



团 体 标 准

T/CSSG 001.5-2020
T/CA 007.5-2020

市域网格化治理标准体系建设指南 第5部分：体系评价

Guide to the construction of grid governance standard system in city area

Part 5: system evaluation

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

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	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价的依据	1
5 评价的组织	1
6 评价的条件	1
7 评价程序	2
8 评分标准	2
9 评价结果	2
附录 A（规范性附录） 标准体系评价确认评分表	3

T/CSSG 001.5-2020
T/CA 007.5-2020

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5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

随着的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5部分：体系评价

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）网格化治理组织标准体系评价的术语和定义、评价依据、评价组织、评价条件、评价程序、评分标准以及评价结果。

本标准适用于市、县（市、区）、乡（镇、街道）及村（社区/居）网格化治理组织标准体系的评价。

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

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 评价的依据

4.1 GB/T 24421 系列国家标准。

4.2 T/CSSG 001-2020 和 T/CA 007-2020 系列团体标准。

5 评价的组织

5.1 网格化治理标准化建设的评价应由上一级标准化主管部门组织，各条块业务部门、网格组织参加。

5.2 根据需要，可成立评估组开展评估工作。评估组由标准化、有关行业专家和管理人员组成，成员一般为5-7人。专家的选取应主要来源于标准化、网格化治理的专家库。

5.3 评估组依据评估计分进行现场考核评估，并根据被评估单位的实际情况制定评估方案。

6 评价的条件

6.1 完成对标准体系的自我评价，并有效运行3个月以上。

T/CSSG 001.5-2020

T/CA 007.5-2020

6.2 标准体系应运行半年以上方可申请评估。试点期满前 3 个月，试点单位应按照试点任务和服务业务标准化试点评估计分表内容进行自查，自查合格的，逐级向上一层网格化治理组织提出评估申请。

6.3 申请评估单位在试运行期间如发生过重大质量、安全、环保等事故，或受过通报批评、处分、媒体曝光的，不宜申请评估。

7 评价程序

7.1 宣布评估组成员、评估程序及有关事宜。

7.2 评估组听取试点单位工作汇报。

7.3 查阅必备的文件、记录、标准文本等资料。

7.4 考核服务现场。

7.5 随机调查服务对象满意程度。

7.6 形成考核评估结论。

7.7 评估组向被评单位通报评估情况，提出改进意见和建议。

8 评分标准

8.1 按附录 A 评分标准表进行打分。

8.2 本评分标准为通用要求，不同网格化治理组织的业务类型特点，某些项目确无需要，经评估小组界定可不扣分，按满分计算。组织应有的评价项目而未满足，则该项目的实际得分为 0。

8.3 评分表中的每项评价内容的规定得分为最高扣分限，扣完为止。

9 评价结果

9.1 评价结果分为合格、不合格。

9.2 按附录评分标准表进行评分，满分 500 分。

9.3 总分大于或等于 300 分为合格，小于 300 分为不合格。

9.4 可根据实际管理需要，划分适宜的评价等级。

附录 A
(规范性附录)
标准体系评价确认评分表

表A.1 网格化治理标准化工作基本要求

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准	
一、网格化服务管理标准化工作基本要求 (50分)	1、标准化方针、目标	有组织方针、符合组织实际	5	没有方针扣2分	
		有组织目标		没有目标扣2分	
		目标可量化、能实现		目标无法量化或无法实现扣1分	
	2、组织机构图有职责划分	有完善的组织机构图(其中包括标准化机构图),机构图与组织实际现状相符。	有最高管理者标准化管理职责	6	没有组织机构图扣1分,组织机构图不全面,机构设置与图不符或机构没有纳入管理规范扣1分,没有标准化管理机构扣1分
					没有最高管理者标准化管理职责扣1分
					没有各部门标准化职责扣1分
					部门标准化职责划分明确,符合组织实际
	3、标准化人员要求	有标准化专、兼职人员	4	没有标准化专、兼职人员扣2分	
		人员职责明确		没有标准化人员职责扣1分	
		人员有标准化专业知识		未取得标准化资格扣1分	
	4、标准化培训	有全员培训计划(内容具体)	5	没有培训计划扣3分	
		有培训记录(时间、地点、人物、培训内容、授课教师)		没有培训记录扣2分	
		有培训考试、考核记录		没有考试记录扣1分	
		完成全员培训计划量的100%		完成培训计划量的50%以上,100%以下扣2分; 完成培训计划量的30%以上,50%	

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准
				以下扣3分； 完成培训计划量的 30%以下扣5 分。
	5、适合组织发展的标准化规划、计划	有完整的标准化规范和发展计划	5	没有规划和计划 扣3分
		有完整的标准制修订计划、标准实施计划		没有扣1分
		有科研项目计划、采标计划		没有扣1分
	6、标准化信息管理要求	有广泛有效的信息搜集渠道（包括上网、订阅相关报刊、杂志、定期外购）	5	没有扣1分
		对搜集的标准信息进行整理、登记、存档，并有及时提供的记录		没有扣1分
		能及时了解有关标准发布、修订、更改、废止信息，保证标准良好的时效性		标准时效性差扣2分
		建立标准电子文档		没有扣1分
	7、建立满足组织需求的网格化治理标准体系	有网格化治理标准体系表	10	没有体系表扣5分
		体系表层次结构合理		不够合理扣1分
		有标准体系发布令、体系表编制说明、明细表及统计表		每缺一项扣1分
		有明确的服务规范、服务管理规范和岗位工作规范标准体系		体系不完善，扣2分
		标准体系齐全配套，标准之间相互协调，符合网格化治理组织实际需要		标准体系配套不够齐全或标准之间相互不协调，扣1分
	8、标准的制定、批准、发布和复审	标准覆盖率100%	5	标准覆盖率达到不到100%扣3分
		标准格式符合GB/T 1.1要求		不符合扣1分
		有组织授权人正式批准、发布文书		没有扣1分

表A.2 基础标准体系要求

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准
二、基础标准体系 (25分)	1、体系结构	有体系表，层次清楚，结构合理	10	没有体系表扣 5 分，层次不清，结构不合理扣 3 分
		体系要素齐全、完整、满足实际需要		体系要素不全，不能满足需求扣 1 分
		基础标准内容符合有关法律、法规要求，包括相关的强制性标准		不符合扣 1 分
		执行的所有基础标准均应是现行有效的标准		执行或引用过期作废标准的扣 1 分
		基础标准协调、统一，有统一编号，便于组织实施		未达到一项，扣 1 分
		服务通用基础标准完整、齐全，满足要求		不完整、不齐全，扣 1 分
	2、标准化导则、指南	有适用于网格化治理标准化工作的标准化导则相关的基础标准	5	不完整扣 2 分
	3、术语和缩略语	有适用于网格化治理的通用术语和缩略语标准	5	不完整扣 2 分
	4、符号和标志	有适用于网格化治理的符号与标志相关的基础标准	5	不完整扣 2 分

表A.3 网格化服务提供标准体系要求

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准
三、网格化服务提供标准体系 (120分)	1、体系结构	有体系表,层次清楚,结构合理	10	没有体系表扣5分,层次不清,结构不合理扣3分
		体系要素齐全、完整、满足实际需要		体系要素不全,不能满足需求扣1分
		基础标准内容符合有关法律、法规要求,包括相关的强制性标准		不符合扣1分
		执行的所有基础标准均应是现行有效的标准		执行或引用过期作废标准的扣1分
		基础标准协调、统一,有统一编号,便于组织实施		未达到一项扣1分
		服务通用基础标准完整、齐全,满足要求		不完整、不齐全,扣1分
	2、服务规范	有工作人员服务规范	20	缺项未规定扣5分
		有服务制度规范		缺项未规定扣5分
	3、服务提供规程	有服务通用规程	40	每缺一项未规定扣5分
		有事项服务规程:		
		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) 跨网格事项服务工作程序		
		e) 自治服务事项工作程序		
		f) 重大、专项、领导交办工作程序		
	g) 应急事项服务工作程序			
	4、服务过程控制规范	有在线(网上)服务规程	20	每缺一项未规定扣5分
		有服务事项准入规范		
		有条块部门对网格授权规范		
		有服务办理机制规范		
5、服务运行管理规范	有服务方式规范	30	每缺一项未规定扣5分	
	有信息采集管理规范			
	有网格巡查管理规范			
	有联勤处置管理规范			
	有自查整改管理规范			
	有经费保障管理规范			
有运行流程管理规范				

表A.4 网格化服务管理标准体系要求

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准
五、网格化服务管理标准体系 (120分)	1、体系结构	有体系表,层次清楚,结构合理	10	没有体系表扣5分,层次不清,结构不合理扣3分
		体系要素齐全、完整、满足实际需要		体系要素不全,不能满足需求扣1分
		基础标准内容符合有关法律、法规要求,包括相关的强制性标准		不符合扣1分
		执行的所有基础标准均应是现行有效的标准		执行或引用过期作废标准的扣1分
		基础标准协调、统一,有统一编号,便于组织实施		未达到一项,扣1分
		服务通用基础标准完整、齐全,满足要求		不完整、不齐全,扣1分
	2、组织体系建设	有网格划分管理	10	每缺一项扣2分
		有管理层级建设标准		
		有组织指挥体系建设标准		
		有组织职责分工管理标准		
	3、党群和文化建设	有党群建设标准	5	每缺一项扣2分
		有党群队伍建设标准		
		有党群文化建设标准		
	4、人力资源管理	有岗位工作人员职业技能等级规范	5	每缺一项扣2分
		有岗位工作人员调配程序规范		
		有岗位工作人员日常管理规范		
	5、设备设施管理	有服务场所建设标准	5	每缺一项扣2分
		有服务设施管理标准		
		有服务设备管理标准		
	6、网格化治理运行管理平台标准	有平台要求标准	10	每缺一项扣3分
		1 有平台一般要求		
		2 有平台指挥体系要求		
		3 有平台功能要求		
		有数据库要求	10	每缺一项扣3分
1 有市级城市运行数据库要求				
2 有区(县)级城市运行数据库要求				
3 有街(镇)城市运行数据库要求				
有数据共享和数据交换接口要	10	每缺一项扣3分		

表A.4 网格化服务管理标准体系要求

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准
		求		
		1 有总体要求		
		2 有平台接口调用流程要求		
		3 有平台接口安全验证要求		
		有智能化建设规范		
		1 有业务流程再造规范		
		2 有物联智联系统建设规范	10	每缺一项扣3分
		3 有相关信息系统和应用接入、集成规范		
		4 有主题数据库建设与应用规范		
		5 有智能化信息系建设规范		
		有平台基础环境标准		
		有平台建设验收标准		
		有平台运行与维护标准	10	每缺一项扣3分
		有信息安全管理标准		
		有机制体制保障标准		
	7、能源与环境卫生管理	有落实国家法律、法规、标准要求应采用的管理措施	5	每缺一项扣1分
		有用能和节能管理规范		
		有环境质量管理标准		
		有卫生管理标准		
	8、安全与应急管理	有职业健康管理标准		
有安全标准、报警信号、危险因素分类等安全标准				
有突发事件应对预案、上报程序、检查与处置程序标准				
有安全管理、安全防护等标准				
9、监督考评管理	有设施、设备安全标准	10	每缺一项扣2分	
	有特殊案件督查督办标准			
	有监督检查标准			
	有工作人员考评标准：	10	每缺一项扣2分	
	1 有网格服务人员考评标准			
	2 有联动处置部门人员			

表A.4 网格化服务管理标准体系要求

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准
		考评标准		
		3 有社会力量工作人员 考评标准		
		有社会监督标准		
	10、评价与改进管理	有互联网+监管标准	10	每缺一项扣2分
		有服务满意度测评指标体系与模型标准		
		有服务满意度测评调查问卷设计标准		
		有服务满意度测评实施程序		
		有服务满意度测评数据与分析标准		
		有实施改进措施		
		有对改进效果的验证与评估		

表A.5 岗位工作标准体系要求

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准
五、岗位工作标准 (70分)	1、体系结构	有体系表，层次清楚，结构合理	5	没有体系表扣 5 分，层次不清，结构不合理扣 3 分
		体系要素齐全、完整、满足实际需要		体系要素不全，不能满足需求扣 1 分
		基础标准内容符合有关法律、法规要求，包括相关的强制性标准		不符合扣 1 分
		执行的所有基础标准均应是现行有效的标准		执行或引用过期作废标准的扣 1 分
		基础标准协调、统一，有统一编号，便于组织实施		未达到一项，扣 1 分
		网格服务通用基础标准完整、齐全，满足要求		不完整、不齐全，扣 1 分
	2、决策层工作岗位标准	有市级城市运行中心决策人员岗位工作标准	10	每缺一项扣 2 分
		有区（县）级网格化治理运行管理中心决策人员岗位工作标准		
		有街（镇）网格化治理运行管理分中心决策人员岗位工作标准		
		有村（社区/居）网格化治理运行管理工作站决策人员岗位工作标准		
	3、管理层岗位工作标准	有市级城市运行中心管理人员岗位工作标准	10	每缺一项扣 2 分
		有区（县）级网格化治理运行管理中心管理人员岗位工作标准		
		有街（镇）网格化治理运行管理分中心管理人员岗位工作标准		
		有村（社区/居）网格化治理运行管理工作站管理人员岗位工作标准		
	4、普通管理岗位工作标准	有市级城市运行中心一般人员岗位工作标准	10	每缺一项扣 2 分
		有区（县）级网格化治理运行管理中心一般人员岗位工作标准		
		有街（镇）网格化治理运行管理分中心一般人员岗位工作标准		
		有村（社区/居）网格化治理运行管理工作站一般人员岗位工作标准		
	5、网格人员岗位工作标准	有网格监督员岗位工作标准	10	每缺一项扣 2 分
		有网格巡查人员岗位工作标准		

评价项目	评价内容	评价要求	得分	扣分标准
		有网格信息员岗位工作标准		
		有网格长岗位工作标准		
		有网格协管人员岗位工作标准		
	6、共治自治人员岗位工作标准	有市级城市运行中心共治自治岗位工作标准	10	每缺一项扣2分
		有区（县）级网格化治理运行管理中心共治自治岗位工作标准		
		有街（镇）网格化治理运行管理分中心共治自治岗位工作标准		
		有村（社区/居）网格化治理运行管理工作站共治自治岗位工作标准		
	7、联动处置岗位人员工作标准	有市级城市运行中心联动处置工作标准	10	每缺一项扣2分
		有区（县）级网格化治理运行管理中心联动处置工作标准		
		有街（镇）网格化治理运行管理分中心联动处置工作标准		
有村（社区）网格化治理运行管理工作站联动处置工作标准				
8、大数据人员岗位工作标准	有市级城市运行中心大数据从业人员岗位工作标准	10	每缺一项扣5分	
	有区（县）级网格化治理运行管理中心大数据从业人员岗位工作标准			

表A.6 标准实施

评价项目	评价内容	评价要求	分值	扣分标准
六、标准实施 (60分)	1、标准的宣贯和培训	有宣贯培训记录，全员参训率达80%以上	10	未达到，扣2分
		各岗位人员能掌握相关标准，具有一定标准化知识		未达到，扣2分
	2、标准实施准备	有标准实施的措施	15	不具备，扣3分
		具备标准实施的必要条件		不具备，扣3分
	3、标准实施情况	有标准实施的记录	15	不完整扣3分
		检查服务过程中标准的执行情况		不完整扣3分
	4、标准实施检查	有标准实施检查制度	10	不齐全，每少一项扣1分
		有标准实施检查的机构和人员、职责、权限明确		
		有开展标准实施检查工作计划或日常检查程序		
		有标准实施检查记录和问题处理记录		
	5、持续改进	建立标准化工作持续改进的程序或制度	10	每缺一项扣2分
		有持续改进的工作方案或计划		
		有检查、评审、纠错等持续改进的记录。		

表A.7 绩效评估

评价项目	评价内容	评价要求	分值	扣分标准
七、绩效评估 (60分)	1、服务质量	服务对象满意度达到 90%以上得 20 分	20	
		服务对象满意度达到 80%以上得 15 分		
		服务对象满意度达到 60%以上得 10 分		
		服务对象满意度达到 60%以下得 0 分		
	2、服务效率	服务效率缩短时间率达 80%以上得 20 分	20	
		服务效率缩短时间率达 60%以上得 18 分		
		服务效率缩短时间率达 50%以上得 16 分		
		服务效率缩短时间率达 30%以上得 14 分		
		服务效率缩短时间率达 20%以上得 12 分		
		服务效率缩短时间率达 10%以上得 10 分		
	3、品牌效应	国家级知名品牌或奖励得 10 分	10	
		省级知名品牌或奖励得 5 分		
		地（市）级知名品牌或奖励得 3 分		
4、社会效益	社会效益显著提高的得 10 分	10		
	比实行标准化以前提高 10%以上的得 5 分			
	比实行标准化以前提高 5%以上的得 3 分			