

# 2024 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

二〇二四年八月

## 一、概述

2023年2月，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。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，2024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，市城管和综合执法局成立课题组，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、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。

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	权重
质量水平 (40%)	环卫管理	1、市容环境综合指数(分)	7.50%
		2、生活垃圾回收利用率(%)	7.50%
	园林绿化	3、公园绿化活动场地服务半径覆盖率(%)	7.50%
		4、绿道覆盖密度(公里/平方公里)	7.50%
	市容市政	5、每平方公里公厕数(座/平方公里)	5.00%
		6、道路照明设施(路灯)完好率(%)	5.00%
发展能力 (40%)	硬件配置	7、适宜机扫的城市道路机扫率(%)	10.00%
		8、每万人生活垃圾日转运服务能力(吨/万人)	10.00%
	管理提升	9、美丽深圳志愿者(人次)	7%
		10、城市生活垃圾资源化利用率(%)	7%
		11、城管民生诉求服务平台受理案件结案率(%)	6%

质量获得感 (20%)	顾客满意	12、城市管理市民满意度(分)	20%
----------------	------	-----------------	-----

## 指标定义及数据来源

### 1、市容环境综合指数(分)

指标定义:指报告期内按照《深圳市市容环境综合指数测评实施方案》测评得出的全市各街道市容环境综合指数的平均值。

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。

$\times 100\%$

数据来源:市城管和综合执法局

### 3、公园绿化活动场地服务半径覆盖率

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：

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	2023年
质量水平 (40%)	环卫管理	1、市容环境综合指数(分)	86.84	81.78	83.74	88.77	87.83	91.81
		2、生活垃圾回收利用率(%)	29.10%	33.30%	41.10%	46.50%	47.20%	48.5%
	园林绿化	3、公园绿化活动场地服务半径覆盖率(%)	90.41%	90.87%	90.87%	90.87%	90.87%	91%
		4、绿道覆盖密度(公里/平方公里)	1.2257	1.2257	1.2329	1.4233	1.5615	1.69
	市容	5、每平方公里公厕	3.62	3.59	3.71	4.24	4.69	4.73

	市政	数（座/平方公里）						
		6、道路照明设施（路灯）完好率（%）	95%	95%	95%	97.98%	98.71%	98.73%
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%	100%
		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	17.04
	管理提升	9、美丽深圳志愿者（人次）	2232	3391	6197	6232	6768	7003
		10、城市生活垃圾资源化利用率（%）	54.62%	67.12%	83.48%	87.56%	87.55%	87.51%
		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%	96.32%
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	85.28

表 3-1 深圳市城市管理质量指数指标原始数据表

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



2018-2023 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	2023 年
市容环境综合指数	86.84	81.78	83.74	88.77	87.83	91.81
生活垃圾回收利用率	83.28	86.64	92.88	97.20	97.76	98.80
公园绿化活动场地服务半径覆盖率	94.75	95.28	95.28	95.28	95.28	95.43
绿道覆盖密度	97.71	97.71	97.94	100.00	100.00	100.00
每平方公里公厕数	81.60	81.20	82.80	89.87	95.87	96.40
道路照明设施（路灯）完好率	95.00	95.00	95.00	97.98	98.71	98.73
适宜机扫的城市道路机扫率	97.47	98.66	98.83	98.83	99.00	100.00
每万人生活垃圾日转运服务能力	82.08	82.82	88.13	86.72	86.86	94.08
美丽深圳志愿者	69.92	75.07	87.54	87.70	90.08	91.12
城市生活垃圾资源化利用率	81.85	86.85	93.39	95.02	95.02	95.00
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	96.32
城市管理市民满意度	79.37	79.37	80.52	80.64	83.75	85.28
<b>城市管理质量指数</b>	<b>86.09</b>	<b>86.88</b>	<b>89.89</b>	<b>91.36</b>	<b>92.35</b>	<b>93.97</b>

### （三）指数总体水平

经测评，2023 年度深圳市城市管理质量指数得分为 93.97 分，比 2018 年提升 7.88 分，城市管理高质量发展稳步推进。

从各项二级指标来看，2023 年的质量水平指标得分为 96.77 分，较上年提升 1.03 分；发展能力指标得分为 95.54 分，较上年提升 2.28 分，继续稳定在 93 分以上的优秀水平；质量获得感为 85.28 分，较上年提升 1.53 分。从近几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。

深圳市城市管理质量指数体系优化及测评结果（数据采集后测算）							
权重	三级指标	四级指标/观测指标	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
7.50%	环卫管理	1、城市环境卫生指数	81.78	83.74	88.77	87.83	91.81
7.50%		2、生活垃圾回收利用率	86.64	92.88	97.20	97.76	98.80
7.50%	园林绿化	3、公园绿地500米服务半径覆盖率	95.28	95.28	95.28	95.28	95.43
7.50%		4、绿道覆盖密度	97.71	97.94	100.00	100.00	100.00
5.00%	市容市政	5、每平方公里公厕数	81.20	82.80	89.87	95.87	96.40
5.00%		6、道路照明设施（路灯）完好率	95.00	95.00	97.98	98.71	98.73
10.00%	硬件配置	7、适宜机扫的城市道路机扫率	98.66	98.83	98.83	99.00	100.00
10.00%		8、每万人生活垃圾日转运服务能力	82.82	88.13	86.72	86.86	94.08
7%	管理提升	9、美丽深圳志愿者	75.07	87.54	87.70	90.08	91.12
7%		10、生活垃圾资源化率	86.85	93.39	95.02	95.02	95.00
6%		11、城管民生诉求服务平台受理案件结案率	93.47	96.61	98.29	96.02	96.32
20%	顾客满意	12、城市管理市民满意度	79.37	80.52	80.64	83.75	85.28
		<b>城市管理质量指数</b>	<b>86.88</b>	<b>89.89</b>	<b>91.36</b>	<b>92.35</b>	<b>93.98</b>
		环卫管理	84.21	88.31	92.99	92.80	95.31
		园林绿化	96.50	96.61	97.64	97.64	97.71
		市容市政	88.10	88.90	93.92	97.29	97.57
		硬件配置	90.74	93.48	92.78	92.93	97.04
		管理提升	84.71	92.31	93.44	93.59	94.04
		顾客满意	79.37	80.52	80.64	83.75	85.28
			<b>2019年</b>	<b>2020年</b>	<b>2021年</b>	<b>2022年</b>	<b>2023年</b>
		<b>质量水平</b>	89.79	91.57	94.97	95.74	96.77
		<b>发展能力</b>	87.73	92.89	93.11	93.26	95.54
		<b>顾客满意</b>	79.37	80.52	80.64	83.75	85.28

#### （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

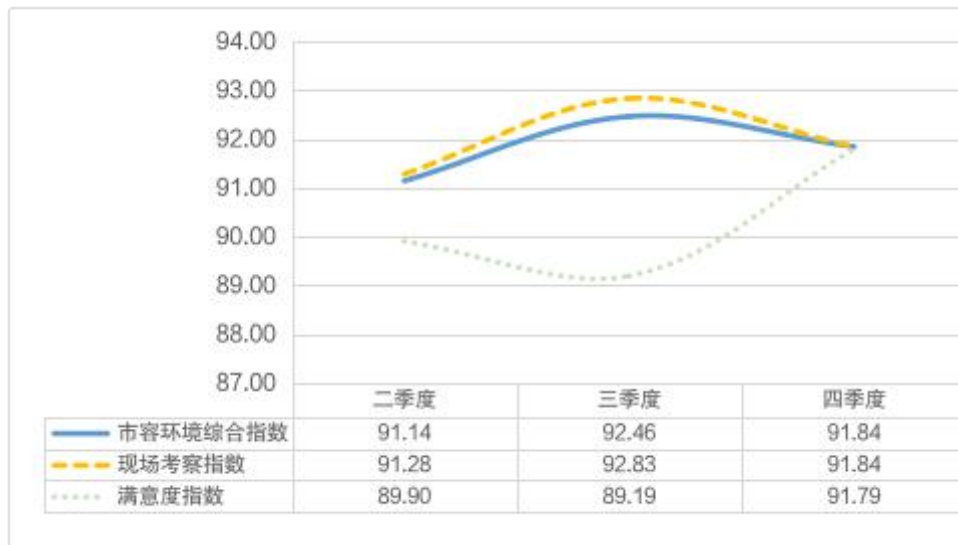
指标构成。从近五年指标得分变化趋势来看，环卫管理指标得分稳步向好，自 2021 年以来稳定在 90 分以上的优秀水平；园林绿化指标得分一直处于 96 分以上的高水平区间；市容市政指标得分于 2021 年取得明显突破，2022 年继续跨越式增长。

具体观测指标分析如下：

### 1、市容环境综合指数

深圳自 2017 年起，首创实施全市环境卫生指数测评，并于 2023 年优化升级为市容环境综合指数测评，综合评价全市 10 个区 74 个街道的市容环境状况，促进政府、市场、社会等形成合力，不断提升城市精细化、常态化管理服务水平，全力打造高品质、高颜值的绿美公园城市和文明洁净城市。2023 年市容环境综合指数得分为 91.81 分，其中现场考察指数为 91.98，居民满意度指数为 90.30。

2023 年度各区各街道适应新机制，努力提升辖区市容环境品质。同时，2023 年指数机制有较大变动，一是场所权重进行调整，增加“整洁”“绿美”指标，原有“干净”“有序”类指标权重减少，“绿美”各项指标得分率较高；二是量表阶梯赋值变动，由原 4 级量表（100-66-33-0）变为 5 级量表（100-90-70-40-0），同等指标情况下的指标得分率明显提高。近年来，我市不断建立完善市容环境量化评价体系，注重市民看得见、感受得到的成果，促使各责任单位主动作为、靠前服务、干出实效。



2023 年全年市容环境综合指数得分情况

## 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：2023 年生活垃圾回收利用率指标得分为 98.80 分，比上年提升 1.04 分，比 2018 年提升 15.52 分。

2023 年，我市持续完善生活垃圾分类回收体系，着力提升生活垃圾资源化利用水平，主要采取措施包括：一是启动 2023 年垃圾分类“百分百行动”，制定出台《14 类场所生活垃圾分类工作评价标准》，将全市垃圾分类工作纳入统一的信息管理平台，并对各区开展“百分百行动”线上宣讲和 1 对 1 线下培训工作，将垃圾分类工作融入社区治理；二是全力推动密闭化标准桶建设，全市 4256 个住宅小区共设置分类投放点 1.2 万余组，1689 个城中村设置分类投放点 8900 余组，已基本完成密闭化标准桶

升级改造工作；三是强化执法协同检查，全年检查住宅小区和城中村达 9542 次，检查机关事业单位、学校、酒店等其他重点场所 1967 次，垃圾转运站、末端处理设施 2686 点次。

截至 2023 年底，全市厨余垃圾分类率持续稳定在 25%以上，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 48.5%。

### 3、公园绿化活动场地服务半径覆盖率

公园绿化活动场地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：2023 年公园绿化活动场地服务半径覆盖率指标得分为 95.43 分，比 2018 年提升 0.68 分，近五年持续稳定在高位。

在公园建设方面，截至 2023 年底我市已建成各类公园 1290 个，公园总面积 38281.54 公顷，公园绿地面积 26140 公顷；形成了由 37 个自然公园，201 个城市公园，1052 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。

此外，我市公园服务品质不断提升。全市公园新增轻餐软饮 20 处、书吧 10 个、AED101 个，打造特色营地 10 处，策划举办上百场消费市集活动，建设运动设施或场地 149 个，实现全市 70 余家公园 100 余个停车场约 20000 个停车位预约停车服务。深化“公园深圳”门户，上线“深 i 公园”小程序，新增园长信箱、公园事大家议、书吧导览、帐篷区导览、活动日历、共建花

园等 6 项服务。

#### 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：2023 年深圳市绿道覆盖密度指标得分为 100 分，与上年持平，比 2020 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。

2023 年，编制《深圳市绿道网（“鹏城万里”多层次户外步道体系）专项规划（2024-2035 年）》，印发实施《2023 年深圳市绿道网（多层次户外步道体系）工作任务实施方案》，指导深圳稳步推进城市绿道建设，全年新建改造绿道 365 公里，其中远足径郊野径 278 公里、都市型绿道 87 公里。

从绿道长度来看，截至 2023 年底，全市绿道长度 3406 公里，比上年增长 9.20%；万人拥有绿道长度 1.91 公里，比上年增长 8.50%。

从绿道密度来看，深圳市绿道密度 1.69 公里/平方公里，连续多年稳居广东省首位，与万人拥有绿道长度 $\geq 1.91$ 公里 2 项指标已达到国家生态园林城市标准。

#### 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：2023 年每平方公里公厕数指标得分为 96.4 分，比上年提升 0.53 分，比 2021 年大幅提升 6.53 分。

2023年新建改造公厕206座，全市开放的公厕数量达到4540座，比上年增长0.75%。每平方公里建成区拥有公厕数4.73座，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）。

2023年，我市进一步提升公厕专业化、精细化管理水平。一是继续推进公厕新建改造。督促指导各区加快公厕建设进度、提高建设标准，2023年全市已完工206座公厕，其中，新建89座、提升改造117座。二是进一步完善公厕建设管理法规标准体系。持续推进修订《公共厕所建设规范》及编制《公共厕所管理规范》地方标准，为各区、各行业新建和改扩建公厕提供了标准依据，有效指导提升公厕建设管理质量，目前两个标准正在按程序加快报审。三是加强公厕运维管理监管。开展“每周查厕所”行动和全市公共厕所运维管理专项整治行动，发现问题及时督促各区、各行业主管部门整改，推动提升各类公厕保洁管理和设施维护水平。

## 6、道路照明设施（路灯）完好率

2023年深圳市道路照明设施（路灯）完好率为98.73%，较上年有所提升，近五年来该指标维持在95%以上的高位水平。

2023年，统筹开展了全市照明盲点暗区整治工作，不断完善路灯设施，为市民提供安全舒适的夜间出行环境。同时，稳步推进城市照明节能化改造。持续谋划开展全市LED路灯节能改造，完成了《LED路灯灯具更新改造工程》项目建议书编制；扎

实推进直管范围内道路照明老化设施改造项目实施，更新蛇口等片区老旧路灯 2400 余套，更换南山区宝深路、学苑大道老旧路灯 510 余套，更换南头等片区老旧 LED 灯具 3100 余套。

截至 2023 年底，我市道路照明灯盏数共 614949 盏，比上年增长 1.76%；道路照明设施亮灯率达到 98.68%；道路照明设施（路灯）完好率为 98.73%；全市安装路灯道路长度 8744.37 公里，比上年增长 2.05%。

### （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 2023 年两项指标的得分情况来看，“管理提升”指标得分为 94.04 分，“硬件配置”指标得分为 97.04 分；从 2018-2023 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；“硬件配置”2018-2020 年持续提升后得分稳定维持在 92 分以上。

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，2023 年深圳市适宜机扫的城市道路机扫率指标得分为 100 分，从 2018-2023 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5年维持在98%以上。

近年来，深圳充分发挥技术、资金优势，以智慧城市建设为抓手，大力推动环卫作业规模化、机械化、智能化，引导环卫企业加大设备投入，提高设备配置标准，提升环卫作业效率，应用洗扫一体车、高压冲洗车等实现机动车道机械作业“全覆盖”，应用小型环卫机械设备打通人行道、背街小巷等城市“毛细血管”的清扫保洁，同时大力推广应用人工智能环卫机器人，形成“机械为主、人工补充、车车组合、人机协同”及“大吨位与小吨位、人工智能与有人驾驶环卫设备灵活组合”的新型清扫保洁作业方式，推动我市环卫行业现代化转型升级。截至2023年底，我市适宜机扫的城市道路机扫率已达100%。

## **2、每万人生活垃圾日转运服务能力**

经测算，2023年深圳市每万人生活垃圾日转运服务能力指标得分为94.08分，比上年增长7.22分。

2023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3000多台，共有垃圾转运站859座，生活垃圾转运站转运能力30319吨/日（2022年生活垃圾转运站转运能力23717吨/日），较上年提升27.83%；每万人生活垃圾日转运服务能力提升至17.04吨/万人。

## **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，2023年该项指标得分为91.12分，比上年提升1.04分，较2018年提升了21.20分，创近近年新高，并且连续五年快速增长。

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2023年的7003名。2023年“美丽深圳”志愿者服务队共计开展活动3360场，参与志愿服务共计73685人次。

#### 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2021年住房和城乡建设部印发《城市生活垃圾分类工作评估办法》，明确生活垃圾资源化利用率计算公式为： $(\text{可回收物回收量} + \text{焚烧处理量} \times \text{焚烧处理的资源化率折算系数} (\text{炉排炉型 } 0.8; \text{流化床型 } 0.5) + \text{厨余垃圾处理量} \times \text{厨余垃圾处理的资源化率折算系数} (0.9) + \text{卫生填埋处理量} \times \text{卫生填埋处理的资源化率折算系数} (0.1)) / (\text{可回收物回收量} + \text{生活垃圾清运量}) \times 100\%$ ;

从具体数据看，2023年可回收物回收量为366.8万吨，生活垃圾焚烧处理量为684.67万吨，厨余垃圾处理量为225.23万吨，全市城市生活垃圾资源化利用率为87.51%，处于一线城市领先水平。

根据测评结果，2023年城市生活垃圾资源化利用率指标得分分为95分。从2018-2023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。

## 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，2023年城管民生诉求服务平台受理案件结案率指标得分为96.32分，近五年来保持稳定增长趋势。从具体数据看，2023年城管民生诉求服务平台受理案件结案率为96.32%，比2022年（96.02%）略有提升。

### （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：2023年深圳市市民对城市管理的质量获得感指标得分为85.28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（83.53分）、顾客满意（85.28分）、顾客信任（85.28分）均处于“满意”水平区间。负向指标顾客抱怨得分为16.11分。

E01	期望	85.15
	<b>期望</b>	<b>85.15</b>
PQ1	业务办理流程便捷性和规范性	82.85
PQ2	公园建设管理和服务	83.79
PQ3	道路绿化的养护和管理	84.67
PQ4	市容环境管理	84.16
PQ5	生活垃圾分类工作	81.39
PQ6	城市照明设施维护和监管	84.24
PQ7	城管执法	83.70
PQ8	户外广告设施监督	83.42
	<b>质量感知</b>	<b>83.53</b>
CS1	总体满意度	84.44
CS2	比较满意度	86.12
	<b>满意度</b>	<b>85.28</b>
C	抱怨	16.11
	<b>抱怨度</b>	<b>16.11</b>
L1	信心	88.07
	<b>信任度</b>	<b>88.07</b>

### （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，2023年度深圳市城市管理质量指数为93.97分，近年来不断增长。城市管理的质量水平、发展能力、市民获得感均有序提升。一是在市容环境方面，通过对全市各街道开展全年不间断现场考察，实时采集各类市容环境问题，并及时反馈各区各街道和各行业主管部门，以评促建、以评促改，举一反三，保障城市干净、整洁、有序、绿美。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48.5%，城市生活垃圾资源化利用率87.51%，均处于一线城市领先水平。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 91%，成为名副其实的“公园里的深圳”；绿道长度 3406 公里，绿道密度 1.69 公里/平方公里，连续多年稳居广东省首位；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。

**附件 1：深圳市城市管理质量指数各级指标得分表（2023 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 (96.75)	环卫管理 (95.31)	市容环境综合指数 (91.81)
			生活垃圾回收利用率 (98.80)
		园林绿化 (97.64)	公园绿化活动场地服务半径覆盖率 (95.43)
			绿道覆盖密度 (100.00)
	市容市政 (97.57)	每平方公里公厕数 (96.40)	
		道路照明设施 (路灯) 完好率 (98.73)	
	发展能力 (95.54)	硬件配置 (97.04)	适宜机扫的城市道路机扫率 (100)

			每万人生活垃圾日转运服务能力 (94.08)
		管理提升 (94.04)	美丽深圳志愿者 (91.12)
			城市生活垃圾资源化利用率 (95.00)
			城管民生诉求服务平台受理案件结案率 (96.32)
	质量获得感 (85.28)	顾客满意 (85.28)	城市管理市民满意度 (85.28)

## 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	市容环境综合指数(分)	指报告期内按照《深圳市市容环境综合指数测评实施方案》测评得出的全市各街道市容环境综合指数的平均值。	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	公园绿化活动场地服务 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。