

2023 年深圳市城市管理质量指数 测评分析报告

深圳市城市管理和综合执法局
深圳市先进质量管理技术研究院
二〇二三年八月

目 录

一、概述	1
(一) 研究背景及意义	1
(二) 指数构建原则	2
(三) 指标体系构建方法	4
二、城市管理质量指数指标体系	11
(一) 质量指数体系结构	11
(二) 2023 年城市管理质量指数指标体系	12
(三) 指标定义及数据来源	14
三、城市管理质量指数测评分析	18
(一) 基础数据采集	18
(二) 指数测算	19
(三) 指数总体水平	19
(四) 质量水平分析	21
(五) 发展能力分析	33
(六) 质量获得感分析	41
(七) 测评小结	43
四、主要问题及对策建议	44
(一) 主要问题	44
(二) 对策建议	45
附件 1: 深圳市城市管理质量指数各级指标得分表 (2022 年度)	48
附件 2: 深圳市城市管理质量指数体系及观测指标含义	49
附件 3: 深圳市城市管理满意度调查问卷	51

一、概述

（一）研究背景及意义

2023年2月6日，中共中央、国务院印发《质量强国建设纲要》，着力推动高质量发展。《中共中央 国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》把打造“高质量发展高地”写进对深圳的五大战略定位之首。长期以来，深圳市始终把“质量强市”作为城市长远发展的重大战略，着力打造质量强国标杆城市。

质量指数测评工作具有科学性、前瞻性和创新性，是深圳市推动高质量工作的关键一环。深圳市从2014年开始在全市推动质量指数建设工作，目前已经构建形成了涵盖深圳质量总指数和经济、文化、社会、生态、城市建设管理、政府服务质量分指数，以及覆盖17个行业质量指数的1+6+N的深圳质量指数系统模型，成为国内探索质量评价的典范。

城市管理质量指数由市城市管理和综合执法局（以下简称市城管和综合执法局）于2021年牵头研究设立，是深圳质量指数的重要行业子指数之一。党的二十大报告提出，要“提高城市规划、建设、治理水平，加快转变超大特大城市发展方式，实施城市更新行动，加强城市基础设施建设，打造宜居、韧性、智慧城市。”开展城市管理质量指数测评，对于加强城市管理质量建设、满足人民日益增长的美好生活

需要具有积极的推动作用。

为深入贯彻落实《质量强国建设纲要》及全国人大、省、市“十四五”发展规划和二〇三五年远景目标相关指示，2023年市质量强市办继续深入推进行业质量指数测评工作。根据市委、市政府相关文件精神及市质量强市办的总体部署，深圳市先进质量管理技术研究院成立课题组，积极推进深圳市城市管理质量指数测评工作，在优化完善现有指数指标体系的基础上，通过定量指标客观反映我市城市管理质量水平。

（二）指数构建原则

1. 围绕部门职能聚焦测评领域，提高指数测评的针对性

厘清“城市管理”的内涵和外延是开展测评工作的首要环节。一般而言，广义的城市管理是指以城市这个开放的复杂系统为对象，以城市基本信息流为基础，运用决策、计划、组织、指挥等一系列机制，采用法律、经济、行政、技术等手段，通过政府、市场与社会的互动，围绕城市运行和发展进行的决策引导、规范协调、服务和经营行为。广义的城市管理是指对城市一切活动进行管理，包括政治的、经济的、社会的和市政的管理。

狭义的城市管理通常指市政管理，即与城市规划、城市建设及城市运行相关联的城市基础设施、公共服务设施和社会公共事务的管理。一般城市管理所研究的对象主要针对狭

义的城市管理，即市政管理。

本项目研究的城市管理质量指数是指在狭义的城市管理定义基础上，结合市城管和综合执法局的核心职能（即园林绿化、环境卫生、城市照明、市容管理、数字化城管、城市管理综合执法等）而研究界定的衡量城市管理服务质量的综合性指标体系。

2. 坚持专业规范，保障指标体系的科学性和系统性

在指数体系构建方面，严格遵循系统性、引导性、代表性、实操性、一致性等原则。

（1）系统性原则。指标体系应具有层次性，指标之间的逻辑结构严谨、合理，既不遗漏核心要素，又不互相交叉和重复，系统性强。

（2）引导性原则。评价体系应具有引导性，与国家高质量发展评价考核指标形成衔接和支撑，对行业或领域的质量提升发挥引导作用。

（3）代表性原则。紧抓评价对象的实质，评价指标应具有针对性和典型代表性，能够紧抓研究对象的实质，充分反映行业或领域的质量型发展特性。

（4）实操性原则。指标在设计上，应概念明确、定义清晰，所选指标能准确地采集数据，有利于质量测评的持续开展。

（5）一致性原则。各子指数的权重设计方法、标准化转换方法保持一致。

在指数的数据来源方面，坚持客观与主观相结合，统计数据与调查数据相结合，既采集政府相关部门关于城市管理的统计数据，同时重视搜集深圳市民对城市管理质量的主观评价，确保测评结果的全面性和说服力。

3. 坚持“以评促建”，持续开展对核心指标的审视优化

为保证测评工作的延续性，2023年城市管理质量指数指标体系整体上保持稳定；同时兼顾指标体系的开放性，对标党中央、国务院及我省有关决策部署，围绕城市管理的新要求以及所面临的新变化、新趋势和新问题，坚持“以评促建”的工作思路，逐年持续展开对核心指标的审视和优化，为城市管理的主要供应部门提供改进参考。

（三）指标体系构建方法

1. 指标体系构建方法

（1）影响因素分析法

按照《深圳质量指数测评工作指引》要求，在总课题组研究给出的行业质量指数框架的基础上，课题组借鉴国内对城市管理领域综合质量的研究和实践经验并结合深圳实际，通过调研研讨和文献资料分析借鉴等方式，对相关学术文献

和现实使用的城市管理类指标进行系统采集和归纳分析，深入挖掘影响深圳城市管理质量的影响因素，并将这些因素按照质量水平、发展能力、质量获得感进行分类汇总，从而构建形成包含 46 个指标的城市管理质量的观测变量指标库(详见表 1-1)。

表 1-1 深圳市城市管理质量指数观测指标库

二级指标	三级指标	观测指标库
质量水平	环卫管理	1) 街道环境卫生指数
		2) 公厕卫生指数
		3) 生活垃圾分类覆盖率
		4) 生活垃圾回收利用率
		5) 城市生活垃圾资源化利用率
		6) 生活垃圾无害化处理率
		7) 生活垃圾焚烧处理率
		8) 人均生活垃圾清运量
	园林绿化	9) 建成区绿化覆盖率
		10) 建成区绿地率
		11) 全市公园总数
		12) 人均公园绿地面积
		13) 公园绿地 500 米服务半径覆盖率
		14) 建成绿道总长度
		15) 绿道覆盖密度
		16) 立体绿化面积
	市容市政	17) 城市道路照明装灯率
		18) 道路照明主干道亮灯率
		19) 道路照明设施完好率(路灯完好率)
		20) 景观照明设施完好率
		21) 景观照明设施亮灯率

		22) 养犬登记率	
发展能力	硬件配置	23) 适宜机扫的城市道路机扫率	
		24) 新能源环卫车占比	
		25) 每万人公厕数/每平方公里公厕数	
		26) 每公里道路拥有路灯数	
		27) 生活垃圾转运站日转运能力/每万人生活垃圾日转运服务能力	
		28) 生活污水处理能力	
		29) 生活垃圾无害化处理能力	
		30) 生活垃圾焚烧日处理能力	
		31) 厨余垃圾日处理能力	
		管理提升	32) 拥有协管员数
	33) 拥有市容巡查员数		
	34) 美丽深圳注册志愿者数量/美丽深圳志愿者		
	35) 拥有中级职称以上的技术人员数		
	36) 城市生活垃圾资源化利用率		
	37) 参编标准数		
	38) 创新服务事项认定数		
	39) 智慧城管平台平均日访问人次		
	40) 城管民生诉求服务平台受理案件结案率		
	质量获得感		顾客满意
		42) 质量感知	
43) 总体满意度/比较满意度			
44) 投诉率			
45) 抱怨度			
46) 信任度			

(2) 层次分析法

城市管理质量指数的指标权重计算将采用目前在综合质量评价中使用较为广泛、运用较为成熟的层次分析法

(Analytical Hierarchy Process, 简称 AHP 方法), 以更贴近实际情况, 为政策制定提供更具参考价值的决策支持。

层次分析法最早由美国运筹学家 A. L. Saaty 于 20 世纪 70 年代提出, 是一种定性与定量相结合的决策分析方法。它是一种将决策者对复杂系统的决策思维过程模型化、数量化的过程。层次分析法的特点是在对复杂的决策问题的本质、影响因素及其内在关系等进行深入分析的基础上, 利用较少的定量信息使决策的思维过程数学化, 从而为多目标、多准则或无结构特性的复杂决策问题提供简便的决策方法。尤其适合于对决策结果难于直接准确计量的场合。

结合深圳质量指数测评指引制度的基本要求, 为保持不同指数的相对可比性, 本次城市管理质量指数的三级指标采用等权重设计, 而观测指标的权重则采用层次分析法设计形成。

1) 标度方法

在层次分析法中, 为了使判断定量化, 关键在于设法使任意两个方案对于某一准则的相对优越程度得到定量描述。一般对单一准则来说, 两个方案进行比较总能判断出优劣, 层次分析法采用 1-9 标度方法, 对不同情况的评比给出数量标度 (详见表 1-2)。

表 1-2 判断矩阵标度及其含义

序号	定义与说明	Cij 赋值
1	i, j 元素对某个属性具有同样重要性	1
2	i 元素比 j 元素稍微重要	3
3	i 元素比 j 元素明显重要	5
4	i 元素比 j 元素重要得多	7
5	i 元素比 j 元素极端重要	9
6	表示需要在上述两个标准之间折衷时的标度	2, 4, 6, 8

2) 一致性判断

为使矩阵不出现相互矛盾的结果，保持判断矩阵的一致性非常重要，因此需要引入判断矩阵一致性指标 CI (Consistency Index) 和平均随机一致性指标 RI (Random Index) 来检查决策者判断思维的一致性。二者之比称为随机一致性比率 CR (Consistency Ratio)。当 $CR < 0.10$ 时，便认为判断矩阵具有可以接受的一致性。当 $CR \geq 0.10$ 时，就需要调整和修正判断矩阵，使其满足 $CR < 0.10$ ，从而具有满意的一致性。

其中，对于 CI，

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$$

一致性指标 CI 的值越大，表明判断矩阵偏离完全一致性的程度越大，CI 的值越小，表明判断矩阵越接近于完全一致性。一般判断矩阵的阶数 n 越大，人为造成的偏离完全一致性指标 CI 的值便越大；n 越小，人为造成的偏离完全一致

性指标 CI 的值便越小。

对于 RI，当 $n < 3$ 时，判断矩阵永远具有完全一致性。1-6 阶正互反矩阵计算 1000 次得到的 RI 如下。

表 1-3 平均随机一致性指标 RI 标准值

矩阵阶数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49

2. 数据采集方法

(1) 二手数据收集法

二手数据是相对于原始数据而言，来自于组织内部或组织外部已收集整理好的数据，如业务数据、统计数据、公开出版的资料等。二手资料具有易获取、获取迅速等优点，具有较强的客观性和灵活性，可随时根据研究需要调整所需的二手数据，且数据来源途径广泛。

课题组在论证确定观测指标的基础上，一方面采集来自行业主管部门填报的数据；另一方面搜集来自政府网站、媒体及权威机构等公开的数据资料，系统收集城市管理近年历史数据作为测算深圳市城市管理质量指数的数据基础。

(2) 问卷调查法

本次问卷调查采用线上线下相结合的方式开展。该方法具有方便快捷、周期短、可控性强的特点，能在短时间内覆盖指定群体，且易于监督审核，保证调查数据真实可靠。

调查对象：年龄在 18 岁以上，在深圳市居住一年以上，

近一年来接触或感知过城管领域提供的服务的深圳市居民。

调查内容：调查参考美国 ACSI 顾客满意度模型，满意度共分为顾客期望、质量感知、顾客满意度、顾客信任度、顾客抱怨（抱怨度是负向指标，越低越好）五个维度，同时收集深圳市居民的相关意见建议等。其中，“质量感知”测评包含“业务办理流程便捷性和规范性”“公园建设管理和服务”“道路绿化的养护和管理”“市容环境管理”“生活垃圾分类工作”“城市照明设施维护和监管”“城管执法”“户外广告设施监督”等方面。

3. 指数测算方法——数据无量纲化

在“深圳质量评价指标体系”指数的构成中，由于各基础指标分别具有不同量纲和量级，如果直接采用原始数据测度指标，异量纲性会影响对事物的正确评价，因此，需要对原始指标进行无量纲化处理。

数据无量纲化处理主要解决数据的可比性。数据标准化的方法有很多种，常用的有“最小—最大（Min-Max）标准化”、“Z-score 标准化”和“按定标标准化”等。经过上述标准化处理，原始数据均转换为无量纲化指标测评值，即各指标值都处于同一个数量级别上，可以进行综合测评分析。

城市管理质量指数统计指标包含正向指标、负向指标，

其中正向指标代表指标统计值越大，指标越好；负向指标代表指标统计值越小，指标越好。按照《深圳质量指数测评工作指引》（2020年版）规定，深圳市城市管理质量指数的标准化方法如下：

各指标统计值标准化转换采取“基于模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法”。标准化后数据最大值为100，最小值为60。不同类型指标的标准化值计算方法如下：

1) 正向指标统计值的标准化计算

$$Y_i = 60 + \frac{X_i - X_{\min}}{X_{\max} - X_{\min}} * 40$$

其中 X_i 为第*i*年度该指标的统计值， X_{\max} 为该指标统计值中的最大值， X_{\min} 为该指标统计值中最小值。

2) 负向指标统计值的标准化计算

$$Y_i = 60 + \frac{X_{\max} - X_i}{X_{\max} - X_{\min}} * 40$$

其中 X_i 为第*i*年度该指标的统计值， X_{\max} 为该指标统计值中的最大值， X_{\min} 为该指标统计值中最小值。

二、城市管理质量指数指标体系

（一）质量指数体系结构

深圳行业质量指数由质量水平、发展能力和质量获得感

3 个二级指标、若干个三级指标和相应展开的四级指标（即测量指标）构成（详见表 2-1）。

表 2-1 深圳行业质量指数指标体系结构表

指数	二级指标	三级指标 (参考指标)	四级指标/观测指标 (据行业实际研究)
行业质量 指数 (100%)	质量水平 (40%)	水平体现 1 (如质量竞争水平)	观测指标 1 观测指标 2 观测指标 n
		水平体现 2 (如质量安全水平)	观测指标 1 观测指标 2 观测指标 n
	发展能力 (40%)	能力支撑 1 (如质量创新能力)	观测指标 1 观测指标 2 观测指标 n
		能力支撑 2 (如短板突破能力/ 质量经营能力)	观测指标 1 观测指标 2 观测指标 n
	质量获得感 (20%)	顾客满意度	顾客满意度

其中质量水平的支撑指标应能反映本行业或领域由质量竞争水平和质量安全水平等所体现的功能特性/竞争优势；发展能力的支撑指标应能反映本行业或领域驱动高质量发展的创新能力或资源条件；质量获得感支撑指标即本行业或领域的综合顾客满意度。

（二）2023 年城市管理质量指数指标体系

项目研究小组全面收集国内在城市管理综合质量领域相关的文献和政策资料，结合市城管和综合执法局的职能，综合进行指标选用研究和分析，充分考虑指标的引导性、代表性、实用及可获性等选用原则，在上年指标体系测评的基础上再次进行指标的审视和优化，经研究确定优化后的深圳

市城市管理质量指数指标体系由 3 个二级指标，环卫管理、园林绿化、市容市政、硬件配置、管理提升和顾客满意等 6 个三级指标,12 个具体的观测指标构成(详见图 2-1,表 2-2)。

新增的观测指标为“城管民生诉求服务平台受理案件结案率”。2021 年 12 月 3 日,市城管和综合执法局申报的“‘智慧城管’推进城市治理精细化”案例从全国 194 个申报项目中脱颖而出,跻身全国十强,荣获最高奖项——优胜奖。因此本年度测评增加“城管民生诉求服务平台受理案件结案率”作为体现深圳智慧城管建设水平的核心指标纳入指数测评。该指标体现了“智慧城管”水平,是城市智能化精细化管理的有力支撑。

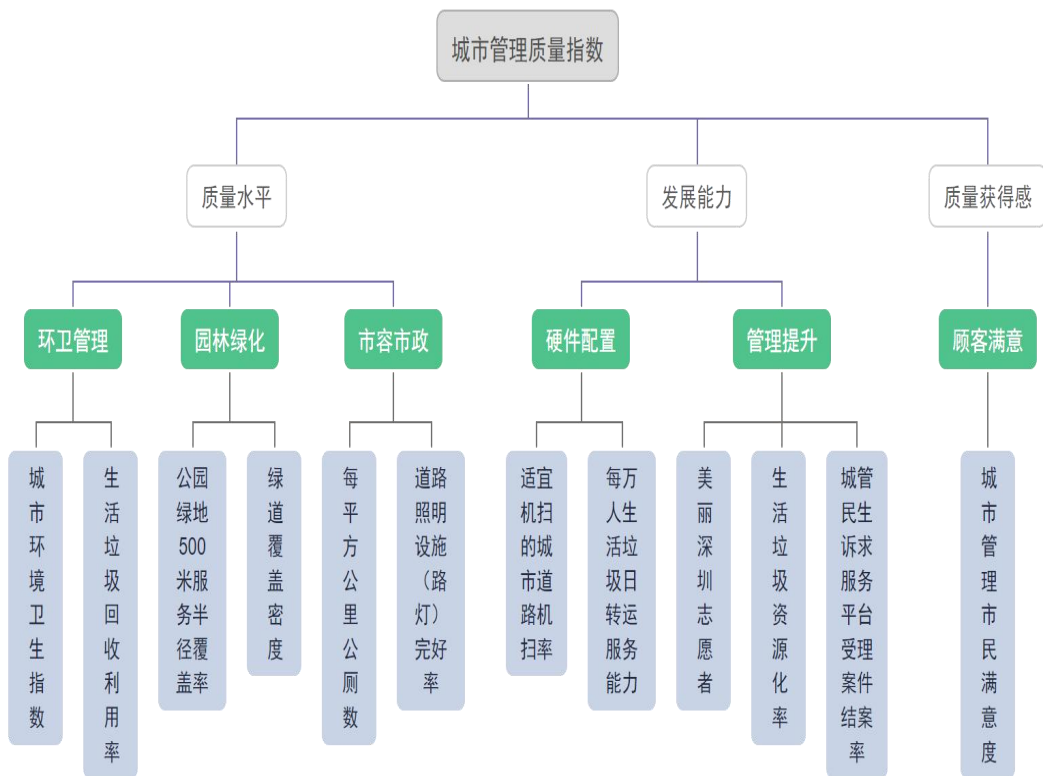


图 2-1 2023 年深圳市城市管理质量指标层次模型

表 2-2 2023 年深圳市城市管理质量指数指标体系

二级指标	三级指标	四级指标/观测指标
质量水平 (40%)	环卫管理	1、城市环境卫生指数(分)
		2、生活垃圾回收利用率(%)
	园林绿化	3、公园绿地500米服务半径覆盖率(%)
		4、绿道覆盖密度(公里/平方公里)
	市容市政	5、每平方公里公厕数(座/平方公里)
		6、道路照明设施(路灯)完好率(%)
发展能力 (40%)	硬件配置	7、适宜机扫的城市道路机扫率(%)
		8、每万人生活垃圾日转运服务能力(吨/万人)
	管理提升	9、美丽深圳志愿者(人次)
		10、城市生活垃圾资源化利用率(%)
		11、城管民生诉求服务平台受理案件结案率(%)
质量获得感 (20%)	顾客满意	12、城市管理市民满意度(分)

(三) 指标定义及数据来源

1、城市环境卫生指数(分)

指标定义：指报告期内按照《深圳市环境卫生指数测评方案》测评得出的全市各街道环境卫生指数的平均值。

数据来源：市城管和综合执法局专项测评

2、生活垃圾回收利用率(%)

指标定义：指深圳全市回收利用的生活垃圾量占生活垃圾产生总量的比例。

生活垃圾回收利用率

$$= \frac{\text{再生资源回收量} + \text{单独收集并资源化利用的有机垃圾量}}{\text{生活垃圾产生总量}} \times 100\%$$

数据来源：市城管和综合执法局

3、公园绿地 500 米服务半径覆盖率

指标定义：指截至报告年度末的指面积在 5000 平方米以上的公园绿地，按照 500 米的服务半径计算覆盖居住用地的百分比。

数据来源：市城管和综合执法局

4、绿道覆盖密度（公里/平方公里）

指标定义：指截至到报告年度末累计建成的绿道长度与全市市域面积之比。

数据来源：市城管和综合执法局

5、每平方公里公厕数（座/平方公里）

指标定义：指报告期内按建成区计算的每平方公里拥有的公厕数量。

数据来源：市城管和综合执法局

6、道路照明设施完好率（%）

指标定义：指报告期内完好的道路照明设施（路灯设施）占全市道路照明设施总数的比例。

数据来源：市城管和综合执法局

7、适宜机扫的城市道路机扫率（%）

指标定义：指实现机械化清扫的道路面积占报告期内适宜机扫的道路总面积的比重。

数据来源：市城管和综合执法局

8、每万人生活垃圾日转运服务能力（吨/万人）

指标定义：指报告期内生活垃圾转运站的日转运服务能力与常住人口之比。

数据来源：市城管和综合执法局

9、美丽深圳志愿者（人）

指标定义：指截至报告年度末深圳每万名志愿者中具有的美丽深圳注册志愿者有效人数。

数据来源：市城管和综合执法局

10、城市生活垃圾资源化利用率（%）

指标定义：是指市辖区建成区内城市生活垃圾中物质回收利用和能源转化利用的总量占生活垃圾产生总量的百分比。

数据来源：市城管和综合执法局

11、城管民生诉求服务平台受理案件结案率（%）

指标定义：是指深圳市城管民生诉求服务平台中结案宗数占受理案件宗数的比重。

数据来源：市城管和综合执法局

12、城市管理市民满意度（分）

指标定义：采用 ACSI 满意度评价模型，以市民体验为

基础，反映市民对城市管理质量的综合满意度。

数据来源：专项调查

● 计算方法：

问卷调查指标满意度测评结果为所有被调查者在某一指标上的满意度均值，即所有被访者在该指标上的满意度之和，除以有效样本数。

计算公式为：

$$S = \frac{\sum s_i}{n} (i = 1, 2, \dots, n)$$

其中， S 为某一指标的满意度测评结果； s_i 为第 i 个被调查者在对应指标上的满意度； n 为有效样本数。

问卷维度（顾客期望、质量感知、满意度等）测评结果为该维度包含的所有指标满意度均值，即该维度所有的指标满意度之和，除以指标总数量。

计算公式为：

$$w = \frac{\sum s_j}{m} (j = 1, 2, \dots, m)$$

其中， w 为某一维度的满意度测评结果； s_j 为第 j 个指标在该维度上的满意度； m 为该维度包含的指标总数。

三、城市管理质量指数测评分析

(一) 基础数据采集

根据市城管和综合执法局、相关政府部门官网数据、第三方调查（城市管理顾客满意度）等数据来源，收集城市管理的近年历史数据作为测算深圳市城市管理质量指数的数据基础，具体数据如下：

表 3-1 深圳市城市管理质量指数指标原始数据表

二级指标	三级指标	四级指标/观测指标	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
质量水平 (40%)	环卫管理	1、城市环境卫生指数(分)	86.84	81.78	83.74	88.77	87.83
		2、生活垃圾回收利用率(%)	29.10%	33.30%	41.10%	46.50%	47.20%
	园林绿化	3、公园绿地500米服务半径覆盖率(%)	90.41%	90.87%	90.87%	90.87%	90.87%
		4、绿道覆盖密度(公里/平方公里)	1.2257	1.2257	1.2329	1.4233	1.5615
	市容市政	5、每平方公里公厕数(座/平方公里)	3.62	3.59	3.71	4.24	4.69
		6、道路照明设施(路灯)完好率(%)	95%	95%	95%	97.98%	98.71%
发展能力 (40%)	硬件配置	7、适宜机扫的城市道路机扫率(%)	97.47%	98.66%	98.83%	98.83%	99.00%
		8、每万人生活垃圾日转运服务能力(吨/万人)	11.04	11.41	14.06	13.36	13.43
	管理提升	9、美丽深圳志愿者(人次)	2232	3391	6197	6232	6768
		10、城市生活垃圾资源化利用率(%)	54.62%	67.12%	83.48%	87.56%	87.55%
		11、城管民生诉求服务平台受理案件结案率(%)	93.50%	93.47%	96.61%	98.29%	96.02%
质量获得感 (20%)	顾客满意	12、城市管理市民满意度(分)	---	79.37	80.52	80.64	83.75

备注：---为缺失数据，将用最近年份的数据代替。

（二）指数测算

对归一化处理后的各观测变量指标值代入指标体系中，得到 2018-2022 年度深圳市城市管理质量指数如下：

表 3-2 深圳市城市管理质量指数指标测算结果表

四级指标/观测指标	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
城市环境卫生指数	86.84	81.78	83.74	88.77	87.83
生活垃圾回收利用率	83.28	86.64	92.88	97.20	97.76
公园绿地 500 米服务半径覆盖率	94.75	95.28	95.28	95.28	95.28
绿道覆盖密度	97.71	97.71	97.94	100.00	100.00
每平方公里公厕数	81.60	81.20	82.80	89.87	95.87
道路照明设施（路灯）完好率	95.00	95.00	95.00	97.98	98.71
适宜机扫的城市道路机扫率	97.47	98.66	98.83	98.83	99.00
每万人生活垃圾日转运服务能力	82.08	82.82	88.13	86.72	86.86
美丽深圳志愿者	69.92	75.07	87.54	87.70	90.08
城市生活垃圾资源化利用率	81.85	86.85	93.39	95.02	95.02
城管民生诉求服务平台受理案件 结案率	93.50	93.47	96.61	98.29	96.02
城市管理市民满意度	79.37	79.37	80.52	80.64	83.75
城市管理质量指数	86.09	86.88	89.89	91.36	92.35

（三）指数总体水平

“人民城市人民建，人民城市为人民”。深圳市始终坚持以人民为中心的发展思想，以绣花功夫加强城市管理，综合整治提升成效显著。经测评，2022 年度深圳市城市管理质量指数得分为 92.35 分，比 2018 年提升 6.26 分，近五年来

年均增长 1.57 分（见图 4-1），城市管理高质量发展稳步推进。

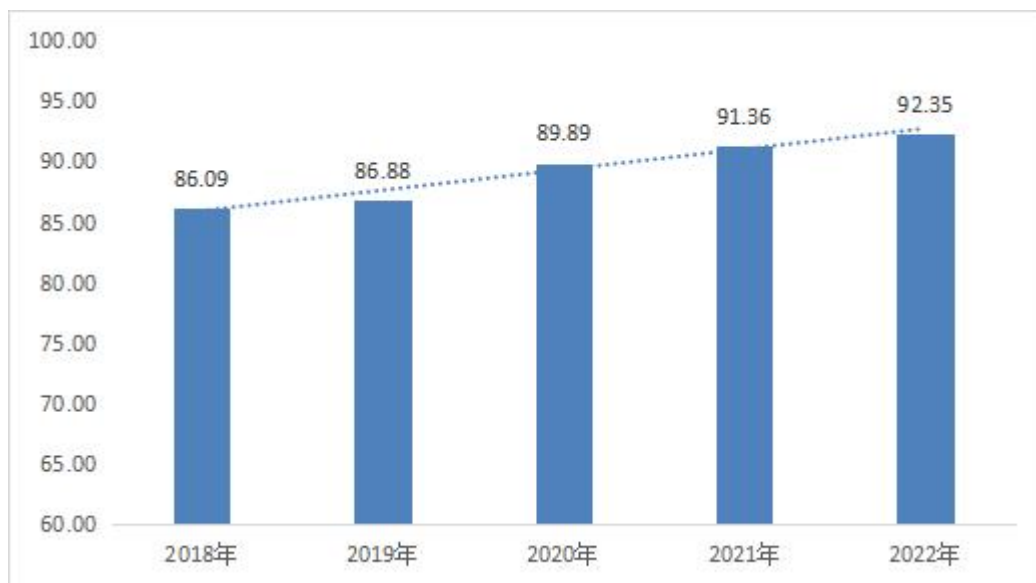


图 4-1 2018-2022 年城市管理质量指数趋势

从各项二级指标来看，2022 年的质量水平指标得分为 95.74 分，较上年提升 0.77 分；发展能力指标得分为 93.26 分，与上年接近，继续稳定在 93 分以上的优秀水平；质量获得感为 83.75 分，较上年提升 3.11 分（见图 4-2）。从近五年各项指标的变化趋势看，城市管理的质量水平、发展能力、市民质量获得感均稳步提升。质量水平和发展能力双轮驱动城市管理质量的提升，并获得了市民的较高认可。

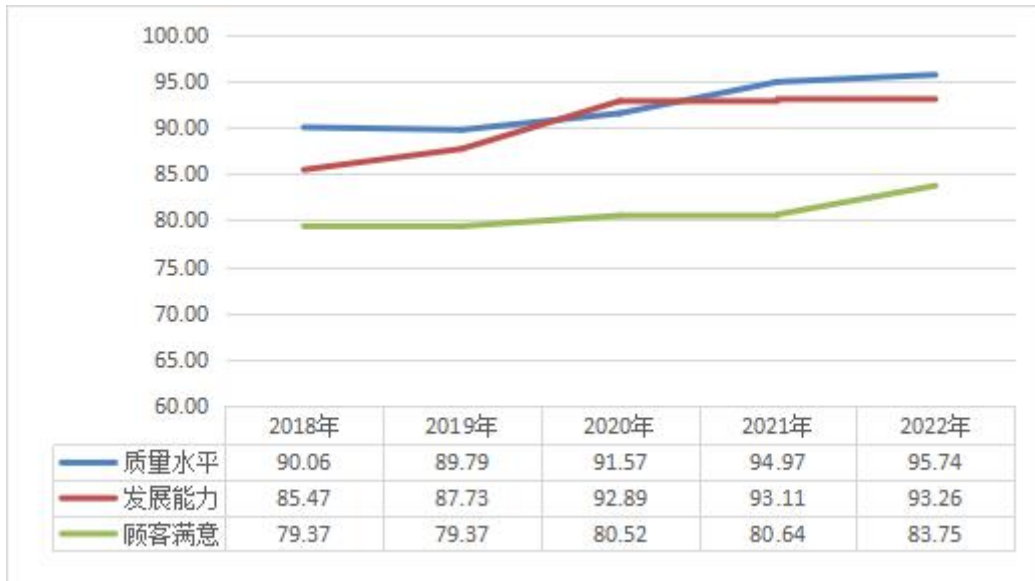


图 4-2 2018-2022 年城市管理质量指数二级指标得分变化情况

(四) 质量水平分析

城市管理的质量水平由环卫管理、园林绿化、市容市政三项指标构成。从近五年指标得分变化趋势来看，环卫管理指标得分稳步向好，自 2021 年以来稳定在 90 分以上的优秀水平；园林绿化指标得分一直处于 96 分以上的高水平区间；市容市政指标得分于 2021 年取得明显突破，2022 年继续跨越式增长（见图 4-3）。

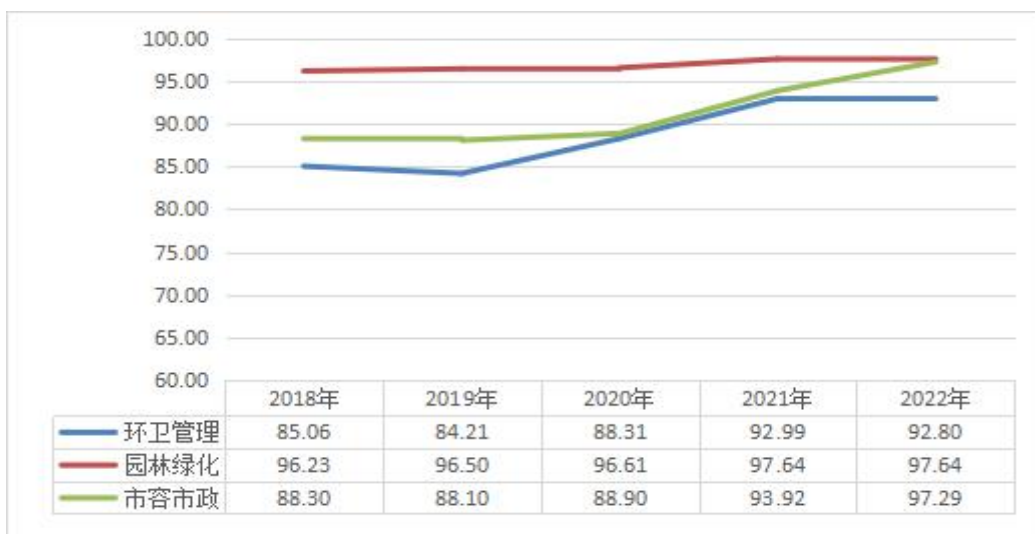


图 4-3 2018-2022 年城市管理质量水平维度指标得分变化情况

具体观测指标分析如下：

1、城市环境卫生指数

环境卫生是展示经济社会发展成就和城市治理水平的重要窗口，在城市建设和管理中具有不可替代的作用。深圳早在 2017 年在全国首创环境卫生指数测评，并坚持以环境卫生指数测评为抓手，持续大力推动城市环境品质的提升，“席地而坐”成为中心区环境卫生管理的基本标准之一。测评结果显示：2022 年城市环境卫生指数指标得分为 87.83 分处于较高水平。其中现场考察指数为 88.47，居民满意度指数为 80.47，居民满意度连续三年提升（见图 4-4）。



图 4-4 2018-2022 年城市环境卫生指数指标得分情况

从指标变化趋势看，受测评体系和测评点位优化影响，2019 年指数有所波动，随后逐年持续提升并于 2021 年达到高位。2022 年受疫情影响，环境卫生指数高位波动。近年来，我市瞄准打造“全国最干净城市”的目标，高标准、常态化开展市容环境整治提升工程，为市民营造了干净、整洁、有

序的市容环境。

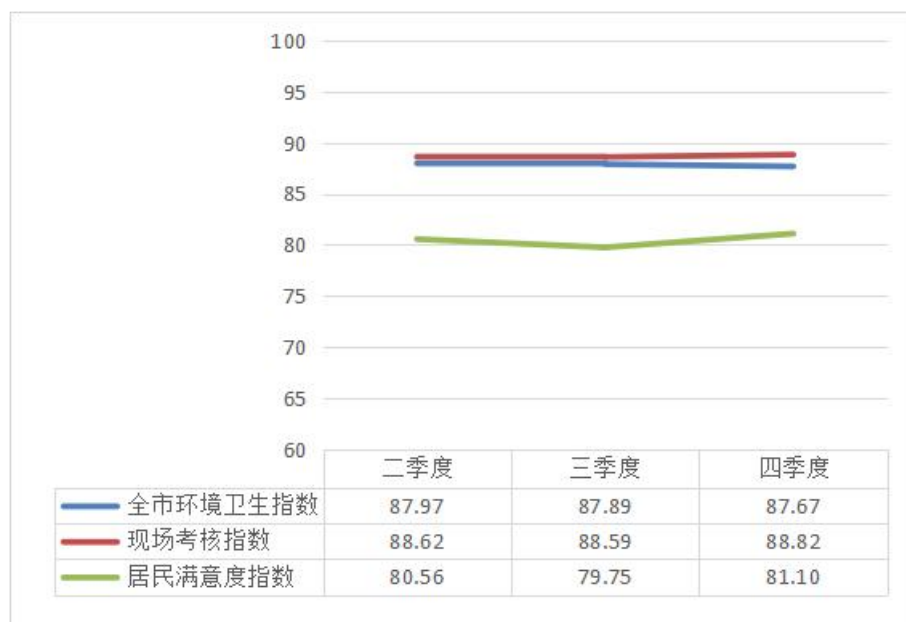


图 4-5 2022 年全年环境卫生指数得分情况

2、生活垃圾回收利用率

生活垃圾回收利用率是城市垃圾分类工作精细化水平的重要体现。测评结果显示：2022 年生活垃圾回收利用率指标得分为 97.76 分，比上年提升 0.56 分，比 2018 年提升 14.48 分，近五年年均增长 3.62 分（见图 4-6）。

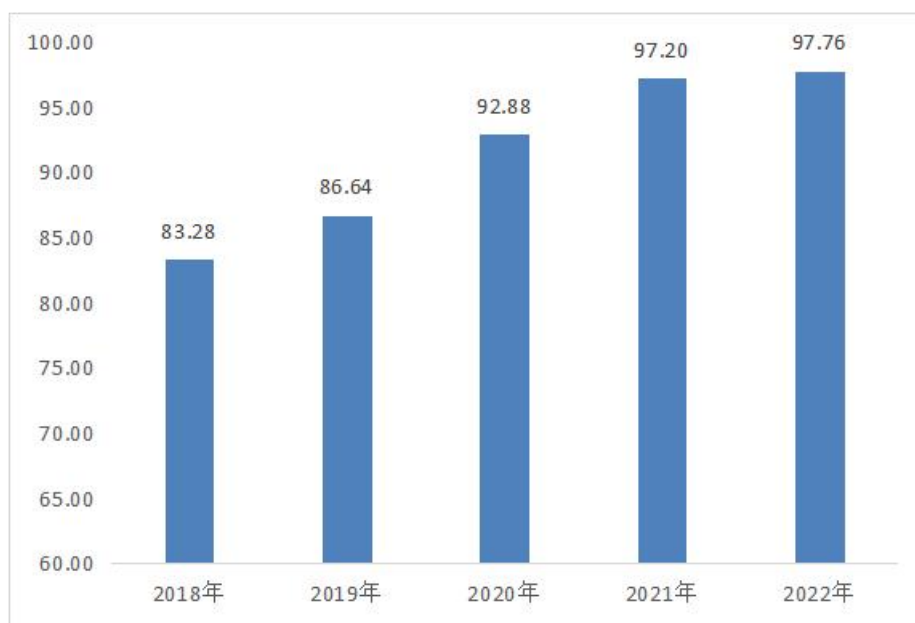


图 4-6 2018-2022 年生活垃圾回收利用率指标得分变化情况

2022年，我市持续提升垃圾分类管理水平，推动生活垃圾分类工作持续走深走实。一是完善顶层设计，制定出台《深圳市推进垃圾分类工作“铁十条”》《关于进一步发挥基层治理优势做深做细做实生活垃圾分类工作的实施意见》，推动基层做深做细做实垃圾分类工作；二是全面施行“集中分类投放+定时定点督导”分类模式，并作为垃圾分类“深圳模式”被国家发展和改革委员会列为深圳经验向全国推广；三是强化检查执法，全年检查投放点位12万余个次、收运车辆1.3万余台次、处理企业4290家。

此外，继续加强对垃圾分类设施的升级改造力度，提升生活垃圾分类收运、处理能力。截至2022年底，全市近5900个住宅区（含城中村）全部完成楼层撤桶工作，提升优化2.1万余个密闭化垃圾分类投放点；推进900余辆分类收运车辆的新能源化，分类运输车辆新能源推广数占比达到77%；新增厨余垃圾处理能力790吨/日；建成厨余垃圾处理设施83处。全市生活垃圾分类回收量达到15054吨/日，厨余垃圾分类率提高至27.1%，生活垃圾分类覆盖率达到100%；生活垃圾回收利用率稳步提升至47.2%（见图4-7），比上海（40%）高出7.2%。在住建部垃圾分类评估中，深圳位列超特大型城市第4名，第一档。

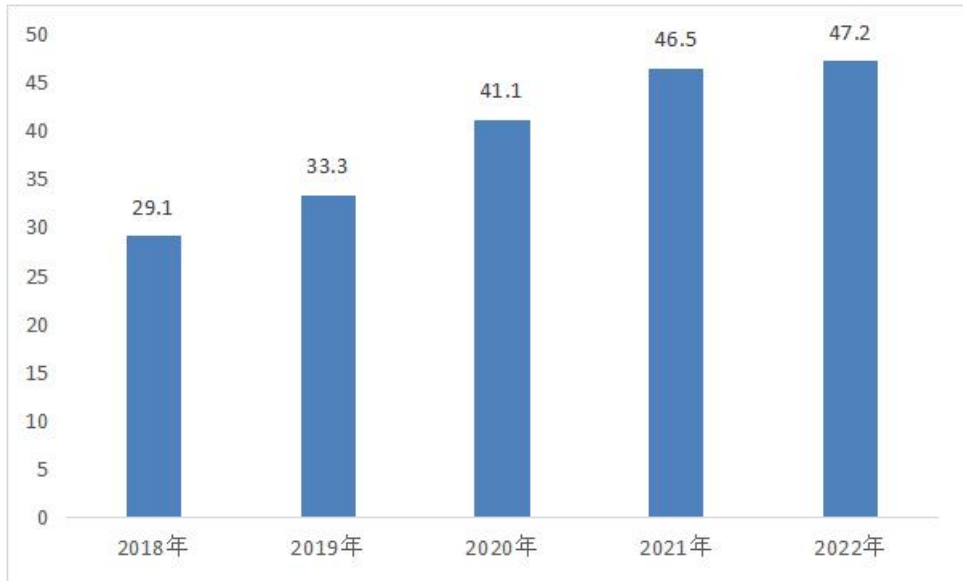


图 4-7 2018-2022 年生活垃圾回收利用率 (%) 变化情况

3、公园绿地 500 米服务半径覆盖率

公园绿地 500 米服务半径覆盖率反映公园绿地布局是否合理，体现居民在绿地利用上的公平性和可达性。测评结果显示：2022 年公园绿地 500 米服务半径覆盖率指标得分为 95.28 分，比 2018 年提升 0.53 分，近四年持续稳定在高位（见图 4-8）。

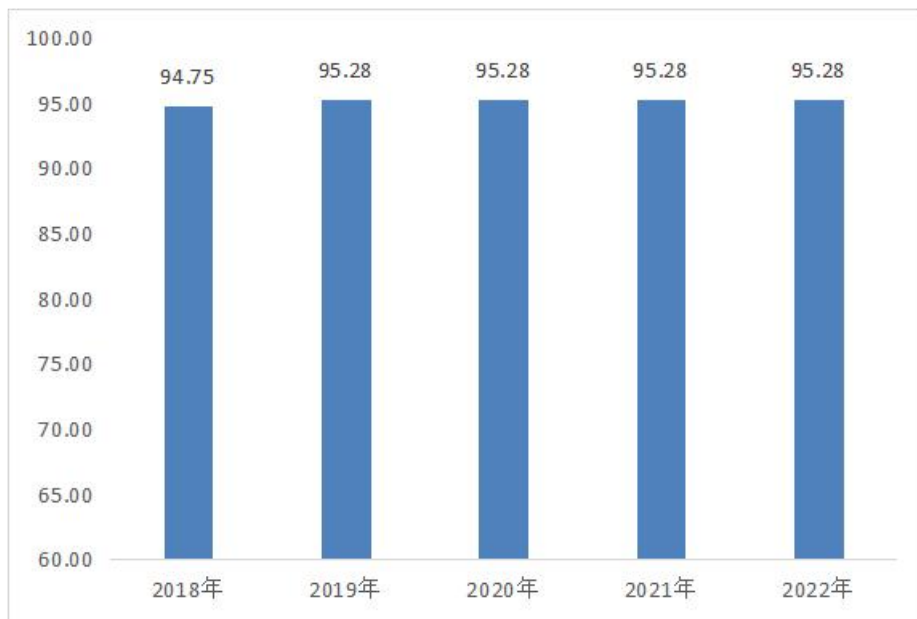


图 4-8 2018-2022 年公园绿地 500 米服务半径覆盖率指标得分变化情况

在公园建设方面，截至 2022 年底我市已建成各类公园

1260 个，公园总面积 38209.89 公顷（见图 4-9），公园绿地面积 22219 公顷；形成了由 37 个自然公园，191 个城市公园，1032 个社区公园组成的三级公园体系，基本实现了市民出门 500 米可达社区公园，2 公里可达城市综合公园，5 公里可达自然公园的目标。



图 4-9 2003-2022 年深圳市公园绿地面积和公园个数

在绿地服务半径覆盖率方面，全市公园绿化场地服务半径覆盖的居住用地面积达到 21018.23 公顷，公园绿化活动场地服务半径覆盖率达到 90.87%（见图 4-10），覆盖率处于国内一线城市领先水平，高于广州“十四五”规划目标值（85%）和北京目标值（90%），成为名副其实的“公园里的深圳”。2022 年 12 月 14 日，深圳印发实施《深圳市公园城市建设总体规划暨三年行动计划（2022—2024 年）》，以“建设山海连城的公园深圳”为愿景，进一步指导公园城市建设。

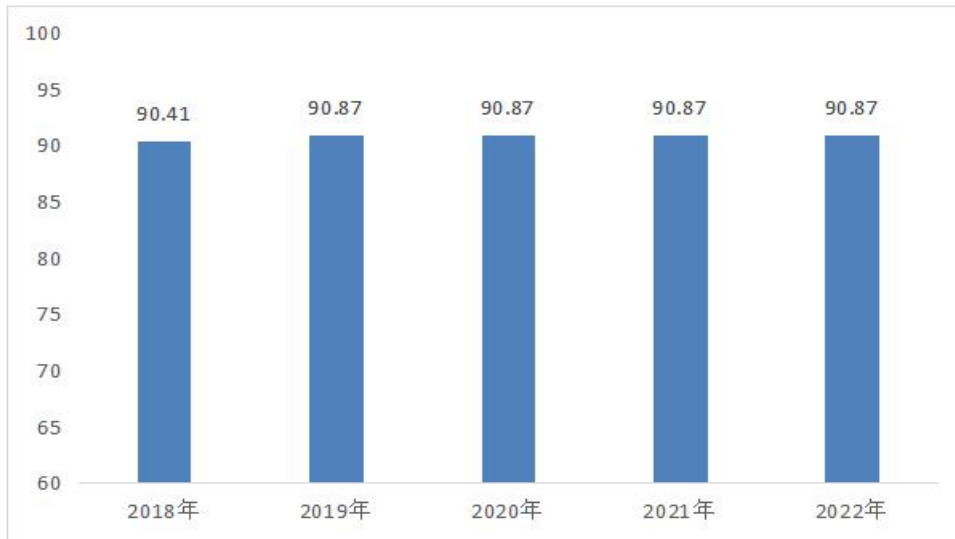


图 4-10 2018-2022 年公园绿地 500 米服务半径覆盖率 (%) 变化情况

此外，我市公园服务品质不断提升。全市公园新增轻餐软饮 12 处、直饮水点 54 处，在市属公园新增自动售卖机 106 台，推出公园消费市集，建设运动设施或场地 150 个，完成 6 个公园预约停车系统建设。建立全市公园服务“微门户”，实现 1200 余个公园导览、购票、停车等服务“一键预约、一网查询”。

满意度调查结果显示，市民对公园建设、管理和服务的评价较高。其中，50.91%表示非常满意，37.20%表示比较满意（见图 4-11）。

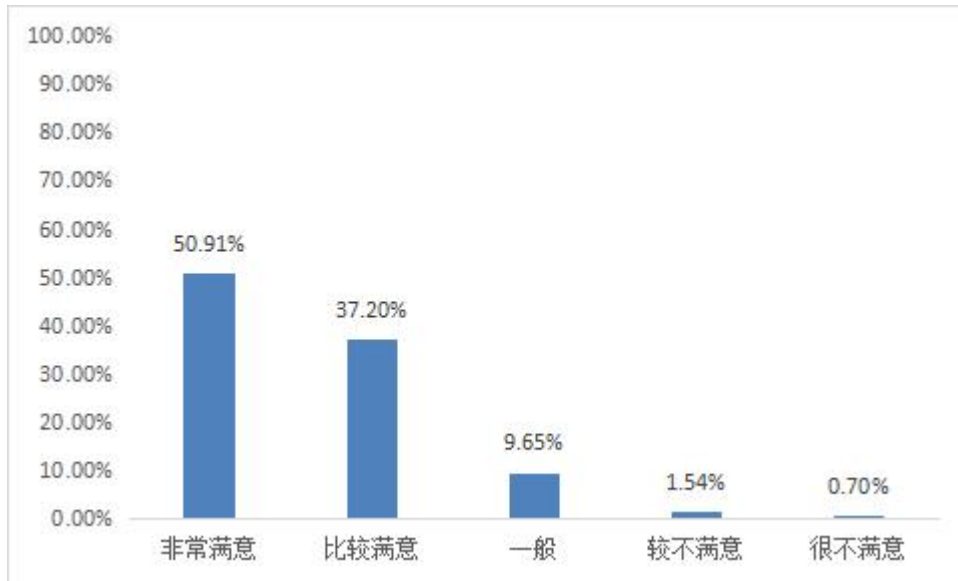


图 4-11 市民对公园建设、管理和服务的满意度

4、绿道覆盖密度

绿道是城市特别的名片，绿道覆盖密度值越高反映了城市绿道网络体系构建越完善。测评结果显示：2022 年深圳市绿道覆盖密度指标得分为 100 分，与上年持平，比 2019 年提升 2.06 分。该指标近五年稳定在 97 分以上的高水平区间（见图 4-12）。

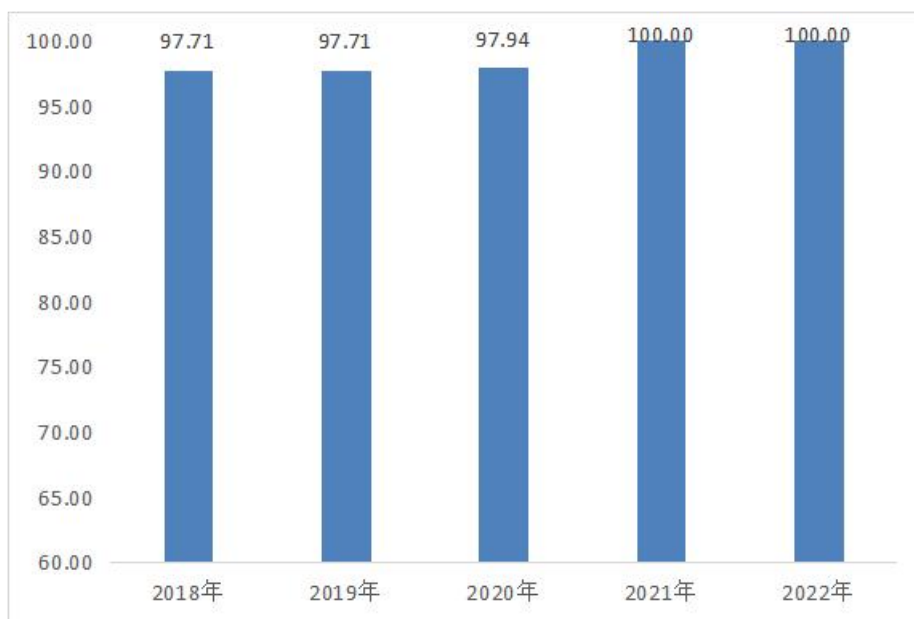


图 4-12 2018-2022 年绿道覆盖密度指标得分变化情况

2022 年，配合“山海连城”计划，编制《深圳市绿道网

《多层次户外步道体系》专项规划（2021-2035年）》，印发实施《2022年深圳市绿道建设工作方案》，指导深圳稳步推进城市绿道建设，全年新建改造绿道368公里，其中远足径郊野径248公里，新建或改造提升都市型绿道120.7公里。

从绿道长度来看，截至2022年底，全市绿道长度3119公里，比上年增长9.70%（见图4-13），是上海绿道长度（1537.78公里）的2倍；万人拥有绿道长度1.77公里，比上年增长9.94%。

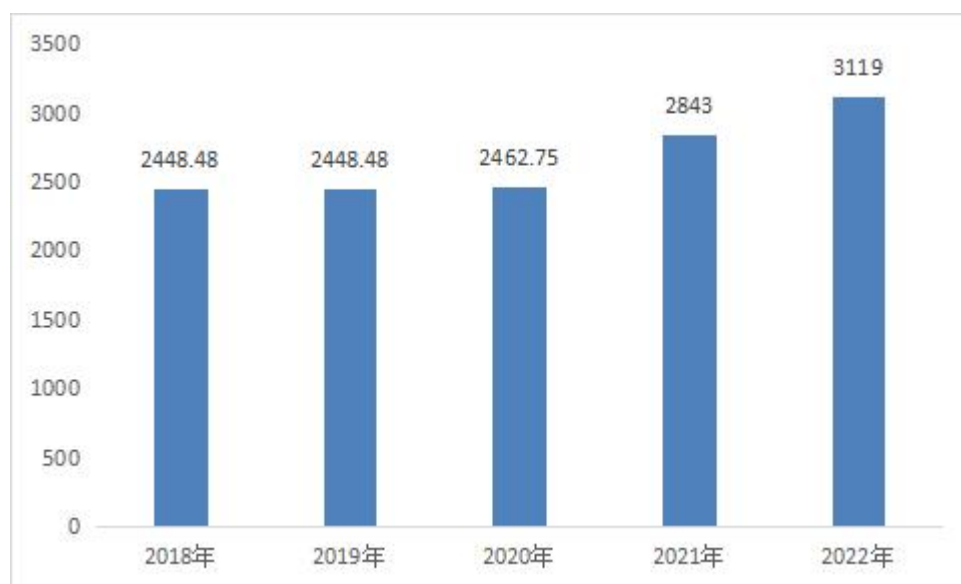


图4-13 2018-2022年绿道总长度（公里）变化情况

从绿道密度来看，深圳市绿道密度1.56公里/平方公里（见图4-14），连续多年稳居广东省首位，是北京绿道密度（0.08公里/平方公里）的19.5倍，是上海绿道密度（0.24公里/平方公里）的6.5倍。另外，深圳市建成区绿化覆盖率（ $\geq 40\%$ ）、公园绿化活动场地服务半径覆盖率（ $\geq 90\%$ ）、万人拥有绿道长度（ ≥ 1.2 公里）3项指标已达到国家生态园林城市标准。

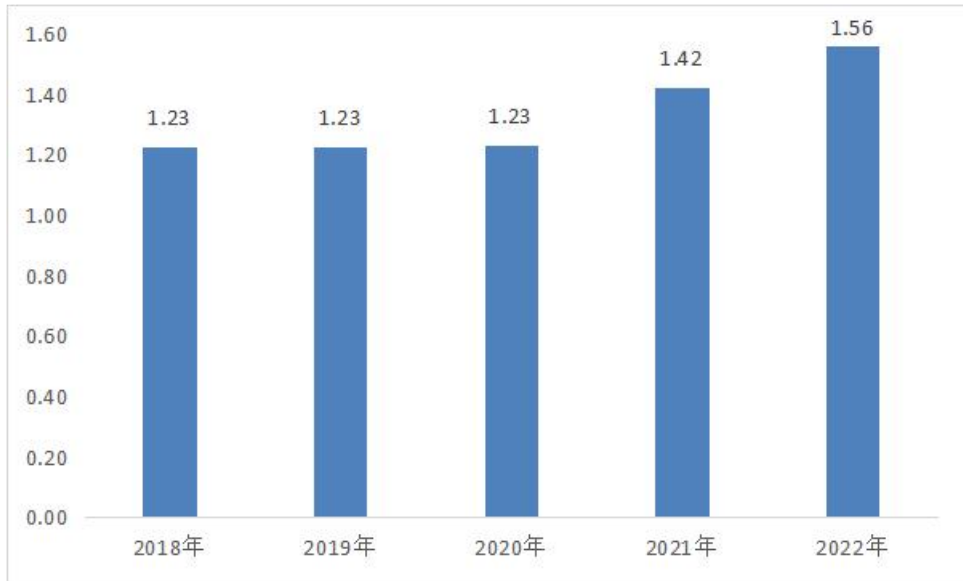


图 4-14 2018-2022 年绿道覆盖密度 (公里/平方公里) 变化情况

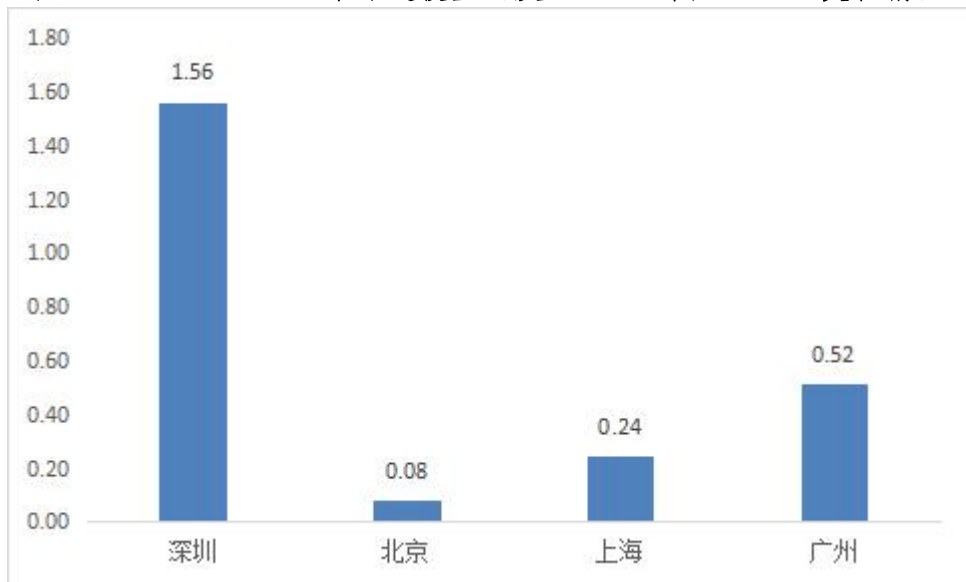


图 4-15 2018-2022 年全国主要城市绿道覆盖密度 (公里/平方公里)

5、每平方公里公厕数

公共厕所是体现城市文明细节的公共服务设施，是衡量城市文明程度的重要标志。测评结果显示：2022 年每平方公里公厕数指标得分为 95.87 分，比上年大幅提升 6 分，自 2018 年以来年均增长 4.1%（见图 4-16）。

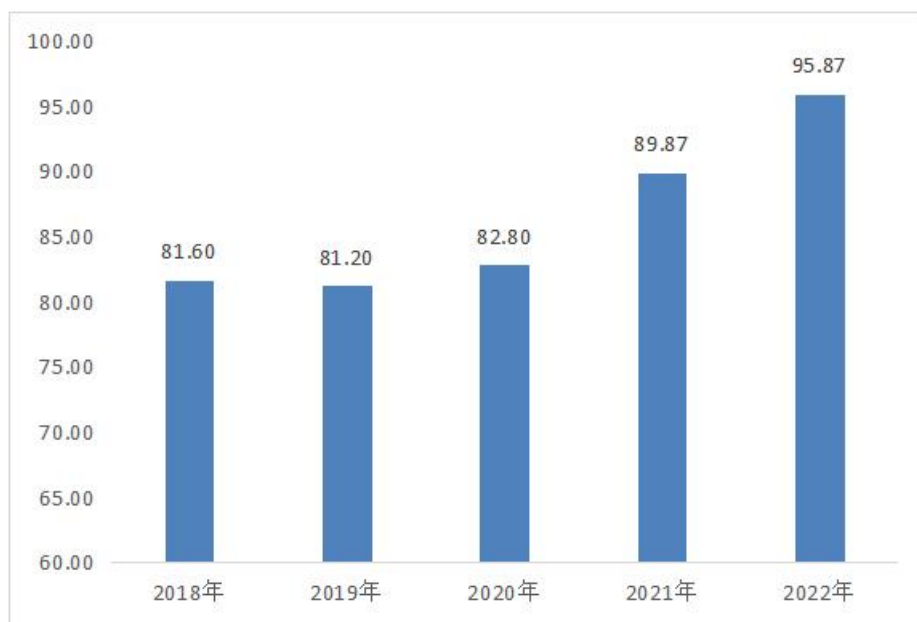


图 4-16 2018-2022 年每平方公里公厕数指标得分变化情况

2022 年新建改造公厕 345 座，全市开放的公厕数量达到 4506 座，比上年增长 10.66%。万人拥有公厕数 2.55 座，每平方公里建成区拥有公厕数 4.69 座（见图 4-18），达到文明城市考核要求，逐渐靠近广州水平（每平方公里公厕数 5.17 座）。

2022 年，我市进一步提升公厕专业化、精细化管理水平。2022 年 8 月印发《公共厕所建设规范（试行）》和《公共厕所管理规范（试行）》，进一步明确了管理单位责任及质量标准，为各区、各行业新建和改扩建公共厕所提供了标准依据，有效指导提升公厕建设质量。在服务平台建设方面，推出“深圳公厕地图”导航服务，并对接高德、百度、腾讯等互联网地图平台，持续更新完善和实时发布公厕信息，实现全市 4000 余座公共厕所一键导航，为市民提供更加便利的“找厕所”服务。

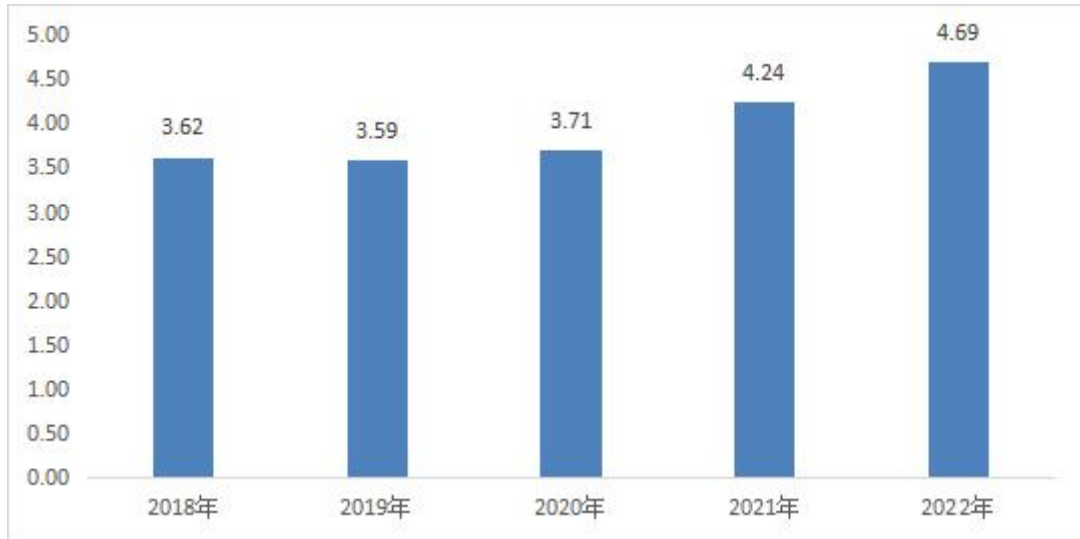


图 4-17 2018-2022 年每平方公里公厕数 (座) 变化情况

6、道路照明设施 (路灯) 完好率

根据测评结果，2022 年深圳市道路照明设施 (路灯) 完好率指标得分为 98.71 分，较上年有所提升，近五年来该指标得分维持在 95 分以上的高位水平 (见图 4-18)。



图 4-18 2018-2022 年道路照明设施 (路灯) 完好率指标得分变化情况

2022 年，我市继续完善照明设施节能改造，夜间照明品质持续提升。对 2.8 万盏 LED 路灯实施节能改造，开展相关社区、海滩及海域过度照明治理，全年城市照明总用电量

22804.02 万千瓦时，比上年减少 21.54%；全年组织全市完成不少于 60 处暗区整治，为市民提供安全舒适的夜间出行环境。

截至 2022 年底，我市道路照明灯盏数共 604318 盏，比上年增长 9%；道路照明设施亮灯率达到 98.67%，比上年增长 0.27%；道路照明设施（路灯）完好率为 98.71%，比上年增长 0.73；全市安装路灯道路长度 8568.94 公里，比上年增长 31.55%。我市道路照明设施建设管理水平得到进一步提升。

满意度调查结果显示，市民对城市照明设施建设、维护和监管的满意率为 88.78%。其中，53.46%表示非常满意，35.32%表示比较满意（见图 4-19）。

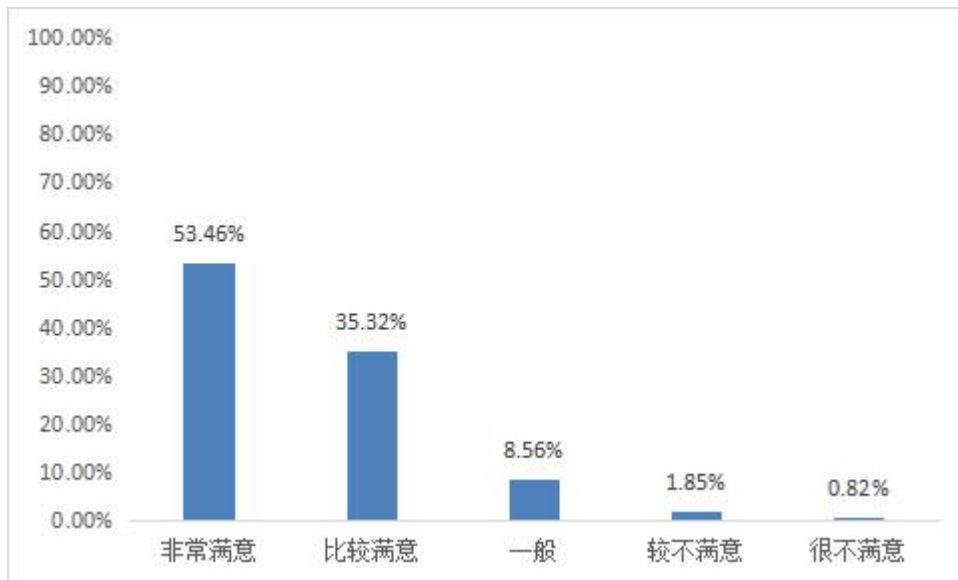


图 4-19 市民对城市照明设施工作的满意度

（五）发展能力分析

城市管理的发展能力由硬件配置和管理提升两项二级指标，以及由适宜机扫的城市道路机扫率每万人生活垃圾日

运转能力、美丽深圳志愿者、城市生活垃圾资源化利用率、城管民生诉求服务平台受理案件结案率 5 个观测指标构成。

从 2022 年两项指标的得分情况来看，“管理提升”指标得分为 93.59 分，“硬件配置”指标得分为 92.93 分；从 2018-2022 年的指标得分变化趋势来看，“管理提升”指标得分在 2018-2020 年获得快速增长后在高位继续平稳增长，自 2018 年以来年均增速为 3.62%；“硬件配置”2018-2020 年持续提升后得分稳定维持在 92 分以上（见图 4-20）。

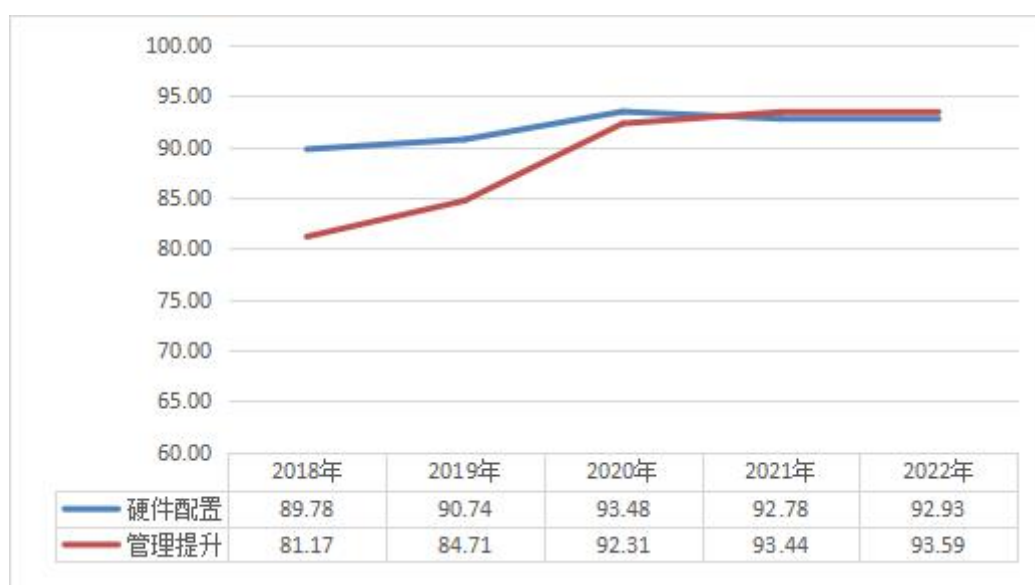


图 4-20 2018-2022 年发展能力得分变化情况

观测指标具体分析如下：

1、适宜机扫的城市道路机扫率

机械化清扫是提升环卫作业质量和效率的重要手段。根据测评结果，2022 年深圳市适宜机扫的城市道路机扫率指标得分为 99 分，从 2018-2022 年的数据来看，得分维持在 97 分以上的高位水平。从该指标的具体数据来看，2019 年以来，

我市适宜机扫的城市道路机扫率连续4年维持在98%以上(见图4-21)。

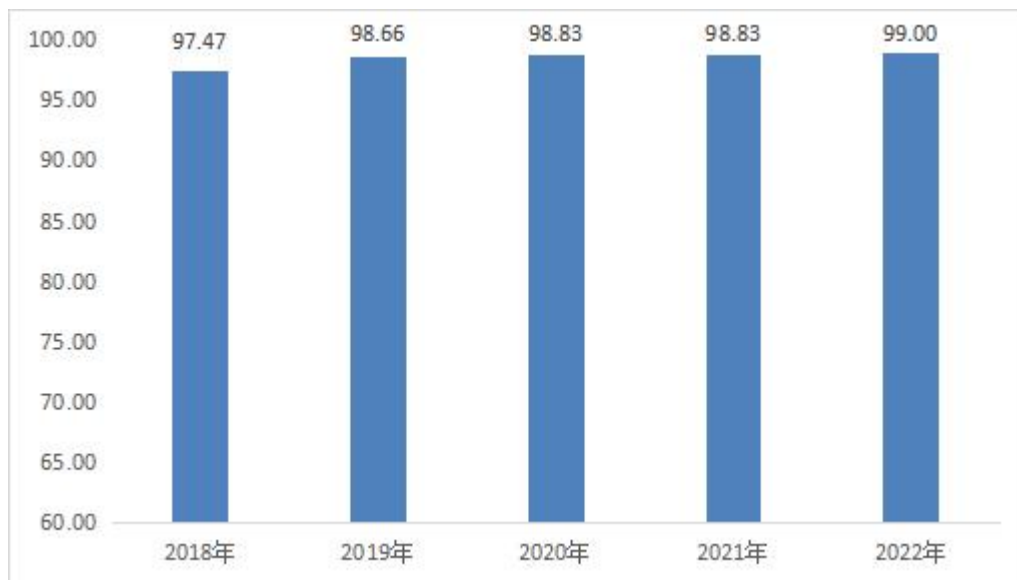


图4-21 2018-2022年适宜机扫的城市道路机扫率指标得分变化情况

近年来，我市大力推行环卫作业机械化、清洁化、新能源化，2022年推广LNG和氢燃料垃圾转运车202台，纯电动环卫车439台。截至2022年底，全市纯电动环卫车累计达4603辆，全市市容环卫专用车辆共计5322辆，比上年增长7.06%；全市道路清扫保洁面积达到27153万平方米，比上年减少1.29%；机械化清扫面积14980万平方米，比上年增加23.54%，全市市政道路机械化清扫率超过98%。

2、每万人生活垃圾日转运服务能力

经测算，2022年深圳市每万人生活垃圾日转运服务能力指标得分为86.86分，比2018年增长4.06分，年均增长1.02分。从2018-2022年指标得分变化趋势来看，我市每万人生活垃圾日转运服务能力在2020年前快速增长后稳定在86分

的良好水平区间（见图 4-22）。

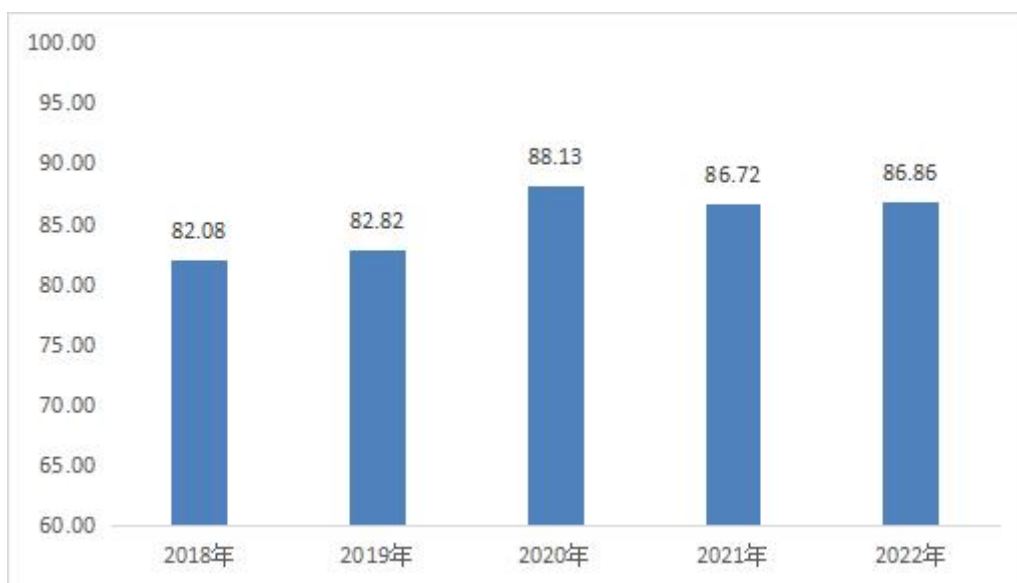


图 4-22 2018-2022 年每万人生活垃圾日转运服务能力指标得分变化情况

2022 年我市垃圾转运服务能力持续提升，全市配备各类收运车辆 3200 多台，共有垃圾转运站 864 座，生活垃圾转运站转运能力 23717 吨/日，较上年提升 0.39%（见图 4-23）；每万人生活垃圾日转运服务能力 13.43 吨/万人，自 2018 年以来年均增长 5.02%（见图 4-24）。

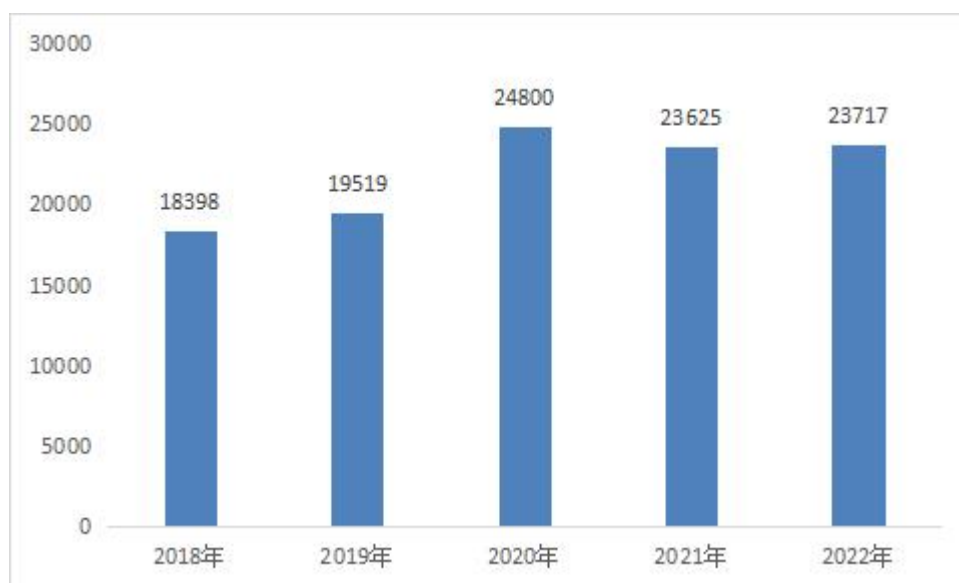


图 4-23 2018-2022 年生活垃圾转运站转运能力（吨/日）变化情况

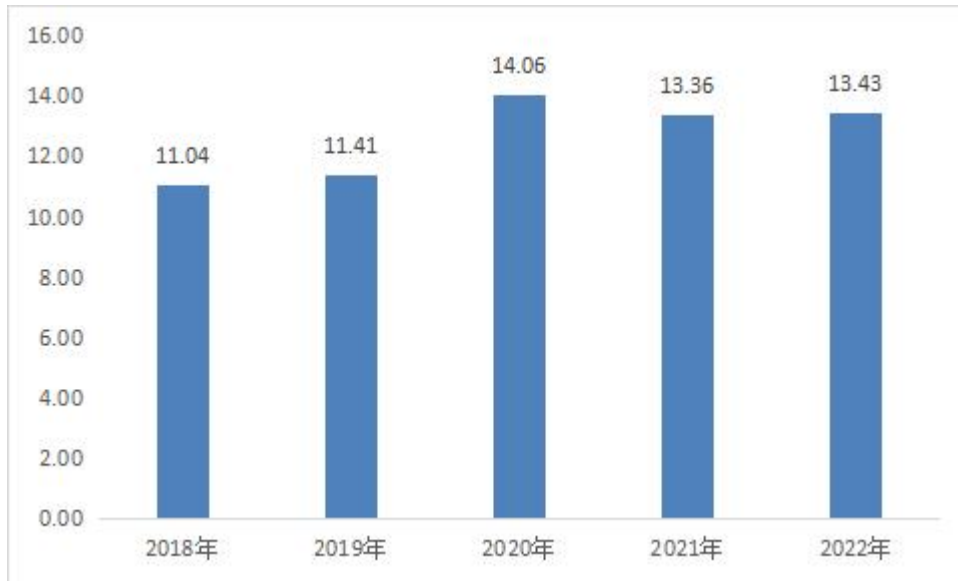


图 4-24 2018-2022 年每万人生活垃圾日转运服务能力（吨）变化情况

3、美丽深圳志愿者

志愿服务是公众参与城市管理的重要途径。“美丽深圳”志愿者在维护环境卫生、市容秩序、践行垃圾分类等方面示范引领，身体力行，是深圳市城市管理的坚实力量。从美丽深圳志愿者指标得分来看，2022 年该项指标得分为 90.08 分，比上年提升 2.38 分，较 2018 年提升了 20.17 分，创近五年新高，并且连续四年快速增长，年均增长率达 6.54%（见图 4-25）。

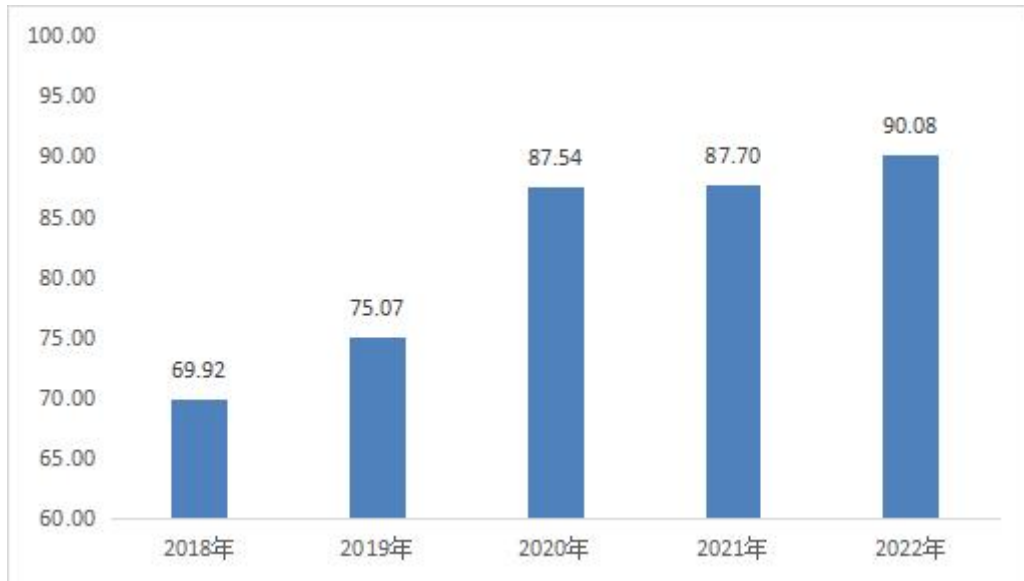


图 4-25 2018-2022 年美丽深圳志愿者指标得分变化情况

从具体数据看，我市美丽深圳志愿者注册人数从 2018 年的 1686 名逐年增加到 2022 年的 6768 名（见图 4-26），每万名志愿者有美丽深圳志愿者 19.28 名。2022 年“美丽深圳”志愿者服务队共计开展活动 877 场，参与志愿服务共计 24679 人次。

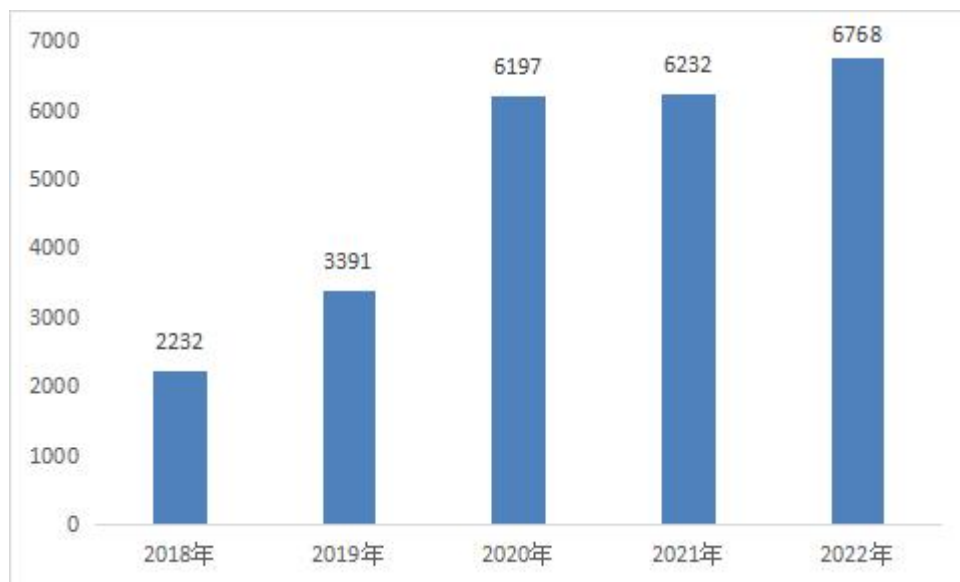


图 4-26 2018-2022 年美丽深圳志愿者人数（人）变化情况

近年来，深圳着力构建共建共治共享的城市管理新格局，充分发挥多元主体的社会参与力量。强化沿街门店商户

“门前三包”机制，25 万家沿街门店商户签订共建倡议书，签订率达 94.61%；大力开展城市管理志愿服务，“城市文明使者”志愿者超过 12 万人，共组织垃圾分类督导、文明养犬宣传等各类志愿服务活动 873 场。

4、城市生活垃圾资源化利用率

城市生活垃圾资源化利用率是城市垃圾分类工作资源化水平的重要体现。根据测评结果，2022 年城市生活垃圾资源化利用率指标得分为 95.02 分，与上年持平。从 2018-2022 年的指标变化趋势来看，城市生活垃圾资源化利用率指标得分在 2018-2021 年间快速增长后稳定在高分水平（见图 4-27）。

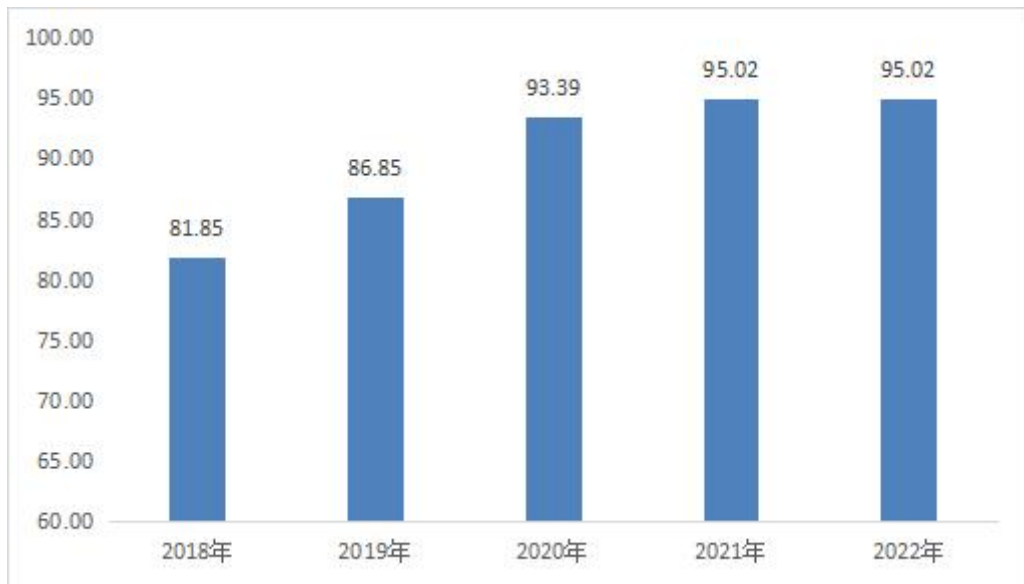


图 4-27 2018-2022 年城市生活垃圾资源化利用率指标得分变化情况

从具体数据看，2022 年全市城市生活垃圾资源化利用率为 87.55%（见图 4-28），处于一线城市领先水平，比广州（82%）高出 5.55 个百分点，且远高于北京“十四五”规划目标值（80%）。

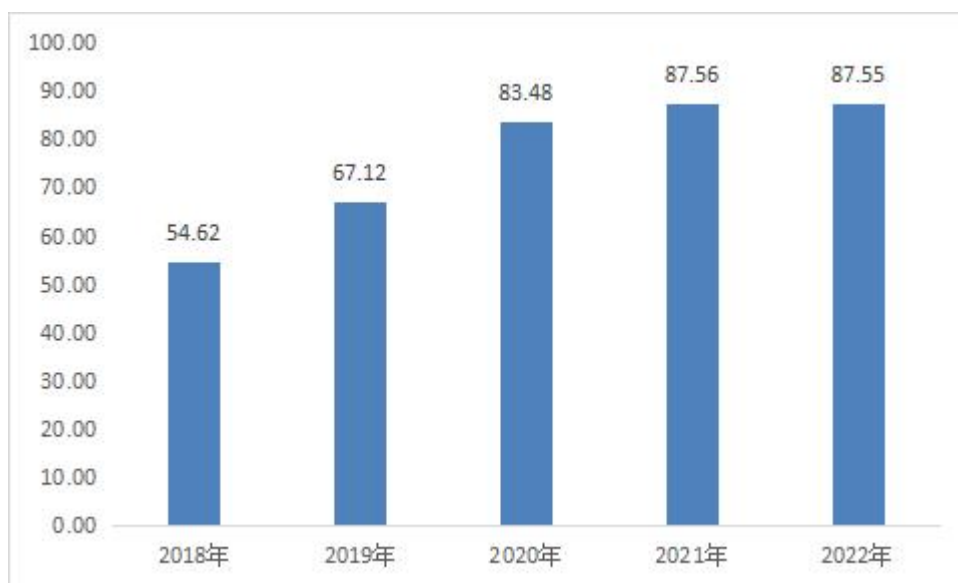


图 4-28 2018-2022 年城市生活垃圾资源化利用率 (%) 变化情况

5、城管民生诉求服务平台受理案件结案率

智慧城管是城市智能化精细化管理的有力支撑，有助于全面提升城市管理智慧化水平和城市运行效能及管理水平。民生诉求是智慧城管工作的重点。根据测评结果，2022 年城管民生诉求服务平台受理案件结案率指标得分为 96.02 分，近五年来保持稳定增长趋势。从具体数据看，2022 年城管民生诉求服务平台受理案件结案率为 96.02%，比 2021 年（98.29%）略有回落（见图 4-29）。



图 4-29 2018-2022 年城管民生诉求服务平台受理案件结案率指标得分变化情况

（六）质量获得感分析

质量获得感维度由顾客满意度指数体现。城市管理顾客满意度调查的主要对象为深圳市民，本年度调查参考美国顾客满意度模型（ACSI）开展独立专项调查，满意度二级指标包括顾客期望、质量感知、顾客满意、顾客信任、顾客抱怨（抱怨度是负向指标，越低越好）等 5 个指标，调查通过线上、线下方式结合展开。

调查结果显示：2022 年深圳市市民对城市管理的质量获得感指标得分为 83.75 分，处于“满意”水平区间。其中，四个正向指标顾客期望（82.58 分）、质量感知（81.38 分）、顾客满意（83.75 分）、顾客信任（86.65 分）均处于“满意”水平区间。负向指标顾客抱怨得分为 22.98 分（见图 4-30）。

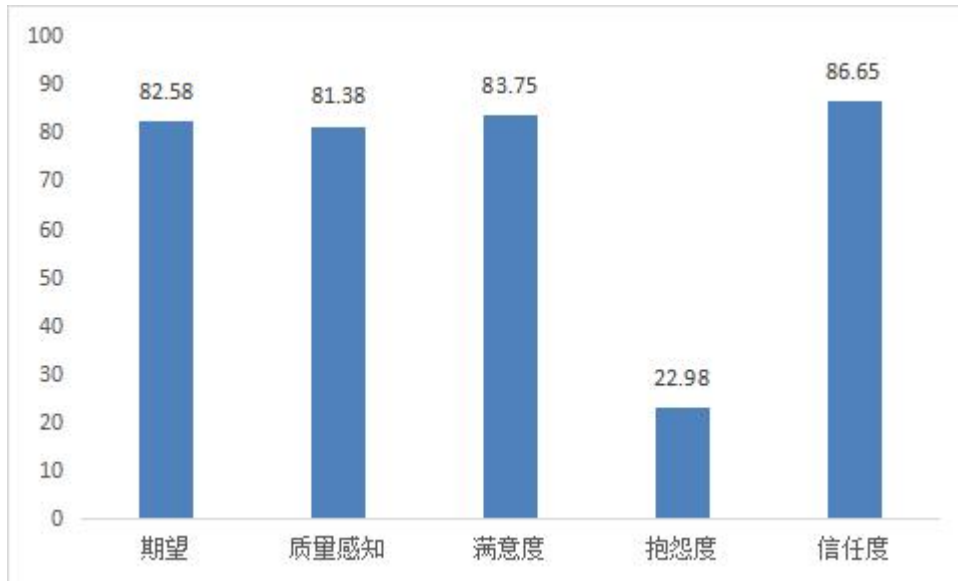


图 4-30 2022 年城市管理质量获得感指标得分变化情况

从具体指标看，市民对城市管理各项服务评价超过 80 分的指标有 5 项，分别为城市照明设施维护和监管 84.87 分、公园建设管理和服务 84.30 分、道路绿化的养护和管理 83.70 分，市容环境管理 81.81 分，业务办理流程便捷性和规范性 80.66 份，达到“满意”区间；评价处于 70-80 分之间的指标有 3 项，分别为户外广告设施监督 79.76 分、城管执法 79.58 分、生活垃圾分类工作 76.37 分，均处于“比较满意”区间（见图 4-31）。



图 4-31 2022 年顾客满意度测评顾客期望指标得分情况

满意度调查分析发现：市民诉求和建议主要集中在垃圾分类、园林绿化、城管执法等方面。其中，垃圾分类回收方面的诉求占 51.93%；希望绿化管理工作进一步加强的诉求占 16.02%；希望城管执法更具人性化的诉求占 14.37%；希望处置车辆乱停放、摆摊占道、僵尸车占道的诉求占 8.29%；反映强化对遛狗不牵绳、粪便不清理等不文明养犬行为监管的占 6.63%。

（七）测评小结

测评显示：多年来我市的城市管理质量持续稳步提升，2022 年度深圳市城市管理质量指数为 92.35 分，近五年年均增长 1.57 分。城市管理的质量水平、发展能力、市民获得感均有序提升。一是在环卫管理方面，通过对全市各街道开展的高频率环境卫生指数测评和发布机制，有效压实城市环境卫生管理责任，保障了城市的干净、整洁、有序。同时，持续推动生活垃圾分类及回收利用工作走深走实。生活垃圾

回收利用率达到 47.2%，城市生活垃圾资源化利用率 87.55%，均处于一线城市领先水平。在住建部垃圾分类评估中，深圳位列超特大型城市中第 3 名、排名上升 1 位；“集中分类投放+定时定点督导”分类模式作为垃圾分类“深圳模式”被国家发改委向全国推广；二是园林绿化方面，着力实施“山海连城”计划、推进“公园城市”建设、科学布局城市绿化，实现我市园林绿化品质持续提升，公园绿化服务半径覆盖率 90.87%，成为名副其实的“公园里的深圳”；绿道长度 3119 公里，绿道密度 1.56 公里/平方公里，连续多年稳居广东省首位，是北京的 19.5 倍，是上海的 6.5 倍；三是市容市政方面，持续推进厕所革命建设、加大公厕改造和建设力度，稳步提升公厕密度；不断完善升级道路照明设施、加强整治暗区，有序提高市容景观设施品质。多管齐下，多方协同，有力促进了深圳城市管理质量的稳步提升。

四、主要问题及对策建议

随着城市规模不断扩大，城市现代化水平的发展，市民多元化的需求对超大城市管理提出了更高的要求。

（一）主要问题

1 市容环境综合治理水平亟需进一步提高

一是社会多元主体参与自主性不足，参与主体范围狭窄，多是以志愿者为主，居民、企业、驻区机关等自发参与较少，共建共治共享推进力度有待进一步加强；二是市民的

公厕使用便捷度不高，公厕布局均衡性仍须优化，公厕信息化服务和便民服务精细化水平仍需提升；三是违法违规养犬乱象、不文明养犬行为依然存在，工业园区、工厂区、建筑工地等区域犬只管理仍存在问题，严重影响市容环境。

2. 生活垃圾分类前端分类工作仍存在短板

一方面，生活垃圾减量化激励机制尚不健全，生活垃圾分类市民参与率、投放准确率不尽如人意，市民自觉进行垃圾分类的行为习惯养成仍需进一步引导；另一方面，市民的分类体验感有待提升，生活垃圾分类投放方式需要根据市民实际生活特点进一步优化。

3. 城市管理执法力量薄弱，执法队伍建设任重道远

2020年9月1日起，深圳市启动街道综合行政执法改革，变“多头执法”为“一头执法”，共有18项行政执法权、475项执法事项，纳入街道综合行政执法的范围。虽然全市74个街道办事处承担起本街道综合行政执法的主体责任，执法效率显著提升，但由于街道人员力量不足、专业素养欠缺及执法事项种类繁多等原因，综合行政执法队伍的执法力量、执法能力无法完全匹配繁重的执法任务；同时执法过程中执法力度和温度的平衡把握也面临诸多挑战。

（二）对策建议

1. 以绣花功夫加强市容环境综合整治，提升市容环境水平

一是深入推进市容和环境卫生管理主体责任制的同时，以基层党建为引领，广泛动员市民群众、志愿者、物业、企业等力量共治共管，构建共建共治共享的良好格局；二是公厕新建工作要加强论证、科学选址，在优化公厕布局的基础上，深化公厕信息化、数字化管理水平，优化完善公厕地图查询系统，采用切实有效的方法提高公厕定位坐标的准确性，提高市民查询便利性；三是进一步规范依法养犬、文明养犬行为，加大整治力度，提高违法成本；不断完善文明养犬全周期管理模式，重点加强对工业园区、工厂区、建筑工地等薄弱环节的犬只管理。

2. 扎实推进垃圾分类，提升前端市民参与度与垃圾分类精细度

一是加快完善垃圾分类设施体系，加快推进撤桶建站、定时投放和监督指导等分类投放模式，加强分类督导员的标准化管理；二是创新生活垃圾分类知识宣传方式，通过专栏宣传、专题讲座、趣味活动等方式提升生活垃圾分类意识，培养垃圾分类习惯，同时要引导市民参与到垃圾分类的队伍中去，将分类意识转化为自觉行动；三是深入推进《深圳市生活垃圾分类工作激励办法》，构建生活垃圾分类激励机制，对居民参与垃圾分类的积极行为研究制定及时可得、门槛低的奖励办法，对不分类、乱投放，经多次劝阻不改正的，研究制定社区曝光、上黑名单等措施；四是完善统一规范、清

晰醒目的生活垃圾分类标志，扎实推进家庭厨余垃圾可“扎袋”密闭投放试点工作，进一步提升居民生活垃圾分类投放体验，提高生活垃圾投放准确率和分出效率。

3. 加强综合执法队伍建设，多措并举提升城市管理执法水平

一是建立职能部门与综合执法机构协调配合机制。合理规划职能部门与综合执法机构的职责权限，调整完善权力清单和责任清单，明确责任边界；二是切实做到严格规范公正文明执法，处理好执法的力度与温度之间的关系。准确把握社会心态和市民情绪，充分考虑执法对象的切身感受，规范执法言行，推行人性化执法、柔性执法、阳光执法；三是下放给街道实施的综合行政执法事项要进行事前深入评估。对于无法承接的行政执法事项要及时收回，确保下放街道的行政执法事项“接得住、管得好、有监督”；四是加强执法人员管理，提高执法人员专业素质。对于编外市容巡查员，通过提高选拔门槛、拓宽选人渠道、提升岗位待遇等方式，提升整体队伍素质，另一方面，通过专业技能培训，全面提升执法队伍的执法能力和专业化水平，打造高水平的执法队伍。

附件 1：深圳市城市管理质量指数各级指标得分表（2022 年度）

	二级指标	三级指标	四级指标/观测指标
城市管理 质量指数 (92.35)	质量水平 (95.74)	环卫管理 (92.80)	城市环境卫生指数 (87.83)
			生活垃圾回收利用率 (97.76)
		园林绿化 (97.64)	公园绿地 500 米服务半径覆盖率 (95.28)
			绿道覆盖密度 (100.00)
		市容市政 (97.29)	每平方公里公厕数 (95.87)
			道路照明设施 (路灯) 完好率 (98.71)
	发展能力 (93.26)	硬件配置 (92.93)	适宜机扫的城市道路机扫率 (99.00)
			每万人生活垃圾日转运服务能力 (86.86)
		管理提升 (93.59)	美丽深圳志愿者 (90.08)
			城市生活垃圾资源化利用率 (95.02)
			城管民生诉求服务平台受理案件结案率 (96.02)
	质量获得感 (83.75)	顾客满意 (83.75)	城市管理市民满意度 (83.75)

附件 2：深圳市城市管理质量指数体系及观测指标含义

二级指标	三级指标	四级指标 /观测指标	指标含义	数据来源
质量水平	环卫管理	城市环境卫生指数(分)	指报告期内按照《深圳市环境卫生指数测评方案》测评得出的全市各街道环境卫生指数的平均值。	市城管和综合执法局 专项测评
		生活垃圾回收利用率 (%)	指深圳全市回收利用的生活垃圾量占生活垃圾产生总量的比例。	市城管和综合执法局
	园林绿化	公园绿地 500 米服务半径 覆盖率 (%)	指截至报告年度末的指面积在 5000 平方米以上的公园绿地, 按照 500 米的服务半径计算覆盖居住用地的百分比。	市城管和综合执法局
		绿道覆盖密度 (公里/平方公里)	指截至报告年度末累计建成的绿道长度与全市市域面积之比。	市城管和综合执法局
	市容市政	每平方公里公厕数 (座/平方公里)	指报告期内按建成区计算的每平方公里拥有的公厕数量。	市城管和综合执法局

		道路照明设施（路灯）完好率（%）	指报告期内完好的道路照明设施（路灯设施）占全市道路照明设施总数的比例。	市城管和综合执法局
发展能力	硬件配置	适宜机扫的城市道路机扫率（%）	指实现机械化清扫的道路面积占报告期内适宜机扫的道路总面积的比重。	市城管和综合执法局
		每万人生活垃圾日转运服务能力（吨/万人）	指报告期内生活垃圾转运站的日转运服务能力与常住人口之比。	市城管和综合执法局
	管理提升	美丽深圳志愿者（人次）	指截至报告年度末深圳每万名志愿者中具有的美丽深圳注册志愿者有效人数。	市城管和综合执法局
		城市生活垃圾资源化利用率（%）	指市辖区建成区内城市生活垃圾中物质回收利用和能源转化利用的总量占生活垃圾产生总量的百分比。	市城管和综合执法局
		城管民生诉求服务平台受理案件结案率（%）	指深圳市城管民生诉求服务平台中结案宗数占受理案件宗数的比重。	市城管和综合执法局
质量获得感	顾客满意	城市管理市民满意度（分）	采用 ACSI 满意度评价模型，以市民体验为基础，反映市民对城市管理质量的综合满意度。	专项问卷调查

附件 3：深圳市城市管理满意度调查问卷

2023 年深圳城市管理满意度调查问卷

您好！城市管理对加速城市现代化发展起到了基础性的保障作用，为了解市民对我市城市管理方面的满意度状况及意见建议，我们正在开展满意度调查，能占用您几分钟时间吗？感谢配合！

深圳市质量强市工作领导小组办公室&深圳市先进质量管理技术研究院

我们的访问对象为年龄在 18 岁以上，在深圳市居住一年以上，近一年来接触或感知过城管领域提供服务的市民。请问您符合这个条件吗？ 是，继续访问。否，访问中止。

第一部分：基本信息

W1. 您贵姓_____先生/女士

联系方式_____

W2. 您的年龄

(1) 18-24 (2) 25-34 (3) 35-44 (4) 45-54 (5) 55 及以上

(6) 不愿回答

W3. 您的性别

(1) 男 (2) 女

W4. 您居住的地址是_____区_____街道

W5. 您的学历：

初中及以下 高中或中专 本科及大专 研究生

研究生以上

W6. 您接触或了解下列哪项城市管理工作？（可多选）

(1) 公园建设管理 (2) 道路绿化养护 (3) 市容环境 (4) 垃圾分类、

回收 (5) 城市照明设施 (6) 城管执法 (7) 户外广告 (8) 其他_____

第二部分：城市管理质量满意度调查

说明：请您根据使用感受，按照下面量表中进行评分，1分最低分，10分最高分。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
很不满意		较不满意		一般		较满意		非常满意		不清楚

序号	评价内容	评分
Part I：顾客期望 (E)		
E01	按照评分 1—10 分的定义，您对深圳城市管理的总体印象评分	[]分
Part II：质量感知 (PQ)		
PQ1	业务办理（如占用城市绿地审批、养犬办证等）流程便捷性和规范性	[]分
PQ2	公园的建设、管理和服务	[]分
PQ3	道路绿化的养护和管理	[]分
PQ4	市容环境管理（含道路清扫保洁、生活垃圾收集、运输及处理，公厕管理）	[]分
PQ5	生活垃圾分类工作的推进和实施效果	[]分
PQ6	城市照明设施（包括道路照明和景观照明）的建设、维护和监管	[]分
PQ7	城管执法包括市容、环境卫生、绿化、养犬的监督和整治	[]分
PQ8	户外广告设施（不含公交候车亭）的规划、设置和监督	[]分
Part III：满意度		
CS1	综合以上感受，您对深圳市城市管理质量的 总体满意度 （1分表示“非常不满意”，10分表示“非常满意”）	[]分
CS2	与其他城市 的城市管理相比较，您对深圳市城市管理质量的 满意度 （1分表示“非常不满意”，10分表示“非常满意”）	[]分
Part IV 抱怨、信心		
C	根据你日常工作或生活中对我市城市管理的了解和接触情况，您对我市城市建设管理的抱怨程度： <input type="checkbox"/> 没有抱怨 <input type="checkbox"/> 抱怨频次较低 <input type="checkbox"/> 抱怨频次一般 <input type="checkbox"/> 抱怨频次较高 <input type="checkbox"/> 抱怨频次很高	
L1	您对我市城市管理的不断提升有信心吗？（1分代表“没有信心”，10分代表“非常有信心”）	[]分

第三部分：意见建议

Z1. 您觉得我市在城市管理还有哪些方面存在不足，您的建议是
