



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

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

Part 4: Preparation of standards

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	IV
引言	VI
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	2
6.1 名称	2
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	3
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	4
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

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

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：

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、县（市、区）、乡（镇、街道）及村（社区/居）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：

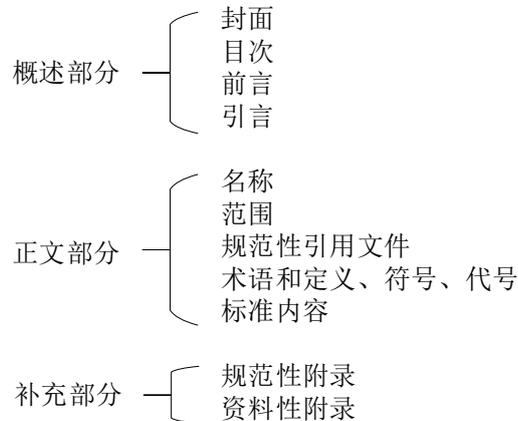


图1 标准的构成

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

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。

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。

T/CSSG 001.4-2020

T/CA 007.4-2020

6.5.2 网格化服务管理标准

服务管理标准编写下列内容：

- e) 组织体系建设；
- f) 党群和文化建设；
- g) 人力资源管理；
- h) 设备设施管理；
- i) 网格化治理运行管理平台；
- j) 能源与环境卫生管理；
- k) 安全与应急管理；
- l) 监督考评管理；
- m) 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) 决策层工作标准；
- b) 管理层工作标准；
- c) 普通管理人员工作标准；
- d) 网格服务人员工作标准；
- e) 共治自治人员工作标准；
- f) 联动处置部门人员工作标准；
- g) 大数据从业人员工作标准。

7 补充部分

7.1 一项标准可以有若干个附录，但不得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，编写成阅读不方便时，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

采集网格区域的各类信息，并按照程序上报网格化治理运行管理中心。

8.8.2 案件建立

网格化治理运行管理中心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。

8.8.3 任务派遣

网格化治理运行管理中心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运行管理中心的指令，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，通过信息终端及时将处理结果反馈给网格化治理运行管理中心。

8.8.6 核查结案

网格化治理运行管理中心通知网格，到现场核查问题处置情况，将信息反馈至网格化治理运行管理指挥调度中心，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，由网格化治理运行管理中心立案督办。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

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。

T/CSSG 001.4-2020

T/CA 007.4-2020

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。
