

T/JNBDA

济南市大数据协会团体标准

T/JNBDA 0001-2025

基于大数据基层社会治理网格化服务 管理规范

Standards for the Grid-Based Service Management of Grassroots Social Governance
Based on Big Data

2025 - 11 - 11 发布

2025 - 11 - 11 实施

济南市大数据协会发布

目 录

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	2
5 组织架构与协同机制	2
6 民生诉求接收受理	4
7 民生诉求处置管理	4
8 数据处理、分析与应用	5
9 数据分析成果	7
10 评估与改进	8
附录 A 基于大数据基层社会治理网格化服务管理的事件受理处置流程	10

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。

本文件由济南市大数据协会提出并归口。

本文件主要起草单位：山东利诚大数据有限公司、山东管理学院、山东四季车网络科技有限公司。

本文件主要参与单位：中共济南市历城区委社会工作部、山东普诺勤数字科技有限公司、北明成功软件（山东）有限公司、华鲁数智信息技术（北京）有限公司、济南魅力乡村发展有限公司、济南应用数学高等研究院、泰山财产保险股份有限公司。

本文件主要起草人：耿俊、倪小兵、于治国、武传艳、邵一芮、曹虢、司佳、李华、占稳、李彦、郭振、高冲、刘梦莹、李文静、腾艳男、李婷婷、张胤、程文静、郭栋。

引 言

为深入贯彻落实《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》《山东省“十四五”数字强省建设规划》等文件关于“完善基层社会治理体系”“推进基层治理精细化”等部署要求，推进智慧网格建设，由济南市大数据协会牵头组织，山东利诚大数据有限公司、山东管理学院、山东四季车网络科技有限公司、中共济南市历城区委社会工作部、山东普诺勤数字科技有限公司、北明成功软件（山东）有限公司、华鲁数智信息技术（北京）有限公司、济南魅力乡村发展有限公司、济南应用数学高等研究院、泰山财产保险股份有限公司等单位共同参与，总结提炼历城区数智赋能基层社会治理网格化服务管理实践经验，推动基层社会治理从“经验决策”向“数据驱动”转型，研究制定该项团体标准。

基于大数据基层社会治理网格化服务管理规范

1 范围

本文件规定了基于大数据的基层社会治理网格化服务管理规范的组织架构与协同机制、民生诉求受理处置流程、数据分析应用赋能等核心要求，为基于大数据基层社会治理网格化服务管理提供标准化参照和操作性指导。

本文件适用于城市社区、村居等基层治理单元的网格化服务管理工作，涵盖诉求受理、处置反馈、数据治理、分析应用等全流程，推动基层治理向精细化、智能化方向发展。

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 44109—2024 信息技术 大数据 数据治理实施指南

GB/T 33358—2016, 3.6 政府热线服务规范

GB/T 34300—2017 城乡社区网格化服务管理规范

DB4401/T 244—2024 基层社会治理网格化服务管理规范

DB4212/T 61—2024 12345 政务服务便民热线诉求处置规范

DB4105/T 213—2023 12345 政务服务便民热线数据分析规范

DB6109/T 299—2024 城乡社区基层社会治理网格化服务管理规范

《山东省人民政府关于印发山东省“十四五”数字强省建设规划的通知》，山东省人民政府，2021年7月17日

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。

[来源：DB4401/T 244—2024, 3.1]

3.2 网格 Grid

在城乡社区、行政村及其他特定空间区划之内划分的基层综合服务管理单元。

[来源：GB/T 34300—2017, 3.5]

3.3 网格化服务管理 Grid Management

在特定管理区域之内统一划分网格，整合各方面力量，配备服务管理人员，综合利用人力资源、科

技信息化等多种手段，通过网络提供服务和进行管理的活动。

[来源：DB6109/T 299—2024, 3.2]

3.4 落格职能单位 Inclusion Functional Department

在网格化治理体系中，将公安、城管、应急、信访、党建、经济发展、生态环保等特定管理职能或服务责任精准分配至基层网格单元，并由相应主体承担该网格内职能落实与问题处置。

3.5 民生诉求 People's Livelihood Demands

公民、法人或其他组织通过合法渠道（如政务热线、网格平台、信访窗口等）表达的，与自身切身利益相关的需求、意见或投诉，涵盖教育、医疗、就业、住房、养老、环境、安全等公共领域。

3.6 工单 Work Order

服务对象通过小程序、app、12345 热线等渠道反映诉求，经民生诉求处置管理平台处理后，推送给网格员对该诉求事项描述的内容。

[来源：GB/T 33358—2016, 3.6]

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

app: 应用软件 (application)

PC: 个人计算机 (Personal Computer)

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)

API: 应用程序开发接口 (Application Programming Interface)

5 组织架构与协同机制

5.1 组织架构

构建“主管机构+研究机构+执行机构+技术机构”四位一体组织架构，统筹落实大数据基层社会治理网格化服务管理的各项工作。

5.1.1 主管机构

成立工作专班，宜由该层级政府主要负责人担任，从职能单位抽调人员进行实体化运行，旨在高位推进社会治理网格化管理工作落地执行，破除线下职能壁垒，负责全市网格化服务管理工作的组织领导。主要职责如下：

- a) 牵头制定辖区内大数据基层社会治理网格化服务管理的中长期规划，规划综合网格总体布局，明确“多网合一、一网统管”目标路径。
- b) 统筹指导各机构开展基层社会治理工作，负责综合协调工作，破除职能壁垒，建立政法、城管、信访、应急等职能单位的联动机制。
- c) 制定网格划分、人员配置、事件处置等标准流程，根据人口密度、治理需求动态调整网格边界。
- d) 建立健全民生诉求闭环处置机制，规范工作流程，设置提级会商和会商联席制度，督办、考评民生诉求闭环处置工作。

5.1.2 研究机构

作为大数据基层社会治理网格化服务管理体系中的智库机构，宜整合高校、科研机构及专业团队资源，通过研究院等组织形式，开展社会治理领域的前瞻性课题研究，主要承担政策研究、标准制定、决策支持、实践指导等职能。主要职责如下：

- a) 开展国家及地方社会治理政策解读与趋势研判，结合属地实际需求，协助主管机构制定治理规划与实施方案；研究网格化服务管理与大数据融合的制度框架，提出政策优化建议，推动治理体系与能力现代化。
- b) 牵头编制网格划分、数据采集、平台对接、效能评估等技术标准与操作规范，依托信息化系统建设，探索大数据、人工智能等技术在网格治理中的深度应用，推动技术创新与业务深度融合。
- c) 联合技术机构开展技术培训，提升基层人员数据应用与智能工具操作能力，总结典型治理案例，编制最佳实践指南，指导执行机构规范化、专业化履职。

5.1.3 执行机构

即网格管理队伍，调动基层全体专职网格员、社区工作者和落格职能单位责任人等治理力量，承担民生诉求解决处置全流程闭环管理责任，统筹协调网格内多元治理力量，构建“小事不出网格、大事联动解决”的协同机制。主要职责如下：

- a) 负责日常巡查与信息更新，开展网格内人、地、事、物、情常态化巡查，重点排查安全隐患、矛盾纠纷、公共设施损毁等问题，通过移动终端实时上报网格事件，采集更新基础数据，确保“一格一档”数据鲜活精准。
- b) 负责民生诉求处置与进度跟踪，对居民上报诉求进行初步核实，职责范围内的诉求通过电话沟通或现场协调及时处置；超出职责范围的诉求，按事件内容联动落格职能单位责任人协同处置，全程跟踪处置进度。对跨部门、历史遗留等疑难问题牵头会商，明确解决方案并限期办结。
- c) 负责宣传动员与意见反馈，依托社区公告栏、微信群等渠道推广诉求受理便捷渠道，定期走访居民代表、党员等群体收集使用反馈，向主管机构、研究机构上报反馈意见。

5.1.4 技术机构

作为大数据基层社会治理网格化服务管理体系中的技术研发团队与平台运维主体，应提供全天候、全链条的技术支撑和专业服务，保障系统平台的平稳运行。主要职责如下：

- a) 负责技术设计与开发运维，根据架构设计，开发事件分拨、联动处置等核心功能模块，上线应用服务层的小程序、app 和 PC 端，实现“民生诉求感知一分拨一处置一反馈”的四级闭环。研发诉求分类、风险预测、资源调度等 AI 模型，提升治理决策精准性。探索数字孪生、区块链等技术在网格治理中的应用场景，推动技术创新与业务深度融合。
- b) 负责数据治理与安全保障，制定数据标准与采集规范，对居民上报、网格员巡查、智能设备感知等多源数据进行清洗、去重、关联分析，构建数据资源池。建立数据更新机制，确保人口、房屋、设施等基础信息实时鲜活，支撑数据底座动态治理需求。严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》等法规，对敏感信息实施脱敏处理与分级授权管理。

5.2 协同机制

“主管统筹、研究支撑、执行落地、技术赋能”四位一体运行模式，为基层社会治理破除壁垒、有

效统筹、高效执行、创新发展提供保障。

- a) 主管机构、研究机构和技术机构宜合署办公，共享会议室、数据看板等基础设施，每周定期召开周例会，会议由主管机构负责人主持，遇重大事件或紧急任务可随时召开专题会。
- b) 若遇到重大突发事件，如火灾、群体性冲突、公共卫生事件等，由执行机构上报至主管机构，同步推送至研究机构、技术机构，由主管机构负责人担任总指挥召开会商联席会议，研究机构提供决策支持，技术机构保障平台与数据实时共享。

6 民生诉求接收受理

6.1 接收渠道

依托民生服务平台接收的居民上报、网格员自行巡查、智能感知设备抓拍、非警务警情分流、上级交办、上级重点巡查等受理渠道。

6.2 诉求类型

6.2.1 按照民生诉求内容分类，包括但不限于：

- a) 咨询类：有关政策法规、办事流程以及公共服务信息的咨询；
- b) 求助类：影响服务对象日常生活的突发性问题和非紧急类求助服务；
- c) 举报或投诉类：涉及政府公共管理、公共服务、城市建设和经济社会发展的投诉、举报、意见和建议；
- d) 建议或感谢类：针对政府部门及具有公共服务职能的单位提供的服务事项表达感谢或建议。

7 民生诉求处置管理

7.1 基本要求

- a) 依托民生服务平台，按照民生诉求发现上报、派发工单、受理处置、工单办结、接收评价 5 个步骤开展工作。
- b) 民生诉求事件应实行“市/区（县）—街道—社区—网格”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。
- c) 以民生诉求响应为切入点，建立“网格就近签收、格内联动处置、逐级上报会商”的工作模式，构建起民生诉求的“感知—分拨—处置—反馈”四级闭环。

7.2 发现上报

民生诉求发现上报至民生服务平台，主要通过以下途径：

- a) 居民可直接通过小程序端提交民生诉求。
- b) 网格员在工作巡查中对发现或群众反映的网格事件进行采集，在 app 端上报至民生服务平台。
- c) 整合视频监控等智能感知设备，实时识别异常事件并通过 API 接口直连平台。
- d) 基层公安将 110 接报的非警务警情事件分流至平台。

7.3 派发工单

平台依据“属地负责+网格接单”的派单机制，将事件工单自动推送至对应网格员 app 端。

7.4 受理处置

网格员接收平台派发的工单后，应在4个小时（工作日）或48小时（节假日）内完成签收，超时未签收自动触发督办机制。核实诉求内容，判断是否属于工作职责范围内的事件。

7.4.1 直接办理

网格员对于职责范围内的可独立完成的事件（如楼道垃圾、政策咨询等），联系上报人，核实事件真实性及处置可行性后直接办理，上传结果照片及说明，平台自动关闭工单并记录处置时长。

7.4.2 转交办理

- a) 网格员对于超出职责范围的事件，如跨网格区域的事件、需职能部门介入的事件，应及时转派给其他网格员或落格职能部门负责人办理。
- b) 平台根据网格员转交情况自动匹配至目标单位，接收单位需在4小时内签收，24小时内反馈处置计划，上传结果照片及说明，平台自动关闭工单并记录处置时长。
- c) 经网格员转交办理的网格事件，受理单位应无条件及时处置。
- d) 网格员需跟踪处置进度，若接收单位超期未处置，网格员可发起“督办申请”至上级网格长。

7.4.3 提级办理

- a) 对网格层级无法解决的事件，可逐级上报至更高治理单元处置。
- b) 网格员上报至社区层级，社区24小时内无法解决则转街道，街道48小时内无法解决则转市/区（县），主管机构需在72小时内组织专题会议并明确处置方案，处置结果逐级反馈至网格员闭环。

7.4.4 会商工作

面对网格内需要多方力量协调处置的复杂诉求，可定期组织会商工作会议，召集各方集中决策。

7.5 工单办结

居民可以在小程序端看到上报诉求的处置进度，事件处置责任人完成诉求处理后，通过系统提交办结申请，经审核后正式关闭工单。

7.6 接收评价

居民对办结工单的服务质量、处置结果进行满意度反馈，可进行评价、追评，平台支持一次申诉机会，申诉后将重新生成一事件，该工单自动派发至责任网格员。差评工单将自动转入信访平台，提级办理。

8 数据处理、分析与应用

8.1 数据处理

明确数据格式，剔除重复数据、错误数据，形成结构化规范数据，适应数据分析需求。

8.2 分析方法

运用制表和分类，图形以及计算概括性数据来描述或展示数据特征和变动。主要包括数据的频数分析、数据的集中趋势分析、数据的离散程度分析、数据的分布等。

8.3 描述性分析

8.3.1 通过描述性分析方法对诉求事项数据信息进行汇总、统计、分析、预测，数据指标包括且不限于：

- a) 诉求总量：分析一定时间内的诉求总数。
- b) 诉求类型：按照咨询、建议、求助、投诉和举报等不同的诉求类型进行分类研究。
- c) 受理渠道：按照居民上报、网格员巡查等诉求渠道进行分类统计。
- d) 处理方式：按照直接办理、转交办理、提级办理等诉求处置方式进行分类统计。
- e) 区域分布：分析一定时期内诉求所在区域的数量变化。
- f) 行业分类：分析一定时期内诉求所涉行业的数量变化。
- g) 责任单位：分析一定时期内诉求量较大的责任单位相关事项的分类、数量、占比、内容等。
- h) 诉求人群：分析一定时期内的热点事项的诉求人群构成，如年龄、学历等。
- i) 重点事项：分析一定时期内的重点事项相关诉求的所在区域、主要内容和问题点位等。
- j) 办结率统计：统计一定时期内各责任单位的办理效率。
- k) 满意率统计：统计一定时期内诉求事项的满意数量占评价总量的比重。

8.3.2 通过趋势图、饼状图、柱状图等不同表现形式对工单等数据进行分析，数据指标包括且不限于：

- a) 同比增长率分析：报告期与上一年同期数据进行对比，体现数据变化规律。
- b) 环比增长率分析：报告期与相邻上一期数据进行对比，体现数据变化规律。
- c) 占比分析：报告个体在总体中的占比。
- d) 受理关键词分析：报告期部分重点诉求事项的数据统计分析，体现点多多发、单点多发、群发、突发等关键类别热点事项。
- e) 渠道受理量统计分析：报告期内受理渠道的诉求数量统计。
- f) 承办单位办理量分析：报告期内承办单位的诉求办理数量的统计分析。
- g) 平台办理情况分析：报告期内平台受理诉求数量、办理状态的数据统计分析。
- h) 诉求问题统计分析：报告期内受理量位居前 10 位的诉求问题事项分析。

8.4 推断性统计

通过时间序列分析、截面分析、面板分析等方式对数据进行分析，发现热点问题的规律、关联原因，探索重点问题发生发展的深层原因与解决办法。对未来趋势进行预测，对社会发布预警信息。

8.5 数据预警

8.5.1 工单数据

受理工单数量频次高于阈值时，预警内容包括且不限于以下方式：

- a) 依据工单数量统计，分析上报集中区域、高峰时段。
- b) 根据工单高峰时段的受理率、办结率变化，梳理预测治理热点问题。
- c) 分析大规模集中性民生诉求、同一人高频诉求预警等。
- d) 基于数据预警情况，提供动态调整治理工作的决策支持。

8.5.2 诉求事项

受理工单数量频次高于阈值时，预警内容包括但不限于以下方式：

- a) 对诉求事项开展多维度、深层次的综合及专项分析。
- b) 对治理堵点、突发事件、诉求激增、数据异动等情形实施动态智能监测与即时预警。
- c) 识别高频发生事项、跨区域多发性事项、群体性诉求与单一热点事项，快速处置突发问题，系统梳理区域性高频、共性及长期未解难题。
- d) 依托数据预警结果，为跨部门协同处置、政策优化调整提供决策支持。

8.6 结果应用

8.6.1 社会民生治理

实时归集突发、堵点、热点、难点等问题，及时分析频发、多发、高发事项，联系部门统筹调度解决。

8.6.2 政府决策预警

实时归集热点难点等民生数据，向同级党委、政府报告，及时预警，辅助决策。

8.6.3 部门绩效考核

对执行机构诉求办理情况进行绩效考核，评价考核部门办理质量。

9 数据分析成果

9.1 分析成果

数据分析结果将形成分析报告，包括事件起因、发生时间、责任主体、诉求意愿、处理过程、意见建议、预警分析等。

9.2 报告类别

9.2.1 定期分析报告

9.2.1.1 日报

对当日诉求事项的受理及办理情况进行总结，及时发现典型、苗头问题并予以提醒。

9.2.1.2 周报

对当周诉求事项的受理及办理情况进行总结，分析各街道接单处置情况，作为合署办公每周例会的文书材料，会上对存在的重点问题督促办理。

9.2.1.3 月报

对当月各部门总体受理及办理情况进行总结，从数据指标、存在问题、重点工作等方面分析论述。

9.2.1.4 年报

对全年诉求事项的受理、办理及运行情况进行全面总结，综合评估部门治理实践成效，提出切实可

行的对策建议。

9.2.2 专题分析报告

9.2.2.1 诉求所在地分析

分析群众诉求所在街道社区分布。

9.2.2.2 诉求类型分析

分析群众诉求涉及的社会治理领域。

9.2.2.3 诉求来源分析

分析群众反映诉求的不同受理渠道，诉求来源包括且不限于：

- a) 小程序
- b) APP
- c) 网格员巡查
- d) 上级交办
- e) 非警务警情分流

9.3 报告形式

传统文书报告辅以数据可视化展示。

9.4 报告的报送和发布

应及时向主管部门及相关部门进行报送，非涉密数据可向社会进行公示公布。

10 评估与改进

10.1 评估

10.1.1 评价方式

主管机构应邀请政府相关部门、人大代表、政协委会、群众代表等对民生诉求受理处置工作进行监督评价，方式包括但不限于：

- a) 该层级政府主要负责人及相关部门领导参与民生诉求受理处置工作。
- b) 开展进社区活动，现场听取群众意见建议。
- c) 开展进对外开放日活动，邀请人大代表、政协委员、群众代表进行现场监督。
- d) 邀请第三方机构对民生诉求受理处置工作进行评价。

10.1.2 评估内容

主管机构应对基于大数据基层社会治理网格化服务管理体系的运行情况进行监督评价，内容包括但不限于：

- a) 制度建设，评估民生诉求工单受理处置规范、数据安全、突发事件、督办考核等相关制度建立情况。
- b) 能力建设，评估受理人员队伍、场地设施、渠道、宣传推广等基础能力建设情况。

- c) 平台建设, 评估民生服务平台的功能、数据收集、数据治理、数据安全等建设情况。
- d) 服务水平, 评估受理处置操作规范、业务能力、对接联动、处置质效等服务水平。
- e) 社会评议, 评估居民使用民生服务平台上报民生诉求的过程体验和满意度等情况。
- f) 创新发展, 评估服务创新措施等情况。

10.2 改进

应根据考评结果对存在的问题进行分析, 制定整改措施, 持续改进基于大数据基层社会治理网格化服务管理体系的服务管理水平。改进的措施包括但不限于:

- a) 提高数据的有效运用、挖掘, 主动发现问题、解决问题。
- b) 优化办理流程, 完善机构和人员设置。
- c) 优化各项评价指标。
- d) 强化民生诉求受理处置人员培训。
- e) 提出政策制度制修订的意见建议。

