落地、带杆有相关编号的灯		
问题描述	灯具缺失、损坏、不亮、灯杆破损、歪斜存在安全隐患		
责任部门	道路照明管理部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（电力、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、紧急故障（撞杆、成片不亮等）相关责任部门90分钟内到达现场，24小时内修复。 2、市政道路单只路灯接报后24小时内修复；街坊小区单只路灯4个工作日内修复。 3、影响车辆通行，或存在人身安全隐患的，应即时采取安全措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、根据《城市道路照明管理规定》实行。 2、路灯不洁、设置不合理不属部件问题。 3、市域范围内市管城市快速路和市管公路的路灯，以及黄浦、静安、长宁、徐汇、杨浦、虹口、普陀、宝山、闵行区行政区域范围内的区管城市道路和区管公路的路灯，由市住建委下属城市综合管理事务中心进行处置。 4、各区行政区域范围内街坊、里弄公共通道，乡镇（村）道路，公共绿地、公共广场等公共区域的路灯设施，以及浦东新区、松江、青浦、嘉定、金山、奉贤、崇明七个行政区域范围内的区管城市道路和区管公路的路灯设施，由各区建设行政管理部门负责管理。		

部件名称	市政消火栓	类别编码	SH-B01-19
部件类别	公共设施		
部件说明	包括本体、弯管、阀座、阀瓣、排水阀、阀杆和消防接口等组件		
问题描述	圈占、埋压、组件缺失、损坏、漏水、被撞或受外力冲击大面积漏水		
责任部门	市政供水公司、消防部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（市政供水、消防）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场勘验，迅速组织人员实施处置，2小时内解决。 2、需采取工程性措施的，应采取应急安全措施，确定施工时间和施工方案3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	书报亭	类别编码	SH-B01-20
部件类别	公共设施		
部件说明	出售各类文化出版物的建（构）筑物		
问题描述	1、缺失、损坏、移位、亭容亭貌脏乱差 2、人行道上书报亭违规设置		
责任部门	邮政部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（邮政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	根据《上海市城市道路管理条例》，占用人行道设置书报亭设施的，应当在宽度大于3米的人行道上的公共设施带内设置，设置后的人行道通行宽度不得小于1.8米。		

部件名称	电话亭	类别编码	SH-B01-21
部件类别	公共设施		
部件说明	配备有线或无线通讯设备的建（构）筑物； 道路上落地公用电话亭或挂墙公用电话		
问题描述	1、缺失、损坏、移位、亭容亭貌脏乱差 2、人行道上电话亭违规设置		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（电信、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	根据《上海市城市道路管理条例》，占用人行道设置电话亭设施的，应当在宽度大于3米的人行道上的公共设施带内设置，设置后的人行道通行宽度不得小于1.8米。		

部件名称	邮筒	类别编码	SH-B01-22
部件类别	公共设施		
部件说明	邮政部门正式设立落地的邮筒		
问题描述	缺失、损坏、锈蚀、移位、亭容亭貌脏乱差		
责任部门	邮政部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（邮政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	信息亭	类别编码	SH-B01-23
部件类别	公共设施		
部件说明	有电子信息显示的、独立落地的招牌、信息栏或亭		
问题描述	1、缺失、损坏、移位、亭容亭貌脏乱差 2、信息指示明显错误		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	自动售货亭（站）	类别编码	SH-B01-24
部件类别	公共设施		
部件说明	固定的自动售货亭（站）、售水机		
问题描述	缺失、损坏、移位、亭容亭貌脏乱差		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	健身设施	类别编码	SH-B01-25
部件类别	公共设施		
部件说明	露天健身休闲器具，包括住宅小区、开放式公园、绿地等		
问题描述	器材零部件缺失、损坏，器材不洁、存在安全隐患，服务功能缺失等。		
责任部门	体育部门、属地管理、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（体育、绿化市容）、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、 专业部门、权属单位工作发现		
处置要求	1、响应时间不超过2小时，24小时内到达现场维修。 2、维修养护时间不超过3日，部件缺失、采购维修不超过7日。 3、存在安全隐患的，悬挂警示停用标志。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	环卫井盖	类别编码	SH-B01-26
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/5 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	移动（铁通）井盖	类别编码	SH-B01-27
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/2 及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	信息井盖	类别编码	SH-B01-28
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	缺失、损坏（1/5及以上）、盖或框不平整、锁具损坏		
责任部门	信息部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（信息）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窞井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窞井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	联通井盖	类别编码	SH-B01-29
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阀门井、手孔		
问题描述	井盖缺失、破损（1/2及以上）、松动、盖或框不平整、锁具缺损		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、各区应明确托底处置部门。 2、根据《上海市城市道路养护技术手册》规定，路表面与窨井框定面的相对高差（高或低）大于等于2.0厘米，即为盖、框不平整。		

部件名称	电信立杆	类别编码	SH-B01-32
部件类别	公共设施		
部件说明	以悬挂电信设施为主的立杆		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、遗留残桩		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（电信、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟到达现场，内环线外80分钟到达现场勘察。 2、不需采取工程性措施的，4小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、影响道路通行及安全的，需采取临时应急措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	市政立杆	类别编码	SH-B01-33
部件类别	公共设施		
部件说明	人行道上阻止车辆通行的隔离矮立杆		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、遗留残桩		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟到达现场，内环线外80分钟到达现场勘察。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	有线电视立杆	类别编码	SH-B01-34
部件类别	公共设施		
部件说明	悬挂有线电视设施的立杆		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、遗留残桩		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟到达现场，内环线外80分钟到达现场勘察。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	其它立杆	类别编码	SH-B01-35
部件类别	公共设施		
部件说明	前述种类以外的立杆，或是无明确设置单位的无主立杆		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、遗留残桩		
责任部门	交通部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟到达现场，内环线外80分钟到达现场勘察。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、对于无主立杆，由道路管理部门组织清除。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	治安亭	类别编码	SH-B01-38
部件类别	公共设施		
部件说明	交通执勤亭、治安亭等		
问题描述	缺失、损坏、移位、亭容亭貌脏乱差		
责任部门	公安部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（公安、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	景观照明设施	类别编码	SH-B01-39
部件类别	公共设施		
部件说明	除功能性照明（路灯）以外的景观照明设施		
问题描述	1、灯具缺失、损坏、亮灯残缺 2、灯具及支撑构件倾斜、电线外露等存在安全隐患		
责任部门	绿化市容部门、属地管理		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、灯光控制自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、影响安全的，需采取临时应急措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	防汛墙	类别编码	SH-B01-40
部件类别	公共设施		
部件说明	包括墙身立面、栏杆、护坡、桩基、墙身、底板、承台、防汛闸门、潮拍门、防汛通道、防汛通道限载杆、防汛信息管线、防汛监测设备、里程桩（标牌）		
问题描述	墙体下沉倾斜渗水、墙体变形开裂、构件锈蚀、墙身立面损坏、栏杆损坏、限载杆损坏、里程桩（标牌）污损、防汛监测设备损坏		
责任部门	水务部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（水务、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，市区1小时、郊区1.5小时内，派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，15日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	晒衣架	类别编码	SH-B01-41
部件类别	公共设施		
部件说明	落地的晒衣架		
问题描述	设置不稳固、严重锈蚀、部件不洁		
责任部门	属地管理、房管部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（物业、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场调查取证。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	民用水井	类别编码	SH-B01-42
部件类别	公共设施		
部件说明	用于抽取地下水的民用井口、供居民打水的构筑物		
责任部门	属地管理		
问题描述	损坏、防护设施缺失、防护设施不稳固		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场勘验，进行处置；无法现场解决的，应设置明显警示标志。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	燃气调压站	类别编码	SH-B01-43
部件类别	公共设施		
部件说明	燃气部门设置用于调节供气压力的建（构）筑物		
问题描述	损坏、燃气泄漏、周边环境脏乱差		
责任部门	燃气部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（燃气、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	宣传栏（亭）	类别编码	SH-B01-44
部件类别	公共设施		
部件说明	包括阅报栏、精神文明宣传亭		
问题描述	1、缺失、损坏、部件不洁 2、人行道上阅报栏（亭）违规设置		
责任部门	属地管理、精神文明办		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（精神文明办、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	根据《上海市城市道路管理条例》，占用人行道设置阅报栏（亭）设施的，应当在宽度大于3米的人行道上的公共设施带内设置，设置后的人行道通行宽度不得小于1.8米。		

部件名称	公共取水点	类别编码	SH-B01-45
部件类别	公共设施		
部件说明	供市政、市容、绿化等单位计量取水使用的设施		
问题描述	1、设施（包括外壳、门、编号等）缺失、损坏、严重锈蚀、标志不清 2、设施正在渗漏		
责任部门	供水企业		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（供水、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后1小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	综合箱	类别编码	SH-B01-46
部件类别	公共设施		
部件说明	综合电源箱、综合设备箱		
问题描述	箱体破损、歪斜存在安全隐患		
责任部门	道路照明管理部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（道路照明、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、影响箱内设施正常运行的严重故障应在2小时之内响应；一般故障应在24小时之内到场抢修。 2、市域范围内市管城市快速路和市管公路，以及黄浦、静安、长宁、徐汇、杨浦、虹口、普陀、宝山、闵行区行政区域范围内的区管城市道路和区管公路的综合箱，由市住建委下属城市综合管理事务中心进行处置。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	其它机箱	类别编码	SH-B01-47
部件类别	公共设施		
部件说明	其它机箱为设置在路侧用于城市管理和公共服务所需的、无法与综合设备箱合并设置的专用机箱，包含：景观灯光控制箱、交通流量监测箱、水务箱等。		
问题描述	箱体及其附属设施缺失、歪斜、不洁、设置不稳固		
责任部门	权属单位、区托底部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后内环线内30分钟、内环线外80分钟，派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的2小时内解决；需采取工程性措施的，9日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	箱门未关（门锁损坏）、箱体倾斜严重、有安全隐患。		

部件名称	综合杆	类别编码	SH-B01-48
部件类别	公共设施		
部件说明	搭载多种设施设备的杆件		
问题描述	综合杆破损、歪斜存在安全隐患		
责任部门	道路照明管理部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（道路照明、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、影响杆上设施正常使用的严重故障应在2小时之内响应；一般故障应在24小时之内到场抢修。 2、市域范围内市管城市快速路和市管公路，以及黄浦、静安、长宁、徐汇、杨浦、虹口、普陀、宝山、闵行区行政区域范围内的区管城市道路和区管公路的综合杆，由市住建委下属城市综合管理事务中心进行处置。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	综合杆设施中杆上搭载设施由各权属单位自行维护。其分界点在杆件本体与搭载设备的连接件处，连接件由权属单位负责。		

部件名称	综合井	类别编码	SH-B01-49
部件类别	公共设施		
部件说明	标有“综合”字样的检修井		
问题描述	井盖缺失、破损（1/2及以上）、松动、盖或框不平整		
责任部门	道路照明管理部门、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（道路照明、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窨井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后，90分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施；若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 4、市域范围内市管城市快速路和市管公路，以及黄浦、静安、长宁、徐汇、杨浦、虹口、普陀、宝山、闵行区行政区域范围内的区管城市道路和区管公路的综合井，由市住建委下属城市综合管理事务中心进行处置。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	路灯控制箱	类别编码	SH-B01-50
部件类别	公共设施		
部件说明	为路灯提供电源控制、带有5位数字编号的箱体		
问题描述	箱体破损、歪斜存在安全隐患		
责任部门	道路照明管理部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（道路照明、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、紧急故障（撞杆、成片不亮等）相关责任部门90分钟内到达现场，24小时修复。 2、市域范围内市管城市快速路和市管公路的路灯控制箱，以及黄浦、静安、长宁、徐汇、杨浦、虹口、普陀、宝山、闵行区行政区域范围内的区管城市道路和区管公路的路灯控制箱，由市住建委下属城市综合管理事务中心进行处置；各区行政区域范围内街坊、里弄公共通道，乡镇（村）道路，公共绿地、公共广场等公共区域的路灯控制箱，以及浦东新区、松江、青浦、嘉定、金山、奉贤、崇明七个行政区域范围内的区管城市道路和区管公路的路灯控制箱，由各区建设行政管理部门负责管理。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	根据《城市照明管理规定》实行		

部件名称	门牌	类别编码	SH-B01-51
部件类别	公共设施		
部件说明	建筑物的门牌号码（XX 路 XX 弄 XX 号）		
问题描述	1、缺损、倾斜、指示信息错误 2、字迹、标志剥落或模糊		
责任部门	公安部门、属地管理		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（公安、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

二、道路交通

部件名称	公共交通站牌	类别编码	SH-B02-01
部件类别	道路交通		
部件说明	包括通勤车站牌		
问题描述	1、缺损、倾斜、指示信息错误 2、字迹、标志剥落或模糊 3、支撑杆歪斜、遗留残桩		
责任部门	交通部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	道路停车场计费设施	类别编码	SH-B02-02
部件类别	道路交通		
部件说明	道路两侧停车计时收费的设施		
问题描述	缺失、移位、损坏、部件不洁		
责任部门	交通部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	公共交通站亭	类别编码	SH-B02-03
部件类别	道路交通		
部件说明	包括公车候车亭和公交始末站		
问题描述	1、缺失、移位、损坏、亭容亭貌脏乱差 2、人行道上公共交通站亭违规设置 3、指示信息明显错误		
责任部门	交通部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	根据《上海市城市道路管理条例》，占用人行道设置公共交通站亭设施的，应当在宽度大于3米的人行道上的公共设施带内设置，设置后的人行道通行宽度不得小于1.8米。		

部件名称	出租车扬招牌	类别编码	SH-B02-04
部件类别	道路交通		
部件说明	交通部门设置用于市民扬招出租车的设施；表明该点位可进行出租车扬招的立杆或牌子		
问题描述	1、缺失、移位、损坏、部件不洁 2、指示信息明显错误、字迹剥落或模糊 3、人行道上出租车扬招牌违规设置		
责任部门	交通部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	根据《上海市城市道路管理条例》，占用人行道设置出租车扬招牌设施的，应当在宽度大于3米的人行道上的公共设施带内设置，设置后的人行道通行宽度不得小于1.8米。		

部件名称	人行天桥	类别编码	SH-B02-05
部件类别	道路交通		
部件说明	供行人通行的桥梁		
问题描述	桥名牌缺损、灯具缺损、桥面拥包坑塘、护栏缺损、防滑条缺损、桥基损坏、桥面开裂受损、电梯等附属设施损坏、消防设施缺损		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，15日内解决。 3、影响行人和车辆安全通行的，需即时采取安全防范措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	交通信息亭	类别编码	SH-B02-06
部件类别	道路交通		
部件说明	指有交通信息的亭		
问题描述	1、缺失、移位、损坏、亭容亭貌脏乱差 2、指示信息明显错误		
责任部门	交通部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，确定施工时间和施工方案后，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	跨河桥	类别编码	SH-B02-08
部件类别	道路交通		
部件说明	跨河桥包括桥面、桥名牌、吨位牌和桥梁护栏及其它附属设施		
问题描述	桥基损坏、桥面坑塘不平、护栏缺损、桥名牌缺损、灯具缺损、吨位牌缺损、桥面墙体开裂渗水、消防设施缺损		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，15日内解决。 3、影响行人和车辆安全通行的，需即时采取安全防范措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	道路交通标志及标线	类别编码	SH-B02-09
部件类别	道路交通		
部件说明	包含道路交通标志、标线和公共服务设施指示标志		
问题描述	1、缺损、倾斜、指示信息错误 2、字迹、标志剥落或模糊 3、绿化枝叶遮挡影响相关道路交通标志识别		
责任部门	交通（市政）部门、市容绿化部门、属地管理		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	交通控制箱	类别编码	SH-B02-10
部件类别	道路交通		
部件说明	指落地的或在交通立杆上的控制箱		
问题描述	缺损、设置不稳固、门锁损坏、歪斜、废弃、部件不洁		
责任部门	公安（交警）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（公安交警、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，市区1小时内、郊区2小时内到达现场派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	交通立杆	类别编码	SH-B02-11
部件类别	道路交通		
部件说明	挂道路交通标志和公共服务设施指示标志的支撑杆		
问题描述	损坏、歪斜、遗留残桩		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟内，内环线外80分钟内到达现场勘察。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	非机动车停放点（亭）	类别编码	SH-B02-12
部件类别	道路交通		
部件说明	规范停放非机动车的建（构）筑物或规定区域		
问题描述	1、缺失、损坏、存在安全隐患、部件不洁 2、人行道上非机动车停放点（亭）违规设置		
责任部门	属地管理、交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	根据《上海市城市道路管理条例》，占用人行道设置非机动车停放点（亭）设施的，应当在宽度大于3米的人行道上的公共设施带内设置，设置后的人行道通行宽度不得小于1.8米。		

部件名称	路名牌	类别编码	SH-B02-13
部件类别	道路交通		
部件说明	路边正式设立的路名牌、多功能路名牌		
问题描述	1、缺损、倾斜、指示信息错误 2、字迹、标志剥落或模糊 3、立杆歪斜、遗留残桩		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	公交拉杆	类别编码	SH-B02-14
部件类别	道路交通		
部件说明	电车线的拉杆		
问题描述	损坏、歪斜、遗留残桩		
责任部门	交通部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，内环线内30分钟到达现场，内环线外80分钟到达现场勘察。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	人行分隔设施	类别编码	SH-B02-15
部件类别	道路交通		
部件说明	人行道与非机动车道之间的分隔栏、隔离墩，包含端头警示标识		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、严重锈蚀、部件不洁		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后内环内30分钟内，内环外80分钟内派专人到现场勘验，进行处置，或恢复原状。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	机非分隔设施	类别编码	SH-B02-16
部件类别	道路交通		
部件说明	机动车道与非机动车道之间的分隔栏、隔离墩，包含端头警示标识		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、严重锈蚀、部件不洁		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后内环内30分钟内，内环外80分钟内派专人到现场勘验，进行处置，或恢复原状。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	路中分隔设施	类别编码	SH-B02-17
部件类别	道路交通		
部件说明	道路中心线处的分隔设施、隔离墩，包含端头警示标识		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、严重锈蚀、部件不洁		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后内环内30分钟内，内环外80分钟内派专人到现场勘验，进行处置，或恢复原状。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	河道护栏	类别编码	SH-B02-18
部件类别	道路交通		
部件说明	河、江、湖的栏杆、铁链等设施		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、严重锈蚀、部件不洁		
责任部门	水务部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（水务、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后内环内60分钟内，内环外120分钟内派专人到现场勘验。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。 3、存在安全隐患的，需即时采取安全防范措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	绿地护栏	类别编码	SH-B02-19
部件类别	道路交通		
部件说明	有铁架、石桩的固定护栏		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、严重锈蚀、部件不洁		
责任部门	绿化市容部门、属地管理		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	交通信号灯	类别编码	SH-B02-20
部件类别	道路交通		
部件说明	信号灯及其杆件和电器线路		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、信号异常、信号缺失		
责任部门	公安（交警）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（公安交警、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后，市区1小时、郊区2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	无障碍标牌	类别编码	SH-B02-21
部件类别	道路交通		
部件说明	用于指示（或提示）无障碍设施位置的标牌		
问题描述	1、缺失、移位、损坏、部件不洁。 2、指示信息明显错误、字迹剥落或模糊。		
责任部门	交通（市政）部门、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、 权属单位、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	无障碍设施	类别编码	SH-B02-22
部件类别	道路交通		
部件说明	指缘石坡道、建筑物室外坡道		
问题描述	损坏、破损、不平整、设 置不规范、被占用		
责任部门	交通（市政）部门、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门、权属单位 工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	桥孔道班房	类别编码	SH-B02-23
部件类别	道路交通		
部件说明	高架道路、高速公路桥荫桥孔内设置的道班房		
问题描述	1、外立面设施（墙面、屋顶、门、窗等）破损、缺失 2、环境脏乱差，管理无序		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	桥孔停车场	类别编码	SH-B02-24
部件类别	道路交通		
部件说明	高架道路、高速公路桥荫桥孔内设置的停车场		
问题描述	1、设施破损、缺失 2、环境脏乱差，停放车辆严重不洁 3、管理无序，车辆乱停放		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	桥孔禁入栅（安全护栏）	类别编码	SH-B02-25
部件类别	道路交通		
部件说明	高架道路、高速公路桥荫桥孔内设置的禁入栅（安全护栏）		
问题描述	缺失、损坏、歪斜、严重锈蚀、部件不洁		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	桥孔检查井	类别编码	SH-B02-26
部件类别	道路交通		
部件说明	高架道路、高速公路桥荫桥孔内设置的检查井		
问题描述	井盖缺失、破损、松动、盖框不平整、锁具缺损		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、对于井盖缺失的，在条件允许的情况下，网格监督员应在窞井四周设置警示标志；无法设置警示标志的，应留守直至维修工程人员到达。 2、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取应急措施。遇盖板缺失的，应予补盖，或临时加盖并视需要采取围护警示措施，但临时加盖措施不得超过2个小时；遇到重大损坏应予更换；对于盖框明显不平整并可能影响交通安全的，应采取工程性措施，若因车辆行驶压力倾翻等原因，应采取针对性固定措施。 3、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	轨交站出入口	类别编码	SH-B02-27
部件类别	道路交通		
部件说明	出入口台阶、雨棚、地面及立面		
问题描述	出入口设施破损、缺失、严重不洁		
责任部门	申通公司、交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、申通公司、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、申通公司、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。 3、存在安全隐患的，需即时采取安全防范措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

三、环卫环保

部件名称	公共厕所	类别编码	SH-B03-01
部件类别	环卫环保		
部件说明	有公共厕所标志（包括流动厕所）		
问题描述	1、设施严重污垢、严重异味 2、墙面、屋顶、门、窗等破损、缺失 3、四周坑塘、积水、污水冒溢等环境不洁 4、坡道、扶手等无障碍设施占用、破损、缺失		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置；对失窃的盖板应及时补上，遇到重大损坏应在规定的时间内迅速修复。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	倒粪站（小便池）	类别编码	SH-B03-02
部件类别	环卫环保		
部件说明	供居民倾倒粪便的环卫设施、公共倒粪点位或小便池		
问题描述	1、墙面、屋顶、门、窗等破损、缺失 2、四周有坑塘、积水、污水冒溢、容器乱堆放		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	公厕导向牌	类别编码	SH-B03-03
部件类别	环卫环保		
部件说明	用于指示（或提示）公共厕所位置的标牌		
问题描述	1、缺失、移位、损坏、不洁。 2、指示信息明显错误、字迹剥落或模糊。		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	垃圾箱房	类别编码	SH-B03-04
部件类别	环卫环保		
部件说明	独立的、室外的垃圾箱房、垃圾压缩站、垃圾收集站、垃圾转运站		
问题描述	1、墙面、屋顶、门、窗等破损、缺失。 2、垃圾清运不及时、垃圾桶乱堆放。 3、周边坑塘、污水、垃圾散落等环境不洁。		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后 2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	废物箱（桶）	类别编码	SH-B03-05
部件类别	环卫环保		
部件说明	用于存放垃圾的容器（箱体或桶形）		
问题描述	破损、缺失、歪斜、不洁、满溢、标识不规范		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

四、绿化林业

部件名称	行道树	类别编码	SH-B04-01
部件类别	绿化林业		
部件说明	包括树木、树桩和树穴		
树木问题描述	1、缺株、死株、枯枝、枝干折损；2、倒伏或明显倾斜、树枝条影响行人或车辆通行；3、树体上有影响生长、景观的悬挂物、缠绕物；4、有明显病虫害危害；5、树叶影响电力、通信、交通信号灯、警示标志灯设施正常运行。		
树桩问题描述	1、倾斜、损坏；2、位置、高度不规范；3、绑扎松散或绑扎物嵌入树体。		
树穴问题描述	1、堆物、积水、黄土裸露；2、盖板或覆盖物明显不平整；3、盖板缺损（新植行道树除外，但必须有覆盖）或嵌入树体；4、地被、灌木覆盖不全；5、树穴内脏乱。		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，实施整治、维护（修）。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、非移植季节内须对空地采取防尘措施，至下一移植季节内完成更新恢复。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	移植季节是指落叶树11月～次年3月，常绿树 11月～次年 5月（去除霜冻期12月～次年2月）。		

部件名称	单位绿化	类别编码	SH-B04-02
部件类别	绿化林业		
部件说明	道路沿线或公共视线范围内的单位权属绿化		
树木问题描述	1、缺株、死株、枯枝或折损枝；2、倒伏或明显倾斜；3、有明显杂草；4、有明显病虫害危害。		
立体绿化问题描述	1、植株枯黄、死株；2、藤蔓影响行人通行；3、有明显病虫害危害。		
草坪、地被问题描述	1、有明显杂草、堆物、积水、空秃、2、缺株、死株；3、有明显病虫害危害。		
绿地配套设施问题描述	1、严重破旧、破损、脱落；2、有安全隐患；3、不能正常使用；4、周边环境脏乱差。		
水体问题描述	1、有明显漂浮垃圾或污物； 2、岸边设施破损；3、水质严重恶化。		
责任部门	权属单位、属地管理		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、非移植季节内须对空地采取防尘措施，至下一移植季节内完成更新恢复。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	花架花钵	类别编码	SH-B04-03
部件类别	绿化林业		
部件说明	指沿街景观花架花钵		
问题描述	1、缺失、损坏、歪斜、锈蚀、不洁、存在安全隐患 2、花架花钵内植物失管失养		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	小区绿化	类别编码	SH-B04-04
部件类别	绿化林业		
部件说明	指居住小区所属配套绿化		
树木问题描述	1、缺株、死株、枯枝或折断枝；2、倒伏或明显倾斜；3、有明显杂草；4、有明显病虫害危害； 5、大树扰民；6、树线矛盾。		
立体绿化问题描述	1、植株枯黄、死株；2、藤蔓影响行人通行；3、有明显病虫害危害。		
草坪、地被问题描述	1、有明显杂草、堆物、积水、空秃、2、缺株、死株；3、有明显病虫害危害。		
绿地配套设施问题描述	1、严重破旧、破损、脱落；2、有安全隐患；3、不能正常使用；4、周边环境脏乱差。		
水体问题描述	1、有明显漂浮垃圾或污物； 2、岸边设施破损；3、水质严重恶化。		
责任部门	属地管理、绿化市容、房管部门、电力部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（物业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、非移植季节内须对空地采取防尘措施，至下一移植季节内完成更新恢复。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	雕塑	类别编码	SH-B04-05
部件类别	绿化林业		
部件说明	1、为美化市容环境或用于纪念意义而雕刻塑造的观赏物和纪念物 2、以立体视觉形式表现的艺术文化设施等		
问题描述	缺失、破损、落漆、歪斜、不洁		
责任部门	雕塑管理部门，属地管理		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（雕塑管理）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	街头座椅	类别编码	SH-B04-06
部件类别	绿化林业		
部件说明	街面或绿地供市民小憩的公共座椅		
问题描述	缺失、破损、落漆、歪斜、不洁		
责任部门	属地管理、绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门		
处置要求	1、责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	公共绿地	类别编码	SH-B04-07
部件类别	绿化林业		
部件说明	1、包括树木、立体绿化、草坪、地被、绿地配套设施、水体 2、涵盖高架桥荫桥孔下绿化带		
树木问题描述	1、缺株、死株、枯枝或折损枝；2、倒伏或明显倾斜；3、有明显杂草；4、有明显病虫害危害。		
立体绿化问题描述	1、植株枯黄、死株；2、藤蔓影响行人通行；3、有明显病虫害危害。		
草坪、地被问题描述	1、有明显杂草、堆物、积水、空秃；2、缺株、死株；3、有明显病虫害危害；4、单处面积大于1平方米的泥土裸露		
绿地配套设施问题描述	1、严重破旧、破损、脱落；2、有安全隐患；3、不能正常使用；4、周边环境脏乱差。		
水体问题描述	1、有明显漂浮垃圾或污物；2、岸边设施破损；3、水质严重恶化。		
责任部门	绿化市容部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，实施整治、维护（修）。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、非移植季节内须对空地采取防尘措施，至下一移植季节内完成更新恢复。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	河道绿化	类别编码	SH-B04-08
部件类别	绿化林业		
部件说明	河道两侧的绿化		
树木问题描述	1、缺株、死株、枯枝或折损枝；2、倒伏或明显倾斜；3、有明显杂草；4、有明显病虫害危害。		
立体绿化问题描述	1、植株枯黄、死株；2、藤蔓影响行人通行；3、有明显病虫害危害。		
草坪、地被问题描述	1、有明显杂草、堆物、积水、空秃、2、缺株、死株；3、有明显病虫害危害。		
绿地配套设施问题描述	1、严重破旧、破损、脱落；2、有安全隐患；3、不能正常使用；4、周边环境脏乱差。		
水体问题描述	1、有明显漂浮垃圾或污物；2、岸边设施破损；3、水质严重恶化。		
责任部门	水务部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（水务、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门自接到通知后2小时内派专人到现场勘验，进行处置。 2、不需采取工程性措施的，24小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。 3、非移植季节内须对空地采取防尘措施，至下一移植季节内完成更新恢复。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	古树名木及古树后续资源	类别编码	SH-B04-09
部件类别	绿化林业		
部件说明	设置“古树名木”和“古树后续资源”铭牌的树木		
问题描述	1、植株枯黄、死株、枝干折损 2、倒伏或明显倾斜 3、树体上有影响生长、景观的悬挂物、缠绕物 4、有明显病虫害危害 5、铭牌、围护设施损坏 6、古树名木及古树后续资源保护区内挖坑、取土、焚烧、堆物、积水、黄土裸露等		
责任部门	绿化市容部门、权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任单位自接到通知后应在 2 小时内派专人到达现场勘验，实施整治、维护（修）。 2、不需采取工程措施的，1 日内解决；需采取工程性措施的应 7 日内及时修复及处理完毕。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备注			

部件名称	林地	类别编码	SH-B04-10
部件类别	绿化林业		
部件说明	连续面积 1 亩以上的林木		
问题描述	1、林地失管失养，出现“三乱三有”，即乱搭建（林内违章搭建）、乱种养（林内养殖禽畜、套种农作物）、乱堆放（堆放杂物）、有积水（出现水淹）、有垃圾（倾倒垃圾、渣土、淤泥等）、有火情（焚烧秸秆、枯枝落叶等） 2、林木产生明显倾斜和倒伏现象 3、林木大面积死亡现象 4、地被大面积出现枯黄现象 5、林木有明显病虫害危害 6、破坏及损毁林地、采伐或迁移林木的行为 7、猎捕野生动物，如张网捕鸟，抓貉、刺猬、青蛙等 8、野生动物大批量死亡（一次性死亡 5 只以上）		
责任部门	林地权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任单位自接到通知后应在 2 小时内派人到达现场，调查取证；占林毁林和采伐（迁移）林木应自接到通知后 1 小时内到场，阻止违法行为并调查取证。 2、简单问题 1 日内处理完毕，复杂问题应在 7 日内处理完毕。 3、对影响交通的，应在 2 小时内处理完毕；对林内积水及时开沟排水、修复排灌设施，在 24 小时内处理完毕，复杂问题 48 小时内处理完毕；自然灾害造成树木倒伏或者死亡的，应在灾害后 2 日内处理完毕。 4、单位和个人发现森林火警火灾，应当立刻向 119 报告，在确保自身安全前提下采取措施防止火情蔓延；责任部门应当在森林火警火灾扑灭后 5 日内将火警火灾调查评估报市护林防火办公室。 5、对于需要采伐或迁移林木的应按照有关法律法规规定，申请行政许可；处置结果可以是整改完成，也可以立案处罚；后续形成问题清单和治理清单报送街道、乡镇政府。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备注			

部件名称	林地管护设施	类别编码	SH-B04-11
部件类别	绿化林业		
部件说明	林地里所有设施，包括道班房、管理用房、泵房；消防设施、监测防控设施、开放休闲林地配套设施；林长制公示牌、公益林管护牌、森林防火宣传牌等		
问题描述	1、道班房、管理用房、泵房损毁 2、消防设施、监测防控设施、开放休闲林地配套设施损坏 3、标牌损坏及倒伏		
责任部门	林地权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任单位自接到通知后应在 2 小时内派人到达现场，调查取证。 2、对简单问题在 1 日内处理完毕；对复杂问题由责任部门 7 日内处置完毕。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		

五、其他设施

部件名称	易燃易爆地	类别编码	SH-B05-01
部件类别	其它设施		
部件说明	包括加油站、集中式的液化气钢瓶和化学物品堆场、煤气包等易燃易爆地		
问题描述	化工气体泄露隐患、燃油汽爆炸隐患、物质辐射隐患、电击隐患、其他安全隐患		
责任部门	应急管理部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（应急管理）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场勘验，消除隐患。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。 3、影响安全的，需即时采取安全措施。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	盲道	类别编码	SH-B05-02
部件类别	其它设施		
部件说明	帮助盲人行走的专用道路设施		
问题描述	损坏、破损、不平整、设置不规范		
责任部门	交通（市政）部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（交通市政、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，2小时内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，小规模修补24小时内解决。 2、需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	优秀历史保护建筑	类别编码	SH-B05-03
部件类别	其它设施		
部件说明	经有关部门确定公布的具有一定保护价值，能够反映历史风貌和地方特色的建（构）筑物		
问题描述	1、擅自改变原有外立面；2、擅自改变房屋结构；3、擅自内部装修；4、外立面损坏；5、铭牌损坏		
责任部门	房管部门、城管执法部门、文化管理部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（物业、城管、文化管理）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到场采取相关临时处置措施。 2、严重损坏存在重大安全隐患1日内完成，普通破损7日内完成。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	户外公共电子信息屏	类别编码	SH-B05-04
部件类别	其它设施		
部件说明	在道路或广场上设置的发布显示各类公共信息的屏幕		
问题描述	1、电子信息屏损坏、移位；2、电子信息屏脏乱不洁；3、信息内容错误、花屏		
责任部门	权属单位		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、权属单位		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、权属单位工作发现		
处置要求	1、相关责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场勘验。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	新能源充电站（桩）	类别编码	SH-B05-05
部件类别	其它设施		
部件说明	为新能源车提供公共充电服务的设备		
问题描述	桩体破损、不洁、锈蚀，使用异常		
责任部门	属地管理、房管部门		
发现主体	网格监督员、市民、智能传感器、专业部门（物业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、智能传感器自动发现、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、对简单问题1日内处理完毕；对复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

部件名称	存在安全隐患城镇房屋	类别编码	SH-B05-06
部件类别	其它设施		
部件说明	城镇房屋安全隐患排查工作列为C级严重损坏、D级危房的城镇房屋		
问题描述	1、未落实基本安全防护措施和人员清退等情况 2、发现新增房屋裂缝、倾斜等明显安全隐患的情况		
责任部门	属地管理		
发现主体	网格监督员		
发现方式	网格监督员巡查发现		
处置要求	街道（镇）接到网格关于发现房屋安全隐患的通知后，2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 1、基本安全防护措施未落实，危及个人或公共安全的，需由街道（镇）立即督促、指导相关房屋使用安全责任人或房屋建设单位采取相应安全防护措施，必要时清退屋内人员。 2、针对现有和新增的安全隐患：需由街道（镇）在落实安全防护措施的基础上，督促、协调房屋使用安全责任人或房屋建设单位，根据房屋评估或鉴定结论，在半年内整改，消除隐患。 3、核查结案。街道（镇）将相关房屋安全隐患整治情况作为案件处置结果，上报网格化管理系统，案件处置结果经网格监督员核查通过后，予以结案。网格化管理系统将结案信息推送城镇房屋安全隐患排查系统，街道（镇）应在城镇房屋安全隐患排查系统中更新的存在安全隐患的城镇房屋清单，已经消除安全隐患的城镇房屋，可以在巡查清单里排除。		
工作流程	适用于一般流程		
备 注	1、存在安全隐患的城镇房屋清单，由城镇房屋综合管理系统推送网格化管理系统。 2、网格监督员根据存在安全隐患的城镇房屋清单，每月巡查一次，并在强台风、暴雨、大雪、大风等极端异常天气（以达到蓝色预警为准）前后增加巡查频次。巡查要求：针对C级房屋，查看基本安全防护措施是否落实，包括安全告知书、警戒线、防护设施是否完好，查看有无新增的裂缝、倾斜等隐患；针对D级房屋，查看基本安全防护措施是否落实，包括安全告知书、警戒线、防护设施是否完好，人员是否清退，查看有无新增的裂缝、倾斜等隐患。网格监督员每次巡查均应上报巡查记录。		

部件名称	存在安全隐患农村房屋	类别编码	SH-B05-07
部件类别	其它设施		
部件说明	农村房屋安全隐患排查工作列为C级严重损坏、D级危房的农村房屋		
问题描述	1、未落实基本安全防护措施和人员清退等情况 2、发现新增房屋裂缝、倾斜等明显安全隐患的情况		
责任部门	属地管理		
发现主体	网格监督员		
发现方式	网格监督员巡查发现		
处置要求	街道（镇）接到网格关于发现房屋安全隐患的通知后，2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 1、基本安全防护措施未落实，危及个人或公共安全的，需由街道（镇）立即督促、指导相关房屋使用安全责任人或房屋建设单位采取相应安全防护措施，必要时清退屋内人员。 2、针对现有和新增的安全隐患：需由街道（镇）在落实安全防护措施的基础上，督促、协调房屋使用安全责任人或房屋建设单位，根据房屋评估或鉴定结论，在半年内整改，消除隐患。 3、核查结案。街道（镇）将相关房屋安全隐患整治情况作为案件处置结果，上报网格化管理系统，案件处置结果经网格监督员核查通过后，予以结案。网格化管理系统将结案信息推送农村房屋安全隐患排查系统，街道（镇）应在农村房屋安全隐患排查系统中更新的存在安全隐患的农村房屋清单，已经消除安全隐患的农村房屋，可以在巡查清单里排除。		
工作流程	适用于一般流程		
备 注	1、存在安全隐患的农村房屋清单，由农村房屋综合管理系统推送网格化管理系统。 2、网格监督员根据存在安全隐患的农村房屋清单，每月巡查一次，并在强台风、暴雨、大雪、大风等极端异常天气（以达到蓝色预警为准）前后增加巡查频次。巡查要求：针对C级房屋，查看基本安全防护措施是否落实，包括安全告知书、警戒线、防护设施是否完好，查看有无新增的裂缝、倾斜等隐患；针对D级房屋，查看基本安全防护措施是否落实，包括安全告知书、警戒线、防护设施是否完好，人员是否清退，查看有无新增的裂缝、倾斜等隐患。网格监督员每次巡查均应上报巡查记录。		

第四章 事件管理标准表

一、环卫市容

事件名称	废弃车辆	类别编码	SH-S01-01
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门、公安（交警）部门、城管执法部门、属地管理		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》		
问题描述	道路、广场等公共场所以及住宅小区有被遗弃的机动车、非机动车		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容、公安交警、城管、物业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后内环内30分钟，内环外80分钟内派专人到现场勘验，实施调查取证，对可以及时处理的，应立刻实施清理，2小时内清除完毕。 2、对确实需采取工作措施的，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	暴露垃圾	类别编码	SH-S01-02
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》、《上海市生活垃圾管理条例》		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
问题描述	1、道路、绿地等公共场所零星垃圾 2、存在成堆、成片生活垃圾、装修垃圾，以及废旧家具、家用电器等大件垃圾 3、乱倒污水、粪便，乱扔动物尸体等废弃物 4、餐厨垃圾排入下水道，未按有关规定单独收集和处置 5、城市主次干道、背街小巷、公共场所等公共区域有积存垃圾、纸屑、烟蒂、果皮、污水、污物，随意堆放废弃家具家电、装修材料等现象		
处置要求	1、责任部门接到通知后，内环线内30分钟内，内环线外80分钟内派专人到现场，进行清除。 2、少量的暴露垃圾当场清除，道路两侧的暴露垃圾2小时内清理完毕。 3、对不能及时处理、确需采取其他措施的24小时内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	道路保洁	类别编码	SH-S01-03
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门		
管理依据	《上海市城市容貌标准规定》、 《上海市道路和公共场所清扫保洁服务管理暂行办法》		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
问题描述	1、作业扬尘、漏扫、跳扫、机扫车辆超速行驶 2、道路保洁不及时、道路积尘严重 3、运输水泥、砂石、泥浆、垃圾、粪便、渣土等的车辆未采取密闭或者覆盖措施，引起泄漏、散落或者飞扬造成道路污染 4、城市道路整体不清洁、路面不呈本色，边角部位、窨井盖、雨算周围有污渍、尘土、积水		
处置要求	责任部门接到通知后，内环内30分钟，内环外80分钟内派专人到现场勘验、调查取证，并实施整治。6小时内处理完毕。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	乱设或损坏户外设施	类别编码	SH-S01-04
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门、交通（市政）部门、城管执法部门、属地管理、房管部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市户外广告设施管理办法》、《上海市城市容貌标准规定》、《户外广告设施设置技术规范》、《上海市道路指示牌管理规定》		
问题描述	1、设施破损、污浊、腐蚀、陈旧、电线外露 2、图案、文字、灯光显示不全、有误 3、设施结构松动、明显倾斜，灯具设备破损、脱落等存在安全隐患 4、擅自独立设置，或者依附其他立杆、构筑物设置非道路交通标志杆牌，用图形、符号、文字或者其组合指示特定单位的方向、距离（公益性指示牌除外）等非法指示牌 5、擅自移位，擅自在树木和建筑物、构筑物或者其他设施上悬挂宣传品或者标语 6、国旗、彩旗等旗杆歪斜，旗帜悬挂破旧、污损、不规范		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容、交通市政、城管、物业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应接到通知后30分钟内派专人到达现场，按以下分类方式处理。 （1）涉及安全问题，2小时内完成现场维护，一般修复问题24小时内完成；需采取工程性措施的，3日内完成，未修复或拆除前不得撤离现场维护，并将问题移送城管执法部门。 （2）涉及影响市容问题，一般修复问题24小时内完成；需采取工程性措施的，7日内完成，并将问题移送城管执法部门。 2、对于无主设置，由托底责任部门依法拆除。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	1、户外设施包括道路上指示牌、非广告的霓虹灯、标语电子显示屏、灯箱、画廊、实物造型等(不包括户外招牌（店招店牌）等，此类详见SH-S01-16）。 2、根据《上海市城市道路人行道设置设施技术要求》（DB/T415-2008），公益性指示牌指仅限传递告示政府机关、社会公共事业管理机构或地标性建筑物等所在地方向、地点、距离信息的标牌（不得含有商业、企业名称或经营范围、内容等信息）。		

事件名称	违规处置建筑垃圾	类别编码	SH-S01-05
事件类别	市容环卫		
责任部门	城管执法部门、绿化市容部门		
管理依据	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《上海市市容环境卫生管理条例》、《城市建筑垃圾管理规定》、《上海市建筑垃圾处理管理规定》		
问题描述	1、擅自倾倒、堆放、处置、分拣、贮存工程渣土、工程泥浆、拆房垃圾、装修垃圾 2、普通货运车辆运输拆房垃圾、装修垃圾等建筑垃圾		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
工作流程	适用于一般流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
处置要求	1、责任部门接到通知后，内环内30分钟，内环外80分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内处置完毕。 2、需采取工程性措施的，24小时内处置完毕。		
备 注			

事件名称	墙面污损旧乱	类别编码	SH-S01-06
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门、城管执法部门、属地管理、房管部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市城市容貌标准规定》		
问题描述	1、建（构）筑物和其他设施外立面有污损、破损、脱落、严重变色等现象 2、临街建筑物的阳台外、窗外、屋顶吊挂、晾晒和堆放影响市容的物品 3、建筑物安装的空调外机、机架、晾衣架、遮阳棚、雨棚、花架等，破损、污损，不符合设置规范，存在安全隐患		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容、城管、房管、物业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
处置要求	1、责任部门接到通知后，内环内30分钟，内环外80分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内处置完毕。 2、小规模墙面清洗、修补24小时内解决，需采取工程性措施的7日内解决。		
备 注			

事件名称	跨门营业	类别编码	SH-S01-07
事件类别	市容环卫		
责任部门	城管执法部门、市场监管部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》		
问题描述	沿街商铺（含各类亭）的经营者超出门窗和外墙垂直投影线经营		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、市场监管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
处置要求	1、责任部门接到通知后，30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内解决。 2、需采取其他综合性措施的，7日内解决。		
备 注			

事件名称	乱晾晒	类别编码	SH-S01-08
事件类别	市容环卫		
责任部门	城管执法部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》		
问题描述	在主要道路、景观区域及公共场所的树木和护栏、路牌、电线、电杆等设施上悬挂、晾晒物品		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
处置要求	责任部门接到通知后，30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内解决。		
备 注			

事件名称	乱涂写、乱张贴、乱刻画	类别编码	SH-S01-09
事件类别	市容环卫		
责任部门	城管执法部门、绿化市容部门		
管理依据	《上海市查处乱张贴乱涂写乱刻画乱悬挂乱散发规定》、 《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市城市容貌标准规定》、 《上海市市容环境卫生责任区管理办法》		
问题描述	在树木和建（构）筑物、路牌、路灯杆、路灯控制箱、综合杆、综合箱或其他设施乱涂写、乱刻画、乱张贴、乱悬挂		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治。 2、需采取其他辅助措施的，24小时内清理完毕。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	毁绿占绿	类别编码	SH-S01-10
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门、城管执法部门		
管理依据	《上海市绿化条例》、《上海市公园管理条例》、 《上海市古树名木和古树后续资源保护条例》		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容、城管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
问题描述	1、擅自砍伐、折损、悬挂物品 2、树旁、绿地倾倒垃圾或有害废渣废水、堆放杂物 3、树木花草、绿化设施损毁、缺失 4、公共绿地内设摊经营、乱设广告、焚烧		
处置要求	责任部门接到通知后，30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，24小时内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	文明施工措施不落实	类别编码	SH-S01-11
事件类别	市容环卫		
责任部门	建设管理部门，属地管理		
管理依据	《上海市建设工程文明施工管理规定》		
问题描述	1、未在施工现场醒目位置，设置施工铭牌 2、管线工程、水利工程以及非全封闭的城市道路工程、公路工程的施工现场，未使用路拦式围挡。其他工程未在施工现场四周设置连续、封闭的围墙。围墙破损，高度低于2米，核心区域低于2.5米，重点区域低于2.2米 3、围墙大门残缺、破损、变形、锈蚀，高度低于2米，门口未硬化处理 4、围网有明显积灰及污染，搭接处有间隙、掉角、破损，沿街外立面有修补 5、施工中未对外落实安全防护措施安全、安全通道未畅通，无必要的警示和引导标志 6、施工单位擅自在建设工地围栏外堆放建筑材料、建筑垃圾和工程渣土，向建设工地外排放污水、散落粉尘。出入车辆遗撒，驶出工地前，渣土运输车辆未除泥、未冲洗干净 7、在城市道路上开挖管线沟槽、沟坑，当日不能完工且需要作为通行道路的，施工单位未在该道路上覆盖钢板，以及未将钢板嵌入路面，不与路面平整。无防止扬尘的相关措施 8、未经许可夜间施工噪声、灯光扰民 9、未对道路与管线施工堆土采取覆盖等扬尘污染防治措施 10、未在施工风钻挖掘地面或者清扫施工现场时向地面洒水		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（建设管理）、智能传感器		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现、智能传感器自动发现		
处置要求	1、责任部门自接到通知后内环线内30分钟内，内环线外80分钟派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内解决。 2、需采取工程性措施的，确定方案后，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注	文明施工，是指在建设工程和房屋拆除等活动中，按照规定采取措施，保障施工现场作业环境、改善市容环境卫生和维护施工人员身体健康，并有效减少对周边环境影响的施工活动。		

事件名称	街头散发小广告	类别编码	SH-S01-12
事件类别	市容环卫		
责任部门	城管执法部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、 《上海市查处乱张贴乱涂写乱刻画乱悬挂乱散发规定》		
问题描述	在道路、地铁站出入口、广场等公共场所散发小广告		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注	凡涉及金融理财的，在案件描述中标记“金融”。		

事件名称	居住区垃圾投放点、收集点周边环境卫生质量	类别编码	SH-S01-13
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门、属地管理		
管理依据	《上海市生活垃圾管理条例》		
问题描述	1. 点位周边有垃圾落地(零星散落垃圾、小包垃圾等) 2. 点位周边地面有污水横流现象 3. 点位周边有异味明显		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1. 责任部门接到通知后，内环线内30分钟内，内环线外80分钟内派专人到现场，进行清除。 2、点位周边垃圾、积水等2小时内清理完毕。 3、对不能及时处理、确需采取其他措施的24小时内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	占道洗车	类别编码	SH-S01-14
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门、城管执法部门、水务部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、《城镇排水与污水处理条例》、《上海市排水与污水处理条例》、《上海市机动车清洗保洁管理暂行规定》		
问题描述	清洗场站经营者超出门窗和外墙垂直投影线的洗车行为		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、绿化市容部门接到通知后，及时派人到现场，按相关流程处置并通报给城管和水务部门进行处置。 2、城管执法部门接到通知后，及时派人到现场按照相关流程处置。 3、水务部门接到通知后，将该事件纳入风险点开展排查。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	新增机动车清洗场站未将备案证、排水许可证上墙公示	类别编码	SH-S01-15
事件类别	市容环卫		
责任部门	绿化市容部门、水务部门、城管执法部门		
管理依据	《城镇排水与污水处理条例》、《上海市排水与污水处理条例》、《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市机动车清洗保洁管理暂行规定》、《无证无照经营查处办法》		
问题描述	未在经营场所醒目位置悬挂《上海市机动车清洗企业备案证》、《城镇污水排入排水管网许可证》		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、未在经营常场所醒目位置悬挂《上海市机动车清洗企业备案证》或《城镇污水排入排水管网许可证》的机动车清洗场站，绿化市容部门接到通知后、及时派人到现场进行核实。经核实，如未按规定办理《上海市机动车清洗企业备案证》或《城镇污水排入排水管网许可证》的，按相关流程处置并通报给城管和水务部门进行处置。 2、需采取工程措施的，按相关时限解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	在取得排水许可证之前不得发生洗车行为		

事件名称	户外招牌（店招店牌）	类别编码	SH-S01-16
事件类别	市容环卫		
责任部门	街镇绿化市容管理部门、街镇综合执法部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市户外招牌设置管理办法》		
问题描述	1、招牌结构松动、明显倾斜 2、电线外露 3、灯具设备破损脱落 4、招牌面板陈旧、破损、污浊等 5、图案、文字、灯光显示不全、有误 6、擅自设置 7、无主招牌		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1. 街镇绿化市容管理部门接到通知后，30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，同时通知设置单位到现场修复或拆除。 2. 街镇绿化市容管理部门根据“谁设置谁负责”的原则，按以下分类方式处理。 （1）涉及安全问题（问题1、2、3），由街镇绿化市容管理部门督促设置部门2小时内完成现场维护，一般修复问题24小时内完成；需采取工程性措施的，3日内完成，未修复或拆除前不得撤离现场维护，并将问题移送街镇城管执法部门。 （2）涉及影响市容问题（问题4、5），一般修复问题24小时内完成；需采取工程性措施的，7日内完成，并将问题移送街镇城管执法部门。 （3）涉及擅自设置问题（问题6），移送城管执法部门查处。 3、对于无主设施（问题7），由建筑物产权人依法拆除。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

二、设施管理

事件名称	道路破损	类别编码	SH-S02-01
事件类别	设施管理		
责任部门	交通（市政）部门、属地管理		
管理依据	《上海市城市道路管理条例》、《城市道路养护技术规程》		
问题描述	1、人行道板缺损、沉陷、翘动 2、路面沉陷、坑塘、碎裂 3、人行步道铺装不平整，松动、缺失、泥土裸露，路缘石不齐整，存在缺损		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（交通市政）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，2小时内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，小规模修补 24 小时内解决。 2、需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	参考标准：沉陷，一拳头深度；坑塘、碎裂，1 平方米以上。		

事件名称	偷盗破坏或占用市政公用设施	类别编码	SH-S02-02
事件类别	设施管理		
责任部门	城管执法部门、交通（市政）部门、绿化市容部门、水务部门		
管理依据	《上海市城市道路管理条例》、《上海市市容环境卫生管理条例》		
问题描述	1、毁损、偷盗、收购、移动等市政公用设施 2、擅自占用消火栓盗用自来水 3、擅自占用道路设置地桩锁		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、交通市政、绿化市容、水务）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门自接到通知后30分钟派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，24 小时内解决。 2、需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	违规占用地下公共人行通道	类别编码	SH-S02-03
事件类别	设施管理		
责任部门	权属单位，城管执法部门、公安部门、消防部门		
管理依据	《中华人民共和国消防法》、《上海市市容环境卫生管理条例》		
问题描述	违规占用地下公共人行通道，包括堆放物品、设置障碍物等各类影响人员疏散、阻塞消防通道的违规行为		
发现主体	网格监督员、市民、权属单位、专业部门（城管、公安、消防、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、权属单位、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注	包括过街地道、连接地铁车站的人行通道等。		

事件名称	破墙开门（窗）	类别编码	SH-S02-04
事件类别	设施管理		
责任部门	城管执法部门、房管部门、市场监管部门		
管理依据	《上海市城乡规划条例》、《上海市市容环境卫生管理条例》、 《上海市住宅物业管理规定》		
问题描述	擅自破墙开设或扩大门（窗）		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、物业、市场监管、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。 3、有经营行为的，由市场监管部门处置。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	擅自立杆、设箱	类别编码	SH-S02-05
事件类别	设施管理		
责任部门	道路照明管理部门、相关设施权属单位、城管执法部门		
管理依据			
问题描述	在已完成架空线入地和箱杆整治的城市道路人行道上擅自立杆、设箱的行为		
发现主体	市民、权属单位、专业部门（道路照明、城管）		
发现方式	市民来电（报告）、权属单位、专业部门工作发现		
处置要求	1、权属责任部门接到通知后，派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治。 2、建设行政管理部门督促权属责任单位完成整治工作。 3、现场正在实施的，责令立即停止违法行为，责任人及时移送城管执法部门依法进行查处。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	已完成架空线入地和杆箱整治路段由市、区建设行政管理部门提供。		

三、突发事件

事件名称	路面塌陷	类别编码	SH-S03-01
事件类别	突发事件		
责任部门	交通（市政）部门		
管理依据	《上海市城市道路管理条例》、《城市道路养护技术规程》		
问题描述	道路路面塌陷、凹陷		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（交通市政）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治。 2、需采取工程性措施的，3日内解决。 3、存在安全隐患的，需即时采取安全防范措施。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	自来水管破裂	类别编码	SH-S03-02
事件类别	突发事件		
责任部门	水务部门、市政供水公司		
管理依据	《上海市供水管理条例》、《上海市供水行业突发事件应急处置预案》、《上海市处置水务行业突发事件应急预案》		
问题描述	自来水管破裂、有漏水或渗水现象		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（水务）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	责任部门接到通知后，内环线内30分钟、内环线外80分钟内，赶到现场，组织抢修。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	路面积水、污水冒溢、 粪便冒溢	类别编码	SH-S03-03
事件类别	突发事件		
责任部门	交通（市政）部门、水务部门、房管部门、属地管理		
管理依据	《上海市排水管理条例》、《上海市市容环境卫生管理条例》、 《上海市住宅物业管理规定》		
问题描述	1、路面积水 2、窨井污水溢出 3、化粪池、倒粪池粪便冒出、溢流		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（交通市政、水务、绿化市容、物业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，内环线内30分钟、内环线外80分钟内，派专人到现场勘验，实施整治。 2、不需采取工程性措施的，2小时内解决；需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	燃气管破裂	类别编码	SH-S03-04
事件类别	突发事件		
责任部门	燃气部门		
管理依据			
问题描述	燃气管破裂、漏气		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（燃气）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	责任部门接到通知后，内环线内30分钟、内环线外80分钟内，赶到现场，组织抢修。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	城市道路架空线坠落、乱设	类别编码	SH-S03-05
事件类别	突发事件		
责任部门	城市道路架空线行政管理部门、权属单位		
管理依据	《上海市城市道路架空线管理办法》		
问题描述	1、架空线坠落、断落拖地 2、架空线未入地路段，发现违规架设架空线的行为 3、架空线已入地路段，发现新增架空线缆及违规架设线缆的行为 4、废弃的架空线或者架空线杆架，未及时予以清除		
发现主体	网格监督员、市民、权属单位、专业部门（架空线行政管理）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、权属单位专业部门工作发现		
处置要求	区城市道路架空线管理部门接到通知后： 1、架空线坠落、断落拖地。内环线内30分钟、内环线外80分钟内，赶到现场，调查取证，当场组织抢修或予以清除； 2、私拉、乱设架空线。80分钟内赶到现场，调查取证，120日内予以清除； 3、架空线已入地路段，私拉、乱设架空线。80分钟内赶到现场，调查取证，14日内予以清除； 4、废弃的架空线或者架空线杆架，未及时予以清除。80分钟内赶到现场，调查取证，120日内予以清除。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	架空线已入地路段的清单，由市综管中心统一提供		

事件名称	河道污染	类别编码	SH-S03-06
事件类别	突发事件		
责任部门	水务部门、城管执法部门、生态环境部门、市场监管部门		
管理依据	《中华人民共和国水污染防治法》、《上海市环境保护条例》、《上海市河道管理条例》、住房和城乡建设部关于印发《城市市容市貌干净整洁有序安全标准（试行）》的通知		
问题描述	1、向河道直接排放污水、废水、泥浆 2、向河道倾倒工业、农业、建筑等废弃物以及生活垃圾、粪便 3、河道水质明显受到污染 4、在城市水域岸边从事污染水体的餐饮、食品加工、洗染等经营活动		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（水务、城管、生态环境、市场监管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，内环内30分钟、内环外80分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，24小时内处理完毕。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	公共场所消防安全隐患	类别编码	SH-S03-07
事件类别	突发事件		
责任部门	公安部门、消防部门、房管部门、城管部门、属地管理、住建部门		
管理依据	《中华人民共和国消防法》、《上海市消防条例》、《上海市建设工程质量和安全管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》、《上海市住宅物业消防安全管理办法》、《上海市建筑消防设施管理规定》		
问题描述	1、违规埋压、圈占、遮挡消防设施（室内外消火栓、灭火器、防火卷帘等） 2、占用、堵塞、锁闭安全出口 3、疏散通道堆放杂物，违规停放电动自行车 4、安全出口和疏散指示标识不亮或者损坏 5、常闭式防火门处于常开状态 6、场所内违规住人，擅自搭建阁楼和设置床铺等 7、违规生产、储存、使用易燃易爆等危险物。 8、擅自采用可燃材料搭建临时建筑 9、机动车违规占用消防车通道		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（公安、消防、房管、城管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、责任部门应当对行为当事人实施依法查处。 3、简易案件1日内处理完毕；复杂案件由责任部门7日内制定综合治理方案，按方案依法实施整治。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	私拉电线安全隐患	类别编码	SH-S03-08
事件类别	突发事件		
责任部门	城管执法部门、公安部门、消防部门		
管理依据	《中华人民共和国消防法》、《上海市住宅物业管理规定》、《上海市住宅物业消防安全管理办法》		
问题描述	街面、高层、住宅小区等处私拉电线、违规充电的行为		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、公安、消防）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、相关责任部门应自接到通知后30分钟内派专人到现场采取相关临时处置措施。 2、一般问题1小时内解决；需采取综合性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	轨交安全保护区内施工	类别编码	SH-S03-09
事件类别	突发事件		
责任部门	申通地铁集团有限公司		
管理依据	《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部）、《上海市轨道交通管理条例》、《上海市轨道交通运营安全管理办法》		
问题描述	轨交安保区范围内，在申通地铁集团有限公司未进行监护的情况下，从事以下施工： 1、建造或者拆除建筑物、构筑物 2、从事打桩、基坑施工、挖掘、地下顶进、爆破、架设、降水、钻探、河道疏浚、地基加固等工程施工作业 3、大面积增加或减少荷载，如绿化施工		
发现主体	网格监督员、市民、申通公司		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、申通公司工作发现		
处置要求	责任部门接到通知后，2个工作日内回复确认。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	施放系留气球	类别编码	SH-S03-10
事件类别	突发事件		
责任部门	气象部门		
管理依据	《升放气球管理办法》		
问题描述	室外庆典活动或广告宣传中，有施放系留气球的行为		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（气象）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，1小时内核对施放气球活动审批信息。 2、对于上报的施放气球活动，确认后2小时内派执法人员到现场处置，1小时内处置完毕。市中心区域由市气象局执法人员处置；郊区由相应区气象局执法人员处置。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	施放系留气球，特征如下： 1、一般直径大于1.8米或者体积容量大于3.2立方米（目前巡查中掌握的绝大多数气球规格在2-2.5米之间，目测直径略小于小汽车长度）。 2、轻于空气，呈漂浮状。 3、系留于地面物体上（下端有较重的物体用于固定）。 4、施放高度一般在10-20米（目测四层楼以上）。 5、施放场所为室外，多为庆典活动或广告宣传。 6、气球下方一般悬挂条幅标语，也有的气球上直接印有广告内容。		

事件名称	玻璃幕墙高坠安全隐患	类别编码	SH-S03-11
事件类别	突发事件		
责任部门	建管部门、属地管理		
管理依据	《上海市玻璃幕墙管理办法》、《上海市房屋使用安全管理办法》、 《上海市住宅物业管理规定》		
问题描述	1、玻璃幕墙玻璃破损、开启窗开启过大等存在的高坠隐患，无避险措施 2、玻璃幕墙玻璃破损、开启窗开启过大等存在的高坠隐患，已采取避险措施，未完成维修前需确认避险措施是否有效		
发现主体	专业部门		
发现方式	专业部门检查发现		
处置要求	1、街镇应自接到通知后派专人到现场督促权属单位采取应急避险措施，并在48小时内完成回复确认。 2、玻璃幕墙玻璃破损、开启窗开启过大等存在的高坠隐患，已采取避险措施，未完成维修前，需确认避险措施是否有效。街镇应自接到通知后派专人到现场检查应急避险措施的有效性，督促权属单位确保应急避险措施有效并抓紧维修，并在7日内完成回复确认。		
工作流程	玻璃幕墙高坠风险监管流程		
备 注			

四、街面秩序

事件名称	占道无证照经营	类别编码	SH-S04-01
事件类别	街面秩序		
责任部门	城管执法部门、市场监管部门、绿化市容部门		
管理依据	《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《上海市食品安全条例》、《无照经营查处取缔办法》、《上海市市容环境卫生管理条例》、《中华人民共和国药品管理法》、《药品管理法实施条例》、《上海市食品摊贩经营管理办法》、《上海市城市管理行政执法条例》		
问题描述	未经批准，擅自占用道路、桥梁、人行天桥、地下通道、轨道交通站点及其他公共场所设摊经营、宣传，兜售食品（药品）、物品，危害公共食品（药品）安全、影响市容环境卫生。		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、市场监管、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，1日内解决。 2、需要采取综合性措施的，7日内解决。 3、兜售的食品（药品）由市场监管部门依法予以没收。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	流浪乞讨	类别编码	SH-S04-02
事件类别	街面秩序		
责任部门	民政部门、公安部门、城管执法部门		
管理依据	《城市流浪乞讨人员救助管理办法》		
问题描述	1、露宿街头 2、沿街乞讨		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（民政、公安、城管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场，实施救助、整治，将其中自愿接受救助的流浪乞讨人员就近护送至民政救助管理机构，2小时内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	擅自占用道路堆物、施工	类别编码	SH-S04-03
事件类别	街面秩序		
责任部门	城管执法部门		
管理依据	《城市道路管理条例》、《上海市市容环境卫生管理条例》		
问题描述	1、未经许可擅自占用道路、桥梁、人行天桥、地下通道及其他公共场所堆放物品，影响市容环境卫生 2、未经许可擅自占用道路施工 3、未经许可擅自占用道路、广场等公共场所从事车辆清洗活动		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内解决。 2、需要综合性措施解决的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	机动车乱停放、非机动车乱停放	类别编码	SH-S04-04
事件类别	街面秩序		
责任部门	公安部门、城管执法部门、交通（市政）部门、消防部门		
管理依据	《中华人民共和国道路交通安全法》、《上海市非机动车管理办法》		
问题描述	1、机动车不在规定停车区域停放，车辆停放占用消防通道，妨碍消防设施使用，影响行人和其他车辆正常通行 2、非机动车不在非机动车停放点停放 3、擅自占用道路、广场设置非机动车停放点 4、电动自行车在建筑物首层门厅、共用走道、楼梯间、楼道等共用部位，以及疏散通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域、人员密集场所的室内区域停放、充电		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（公安交警、城管、交通市政）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，内环内30分钟内，内环外80分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内解决。 2、需采取工程性措施的，应采取应急安全措施，确定施工时间和施工方案后3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、自动发现流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	露天焚烧	类别编码	SH-S04-05
事件类别	街面秩序		
责任部门	城管执法部门、生态环境部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市大气污染防治条例》		
问题描述	1、在露天场所和垃圾收集容器内焚烧树叶、垃圾或者其他废弃物 2、在非指定地区焚烧产生有毒有害烟尘和恶臭气体的物质		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、生态环境、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内解决。		
工作流程	适用于一般流程、简易流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	车辆非法客运	类别编码	SH-S04-06
事件类别	街面秩序		
责任部门	交通部门、公安（交警）部门、属地管理		
管理依据	《上海市公共汽车和电车客运管理条例》、《上海市出租汽车管理条例》		
问题描述	未取得经营权从事机动车营运		
发现主体	市民、专业部门（交通、公安交警）		
发现方式	市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，30 分钟内派专人到现场，组织人员实施调查取证，并实施整治，2小时内解决。 2、需要采取综合性措施解决的7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	无证掘路	类别编码	SH-S04-07
事件类别	街面秩序		
责任部门	城管执法部门、交通（路政）部门		
管理依据	《城市道路管理条例》		
问题描述	1、未取得掘路许可擅自挖掘城市道路（各类抢修应补办手续） 2、未按《掘路执照》规定的时间、地点和范围开工、竣工和恢复交通		
发现主体	市民、专业部门（城管、交通市政）		
发现方式	市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后30分钟内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内解决。 2、需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

五、市场监管

事件名称	餐饮油烟污染	类别编码	SH-S05-01
事件类别	市场监管		
责任部门	生态环境部门、市场监管部门		
管理依据	《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《上海市大气污染防治条例》、《上海市饮食服务业环境污染防治管理办法》、《上海市大气污染防治条例》、《上海市食品摊贩经营管理办法》		
问题描述	油烟对附近居民的居住环境造成污染		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（生态环境、市场监管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后，内环内 30 分钟内，内环外 80 分钟内派专人到现场勘验，调查取证，对无证无照或者超范围经营的，移交市场监管部门处理；对无证无照饮食服务经营者未按规定安装无油烟净化和异味处理设施的，移交城管执法部门处理；对手续齐全，但产生油烟污染的，由生态环境部门按照有关规定处置。 2、需采取工程性措施的，应采取应急安全措施，确定施工时间和施工方案后，3日内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	违规交易活禽	类别编码	SH-S05-02
事件类别	市场监管		
责任部门	市场监管部门、城管执法部门、属地管理		
管理依据	《中华人民共和国动物防疫法》、《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市动物防疫条例》、《上海市活禽交易管理办法》		
问题描述	违规交易活禽		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（市场监管、城管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	无证无照生产经营食品	类别编码	SH-S05-03
事件类别	市场监管		
责任部门	市场监管部门、房管部门、公安部门		
管理依据	《中华人民共和国食品安全法》、《无证经营查处取缔办法》、《上海市食品安全条例》、《上海市住宅物业管理条例》、《租赁房屋治安管理规定》		
问题描述	非法加工、经营食品		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（市场监管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	非法行医	类别编码	SH-S05-04
事件类别	市场监管		
责任部门	卫生管理部门、公安部门		
管理依据	《中华人民共和国执业医师法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国基本医疗卫生和健康促进法》		
问题描述	1、未取得《医疗机构执业许可证》擅自开展诊疗活动 2、非医师行为		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（卫生管理、公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题 1 日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	无证经营网吧、游戏厅	类别编码	SH-S05-05
事件类别	市场监管		
责任部门	市场监管部门、文旅执法部门、公安部门		
管理依据	《互联网上网服务营业场所管理条例》、《娱乐场所管理条例》		
问题描述	1、擅自设立网吧 2、擅自设立游戏厅 3、非法设置赌博机		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（市场监管、文旅执法、公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后24小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题5日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	非法收运、处置餐厨垃圾（废弃油脂）	类别编码	SH-S05-06
事件类别	市场监管		
责任部门	城管执法部门、绿化市容部门、市场监管部门		
管理依据	《上海市餐厨垃圾处理管理办法》、《上海市餐厨废弃油脂处理管理办法》		
问题描述	1、擅自收运、处置餐厨垃圾 2、擅自收运、处置餐厨废弃油脂		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、绿化市容、市场监管）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	违规收购、存储、加工废旧物品	类别编码	SH-S05-07
事件类别	市场监管		
责任部门	市场监管部门、城管执法部门、公安部门		
管理依据	《上海市再生资源回收管理办法》		
问题描述	影响交通秩序、环境卫生、居民生活的违规收购、存储、加工废旧物品行为		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（市场监管、城管、公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	非法金融宣传	类别编码	SH-S05-08
事件类别	市场监管		
责任部门	城管执法、市场监管、金融管理		
管理依据	《广告法》、《防范和处置非法集资条例》、《上海市市容环境卫生管理条例》、《进一步加强金融广告监管工作的意见》、《上海市查处乱张贴乱涂写乱刻画乱悬挂乱散发规定》、《防范和处置非法集资条例》		
问题描述	1、在街面等公共场所散发、张贴有关投资理财、网络借贷、炒汇（期货）等各类金融广告 2、未取得经营金融业务资质开设投资理财公司（门店），有关业务员面向社会公众推介宣传理财产品等		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、市场监管、金融管理、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、在街面等公共场所散发有关集资、投资理财、炒股、炒汇、期货交易等小广告的，由城管执法部门及时制止、处理。 2、日常网格监督员巡查发现涉嫌违法经营的无证照投资理财公司（门店）或业务员从事相关宣传推介活动，1日内将相关线索通过网格化管理中心转至金融管理部门鉴别处理。 3、对一时难以鉴别的投资理财公司（门店），提供线索至金融管理部门、市场监管部门联合鉴别处理，如发现有关违法违规问题，及时制定调查处理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	保健食品非法“会销”	类别编码	SH-S05-09
事件类别	市场监管		
责任部门	市场监管部门、房屋管理部门、公安部门		
管理依据	《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国药品管理法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《上海市食品安全条例》、《上海市住宅物业管理条例》、《租赁房屋治安管理规定》		
问题描述	利用会议、讲座、健康咨询等“会销”方式对保健食品进行虚假宣传，可能同时存在保健食品非法经营		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（市场监管、公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	以“会销”方式同时对普通食品、药品、医疗器械或其他商品进行虚假宣传的，可参照执行。		

六、住宅小区综合治理

事件名称	“群租”	类别编码	SH-S06-02
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门、房屋管理部门、公安部门、消防部门		
管理依据	《上海市居住房屋租赁管理办法》、《上海市城市管理行政执法条例实施办法》、《关于加强本市住宅小区出租房屋综合管理工作的实施意见》		
问题描述	1、将一间原始设计为居住空间的房屋分割、搭建后出租，或按床位出租 2、将原始设计为厨房、卫生间、阳台和地下储藏室等非居住空间，出租供人员居住 3、出租房间的人均居住面积低于5平方米 4、每个出租房间的居住人数超过2人（有法定赡养、抚养义务关系的除外） 5、单位承租用作员工及其家属居住时，存在上述1至4项情形的		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）存在群租现象的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、群租地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。 3、其他渠道、大数据分析发现。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并派单至属地管理部门，由属地管理部门确定处置单位处置，并通过物业平台通知物业服务企业。 2、处置单位接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是承接单位（部门）制定的综合治理方案（反馈相关文书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现的参见“一般流程”，市民报告上述违法违规行为的，参见“市民热线、公安110非警情等案件转派流程”。 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

事件名称	损坏房屋承重结构	类别编码	SH-S06-03
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市住宅物业管理规定》、《上海市城市管理行政执法条例实施办法》		
问题描述	损坏房屋破坏承重墙体、立杆、梁、楼板、屋架等主要承重结构等影响公共安全的行为		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）存在损坏房屋承重墙结构的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书、装饰装修巡查签到表等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并分派，先通过物业平台派单至物业服务企业，24小时后再派单至综合执法部门。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、制止，并通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、整改通知书等信息。 3、综合执法部门接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程一”。 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

事件名称	擅自改变房屋使用性质 (厨卫原始设计位置)	类别编码	SH-S06-04
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市住宅物业管理规定》、《上海市城乡规划条例》、《上海市城市管理行政执法条例实施办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》		
问题描述	1. 将房屋内卧室、起居室等部位改为卫生间或厨房间 2. 改变卫生间、厨房间的原始设计位置 3. 擅自将居住房屋改为非居住用途		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）存在擅自改变房屋使用性质（厨卫原始设计位置）的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书、装饰装修巡查签到表等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并分派，先通过物业平台派单至物业服务企业，24小时后再派单至综合执法部门。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、制止，并通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、整改通知书等信息。 3、综合执法部门接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程一”。 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

事件名称	违规饲养动物	类别编码	SH-S06-05
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	公安部门、城管执法部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市动物防疫条例》、《中华人民共和国治安管理处罚法》、《上海市养犬管理条例》		
问题描述	1、违反养狗条例干扰他人正常生活 2、居民违规饲养鸡、鸭、鹅、兔等家禽家畜和食用鸽		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	擅自改建、占用物业共用部分	类别编码	SH-S06-06
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市住宅物业管理规定》、《上海市城市管理行政执法条例实施办法》		
问题描述	1、以固定形式(如安装铁门等)占用物业共用部分(如楼道等)的行为 2、圈占、遮挡消防设施的行为		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）存在擅自改建、占用物业共用部分的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并分派，先通过物业平台派单至物业服务企业，24小时后再派单至综合执法部门。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、制止，并通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、整改通知书等信息。 3、综合执法部门接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程一”。 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

事件名称	占用消防通道违章停车	类别编码	SH-S06-07
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	公安部门、消防部门、房管部门、属地管理		
管理依据	《中华人民共和国消防法》、《上海市住宅物业管理规定》		
问题描述	占用消防登高面及消防通道停车的行为		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	违法搭建建筑物、构筑物	类别编码	SH-S06-08
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	城管执法部门、属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市拆除违法建筑若干规定》《上海市住宅物业管理规定》、 《上海市城市管理行政执法条例实施办法》		
问题描述	1、正在实施搭建的违法建筑物、构筑物 2、已搭建完毕的违法建筑物、构筑物		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在违法搭建建筑物、构筑物的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并分派，先通过物业平台派单至物业服务企业，24小时候后再派单至综合执法部门。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、制止，并通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、整改通知书等信息。 3、综合执法部门接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果；对正在搭建的，应当2小时到内到现场调查取证、快速处置。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程一”； 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注	街面或其他区域的违法搭建行为按照“一般流程”处置。		

事件名称	破坏房屋外貌	类别编码	SH-S06-09
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市住宅物业管理规定》、《上海市城乡规划条例》、 《上海市城市管理行政执法条例实施办法》		
问题描述	1、擅自改变房屋原始设计外立面及其色调破坏房屋外貌 2、擅自在非承重外墙上开门、窗破坏房屋外貌		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在破坏房屋外貌的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并分派，先通过物业平台派单至物业服务企业，24小时后再派单至综合执法部门。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、制止，并通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、整改通知书等信息。 3、综合执法部门接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程一”。 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

事件名称	损坏或者擅自占用、移装共用设施设备	类别编码	SH-S06-10
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市住宅物业管理规定》、《上海市城市管理行政执法条例实施办法》		
问题描述	损坏或者擅自占用、移装共用设施设备的行为		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）存在擅自改建、占用物业共用部分现象的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并分派，先通过物业平台派单至物业服务企业，24小时后再派单至综合执法部门。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、制止，并通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、整改通知书等信息。 3、综合执法部门接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程一”。 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

事件名称	乱（偷）扔建筑垃圾	类别编码	SH-S06-11
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市建筑垃圾处理管理规定》		
问题描述	1、未将装修垃圾投放至指定的装修垃圾堆放场所 2、装修垃圾和生活垃圾混合投放 3、装修垃圾未进行袋装 4、装修垃圾中的有害废弃物未另行投放至有害垃圾收集容器		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）存在乱（偷）扔建筑垃圾行为的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，应及时劝阻、制止，并及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并分派，先通过物业平台派单至物业服务企业，24小时后派单至综合执法部门。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、制止，并通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、整改通知书等信息。 3、综合执法部门接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程一”； 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

事件名称	未按规定定点定时投放生活垃圾，或进行分类	类别编码	SH-S06-12
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市生活垃圾管理条例》		
问题描述	1、未将生活垃圾投放至相应收集容器 2、有害垃圾与可回收物、湿垃圾、干垃圾混合投放 3、湿垃圾与可回收物、干垃圾混合投放		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）存在未按规定定点定时投放生活垃圾，或进行分类行为的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并通过物业平台派单至物业服务企业。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、要求投放人改正。投放人拒不改正的，管理责任人可以向所在地的乡镇人民政府或者街道办事处举报。物业企业应当将需要驳运的生活垃圾，分类驳运至生活垃圾收集运输交付点。处置完成后，物业服务企业通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、处置情况等信息。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程二”。 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

事件名称	毁绿占绿（住宅小区内）	类别编码	SH-S06-13
事件类别	住宅小区综合治理		
责任部门	属地管理、综合执法部门		
管理依据	《上海市绿化条例》、《上海市城市管理行政执法条例》		
问题描述	1、擅自迁移树木、砍伐树木 2、损坏绿化或者绿化设施		
发现主体	网格监督员、物业服务企业、市民		
发现方式	1、网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）存在擅自毁绿行为的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、地址、现场照片等信息。 2、物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在上述违法违规行为，且经劝阻、制止无效的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。		
处置要求	1、市、区城市网格化管理部门接到网格监督员上报或市民热线转派上述违法违规行为处置案件，应及时在城市网格化管理平台立案并分派，先派单至物业服务企业，24小时后再派单至综合执法部门。 2、物业服务企业接到物业平台派单后，2小时内派专人到现场进行核实、劝阻、制止，并通过物业平台向城市网格化管理平台反馈处置结果。反馈结果包括但不限于劝阻结果、整改通知书等信息。 3、综合执法部门接到网格平台派单后，及时派人到现场，调查取证，7日内处置完毕，并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。		
工作流程	1、网格监督员巡查发现、市民报告上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程一”。 2、物业服务企业日常巡查发现上述违法违规行为的，参见“住宅小区综合治理工作流程三”。		
备 注			

七、农村管理

事件名称	违规种植	类别编码	SH-S07-01
事件类别	农村管理		
责任部门	农业农村部门、公安部门，属地管理、林业部门		
管理依据	《中华人民共和国刑法》、《植物检疫条例》		
问题描述	1、种植违禁物种 2、地方政府明文禁止的其他种植现象		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（农业、公安、林业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后4小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	擅自改变农用地设施用途	类别编码	SH-S07-02
事件类别	农村管理		
责任部门	农业农村部门、市场监管部门，属地管理、规资部门		
管理依据	《中华人民共和国土地管理法》、 《关于完善设施农业用地管理促进设施农业健康发展的通知》		
问题描述	将农用地设施用作非农经营		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（农业、市场监管、规资）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后4小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	违法用地	类别编码	SH-S07-03
事件类别	农村管理		
责任部门	规资部门、农业农村部门、属地管理		
管理依据	《中华人民共和国土地管理法》、 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》		
问题描述	1、违法转让、出让、买卖土地 2、擅自改变土地使用性质 3、占用土地擅自建设的行为 4、将工业固废、生活垃圾及拆房垃圾、装修垃圾堆放于农用地或用于农用地复垦		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（规土、农业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后4小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、对正在实施的违法用地行为，7日内处置完毕。 3、对已处置完毕的违法用地，由相关责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	损坏农田水利设施	类别编码	SH-S07-04
事件类别	农村管理		
责任部门	水务部门、农业农村部门、属地管理、规资部门		
管理依据	《中华人民共和国水利法》、《基本农田保护条例》		
问题描述	1、具备使用功能的灌溉机口损毁 2、地下渠道、排水明沟损毁 3、擅自更改农田水系布局		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（水务、农业、规资）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后4小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、对正在损坏农田水利设施的行为，3日内处置修复；对确认的已损毁设施，7日内组织修复。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	破坏渔业资源	类别编码	SH-S07-05
事件类别	农村管理		
责任部门	渔政部门，属地管理		
管理依据	《中华人民共和国渔业法》		
问题描述	沿河沿岸水域、内陆河道内使用炸鱼、毒鱼、电鱼，或者使用禁用渔具、网具等方法进行非法捕捞的行为		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（渔政）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	责任部门接到通知后1小时内派专人到现场当场处置。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	隐瞒畜禽疫情	类别编码	SH-S07-06
事件类别	农村管理		
责任部门	农业农村部门、属地管理		
管理依据	《中华人民共和国动物防疫法》		
问题描述	1、出现成批死亡畜禽的现象 2、擅自丢弃、处理成批死亡的畜禽		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（农业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后1小时内派专人到现场调查取证。 2、责任部门依法依规当即组织处置，1日内处置完毕。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	焚烧秸秆	类别编码	SH-S07-07
事件类别	农村管理		
责任部门	城管执法部门、生态环境部门、农业农村部门		
管理依据	《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市大气污染防治条例》		
问题描述	在农田焚烧秸秆等		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（城管、生态环境、农业、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	责任部门接到通知后1小时内派专人到现场勘验，调查取证，并实施整治，2小时内解决。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	违规养殖	类别编码	SH-S07-08
事件类别	农村管理		
责任部门	农业农村部门、生态环境部门、属地管理		
管理依据	《中华人民共和国畜牧法》、《畜禽规模养殖污染防治条例》		
问题描述	1、违规养殖或造成环境污染 2、地方政府明文禁止的其他养殖现象		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（农业、生态环境）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后4小时内派专人到现场勘验，调查取证。 2、简单问题1日内处理完毕；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

八、街面治安

事件名称	街面“黄赌毒”	类别编码	SH-S08-01
事件类别	街面治安		
责任部门	公安部门		
管理依据	《中华人民共和国治安管理处罚法》		
问题描述	兜售淫秽物品、拉客招嫖、设摊诈赌、吸贩毒		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	接报后按照 110 接处警的要求立即派员到场处置。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	打架斗殴	类别编码	SH-S08-02
事件类别	街面治安		
责任部门	公安部门		
管理依据	《中华人民共和国治安管理处罚法》		
问题描述	持械斗殴、聚众斗殴		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	接报后按照 110 接处警的要求立即派员到场处置。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	非法宣传煽动	类别编码	SH-S08-03
事件类别	街面治安		
责任部门	公安部门		
管理依据	《中华人民共和国治安管理处罚法》		
问题描述	1、悬挂横（条）幅、喷涂标语 2、张贴、散发、抛散传单 3、投放非法宣传品等非法宣传煽动活动		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	接报后按照 110 接处警的要求立即派员到场处置。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	人员非正常聚集	类别编码	SH-S08-04
事件类别	街面治安		
责任部门	公安部门		
管理依据	《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国游行示威法》、 《上海市实施〈中华人民共和国突发事件应对法〉办法》		
问题描述	街面大量人员聚集，原因不明，状态反常，秩序混乱，可能引起公共安全事故		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	接报后按照 110 接处警的要求立即派员到场处置。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

事件名称	强讨恶要	类别编码	SH-S08-05
事件类别	街面治安		
责任部门	公安部门		
管理依据	《中华人民共和国治安管理处罚法》		
问题描述	乞讨人员反复纠缠、强行讨要或者以其他滋扰他人的方式乞讨的		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（公安）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民来电（报告）、专业部门工作发现		
处置要求	接报后按照 110 接处警的要求立即派员到场处置。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注			

九、铁路沿线环境安全监管

事件名称	铁路轻飘浮物	类别编码	SH-S09-01
事件类别	铁路沿线环境安全监管		
责任部门	绿化市容部门、城管执法部门、铁路部门、属地管理		
管理依据	《铁路安全管理条例》、《关于加强铁路沿线安全环境治理工作的意见》、《关于建立高速铁路沿线环境综合整治长效机制的意见》、《高速铁路安全防护管理办法》、《上海市铁路安全管理条例》		
问题描述	铁路沿线 500 米范围内的防尘网、防晒网、塑料薄膜、宣传条幅、轻飘垃圾、风筝、气球等轻飘物在大风天气刮入铁路线路的安全隐患		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（铁路、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民报告、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后 2 小时内派专人到现场勘验，调查取证，同时通知建设单位到现场进行修复或拆除。 2、责任部门根据“谁设置谁负责”的原则，一般问题 3 日内解决；复杂问题由责任部门 7 日内制定综合治理方案。 3、存在安全隐患的，需立即采取安全防护措施。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	轻飘浮物处置方法： 1、铁路线路安全保护区内轻质垃圾，原则上须全部清理。红线内由铁路部门负责，红线外由地方负责。开放式垃圾站点类暂无法移除的，由管理单位每天清理，或采取封闭、遮罩加固等措施防止轻飘物吹上铁路线路。 2、铁路线路安全保护区内废品收购站，原则上应予以拆除，安保区外的废品收购站，由管理单位、个人对轻飘浮物进行清理，采取加固措施，防止轻飘浮物被大风吹至铁路供电设备上。 3、在铁路电力线路导线两侧各 500 米的范围内风筝、气球等低空飘浮物体一律清理。横幅、彩带等比照此规定办理。 4、塑料大棚。铁路线路安全保护区内的一律拆除，保护区外优先考虑拆除。拆除有困难的，按照《种植塑料大棚工程技术规范》、《温室覆盖材料安装与验收规范》进行加固。 5、防尘网和防晒网。铁路线路安全保护区内防尘网、防晒网一律拆除，确系生产经营需要且合理合法无法拆除的，或保护区以外邻近铁路的，按以下标准进行加固：以 4 米×4 米的间隔均匀设置压实点，每间隔中心位置另增一压实点或捆扎点。每个压实点用废弃砖石块或编织袋装土进行覆压，或增加锚桩固定，每个网片的 4 个网角各设置 1 个锚固点，每个网角用绳索牢固栓系在木（竹、金属）橛锚桩上，锚桩并钉入地下 400 毫米以上。不具备设置锚桩（如混凝土地面）的处所，可采用单根金属管件（长条木、竹）对每个网片四边进行压实、骑缝处采用防锈铁线织连捆扎。 6、采取以加固为主的措施时应和铁路相关设备单位签订安全互控协议。		

事件名称	铁路硬飘浮物	类别编码	SH-S09-02
事件类别	铁路沿线环境安全监管		
责任部门	绿化市容部门、城管执法部门、铁路部门、属地管理		
管理依据	《铁路安全管理条例》、《关于加强铁路沿线安全环境治理工作的意见》、《关于建立高速铁路沿线环境综合整治长效机制的意见》、《高速铁路安全防护管理办法》、《上海市铁路安全管理条例》		
问题描述	铁路沿线500米范围内的彩钢瓦房、铁皮房、广告牌等硬材料建（构）筑物（建构筑物采用以上材质的屋顶纳入本类）		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（铁路、绿化市容）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民报告、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证，同时通知建设单位到现场进行修复或拆除。 2、责任部门根据“谁设置谁负责”的原则，一般问题3日内解决；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。 3、存在安全隐患的，需立即采取安全防护措施。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	硬飘浮物处置方法： 1、铁路用地红线内，与铁路运输生产安全无关且危及行车安全的所有建（构）筑物按照“拆、清、改”的原则整治到位；因铁路生产生活办公经营需要而无法拆除的，房屋结构稳固的可保留，并按照相关标准和要求进行加固。 2、铁路线路安全保护区内，因铁路自身原因造成的环境安全隐患，优先拆除，无法拆除应采取加固等安全防护措施；由于路外原因造成的外部环境安全隐患，既有的建（构）筑物应当采取必要的安全防护措施，采取安全防护措施后仍不能保证安全的，依照有关法律的规定拆除。 3、铁路线路两侧红线外、线路安全保护区外，可能被大风刮上铁路影响行车安全的彩钢瓦等硬飘浮物，应采取抗风绳、架管等防护加固、替换措施。 4、采取以加固为主的措施时应和铁路相关设备单位签订安全互控协议。		

事件名称	铁路沿线施工	类别编码	SH-S09-03
事件类别	铁路沿线环境安全监管		
责任部门	建设管理部门、交通（市政）部门、安全监督管理部门、铁路部门、属地管理		
管理依据	《铁路安全管理条例》、《关于加强铁路沿线安全环境治理工作的意见》、《关于建立高速铁路沿线环境综合整治长效机制的意见》、《高速铁路安全防护管理办法》、《上海市铁路安全管理条例》		
问题描述	在铁路线路安全保护区内建筑建筑物、构筑物等设施、取土、挖砂、挖沟、采空作业、下穿、上跨及其他邻近营业线铁路线路中心30米范围内施工		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（铁路、建设、道路）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民报告、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证，同时通知建设单位到现场进行修复或拆除。 2、责任部门根据“谁设置谁负责”的原则，一般问题3日内解决；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。 3、存在安全隐患的，需立即采取安全防护措施。 4、对于施工单位、加强监管。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	在高速铁路线路安全保护区内建造建筑物、构筑物等设施、取土、挖砂、挖沟、采空作业、或者堆方、悬挂物品，必须符合保证高速铁路安全的国家标准、行业标准、征得铁路运输企业同意并签订安全协议，遵守施工安全规范，采取措施防止影响铁路运输安全。 在高速铁路路线及其邻近区域进行施工作业，应当符合工程建设安全管理规定，并执行的铁路营业线施工安全管理规定，建设单位应当会同施工设计、施工单位与铁路运输企业共同制定安全施工方案，按照方案进行施工。 邻近铁路违法施工、处置方法： 首先确认施工地点是否在铁路30米范围，30米范围内未和中国铁路上海局集团有限公司签订安全协议和办理相关施工手续属于违法施工，施工建设单位需要立即停止施工，并按规定与铁路部门办理施工手续。		

事件名称	铁路沿线爆破	类别编码	SH-S09-04
事件类别	铁路沿线环境安全监管		
责任部门	建设管理部门、交通（市政）部门、安全监督管理部门、铁路部门、属地管理		
管理依据	《铁路安全管理条例》、《关于加强铁路沿线安全环境治理工作的意见》、《关于建立高速铁路沿线环境综合整治长效机制的意见》、《高速铁路安全防护管理办法》、《上海市铁路安全管理条例》		
问题描述	在铁路线路路堤坡脚、路堑坡顶、铁路桥梁外侧起向外各1000米范围内，以及在铁路隧道上方中心两侧各1000米范围内，从事露天采矿、采石或者爆破作业		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（铁路）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民报告、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证，进行处置。 2、责任部门根据“谁设置谁负责”的原则，一般问题3日内解决；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。 3、存在安全隐患的，需立即采取安全防护措施。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	现场需要提供中国铁路上海局集团有限公司协商同意结果和所在县级以上政府批准文件、施工方案的审批等相关手续、并做好防护措施和应急预案。 在铁路线路路堤坡脚、路堑坡顶、铁路桥梁外侧起向外各1000米范围内、以及在铁路隧道上方中心两侧各1000米范围内，确需从事露天采矿、采石或者爆破作业的，应当考虑高速铁路安全需求，依法进行安全评估、安全监理，与铁路运输企业协商一致，依照法律法规规定报经有关部门批准，并采取相应的安全防护措施。		

事件名称	铁路沿线取水	类别编码	SH-S09-05
事件类别	铁路沿线环境安全监管		
责任部门	水务部门、农业农村部门、铁路部门、属地管理		
管理依据	《铁路安全管理条例》、《关于加强铁路沿线安全环境治理工作的意见》、《关于建立高速铁路沿线环境综合整治长效机制的意见》、《高速铁路安全防护管理办法》、《上海市铁路安全管理条例》		
问题描述	在铁路线路路堤坡脚、路堑坡顶、铁路桥梁外侧起向外各200米范围内，禁止抽取地下水、如工业、农业生产用水、生活用水、自来水厂		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（铁路、水务、农业）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民报告、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证，进行处置。 2、责任部门根据“谁设置谁负责”的原则，一般问题3日内解决；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。 3、存在安全隐患的，需立即采取安全防护措施。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	由区级以上地方人民政府水务行政主管部门依照有关水资源管理法律、法规进行处置。如有涉及其他部门，则由相应专业部门负责处置。 禁止在高速铁路线路路堤坡脚、路堑坡顶或者铁路桥梁外侧起向外各200米范围内抽取地下水；200米范围外，高速铁路线路经过的区域属于地面沉降区域，抽取地下水危及高速铁路安全的，应当设置地下水禁止开采区或者限制开采区，具体范围由地区铁路监督管理局会同区级以上地方人民政府水务行政主管部门提出方案，报市人民政府批准并公告。		

事件名称	涉铁河道与桥梁	类别编码	SH-S09-06
事件类别	铁路沿线环境安全监管		
责任部门	水务部门、交通（市政）部门、铁路部门、属地管理		
管理依据	《铁路安全管理条例》、《关于加强铁路沿线安全环境治理工作的意见》、《关于建立高速铁路沿线环境综合整治长效机制的意见》、《高速铁路安全防护管理办法》、《上海市铁路安全管理条例》		
问题描述	1、擅自在铁路桥梁跨越处河道上下游各1000米范围内围垦造田、拦河筑坝、架设浮桥或者修建其他影响铁路桥梁安全的设施。 2、擅自在铁路桥梁跨越处河道上下游各500米范围内进行疏浚作业。 3、铁路通航桥梁区水域助航设施、警示标志设置不到位、桥墩未设置防撞设施等问题。		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（铁路、水务）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民报告、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证，进行处置。 2、责任部门根据“谁设置谁负责”的原则，一般问题3日内解决；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。 3、存在安全隐患的，需立即采取安全防护措施。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	擅自在铁路桥梁跨越处河道上下游各1000米内围垦造田、拦河筑坝、架设浮桥或者修建其他影响铁路桥梁安全设施的，以及在铁路桥梁跨越处河道上下游各500米范围内进行疏浚作业的，由区级以上地方人民政府水务行政主管部门或者河道主管部门，依照有关法律、法规进行处置。 如涉及其他部门，则由相应的专业部门负责处置，按照铁路、地方河道管理相关规定执行。		

事件名称	铁路道口安全	类别编码	SH-S09-07
事件类别	铁路沿线环境安全监管		
责任部门	交通（市政）部门、铁路部门、属地管理		
管理依据	《铁路安全管理条例》、《关于加强铁路沿线安全环境治理工作的意见》、《关于建立高速铁路沿线环境综合整治长效机制的意见》、《高速铁路安全防护管理办法》、《上海市铁路安全管理条例》		
问题描述	铁路线路上的非法人行过道、擅自改变道口、过道性质，擅自拓宽道口、过道铺面，破坏铁路沿线线路防护栅栏、私设通道的非法行为，看守责任不落实等		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（铁路、交通）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民报告、专业部门工作发现		
处置要求	1、责任部门接到通知后2小时内派专人到现场勘验，调查取证，进行处置。 2、责任部门根据“谁设置谁负责”的原则，一般问题3日内解决；复杂问题由责任部门7日内制定综合治理方案。 3、存在安全隐患的，需立即采取安全防护措施。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	设置或拓宽铁路道口和人行过道应征求铁路部门同意。		

事件名称	危及铁路行车安全紧急情况	类别编码	SH-S09-08
事件类别	铁路沿线环境安全监管		
责任部门	交通（市政）部门、铁路部门、属地管理		
管理依据	《铁路安全管理条例》、《关于加强铁路沿线安全环境治理工作的意见》、《关于建立高速铁路沿线环境综合整治长效机制的意见》、《高速铁路安全防护管理办法》、《上海市铁路安全管理条例》		
问题描述	1、异物侵入铁路机车车辆运行界限，如自轮运转的大型机械擅自在铁路边施工，塌方、倒树（杆）、公跨铁桥梁防抛网（栏杆）等附属物坠入铁路线路等可能危及铁路安全的。 2、影响铁路线路稳定运行的，如机动车辆（船舶）冲撞铁路桥墩、超高车辆冲撞铁路桥涵、擅自在铁路边打桩或爆破、铁路沿线发生火灾及危化品燃爆、洪水冲毁桥台、路基被水冲空、水漫钢轨、水漫桥梁等可能危及铁路安全的。 3、禁止性行为，如非法上线拦截列车，阻断铁路运输，在铁路上放置、遗弃障碍物，拆盗、损毁铁路设施设备，实施破坏或暴恐犯罪等。		
发现主体	网格监督员、市民、专业部门（铁路、交通）		
发现方式	网格监督员巡查发现、市民报告、专业部门工作发现		
处置要求	1、拨打110（12395）报警。 2、相关责任部门接到通知后，即刻派专人到现场勘验，进行排除处置。 3、如不能立即排除险情，需即时采取安全防护措施。		
工作流程	适用于一般流程、市民热线案件转派流程		
备 注	现场处置部门应及时通过110（12395）报警系统和应急值守电话向市公安局智慧中心反馈情况。		

十、非公用民防工程管理

事件名称	向民防工程内排放废水、废气、倾倒废弃物	类别编码	SH-S10-01
事件类别	非公用民防工程管理		
责任部门	市民防监督管理事务中心、区民防办		
管理依据	《上海市民防工程建设和使用管理办法》		
问题描述	存在向民防工程内排放废水、废气、倾倒废弃物现象		
发现主体	专业部门（民防）		
发现方式	专业部门工作发现		
处置要求	1、48小时内响应立案后,2小时到现场。 2、不需采取工程性措施的,7日内解决;需采取工程性措施的,15日解决或出具实施方案。		
工作流程	适用于一般流程		
备 注	1、各区处置部门明确。 2、根据《上海市民防工程网格化管理办法》《上海市民防工程网格化系统运行标准》相关要求执行。		

事件名称	擅自封堵民防工程口部、填埋民防工程	类别编码	SH-S10-02
事件类别	非公用民防工程管理		
责任部门	市民防监督管理事务中心、区民防办		
管理依据	《上海市民防工程建设和使用管理办法》		
问题描述	擅自封堵民防工程口部、填埋民防工程的现象		
发现主体	专业部门（民防）		
发现方式	专业部门工作发现		
处置要求	1、48小时内响应立案后,2小时到现场。 2、不需采取工程性措施的,7日内解决;需采取工程性措施的,15日解决或出具实施方案。		
工作流程	适用于一般流程		
备 注	1、各区处置部门明确。 2、根据《上海市民防工程网格化管理办法》《上海市民防工程网格化系统运行标准》相关要求执行。		

事件名称	非法占侵民防工程 (违规住人等)	事业编号	SH-S10-03
事件类别	非公用民防工程管理		
责任部门	市民防监督管理事务中心、区民防办		
管理依据	《上海市民防工程建设和使用管理办法》		
问题描述	未经允许，擅自使用民防工程		
发现主体	专业部门（民防）		
发现方式	专业部门工作发现		
处置要求	1、48小时内响应立案后,2小时到现场。 2、不需采取工程性措施的，7日内解决。		
工作流程	适用于一般流程		
备 注	1、各区处置部门明确。 2、根据《上海市民防工程网格化管理办法》《上海市民防工程网格化系统运行标准》相关要求执行。		

事件名称	故意损坏或拆除民防 设施、设备	类别编码	SH-S10-04
事件类别	非公用民防工程管理		
责任部门	市民防监督管理事务中心、区民防办		
管理依据	《上海市民防工程建设和使用管理办法》		
问题描述	使用中有故意损坏或拆除民防设施、设备的现象		
发现主体	专业部门（民防）		
发现方式	专业部门工作发现		
处置要求	1、48小时内响应立案后,2小时到现场。 2、不需采取工程性措施的，7日内解决；需采取工程性措施的，15日解决或出具实施方案。		
工作流程	适用于一般流程		
备 注	1、各区处置部门明确。 2、根据《上海市民防工程网格化管理办法》《上海市民防工程网格化系统运行标准》相关要求执行。		

事件名称	民防工程口部堆物	类别编码	SH-S10-05
事件类别	非公用民防工程管理		
责任部门	市民防监督管理事务中心、区民防办		
管理依据	《上海市民防工程建设和使用管理办法》		
问题描述	在民防工程口部堆杂物、乱扔垃圾,破坏口部外道路路面		
发现主体	专业部门（民防）		
发现方式	专业部门工作发现		
处置要求	1、48小时内响应立案后,2小时到现场。 2、不需采取工程性措施的,7日内解决;需采取工程性措施的,15日解决或出具实施方案。		
工作流程	适用于一般流程		
备 注	1、各区处置部门明确。 2、根据《上海市民防工程网格化管理办法》《上海市民防工程网格化系统运行标准》相关要求执行。		

事件名称	民防工程标识牌、应急避难场所标识牌损坏、丢失等	类别编码	SH-S10-06
事件类别	非公用民防工程管理		
责任部门	市民防监督管理事务中心、区民防办		
管理依据	《上海市民防工程建设和使用管理办法》		
问题描述	防火、防冻、防倒灌措施不安全不可靠		
发现主体	专业部门（民防）		
发现方式	专业部门工作发现		
处置要求	1、48小时内响应立案后,2小时到现场。 2、不需采取工程性措施的,7日内解决;需采取工程性措施的,15日解决或出具实施方案。		
工作流程	适用于一般流程		
备 注	1、各区处置部门明确。 2、根据《上海市民防工程网格化管理办法》《上海市民防工程网格化系统运行标准》相关要求执行。		

第五章 工作流程

一、一般流程

城市网格化综合管理应遵循发现、立案、派遣、处置、核查、结案的基本业务环节进行流转，具体流程如下：

1、发现上报

网格监督员日常巡查中，发现属于本标准规定的部事件时，首先上报城市网格化管理平台，之后判断是否为简易案件，如果是简易案件，按照简易流程处置；如果不是简易案件，则进一步判断是否留守看护，如需留守看护，则留守看护直至处理人员到达，如不需留守看护，则继续巡逻。

2、立案派单

城市网格化管理平台收到网格监督员上报的案件后，判断是否需要核实，如需核实则指派监督员核实；如不需核实则立案、派遣至责任部门。

责任部门接到核实任务后，进行核实，并将结果反馈至城市网格化管理平台。

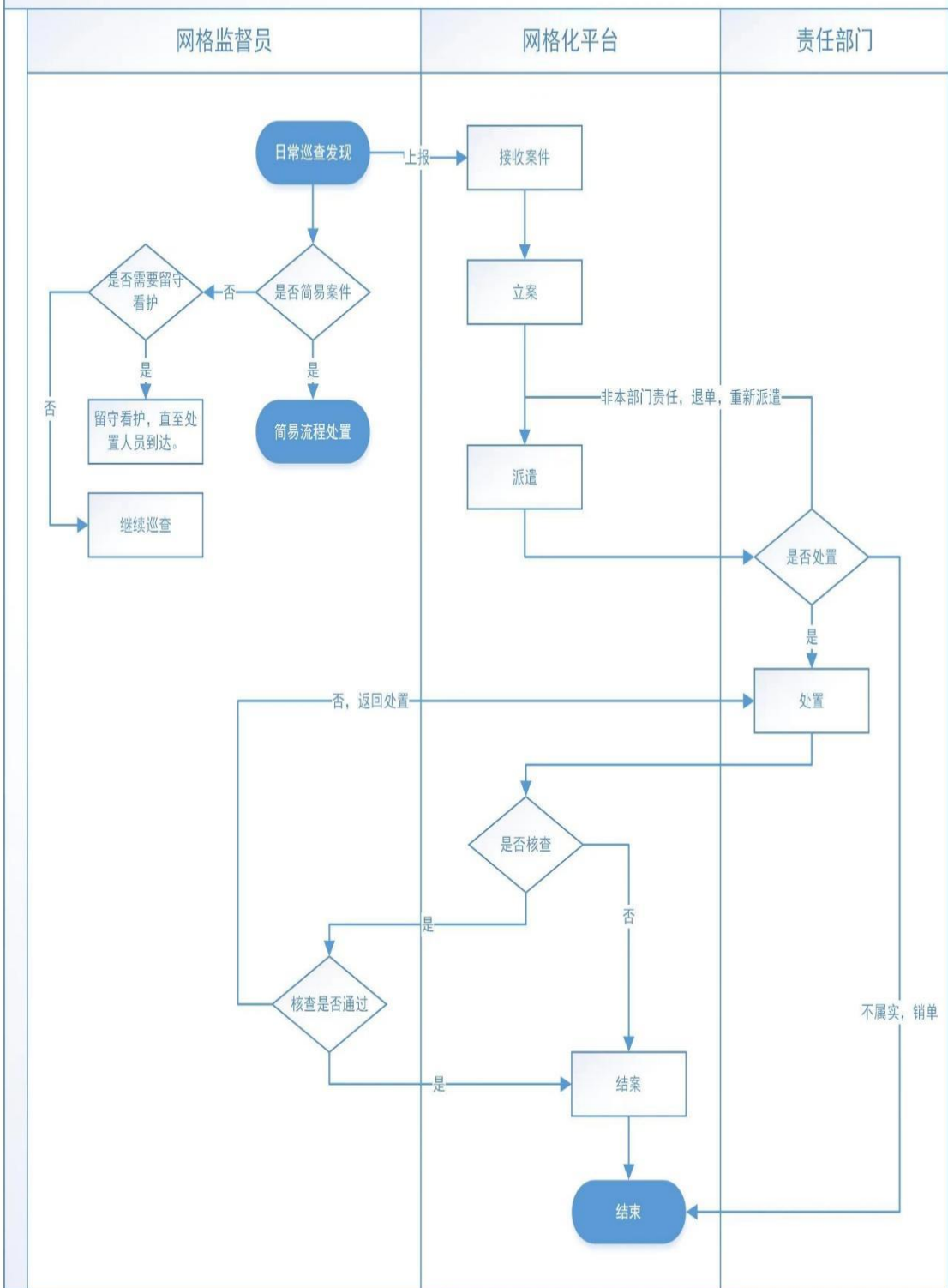
3、案件处置

责任部门接到城市网格化管理平台派单后，首先判断是否属于本部门职责范围，如果属于本部门的职责范围的案件，则按照管理流程进行处置，并反馈处置结果至城市网格化管理平台，如果不属于本部门的职责范围，则申请退单。

4、核查结案

城市网格化管理平台收到处置完成指令后，指派网格监督员对案件处置结果进行核查。经网格监督员核查，按照要求处置完成的部事件，城市网格化管理平台予以结案；不能通过核查的，城市网格化管理平台将工单退回责任部门重新处置。

一般流程



二、简易流程

对能够当场处置完毕的部、事件问题，应立即处置，并将处置前、后的照片一并上报至系统，确认结案。具体流程如下：

1、发现上报

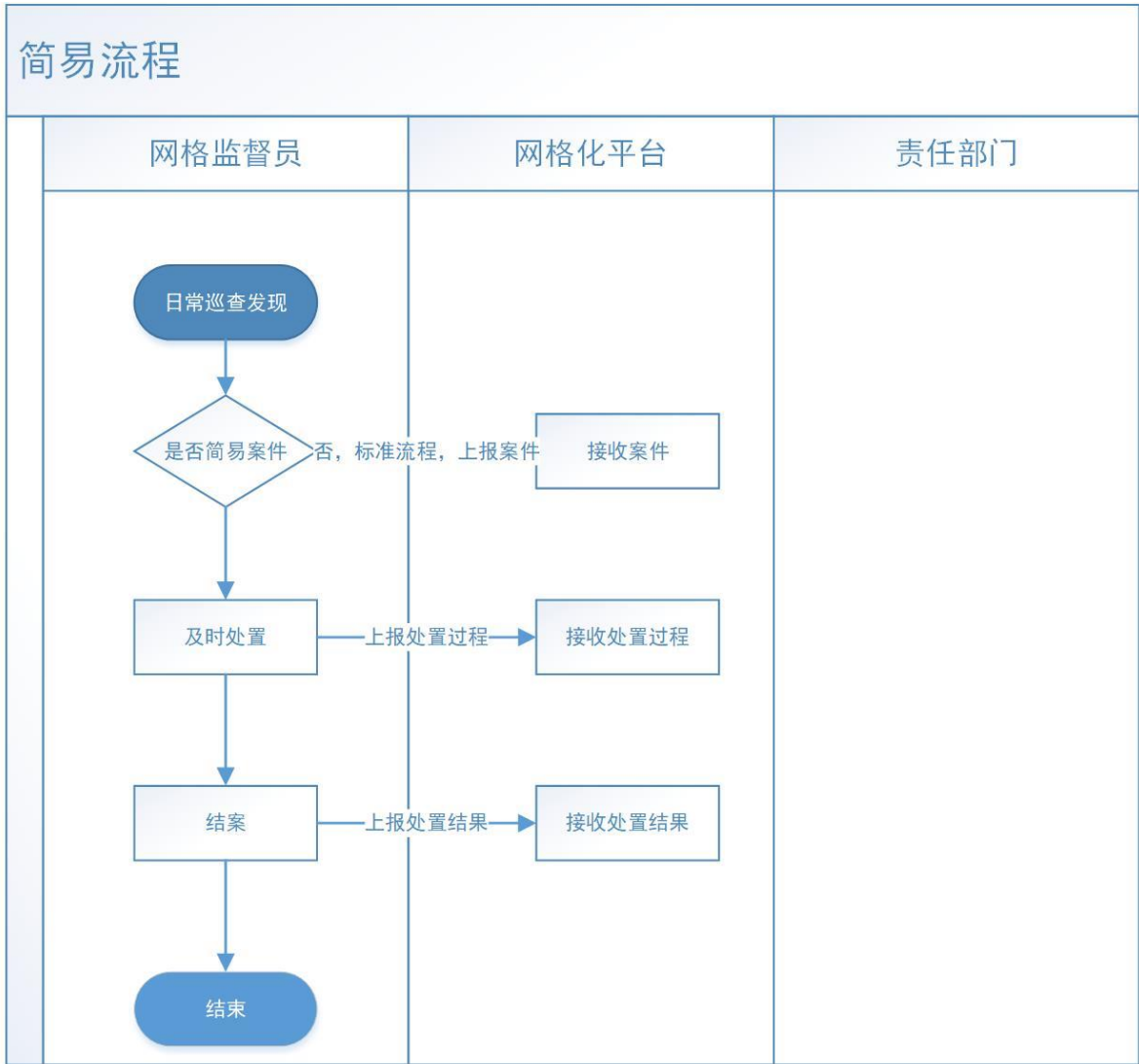
网格监督员日常巡逻，发现属于本标准规定的部事件时，判断是否简易案件，如非简易案件，则按照一般流程，上报城市网格化管理平台，如果是简易案件，则及时处置。

2、案件处置

网格监督员按照部事件处置流程处置事件，将处置情况上传至城市网格化管理平台。

3、结案

网格监督员按照部事件处置流程处置完成后，对部事件进行结案，将结案结果传至城市网格化管理平台。



三、自动发现流程

对具备智能发现条件的部件、事件问题，可按照系统与专业应用场景对接的模式，将物联网感知器预警、算法模型推送、图像识别推送等渠道的数据作为发现来源，进入后续立案、派单、处置、核查、结案的闭环流程。

1、发现上报

自动发现设备，包括IOT、视频分析等设备实时监测覆盖范围内是否有案件发生。当有案件发生时，自动发现设备自动将案件传到城市网格化管理平台。

2、立案派单

城市网格化管理平台收到自动发现设备上报的案件后，判断是否需要核实，如需核实则指派责任部门核实，如不需核实则立案、派遣至责任部门。

责任部门接到核实任务后进行核实，如属实则进行立案，如不属实则重置前端设备恢复至无案件状态。

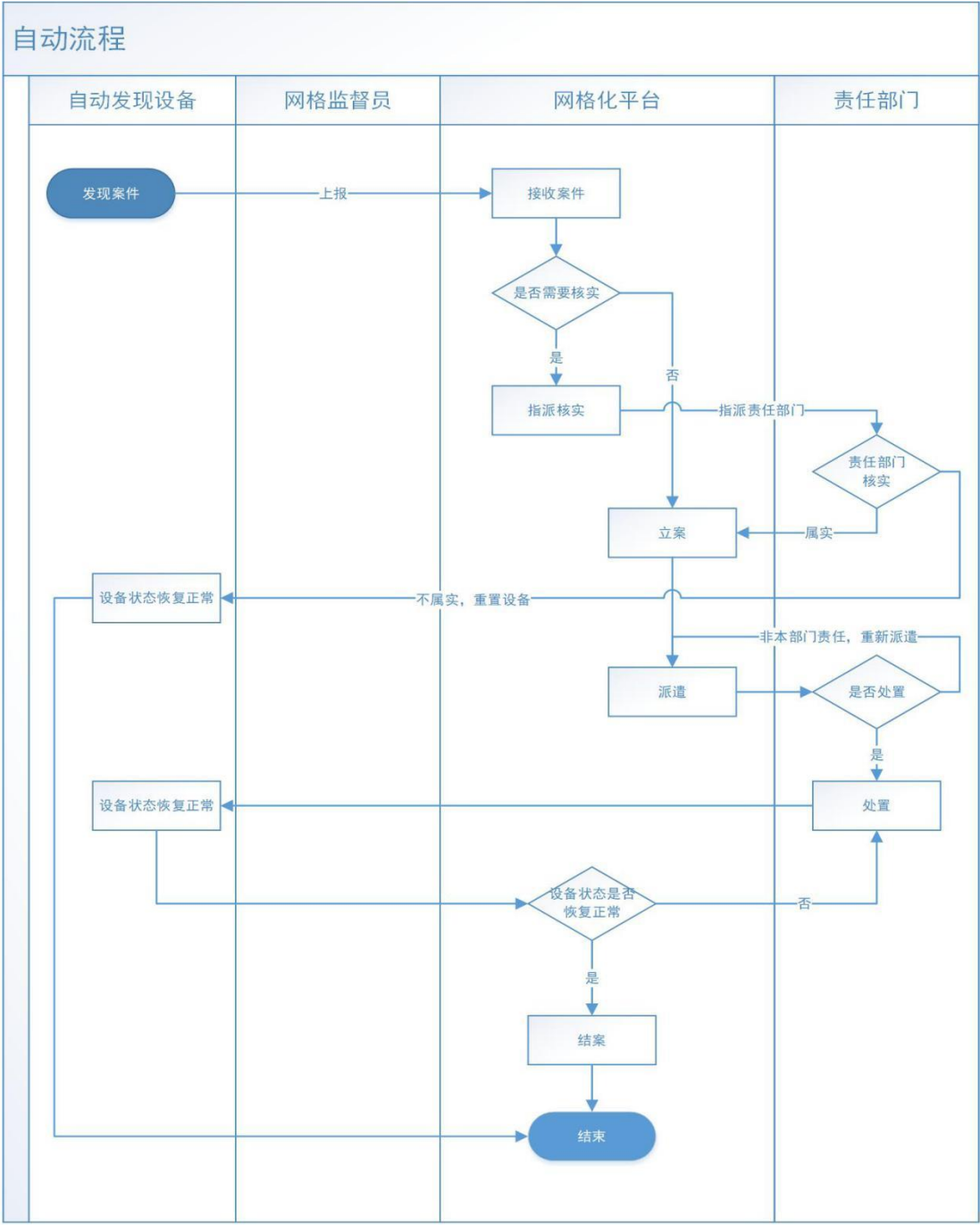
3、案件处置

责任部门接到城市网格化管理平台派单后，首先判断是否属于本部门职责范围，如果属于本部门职责范围，则按照管理流程进行处置，处置完成后，自动发现设备自动恢复至无事件状态。如责任部门判断案件不属于本部门职责范围，则申请重派。

4、核查结案

自动发现设备恢复无事件状态后，将案件消失信息发送到城市

网格化管理平台，城市网格化管理平台自动判断无案件后，自动结案。



四、市民热线、公安110非警情等案件转派流程

对来源于12345（12319）市民服务热线、公安110非警情等的转派案件，在城市网格化管理平台上，按照网格化综合管理的流程进行流转。处理结束后，城市网格化管理机构将处理结果反馈至热线系统；具体流程如下：

1、市民热线、公安110非警情等转单

市民热线、公安110非警情等将网格化标准范围内的案件转到城市网格化管理平台。

2、立案派单

城市网格化管理平台收到相关转派的案件后，判断是否需要核实，如需核实，则根据案件类型，将案件指派至网格监督员或责任部门进行核实；如不需核实则直接立案，派遣至责任部门。

责任部门或网格监督员接到核实任务后进行核实，如属实则进行立案，如不属实，则将结果反馈至热线系统。

3、案件处置

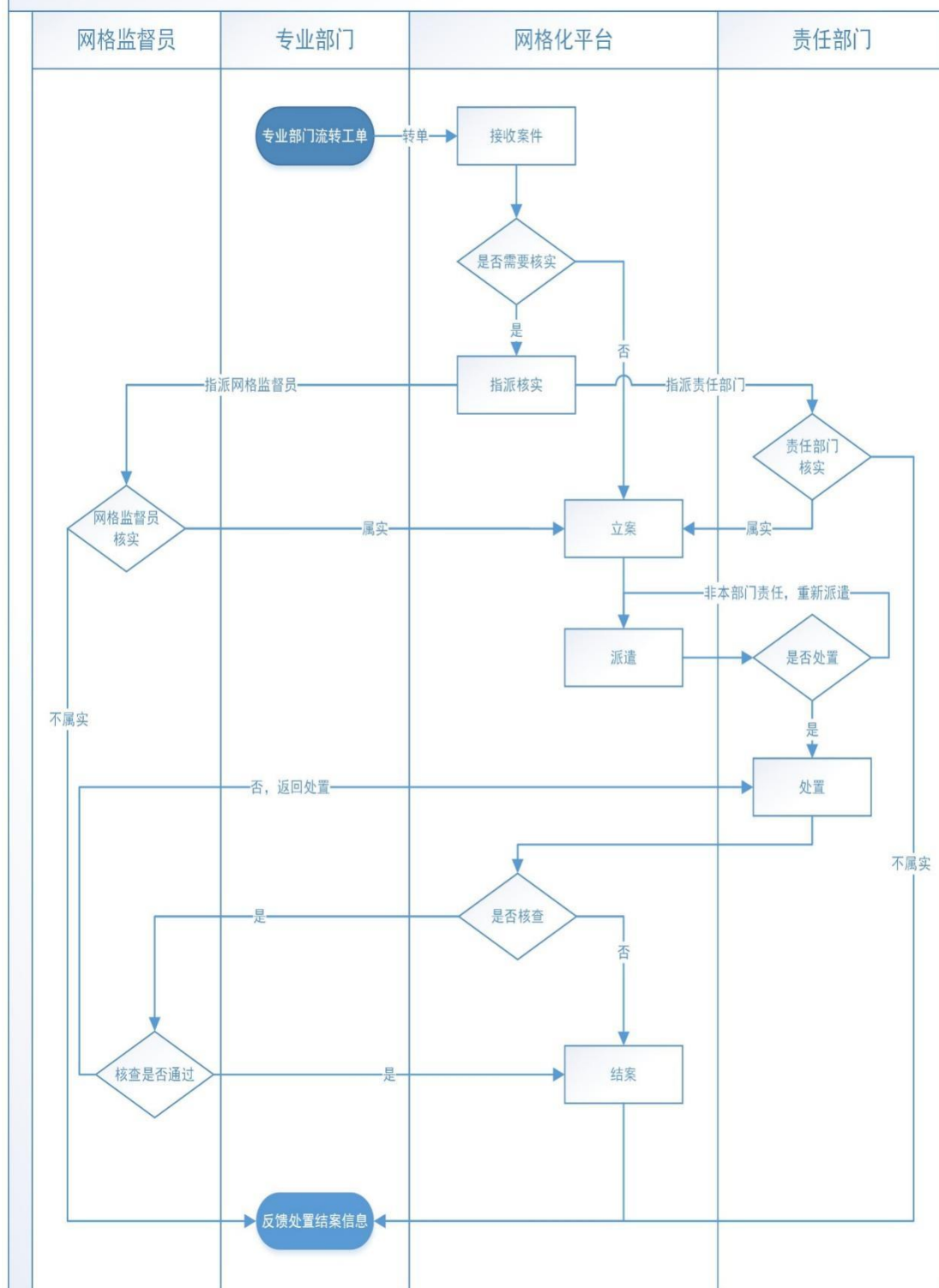
责任部门接到城市网格化管理平台派单后，首先判断是否属于本部门职责范围，如果属于本部门的职责范围，则按照管理流程进行处置，并反馈处置结果，如果不属于本部门的职责范围，则申请重派。

4、核查结案

案件处置完成后，城市网格化管理平台指派网格监督员对案件处置结果进行核查。对于经网格监督员核查，按照要求处置完成案

件的，城市网格化管理平台予以结案，并将结案信息反馈至热线系统；如何案件核查不通过的，城市网格化管理平台将案件退回责任部门重新处置。

专业部门（市民热线、公安110非警情等）



五、住宅小区综合治理工作流程

(一) 住宅小区综合治理工作流程一

1、发现上报

(1) 网格监督员巡查过程中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在违法搭建建筑物、构筑物，损坏房屋承重结构，破坏房屋外貌等违法违规行为的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于地址信息、违规事项内容、现场照片等信息。

(2) 市、区城市网格化管理机构接到市民热线转派上述违法违规行爲处置案件，可在城市网格化管理平台立案并派单。

2、立案派单

城市网格化管理平台将上报的问题线索，予以立案，并将相关立案信息分别派单至责任部门和上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台），物业平台将案件派单至物业服务企业。

3、案件处置

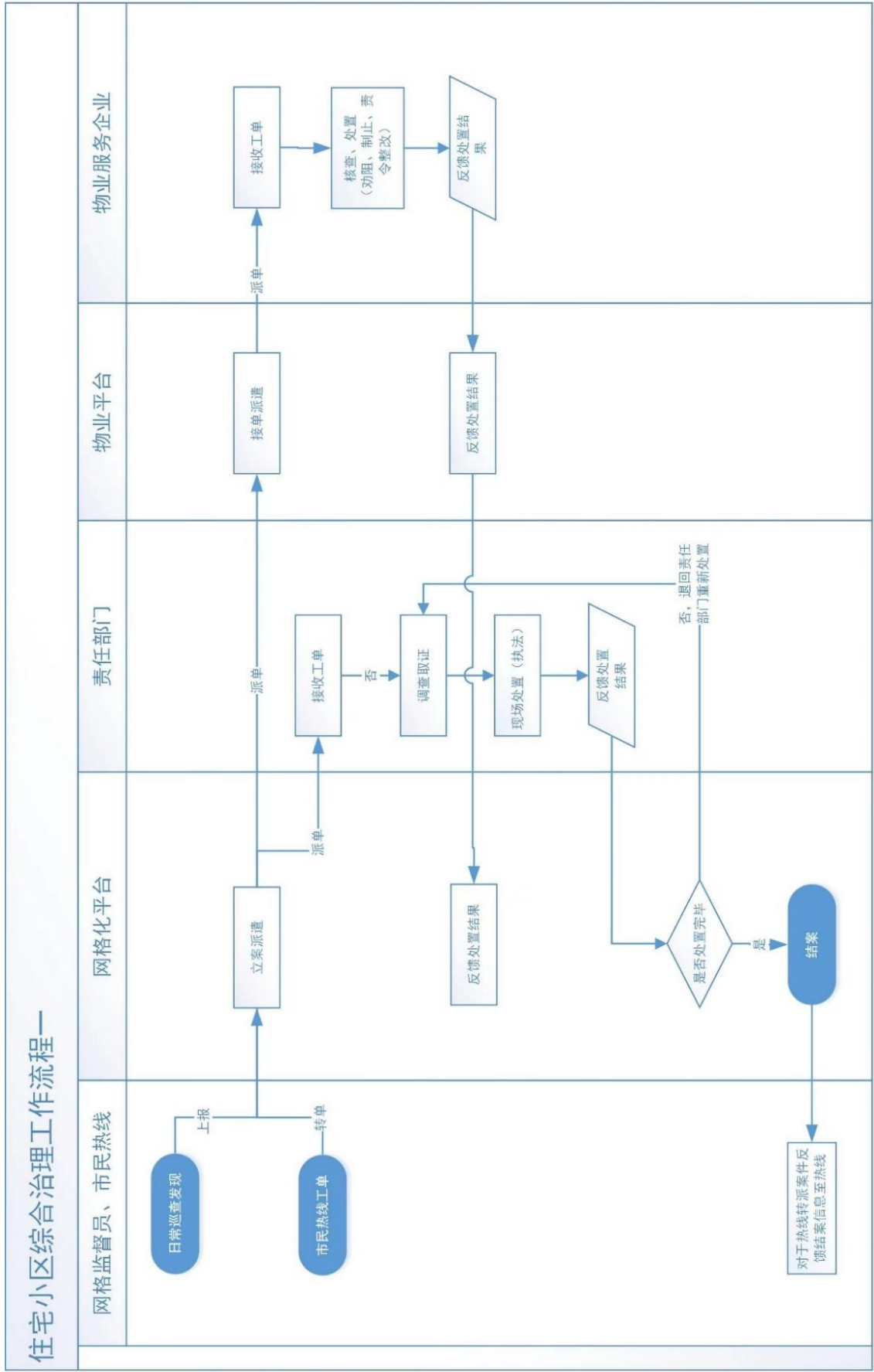
责任部门（如综合执法部门）接到城市网格化管理平台派单后，派专人到现场，调查取证，7日内处置完毕（有另行规定的，按照其规定的处置时限处置），并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。

物业服务企业接到物业平台派单后，应在2个小时内派专人到场核查相关情况。经核查确认，如案件情况属实的，物业企业应进

行劝阻、制止、责令整改，并开具整改通知书，并将处置结果通过物业平台反馈城市网格化管理平台。处置结果分为劝阻、制止、责令整改“有效”和“无效”。

4、核查结案

城市网格化管理平台接收到案件处置结果后，判断是否处置完毕。对于按照要求处置完成案件的（提供核查照片及执法部门文书等），城市网格化管理平台予以结案，对于市民热线等转派案件，反馈结案结果信息至热线系统；未能完成的，城市网格化管理平台将案件退回责任部门（属地管理、综合执法等）重新处置。



(二) 住宅小区综合治理工作流程二

1、发现上报

(1) 网格监督员巡查过程中，发现业主（物业使用人）未按规定定点定时投放生活垃圾或进行分类等行为的，应当及时将信息报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于地址信息、违规事项内容、现场照片等信息。

(2) 城市网格化管理机构接到市民热线转派上述违法违规行为处置案件，可在城市网格化管理平台立案并派单。

2、立案派单

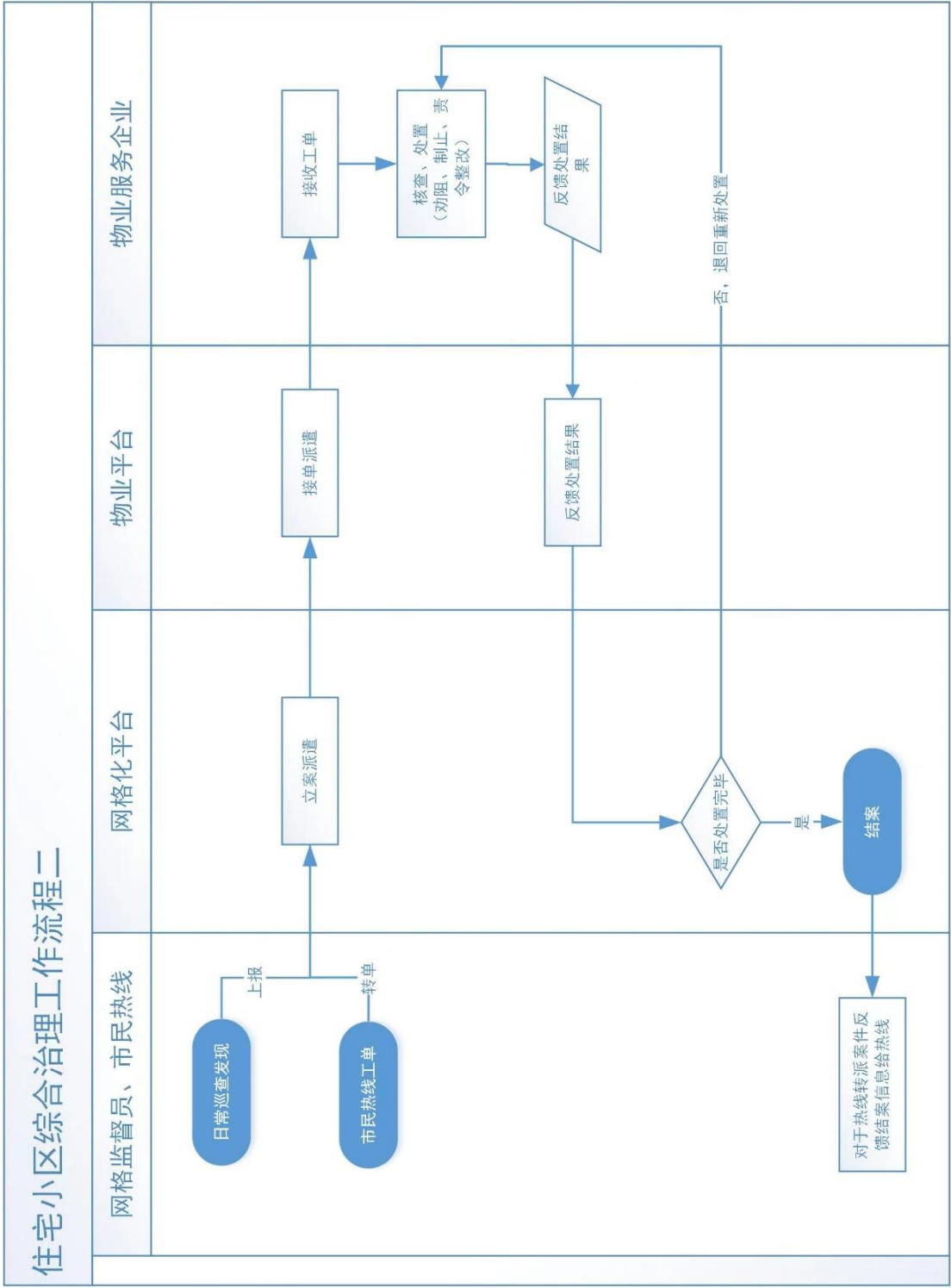
城市网格化管理平台将上报的问题线索，予以立案，并将相关立案信息派单至上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台），物业平台将案件派单至物业服务企业。

3、案件处置

物业服务企业接到物业平台派单后，应在2个小时内派专人到场核查相关情况。经核查确认，如案件情况属实的，物业服务企业应进行劝阻、制止、责令整改或自行处置。并将处置结果通过物业平台反馈城市网格化管理平台。

4、核查结案

城市网格化管理平台接收到案件处置结果后，判断是否处置完毕。对于按照要求处置完成案件的（如提供核查照片），城市网格化管理平台予以结案，对于市民热线等转派案件，反馈结案结果信息至热线系统；未能完成的，城市网格化管理平台将案件退回物业服务企业重新处置。



(三) 住宅小区综合治理工作流程三

对于物业服务企业巡查发现的住宅小区综合治理类案件采用此流程。

1、发现上报

物业服务企业日常巡查中，发现业主（使用人）在物业使用、装饰装修过程中存在住宅小区综合治理类违法违规行为的，物业企业应进行劝阻、制止、责令整改或自行处置。对于经劝阻、制止无效或无法处置的，应当及时通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（简称物业平台）填报违法违规行为具体情况，将相关情况报送至城市网格化管理平台，上报内容包括但不限于业主（使用人）信息、违规事项内容、现场照片、整改通知书等信息。

2、立案派单

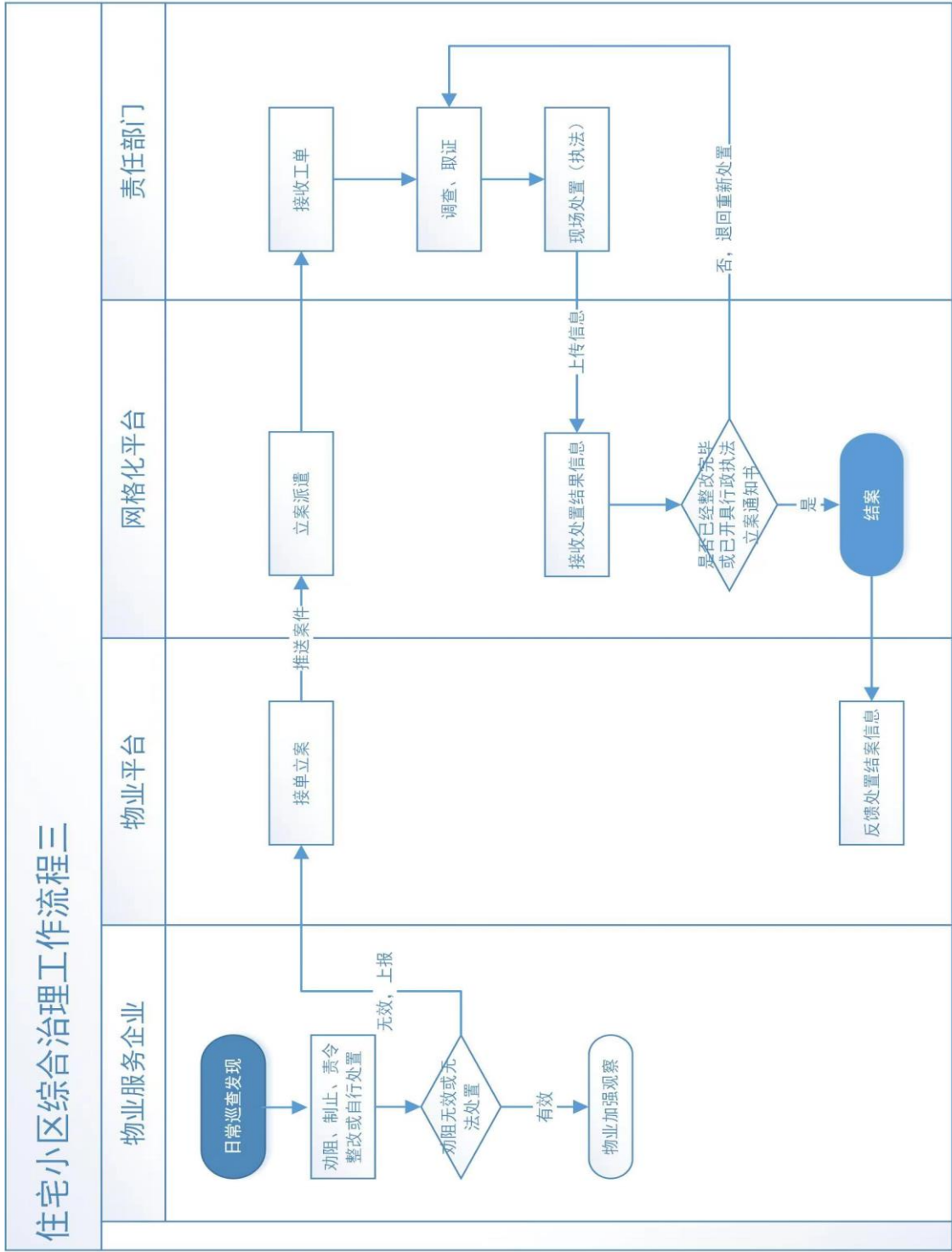
城市网格化管理平台将上述的案件派送责任部门（如综合执法部门）处置。

3、案件处置

责任部门（如综合执法部门）接到城市网格化管理平台派单后，派专人到现场，调查取证，7日内处置完毕（有另行规定的，按照其规定的处置时限处置），并反馈处置结果。处置结果可以是已经整改完成，也可以是综合执法部门进行行政处罚立案（反馈行政处罚立案通知书）。

4、核查结案

城市网格化管理平台接收到案件处置结果后，判断是否处置完毕。对于按照要求处置完成案件的（提供核查照片及执法部门文书等），城市网格化管理平台予以结案；未能完成的，城市网格化管理平台将案件退回责任部门（属地管理、综合执法等）重新处置。



六、玻璃幕墙高坠风险监管工作流程

1、发现上报

专业部门在发现高坠风险时，通过市玻璃幕墙信息管理系统（以下简称幕墙系统）将相关信息推送至城市网格化管理平台，推送信息包括但不限于业主（使用人）信息、高坠风险事项内容、现场照片、工作提示等信息。

2、立案派单

城市网格化管理平台将接收到的高坠风险问题线索，自动立案，进行派遣处置。

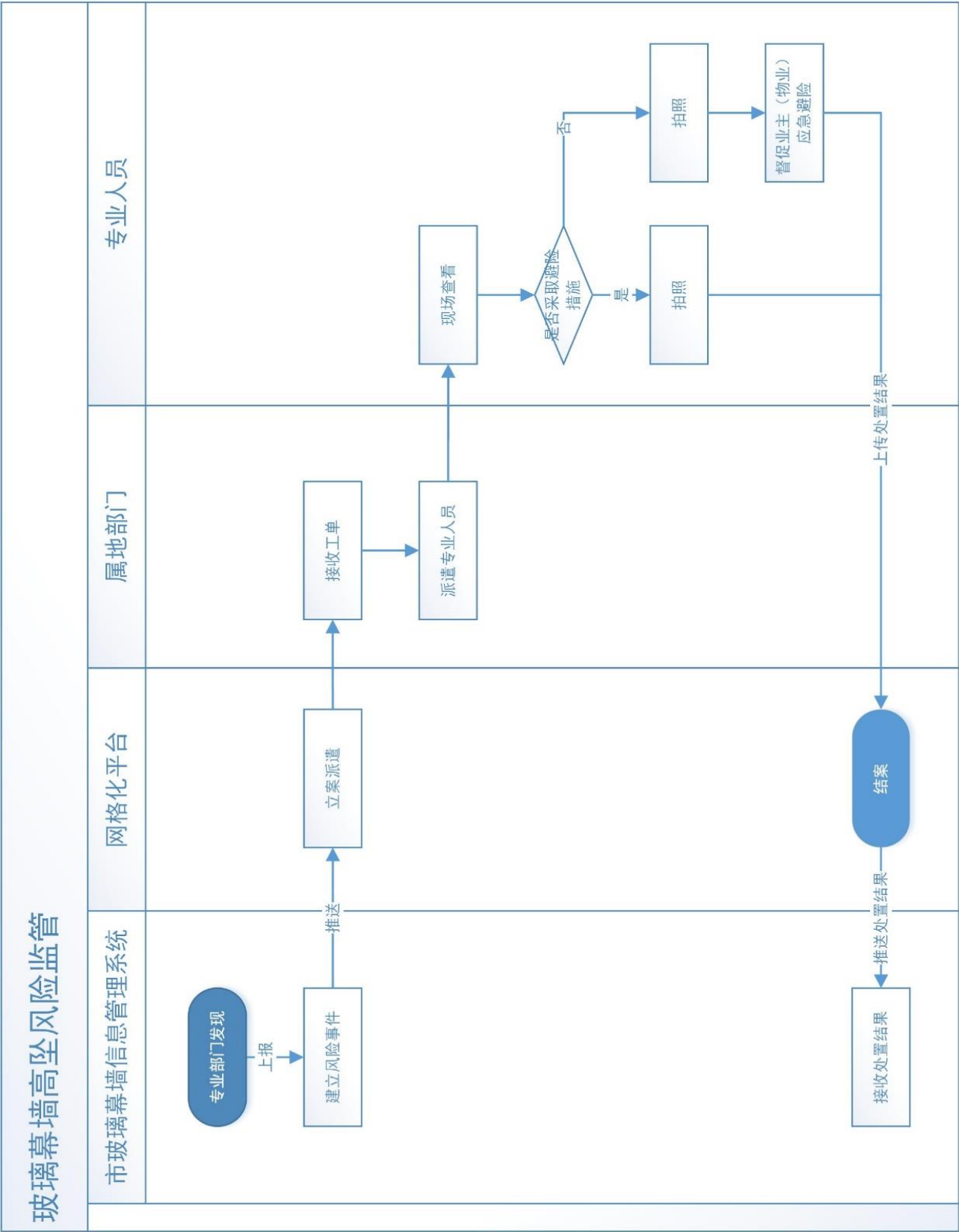
3、案件处置

街镇相关部门接到城市网格化管理平台派单后，应在48个小时内派专业人员到现场，核查物业或业主是否已对高坠风险采取应急避险措施，如果现场没有对高坠风险采取应急避险措施，应当立即要求物业或业主采取应急避险措施，并将应急避险措施照片上传至幕墙系统。专业人员将现场是否采取应急避险措施的情况拍照取证，上报城市网格化管理平台后结案。

城市网格化管理平台将现场核查情况推送幕墙系统，幕墙系统对不采取避险措施的高坠风险楼宇，将信息推送区监管部门查处。

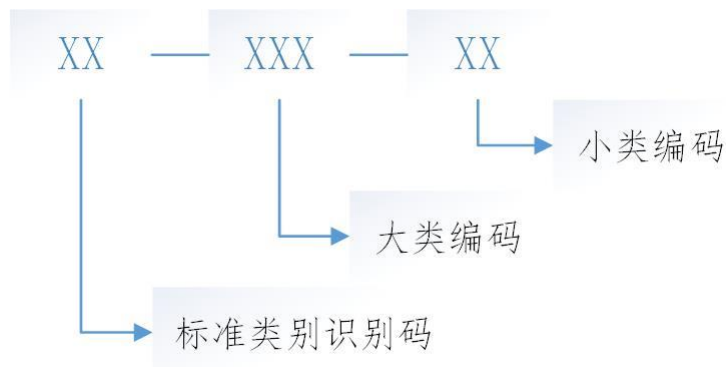
4、结案

专业人员将现场是否采取应急避险措施的情况拍照取证，上报城市网格化管理平台后结案。



第六章 部事件类别编码规则

本标准中的部事件类别编码由标准类别识别码、部事件大类编码和部事件小类编码三段，共 7 位字母和数字组成，三段间用“-”分割。如下图实例：



标准类别识别码，用两位大写字母表示。用 SH 标识市级统一的标准部事件类别。用区名前两个字的拼音首字母标识各区拓展类部事件类别。用 DQ 标识现有系统中存在的多区共同使用的拓展类部事件类别。

各区拓展类部事件类别标识码如下：

浦东新区 PD	闵行区 MH	宝山区 BS	松江区 SJ
嘉定区 JD	杨浦区 YP	普陀区 PT	奉贤区 FX
徐汇区 XH	静安区 JA	金山区 JS	虹口区 HK
长宁区 CN	黄浦区 HP	崇明区 CM	

部事件大类编码，用 1 位大写字母+2 位数字表示。部件用字母 B 表示，事件用字母 S 表示，2 位数字表示案件大类序号。

部事件小类编码，用 2 位数字表示。

附则 修编说明

根据市委、市政府关于城市运行“一网统管”和加强城市管理精细化工作的要求，市住房城乡建设管理委牵头组织市、区城市网格化综合管理机构，在《上海市城市网格化综合管理标准（试行）》的基础上，修编了《上海市城市网格化综合管理标准（2022版）》。有关修编情况说明如下：

一、编制依据

1、《上海市城市网格化管理办法》（2013年市政府令第4号）第八条，关于“对公用设施、建设管理、道路交通、交通运输、市容环卫、环境保护、绿化林业、工商行政、食品药品监督、安全生产监督、公共卫生等管理领域内可以通过巡查发现的部件、事件问题，应当纳入城市网格化管理的内容”的工作要求。

2、《关于深化拓展城市网格化管理积极探索和推进城市综合管理的若干意见》（沪府发〔2014〕27号）中，关于“逐步实现公共空间全覆盖、监督指挥全时段、城市管理全行业”的工作要求。

3、《关于深化拓展网格化管理提升城市综合管理效能的实施意见》（沪委办发〔2014〕46号）中，关于“厘清工作职能，城市网格化管理主要集中在与群众基本生活直接相关、可巡查发现的城市管理、市场监管、街面治安等领域，适宜城市网格化管理的其他社会管理和公共服务事项可按规定程序逐步纳入”的工作要求。

4、《关于加强本市城市管理精细化工作的实施意见》（沪委

发〔2017〕25号）中，关于“完善城市网格化管理体系，不断拓展城市网格化管理范围，深化完善管理要求，加大对问题发现和处置的督办和督查力度，提高城市网格化管理考核的科学性，增强对城市管理问题的快速发现和处置能力，推进城市网格化管理精细化过程全覆盖”的工作要求。

5、《贯彻落实〈中共上海市委、上海市人民政府关于加强本市城市管理精细化工作的实施意见〉的三年行动计划（2018-2020）》（沪委办发〔2018〕5号）中，关于“完善城市网格化管理体系，提升城市综合管理效能，要依托市、区、街镇三级管理体系，继续深化拓展网格化管理内容和范围，继续优化网格化管理标准和流程，形成标准明确、管理规范、联动高效的的城市综合管理指挥监督体系”的工作要求。

二、编制原则

1、管理全覆盖。在管理范围上，包括本市城市化地区中道路、广场、住宅小区等部位的公共区域（含地下空间），农村地区中道路、农用设施场地、居住集聚点等部位的公共区域；在管理内容上，包括与群众基本生活相关的城市管理、市场监管、街面治安等方面；在管理时段上，逐步增加夜间及节假日巡查时间，增加智能化全时段监管：对重点监管区域 和内容，逐步引入智能化监管手段，实现网格监管全天候。

2、发现多源化。城市网格化综合管理的对象主要是可巡查发现、能及时处置的部、事件问题；对于包括专业性较强的问题，以

及网格监督员不能进入的室内、厂区、工地、单位等非公共区域的部、事件问题，可通过系统接入行业巡查、市民投诉、智能发现等数据，丰富发现渠道，落实闭环管理。

3、流程多样化。在流程上，既包含遵循发现、立案、派遣、处置、核查、结案的基本业务环节的一般流程，也包含可自发自处的简易流程、需事先核实再派遣的线索流程、来自物联设备预警和算法模型推送等发起的自动发现流程。针对与专业管理信息系统联动协同，发现、处置案件的事项，增加了相应的工作流程，如住宅小区综合治理工作流程、玻璃幕墙高坠风险监管工作流程等。

4、多部门协同。对于涉及跨部门的部件、事件问题，通过配置主责部门、配合部门，实现协同高效的处置。

5、鼓励拓展性。城市管理精细化的要求和对标国际一流的形势是与时俱进的，各区在日常执行本标准的过程中，可根据工作实际和阶段性任务，对未纳入市级标准的内容自行拓展，按照管理规范、责任清晰、流程闭合的要求增加区级标准内容。市级标准针对全市共性问题定期动态更新完善。

6、安全与效率并重。存在较大安全隐患、严重影响市民生活等部件类、事件类问题作为重点部、事件问题，深化工作要求，增加考核权重，提高处置实效；进博会展馆区域、黄浦江两岸区域、虹桥枢纽地区、迪士尼度假区等作为重点区域，应增加监督巡查的密度；远郊区在巡查频率和处置时限上可适当放宽标准；可即时处置的简单部、事件问题，要求网格监督员即时发现、即时处置。

7、本次修订新增加的部事件类别编码规则一章，明确部事件

类别编码规则和维护方法。为了保证城市网格化管理信息系统的运行，在原有的部事件类别编码规则基础上，除增加标准类别标识码外，保持部事件类别编码与原标准一致，本次修订所删除的部事件类别，其编号不再使用。

三、调整内容

（一）部、事件类别调整

《上海市城市网格化综合管理标准（2022版）》将《上海市城市网格化综合管理标准（试行）》中的13大类144种小类部、事件调整为15大类183小类，其中部件5大类96小类，事件10大类87小类。具体如下：

1、部件类

“公用设施”（47小类）、“道路交通”（26小类）、“环卫环保”（5小类）、“绿化林业”（11小类）和“其他设施”（7小类），共5大类96小类。

调整情况如下：

（1）删除部件（共计 6 小类）

大类名称	原编号	小类名称	页码
公共设施 SH-B01 (4小类)	SH-B01-30	铁通井盖	/
	SH-B01-31	网通井盖	/
	SH-B01-36	体育彩票亭	/
	SH-B01-37	福利彩票亭	/
道路交通 SH-B02 (1小类)	SH-B02-07	门牌	/

环卫环保 SH-B03 (1小类)	SH-B03-06	交通噪声指示牌	/
-------------------------	-----------	---------	---

(2) 新增部件（共计15小类）

大类名称	编号	小类名称	页码
公共设施 SH-B01 (6小类)	SH-B01-46	综合箱	46
	SH-B01-47	其它机箱	47
	SH-B01-48	综合杆	47
	SH-B01-49	综合井	48
	SH-B01-50	路灯控制箱	49
	SH-B01-51	门牌	49
绿化林业 SH-B04 (3小类)	SH-B04-09	古树名木及古树后续资源	73
	SH-B04-10	林地	74
	SH-B04-11	林地管护设施	75
其他设施 SH-B05 (6小类)	SH-B05-02	盲道	76
	SH-B05-03	优秀历史保护建筑	77
	SH-B05-04	户外公共电子信息屏	77
	SH-B05-05	新能源充电站（桩）	78
	SH-B05-06	存在安全隐患城镇房屋	79
	SH-B05-07	存在安全隐患农村房屋	80

2、事件类

“环卫市容”（16小类）、“设施管理”（5小类）、“突发事件”（11小类）、“街面秩序”（7小类）、“市场监管”（9小类）、“住宅小区综合治理”（12小类）、“农村管理”（8小类）、“街面治安”（5小类）、“铁路沿线安全监管”（8小类）、“非公用民防工程管理”（6小类），共10大类87小类。

调整情况如下：

(1) 删除事件（共计 1 小类）

大类名称	原编号	小类名称	页码
小区综合管理 SH-B01 (1小类)	SH-B06-01	公共部位设置地桩锁	/

(2) 新增事件（共计31小类）

大类名称	编号	小类名称	页码
环卫环保 SH-S01 (3小类)	SH-S01-14	占道洗车	89
	SH-S01-15	新增机动车清洗场站未将备案证、排水许可证上墙公示	90
	SH-S01-16	户外招牌（店招店牌）	91
设施管理 SH-S02 (1小类)	SH-S02-05	擅自立杆、设箱	94
突发事件 SH-S03 (4小类)	SH-S03-08	私拉电线安全隐患	99
	SH-S03-09	轨交安全保护区内施工	99
	SH-S03-10	施放系留气球	101
	SH-S03-11	玻璃幕墙高坠安全隐患	101
市场监管 SH-S05 (2小类)	SH-S05-08	非法金融宣传	109
	SH-S05-09	保健食品非法‘会销’	110
住宅 小区综合治 理 SH-S06 (5小类)	SH-S06-09	破坏房屋外貌	118
	SH-S06-10	损坏或者擅自占用、移装共用设施设备	119
	SH-S06-11	乱（偷）扔建筑垃圾	120
	SH-S06-12	未按规定定点定时投放生活垃圾，或进行分类	121
	SH-S06-13	毁绿占绿（住宅小区内）	122
农村管理 SH-S07 (1小类)	SH-S07-08	违规养殖	126
铁路沿线环 境安全监管 SH-S09 (8小类)	SH-S09-01	铁路轻飘浮物	130
	SH-S09-02	铁路硬飘浮物	131
	SH-S09-03	铁路沿线施工	132
	SH-S09-04	铁路沿线爆破	133
	SH-S09-05	铁路沿线取水	134

	SH-S09-06	涉铁河道与桥梁	135
	SH-S09-07	铁路道口安全	136
	SH-S09-08	危及铁路行车安全紧急情况	137
非公用民防 工程管理 SH-S10 (6小类)	SH-S10-01	向民防工程内排放废水、 废气、倾倒废弃物	138
	SH-S10-02	擅自封堵民防工程口部、 填埋民防工程	138
	SH-S10-03	非法占侵民防工程 (违规住人等)	139
	SH-S10-04	故意损坏或拆除民防设施、设备	139
	SH-S10-05	民防工程口部堆物	140
	SH-S10-06	民防工程标识牌、应急避难场所标识牌损 坏、丢失等	140

(二) 部、事件标准内容调整

1、部分小类名称发生变更，如部件“重大危险源”更名为“易燃易爆地”。

2、部分小类问题描述增加了相关部门的建议内容，如根据市食药安办、市住房城乡建设管理委、市市场监管局、市生态环境局、市绿化市容局、市城管执法局已于2021年11月17日联合印发《关于推进本市食品安全网格化管理纳入城市运行“一网统管”建设相关工作的通知》（沪食药安办〔2021〕11号）文件要求，将“无证无照生产经营食品”、“占道无证经营”、“餐饮油烟污染”、“非法收运、处置餐厨垃圾（废弃油脂）”、“保健食品非法‘会销’”等五项食品安全网格化事件内容与沪食药安办〔2021〕11号文件明确的标准流程及内容保持一致；“乱设或损坏户外设施”中，涉及户外招牌（店招店牌）内容剔除，另单设小类事项根据有关文件整治要求调整。

3、部分部、事件调整了“管理依据”，顺应新法律法规和规范性文件出台的出台，适用新的依据。

4、部分部、事件调整了“责任部门”，主要依据涉及的机构职能调整而进行了调整，如“公安（消防）部门”统一修改为“公安部门、消防部门”、“安监部门”修改为“应急管理部门”、“环保部门”修改为“生态环境部门”、“农业部门”修改为“农业农村部门”，并根据各区不同情况，提供了多部门的选择。

5、根据相关意见，部分部、事件调整了“时限要求”。

6、原标准中涉及“各区县”的文字表述全部调整为“各区”；将“闸北”全部删除。

7、在部、事件标准表中，新增加“发现主体”、“发现方式”、“工作流程”三项。

8、新增“工作流程”章节，包括一般流程、简易流程、自动发现流程、市民热线、公安110非警情等案件转派流程等通用流程。结合住宅小区综合治理、玻璃幕墙高坠风险监管工作，增加了住宅小区综合治理工作流程、玻璃幕墙高坠风险监管工作流程。

（三）拓展了部事件类别编码

本次标准修订，将部事件类别编码在原有编号的基础上进行拓展，增加标准类别识别码，用于区分全市统一的标准部事件类别和各区各自拓展的部事件类别。

修编组成员

上海市住房和城乡建设管理委员会

金 晨 周翔宇 忻梓婧 何 敏 路心平

上海市数字化城市管理中心

吴一伟 张 扬 邵 静 张 燕 刘 涛 黄韶晔 王 炜

上海市浦东新区城市运行综合管理中心（上海市浦东新区城市网格化综合管理中心）

吕建波 夏 斌

上海市黄浦区城市运行综合管理中心（上海市黄浦区城市网格化综合管理中心）

陈 杰 沈敏健

上海市静安区城市运行综合管理中心（上海市静安区城市网格化综合管理中心）

孙 力 沈 巍 芮 晶

上海市嘉定区城市运行综合管理中心（上海市嘉定区城市网格化综合管理中心）

张 夷 石春燕

上海市青浦区城市运行综合管理中心（上海市青浦区城市网格化综合管理中心）

陈 纬 凌 怡