青羊区城市管理夜间值班岗招聘考试学习题库

1. 青羊区城管服务热线电话按规定应在电话铃响3声内及时接听。
2. 工作微信、QQ上班时登陆，每1小时更新查看；网络理政平台系统上班时登陆，每2小时更新查看。
3. 市局两部电台（800与天翼）注意呼点时间，每天不定时呼点一次，登陆工作微信群，注意查看信息，在呼点后5分钟内可向市监管中心进行补点。
4. 青羊区城市管理服务热线电话为87320755。
5. 理政平台紧急件要求1小时口头回复。
6. 占用城市道路、广场、街道游园及其他公共场地跳广场舞不属于城市管理管辖范围的噪音。
7. 根据《成都市市容和环境卫生管理条例》第30条之规定，任何单位和个人不得擅自在城市建（构）筑物立面、门窗、门柱、桥梁、护栏、电（灯）杆、树木、路面、围挡及其他设施或者户外公共场所悬挂、张贴、刻画、喷涂、散发、设置宣传口、标语。

8、禁止占用城市道路、广场、桥梁、下穿通(隧)道、街道游园及其他公共场地从事下列活动，但确因公共利益等特殊需要并报经城市管理部门批准的除外设置市场、摊点。

9、《成都市户外广告和招牌设置管理条例》第21条 户外广告每年连续发布公益广告的时间不得少于10天。户外广告设施在招商期间应当以公益广告进行覆盖。户外广告设施招商内容可以与公益广告同时发布，但招商内容只能位于公益广告下方，所占面积不得超过该户外广告面积的五分之一。

10、《中华人民共和国刑法》不属于城市管理类的法律法规。

11、依据《中华人民共和国噪声污染防治法》的相关规定，对在我市市区街道、广场、公园等公共场所组织娱乐、集会等活动，使用音响器材可能产生干扰周围生活环境的过大音量的，由公安部门负责查处。

12、根据《成都市市容和环境卫生管理条例》第34条禁止下列影响环境卫生的行为：（一）随地吐痰、便溺；（二）乱扔瓜果皮核、纸屑、烟蒂、玻璃瓶（渣）、饮料罐、包装袋（盒）等废弃物；（三）在露天场所或者垃圾收集容器内焚烧生活垃圾；（四）乱倒垃圾、渣土、污水、污油、粪便，乱扔动物尸体等废弃物；（五）其他破坏环境卫生的行为。

13、成都市城市管理问题投诉受理热线电话是：12319。

14、现场加工铝合金等产生的商业噪音不属于城市管理管辖范围。

15、禁止无证夜间施工的时间段是22：00-6：00。

16、信访人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

17、热线电话投诉案件的接听：夜间值班工作人员夜间及周末、节假日轮流24小时值守。

18、成都市人民政府市长公开电话号码是12345。

19、市长公开电话承办单位对一般问题的回复时限为5个工作日。

20、青羊区城市管理热线电话投诉案件的回访：对上级或群众要求回复的案件，原则上采取首问责任制，在收到职能部门回复后24小时内回访投诉人，并跟踪处置完该案件。

21、依据《中华人民共和国噪声污染防治法》**第43条的规定，**在噪声敏感建筑物集中区域，禁止夜间进行产生噪声的建筑施工作业，但抢修、抢险施工作业，因生产工艺要求或者其他特殊需要必须连续施工作业的除外。因特殊需要必须连续施工作业的，应当取得地方人民政府住房和城乡建设、生态环境主管部门或者地方人民政府指定的部门的证明，并在施工现场显著位置公示或者以其他方式公告附近居民。

22、依据《成都市市容和环境卫生管理条例》第24条之规定，临街的商场、商店、餐馆等经营场所的经营者不得超出门窗、外墙摆卖物品或者进行其他经营活动。禁止沿街兜售物品。

23、对需要紧急处理的市长电话，承办单位在接到电话通知后，应立即组织调查核实1小时内电话报告现场查实情况，23小时内通过系统报告处置情况。

24、依据《成都市市容和环境卫生管理条例》第23条之规定，因公共利益因公共利益等特殊需要并报经所在地区（市)县城市管理部门批准（影响交通安全的，还应当征得公安交通管理部门同意）的外，任何单位和个人不得擅自占用城市道路、广场、桥梁、下穿通（隧）道、街道游园及其他公共场地从事下列活动:(一）设置市场、摊点;(二）作业、搭建设施，堆（摆）放物品;(三）开展经营、宣传等活动。禁止占用城市道路开展棋牌等娱乐活动。

25、《成都市户外广告和招牌设置管理条例》相关规定，禁止利用在国家机关、人民团体、学校和医院用地范围内的；在风景名胜区用地范围内的；在文物保护单位建筑控制地带以内的区域内的建（构）筑物及其附着地块、附属设施设置户外广告。

26、影响市政设施正常使用的、影响消防救援的、利用临街建筑物玻璃的、利用建筑屋顶的情形下不得设置户外广告。

27、“门前三包”是指包门前卫生、包门前文明、包门前秩序。

28、城市管理部门应当按照方便居民、优化环境的原则，明确规定生活垃圾倾倒的时间,地点,方式。

29、《成都市市容和环境卫生管理条例》第16条 市容和环境卫生责任人应当履行下列义务：保持市容整洁，无乱设摊、乱搭建、乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱吊挂、乱堆放等行为；保持环境卫生整洁，做到无暴露垃圾、粪便、污水，无污迹、渣土；按责任分工定时清扫、保洁，实现垃圾日产日清，防止蚊蝇滋生；按规定设置环境卫生设施，并保持整洁、完好;市容和环境卫生管理责任书约定的其他义务内容。

30、接到市民情绪过激或重复反映同一问题的情况，应善于运用引导语、使用文明用语、态度要温和，不与来话人发生语言冲突。

31、与投诉人沟通时，要使用下列文明用语：您好,对不起,不用谢,没关系。

32、市长公开电话承办单位签收工单后，应及时联系来电来信群众核实情况，按规定时限、要求办理。

33、在办理市长公开电话时，应首先进入系统，点击左边“市长电话工单处理”，选择区级未签收一栏，右边会出现未签收工单信息，点击“处理”按钮，打开工单。

34、接到市民反映因井盖缺失而导致其摔倒应建议市民拨打110报警、记录市民电话及缺失井盖具体位置、将该情况上报相关职能部门。

35、承办单位因推诿扯皮,久拖不决, 弄虚作假, 信息泄露

等影响工作落实，造成严重后果或不良社会影响的，按照有关规定追究相关单位和人员责任。

36、《成都市户外广告和招牌设置管理条例》第3条：本条例所称户外广告设置，是指利用下列载体，以文字、电子显示装置、实物实体造型等表达方式向户外公共空间发布广告的行为。

37、根据《成都市养犬管理条例》相关规定，下面违规行为属于城管管辖范围的是：敞放犬只，违法携带犬只进入禁止携带犬只的区域、对犬只粪便未即时清除、养犬人为对犬只拴养或者圈养，妥善管理犬只。

38、夜班工作人员在接班后应将所有充电设备进行充电，以防停电时设备无法使用。停电时正确的处理方式是：拨打物管电话询问停电原因、电话报备上级部门、上报代班领导、做好记录。

39、当值人员受理井盖类等部件案件后，首先查看《青羊区区管道路明细表》，鉴别井盖或其他部件是不是区管问题，通知中队做好警示标志、区管类案件电话告知区市政维护中心；非区管类案件电话转至市级部门（如市道桥、市路桥、市排水等）、区管类案件填写“青羊区城市管理服务热线案件办理单”传真至市政科。

40、填写值班记录表的要求：受理群众举报后，及时通过电台、电话的形式进行派遣并做好案情描述：包括时间、案件来源、举报人信息、具体情况；处理经过；职能部门是否回复，如回复回访举报人；未回复填写派遣单；填写派遣单后将案件号写在值班记录本上。

41、在办理市长公开电话系统案件时，可以执行的操作有批转至下一步（回复）、回退。

42、接听电话、区、市级电台用语要规范，语气亲切和蔼，不得使用粗话、脏话及不文明、不规范的口语。

43、对工作任务的不同意见可通过正常途径反映，但必须坚决执行，严禁消极怠工。

44、工作时间保持仪容严整、仪表整洁、精神振作、坐姿端正。

45、工作时间不得做与工作无关的事，阅读与工作无关的书刊杂志。不得利用热线电话拨打、接听私人电话。

46、《成都市城市道路照明设施管理办法》属于城市管理类的法律法规。

47、在办理市长公开电话系统案件时，区县已办理完毕的案子可以对回复内容进行修改。

48、在办理市长公开电话系统案件时，未签收的工单必须签收后才能进行回复。

49、城市管理部门应当根据本地区市容和环境卫生事业发展规划和环境卫生设施设置标准，编制垃圾转运站、垃圾(粪便)处理场(厂)、公共厕所、机动车清洗场(站)等环境卫生设施的建设计划，并组织实施。

50、受理市民对城市建设和管理工作的投诉、咨询和建议，并报相关部门和有关人员进行处理，确保来电及时得到处置。

51、严格执行举报信息、来电处理等业务流程：将市民举报问题、市局交办、区委交办等案件及时派遣至相关部门，群众举报案件职能部门回复处理情况后及时回访举报人，市局交办、区委交办等职能部门回复处理情况后及时回复交办部门。

52、群众举报中的重大突发事件、重复投诉和重要建议要及时向值班室分管领导报告。

53、坚守工作岗位，认真执行上级下达的各项任务，做好上传下达，服从领导的指挥调度，不擅离职守。

54、《成都市餐厨垃圾管理办法》规定的执法主体不仅仅是城管部门，还包括食品药品监督管理、质监、商务、农业等部门。

55、青羊区辖区有12个街道：西御河街道、草市街街道、少城街道、府南街道、光华街道、草堂街道、金沙街道、黄田坝街道、苏坡街道、文家街道、康河街道、蔡桥街道。

56、严禁推诿、刁难、拒绝受理市民电话，严禁工作中与来电市民发生争执，不准在来电市民尚未挂机前抢先挂机。

57、因私事需调班，须向值班室组长协调落实，协调好后方可调换。

58、不准将易燃易爆、剧毒、危险物品带入办公区，做好防火、防盗、防爆等工作。

59、对上级或群众要求回复的案件，原则上采取首问责任制，在第一时间内回访投诉人。匿名举报的案件，不予回访。

60、当值人员受理案件后，对于能及时予以处理和回复的案件应及时通过电台、电话的形式进行派遣，对于需要协调处理或职能部门未回复的案件应填写“青羊区城市管理服务热线案件办理单”进行传真件的派遣。

61、已经死亡的树木未经批准不可砍伐。

62、成都市市长公开电话市长信箱管理系统内关于案件处置的子系统有：网络理政信箱受理、市长电话工单处理、信件工单处理、手机短信工单处理。

63、城市管理网络理政考核对响应速度的要求工作日9:00至17:00来件签收时限为2个小时，17:00至次日9:00不计入签收时限；周末及节假日来件签收时限为24小时。紧急件按紧急件的时限要求执行。因现场核查或部门协调超过签收时限的案件不超过总案件数的15%。超过签收时间的，每件扣0.01。