



# 团 体 标 准

T/CSSG 001.2-2020  
T/CA 007.2-2020

---

## 市域网格化治理标准体系建设指南 第2部分：基本要求

Guide for construction of grid governance standard system in city area

Part 2: Basic requirements

（征求意见稿）

（本稿完成日期：）

2020 - XX - XX 发布

2020 - XX - XX 实施

中国社会治理研究会 发布  
中国通信工业协会



## 目 次

前言 .....	IV
引言 .....	VI
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
4.1 党政领导 .....	1
4.2 全域覆盖 .....	1
4.3 服务为先 .....	1
4.4 职能整合 .....	1
4.5 规范透明 .....	1
4.6 社会共治 .....	2
4.7 科技支撑 .....	2
5 总体目标 .....	2
6 基本要求 .....	2
7 机构、人员和培训 .....	2
7.1 机构管理 .....	2
7.2 人员管理 .....	3
7.3 培训管理 .....	3
8 标准化组织的职责 .....	3
8.1 标准化管理委员会的职责 .....	3
8.2 标准化管理者代表的职责 .....	3
8.3 标准化管理办公室的职责 .....	3
8.4 相关业务部门、条块业务部门职责 .....	3
8.5 专兼职标准化工作人员的职责 .....	4
9 标准体系的要求 .....	4
9.1 建立标准体系的总要求 .....	4
9.2 标准体系的组成 .....	4
9.3 标准体系表 .....	5
9.4 标准明细表 .....	5
10 标准的制定与修订 .....	5
10.1 基本原则 .....	5
10.2 标准的制定 .....	6

T/CSSG 001.2-2020

T/CA 007.2-2020

10.3	标准的修订	6
10.4	标准的审查	6
10.5	标准的批准与发布	6
10.6	标准的编号	6
10.7	标准的复审	7
11	标准的实施	7
11.1	标准实施的基本原则	7
11.2	标准实施的程序	7
11.3	标准实施监督检查	8
11.4	标准体系的评价与改进	8
12	标准化工作的规范与计划	8
13	标准化信息资料管理	8
13.1	标准化信息资料	8
13.2	标准化信息资料的管理	9
14	报告和记录	9
	附录 A (资料性附录) 网格化治理标准委员会组织结构图	10

T/CSSG 001.2-2020  
T/CA 007.2-2020

## 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2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：

本标准参与起草单位：

本标准主要起草人：

本标准参与起草人：

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、社会治理标准化工作组负责解释。

## 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2部分：基本要求

### 1 范围

T/CSSG 001-2020和T/CA 007-2020的本部分规定了市、县（市、区）、乡（镇、街道）及村（社区/居）网格化治理组织的标准体系建设的基本要求。

本标准适用于各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/T1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写

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 术语和定义

《市域网格化治理标准体系建设指南 第1部分：术语和定义》确定的术语和定义适用于本文件。

### 4 基本原则

#### 4.1 党政领导

必须坚持“党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑”的社会管理体制开展网格化治理组织标准体系建设工作。

#### 4.2 全域覆盖

设置网格体系，应覆盖市域内的全部服务与管理对象，落实各项职能。

#### 4.3 服务为先

工作人员应主动接近群众，全面了解社情民意，在落实各项管理服务职能的基础上，应着重改善面向居民、企事业单位的政务、社会服务。

#### 4.4 职能整合

应改变网格条块分割的工作机制，以责任区域的形式保障工作职责落实到位，有效解决问题；突破人员分工限制，整合多项工作职能，提高工作效率。

#### 4.5 规范透明

T/CSSG 001.2-2020

T/CA 007.2-2020

应制定完善的工作制度和规范，公开职能权限的配置、流程以及责任人员信息，接受社会监督。

#### 4.6 社会共治

应提升网格化治理的方式方法，注重与治理对象沟通交流。发挥网格所在区域社会力量的作用参与网格治理，在政社协同中推进共建共治共享。

#### 4.7 科技支撑

要深入应用互联网、物联网、5G、大数据、云计算、人工智能、地理信息、区块链等信息技术，推进现代化治理模式的建设，以智能化促进精细化，打造网格化治理智能化、精细化新亮点。

### 5 总体目标

认真贯彻落实党的十九届四中全会精神，紧紧围绕坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化的总目标，通过完善城市运行综合管理体系，强化社会治理的效能，优化城市运行管理机制，深化社会治理大数据整合和指挥调度平台智能化升级，再造城市运行“诉求响应、市民参与、数据共享、日常监测、应急指挥”的精细高效流程，加快构建涵盖公共管理、公共安全、公共服务的城市运行体系，打造数据驱动“智能城市”，进一步提升城市社会治理能力。

### 6 基本要求

市域网格化治理标准体系建设应满足以下基本要求：

- 1) 贯彻执行国家和地方有关标准化的法律、法规、方针政策。
- 2) 实施国家标准、行业标准、地方标准和团体标准。
- 3) 制定网格化治理组织标准化目标并组织实施。
- 4) 建立、实施标准体系并持续改进。
- 5) 制定和实施标准并对实施情况进行监督检查。
- 6) 制订标准化工作规范和计划并组织实施。
- 7) 组织标准化培训。
- 8) 参与国内外标准化活动。

### 7 机构、人员和培训

#### 7.1 机构管理

7.1.1 应成立由组织负责人、网格管理员、业务条块负责人及有关专定组成的标准化管理委员会。

7.1.2 应在机构内部明确履行标准化管理职能的部门、建立完善的标准化组织机构体系。标准化组织分为：标准化管理委员会、标准化管理办公室、网格化治理组织三个层次。标准组织机构图见附录 A（资料性附录）。

7.1.3 应明确标准化管理部门及各部门和各岗位的标准化工作职责。

7.1.4 网格化治理组织宜设标准化管理者代表岗位，受标准管理委员会委托负责组织的标准化管理工作。

7.1.5 应建立完善的标准化工作管理制度。

## 7.2 人员管理

7.2.1 各层次标准化组织应配备满足管理需求的专、兼职标准工作人员，标准化工作所具备的知识和能力应符合下列要求：

- b) 具备与所从事的标准化工作相适应的专业知识和工作技能；
- c) 熟悉并能执行国家和地方有关标准的法律、法规和政策；
- d) 熟练掌握网格化治理业务管理要求，有一定的计算机应用和文字表达能力；
- e) 具备一定的组织协调能力。

7.2.2 各内设职能机构、标准化工作人员，业务上受网格化治理组织标准化管理办公室指导，承担所在机构的标准化管理职责。

## 7.3 培训管理

7.3.1 应有计划地实施标准化业务培训。

7.3.2 标准化培训应达到下列要求：

- a) 各级管理者应熟悉国家有关标准化法律、法规和政策，了解标准化基本知识，熟悉并掌握管理职责范围内的各类标准，能贯彻运行；
- b) 专、兼职标准化人员应达到本标准 7.2.1 条的要求；
- c) 各类人员能熟练运用与本职工作有关的标准。

## 8 标准化组织的职责

### 8.1 标准化管理委员会的职责

8.1.1 组织研究和制定标准化工作目标

8.1.2 负责标准化方面重大问题的研究、审议和决策。

8.1.3 组织参加国内外重大标准化活动。

### 8.2 标准化管理者代表的职责

8.2.1 组织制定网格化治理组织标准化工作的发展规划、年度计划。

8.2.2 组织标准体系的建立、实施和评审，并确保标准体系有效运行。

8.2.3 向标准化管理委员会提出标准化管理评审及改进建议。

8.2.4 负责与网格化治理标准体系有关事宜的外部联络。

### 8.3 标准化管理办公室的职责

8.3.1 确定并落实标准化法律、法规、规章以及强制性标准中与组织相关的要求。

8.3.2 负责建立标准体系并组织运行，编制标准体系表。

8.3.3 对标准体系的运行情况进行监督检查，组织标准体系的内审工作。

8.3.4 制定、修订标准并组织实施，对标准的有效性进行审查。

8.3.5 组织实施标准体系培训工作。

8.3.6 负责组织标准化的日常管理工作。

### 8.4 相关业务部门、条块业务部门职责

T/CSSG 001.2-2020

T/CA 007.2-2020

8.4.1 完成标准化管理办公室下达的标准化工作任务。

8.4.2 组织与本部门、条块业务相关联标准的制、修订工作。

8.4.3 组织实施与本部门有关的标准，对实施进行有效控制。

8.4.4 对标准有效性及标准体系运行提出改进意见。

## 8.5 专兼职标准化工作人员的职责

8.5.1 负责本部门标准化工作的信息收集和交流。

8.5.2 负责本部门标准化文件的管理。

8.5.3 负责本部标准文件的制、修订工作。

## 9 标准体系的要求

### 9.1 建立标准体系的总要求

应参照GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 24421.1、GB/T24421.3、GB/T 24421.4的规定建立标准体系，加以实施，并持续评审与改进，确保其有效性。建立标准体系应符合以下要求：

- a) 标准体系应以服务规范为主体，以服务管理标准体系和岗位工作标准体系相配套；
- b) 贯彻网格化治理组织的标准化工作目标、标准化管理规定及国家相关法律、法规的要求；
- c) 贯彻实施有关强制性国家标准、行业标准和地方标准，积极采用国内外先进的管理方法和标准；
- d) 标准体系应能满足服务质量、科技进步、安全环境等各项管理的要求；
- e) 标准体系的建立应在标准体系的结构图的框架下制定；
- f) 标准体系内的标准应互相协调，不能发生矛盾或冲突；
- g) 服务管理体系和岗位工作标准体系应能保证服务提供标准体系的实施；
- h) 标准体系要和其他体系互相协调配合支持。

### 9.2 标准体系的组成

标准体系的建立应遵守网格化治理组织所适用的法律、法规和规章的规定，围绕实现标准体工作目标进行。在标准体系范围内，包括网格化服务提供标准分体系、网格化服务管理标准分体系和岗位工作标准分体系。其中，网格化服务提供标准分体系是核心，网格化服务管理标准分体系和岗位工作标准分体系是务实现服务标准子体系提供支持和保障，四大体系相互制约，互为补充，协调配套。

标准体系内的所有标准都要在标准化工作目标和有关法律、法规和标准化管理规定的指导下形成，包括网格化治理组织贯彻、采用的上级标准和组织制定的标准。标准体系总体结构见图1。

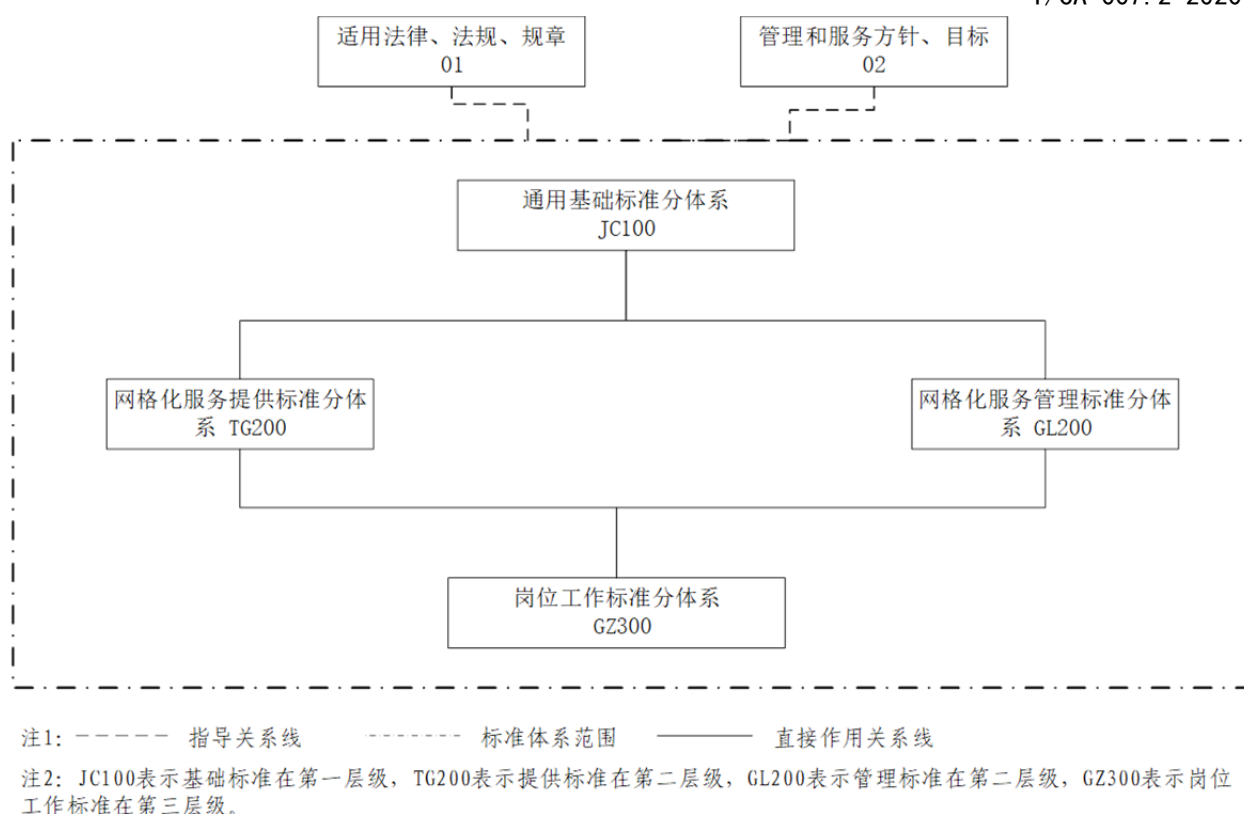


图1 标准体系总结构

### 9.3 标准体系表

9.3.1 应编制标准体系表，按照标准化对象的属性对标准实施系统性管理。

9.3.2 标准体系表应包括：指导层（包括标准化工作方针、标准化工作目标、适用的标准化法律、法规和标准化管理规定），通用基础标准体系、网格化服务提供标准体系、网格化服务管理标准体系、岗位工作标准体系四个组成部分。各个部门应标准齐全，统一协调，结构完整。所有标准应有文本，并现行有效。

9.3.3 标准体系表应分层次展开，展开的层级可根据实际需求确定。

9.3.4 编制标准体系表应参照 GB/T 13016、GB/T 13017 所规定的概念、原理、编制要求和方法进行。

### 9.4 标准明细表

9.4.1 应编制标准明细表。标准明细表应包括标准体系表内的所有标准以及标准化工作目标、适用的法律、法规、标准化管理规定等指导性文件。

9.4.2 标准明细表的内容应包括：标准体系分类代号、标准编号、标准名称、实施日期、实施部门等。

## 10 标准的制定与修订

### 10.1 基本原则

10.1.1 贯彻执行国家和地方有关标准化工作的方针、政策、法律、法规和强制性标准。

T/CSSG 001.2-2020

T/CA 007.2-2020

10.1.2 制定标准时应充分考虑服务对象明示和隐含的需求、考虑经济社会发展的需求,确保服务质量,保护服务对象利益。

10.1.3 积极采用国际标准和国外先进标准。

10.1.4 标准的制定要有利于网格化治理的创新。

10.1.5 标准体系内的文件规定要保持一致,不能出现相互矛盾的现象。

10.1.6 标准的制定要与组织的实际情况相适宜,具有可操作性,能促进管理水平和服务质量的提升。

## 10.2 标准的制定

### 10.2.1 信息收集

标准制定部门应从以下方面进行调查研究收集信息:

- a) 所制定标准的内外部现状、统计资料、相关数据和发展方向;
- b) 有关所制定标准的最新资料;
- c) 各相关方的要求和期望;
- d) 搜集与所制定标准有关的国内外有关标准。

### 10.2.2 起草标准草案

标准制定部门将收集的信息资料进行整理、分析和处理,然后编写标准草案和标准编制说明。

## 10.3 标准的修订

### 10.3.1 修订时机

10.3.1.1 当标准规定与实际管理模式存在不适宜的方面时,须对标准进行修订。

10.3.1.2 使用的国家标准、行业标准、地方标准进行了修订时,须对标准进行评审,将标准中与修订后的国家标准、行业标准、地方标准规定不一致的内容进行修订,确保标准的适宜性。

### 10.3.2 修订权限

当发现在用标准存在不适宜的内容时,使用部门、起草部门可以向标准化管理办公室提出修订申请,依据修订程序进行修改。

## 10.4 标准的审查

标准审查可采用会审、传阅等方式进行,标准化管理办公室将审定意见表发至相关部门或人员,各级标准审查人员审查后在意见表上签署意见,最终返回标准化管理办公室。

审查的重点包括:

- a) 标准是否符合达到预定的目的和要求;
- b) 内容是否与法律、法规、强制性标准要求保持一致;
- c) 与有关国际标准和国外先进标准是否协调;
- d) 内容和格式是否符合本标准的规定。

## 10.5 标准的批准与发布

标准审查定稿后,标准起草部门将发布稿标准发至标准化管理办公室,由标准化管理办公室负责编号、发布。

## 10.6 标准的编号

10.6.1 标准的编号方法、形式应符合图2要求。

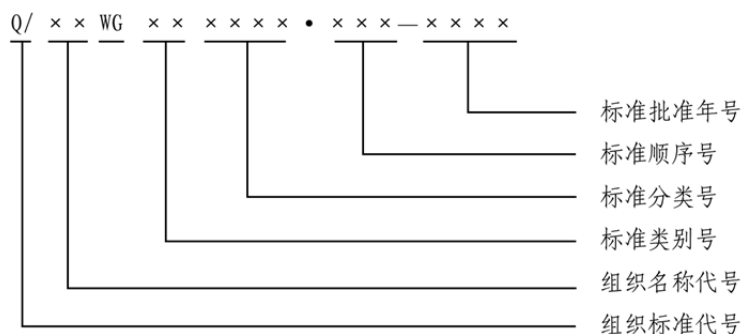


图2 标准编号示例图

10.6.2 标准体系代号为Q/XXWG,表示组织标准/XX网格化治理组织。其中“Q”代表组织标准,“XX”是地名汉语拼音的第一个字母,“WG”代表网格化治理。

10.6.3 标准类别编号分为四种:

- JC—表示通用基础标准;
- TG—表示服务提供标准;
- GL—表示服务管理标准;
- GZ—表示岗位工作标准。

10.6.4 标准的分类表示某一类别的标准中标准的分类,标准顺序号与标准分类号相连,中间用“•”隔开;标准顺序号从1开始,在同一类中按先后顺序分类、编号。标准批准年号,用短线与顺序号分开。

## 10.7 标准的复审

标准在实施过程中应定期复审,复审周期不超过3年,主要针对标准的内容、指标水平等进行审核,以确认标准的时效性。对标准的复审结果应按下述情况处理:

- a) 标准的内容不作修改,仍能适应当前的需要,给予确认;
- b) 为完善和充实标准内容,对标准内容作少量修改、补充时,由标准起草部门向标准化管理办公室提出修改申请,将修改要求提报标准化管理办公室予以确认;
- c) 标准的主要规定需要大量修改才能适用当前需要时,应作为修订项目;
- d) 标准内容已不适应当前需要,或为新的标准所取代时标准应予以废止。

## 11 标准的实施

### 11.1 标准实施的基本原则

- 11.1.1 国家标准、行业标准、地方标准中的强制性标准,必须执行。
- 11.1.2 推荐性标准,一经采用,应严格执行。
- 11.1.3 纳入标准体系的标准应严格执行。

### 11.2 标准实施的程序

11.2.1 在标准实施之前,应组织相关人员认真学习标准的具体内容,使工作人员能够了解掌握标准的规定。

T/CSSG 001.2-2020

T/CA 007.2-2020

11.2.2 不同的标准分别由其职能主管部门负责实施，必要时可制定标准实施计划。

11.2.3 标准正式实施后，有关单位和人员，应严格控制按照标准规定开展服务和管理活动。

### 11.3 标准实施监督检查

11.3.1 标准实施的监督检查采用统一领导和分工负责相结合的管理体制，即由标准化管理委员会指定管理者代表，由标准化管理办公室统一、协调、考核。

11.3.2 标准化管理办公室对各类标准的实施情况不定期的进行监督检查，对检查中发现的问题，应督促标准职能主管部门和实施部门进行改进，确保标准化体系运行的有效性。

11.3.3 负责监督检查的部门和人员，应确保监督检查的客观性和公正性，检查结果应形成文件作为标准化改进的依据。

### 11.4 标准体系的评价与改进

#### 11.4.1 标准体系的评价

11.4.1.1 为确保标准体系的适宜性、充分性、有效性，应每年组织一次自我评价。评价工作应按照本系列标准第5部分执行。

11.4.1.2 评价工作由标准化管理办公室负责组织实施，各业务部门、网格、条块部门配合。评价工作也可申请有资质的标准化评价部门实施。将评价中发现的问题及平时监督检查中发现的问题提报管理者代表。

#### 11.4.2 标准体系的改进

各业务部门、网格、条块业务部门对自我评价过程中或日常监督检查中发现的问题积极进行整改，消除体系运行中出的和潜在的不符合因素，实现体系的持续改进。

## 12 标准化工作的规范与计划

应根据各项管理事项对标准化工作的需要，有计划地开展标准化活动。应当编制标准化工作规划和工作计划。编制计划的范围包括：

- a) 制、修订标准规划和计划；
- b) 改进标准体系的工作规划和计划；
- c) 实施标准计划；
- d) 监督检查计划；
- e) 人员培训计划。

## 13 标准化信息资料管理

### 13.1 标准化信息资料

13.1.1 有关标准化的法律、法规、规章和规范性文件。

13.1.2 机构日常服务、管理等方面所需要的有效标准文本。

13.1.3 国内外有关标准化的期刊、出版物、网络信息资料等。

13.1.4 其他与标准化有关的信息资料。



## 13.2 标准化信息资料的管理

13.2.1 应对收集的信息资料进行归类整理，建立标准化信息库，并及时更新。

13.2.2 应加强对信息的研究分析和综合利用，结合对照组织实际情况，提出标准化措施建议。

13.2.3 应对服务标准体系建立、服务标准制定、实施、评价和改进过程中的重要事件及其结果进行记录，并予以保存。

## 14 报告和记录

标准化管理活动应形成完整的工作记录，工作记录应按相关规定纳入监督考核、信息档案管理等管理之中。

---

附录 A  
(资料性附录)  
网格化治理标准委员会组织结构图

