

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 13920131150409

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

杭州萧山“网格化管理、组团式服务”研究

Research on "Grid Management, Group-Service"

in Xiaoshan of Hangzhou

王 燕

指导教师姓名: 范 鸿 达 副教授

专 业 名 称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2016 年 4 月

论文答辩时间: 2016 年 月

学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2016 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为()课题(组)的研究成果，获得()课题(组)经费或实验室的资助，在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆

论文指导小组:

范鸿达 副教授

肖新建 副厅长

陈国猛 副院长

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

内容摘要

近年来，随着经济的迅速发展，社会矛盾日益凸显尖锐，萧山社会管理存在的问题日益增多，官僚作风不断滋长，与群众联系不紧密，不能提供人性化的服务，群众利益诉求不畅等给萧山经济社会的持续发展带来挑战。为了解决这些问题，萧山区创新基层社会管理模式，在学习北京、上海等城市网格化管理的基础上，结合自身实际，开始实施具有萧山特色的“网格化管理、组团式服务”工作模式。

通过区、镇、村、责任网格四级体系，依托“基层社会管理综合信息系统”和社会服务管理中心建设，整合综治、党建、社保、民政、计生等区级部门管理服务力量以及社会资源组成服务团队，主动为网格内的村（居）民提供高效、人性化、有针对性的服务，解决了一大批难点热点问题，达到密切党群干群关系、提升公共管理效率、完善为民服务长效机制的目的。但是，“网格化管理、组团式服务”实施时间比较短，仍处于探索阶段，出现了一些问题，如对网组工作认识不够、社会组织和市场参与不足、网格化管理体系建设不完善、信息平台建设力度不强、网格员队伍建设不够等。针对这些问题，结合国内外先进社会管理经验，本文提出了完善萧山区“网格化管理、组团式服务”的对策建议，如有效整合政府部门、非营利组织、营利组织和群众的力量，健全网格员培养监督机制和考核机制，适当加大财政扶持力度，加强制度建设等。本文认为，“网格化管理、组团式服务”是大胆探索实践的产物，是社会管理一大创新，适用于既有城区又有城乡结合部的地区，在投入较小成本的基础上取得了良好的社会效果，值得推广。

关键词： 社会管理创新；网格化管理；组团式服务

Abstract

In recent years, with the development of economy, people become more and more prosperous. But we also found that as the situation changes, sharp social contradictions become increasingly prominent. The problems existing in social management in Xiaoshan increase. For example, Bureaucracy continues to grow, government not closely contact with the masses, Unable to provide personalized service, poor people's interests demands. Those make Xiaoshan district government feel very hard to insist the sustainable development of the economic and social. In order to solve these problems, Xiaoshan district government grass-roots social management innovation mode, On the basis of learning other cities on grid management, combined with own actual, start to implement the "grid management, group-service" mode.

The "grid management, group-service" mode is a new concept. It builds on town, village, grid three liability system, relies on the "grass-roots social management integrated information system" and village (community) service sub-center construction. It integrates party building integration, social security, family planning, civil affairs and other departments related management services consisting of forces and social resources service team, the initiative for the village (neighborhood) people within the grid provides efficient, user-friendly, targeted services, and address a large number of difficult and hot issues, which make the government and people more closely, improve public management efficiency, improve long-term mechanism for the purposes of the tangible things. However, due to the "grid management, group service" relatively short implementation time, it is still in the exploratory stage, so we can find some problems. Such as: lack of awareness of the "grid management, group-service", many grid management service organizations who have been accustomed to in the past management, habitually focus on management and service awareness of the masses not popular; Inadequate social organizations and market participants, Boundary government, social organizations, among the market has not straightened out; Grid management system imperfect information platform

construction is not strong. In mediating conflicts and disputes in practice, especially in the face of some need to be resolved, and Towns, when the village (community) level and can not be solved, co-ordinating mechanism is still not perfect, coordination and integration capability is not strong enough; Information platform construction is not strong, grid staff is unprofessional. To solve these problems, combined with advanced management experience social, this paper presents some suggests to perfect the "grid management, group service" of Xiaoshan. such as: the effective integration of government departments, non-profit organization strength, which can provide diversified personalized three-dimensional service system to meet the needs of multi-level masses, and improve social management performance. Grid staff should cultivate healthy monitoring mechanism and evaluation mechanism, evaluation mechanisms. Appropriate to increase financial support for efforts to strengthen the system construction. This paper argues that "grid management, group-service" is the product of bold exploration and practice of social management, its a major innovation for both urban fringe areas there, In the relatively small inputs on the basis of cost and achieved good social effects, and worthy promoting.

Keywords: social management innovation; grid management; group-service

目 录

一、导 论.....	1
(一) 研究背景和研究意义.....	1
(二) 文献综述.....	2
(三) 研究方法和研究框架.....	10
二、萧山区“网格化管理、组团式服务”实践情况.....	12
(一) “网格化管理、组团式服务”的内涵.....	12
(二) 在网格化管理基础上提出组团式服务的创新意义.....	12
(三) 萧山“网格化管理、组团式服务”主要做法.....	15
三、萧山区“网格化管理、组团式服务”存在的问题.....	27
(一) 对网组工作认识不够.....	27
(二) 社会组织和市场参与不足.....	28
(三) 网格化管理体系建设不完善.....	29
(四) 信息平台建设力度不强.....	30
(五) 网格员队伍建设不够.....	31
四、针对“网格化管理、组团式服务”存在问题的建议.....	33
(一) 有效整合多方力量.....	33
(二) 提升团队整体实力.....	36
(三) 适当加大财政扶持力度.....	38
(四) 加强机制建设.....	39
参考文献.....	41
致 谢.....	43

Contents

Chapter I Introduction	1
(I) Background and Significance.....	1
(II)Literature Review.....	2
(III)Research methods and frame.....	10
Chapter II Xiaoshan District "grid management, group-service" Implementation	12
(I)Connotation	12
(II)Innovative	12
(III)Main acts	15
Chapter III Xiaoshan District "grid management, group-service" problems	27
(I)Lack of the awareness of the work.....	27
(II)Lack of participation.....	28
(III)Imperfect system.....	29
(IV)Insufficient information platform construction.....	30
(V)Lack of team building.....	31
Chapter IV Suggestions for perfecting "grid management group-service"	33
(I)Lack of awareness.....	33
(II)Improve team strength.....	36
(III)Increase financial support for efforts.....	38
(IV)Strengthen mechanisms.....	39
References	41
Acknowledgements	43

一、导论

（一）研究背景和研究意义

随着经济的迅速发展，社会矛盾日益凸显尖锐，社会管理方面存在的问题日益增多，如何进行社会管理创新，进而提高管理水平，已成为党委政府工作的中心议题。2004年，推进社会管理体制创新这一概念第一次出现。至此，社会管理创新在全国范围内积极开展，出现了以北京为代表的网格化社会管理模式，以上海为代表的“双版主，双进入”模式，以深圳为代表的社区建设模式。杭州市萧山区对加强社会管理创新工作也十分重视，要求各级各部门把创新社会管理作为一个大任务，在全区营造创新社会管理的良好氛围。2012年浙江省委、省政府下发文件，明确提出要在全省开展“网格化管理、组团式服务”工作，并提出网格划分、团队组建、功能发挥、保障力度等方面的要求。萧山区积极响应省里要求，提出要学习浙江舟山“网格化管理、组团式服务”模式的成功经验，探索符合萧山实际的网格化管理模式，并在南阳街道南翔村开展试点，已经取得良好的社会效果。

过去的传统管理模式，有诸多弊端，容易滋长官僚主义作风，不仅不能为群众提供更优质的服务，也不容易使社会力量参与到管理中。萧山区在社会管理方面也存在诸多不适应和薄弱环节，比如持续增加的流动人口（截至2015年末，萧山区登记在册流动人口达108.63万人^①）对社会治安、道路交通、医疗卫生、教育文化等造成了巨大压力；城中村和城郊结合部民房出租多、外来人口集聚、违章建筑多、环境“脏乱差”，社会治安情况复杂，打架斗殴、盗窃、抢劫等治安刑事案件时有发生，2015年有效接处警总数为60103起，同比上升4.15%^②，社会治安形势依然严峻；食品、药品、消防、交通、安全生产等领域都还存在不同程度的安全隐患，事故发生率特别是道路交通事故高发，公共安全管理压力很大；迅猛发展的互联网，与现实社会互动越来越紧密，也给虚拟社会管理带来新的挑战。

^① 杭州市公安局萧山区分局. 2015年工作总结. 2015年.

^② 萧山区综治办. 2015年工作总结. 2015年.

这些问题和矛盾给萧山区经济社会的持续发展带来了挑战,也对萧山的社会管理能力提出更高的要求。针对这些问题,萧山区创新基层社会管理模式,大力推进“网格化管理、组团式服务”工作,解决了一大批难点热点问题。从实际效果来看,通过开展网组工作,有利于整合公共资源,提高管理服务水平和效率;有利于改变管理服务方式,使服务更加便民、主动;有利于畅通信息渠道,从源头解决问题;有利于发挥群众力量,营造共建共享良好局面。然而,由于对网组工作认识不够,社会力量参与的积极性不高,网格化管理体系建设不完善,信息化建设力度不够,网格员专业素质不强等原因,网组工作还存在不少问题,需要切实解决工作开展中出现的新情况新问题,通过总结新经验,完善基层社会管理。

另外,从国内外研究中可以看到,现有的网格化管理理论和实践主要是针对在人力物力上有着极大优势的大城市的管理,很少有针对类似于萧山区这种既有城区又有城乡结合部的地方的研究,因此如何立足实际,在投入较小成本的基础上使网格化管理更好地适用于萧山,且做到为村(居)民服务是本文研究的重点所在。

为此,本论文选取萧山区本级和作为试点的南阳街道南翔村为研究样本,以区本级和试点街道村的“网格化管理、组团式服务”工作开展情况为研究对象,旨在探索“网格化管理、组团式服务”科学化、精细化道路。在实践层面上,通过总结经验,为在全区大范围开展网组工作提供可借鉴、可操作的运作范本。在理论层面上,通过系统梳理“网格化管理、组团式服务”的理论研究,尝试构建测评“网格化管理、组团式服务”科学化、精细化水平的模型,有一定的学术价值。

(二) 文献综述

1. 国外文献综述

(1) 国外社会管理思想演变

张伟在《社会管理创新读本》一书中指出关于政府在维护社会正常运转中该扮演什么样的角色,西方大致经历了三个阶段的探索和发展。^①一是古典自由式的社会管理:小政府与大社会的结合。随着西方资本主义的发展,认为“国家和

^① 参见张伟. 社会管理创新读本. 中国人民大学出版社, 2012 年版.

君主干预经济生活几乎毫无例外必定是有害的或无用的。”^①国家只起“守夜人”的作用。最好的政府是管的最少的政府，坚持建立法治下的有限政府；二是凯恩斯式的社会管理：社会福利思想和福利国家的出现。福利国家的主要特征就是实施覆盖全体社会成员的社会保障政策，实现社会保障的全民化，甚至建立从摇篮到坟墓的社会保障制度；三是现代中间式的社会管理：社会与政府共治的第三条道路。20世纪70年代，在美国，经济的低速增长和结构性经济危机相互交织，公民权运动、越南战争等带来了社会政治问题，公众逐渐对政府失去了信心，西方国家开始普遍采用“第三条道路”，在社会政策上强调解除管制，实现地方分权和低税赋。在安东尼·吉登斯看来，第三条道路真正代表社会民主的凤凰涅槃，是全新的、截然不同的改革政策。^②

陈雪莲在《国外社会管理体制改革的经验》一文中指出20世纪80年代，随着福利国家改革运动和新公共管理理论的兴起，社会管理领域出现了很多的新理论，如“多中心理论”、“福利国家理论”、“合作网络理论”等。其中对政治制度安排产生影响的代表性理论主要有强调国家主体地位的“福利国家理论”，强调国家和社会互动的“新公共管理理论”，以及主张多主体参与的“治理与善治理论”。^③

田昭、姜晓萍在《地方社会管理创新 突破和谐发展的行政障碍》认为从外国社会管理的发展实践来看，大致可分为四个阶段：第一阶段是自由主义时期的政府“守夜人”，第二阶段是凯恩斯主义时期的福利国家，第三阶段是成本效益和政府主导下市场化改革，第四阶段是政府再造和公共治理下的社会管理新模式的建立。^④

虽然不同的学者将西方社会管理思想演变过程划分成不同的阶段，但还是能看出社会管理模式与经济发展息息相关，可以根据经济发展将社会管理模式分成与自由竞争市场相对应的政府有限社会管理职能时期，与垄断资本主义相对应的政府全面社会管理职能时期和与全球化市场经济相对应的工作福利时期三个阶段。

^① 参见亚当·斯密. 国富论. 中华书局, 2012年版.

^② 参见安东尼·吉登斯, 郑戈译. 第三条道路—社会民主主义的复兴. 北京大学出版社, 2000年版.

^③ 参见陈雪莲. 国外社会管理体制: 理念与实践. 法律出版社, 2013年版.

^④ 参见田昭、姜晓萍. 地方社会管理创新 突破和谐发展的行政障碍. 中国人民大学出版社, 2014年版.

(2)国外社会管理实践经验

国外的社会管理在内容上不断拓展,包含了生态环境管理、社会公共安全管理、食品药品管理、就业管理、人口管理、社会组织管理、社会保障体系管理、公共交通管理等。^①外国在政府管理创新的过程中积累了很多成功的实践经验,非常值得我们学习借鉴。

日本名古屋市的公民参与城市建设。针对国民民主意识不断增强的现状,日本名古屋市政府开展了“提高市民满意度的市政改革”运动,通过多种途径,使公民真正成为城市的管理者。鼓励并保证市民参与行政、财政改革过程。一方面鼓励市政府职员与市民共同学习,共同开展活动,另一方面实行公民制度化参与,在审议会中,参加的市民代表委员一般会从市民中公开选择,让市民积极参与政府的决策。为提高市民对城市建设各项制度的满意度和实现政府公民共同治理的治理结构打下坚实的基础。

德国地方政府的公共服务体制改革。因德国的税收体制和分配制度影响了地方政府公共服务的供给能力,加之财政赤字、人员膨胀等原因,政府包揽社会福利已经很难实现。因此,德国重新界定地方政府职能,构建了多元社会主体参与的公共服务供给体系。在公共服务的供给上,政府一方面承担起直接或间接提供服务的职责,保证服务提供的充分性和满意度,一方面将部分公共服务交给市场或第三部门提供。多样化的公共物品生产方式既能为公众提供不同的服务,又能提高社会的公共管理参与度,还能起到精简政府的作用。

美国的“311”城市市民服务系统。所谓的“311”城市市民服务系统,是将40多个市政部门对外公开的电话合并成一体形成的专线电话,用来为市民提供专业、高效、人性化的服务并受到市民监督。它能联动城市中所有的政府管理部门,方便地为市民提供各种法务查询和政府信息,市民也可以通过这一服务系统反映意见建议等。“311”城市市民服务系统能促进政府与市民的深度互动,在为市民提供良好服务的同时,收集和整理各类问题,为政府作决策提供支持。

总结国外社会管理的经验,可以归纳出以下几个发展趋势:一是从管制转为服务,政府逐渐放开对社会的管理,努力为公民提供更好更多的服务;二是管理主体从政府一元化转为社会多元化,民间组织和公民承担起越来越多的社会管理

^① 参见陈振明、和经纬、田永贤. 西方政府社会管理的理论与实践评析——“政府社会管理”课题的研究报告之二. 东南学术, 2005年第4期.

职能；三是更多利用市场手段，通过政府购买服务的形式，市场力量越来越多地参与到社会管理中，发挥着日益重要的作用。可以说未来的政府是市场化的政府、弹性化的政府、参与政府以及解制政府。

(3)国外社会管理思想的主要特点

①思想演变的阶段性特征比较突出。在自由资本主义时期，政府作为“守夜人”，其职能主要体现在维护社会秩序、界定产权等方面。在垄断资本主义时期，政府作为大家长，通过建立和完善社会保障制度，对社会进行全方位管理。在全球化市场经济背景下，政府通过与社会合作，充分调动社会组织和个人作用，维护社会秩序，既不会大包大揽，也不会不管不问。

②公共权力不断增强。虽然在资本主义产生初期，国家权力被严格限制，但随着经济和社会的不断发展，政府的公共权力一直在增强，拥有越来越多的自由裁量权。如何适量限制政府的公共权力，保证公民的权利已成为急需解决的问题。

③重视公民的自治和非政府力量的参与。非政府力量在社会管理中的作用越来越大。即便是在政府职能不断扩大的今天，西方国家仍鼓励公民参与乡村自治、社区自治和其他形式的地方自治。有组织的自愿性活动在全世界的开展和非营利的、私人的、非官方的组织在全球各地的建立，正在不断开展之中。^①

以“grid administration”进行检索，未找到国外学者对其进行的直接研究成果，原因可能是网格化管理是一个比较新颖的概念，国内外学术界对于该概念在翻译上没有统一。

2. 国内文献综述

(1)社会管理创新

关于社会管理创新的内涵学界仁者见仁、智者见智。

莫于川认为，社会管理创新是指在当前的社会条件下，依据经济、社会和政治的发展趋势，尤其是社会自身运行的规则和社会管理的相关规范和理念，运用已有的经验和资源，研究并运用新的理念、技术、知识、机制等，对过去传统的管理理念和方式进行改造和改进后，形成新的社会管理制度、机制和目标的

^① 参见 Salamon · Laster · M. 非营利部门的兴起，见何增科主编. 公民社会与第三部门. 社会科学文献出版社，2000 年版.

活动和过程。^①

刘旺洪认为，社会管理创新是指以实现社会善治为目标的活动及其活动过程。政府及一些社会组织通过准确把握经济、政治、社会的发展形式和社会运行规律，对新出现的社会管理理论、方法和知识技术等加以研究运用，来创新社会管理理念和体制机制。^②

纵观这些概念不难看出，社会管理创新的本质是实现现代化科学化的社会管理，推进我国社会管理的重构和变革，构建与当代经济、社会、文化相适应的科学管理体系。力争实现社会管理从管制型到服务型，从为民做主到人民民主，从政府单独管理到多元社会主体共同参与治理。

(2) 网格化管理模式研究进展

网格起源与上古时代的井田制度，田是四周封闭的网格，井是四周没有边界的网格，而网格的英文单词 Grid 一词来源于电力网格 (Power Grid)，最早出现于 20 世纪 90 年代中期的电子信息技术领域。因网格有资源共享、相互协作、开放动态等优点，被引用并改造成政府管理领域的新方法。其首先出现在公安系统的网格巡逻中，又逐步应用到城市管理领域，把网格的优点移植到具体的政府管理实践中。自 2005 年北京东城区的网格化管理取得巨大成功后，这一管理模式才开始逐渐被国内学者重视、研究。

① 概念界定

网格化管理是一个新兴的概念，理论界对该理论的研究处于起步阶段，对概念的界定也没有统一的观点，结合当前的研究成果看，主要有以下几个观点：

李妙颜认为：“网格化管理是依托统一的数字化城市管理的平台，将城市管理范围内的所有地方按照某一标准划分为若干个单元网格，派遣管理员专门对网格内的部件和事件进行不间断的巡查，建立城市网格的信息管理系统，最终实现对社区和街道的管理。”^③

魏源、赵晖认为：“网格化管理，是基于数字化信息管理方法，其将城市基层政权所属的区域以网格为单位加以划分，使得网格与网格之间能有效地进行信息的交流、资源的共享，以实现城市基层政权组织的扁平化和公共服务的专业

^① 参见莫于川. 社会管理创新的内容、路径与价值分析. 检察日报, 2010 年第 2 期.

^② 参见刘旺洪. 社会管理创新：概念界定、总体思路和体系建构. 江海学刊, 2011 年第 5 期.

^③ 参见李妙颜. 当代中国城市网格化管理：模式、问题及完善途径. 湖北行政学院学报, 2014 年第 5 期.

化。”^①

从上述学者对网格化管理所做的界定来看,虽然概括的角度和语言组织形式有所不同,但是基本认识还是相同的。所谓‘网格化管理’,就是,将城市的街道和社区划分成若干不规则网格状的单元,每一个网格包括一定数量居户,并相应的安排网格管理员负责管理,通过现代数字信息技术负责网格内的信息采集,将信息传递给指挥中心,建立起对网格的信息管理系统,对所有网格实施动态、全方位的管理,从而提高管理效率。网格化管理模式应该具备以下几个要素:一是要将城市基层政权所属的区域按照一定的依据划分成科学合理的网格,将网格内的公共部件和社会事务等统一编码,形成数据库,奠定管理基础,并根据城市的发展及时更新维护数据;二是要有一个高效的指挥中心,将相关的职能部门有效组织起来,将需要解决的问题分配到相关的职能部门,并对信息的处理过程和结果进行有效的监督;三是要利用现代数字化信息技术,及时收集各个网格的信息,以便进行有效的信息交流分享。

②运作流程

不同的城市根据自身实际有不同的网格化管理流程,纵观学术界认可的和实践中应用的流程,主要可以分为七个环节,即收集信息,建立案卷,派遣任务、处理任务、反馈意见、核实结案及处理评价。

具体的工作流程以北京市东城区为例,主要包括以下程序:每个工作区域派几名监督员,对分管区域进行不断的巡视,发现问题后,用配置的“城管通”向监督中心发送信息报告情况。当然,监督员并不是信息的唯一来源,市民可以通过拨打城市管理服务号 13910001000 向城市监管中心举报,也可以登录“数字东城”网站填写举报表以邮件的形式发送到城市监管中心。城市监管中心的接线员得到城市管理问题信息后,对问题进行判断、预立案,将案卷转批给值班长,值班长对案卷信息进行甄别,对符合立案条件的案卷填写专门处理意见,再将案件流转至城市综合管理委员会指挥中心。指挥中心的工作人员接收到案卷后,根据案卷内容确定处理任务的部门,填写派遣单,转批到相关职能部门进行处理,比如属于市一级管理的部件发生了问题,指挥中心就会把任务交给设施办统一协调相关专业部门进行处理。相关专业管理部门接到案卷后,及时填写案卷处理表,

^① 参见魏源、赵晖. 社会管理创新视角下的网格化治理模式研究. 湖北民族学院学报, 2013年第6期.

并派有关人员到现场处理。现场处理完毕后，处理人员需填写事情处理过程，将完成的案卷转到城市综合管理委员会指挥中心。指挥中心接到反馈的案卷后，填写办理完成的核查登记表，将案卷批转到城市监管中心。城市监管中心的呼叫中心通知问题所在位置的监督员到出现问题的地方进行核查，把处理结果拍下来，然后通过“城管通”向监督中心发送照片等核查反馈信息，呼叫中心接收到反馈信息后，将处理后的状况与处理前进行对比，核查反馈结果，填写问题核查表，对符合结案标准的案卷结案存档，对处理不当的案卷再次转批到城市综合管理委员会指挥中心。案卷一旦到达城市综合管理委员会的指挥中心后就自动进入督办阶段，市领导及有关主管部门被赋予督办权限，随时可以查阅案卷的所有信息，还可以发送督办信息，加快问题处理速度。

这个管理流程克服了原来存在的如没有监督、速度慢等问题。社区居民发现问题后，可以直接找城市管理监督员，问题就能迅速得到解决，极大地提高了办事效率。这样做不仅能很好地动员居民发现城市管理方面存在的问题，防止出现信息获取滞后、途径少等问题，还减少了管理层级和中间环节，在一定程度上实现了管理组织结构的扁平化。

③网格化管理方法

在实践中，网格化管理模式主要有万米单元网格管理法、城市事件管理法、城市部件管理法等方法，通过这些新模式实现政府管理的创新。

万米单元网格管理法。陈平的《网格化—城市管理新模式》一书对万米单元网格管理法作了明确的定义：在城市管理过程中，以一万平方米为基本划分单位，通过运用网格地图这一技术，将东城区所管辖的区域划分成 1593 个网格，派遣专职的城市管理监督员对分管范围内的网格进行全时段的巡视监控，明确规定辖区管理的责任人，将管理责任确定给个人，以实现分级管理、分层管理、全区域管理的方法。^①以网格为载体，可以有效地将城市的信息、数据、服务、管理资源整合到一起，实现资源的共享。管理范围的固定，可以减少管理的盲目性和流动性，改变游击式的管理方法，实现由粗放式管理到精细式管理的转变。

城市部件管理法。踪家峰认为，城市部件管理法是指将城市管理对象物化，运用地理编码技术，将管理对象变成带有编码的城市部件，每个城市部件都按照

^① 参见陈平. 网格化—城市管理新模式. 北京大学出版社, 2006 年版.

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.