

分析城市网格化管理模式对社区治理效能的实际影响

霍鹏飞

衡水市城市管理监督指挥中心 河北 衡水 071799

摘要：本文通过典型案例分析，探讨城市网格化管理模式对社区治理效能的实际影响。研究发现，网格化管理通过精细化分工、信息化支撑与多元协同机制，显著提升了社区问题响应速度、矛盾化解能力和公共服务精准度。但实践中仍存在数据孤岛、部门协同壁垒等问题，需通过技术融合与制度创新实现效能突破。

关键词：网格化管理；社区治理；精细化服务；多元协同；技术赋能

1 引言

城市化加速，城市人口规模扩大，社区构成复杂，治理面临挑战。人口流动大，人员结构动态变化，居民需求多元且精细。传统社区管理模式条块分割，信息不畅、资源难整合，问题处理效率低，难以适应现代治理需求。2004年，北京市东城区首创网格化管理模式，以“单元网格划分+数字化平台+监督处置分离”为核心，细化管理区域，精准定位，构建高效信息处理系统，建立闭环管理流程，实现从被动应对到主动解决问题的转变。截至2021年，北京网格化管理全面覆盖16个区，案件结案率90.2%。本文以相关典型案例为研究对象，结合公共管理理论，分析网格化管理模式对社区治理效能的影响，并提出优化路径，为社区治理现代化提供参考。

2 文献综述与理论框架

2.1 网格化管理的内涵与特征

网格化管理是创新城市管理模式，本质是对城市空间精细化管理并运用现代信息技术优化协同管理流程，它将城市按标准划分为若干单元网格，明确边界与责任主体，实现管理精细化；技术上依托GIS、物联网、大数据等构建信息采集处理网络，通过网格内设备实时准确获取信息并上传平台支持决策；管理机制上采用“监督轴”与“指挥轴”分离的“双轴心”治理结构，避免部门职责不清、推诿扯皮，提高问题处理效率质量。

2.2 社区治理效能的评价维度

社区治理效能是衡量社区治理成效的重要指标，结合公共管理理论可从多维度综合评价：问题响应速度反映社区治理及时性，体现其对问题的发现处理能力，高效体系应能迅速反应避免问题恶化；矛盾化解能力关乎社区和谐稳定，良好治理需有有效调解机制及时公正化解矛盾、降低重复投诉率；公共服务精准度衡量治理质量，社区应把握居民多样化个性化需求，提供精准优质

服务提升满意度；资源整合效率反映各方资源协同利用程度，多方参与下有效整合资源形成合力是提升效能关键，也是重要评价维度。

3 网格化管理对社区治理效能的积极影响

3.1 精细化分工：提升问题响应速度

网格化管理通过精细化分工，将社区管理区域划分为多个单元网格，每个网格配备专职网格员，负责网格内的日常巡查和信息采集工作^[1]。这种精细化的分工模式使得网格员能够更加专注于特定区域的管理，对网格内的情况了如指掌，从而能够及时发现各类问题。

以昆明市彩云社区为例，该社区将辖区划分为4个居民区网格和1个商圈网格，并建立了“走进群众—倾听群众—总结群众—宣传群众—组织群众—服务群众”的六步循环流程。网格员通过日常巡查和定期开展的“敲门行动”，与居民建立了密切的联系，能够第一时间了解居民的需求和问题。在雨污分流改造工程中，网格员充分发挥熟悉社区情况的优势，迅速协调84名楼长、263名单元长，仅用7天时间就完成了居民意见征集工作，为工程的顺利施工提供了有力保障。与传统管理模式相比，这一过程效率提升了60%，充分体现了网格化管理在问题响应速度方面的显著优势。

北京市东城区的“双轴心”机制也是精细化分工提升问题响应速度的典型案例。通过监督中心与指挥中心的分离，实现了案件分拨与处置的专业化。监督中心负责接收网格员上报的问题信息，并进行初步筛选和分类，然后迅速将任务分拨给指挥中心；指挥中心根据问题的性质和所属部门，将任务精准分配给相应的职能部门进行处理。2021年的数据显示，东城区网格员平均每日上报案件3.2万件，其中95%的案件能够在24小时内完成处置，较2005年试点初期效率提升了3倍。这一数据充分说明，精细化分工使得问题能够在最短的时间内得到关注和处理，大大提高了社区治理的响应速度。

3.2 信息化支撑：增强矛盾化解能力

在网格化管理中，信息化技术发挥着至关重要的作用，为矛盾化解提供了强大的支撑。

一方面，各种技术工具的广泛应用使得信息采集更加及时、准确。网格员使用“城管通”手持设备，能够实时将问题照片、定位信息等上传至管理平台，为后续的问题处理提供了详细、直观的依据。同时，大数据分析技术能够对12345热线、社情民意等大量数据进行深度挖掘和分析，帮助管理者识别高发矛盾类型^[2]。例如，上海市青浦区通过网格化平台整合各类数据后发现，噪音投诉在社区矛盾中占比高达32%。基于这一数据分析结果，当地政府有针对性地开展了专项整治行动，有效降低了噪音矛盾的发生率。

另一方面，物联网监测技术的应用实现了对社区设施和环境的实时监控，能够提前发现潜在的安全隐患，及时采取措施进行预防和化解。淄博市齐林家园社区在网格内安装了智能烟感、井盖位移传感器等设备，这些设备能够实时感知异常情况，并通过网格化平台发出预警信息。2024年，该社区通过智能烟感设备成功预警火灾隐患12起，避免了可能造成的重大经济损失和人员伤亡，充分体现了信息化技术在矛盾化解中的提前预警作用。

此外，网格化管理打破了部门之间的壁垒，形成了“网格吹哨、部门报到”的协同治理机制。当网格员在巡查中发现复杂问题时，能够通过平台迅速联动多个相关部门，共同参与问题的解决。例如，河庄街道东沙湖社区网格员在巡查中发现某商铺存在消防隐患，立即通过平台向市场监管、消防等部门发出求助信息。相关部门在接到通知后，迅速响应，在48小时内完成了对商铺的消防整改工作，较传统逐级上报模式缩短了5个工作日。这种协同治理机制大大提高了矛盾化解的效率和质量。

3.3 多元协同：优化公共服务精准度

网格化管理通过构建多元协同的治理格局，有效优化了公共服务的精准度，更好地满足了居民多样化的需求。

在居民参与方面，网格化管理为居民提供了多种参与社区治理的渠道和平台。彩云社区每月召开网格长双周例会，邀请居民代表参与决策过程。在例会上，居民可以就社区环境卫生、基础设施建设、公共服务提供等方面提出自己的意见和建议，与社区管理者共同商讨解决方案。2023年，通过这种议事会机制，该社区成功解决了停车难、电梯维修等47项民生问题，居民满意度达到了92%。此外，齐林家园社区推行的“一网三联”模式，将居民参与志愿服务与积分兑换超市礼品相结合，激发了居民参与社区治理的积极性。2024年，该社区注

册志愿者人数同比增长了40%，形成了“人人参与、人人共享”的良好治理格局。

社会组织在网格化管理中也发挥着重要的联动作用。网格化管理为社会组织提供了广阔的服务载体和发展空间，使其能够更加精准地对接居民需求，提供专业化的服务。例如，东沙湖社区引入社工机构开展流动人口子女教育辅导服务。社工机构通过与网格员的合作，深入了解流动人口子女的教育需求，制定了个性化的辅导方案。2025年，该服务覆盖了社区内300余名儿童，家长满意度达到了95%。社会组织的参与不仅丰富了公共服务的供给内容，还提高了服务的质量和专业化水平，进一步优化了公共服务的精准度。

4 网格化管理实践中的挑战与问题

4.1 数据孤岛与技术依赖

尽管信息化技术在网格化管理中发挥了重要作用，但目前仍存在数据孤岛问题，严重影响了治理效能的提升。部分社区的网格化平台与公安、民政等部门的信息系统尚未实现有效对接，导致数据重复采集、信息更新不及时等问题。例如，某社区网格员需要同时维护3套不同的人口信息系统，分别用于不同的工作场景。这不仅增加了网格员的工作负担，还容易出现数据不一致的情况，影响了信息的准确性和可靠性。同时，技术依赖也带来了一些新的问题。随着网格化管理对智能设备的广泛应用，部分老年网格员由于对新技术接受能力有限，在操作智能设备时存在困难，导致信息上报效率低下^[3]。此外，智能设备的维护和更新也需要投入大量的资金和技术支持，如果维护不及时，可能会出现设备故障，影响网格化管理工作的正常开展。

4.2 部门协同与权责模糊

在网格化管理实践中，部门协同问题仍然是制约治理效能提升的瓶颈之一。城市管理、市场监管等部门在网格内的职责存在交叉现象，容易出现“都管都不管”的推诿扯皮情况。例如，某社区商铺占道经营问题，城管部门认为该商铺位于街道综合执法队的管辖范围内，应由街道综合执法队负责处理；而街道综合执法队则认为占道经营属于城管部门的职责范围，双方互相推诿，导致该问题拖延2周末得到解决，给社区居民的生活和出行带来了不便。此外，考核机制的不完善也影响了部门协同的积极性。部分地区在网格化管理考核中，过度强调案件上报数量，而忽视了处置质量。为了完成考核指标，一些网格员存在虚报案件的现象。

4.3 居民参与动力不足

居民是社区治理的重要主体，但目前部分社区居民

参与网格化管理的动力不足。一方面,年轻居民由于工作繁忙,缺乏足够的时间和精力参与社区活动。另一方面,居民与社区治理的利益关联度不够紧密,部分居民认为社区事务与自己关系不大,参与积极性不高。同时,反馈机制的缺失也导致居民参与热情逐渐降低。部分社区对居民提出的建议和意见回应滞后,甚至没有给予任何反馈。这种缺乏反馈的情况使得居民感到自己的参与没有得到重视,从而降低了他们继续参与社区治理的积极性。

5 优化网格化管理效能的路径建议

5.1 技术融合:构建“一网统管”平台

为了解决数据孤岛问题,应推动网格化平台与部门系统的深度对接,构建“一网统管”平台。通过制定统一的数据标准和接口规范,实现“一次采集、多方共享”,避免数据的重复采集和冗余存储。例如,上海市的“城市运行一网统管”平台已经整合了50个部门的数据,实现了信息的高效流通和共享。在该平台的支持下,案件分拨效率提升了50%,大大提高了城市治理的协同性和高效性。同时,应加强智能辅助决策系统的研发和应用。利用人工智能算法对网格数据进行分析 and 挖掘,预测高风险区域和潜在问题,为管理者提供科学合理的决策建议。杭州市通过机器学习模型对网格数据进行分析,成功识别出消防隐患高发网格,并针对性地采取防范措施,2024年火灾发生率下降了25%。这表明智能辅助决策系统能够有效提升社区治理的精准性和前瞻性。

5.2 制度创新:完善协同治理机制

明确各部门在网格化管理中的权责清单是解决部门协同问题的关键。应制定详细的《网格化管理事项责任清单》,对每个事项的处置部门、处置时限和处置标准进行明确规定。例如,北京市规定占道经营案件需在4小时内处置完毕,通过明确的时间要求和责任主体,有效避免了部门之间的推诿扯皮现象。建立动态考核体系也是激励各部门积极参与网格化管理的重要手段^[4]。将居民满意度、部门协同效率等指标纳入考核体系,使考核结果更加全面、客观地反映各部门的工作绩效。淄博市张店区将网格员绩效与居民评价挂钩,对表现优秀的网格

员给予奖励,对工作不力的进行督促整改。2024年,该区案件重复投诉率下降了18%,说明动态考核体系能够有效激发各部门的工作积极性和主动性。

5.3 居民赋能:激发多元参与活力

针对不同群体的特点和需求,设计分层分类的参与方式是提高居民参与度的有效途径。对于上班族,可以开发线上议事平台,方便他们在业余时间参与社区事务的讨论和决策;对于老年人,可以设立“网格联络员”岗位,让他们发挥熟悉社区情况的优势,参与信息收集和矛盾调解等工作。优化激励机制也是激发居民参与活力的重要措施。除了物质奖励外,还应注重精神激励,引入荣誉表彰、社区服务优先权等激励方式。例如,深圳市对年度优秀网格员授予“城市治理之星”称号,并在子女入学、医疗保障等方面给予一定的优惠政策,同时优先推荐他们参评劳动模范。这些激励措施不仅提高了网格员的工作积极性和荣誉感,也吸引了更多居民参与到社区治理中来。

结语

城市网格化管理通过精细化分工等机制提升社区治理效能,实证显示其响应提速、矛盾化解率高、居民满意度高。但实践中存在数据孤岛、部门协同难、居民参与不足等问题,制约其发展。未来研究可聚焦三方面:开展跨区域比较研究,总结普适经验;探讨大数据隐私保护与安全风险,制定伦理规范和法律;研究网格化管理与基层自治融合路径。通过持续优化,网格化管理有望成为构建“共建共治共享”社区治理格局的核心引擎。

参考文献

- [1]李灵越.加强网格化管理推进城市社区治理[N].绵阳日报,2022-02-18(006).
- [2]李恒,邹清龙.网格化管理下城市社区治理问题研究[J].科技创新导报,2021,18(24):120-122.
- [3]韩艺珍.基于枫桥经验的城市社区网格化创新管理研究[J].太原城市职业技术学院学报,2024,(09):11-13.
- [4]龙苗苗.社会治理创新背景下的城市社区网格化管理[J].住宅与房地产,2024,(13):90-92.