

团 体 标 准

T/CSSG 001.4-2020
T/CA 007.4-2020

市域网格化治理标准体系建设指南
第 4 部分：标准编写

Construction guidelines for the city grid governance standard system

Part 4: Preparation of standards

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 基本要求	1
3.1 和谐	1
3.2 简明	1
3.3 正确	1
3.4 统一	1
3.5 规范	1
4 标准构成	2
5 概述部分	2
5.1 封面	2
5.2 目次	2
5.3 前言	2
5.4 引言	2
6 正文部分	3
6.1 名称	3
6.2 范围	3
6.3 规范性引用文件	3
6.4 术语与定义	3
6.5 标准内容	4
7 补充部分	4
8 服务要求的编写	4
8.1 服务事项	4
8.2 服务类型	5
8.3 服务部门	5
8.4 服务依据	5
8.5 申报资料	5
8.6 服务提供规程	5
8.7 服务过程控制要求	5
8.8 运行程序	5
8.9 监督考评	6
8.10 评价改进	6

T/CSSG 001.4-2020

T/CA 007.4-2020

8.11 报告与记录.....	6
8.12 流程图.....	6

全国团体标准信息平台

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4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 001.4-2020

T/CA 007.4-2020

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4部分：标准编写

1 范围

T/CSSG 001-2020和T/CA 007-2020的本部分规定了建立省辖市、县（市、区）、乡（镇、街道）及村（社区/居）网格化治理组织标准体系编写工作的基本要求、标准构成、服务项目质量标准的编写以及运行流程标准编写等。

本部分适用于市域网格化治理组织标准的编写。

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 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写

GB/T 20001.1 标准编写规则 第1部分：术语

GB/T 20001.2 标准编写规则 第2部分：符号

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 基本要求

3.1 和谐

编写标准应认真贯彻国家有关方针、政策、法令、法律和法规，认真执行强制性的国家标准、行业标准 and 地方标准，并与其他有关标准相协调。

3.2 简明

标准的文字表达应准确、简明，词句要通俗易懂，逻辑严谨，避免产生不易理解或不同理解的可能性。文字与图表并用，宜用文字的用文字，宜用图表的用图表，并尽量采用典型语句。

3.3 正确

标准中的文字、图样、表格、数值、公式等技术内容应正确无误。

3.4 统一

同一标准中的术语、符号、代号应统一。相关标准的术语、符号、代号也应一致。如同一术语应表达同一概念，同一概念应采用同一术语来表达。

3.5 规范

标准的构成、内容编排、层次划分、编号及其编写细则均应符合 GB/T 1.1 等有关标准的规定。

4 标准构成

网格化治理标准的一般构成和编写顺序如图1所示：

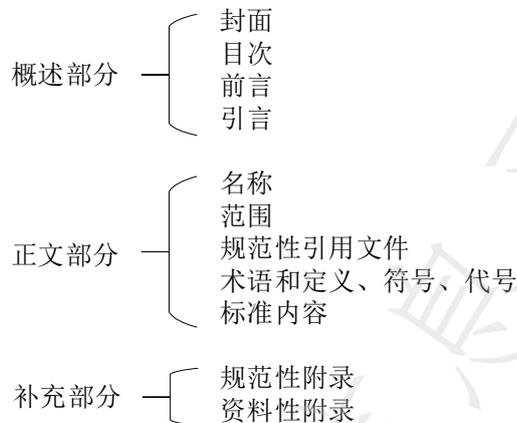


图1 标准的构成

上述构成部分不是任何一项标准都需要全部包括的。具体一项标准究竟应包括其中哪些部分，应根据该组织标准的对象特征和制定该项标准的目的而确定。

5 概述部分

5.1 封面

封面为必备要素，它应给出标示标准的信息，包括：标准的名称、英文译名、层次（国家标准为“中华人民共和国国家标准”字样）、标志、编号、国际标准分类号（ICS号）、中国标准文献分类号、备案号（不适用于国家标准）、发布日期、实施日期、发布部门等。

如果标准代替了某个或几个标准，封面应给出被代替标准的编号；如果标准与国际文件的一致性程度为等同、修改或非等效，还应按照GB/T 20000.2的规定在封面上给出一致性程度标识。

标准征求意见稿和送审稿的封面显著位置，给出征集标准是否涉及专利的信息。

5.2 目次

5.2.1 当标准内容太长，结构较复杂，章条较多，印刷页数超过5页时，应编写目次。

5.2.2 目次的内容包括篇、章和附录的编号、标题以及所在页码，标题与页码之间用符号“……”连接。

5.2.3 目次中所引标准正文标题页码应加圆括号。目次应另编页码，不与标准正文的页码连续。

5.3 前言

应在前言中说明标准的起草规则、提出单位、归口单位、起草单位和主要起草人。

5.4 引言

5.4.1 引言一般不写标题，也不编号。其内容可以包括5.4.1~5.4.2，也可以是其中的一部分。如这些内容不需要说明时，引言可以省略。

5.4.2 采用国际标准编写的企业标准，应在引言中说明采用的程度，并写明国际标准的编号和名称。如：本标准等同采用(修改采用、非等效采用)国际标准 ISO ××××—×××《×××(标准名称)》。

5.4.3 其他需要在引言中表述的内容，如对标准名称的解释，标准制定的依据等。

6 正文部分

6.1 名称

6.1.1 标准名称应简短明确地反映标准化对象或标准的主题，必要时，应在标准化对象前加说明部分，以明确与其他相类似标准的区别。

6.1.2 标准名称一般由标准化对象的名称和所规定的技术特征两部分组成。如果两部分连起来写不通顺时，可在两者之间空一个字的位置，不用破折号，在封面和首页上可将两者写成两行。

6.1.3 在采用国际标准与国外先进标准时，如标准名称过长，允许适当分段，但不在名称中使用逗号。

6.1.4 在一项标准的若干独立部分用同一个标准顺序号发布时，标准应有一个总名称，各独立部分再分别冠以名称，在封面和首页将两个名称分两行书写。在标准条文中叙述时，可在两者之间空一个字的位置。

6.1.5 标准化对象的名称过长时，在标准正文的叙述中可用简称，但应在第一次出现全称时用括号加以说明。

6.2 范围

6.2.1 规定内容

主要规定标准的内容。编写时，应采用下列典型用语：

——“本标准规定了……”

6.2.2 适用范围

主要规定标准的适用范围或应用领域。必要时，也可明确写出不适用的范围或领域。编写时，应采用下列典型用语：

——“本标准适用于……”

——“本标准适用于……，也适用于……。”

——“本标准适用于……，……亦应参照使用。”

——“本标准不适用于……。”

但当标准名称已经明确指出该标准的适用范围时可省略。

6.3 规范性引用文件

主要说明标准中直接引用和必须配合使用的标准。引用时应写全标准号和标准名称。

6.4 术语与定义

6.4.1 标准中使用的术语、符号、代号，在现行的国家标准、行业标准或地方标准中尚无规定时，应在标准中按 GB/T 20001.1 和 GB/T 20001.2 规定给出定义或说明。

6.4.2 标准中采用的术语、符号、代号及其定义或说明可集中写在标准技术(管理、工作)内容的前面，也可分别写在有关章、条的前面。

T/CSSG 001.4-2020

T/CA 007.4-2020

6.5 标准内容

6.5.1 网格化服务提供标准

服务提供标准编写下列内容：

- a) 服务规范；
- b) 服务提供规程；
- c) 服务过程控制；
- d) 服务运行管理。

6.5.2 网格化服务管理标准

服务管理标准编写下列内容：

- a) 组织体系建设；
- b) 党群和文化建设；
- c) 人力资源管理；
- d) 设备设施管理；
- e) 网格化治理运行管理平台；
- f) 能源与环境卫生管理；
- g) 安全与应急管理；
- h) 监督与考评管理；
- i) 评价与改进管理。

6.5.3 岗位工作标准

岗位工作标准编写下列内容：

- a) 管理部门岗位工作标准；
- b) 服务部门岗位工作标准。

7 补充部分

7.1 一项标准可以有若干个附录，但不可几项企业标准共编一个附录，必要时，可引用有关标准的附录，附录分为“规范性附录”和“资料性附录”两种，并分别在目次、标准条文和附录下方写明。

7.2 规范性附录，主要是指对标准正文内容所作的补充，相当于企业标准内容的一个组成部分。应尽量不采用规范性附录，而将有关内容直接写入正文，只有内容过多，编写和阅读不方便时，才编写为“规范性附录”，并视同正文的组成部分。

7.3 资料性附录，主要是帮助理解标准正文的内容，以便正确掌握和使用标准。资料性附录的主要内容包括：

- a) 标准中重要规定的依据和对专门技术问题进行的系统介绍；
- b) 标准中有关条文的参考性资料或推荐性方法；
- c) 正确使用标准的说明等。

8 服务要求的编写

8.1 服务事项

提供网格服务事项的服务名称及要求。

8.2 服务类型

具体的网格服务类别属性。

8.3 服务部门

提供网格服务事项的对应服务部门。

8.4 服务依据

服务部门按照法定的法律法规为依据向服务对象提供服务。

8.5 申报资料

服务对象应按规定向服务提供部门提供的资料，以便服务部门依法开展该项服务。

8.6 服务提供规程

网格化治理组织服务提供的方法、程序与要求。

8.7 服务过程控制要求

为提高服务水平，保证服务质量，应执行的质量控制标准。

8.8 运行程序

8.8.1 信息采集

采集网格区域各类信息，并按照程序上报网格化治理组织。

8.8.2 案件建立

网格化治理运行管理中心接收网格、热线、融媒体、物联网等渠道上报的问题和各类信息，根据部件、事件预案进行立案。

8.8.3 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。

8.8.4 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。

8.8.5 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。

8.8.6 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，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，网格化治理组织进行结案处理；若未达到处置标准，由网格化治理组织立案督办。督办未果转交网格化治理工作领导小组，追究有关人员的责任。

8.8.7 综合评价

T/CSSG 001.4-2020

T/CA 007.4-2020

服务完成后，一般要进行发布处置情况、评分、社会监督，以便改进和提高服务质量。

8.8.8 总结归档

应定期对各类服务需求给予归档，同时进行总结、分析和评价。

8.9 监督考评

8.9.1 监督

应执行的监督程序和标准。

8.9.2 考评

应执行的考评程序和标准。

8.10 评价改进

8.10.1 评价

应执行的评价程序和标准。

8.10.2 改进

应执行的改进程序和标准。

8.11 报告与记录

执行本标准应填写的报告与记录。

8.12 流程图

必要时，应制作流程图作为附录。
