



团 体 标 准

T/CSSG 001.3-2020
T/CA 007.3-2020

市域网格化治理标准体系建设指南 第 3 部分：标准体系

Construction guidelines for the city grid governance standard system

Part 3: Standard system

2020 - 09 - 15 发布

2020 - 09 - 15 实施

中国社会治理研究会
中国通信工业协会

发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 标准体系的总体结构与要求	1
3.1 总则	1
3.2 总体结构	1
3.3 总体要求	2
3.4 标准体系展开结构	2
4 通用基础标准分体系	2
4.1 标准化工作导则、指南	2
4.2 术语和缩略语标准	3
4.3 符号与标志标准	3
5 网格化服务提供标准分体系	3
5.1 服务规范子体系	3
5.2 服务提供规程子体系	3
5.3 服务过程控制规范子体系	4
5.4 服务运行管理子体系	4
5.4.1 信息采集管理	4
5.4.2 网格巡查管理	4
5.4.3 联动处置管理	4
5.4.4 自查整改管理	5
5.4.5 经费保障管理	5
5.4.6 运行流程管理	5
6 网格化服务管理标准分体系	5
6.1 组织架构管理标准子体系	5
6.1.1 网格划分管理	5
6.1.2 组织管理建设	5
6.1.3 组织指挥体系建设	6
6.1.4 组织职责分工管理	6
6.2 党群与文化建设标准子体系	6
6.2.1 党群建设	6
6.2.2 队伍建设	6
6.2.3 文化建设	7
6.3 人力资源管理标准子体系	7

T/CSSG 001.3-2020

T/CA 007.3-2020

6.3.1	工作人员基本要求	7
6.3.2	工作人员调配程序	7
6.3.3	工作人员日常管理	7
6.4	设施设备管理标准子体系	7
6.4.1	服务场所建设	7
6.4.2	服务设施管理	7
6.4.3	服务设备管理	7
6.5	网格化治理运行管理平台标准子体系	7
6.5.1	平台要求	7
6.5.2	数据库要求	8
6.5.3	数据共享和数据交换接口要求	8
6.5.4	智能化建设要求	8
6.5.5	平台基础环境要求	9
6.5.6	平台建设验收要求	9
6.5.7	平台运行与维护要求	9
6.5.8	信息安全管理	9
6.5.9	机制体制保障	10
6.6	能源与环境卫生管理标准子体系	10
6.7	安全与应急管理标准子体系	10
6.8	监督与考评管理标准子体系	10
6.8.1	特殊案件督查督办	10
6.8.2	监督检查	10
6.8.3	工作人员考评	10
6.8.4	社会监督	11
6.8.5	互联网+监管	11
6.9	评价与改进标准子体系	11
6.9.1	满意度测评	11
6.9.2	持续改进管理	11
7	岗位工作标准分体系	11
7.1	服务管理部门岗位工作标准	11
7.2	服务提供部门岗位工作标准	12
附录 A (资料性附录)	市域网格化治理标准体系结构图	1
附录 B (资料性附录)	典型的市域网格化治理运行流程图	2
附录 C (资料性附录)	典型的市域网格化治理组织体系结构图	3

前 言

T/CSSG 001-2020和T/CA 007-2020《市域网格化治理标准体系建设指南》目前包括五个部分：

- 第1部分：术语和定义
- 第2部分：基本要求
- 第3部分：标准体系
- 第4部分：标准编写
- 第5部分：体系评价

本部分为T/CSSG 001-2020和T/CA 007-2020的第3部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国社会治理研究会、中国通信工业协会提出并归口。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准主要起草单位：中国社会治理研究会、中国通信工业协会、北京市东城区网格化服务管理中心、中共深圳市委政法委员会、中共武汉市委政法委员会武汉市社会服务与管理网格化指挥中心、宜昌市社区网格管理监管中心、赣州市章贡区智慧章贡建设办公室、北京数字政通科技股份有限公司、北京国研数通软件技术有限公司、科睿特软件集团股份有限公司、北京旋极伏羲科技有限公司、北京大学时空大数据协同创新中心、国家遥感应用工程技术研究中心、北京数字理政教育科技发展中心、中国通信工业协会大数据应用专业委员会。

本标准参与起草单位：北京正河山标准化咨询事务所(有限合伙)、西安融军通用标准化研究院有限责任公司、北京麦斯达夫科技有限公司、华中科技大学公共管理学院、深圳市坪山区政务服务数据管理局、株洲市城市管理监督指挥中心、中共醴陵市委政法委员会醴陵市网格化管理服务中心、阜宁县智慧阜宁建设领导小组办公室、吉林省长春市二道区政务服务和数字化建设管理局、大连市沙河口区大数据服务中心、北京市房山区城市管理委员会、中电科新型智慧城市研究院有限公司、武大吉奥信息技术有限公司、杭州天阙科技有限公司、方正国际软件（北京）有限公司、正元地理信息集团股份有限公司、北京艾颖利德科技发展有限公司、长威信息科技发展股份有限公司、武汉中智吉云科技有限公司、北京中遥地网信息技术有限公司、云南香农信息技术有限公司、北京般若之光智联科技有限公司、北京嘀嘀无限科技发展有限公司、贝壳找房（北京）科技有限公司、软通智慧科技有限公司、高新兴科技集团股份有限公司、华中科技大学公共管理学院、山西省信息产业技术研究院有限公司、冠林电子有限公司、北京博图纵横科技有限责任公司、北京同方软件有限公司、北京博银网格数据科技有限公司、河南中天亿科电子科技有限公司、广州都市圈网络科技有限公司、四川北斗时空大数据有限公司、浙江万事通科技有限公司、深圳市赛为智能股份有限公司、广州海格星航信息科技有限公司、合图络书大数据科技（湖北）有限公司、北京慧正通软科技有限公司、北京国脉互联信息顾问有限公司。

本标准主要起草人：高建武、程承旗、池天河、徐晓林、乔智、卢新根、吴祥、王俊、周成钢、胡军、王洪深、胡晓阳、邱小童、秦劲松、何立军、李霞、林慧淼、吴祥、张英晖、郑喜景、赵葵春、徐磊、王强、霍刘峰、钱双、张晓军、李春玲、廖列法、张玺、王飞、王大成、李波、葛天任、韩志明、郭远洋。

本标准参与起草人：郑巧英、常丽艳、阳建新、郑波、周微茹、陈涛、贺建岳、殷日新、刘斌、翟瑞光、何铭华、肖骥、王国良、赵苏生、乐以长、潘良波、梁林祥、林韶军、余泽、张会娟、李维红、童峻、段泽川、刘豹、曹硕、胡加艳、王海生、郭银波、李大成、张磊、陈涛、王文逾、叶绍春、阮勇、

T/CSSG 001.3-2020

T/CA 007.3-2020

刘婷婷、漆志红、李航、黄鸿、肖建伟、王士通、林必毅、高山、魏伟、焦亚军、王峰、李薇薇、朱旭、马伟、吴小平、陈征宇、洪章阳、戴文艳、程保喜、赵秋、黄炳裕、乔鹏、马兵胜、黄河、吴伟武、莫家勤、聂延磊、胡帅、江晖、纪巧云、翁菲、杨棋升、杨冰之、杜瑞峰。

本标准由中国社会治理研究会标准化工作委员会、中国通信工业协会标准委员会、中国通信工业协会大数据应用专业委员会负责解释。

引 言

随着国家治理现代化的不断深化和服务型政府建设的不断深入,全国各地普遍建立了网格化治理体系,集中为自然人、法人和其他组织提供服务。网格化治理体系的建立对优化基层公共服务和管理,加强基层治理“自治、法治、德治”融合,深化平安建设和法治建设,推进基层治理体系和治理能力现代化起到了积极作用,提升了人民群众的获得感,赢得了广大群众、企业和社会各界的广泛认可。

为加快推进“体系化管理、标准化运行、信息化支撑、社会化参与、综合化治理”的现代化治理体系和运行模式,《市域网格化治理标准体系建设指南》为网格化治理组织的建设、管理、运行工作提供针对性强、适用性强、系统性、可操作、易执行的科学管理模式,为建设人民满意的服务型政府提供有力的支撑和保障。

市域网格化治理标准体系建设指南

第3部分：标准体系

1 范围

T/CSSG 001-2020和T/CA 007-2020的本部分规定了省辖市、县（市、区）、乡（镇、街道）及村（社区/居）网格化治理组织标准体系建设的通用基础、网格化服务提供、网格化服务管理、岗位工作四个标准分体系的构成与要求。

本标准适用于市域网格化治理组织的标准体系建设。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

GB/T 24421 （所有部分）服务业组织标准化工作指南

GB/T 15497—2017 企业标准体系 产品实现

GB/T 31000—2015 社会治安综合治理基础数据规范

GB/T 33200—2016 社会治安综合治理 综治中心建设与管理规范

GB/T 34300—2017 城乡社区网格化服务管理规范

T/CSSG 001-2020和T/CA 007-2020 （所有部分）市域网格化治理标准体系建设指南

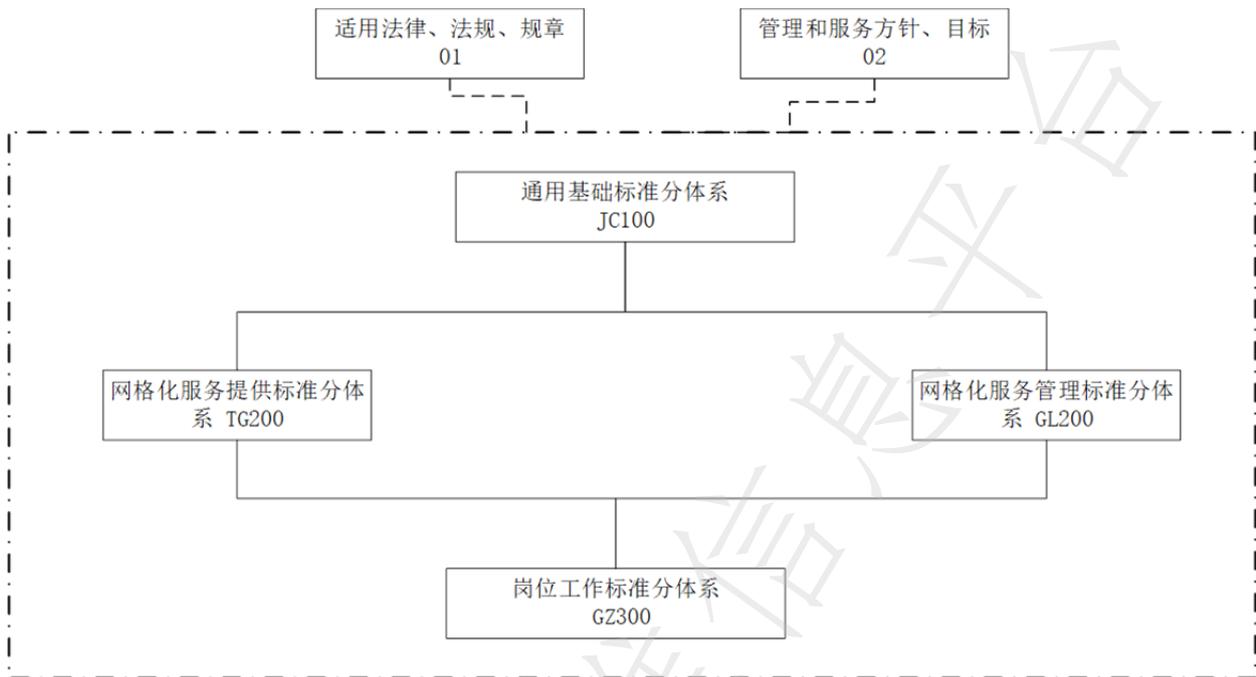
3 标准体系的总体结构与要求

3.1 总则

本部分对标准体系应规范的基本内容提出指导性的要点。网格化治理组织应结合实际，编制标准体系表，明确体系的所有构成标准，确定各标准应规范的内容范围。

3.2 总体结构

市域网格化治理标准体系总体结构由通用基础标准体系、网格化服务提供标准分体系、网格化服务管理标准分体系、岗位工作标准分体系组成，如图1所示。



注1: - - - - - 指导关系线 - - - - - 标准体系范围 ———— 直接作用关系线
注2: JC100表示基础标准在第一层级, TG200表示提供标准在第二层级, GL200表示管理标准在第二层级, GZ300表示岗位工作标准在第三层级。

图1 标准体系结构图

3.3 总体要求

T/CSSG 001.2-2020和T/CA 007.2-2020内容适用于本部分。

3.4 标准体系展开结构

- 3.4.1 网格化治理组织应编制标准体系展开结构图作为标准编制的依据。
- 3.4.2 应根据实际情况以及网格化治理组织的发展, 标准体系中的标准门类和具体标准可以增加, 也可以减少。
- 3.4.3 市域网格化治理组织标准体系展开结构见附录 A。

4 通用基础标准分体系

4.1 标准化工作导则、指南

- 4.1.1 指导网格化治理标准化建设、标准体系结构、标准编写、体系评价等相关国家标准、行业标准、地方标准、团体标准。
- 4.1.2 网格化治理组织制定的内部通用基础标准, 包括但不限于:
 - 标准明细表;
 - 标准编写规定;
 - 标准编号规定。

4.2 术语和缩略语标准

4.2.1 适用于网格化治理组织的术语和缩略语相关的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准。

4.2.2 网格化治理组织制定的用于组织内部和服务对象沟通的概念定义和术语含义标准，内容可包括中文名称、英文名称、术语定义。

4.2.3 网格化治理组织应将组织内部和服务对象中常用的较长词句缩短省略成较短的词语，并对照关系制成缩略语标准。

4.3 符号与标志标准

对机构涉及安全、卫生、环保及服务引导、自身品牌形象等符号与标志的样式、颜色、字体、结构、含义以及应用范围等制定规范。

5 网格化服务提供标准分体系

5.1 服务规范子体系

应从服务提供结果应满足的特性要求，包括功能性、规范性、时效性、文明性、方便性、舒适性、经济性、安全性等方面进行规范并制定标准。包括但不限于：工作人员服务规范、服务制度规范。

5.1.1 工作人员服务规范

应制定工作人员的基本素质要求，包括仪容仪表、行为举止、礼貌用语等规范。

5.1.2 服务制度规范

5.1.2.1 应结合服务的特点制定制度要求，包括但不限于：岗位责任、首问负责、约谈问责、一次性告知、工作时限、办事公开、排名公开、否定报备、服务承诺、同岗替代、责任追究等规范。

5.1.2.2 应依据相关法律、法规、规章的规定，对网格化治理过程中遇到的阻挠行为制定相关的处置规范。

5.2 服务提供规程子体系

5.2.1 服务通用规程

应从接受咨询、信息采集、案件立案、任务派遣、任务处置、结果反馈、核查结案、综合评价、监督检查、资料归档等方面，对网格内服务通用流程的必要环节按照先后顺序建立标准。

5.2.2 网格内事项服务规程

应对具体的服务事项的办理方法、程序和要求建立标准，包括但不限于：

- a) 单一部门工作程序；
- b) 多职能部门联动处置工作程序；
- c) 为民服务工作程序；
- d) 自治服务事项工作程序；
- e) 跨网格事项服务工作程序；
- f) 重大、专项、领导交办工作程序；
- g) 应急事项服务工作程序。

5.2.3 在线服务规程

应对在线服务运行全过程规定要求，包括但不限于：网上服务项目、网上（包括自助）服务系统等方面规定要求。

T/GSSG 001.3-2020

T/CA 007.3-2020

5.3 服务过程控制规范子体系

5.3.1 网格内服务事项准入规范

5.3.1.1 应对网格内服务的事项制定工作标准。

5.3.1.2 应根据条 5.3.1.1 规定网格服务事项准入制度，并制定事项清单。

5.3.2 业务协同部门对网格授权规范

为确保条块业务协同部门的准入事项在网格化治理组织的服务事项授权到位，应对包括但不限于以下几个方面做出规定：

- a) 设立综合协调部门时，应规定集中管理机构、一个服务窗口对外、统一授权、现场办理等方面的要求；
- b) 不设立综合协调部门时，应规定网格工作人员委派、授权、办理业务范围等方面的要求；
- c) 应规定条块业务协同部门信息系统接入网格化治理运行管理平台的要求；
- d) 应规定条块业务协同部门定期对网格化治理运行管理平台汇聚的各类数据进行更新维护的要求。

5.3.3 服务办理机制规范

应从服务事项办理的整个过程规定要求，包括但不限于：

- a) 对即办事项、承诺事项、联动处置事项、上报事项、退回事项、不予受理事项、补办事项、特办事项等服务类型规定要求；
- b) 从收费项目、收费标准、办结时限等方面规定要求；
- c) 对网格巡查、联动处置、自治处置等机制规定要求。

5.3.4 服务方式规范

应从服务方式的创新、优化、完善等方面规定要求，可包括但不限于：接诉即办、未诉先办、主动上门、非现场服务、业务代办、绿色通道、信息查询、法律咨询等。

5.4 服务运行管理子体系

5.4.1 信息采集管理

5.4.1.1 应为每一个网格配备专兼职网格信息员。

5.4.1.2 应建立网格化治理信息系统和“人、地、事、物、情、组织”数据库。

5.4.1.3 应对网格服务提供人员动态更新服务对象的信息制定规范。

5.4.2 网格巡查管理

5.4.2.1 应对责任区域巡查内容、时间、频次、方式等工作职能制定标准。

5.4.2.2 应对责任区域巡查重点如民生保障、社会化服务、城市管理、安全生产、综治维稳、党建工作等工作职责制定标准。

5.4.2.3 应对视频人工巡查的发现、受理登记、分办协调、督办推进、结案复核、评价制定相关的标准。

5.4.2.4 应对视频智能巡查的自动发现、智能受理登记、分办协调、督办推进、智能巡查、结案复核、评价制定相关的标准。

5.4.3 联动处置管理

5.4.3.1 应及时解决网格内的管理问题，满足服务对象的需求。

- 5.4.3.2 应对多个专业部门、条块部门的管理问题等联动处置制定相关标准。
- 5.4.3.3 应对一时难以解决的群众诉求、管理问题等制定相关处理标准。
- 5.4.3.4 应对社区工作者、社会工作者、社会力量参加联动处置、自治的管理制定相关标准。
- 5.4.4 自查整改管理
 - 5.4.4.1 应对网格责任人定期走访调查、收集意见、解决网格问题制定相关的标准。
 - 5.4.4.2 应对网格定期开展自查自纠，持续改进网格工作制定相关的标准。
- 5.4.5 经费保障管理
 - 5.4.5.1 应对网格运行所需设备投入、网格管理工作经费等制定资金保障标准。
 - 5.4.5.2 应对业务联动处置部门因承担网格化治理相关工作所需要的经费制定资金保障标准。
- 5.4.6 运行流程管理
 - 5.4.6.1 应将每个事项的工作流程纳入“信息收集—案件建立—任务派遣—联动处置—结果反馈—核查结案—综合评价”七步闭环结构：
 - 信息收集。网格员随时排查网格区域各类信息，并按照程序上报网格化治理组织。
 - 案件建立。网格化治理组织接收网格上报的问题和各类信息，根据部件、事件预案进行立案。
 - 任务派遣。网格化治理组织将立案的案卷进行分解，确定责任单位，并派遣至相关责任单位处置。
 - 联动处置。相关责任单位按照网格化治理组织的指令，按规定组织管理力量到现场进行处置。
 - 结果反馈。各相关责任单位对问题处理完毕后，及时将处理结果反馈给网格化治理组织。
 - 核查结案。网格化治理组织通知网格，到现场核查问题处置情况，网格将信息反馈至网格化治理组织，若上报的核查信息与问题处置标准一致，指挥中心进行结案处理；若未达到处置标准，由指挥中心立案督办。督办未果转交网格化治理工作协调小组，追究有关人员的责任。
 - 综合评价。网格化治理组织定期发布问题处置情况和各责任单位的综合评分，接受社会监督。
 - 5.4.6.2 应对巡查、立案、派遣、处置、核查、结案、督办等信息录入网格化治理运行管理信息系统数据库制定规范。
 - 5.4.6.3 可根据网格化治理组织实际需要，合理调整闭环流程。
 - 5.4.6.4 典型的市域网格化治理运行业务流程见附录 B。

6 网格化服务管理标准分体系

6.1 组织架构管理标准子体系

6.1.1 网格划分管理

- 6.1.1.1 应按 T/CSSG 001.1-2020 和 T/CA 007.1-2020 条 5.1、条 5.2 的要求划分基础网格。
- 6.1.1.2 宜按 T/CSSG 001.1-2020 和 T/CA 007.1-2020 条 5.3 的要求划分多级网格。
- 6.1.1.3 应对党群网格、环保网格、城管网格等部分业务的工作网格与基础网格对接制定标准。

6.1.2 组织管理层级建设

- 6.1.2.1 应结合 T/CSSG 001.1-2020 和 T/CA 007.1-2020 章 7 划分管理层级。

T/CSSG 001.3-2020

T/CA 007.3-2020

6.1.2.2 宜按“管理重心、力量向街镇沉、向居民区下沉”的原则建立“市级监管——两级平台（区-街镇）——三级管理（区-街镇-街区工作站）——四级服务（区-街镇-街区工作站-居民区）”的管理体系，包括以下六个层级：

- 市级网格化治理城市运行监管中心。
- 区（县）级网格化治理城市运行指挥调度中心。
- 街镇、街区、重要区域、功能区域网格化治理城市运行指挥调度分中心。
- 村（社区/居）城市运行工作站。
- 分中心或工作站内设的业务部门。
- 网格监督员。

6.1.2.3 应结合市域基础网格的划分实际，按 6.1.2.2 条适度减少管理层级。

6.1.2.4 典型的市域网格化治理组织体系架构见附录 C。

6.1.3 组织指挥体系建设

6.1.3.1 应强化党建引领，将党支部或党小组建设在网格上。

6.1.3.2 应分层分类建立日常指挥体系，包括：联席指挥机制、综合研判机制、联动处置机制、绩效评定机制等。

6.1.3.3 应对应急状态下的指挥体系、运行支持制定相关的规范。

6.1.3.4 应结合网格实际成立网格化治理工作协调小组，并成立由各级网格党政领导和各级业务部门负责人为成员的网格化治理工作领导小组。

6.1.3.5 应结合业务协同部门、专业部门服务与管理需求，建立联席联动工作制度。

6.1.3.6 网格化治理工作协调小组、网格化治理运行管理指挥调度中心应由党政牵头，组织、纪检、政法、信息化等涉及 T/CSSG 001.1-2020 和 T/CA 007.1-2020 条 3.8 的业务部门参与。

6.1.4 组织职责分工管理

6.1.4.1 应按条 6.1.2.2 要求，对各管理层级的职责建立规范。

6.1.4.2 应对市级城市运行监管中心、监管平台的组织职能制定规范，可包括网格化治理体系规划、信息平台规划、统一地理信息平台等。

6.1.4.3 应对区（县）级网格化治理组织的组织职能制定规范，可包括统筹规范、机制建设、统一指挥以及综合协调、运行管理、督查督办、应急指挥、基层指导、技术保障、大数据分析等。

6.1.4.4 应对街镇、街区、重要区域、功能区域网格化治理运行管理指挥调度分中心的组织职能制定规范，可包括平台运行管理、指挥调度管理、监督考评管理、队伍管理、应急事务管理等。

6.1.4.5 应对村（社区/居）网格化治理运行管理工作站的组织职能制定规范，可包括主动巡查、快速及时处置、案件接收、问题上报等。

6.2 党群与文化建设标准子体系

6.2.1 党群建设

应对网格党组织的思想建设、组织建设、作风建设、反腐倡廉建设、制度建设，以及网格内的党组织工、青、妇等团组织工作的领导和群团组织在网格党组织的统一领导下的工作等方面规定要求。

6.2.2 队伍建设

应对网格管理人员及专兼职网格员的思想、能力建设、领导班子建设、干部选拔管理、激励和约束机制等方面规定要求。

6.2.3 文化建设

应对专门机构、规划计划、建设活动、工作环境等方面规定精神文明建设要求，以及对业务竞赛、体育、文化休闲等各业活动作出规定要求。

6.3 人力资源管理标准子体系

6.3.1 工作人员基本要求

应对岗位工作人员规定建立标准，如人员身份、人事关系、工作安排等。

6.3.2 工作人员调配程序

应对岗位工作人员的选派、调配、推荐和登记备案等程序，以及定期轮换制度、退回制度等制定标准。

6.3.3 工作人员日常管理

应从岗位工作人员的学习培训、双重管理、薪酬管理、考勤管理等方面制定标准。

6.4 设施设备管理标准子体系

6.4.1 服务场所建设

应从服务场所的选址、名称、标识、面积、功能结构等方面制定标准。

6.4.2 服务设施管理

应对环境卫生设施、便民服务设施、安全防护设施、停车场等相关设施的建设、管理、维护等制定标准。

6.4.3 服务设备管理

应对设备的购置、安装调试、维护保养、报废处理、备品备件等管理制定标准。

6.5 网格化治理运行管理平台标准子体系

6.5.1 平台要求

6.5.1.1 一般要求：

- 1) 应按“统一规划、统一管理、统一标识、资源共享”的原则建设一体化的网格化运行管理平台。
- 2) 平台应在独立的监督制度、规范的处置制度和量化的长效考核制度等基础上运行。
- 3) 市级平台以下，宜按“两级平台，三级管理，四级服务”的原则建设区（县）级平台、街（乡/镇）级平台。
- 4) 除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。
- 5) 典型的平台运行结构见附录 C。

6.5.1.2 平台指挥体系要求：

T/CSSG 001.3-2020

T/CA 007.3-2020

- 1) 应按 6.1.3 条要求, 分层分类建立平台日常指挥、联席指挥、综合研判、联动处置、绩效评定等体系。
- 2) 应按 6.1.3 条要求, 制定应急状态下的多级平台指挥体系。

6.5.1.3 平台功能要求

6.5.1.3.1 市级平台功能应符合以下规定:

- 1) 市级平台应包括业务指导、监督检查、指挥调度、决策支持、综合评价和数据采集、数据交换、数据汇聚、数据整理等系统;
- 2) 平台接入全市统一的市民服务热线;
- 3) 宜按照本标准要求建立市、区(市、县)一体化平台, 并根据实际需求拓展功能。

6.5.1.3.2 区(县)级平台功能应符合以下规定:

- 1) 区(县)级平台包括业务指导、监督检查、指挥调度、综合评价、决策支持、行业应用、公众服务和数据汇聚、数据交换、应用维护等系统;
- 2) 平台接入全区(县)统一的微信服务号、小程序、APP 等;
- 3) 业务指导系统共用市级平台的业务指导系统。

6.5.1.3.3 街(乡/镇)级平台功能应符合以下规定:

- 1) 街(乡/镇)级平台应包括业务指导、监督检查、指挥调度、综合评价、决策支持、行业应用、公众服务、应用维护等系统;
- 2) 业务指导系统应共用区(县)级平台的业务指导系统。

6.5.2 数据库要求

6.5.2.1 市级城市运行数据库

市级城市运行数据库应符合以下规定:

- 1) 市级城市运行数据库应包括网格化治理相关基础数据库、事部件监管数据库、应用主题数据库、公众诉求和网络舆情等数据库;
- 2) 可根据城市实际需要拓展数据库建设内容。

6.5.2.2 区(县)城市运行数据库

区(县)城市运行数据库应符合以下规定:

- 1) 区(县)城市运行数据库应包括网格化治理基础数据库、事部件监管数据库、应用主题数据库、公众诉求和网络舆情等数据库;
- 2) 可根据城市实际需求拓展数据库建设内容。

6.5.2.3 街(乡/镇)城市运行数据库

街(乡/镇)城市运行数据库按区(县)的规定建设。

6.5.3 数据共享和数据交换接口要求

6.5.3.1 应规定数据共享和交换接口的数据传输的内容。

6.5.3.2 市级平台、区(县)级平台、街(乡/镇)级平台之间应实现双向数据共享和交换。

6.5.3.3 应制定平台接口调用流程、接口安全验证等标准。

6.5.4 智能化建设要求

6.5.4.1 业务流程再造要求:

- 1) 应坚持“系统治理、依法治理、综合治理、源头治理”思路，综合运用“法治化、社会化、智能化、标准化”的手段，建设“全覆盖、全过程、全天候”发展模式的智能化城市运行体系；
- 2) 应优化业务流转办理流程，对业务数据字段进行标准化、字典化梳理，建设业务服务的自动智能化派发系统；
- 3) 应结合条 5.4.6.1，对业务事项闭环处置的工作要求和标准进行流程再造，并通过信息化手段进行智能辅助，实现全过程节点的过程管理、智能提醒。

6.5.4.2 物联智联系统要求：

- 1) 应对物联感知系统、传感器铺设和后台管理系统的建设及平台接入制定标准；
- 2) 应对预警问题的快速处置和督查督办智能化系统建设制定标准；
- 3) 应对视频巡查、人脸识别、事部件智能关联等智能应用建设制定标准。

6.5.4.3 相关信息系统和应用接入、集成要求：

- 1) 应对城市建设、公共管理、公共安全、党建管理、公共服务、社会协同等各类网格进行“多网合一”，拓宽主动发现、被动发现渠道，增加自动发现渠道；
- 2) 应规定平台接入各部门、区县、街镇、既有的相关信息系统、应用场景和相关基础数据、业务数据的规定。

6.5.4.4 主题数据库建设和应用：

- 1) 建设城市运行主题数据库。应建立网格化治理组织数据与政务服务数据的联通和共享系统，并加大对社会、商业公共数据的采集、共享；
- 2) 建设大数据应用分析系统。应结合网格化治理组织数据、政务数据，对城市运行主题数据库进行数据治理，建设城市运行各类数据的应用分析系统。

6.5.4.5 智能化信息系统要求：

- 1) 应坚持网格化治理运行管理“一张底图、一张网格”的建设要求；
- 2) 应充分运用 5G、物联网、大数据、云计算、地理信息、北斗、人工智能、区块链、视频融合等信息技术手段；
- 3) 建设智能化应用系统。可包括智能化响应终端、智能化线索分析与自动立项系统、智能化受理系统、智能化研判与处罚文书辅助生成系统、自动派发单系统、应急决策与支持系统、智能化分析预警系统、智能化绩效考核系统等。

6.5.5 平台基础环境要求

平台基础环境要求，包括运行环境、安全环境等标准。

6.5.6 平台建设验收要求

平台建设与验收要求，包括平台建设、平台验收等标准。

6.5.7 平台运行与维护要求

平台运行与维护要求，包括日常管理、软件和数据管理、应急预案等规范。

6.5.8 信息安全管理

包括但不限于：

- 1) 数据安全类：应包括数据分级分类、数据脱敏等标准；

T/CSSG 001.3-2020

T/CA 007.3-2020

- 2) 系统安全类：应包括系统的安全等级保护、安全参考架构等标准；
- 3) 管理安全类：应包括安全管理体系要求、安全管理实用规则等标准。

6.5.9 机制体制保障

应从组织领导保障、运行队伍保障、专业力量支撑等方面制定相应的保障措施。

6.6 能源与环境卫生管理标准子体系

应对能源使用和工作环境管理制定标准，可包括但不限于：

- a) 用能和节能管理标准，包括水、电、油、气等使用管理标准；
- b) 环境管理标准，包括温度、湿度、光线、空气质量、绿化美化等；
- c) 卫生管理标准，包括场所卫生、用品卫生、饮水卫生、洗手间卫生等；
- d) 职业健康标准，包括电磁辐射、健康检查等。

6.7 安全与应急管理标准子体系

应对组织安全防范与应急措施制定标准，可包括但不限于：安全教育、安全检查、安全保卫、消防安全、突发性事件应急管理等。

6.8 监督与考评管理标准子体系

6.8.1 特殊案件督查督办

- 6.8.1.1 应对特殊案件的办理过程和办理结果的督查督办制定规范。
- 6.8.1.2 应对重大事项、领导交办、批示事项、专题事项的办理、落实情况的督查督办制定规范。
- 6.8.1.3 应对责任单位办理案件工作的监察制定规范。

6.8.2 监督检查

- 6.8.2.1 网格化治理的服务管理应接受党代表、人大代表、政协委员、市民代表及社会团体的监督。
- 6.8.2.2 应视情委托社会评估机构，对网格化治理的服务管理工作开展第三方评估。
- 6.8.2.3 应依托网格化治理运行管理中心，对网格内的工作进行指标化和数据化管理，开展统一评价、统一工作考核、统一专项考核等。
- 6.8.2.4 应从结案率、及时结案率、案件质量规范、先发现率等指标对各业务协同部门的考评对象、要求等制定规范。
- 6.8.2.5 应从受理数量、先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况、市民满足情况等指标对市民服务热线的考评方法等制定规范。
- 6.8.2.6 应从业务协同部门应急组织体系建设、应急预案的制定、应急培训的开展、应急信息的管理、应急演练的实施、隐患排查等工作内容对应急处置考评制定规范。

6.8.3 工作人员考评

6.8.3.1.1 服务管理部门人员考评

- 6.8.3.1.1.1 应对服务管理部门的决策人员、管理人员和一般人员的工作内容、要求等工作制定考评标准。

6.8.3.1.1.2 可对考核评比的机构、程序、内容、标准、结果和结果分析运用等方面制定标准，如考核结果可用于干部推荐、绩效评估等。

6.8.3.1.1.3 一般的考评程序和方法应制定专门的考评方法，特殊的考评程序和方法也可以在每个工作标准中加以规定。

6.8.3.1.1.4 服务管理部门人员包括但不限于：决策与管理、指挥调度、监督考核、信息技术等部门人员。

6.8.3.1.2 服务提供部门人员考评

6.8.3.1.2.1 应对服务提供部门人员的巡查轨迹、先行发现、发现处置等工作制定考评标准。

6.8.3.1.2.2 可对考核评比的机构、程序、内容、标准、结果和结果分析运用等方面制定标准，如考核结果可用于干部推荐、绩效评估等。

6.8.3.1.2.3 一般的考评程序和方法应制定专门的考评方法，特殊的考评程序和方法也可以在每个工作标准中加以规定。

6.8.3.1.2.4 服务提供人员包括但不限于：网格员、业务处置人员、联动处置人员、社会工作者、社区工作者、社会力量等。

6.8.4 社会监督

应按相关法律法规，对任何单位和个人对网格化治理工作的举报制定核实、处理、结果反馈等监督规范。

6.8.5 互联网+监管

应结合相关法律法规、网格化治理组织实际，制定“互联网+监管”标准。

6.9 评价与改进标准子体系

6.9.1 满意度测评

应当建立完善内部评价和外部评价标准，明确测评的主体、方式、方法、内容、实施程序等，以及测评信息处理、分析、运用等的要求，测评可采用召开会议、电子评价器、网络测评、评议信箱、问卷调查、电话回访、短信评价等方式。

6.9.2 持续改进管理

应建立预防纠错和持续改进标准，对标准体系运行、网格化服务提供、网格化服务管理等情况进行监视，对达不到预期效果的及时改进，可包括但不限于：

- a) 预防纠错，对预防措施和纠正措施的识别、原因分析、措施计划与实施、措施跟踪等明确要求；
- b) 标准体系改进，对改进的策划、步骤、方法、内容及效果评估等明确要求；
- c) 服务和管理改进，对改进的策划、步骤、方法、措施以及效果评估等明确要求。

7 岗位工作标准分体系

7.1 服务管理部门岗位工作标准

T/CSSG 001.3-2020

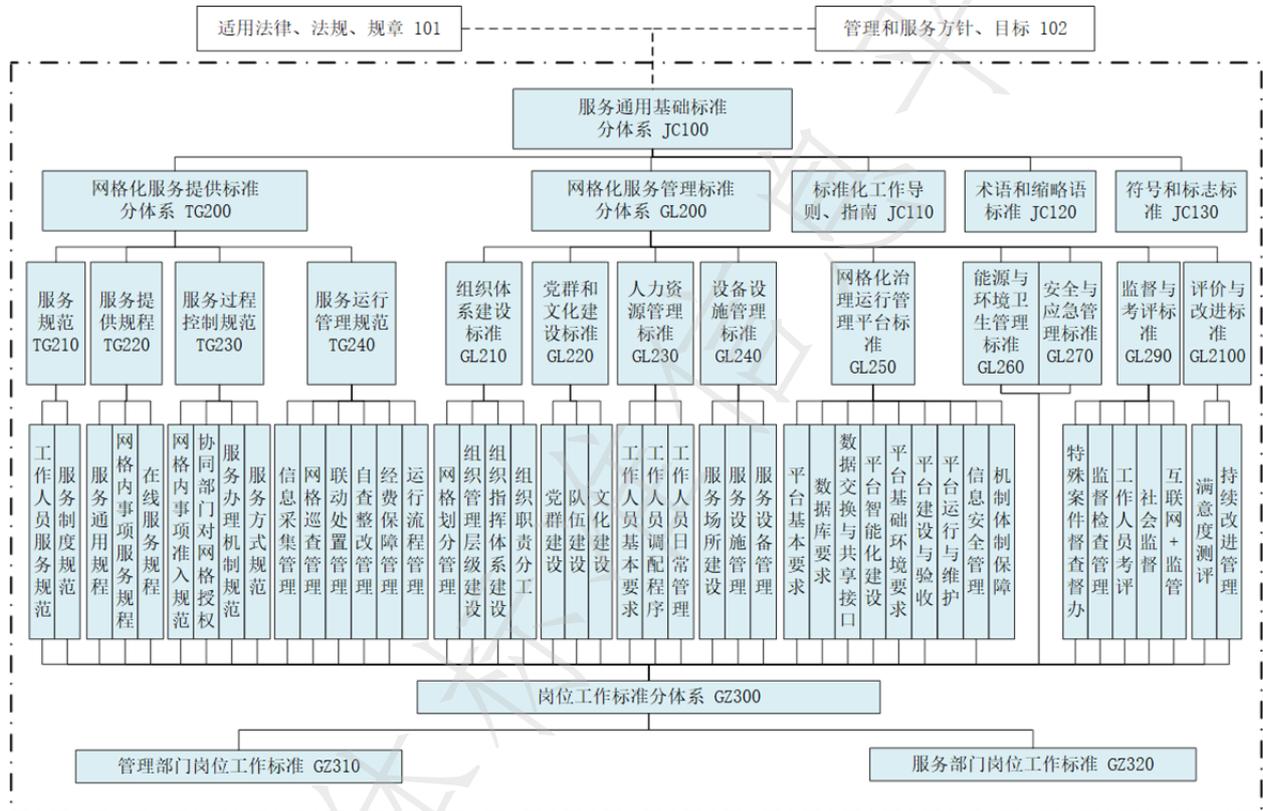
T/CA 007.3-2020

应对管理部门的决策层、管理层和一般人员岗位分别制定工作标准，明确每个岗位的职责权限、工作内容、要求及考核等，包括但不限于：决策与管理、指挥调度、监督考核、业务处置、联动处置、信息技术等部门。

7.2 服务提供部门岗位工作标准

应对服务部门人员岗位制定工作标准，明确每个岗位的职责、权限、工作内容、要求及考核等，包括但不限于：社会工作者、社区工作者、社会力量、城市管理网格员等。

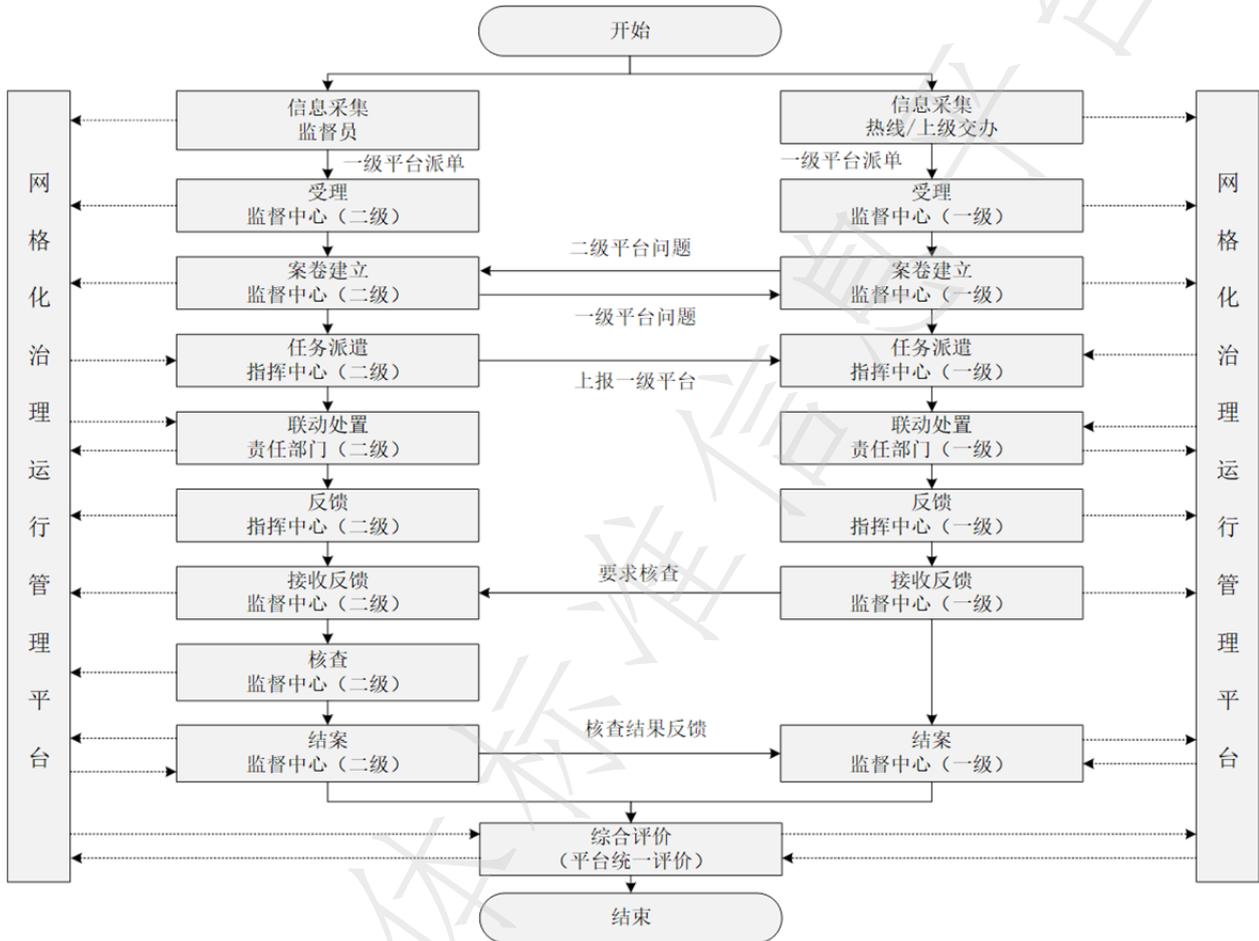
附录 A
(资料性附录)
市域网格化治理标准体系结构图



注: - - - - - 指导关系线 - - - - - 标准体系范围 ———— 直接作用关系线

附录 B
(资料性附录)

典型的市域网格化治理运行流程图



附录 C
(资料性附录)

典型的市域网格化治理组织体系结构图

