

郑州市人民代表大会常务委员会办公室  
公告

〔二〇二五〕第四号

为进一步提高立法质量,深入推进科学立法、民主立法,保障人民群众有序参与立法活动,现将《郑州市高效能社会治理网格化服务管理条例(草案征求意见稿)》向社会公布,欢迎社会各界和广大市民提出意见和建议,并于2025年12月28日前反馈至郑州市人民代表大会常务委员会法制工作委员会。

联系电话:0371-89890720

电子邮箱:zzrdrfgw@163.com

邮寄地址:郑州市中原区中原西路233号

邮 编:450007

特此公告。

郑州市人民代表大会常务委员会办公室  
2025年11月29日

## 目 录

第一章 总 则  
第二章 网格化服务  
第一节 网格建设与运行  
第二节 专属网格  
第三章 数智化支撑  
第一节 智能体建设  
第二节 数字化支撑  
第四章 一体化联动  
第五章 保障与监督  
第六章 法律责任  
第七章 附 则

## 第一章 总 则

**第一条【立法目的】**为了规范网格化服务管理工作,构建高效能社会治理体系,推进社会治理现代化,保障和推动经济社会高质量发展,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

**第二条【适用范围】**本市行政区域内高效能社会治理网格化服务管理及其监督活动,适用本条例。

本条例所称高效能社会治理网格化服务管理(以下简称“网格化服务管理”),是指在社会治理工作中,以网格为单元,整合各级各类治理资源,综合运用数字化智能化手段,将党的组织优势与数字技术优势深度融合,在网格内提供社会服务和进行社会管理的活动。

本条例所称网格,是指在城市社区、农村以及其他特定空间区域之内划分的基层综合服务管理单元,分为城市社区网格、农村网格、专属网格。

本条例未作规定的,适用有关法律、法规的规定。

**第三条【总体要求】**网格化服务管理坚持中国共产党的领导,坚持以人民为中心,完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系,推行“党建+网格+大数据”治理模式,构建共建共治共享的社会治理格局。

**第四条【市县职责】**市、县(市)、区人民政府应当将网格化服务管理纳入国民经济和社会发展规划,统筹推动社会治理与经济社会协调发展,定期研究社会治理工作中的重大事项,并将网格化服务管理所需经费纳入本级财政预算。

**第五条【部门职责】**市、县(市)、区社会治理综合协调机构负责网格化服务管理工作的统筹规划、协调推进、业务指导和督促落实。

市、县(市)、区智慧城市运行管理部门负责建设党建引领网格化治理平台(以下简称“网格化平台”),打造数据驱动、人机协同、跨界融合的智能化治理新模式。

发展改革、教育、民族宗教、公安、民政、司法行政、财政、人力资源和社会保障、自然资源和规划、城乡建设、住房保障、城市管理、交通运输、农业农村、文化广电和旅游、卫生健康、退役军人事务、应急管理、市场监督管理、信访、行政审批和政务服务管理、消防救援等部门和机构(以下统称“网格联动部门”),以及监察委员会、人民法院、人民检察院应当按照各自职责,做好网格化服务管理相关工作。

**第六条【乡镇职责】**街道办事处、乡镇人民政府负责本辖区内的网格化服务管理具体工作,履行下列职责:

(一)负责按照标准合理划分网格;  
(二)负责网格长(员)的配备、管理、培训、考核;  
(三)执行网格事项准入标准和政策;  
(四)健全多中心合一的社会治理综合指挥机构;

(五)落实网格化平台派发的工作任务;  
(六)其他应当履行的职责。

**第七条【村级职责】**居(村)民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府开展网格化服务管理工作,动员和组织居(村)民参与网格化服务管理工作。

鼓励和支持居(村)民委员会将网格化服务管理相关内容纳入居民公约、村规民约。

**第八条【基层参与】**居(村)民应当遵守网格化服务管理相关规定,配合网格员做好网格化服务管理工作。居(村)民是党员、国家公职人员的,应当带头配合做好网格化服务管理工作。

居(村)民有权享有网格化服务管理工作提供的相关服务,有权提出意见、建议。

**第九条【社会参与】**工会、共青团、妇联、残联等群团组织融入网格,协助有关部门做好网格化服务管理工作。

供水、燃气、供热、供电、通信和物业服务等单位,按照各自职责做好网格内相关服务工作。

支持新经济组织、新社会组织、新就业群体以多种形式参与网格化服务管理工作。

鼓励国家机关、企业事业单位、社会组织参与网格化服务管理工作。

## 第二章 网格化服务

## 第一节 网格建设与运行

**第十条【网格设置】**街道办事处、乡镇人民政府按照规模适度、界限清晰、无缝覆盖、便于服务管理的原则,科学规范划分网格,经县(市)、区民政部门同意后,报市民政部门备案。

城市社区以一定数量居民小区、楼栋、住户等为基本单元划分网格,根据治理服务需要,城市社区网格向下延伸划分微网格。行政村以村民小组(自然村)或者一定数量住户为基本单元划分网格。

有下列情形之一的,网格应当适时调整:

(一)网格所在社区(村)边界调整;  
(二)网格内出现人员流动重大变化;  
(三)其他需要调整的情形。

市智慧城市运行管理部门按照统一标准编制网格编码,绘制网格电子地图。有关部门应当依托统一网格开展工作,不再另行单独划分。国家、省另有规定的,从其规定。

**第十一条【网格队伍】**网格应当配备网格长、网格员等服务管理人员。社区(村)网格长(员)由居(村)民委员会组成员或者社区工作者、村组干部担任。

网格长对所在网格的工作负总责,统筹协调网格内有关人员和事务。网格员在网格中从事服务管理具体工作。

鼓励老干部、老战士、老专家、老教师、老模范、楼栋长、志愿者等担任微网格长,协助网格长(员)开展有关工作。

**第十二条【力量下沉】**聚焦安全生产、信访稳定、民生服务、消防安全等重点领域,推动社区(村)民警、应急、消防、政法综治、司法、农业农村、城市管理、生态环境、市场监管、交通管理、金融等专业资源力量下沉网格,进行业务指导,解决实际问题。

**第十三条【治理事项】**依法厘清街道办事处、乡镇人民政府和居(村)民委员会的权责边界,制定县(市)、区职能部门、街道(乡镇)在社会治理方面的权责清单,实行居(村)民委员会工作事项准入制度。

**第十四条【网格事项】**社区(村)网格服务管理事项主要包括以下内容:

(一)宣传党的路线方针政策,宣传劳动就业、社会保障、教育医疗、治安管理、婚姻家庭、消防安全等领域的法律法规,弘扬社会主义核心价值观;

(二)依法采集、登记、核实网格内人、地、事、物、情、组织等基础数据,动态信息;

(三)收集居(村)民的意见、建议,反映群众诉求;

(四)走访巡查网格内居民、单位、场所,排查上报社会治安、消防安全、食品安全、电信诈骗、非法金融活动、防灾防汛、城市管理、卫生健康、环境保护等领域的问题隐患;

(五)及时发现矛盾纠纷苗头和隐患,排查上报网格内各类矛盾纠纷和其他影响社会稳定的问题隐患,协助有关部门、单位做好化解处置工作;

(六)协助排查走访社区矫正人员、刑满释放人员、吸毒人员和严重精神障碍患者等重点人群,协助开展网格内流动人口管理等治安防控工作,指导群众落实治安防范措施;

(七)协助办理公共服务、开展公益活动、代办公共服务事项,协助做好特殊人群的走访服务、关心关爱、帮扶救助等工作;

(八)对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件,及时发现报告,同时启动网格应急响应机制,协助有关部门开展处置工作;

(九)其他需要通过网格开展的服务管理工作。

**第十五条【事项管理】**网格服务管理事项实行清单化管理。市社会工作主管部门应当会同有关部门制定网格服务管理事项清单,建立准入和退出动态调整机制。

纳入清单的网格化服务管理协助事项,网

郑州市高效能社会治理  
网格化服务管理条例

(草案征求意见稿)

格联动部门应当配备专门人员进行业务指导,提供信息技术等支持,并加强工作监督。网格联动部门履行职责不到位的,由同级社会治理综合协调机构督促落实。

未纳入清单的事项,有关部门不得要求网格员办理或者协助办理。网格员有权拒绝网格服务管理事项清单以外的工作。

**第十六条【负面清单】**市社会工作主管部门应当建立社区(村)网格服务管理事项负面清单,明确不得交由社区(村)网格办理的事项。依法应当由行政机关作出的行政许可、行政处罚、行政强制以及其他与社区(村)职责不符的事项,不得纳入网格服务管理事项清单,法律法规另有规定的除外。

**第十七条【网格工作机制】**建立健全信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈工作机制。推广“晨巡午议”等网格巡查制度,广泛收集民情。完善“小院议事厅”等议事协商机制,协商解决居民实际困难,化解矛盾纠纷。

**第十八条【评价机制】**建立网格长评价机制,强化信息技术在评价工作中的赋能作用,网格长负责对职能部门在网格内履职情况进行评价。

**第十九条【禁止行为】**参与网格化服务管理的工作人员和网格长(员)在履职过程中不得有下列行为:

(一)违反数据保密规定,泄露国家秘密、商业秘密或者侵犯个人隐私;

(二)利用工作之便谋取私利;

(三)在工作中弄虚作假、推诿塞责,故意瞒报、迟报、谎报网格事件;

(四)态度蛮横、行为粗暴或者故意刁难服务对象;

(五)其他违反网格化服务管理规定的行为。

**第二十条【信息公示】**街道办事处、乡镇人民政府应当在居(村)民主要活动场所或者显著位置公布网格名称、区域范围和网格长(员)的姓名、联系方式等信息。信息调整的,应当及时更新。

网格员在履职过程中应当佩戴工作标识,身着明显的标识服装,举止得体,言语文明。

## 第二节 专属网格

**第二十一条【专属网格设置】**在规模较大、相对独立、社会治理任务较重的产业园区、商务楼宇、商圈市场、交通枢纽、公园景区等区域以及学校、医院等单位设置专属网格,一般实行属地和职能部门双重管理。专属网格依据实际运行情况可以划分微治理单元。

建立专属网格设置、取消、变更动态调整机制。

**第二十二条【专属网格队伍】**专属网格的网格长一般由街道(乡镇)党(工)委选派干部担任,负责统筹专属网格及周边协同治理。跨区域、跨部门、跨管理主体的专属网格长由其共同上级党组织选派人员担任。网格员由负有监管或者治理责任的职能部门下沉人员、街道(乡镇)及社区(村)工作人员、专属网格内部企业事业单位人员担任。

**第二十三条【专属网格事项管理】**专属网格服务管理应当结合治理需求,对重点区域社会治理、消防安全隐患、交通秩序、市场主体服务、流动人员服务管理等事项实行清单化管理,分类梳理巡查事项清单、部门履职清单、主体责任清单和协助清单。

网格联动部门应当安排专门人员落实履行职责,加强工作监督。

**第二十四条【协同机制】**专属网格管理应当强化区域协同、部门联动,相关区域、部门应当建立健全协作机制,明确协同联动的具体流程与责任,提升治理效能。

(一)依法采集、登记、核实网格内人、地、事、物、情、组织等基础数据,动态信息;

(二)收集居(村)民的意见、建议,反映群众诉求;

(三)走访巡查网格内居民、单位、场所,排查上报社会治安、消防安全、食品安全、电信诈骗、非法金融活动、防灾防汛、城市管理、卫生健康、环境保护等领域的问题隐患;

(四)及时发现矛盾纠纷苗头和隐患,排查上报网格内各类矛盾纠纷和其他影响社会稳定的问题隐患,协助有关部门、单位做好化解处置工作;

(五)协助排查走访社区矫正人员、刑满释放人员、吸毒人员和严重精神障碍患者等重点人群,协助开展网格内流动人口管理等治安防控工作,指导群众落实治安防范措施;

(六)协助办理公共服务、开展公益活动、代办公共服务事项,协助做好特殊人群的走访服务、关心关爱、帮扶救助等工作;

(七)协助办理公共服务、开展公益活动、代办公共服务事项,协助做好特殊人群的走访服务、关心关爱、帮扶救助等工作;

(八)对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件,及时发现报告,同时启动网格应急响应机制,协助有关部门开展处置工作;

(九)其他需要通过网格开展的服务管理工作。

**第十五条【事项管理】**网格服务管理事项实行清单化管理。市社会工作主管部门应当会同有关部门制定网格服务管理事项清单,建立准入和退出动态调整机制。

纳入清单的网格化服务管理协助事项,网

格联动部门应当配备专门人员进行业务指导,提供信息技术等支持,并加强工作监督。网格联动部门履行职责不到位的,由同级社会治理综合协调机构督促落实。

围绕社区的建设、安全稳定、民生服务、综合治理、环境整治等领域,加强智能设施建设和数据归集应用,探索社区智能体建设,提高社区精细化服务、精细化治理水平。

**第二十八条【人工智能应用】**市、县(市)、区人民政府及其相关部门应当加强人工智能在安全生产监管、防灾减灾救灾、公共安全预警、社会治安管理等方面的应用,推动视联、物联、数联、智联融合创新赋能,提升监测预警、监管执法、指挥决策、现场救援、社会动员等工作水平。

运用人工智能等技术推动城市燃气、供水、排水、供热、桥梁、隧道、综合管廊等基础设施数字化改造和智能化管理。

深化数据赋能网格管理、社区治理、志愿服务和矛盾纠纷等数字化应用,提升社情民意实时感知与精准服务水平。

## 第二节 数字化支撑

**第二十九条【共性支撑】**统筹推进算法、模型等数字资源一体集成部署,打造线上线下联动、服务管理协同的城市共性支撑平台,构建开放兼容、共性赋能、安全可靠的综合性基础环境,加快人工智能技术与网格化服务管理深度融合。

**第三十条【数据管理】**市智慧城市运行管理部门统筹建设“人、地、事、物、情、组织”六要素数据库,负责规范数据分类分级、归集共享与监督管理等工作。推动数据安全合规向基层回流,形成基层数据沉淀、共享的应用服务体系,切实为基层减负增效。

市人民政府相关部门结合社会治理职能,负责全量合规归集六要素数据,不得重复采集基层数据。

市、县(市)、区人民政府及其相关部门按照数据分类分级、精准授权、合规使用的原则,结合应用场景,依法依规赋能社会治理。

**第三十一条【网云建设】**市智慧城市运行管理部门应当统筹推动党建网、政务网、视联网、物联网的融合与资源共享。完善市、县、乡、村四级政务网,支撑跨部门、跨层级互联互通、信息共享和业务协同。统一规划建设全域可视视联体系、全域物联感知体系。已建视联、物联设备应当统一接入市级平台,新建视联、物联设备应当依托市级平台开展规划建设,不得单独建设。

打造集约共享、安全可靠的政务云,实现各类政务应用快速部署、灵活扩展、稳定运行和数据安全存储。

**第三十二条【数据资源开发利用】**完善公共数据开发利用、开放共享机制,统筹公共数据与企业数据、个人数据的融合开发,形成适配网格化服务管理需求的数据产品与服务,动态优化数据协同利用机制。

**第三十三条【数据安全】**市智慧城市运行管理部门应当将信息安全体系与网格化平台同步规划、同步建设,建立分级授权、分类管理、分权使用、单向透视的数据安全管理机制,采取技术措施和其他必要措施,防范攻击致瘫、内容篡改、数据窃取等风险。

**第三十四条【网络安全】**完善安全防护体系,建立健全网信、保密、公安等部门参与的安全会商机制。制定应急处置预案,定期开展防灾演练、渗透测试、网络安全等级测评和密码应用安全性评估等工作。

## 第四章 一体化联动

**第三十五条【政策一体化】**市、县(市)、区人民政府及其相关部门在制定社会治理领域的规范性文件时,应当将网格化服务管理要求纳入统筹考量。依托网格开展的工作,政策制定须经网格化服务管理部门协同性审查,明确网格事项清单和数据共享规则,确保政策内容与网格化服务管理要求协调统一。

**第三十六条【指挥一体化】**建立健全日常、重要节假日、重大任务、应急等四种模式的城市运行管理体系。

市智慧城市运行管理部门应当构建纵向贯通市、县、乡、村,横向联通市直、区直各部门及重点区域、重点点位专属网格的扁平化指挥调度体系。依托网格化平台,集成视频监控、语音通联、融合通讯等功能,实现调度敏捷响应、处置协同高效。

**第三十七条【业务融合一体化】**市、县(市)、区人民政府相关部门应当聚焦乡村、城市社区、教育医疗、民族宗教事务、网络空间、安全稳定、群众身边不正之风和腐败问题等社会治理重点领域重点事项,通过组织、队伍、业务、数据、信息化系统与网格化平台深度融合,实现社会治理工作的数字化转型,提高服务管理效能。

**第三十八条【事项归集一体化】**网格化平台应当全面归集下列网格化服务管理事项信息:

(一)网格员巡查走访发现的矛盾纠纷、安全隐患、民意诉求、意见建议;

(二)群众通过各类政务服务热线、手机应

用软件、微信小程序、媒体平台、各类群众服务窗口等渠道反映的社会