

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 244—2024

基层社会治理网格化服务管理规范

Management specification of grid service for grassroots social governance

2024 - 01 - 23 发布

2024 - 02 - 23 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织建设 1

5 网格划分 2

 5.1 划分原则 2

 5.2 划分标准 3

 5.3 命名编码 3

 5.4 划分流程 3

 5.5 网格调整要求 3

6 入格事项管理 3

 6.1 入格事项范围 3

 6.2 入格事项认定 3

 6.3 入格事项退出或变更 4

 6.4 入格事项实施 4

7 运行管理 4

 7.1 运行模式 4

 7.2 网格化服务信息公示 5

 7.3 信息化管理 5

8 队伍建设 5

 8.1 网格员团队 5

 8.2 综合网格员 6

 8.3 辅助力量 6

 8.4 网格员培训 6

9 考评管理 7

附录 A（规范性） 综合网格划分命名编码规则 8

附录 B（资料性） 综合网格划分工作流程图 10

附录 C（资料性） 入格事项分类目录 12

附录 D（资料性） 入格事项工作方案 14

附录 E（资料性） 网格化服务管理入格事项申请表 15

附录 F（资料性） 入格事项退出申请表 19

附录 G（资料性） 综合网格事件“采办分离”闭环管理流程图 20

参考文献 21

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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专利的责任。

本文件由广州市来穗人员服务管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州市来穗人员服务管理局、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：蔡锐斌、周洁、张远生、陈琳、江圣华、吴文晖、许文锋、赖挚君。

基层社会治理网格化服务管理规范

1 范围

本文件规定了基层社会治理网格化服务管理规范的术语和定义、组织建设、网格划分、入格事项管理、运行管理、队伍建设、考评管理等方面的内容。

本文件适用于广州市基层社会治理网格化服务管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2260 中华人民共和国行政区划代码

GB/T 10114—2003 县级以上行政区划代码编制规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

基层社会治理 primary-level social governance

在党的领导下，运用包括政府在内的多种力量向基层辖区居民提供民生保障、公共服务、利益协调、矛盾纠纷化解、创造平安和谐舒适生活环境的活动。

3.2

综合网格 grassroots social governance grid

在村（社区）以下，以一定范围地理空间和一定数量人口为对象划分的，围绕人、地、事、物、组织等基本治理要素，统筹上级部门的行业、专业网格化管理业务，将上级部门在基层设置的多个网格进行整合，利用数字化、信息化等手段开展基层社会治理的基本单元。

3.3

综合网格员 comprehensive grid worker

按“一格一员（或一格多员）”标准配置，在综合网格中从事网格化服务管理工作的人员。

注：一格一员指一个网格配一名综合网格员；一格多员指一个网格配多名综合网格员。

3.4

专职网格员 full-time grid worker

经镇（街）招聘录用、并签订劳动合同的综合网格员。

3.5

入格事项 inclusion matters

政府职能部门或公共服务单位作为法定部门的、经网格化服务管理机构认定的、纳入综合网格服务管理的工作事项。

3.6

网格事件 grid events

综合网格员发现、群众诉求或举报、媒体曝光、上级部门批转的，涉及网格内的矛盾纠纷、治安问题、安全隐患、公共服务以及行政执法等方面的事件。

4 组织建设

4.1 应建立“市、区、镇（街）、村（社区）”四级网格化服务管理组织体系。

4.2 市级应建立综合网格领导机制，负责全市网格化服务管理工作的组织领导。下设办公室，其主要工作任务：

- a) 规划全市综合网格总体布局、目标任务；
- b) 建立健全网格化服务管理工作机制；
- c) 指导、协调、督办、考评网格化服务管理工作；
- d) 指导各区加强网格员队伍建设。

4.3 各区应建立综合网格领导机制，负责区网格化服务管理工作的组织领导。区网格化服务管理部门主要工作任务：

- a) 宣传、执行上级网格化服务管理有关政策法规和规定；
- b) 制定并组织实施区网格化服务管理相关细则；
- c) 指导、协调、督办、考评镇（街）网格化服务管理工作；
- d) 负责网格化服务管理信息化建设的规划和管理；
- e) 指导镇（街）做好网格员队伍建设工作。

4.4 各镇（街）应建立综合网格领导机制，负责镇（街）网格化服务管理工作的组织领导。镇（街）网格化服务管理部门主要工作任务：

- a) 宣传、执行上级网格化服务管理有关政策法规和规定；
- b) 负责镇（街）网格化服务管理工作的具体组织、协调和落实；
- c) 指导、协调、督办、考评村（社区）网格化服务管理工作；
- d) 组织辖区内综合网格划分和调整工作；
- e) 承担网格化信息系统相关数据信息的日常管理和维护；
- f) 负责综合网格员队伍建设和日常管理。

4.5 各村（社区）应成立以村（社区）党组织书记兼任站长的网格工作站，其主要工作任务：

- a) 宣传、执行上级网格化服务管理有关政策法规和规定；
- b) 监督协调网格化服务管理的日常工作；
- c) 组织、督促、协调综合网格员履行工作职能；
- d) 协助考评综合网格员履职情况；
- e) 其他网格化服务管理工作。

5 网格划分

5.1 划分原则

5.1.1 属地管理，布局合理

不应跨越行政区划，宜以街巷、道路、围墙等明显特征地物为分界且最大边界为村（社区）边界。按照城市的街巷、道路、院落、公共绿地、广场、桥梁、空地、水域、山丘等地理因素进行合理布局，且边界不宜穿越建筑物和管理对象。

5.1.2 规模适度，相对稳定

综合网格内的人、地、事、物、组织等基础要素宜相对均衡，做到精细化服务管理和工作量饱和相结合。综合网格划分后保持相对稳定。

5.1.3 全面覆盖，不留缝隙

将辖区内的楼宇房屋、商铺工厂（场）、工地、市场、仓库、田地和基础设施等全部划入综合网格，做到全面覆盖。综合网格之间应无缝拼接，不得出现重叠或遗漏。

5.1.4 方便管理，保持完整

网格划分便于综合网格员使用安全便捷的交通工具和出行方式实施巡查监督管理。不拆分单位自主管理的独立单元，而以其完整的单元划入一个综合网格中。

5.2 划分标准

划分标准如下：

- a) 城市社区。城市社区可按物业小区、无物业小区和零散楼宇等类型住宅小区的人口数量、工作便利性等情况进行划分；
- b) 行政村。行政村可将多个经济社、村民小组划分为一个综合网格，或将一个经济社、村民小组划分为一个或多个综合网格。城中村区域要“微小化”划分网格，缩小每个网格的管理范围；
- c) 其他区域。较大商务楼宇、各类园区、商圈市场、学校、医院及有关企事业单位，可以结合实际划分为专属网格。

5.3 命名编码

综合网格命名编码应按附录A的规则执行。

5.4 划分流程

综合网格划分包括镇（街）划格、区级审批、市级备案、置入政府数据平台和数据共享 5 个步骤，具体工作开展见附录 B。

5.5 网格调整要求

- 5.5.1 因区、镇（街）、村（社区）变更的，要及时调整综合网格。
- 5.5.2 其他情况需要调整的，实行一年一次集中调整。
- 5.5.3 综合网格调整后，对应的基础信息也应作相应调整。

6 入格事项管理

6.1 入格事项范围

- 6.1.1 入格事项主要包括基础信息采集、安全隐患排查、综合治理协助、矛盾纠纷排查、公共服务提供、突发公共卫生事件等内容（见附录 C）。
- 6.1.2 入格事项分为常规性事项和阶段性事项。阶段性事项一般不超过 6 个月，经批准可延长 3 个月。
 注 1：常规性事项指由政府职能部门或公共服务单位提供，与居民生活密切相关，可由综合网格员巡查发现的村（社区）入格事项。
 注 2：阶段性事项指需综合网格员办理的信息采集、专项普查、临时性应急事项等阶段性工作任务。

6.2 入格事项认定

6.2.1 区级认定

辖区内的入格事项，申请单位直接向区网格化服务管理部门提出申请入格，流程如下：

- a) 申请单位制定入格事项工作方案，方案主要内容见附录 D；
- b) 申请单位征求镇（街）和相关单位意见，并进行协调；
- c) 申请单位填报入格事项申请表（申请表样式参考附录 E）；
- d) 申请单位将入格事项工作方案、征求意见情况、入格事项申请表等相关材料一并提交区网格化服务管理部门初审；
- e) 申请入格事项经初审通过后，由区综合网格领导机制通过审定，报市网格办备案，公告发布。

6.2.2 市级认定

涉及全市范围的具体入格事项，申请单位直接向市网格办提出申请入格，流程如下：

- a) 申请单位制定入格事项工作方案，方案主要内容见附录 D；
- b) 申请单位征求区和相关单位意见，并进行协调；
- c) 申请单位填报入格事项申请表（申请表样式参考附录 E）；
- d) 申请单位将入格事项工作方案、征求意见情况、入格事项申请表等相关材料一并提交市网格办初审；
- e) 申请入格事项经初审通过后，由市综合网格领导机制及其办公室通过审定，公告发布。

6.2.3 公告发布

市综合网格领导机制及其办公室每年定期在市政府门户网站更新发布经备案的入格事项目录。

6.3 入格事项退出或变更

6.3.1 入格事项因法规、政策及实际情况发生变化需要退出或变更的，由原申请单位提出申请（附录 F），交同级网格化服务管理部门初审，经综合网格领导机制审定同意后，可以退出或变更。

6.3.2 对纳入网格化管理的事项，政府职能部门和公共服务单位应负起业务指导、监督的职责，对业务不达标、工作推诿、指导不力的政府职能部门和公共服务单位，经督促仍未落实的，由同级综合网格领导机制讨论，可将其管理的事项退出网格化服务管理的事项。

6.4 入格事项实施

6.4.1 各级政府职能部门和公共服务单位应建立入格事项责任清单，明确职责，作为本部门或单位入格事项的托底部门，不应将法定责任推卸至综合网格和综合网格员。

6.4.2 入格事项按照“一事一表”要求制定业务手册，其中：

- a) 市网格办统一制定入格事项申请表及业务手册样例，明确相关样式及内容要求；
- b) 市级政府职能部门和公共服务单位负责指导基层单位，梳理明确入格事项的文件依据、综合网格员工作任务、主办与协办单位、工作流程、上报条件、技术要求、工作时限、操作流程、结案条件及相关保障措施，确立具体、量化、可考评的工作环节和指标。

6.4.3 对擅自将工作任务交由综合网格员承担的单位，由市、区综合网格领导机制责令限期整改，并予以通报。

7 运行管理

7.1 运行模式

7.1.1 基本要求

7.1.1.1 应建立网格事件“采办分离”闭环管理工作模式，依托各级网格化服务管理信息系统开展工作。

7.1.1.2 “采办分离”闭环管理工作应按综合网格员上报、网格平台分派工单、政府职能部门或公共服务单位受理处置、网格平台跟踪督办、综合网格员评价结案 5 个步骤（流程图见附录 G）开展。

7.1.1.3 网格事件应实行镇（街）-区-市三级闭环管理，遵循最小单元处理、最低层级解决、逐级上报处置原则。

7.1.2 发现上报

7.1.2.1 综合网格员对发现或群众反映的符合立案条件的网格事件进行采集，及时上报到所在镇（街）网格化服务管理部门。

7.1.2.2 综合网格员可以协调、处理简单的网格事件。

7.1.2.3 综合网格员发现突发违法犯罪、群体性事件、公共安全事件、自然灾害事件等应立即报警，视情协同处理。

7.1.3 流转分派

7.1.3.1 镇（街）、区、市网格化服务管理部门依托网格化服务管理信息系统，对综合网格员上报的网格事件进行分类，按照责任分工流转分派给有关政府职能部门或公共服务单位处理。

7.1.3.2 对流转到本级的网格事件，镇（街）、区、市网格化服务管理部门流转分派时限一般为 2 个工作日，紧急重要的网格事件，应及时流转给相关政府职能部门或公共服务单位。

7.1.4 受理处置

7.1.4.1 各级政府职能部门和公共服务单位接到网格化服务管理部门流转分派的网格事件后，应在 2 个工作日内作出响应，进行受理或退回操作。对受理的网格事件，应及时安排人员核实、处置，确保达到结案标准，并在 10 个工作日内将处理过程及处理结果的图文信息反馈到网格化服务管理信息系统。

7.1.4.2 政府职能部门和公共服务单位在受理期限内未能完成网格事件处置的，可向网格化服务管理部门申请延期并说明理由，原则上延期不得超过 2 次，每次期限不超过受理处置期限。

7.1.4.3 网格事件受理处置严格落实一次回弹和托底制度：

- a) 网格事件涉及多个部门的，由本级网格化服务管理部门指定一个责任单位牵头处置；
- b) 受理单位确认不属于本单位职责的，可以反馈一次意见至网格化服务管理部门；
- c) 经网格化服务管理部门再次分派的网格事件，受理单位应无条件及时处置；
- d) 界定含糊、职责不清的网格事件，由本级网格化服务管理部门明确托底处置部门。网格事件处置完毕后经本级综合网格领导机制审定，形成案例沿袭制度，不断健全网格事件处置责任机制。

7.1.5 跟踪督办

7.1.5.1 市、区、镇（街）网格化服务管理部门对流经本级的网格事件负有跟踪督办职责。

- a) 对尚未办结的，在处置期限结束前 1 个工作日通知提醒办理单位。
- b) 对超过期限尚未办结的，进行跟进分析，区分情况：
 - 1) 属办理单位办理不力的，进行重点督办；
 - 2) 属特殊情况要转专案处理的，可说明情况作结案处理。

7.1.5.2 各级网格化服务管理信息系统应设置网格事件处置期限提醒功能。

7.1.6 评价结案

7.1.6.1 政府职能部门和公共服务单位处置完成网格事件并反馈相关情况，综合网格员应在 2 个工作日内回访原事发地点，核实有关情况，对处理结果进行评价，并结案。对于群众反映的网格事件，综合网格员要全程跟踪办理情况，将办理结果及时向群众反馈。

7.1.6.2 网格事件采办数据定期汇总分析。各区网格事件工单数据全量上传到市网格化服务管理信息系统汇聚，原则上要次日上传，有条件的实时上传，实现数据共享、及时更新。

7.1.6.3 市、区每月通报网格事件采办情况，纳入对综合网格员、政府职能部门和公共服务单位网格化工作绩效评价内容。每季度应汇总分析多发频发事件、区域性热点网格问题。

7.2 网格化服务信息公示

镇（街）网格化工作机构应当通过设立公示牌、建立网络工作平台等线上线下方式公布网格化服务基本信息，内容变更的，应及时更新。基本信息包括：

- a) 网格名称；
- b) 服务区域范围；
- c) 综合网格员姓名及联系方式；
- d) 监督电话等。

7.3 信息化管理

7.3.1 应充分利用网格化服务管理信息系统，对入格事项、数据、网格事项办理等实行信息化管理。

7.3.2 网格化服务管理信息系统应横向对接本级各政府职能部门和公共服务单位，纵向实现市-区-镇（街）-村（社区）-网格员五级链接，实现数据资源共享。

7.3.3 区自建网格化服务管理信息系统应与市统建网格化服务管理信息系统实现数据对接。

7.3.4 建立信息动态更新机制，提高数据入格率，确保数据的时效性和准确性。

8 队伍建设

8.1 网格员队伍

8.1.1 每个综合网格应建立网格员队伍。网格员队伍由综合网格员和辅助力量组成，共同开展网格化服务管理工作。其中：

- a) 综合网格员包括专职网格员和兼职网格员；
- b) 辅助力量主要包括下沉居住地党员、协管力量以及志愿者等联动力量。

8.1.2 建立网格长负责制，由村（社区）党组织和居（村）委会中的专职人员担任网格长，全面负责综合网格内的服务管理工作。

8.1.3 每个网格应至少有一名专职网格员，统一纳入社区工作者队伍管理。

8.1.4 镇（街）网格化服务管理部门负责综合网格员队伍的建设和日常管理。

8.2 综合网格员

8.2.1 专职网格员

8.2.1.1 专职网格员基本要求如下：

- a) 从其他协管员岗位调整为专职网格员的，一般需从事社区或网格工作 1 年以上、具有高中以上文化程度，能够熟练使用采集终端、信息化设备；
- b) 面向社会招聘专职网格员的，招聘对象应具备普通社区工作人员招聘条件，同等条件下优先考虑中共党员和退役军人；
- c) 专职网格员应实行全市统一标准编号管理，录入网格化服务管理信息系统关联网格；
- d) 专职网格员应随身携带由镇（街）统一印制的工作证，有条件的可统一着装；
- e) 专职网格员开展网格工作时应统一使用装有网格工作 APP 的手机，结合实际情况配备明白卡、服务包、应急对讲机等装备。

8.2.1.2 专职网格员职责如下：

- a) 巡查报告。日常巡查走访，了解网格内社情民意，倾听群众意见建议，及时反映、协助解决群众诉求，做到对网格内底数清、情况明。重点巡查案事件多发区段、重点要害部位和人群集聚场所，协助做好涉社会治安、矛盾纠纷、安全生产、公共安全、城市管理、生态环境保护等问题安全隐患排查和报告；
- b) 信息采集。协助准确采集或核实网格内人、地、事、物、组织等各类基础信息以及特殊人群、困难群体等动态信息；
- c) 调处应急。及时调解矛盾纠纷；对突发违法犯罪、群体性事件、公共安全事件、自然灾害事件应立即报警，视情协同处置；
- d) 公共服务。为网格内居民群众提供纳入网格事项的公共服务，对网格内特殊人群、困难群体等需要办理的社会救助、社会保障、残疾人服务等事项开展代办服务；
- e) 协同共治。组织发动网格内居民、企业、商户、机关等积极参与基层平安创建，倡导文明社会风尚。配合下沉网格的党员、志愿者等群防群治队伍开展网格化服务管理工作；
- f) 纳入网格的其他职责。

8.2.2 兼职网格员

8.2.2.1 兼职网格员主要由村（社区）工作人员、社区警务人员、志愿者、居民代表等担任。

8.2.2.2 兼职网格员主要职责为配合网格长、专职网格员做好 8.2.1.2 条规定的职责。

8.3 辅助力量

8.3.1 网格化服务管理部门应广泛发动志愿者、妇联基层执委、人民调解员、心理咨询师、居民群众等参与网格化服务管理工作，吸纳各类市场主体、社会力量、专业队伍，形成共建共治共享的工作机制。

8.3.2 辅助力量主要职责为配合网格化服务管理部门开展网格化服务管理工作。

8.4 网格员培训

8.4.1 培训内容主要包括：

- a) 政治理论；
- b) 政策法规；
- c) 业务能力；
- d) 职业操守；
- e) 综合素质等。

- 8.4.2 综合网格员培训由市、区、镇（街）分别组织，可采用线上+线下方式进行。其中：
- a) 市级培训由市网格办、市有关单位通过线上视频方式，每年全覆盖不少于2次，对综合网格员开展政治思想建设、信息系统应用、网格业务知识等培训；
 - b) 区级培训由区网格办、区有关单位通过线上+线下方式，每年全覆盖不少于2次，对综合网格员开展政策法规、入格事项知识、采办情况点评、信息系统使用等内容的培训；
 - c) 镇（街）培训由镇（街）采用多种形式，对综合网格员进行经常性培训，做到月月有培训，确保综合网格员具备履职能力。
- 8.4.3 辅助力量培训由镇（街）、村（社区）根据网格化服务管理工作开展需要适时组织。

9 考评管理

- 9.1 应建立市、区、镇（街）网格化服务管理工作考评激励机制，科学合理开展考评工作。
- 9.2 市、区、镇（街）网格化服务管理部门应制定本级网格化服务考评方案，考评方案应主要包括考评主体、考评对象、考评形式、考评方法、考评内容、考评标准等。
- 9.3 市、区网格化服务管理部门依据考评方案对本级政府职能部门和公共服务单位及下一级网格化服务管理部门进行考评。镇（街）网格化服务管理部门依据考评方案对村（社区）和综合网格员进行考评。
- 9.4 市、区、镇（街）网格化服务管理部门应将考评结果作为考评激励工作的主要依据。

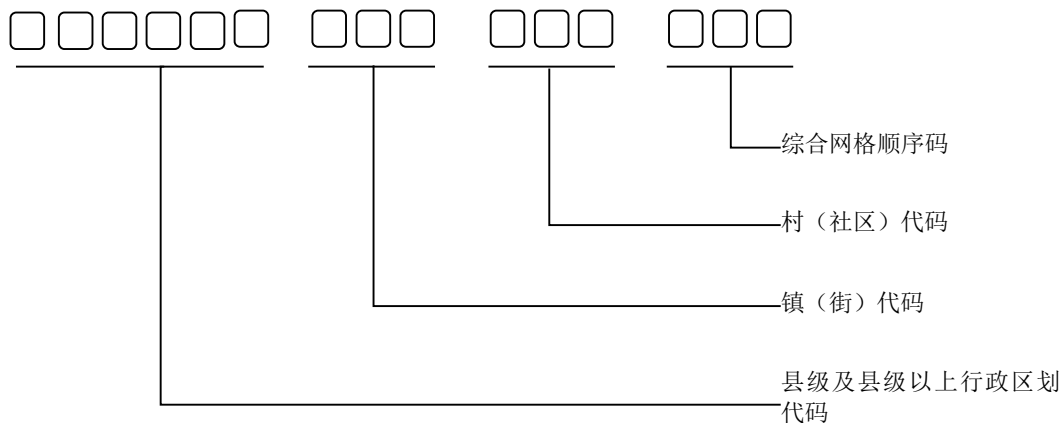
附 录 A
(规范性)
综合网格划分命名编码规则

A.1 命名规则

- A.1.1 一个综合网格应有唯一不重复的名称，分别有全称和简称。
- A.1.2 全称由“行政区简称+镇（街）简称+村（社区）简称+综合网格顺序码（3 位）+网格”组成。
简称由“村（社区）简称+综合网格顺序码（3 位）+网格”组成。
- 示例：海珠区赤岗街下渡社区 001 网格（全称）；下渡社区 001 网格（简称）。

A.2 编码规则

- A.2.1 一个综合网格应有唯一的标识码。
- A.2.2 标识码由15位数字组成，依次为：6位县级及县级以上行政区划代码、3位镇（街）代码、3位村（社区）代码和3位综合网格顺序码。标识码结构如图A.1所示。



图A.1 综合网格标识码结构

示例：海珠区赤岗街下渡社区第一个综合网格的标识码为：440105001101001。其中440105是海珠区行政区划代码；440105001是海珠区赤岗街的镇（街）代码；440105001101是海珠区赤岗街下渡社区的村（社区）代码。

A.3 行政区、镇（街）、村（社区）名称规定

- A.3.1 行政区名称确定应依据国务院相关批复文件执行。
- A.3.2 镇（街）名称确定应依据省、市政府相关批复文件执行。
- A.3.3 村（社区）名称确定应依据市、区政府相关批复文件执行。
- A.3.4 机场空港区、广州港可结合管理实际设置综合网格。

A.4 行政区、镇（街）、村（社区）代码规定

- A.4.1 区级及区级以上行政区划代码应按照 GB/T 2260 的规定执行，镇（街）代码、村（社区）代码应按照 GB/T 10114-2003 的赋码规则执行。
- A.4.2 区级及区级以上行政区划、镇（街）、村（社区）代码，可沿用广州市标准地址库中行政区、镇（街）、村（社区）区划代码。

A.5 综合网格顺序码

- A.5.1 综合网格顺序码在一个社区内按从西向东，由北至南的顺序进行编码；村可按经济社的序号进行编码。
- A.5.2 存在“飞地”情况的，根据地理情况进行编码。

A.6 综合网格标识码变更

- A.6.1 当综合网格变更时，其原编码不应再使用；变更后的综合网格，应按照上述规则重新编码。
- A.6.2 相关网格化服务管理信息系统应依据变更前后的网格情况进行系统业务数据维护和调整。
- A.6.3 一个综合网格拆分为多个的，原编码不再使用，各网格应按照上述规则重新编码。

附录 B
(资料性)
综合网格划分工作流程图

B.1 综合网格划分工作流程见图 B.1。

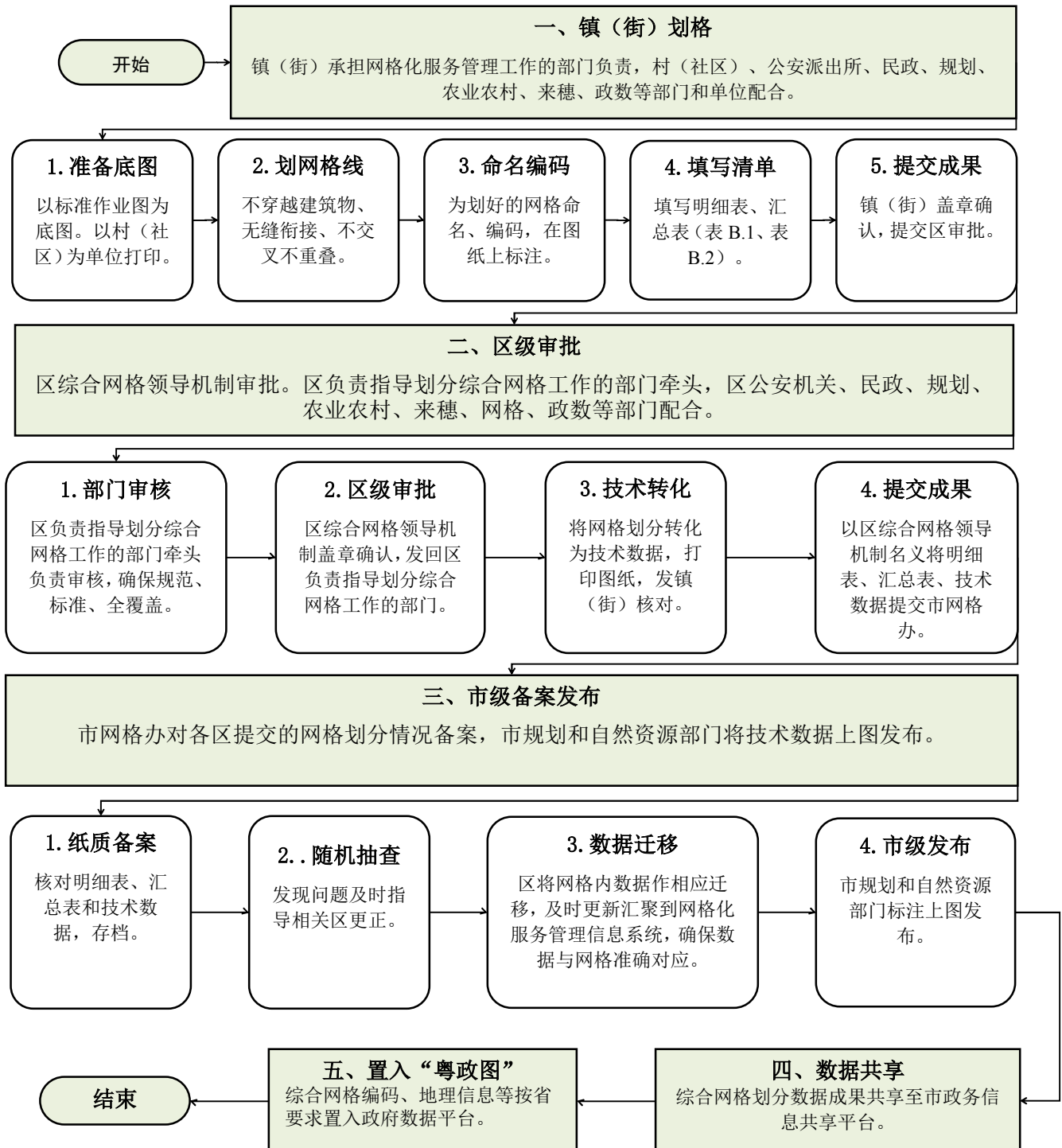


图 B.1 综合网格划分工作流程图

B.2 综合网格明细表见图 B.2。

综合网格明细表

填报单位：（盖章）填报日期： 年 月 日

序号	行政区	镇（街） 名称	村（社区） 名称	网格名称 （简称）	网格编码	常住人口数 （人）	综合网格地域范围（所包含的村民小组，或房屋楼栋及门牌）	备注

填报人：审核人：+ 联系电话：

说明：属产业园区、物流批发市场等大型企业独立划分网格的，请在备注栏内说明企业名称。

图 B.2 综合网格明细表

B.3 综合网格汇总表见图 B.3。

综合网格汇总表

填报单位：（盖章）填表日期： 年 月 日

行政区	镇（街）数量（个）	社区居委会 数量（个）	行政村 数量（个）	综合网格数量（个）			备注
				合计	城市综合网格 数量（个）	农村综合网格 数量（个）	

填报人：审核人：+ 联系电话：

图 B.3 综合网格汇总表

附 录 C
(资料性)
入格事项分类目录

入格事项分类目录见表C. 1。

表C. 1 入格事项分类目录

大类序号	大类名称	中类名称	中类序号	职能部门\单位
1	基础信息采集	人、地、事、物、组织基础信息（含‘四标四实’实有人口、实有房屋、标准地址等基础数据）	1	各数据源头部门
		来穗人员，境外人员（港澳台居民及外国人），特殊人群，困难群体动态信息	2	各数据源头部门
2	安全隐患排查	城市部件	3	各权属部门
		施工安全（含自建房）	4	住建部门
		道路交通	5	交通运输部门
		电力线路周边安全	6	工业和信息化部门、供电局
		房屋安全	7	住建部门
		消防安全	8	消防部门
		危险化学品和烟花爆竹安全	9	应急部门
		燃气安全	10	城管部门
3	综合治理协助	社会治安	11	公安机关
		城市管理	12	城管部门
		市场监管	13	市场监管部门
		生态环境保护	14	生态环境部门
		治水	15	水务部门
		民族宗教	16	民宗部门
		城市照明	17	住建部门
		基层平安建设	18	平安办
		信访事项	19	信访部门
4	矛盾纠纷排查	平安家庭	20	妇联
		劳动纠纷	21	人社部门
		涉访矛盾纠纷	22	信访部门
		其他纠纷	23	各有关部门

表C.1 入格事项分类目录（续）

大类序号	大类名称	中类名称	中类序号	职能部门\单位
5	突发事件报告	违法犯罪	24	公安机关
		群体性事件	25	公安机关
		公共安全事件	26	公安机关
		自然灾害事件	27	应急部门
6	公共服务提供	社会保障	28	人社部门
		就业服务	29	人社部门
		社会救助	30	民政部门
		社会福利（养老服务）	31	民政部门
		卫生健康	32	卫健部门
		医疗保障	33	医保部门
		出租屋租赁管理	34	住建、来穗部门
		退役军人服务保障	35	退役军人部门
		气象服务	36	气象部门
		志愿服务	37	团委
		残疾人服务	38	残联
		代理部分证件类行政管理服务	39	委托部门
		自来水	40	自来水公司
7	突发公共卫生事件	重点人员服务管理	41	防控办
		防控措施	42	防控办
8	政策法律宣传	政策法律法规	43	各有关部门
		安全防范知识	44	各有关部门
9	社情民意收集	不安定因素	45	各有关部门
		群众诉求	46	各有关部门
10	党委政府交办	党委政府交办其他事项	47	各有关部门

附 录 D
(资料性)
入格事项工作方案

入格事项工作方案主要包括以下内容：

- a) 常规性事项：
 - 1) 入格事项服务管理现状；
 - 2) 综合网格员承接的工作内容；
 - 3) 政府职能部门或公共服务单位后续处置流程；
 - 4) 工作考评；
 - 5) 人员分流安置；
 - 6) 本部门业务系统与网格化信息系统互联互通安排；
 - 7) 保障措施等体制机制变化情况等。
- b) 阶段性事项：
 - 1) 工作时限；
 - 2) 经费保障；
 - 3) 需综合网格员承办的工作职责等。

附 录 E
(资料性)
网格化服务管理入格事项申请表

网格化服务管理入格事项申请表见图E.1和图E.2。

网格化服务管理入格事项申请表（一）
（除城市部件类外）

填报单位(盖章): 填报时间: 年 月 日

序号		事件类型	常规性 ☐ 阶段性 ☐ （期限： 年 月 日至 年 月 日）		
事项类别			事项名称		
入格事项编码					
服务管理说明					
主办部门			服务范围		
协办部门					
托底部门					
综合网格员工作任务					
主办部门级别	村（社区） ☐ 镇（街） ☐ 区级 ☐ 市级 ☐				
事件处置级别	日常 ☐ 一般 ☐ 严重 ☐ 重大 ☐				
主办部门职责					
工作流程					
立案条件					
结案条件					

图 E.1 网格化服务管理入格事项申请表（一）

处置时限 (工作日)	村(社区)	镇(街)	区级	市级
入格事项信息及保 密要求				
牵头部门意见	(公章) 年 月 日			
主办部门意见	(公章) 年 月 日			
协办部门意见	(公章) 年 月 日			
备 注				

填表人：联系电话：审核人：审批人：

- 填写说明：
- 1. 本表为一事一表，即一个入格事项填写一份表格，首次申请入格和变更适用；
 - 2. 事件类别参考入格事项分类目录；
 - 3. 托底部门一栏必须要填写，且要经填写的部门同意；
 - 4. 事件处置级别根据事项的严重程度和处置事件的行政层级进行判断，判断基本原则是综合网格员能自行解决的定为“日常”级别，村（社区）层面解决的定为“一般”级别，镇（街）层面解决的定为“严重”级别，由区或市层面解决的定为“重大”级别；
 - 5. 工作流程包括受理单位名称、事项解决步骤、无法解决的措施等；
 - 6. 立案条件：某事项被发现或举报；结案条件：某事项已解决或转其他部门跟进；
 - 7. 入格事项信息及保密要求须另附表。

图 E.1 网格化服务管理入格事项申请表（一）（续）

网格化服务管理入格事项申请表（二）

(城市部件类)

填报单位（盖章）：

填报时间： 年 月 日

部件类别		事 项（部 件）名称		部件符号	
入格事项编码					
部件说明					
权属单位					
主办部门					
协办部门					
托底部门					
权属单位级别		村（社区） ☐ 镇（街） ☐ 区级 ☐ 市级 ☐			
事件处置级别		日常 ☐ 一般 ☐ 严重 ☐ 重大 ☐			
综合网格员工作任务					
部件照片			部件照片		
主办部门职责					
工作流程					
立案条件					
结案条件					
处置时限					
入格事项信息					

图 E.2 网格化服务管理入格事项申请表 (二)

牵头部门意见	(公章) 年 月 日
主办部门意见	(公章) 年 月 日
协办部门意见	(公章) 年 月 日
备 注	

填报人： 联系电话： 审核人： 审批人：

填写说明：

1. 本表为一事一表，即一个入格事项填写一份表格，首次申请入格和变更适用；
2. 事件类别为城市部件类事项；
3. 部件说明要具体详实，部件照片要显示部位准确、清晰；
4. 托底部门一栏必须要填写，且要经填写的部门同意；
5. 事件处置级别根据事项的严重程度和处置事件的行政层级进行判断，判断基本原则是综合网格员能自行解决的定为“日常”级别，村（社区）层面解决的定为“一般”级别，镇（街）层面解决的定为“严重”级别，由区或市层面解决的定为“重大”级别；
6. 工作流程包括受理单位名称、事项解决步骤、无法解决的措施等；
7. 立案条件：某事项被发现或举报；结案条件：某事项已解决或转其他部门跟进；
8. 入格事项信息及保密要求须另附表。

图 E.2 网格化服务管理入格事项申请表（二）（续）

附 录 F
(资料性)
入格事项退出申请表

入格事项退出申请表见图F. 1。

填报单位（盖章）：			填报时间： 年 月 日		
序号			事件类型		
事项类别		事项名称		事项级别	村（社区） ☐ 镇（街） ☐ 区级 ☐ 市级 ☐
事项具体说明					
入格时间					
退出原因及文件依据					
拟退出时间					
主办部门意见					
网格化服务管理部门意见					
综合网格领导机制意见					

填表人：联系电话：审核人：审批人：

图 F. 1 入格事项退出申请表

附录 G
(资料性)
综合网格事件“采办分离”闭环管理流程图

综合网格事件“采办分离”闭环管理流程图见图G.1。

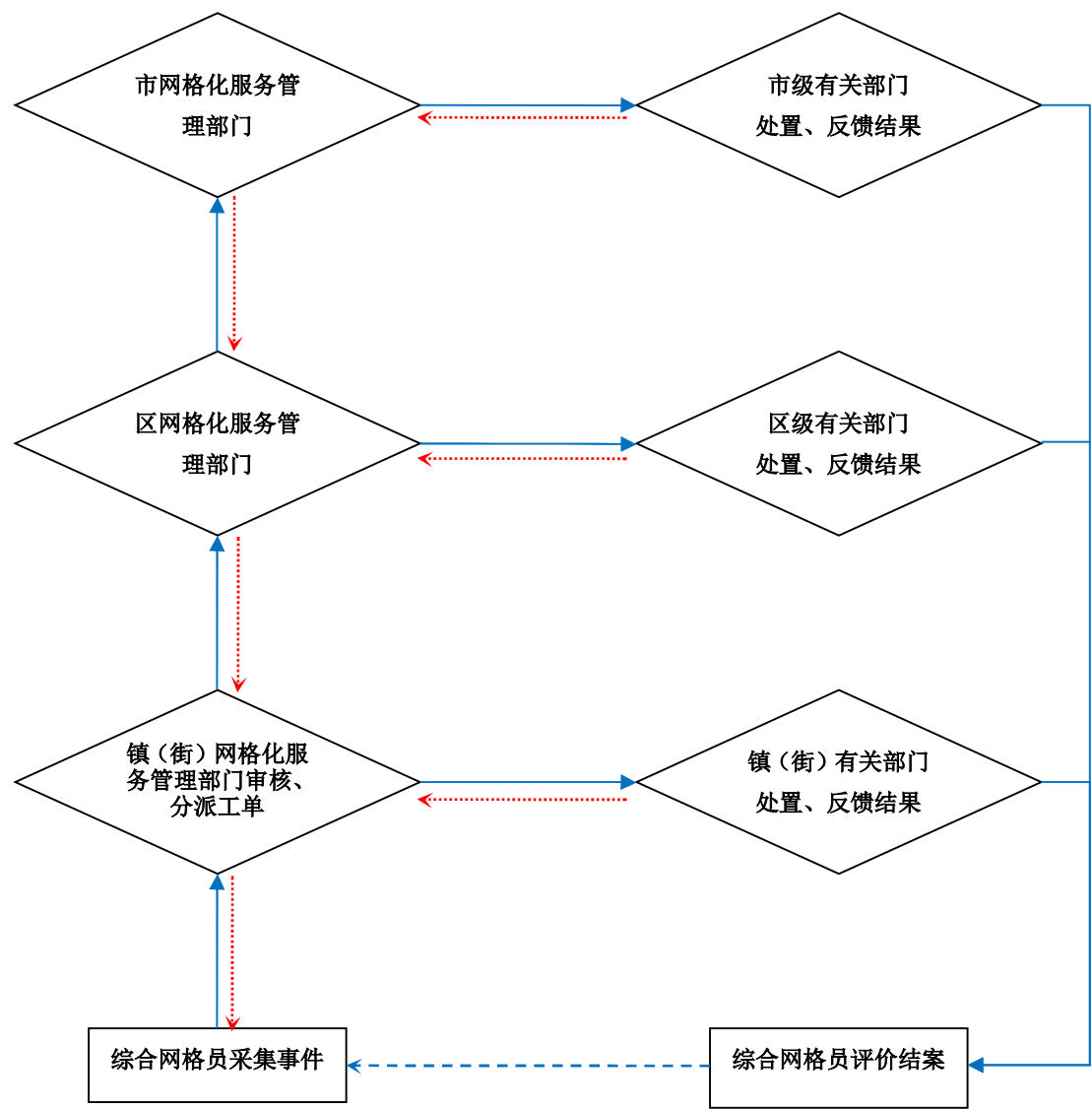


图 G.1 综合网格事件“采办分离”闭环管理流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 30428.1—2013 数字化城市管理信息系统 第1部分：单元网格
 - [2] GB/T 34300—2017 城乡社区网格化服务管理规范
-