

第56章 网格化管理

第四部 · 铸魂篇 · 第八篇 · 乡村治理与便民服务

第53章《两委公开栏》解决了“信息透明”的问题——让村民看得见、看得懂。第54章《村民议事厅》解决了“民主参与”的问题——让村民有声音、有权力。第55章《积分制管理》解决了“行为引导”的问题——让好行为有回报、让好风气可积累。

但还有一个根本性的问题没有解决：乡村治理的“最后一米”，怎么真正触达？

政策再好、制度再完善，如果没有人去执行、去落实、去服务，就只是“纸上文章”。村“两委”的干部数量有限，一个村少则几百人、多则几千人，靠几个村干部根本管不过来、服务不过来。谁家的老人需要帮助、谁家的孩子需要关注、谁家的房子有安全隐患、谁家的地里有矛盾纠纷——这些信息，村干部不可能全部掌握。

网格化管理，就是解决这个问题的。它把村庄划分成若干个“网格”——每个网格几十户人家、一百来口人——每个网格配备一名网格员，负责这个网格内的信息采集、民情收集、矛盾调解、服务代办。让治理的“触角”从村委会延伸到每一个家庭、每一个人。

SCCMHP平台的网格化管理模块，不是要做成一个“人员管理系统”——那太简单了。它要做的是：以数字化手段赋能网格化管理，让“人在网中走、事在格中办、情在网中连”——让乡村治理从“粗放式”走向“精细化”，从“被动应对”走向“主动服务”。

一、网格化管理的定位：从“管得住”到“服务好”

网格化管理的核心使命，不是“管住村民”——那是管控。它的核心使命是：让治理的触角延伸到每一个家庭、让服务的热度传递到每一位村民，实现“小事不出格、大事不出村、矛盾不上交”。

这个定位决定了网格化管理模块的几个核心原则：

- 不只是“划网格”，更是“定责任”——网格不是画在纸上的线，而是落在人头上的责任——每个网格有人管、每件事有人办、每个问题有人跟。
- 不只是“找人办事”，更是“主动服务”——网格员不是“等村民来找”，而是“主动去发现、主动去解决”——在村民开口之前，就发现问题和需求。
- 不只是“管理工具”，更是“连心桥梁”——网格员是村民和村“两委”之间的“桥梁”——上情下达、下情上传，让政策落地、让民情上达。

网格化管理的独特价值，在于它“让治理有温度、让服务有精度”——不再是“大喇叭喊一喊、通知贴一贴”的粗放管理，而是“每一户都有人关心、每一件事都有人跟进”的精细服务。

二、网格化管理的四大核心要素

2.1 网格划分——科学合理、便于服务

网格划分是网格化管理的基础。划分的科学性，决定了管理的有效性。

划分原则：

- 地域性原则：按照自然村、村民小组、道路、河流等地标进行划分，边界清晰、便于识别。
- 规模适度原则：每个网格的户数控制在30—80户、人口控制在100—300人——规模太小浪费人力、规模太大服务不过来。
- 便于服务原则：考虑交通条件、群众习惯、历史沿革——让网格员能够方便地走访和服务。

网格类型：

- 基础网格：以村民小组或自然村为单位划分的常规管理网格。
- 专属网格：针对特定区域（如集中安置点、产业园区）划分的专项管理网格。
- 临时网格：针对特定任务（如疫情防控、防汛救灾）设立的临时性网格。

2.2 网格员队伍——选好人、用好人、管好人

网格员是网格化管理的核心。选对人、用好人、管好人，网格化管理才能真正发挥作用。

网格员来源：

- 村“两委”成员兼职
- 村民小组长兼任
- 党员骨干、村民代表
- 返乡大学生、退役军人
- 热心公益的村民志愿者

网格员职责：

- 信息采集员：采集网格内的人口信息、房屋信息、重点人群信息、社情民意信息。
- 矛盾调解员：排查和调解邻里纠纷、家庭矛盾、土地纠纷等。
- 安全巡查员：巡查网格内的安全隐患——消防隐患、危房隐患、用电隐患、道路隐患。
- 便民服务员：帮助网格内的特殊群体（老人、残疾人、留守儿童）代办事务、解决困难。
- 政策宣传员：宣传党的政策、法律法规、村规民约、重点工作。

网格员培训：平台提供网格员培训体系——信息采集方法、矛盾调解技巧、安全巡查要点、平台操作技能——让网格员“会干、能干、干得好”。

2.3 平台支撑——数字化赋能网格管理

数字化平台是网格化管理的“中枢神经”——让信息在网格中流动、让任务在网格中派发、让问题在网格中解决。

平台核心功能：

- 网格地图：以电子地图展示网格划分、网格员信息、网格内的房屋和人口分布。
- 信息采集：网格员通过手机端采集和更新网格内的各类信息——人口变动、房屋状态、重点人员、民情民意。
- 任务管理：村“两委”通过平台向网格员派发任务——入户走访、矛盾调解、安全巡查、政策宣传——网格员接单、执行、反馈。
- 事件上报：网格员发现的问题和事件，通过平台上报——简单问题自行处理、复杂问题上报村“两委”协调解决、重大问题上报上级部门。
- 考核管理：平台自动记录网格员的工作量和工作成效——走访次数、事件上报数、问题解决率、群众满意度——作为考核和激励的依据。

2.4 运行机制——闭环管理、持续改进

网格化管理的运行机制，决定了它能否持续发挥作用：

“发现—上报—处置—反馈—评估”闭环：

- 发现：网格员在日常走访中发现问题和需求。
- 上报：问题通过平台上报——简单问题自行处置、复杂问题逐级上报。
- 处置：村“两委”或上级部门协调资源、解决问题。
- 反馈：处置结果反馈给网格员和当事人——让村民知道“问题已经解决了”。
- 评估：对处置效果进行评估——问题是否彻底解决、群众是否满意——作为改进的依据。

分级处置机制：

- 网格内处置：简单问题由网格员自行解决——邻里纠纷、轻微安全隐患、政策咨询。
- 村级处置：一般问题由村“两委”协调解决——公共设施维修、环境整治、较大矛盾调解。
- 乡镇处置：复杂问题由乡镇级部门协助解决——涉及多部门的综合治理、重大矛盾、跨村事务。
- 县级及以上处置：重大事项由上级部门统筹解决——涉及全局性的政策调整、重大项目建设、突发事件应对。

三、网格化管理的五大核心功能

3.1 人口与房屋信息管理

网格化管理的基础是“底数清”——知道网格内有多少人、都是谁、住在哪里、什么情况。

平台提供人口和房屋信息管理功能：

- 人口信息：姓名、身份证号、年龄、性别、联系方式、户籍状态、家庭成员、特殊标签（老人/残疾人/留守儿童/低保户/党员/退役军人等）。
- 房屋信息：房屋位置、房屋结构、居住情况、产权信息、安全隐患等级。
- 动态更新：人口变动（出生、死亡、迁入、迁出）和房屋变动（新建、改建、拆除）及时更新，确保“底数常新”。

3.2 重点人群关怀

网格化管理最有温度的部分，是对重点人群的关怀——那些需要特别关注和照顾的人。

重点人群类型：

- 独居老人、高龄老人
- 残疾人、重病患者
- 留守儿童、困境儿童
- 低保户、特困供养人员
- 社区矫正人员、刑满释放人员
- 精神障碍患者

关怀机制：

- 定期走访：网格员定期走访重点人群——独居老人每天看一眼、残疾人每周访一次、留守儿童每月谈一次。
- 需求采集：走访中了解重点人群的需求——需要什么帮助、有什么困难、有什么问题。
- 服务对接：将采集到的需求与平台各服务模块对接——助餐服务、居家养老、健康管理、便民服务——让服务精准送达。

3.3 矛盾排查与纠纷调解

乡村的矛盾纠纷，大部分是“小事”——宅基地边界、邻里噪音、土地流转租金、家庭矛盾。但如果“小事”没人管、拖久了不解决，就会变成“大事”。

平台提供矛盾排查与纠纷调解功能：

- 矛盾排查：网格员在日常走访中主动排查矛盾纠纷——发现苗头、提前介入、防止升级。
- 上报分流：排查到的矛盾通过平台上报，系统根据矛盾类型和严重程度自动分流——简单矛盾由网格员调解、复杂矛盾由村调解委员会处理、重大矛盾上报乡镇。
- 调解记录：每一次调解都有记录——矛盾起因、调解过程、调解结果、当事人满意度——形成矛盾调解的完整档案。
- 数据预警：对矛盾高发区域、高发类型、高发时段进行数据预警，提前防范。

3.4 安全巡查与应急响应

安全是乡村治理的底线。网格化管理将安全巡查和应急响应纳入网格员的日常工作。

安全巡查内容：

- 消防安全：柴草堆放、电线老化、用火安全
- 房屋安全：危房排查、地质灾害隐患
- 交通安全：道路隐患、交通设施
- 生产安全：农机安全、农药安全
- 公共安全：社会治安、食品安全

应急响应机制：

- 网格员发现安全隐患或突发事件，第一时间上报平台。
- 平台自动通知相关责任人，启动应急预案。
- 网格员在现场协助处置——疏散群众、维持秩序、信息上报。
- 事件处置完成后，网格员进行回访和复查，确保隐患彻底消除。

3.5 民情收集与民意反馈

网格员是村“两委”和村民之间的“传感器”——收集民情、反馈民意，让村干部“听得见”村民的声音。

民情收集内容：

- 村民对村务管理的意见和建议
- 村民反映的问题和诉求
- 村民的思想动态和情绪变化
- 村里的好人好事和先进典型

反馈机制：

- 网格员定期提交“民情报告”——汇总网格内的民情民意。
- 村“两委”定期召开民情分析会——研判民情趋势、制定应对措施。

- 民情信息汇入居民档案和数据分析平台，成为村庄治理决策的重要参考。

网格化管理与“枫桥经验”：“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”——这是“枫桥经验”的核心精髓。网格化管理正是“枫桥经验”在数字时代的创新实践：通过网格员的主动排查和就地化解，把矛盾化解在萌芽、把问题解决在基层。网格化管理不是技术的堆砌，而是“以人民为中心”治理理念的制度化落地。

四、网格化管理与其他模块的协同

协同模块	协同内容
居民档案	网格员采集的人口信息、重点人群信息、服务记录归入居民档案
两委公开栏	网格化管理的制度、网格员信息、工作成效在公开栏中公示
村民议事厅	网格员收集的民情民意，作为议事厅议题的重要来源
积分制管理	网格员的工作成效纳入积分管理，网格内的村民参与也可获得积分
居家养老	网格员对独居老人的走访关怀，与居家养老的服务体系联动
助餐服务	网格员发现用餐困难的老人，对接助餐服务
健康管理	网格员关注重点人群的健康状况，对接健康管理服务
小喇叭	网格员可通过小喇叭向网格内的村民定向推送通知和信息
应急保供	网格员是应急体系的前端触角——发现隐患、上报险情、协助处置
数据分析与驾驶舱	网格覆盖率、走访率、矛盾化解率、群众满意度等数据汇总至各级看板

五、网格化管理的落地路径

第一阶段是“划网格、定人员”——根据村庄实际情况科学划分网格，选定网格员，明确网格员的职责和任务，建立网格员管理制度。

第二阶段是“建平台、配工具”——完成网格化管理平台开发上线，为网格员配备手机端应用，开展平台操作培训，让网格员“会用、愿用、常用”。

第三阶段是“运行转、机制活”——推动网格化管理全面运行——信息采集、走访关怀、矛盾调解、安全巡查、民情收集——在实践中完善运行机制，形成“发现—上报—处置—

反馈—评估”的闭环。

第四阶段是“深融合、见成效”——推动网格化管理与平台各业务模块深度融合，让网格成为各项服务的“前端触角”和“落地抓手”——居家养老的服务通过网格员送上门、健康管理的关怀通过网格员传达到位、应急保供的信息通过网格员传达到户。

六、网格化管理的“根”与“魂”

网格化管理做的，表面上是划网格、配人员、建系统。往深处看，它做的是三件更根本的事：

第一，让治理“有触角”。没有网格化管理，村干部的“眼睛”和“耳朵”是有限的——他们看不到每一家的状况、听不到每一个人的声音。网格化管理让治理有了“延伸的触角”——网格员就是村干部的“眼睛”和“耳朵”，他们深入到每一个家庭、关注到每一个角落、感知到每一个变化。治理不再是“盲人摸象”，而是“眼明手快”。

第二，让服务“有温度”。政策再好、制度再完善，如果没有“人”去执行，就只是“冷的”。网格员就是那个“有温度的人”——他们走进村民家中、坐在村民炕头、倾听村民心声。他们的服务不是“公事公办”的冷漠，而是“拉家常”的亲切。网格化管理让服务从“等上门”变成了“送上门”，从“冷的”变成了“暖的”。

第三，让村庄“有粘性”。一个网格化管理运行良好的村庄，村民和村干部之间是“有连接的”——网格员定期走访、村民有事找网格员、网格员帮村民解决问题。这种连接让村庄有“粘性”——村民对村庄有归属感、对干部有信任感、对治理有参与感。网格化管理守护的，不是一张网格地图，而是村庄的凝聚力和向心力。

网格化管理的“根”，扎在每一个被走访过的家庭里。网格化管理的“魂”，藏在每一次“有事找网格员”的信任里。

本章核心观点

网格化管理是SCCMHP平台精细化治理的核心模块，核心使命是“让乡村治理的‘触角’延伸到每一个角落”。平台定位为“以数字化手段赋能网格化管理”——让“人在网中走、事在格中办、情在网中连”。四大核心要素包括网格划分、网格员队伍、平台支撑、运行机制。网格划分遵循“地域性、规模适度、便于服务”三大原则；网格员是信息采集员、矛盾调解员、安全巡查员、便民服务员、政策宣传员“五位一体”；平台提供网格地图、信息采集、任务管理、事件上报、考核管理等数字化工具；运行机制形成“发现—上报—处置—反馈—评估”的闭环。五大核心功能包括人口与房屋信息管理、重点人群关怀、矛盾排查与纠纷调解、安全巡查与应急响应、民情收集与民意反馈。重

点人群关怀让独居老人、残疾人、留守儿童等特殊群体“有人管、有人问、有人帮”。矛盾排查将“小事”化解在萌芽状态，“小事不出格、大事不出村”。安全巡查筑牢乡村安全的底线。民情收集让村干部“听得见”村民的声音。网格化管理与居民档案、两委公开栏、村民议事厅、积分制管理、居家养老、助餐服务、健康管理、小喇叭、应急保供等模块深度协同。落地需分阶段推进“划网格定人员—建平台配工具—运行转机制—活—深融合见成效”。网格化管理的核心价值——让治理“有触角”、让服务“有温度”、让村庄“有粘性”。