

GZB

国家职业技能标准

职业编码：3-01-01-06

城市管理网格员

(2022 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 印张 千字

2022年 月第1版 2022年 月第1次印刷

统一书号:

定价: .00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部组织有关专家，制定了《城市管理网格员国家职业技能标准（2022年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》和《人力资源社会保障部办公厅 市场监管总局办公厅 统计局办公室关于发布区块链工程技术人员等职业信息的通知》（人社厅发〔2020〕73号）为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对城市管理网格员从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工和二级/技师四个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：博银网格（北京）教育科技有限公司、北京市东城区网格化服务管理中心、西安融军通用标准化研究院有限责任公司、中国通信工业协会网格化分会、北京网汇智城科技有限公司、醴陵市网格化管理服务中心、湖南美林博银实业有限公司、中国电信集团有限公司、北京联合大学、中民民政职业能力建设中心、中国社会治理研究会、太原市数字化城乡管理指挥中心、杭州越秀科技有限公司、中睿信数字技术有限公司、河北省清河县委网信办、杭州市城市管理指挥保障中心、北京市大兴区城市管理指挥中心、潍坊市城市管理监督指挥中心、宜昌市综治网格中心、北京市门头沟区城市管理指挥中心。主要起草人有：高建武、阳建新、漆志红、胡燕妮、魏希影、文箭、张姝、黄静华、周

世强、何立军、杨树伟、李君兰、韩秋、王洪飞、肖翠玲、郝军峰、何江、张桂凤、黄红宝、石鑫、张东、张舒、王晨光。参与编写人员有：仝伟、王龙飞、苏利敏、杨萍、孟蝶、党林、马志勇、吴建平、徐凯、张瑞、张雪、武文莉、周金仪、侯一尘、赵新鹏、李宇辰、申马达、段夕全、张帆、李金蔚、刘子路。

四、本《标准》审定单位有：工业和信息化部电子通信行业职业技能鉴定指导中心、中国劳动和社会保障科学研究院、北京市标准化研究院、中国航空学会团体标准推进工作委员会、北京市朝阳区大屯街道办事处市民诉求处置中心、北京市大兴区城市管理指挥中心、太原市数字化城乡管理指挥中心、北京市大兴区青云店镇综合治理指挥中心。主要审定人员有：周明、左广兵、金娜、田大洲、田川、梁勇、王艳、贺鹏、马丽军、王丽珍、周振刚、王勉之。

五、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心王小兵、贾成千的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日^①起施行。

①

城市管理网格员 国家职业技能标准 (2022年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

城市管理网格员

1.2 职业编码

3-01-01-06

1.3 职业定义

运用现代城市网络化管理技术，巡查、核实、上报、处置市政工程（公用）设施、市容环境、社会管理事务等方面的问题，并对相关信息进行采集、分析、处置的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习能力、表达能力和计算能力，具有空间感、形体知觉，色觉正常，肢体灵活，动作协调。

职业编码：3-01-01-06

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工 120 标准学时，四级/中级工 100 标准学时，三级/高级工 80 标准学时，二级/技师 60 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 经本职业五级/初级工正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 累计从事本职业或相关职业^①工作 1 年（含）以上。

(3) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上，经本职业四级/中级工正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(3) 取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

① 相关职业：社会工作者、社区事务员、统计调查员、物业管理员等，下同。

② 本专业或相关专业：社会学、治安学、公共事业管理、社会工作、公共事务管理、社区管理与服务、社区矫正、治安管理、民政管理、社区公共事务管理、民政服务与管理、社区法律服务、社会保障事务、物业管理等，下同。

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上，经本职业三级/高级工正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作1年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上，经本职业二级/技师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达

职业编码：3-01-01-06

60分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比为1:5，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为5人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90 min，技能考核时间不少于60 min，综合评审时间不少于30 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或具备相应条件的会议室进行，配备必要的照明设备以及计算机、投影仪等多媒体设备，卫生、光线、通风条件良好；技能考核在工作现场或具备条件的模拟场所进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 品行端正，诚实守信。
- (2) 爱岗敬业，忠于职守。
- (3) 团结协作，办事公道。
- (4) 客观公正，实事求是。
- (5) 服务人民，奉献社会。

2.2 基础知识

2.2.1 通用基础知识

- (1) 计算机应用基础知识。
- (2) 智能移动终端应用知识。
- (3) 常用办公软件应用知识。
- (4) 常用公文写作知识。

2.2.2 专业基础知识

- (1) 网格划分知识。
- (2) 管理部件和事件分类知识。
- (3) 政府有关部门基本职责。
- (4) 社区管理基础知识。
- (5) 公共服务基础知识。

2.2.3 安全环保知识

- (1) 安全生产基础知识。

职业编码：3-01-01-06

- (2) 消防安全基础知识。
- (3) 交通安全基础知识。
- (4) 节能环保基础知识。

2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国突发事件应对法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。
- (7) 《数字化城市管理信息系统》(GB/T 30428)。
- (8) 《社会治安综合治理基础数据规范》(GB/T 31000)。
- (9) 《城乡社区网格化服务管理规范》(GB/T 34300)。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 信息收集	1.1 现场信息采集	1.1.1 能使用自行车等巡查交通工具巡查信息采集地点、查找问题 1.1.2 能辨别或核实需要采集的信息 1.1.3 能使用移动信息采集设备记录和上报信息	1.1.1 采集信息的辨识或核实方法 1.1.2 信息采集设备使用方法
	1.2 线上信息受理	1.2.1 能判断线上信息受理范围并作出响应 1.2.2 能使用线上信息受理设备记录上报信息	1.2.1 线上信息受理范围 1.2.2 线上信息受理设备使用方法
2. 信息处理	2.1 案件签收	2.1.1 能判断网格平台推送案件工单的归属 2.1.2 能签收或回退上级平台推送的案件工单	2.1.1 案件信息合规要求 2.1.2 网格平台案件管理范围
	2.2 案件推送	2.2.1 能确认案件工单的权属 2.2.2 能将案件工单推送到网格信息服务平台	2.2.1 案件工单的内容 2.2.2 案件工单的管理要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 问题处置与社会服务	3.1 问题处置	3.1.1 能对环境卫生、设施移位等即时处理问题进行处置 3.1.2 能跟踪突发事件处置的全过程	3.1.1 即时处理问题的概念及处置方法 3.1.2 突发事件处置的全过程跟踪方法
	3.2 社会服务	3.2.1 能收集整理服务信息需求 3.2.2 能将服务信息传递给需要的群众	3.2.1 服务信息需求整理方法 3.2.2 服务信息传递渠道

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 信息收集	1.1 专项信息采集	1.1.1 能采集人口普查等专项信息 1.1.2 能汇总专项信息记录并上报	1.1.1 专项信息的概念及采集方法 1.1.2 专项信息汇总方法
	1.2 社情民意信息采集	1.2.1 能收集社情民意信息 1.2.2 能对社情民意信息进行分类 1.2.3 能将社情民意信息报送有关部门	1.2.1 社情民意信息收集方法 1.2.2 社情民意信息分类方法 1.2.3 社情民意信息报送方法
	1.3 专业处置信息反馈	1.3.1 能核查专业部门对案件的处理结果 1.3.2 能收集有关方对处置结果的意见	1.3.1 案件处理结果的核查方法 1.3.2 案件处置结果意见的收集方法
2. 信息处理	2.1 案件立案	2.1.1 能确定案件是否符合立案要求 2.1.2 能确定案件从属类别	2.1.1 案件立案标准 2.1.2 案件分类
	2.2 案件派发	2.2.1 能将案件派发给相关部门 2.2.2 能报告案件派发结果	2.2.1 案件派发的 workflows 2.2.2 案件派发的注意事项

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 问题处置与社会服务	3.1 问题处置	3.1.1 能总结即时处理问题的产生规律 3.1.2 能提出即时处理问题的预防、解决方案	3.1.1 即时处理问题的产生规律 3.1.2 即时处理问题预防、解决方案的编写方法
	3.2 社会服务	3.2.1 能对社会治安、消防安全、环境安全等隐患进行排查 3.2.2 能对邻里纠纷等矛盾进行排查化解 3.2.3 能提供劳动保障、社会救助等公共服务代办 3.2.4 能为老弱病残孕等特殊群体提供事务代办 3.2.5 能对群众宣讲城市治理相关的法律、法规内容	3.2.1 隐患排查方法 3.2.2 矛盾排查化解方法 3.2.3 公共服务代办方法 3.2.4 特殊群体事务代办方法 3.2.5 法律、法规内容的宣讲方法

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 信息收集	1.1 信息归集	1.1.1 能对采集信息进行分类 1.1.2 能制定信息采集方案	1.1.1 采集信息分类 1.1.2 信息采集方案编制方法
	1.2 信息采集工作改进	1.2.1 能分析信息采集存在的问题 1.2.2 能提出信息采集的改进建议	1.2.1 信息采集问题的分析方法 1.2.2 信息采集流程的改进方法
2. 信息处理	2.1 案件协调	2.1.1 能甄别历史积案、涉诉涉法等疑难案件 2.1.2 能协调处置疑难案件 2.1.3 能总结疑难案件的处置经验	2.1.1 疑难案件协调方法 2.1.2 疑难案件处置经验的总结方法
	2.2 案件结案	2.2.1 能审核上报的结案申请 2.2.2 能回退不能结案的案件并提出处理意见	2.2.1 案件结案流程 2.2.2 案件结案标准 2.2.3 案件回退要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 问题处置与社会服务	3.1 问题处置	3.1.1 能审核并发现网格服务考核评价报告存在的问题 3.1.2 能根据管理需求对网格服务考核评价报告内容提出修改建议	3.1.1 考核评价报告审核要求 3.1.2 考核评价报告编写方法
	3.2 社会服务	3.2.1 能对生活失意、心态失衡等特殊人群进行心理疏导 3.2.2 能编写相关法律、法规宣传材料 3.2.3 能编制相关法律、法规宣传方案并组织实施	3.2.1 心理疏导方法 3.2.2 相关法律、法规宣传材料的主要内容 3.2.3 法律、法规宣传方案的编写方法

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 问题处置与社会服务	1.1 问题处置	<p>1.1.1 能发现网格化服务体系运行中存在的问题，并提出解决建议</p> <p>1.1.2 能发现网格化服务体系运行中存在的问题，并提出解决建议</p>	<p>1.1.1 网格化服务体系运行问题的分析方法</p> <p>1.1.2 网格化服务信息系统运行问题的分析方法</p>
	1.2 社会服务	<p>1.2.1 能识别重点人群、重点区域、重点时段的潜在风险</p> <p>1.2.2 能制定突发事件应急预案并组织实施演练</p>	<p>1.2.1 重点人群、重点区域、重点时段潜在风险的识别方法</p> <p>1.2.2 突发事件应急预案的内容和演练方法</p>
2. 数据分析	2.1 数据统计	<p>2.1.1 能按要求进行数据统计</p> <p>2.1.2 能按要求撰写数据分析报告</p>	<p>2.1.1 数据统计方法</p> <p>2.1.2 数据分析报告编写方法</p>
	2.2 数据应用	<p>2.2.1 能通过数据发现城市治理规律和异动</p> <p>2.2.2 能对异动信息进行研判和评估，并提出解决建议</p>	<p>2.2.1 城市治理规律</p> <p>2.2.2 数据异动分析方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 培训与管理	3.1 培训	3.1.1 能对三级/高级工及以下级别人员进行现场操作指导 3.1.2 能编写现场操作手册	3.1.1 现场培训方法 3.1.2 现场操作手册编制方法
	3.2 管理	3.2.1 能设计网格化服务管理体系 3.2.2 能组织制定和实施网格化服务管理制度 3.2.3 能开展招聘与考核工作	3.2.1 网格化服务管理体系的内容和设计方法 3.2.2 网格化服务管理制度制定和实施方法 3.2.3 招聘与考核方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5
	基础知识		30	25	20	10
相关知识要求	信息收集		30	25	20	—
	信息处理		20	20	20	—
	问题处置与社会服务		15	25	35	35
	数据分析		—	—	—	25
	培训与管理		—	—	—	25
合计			100	100	100	100

职业编码：3-01-01-06

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)
		技能 要求	信息收集		40	30
信息处理			40	40	40	—
问题处置与社会服务			20	30	40	40
数据分析			—	—	—	30
培训与管理			—	—	—	30
合计			100	100	100	100