借鉴网格化在城市管理中取得的成就，在政府等有关部门的主导下，北京、上海、河南等城市群结合地方特点，积极开展社区网格化试点工作。  
  
　　一、基本做法  
  
　　社区网格化管理的基本做法是划分网格，即根据实际情况和管理便利的原则，将所辖区域划分为若干“网格”，每个网格配备一定数量的工作人员，负责网格内事务的处理。如深圳市南山区蛇口街道办事处，以“便于问责、单元完整、适度规模”为原则，综合考虑居住人口状况、出租屋套数、社区管理工作的难易程度等因素，将街道12个社区共划分成80个网格。在网格管理责任分配上，每个网格配备3   
名工作人员，即网格协管员、网格管理员和网格督导员，分别由社区综合协管员、社区工作站专职人员和街道办事处挂点社区干部担任。网格协管员为网格直接责任人，主要负责网格内不和谐因素的排查和上报工作;网格管理员为网格第一责任人，主要负责对网格协管员采集、排查的信息进行核实确认，并做好调处矛盾纠纷和整治问题工作;网格督导员主要负责对网格工作的检查、指导和督促。  
  
　　二、信息管理平台  
  
　　依托先进的网络信息技术，社区信息管理平台综合了辖区内人口、房屋、社会保障、计划生育、经济发展等信息。通过数据共享、资源整合和信息共用，建立社区综合服务网站平台，社区工作人员可以在平台上查询网格内住户的基本情况，实现办公自动化;居民则可以办理社会保障等事务，大大节省了人力物力。以郑州城市群社区网格化管理为例，其信息管理平台24小时运行，社区居民、工作人员可以随时登录平台进行相应的商务、办公等管理服务处理。社区居民可以通过社区综合服务系统开通在线答疑、社区论坛、生活资讯、呼叫服务中心等在线式的服务。当出现需要救助的情况时，居民可以在网上发布救助信息，同时可以通过电话向呼叫服务中心求助，一旦救助信息发布，管理平台通过计算、分析、网格化定位，可以立即查明救助信息发出点并在整个社区网格公布显示，让救援者立即赶赴现场，也提示救助信息发出点附近居民进行救助，让社区工作人员。社区居民都参与到社区服务工作中来，从而提高社区服务能力和服务质量。  
  
　　社区综合服务网站平台的有效运行必须依靠健全的后台支持系统，即实体服务网络，其中，街道办事处及其各个职能分中心是这个网络中不可或缺的成员。社区服务信息系统与街道办事处及其各职能分中心的关系如图所示：

　　网站平台与街道各职能中心的协同工作  
  
　　三、经典案例  
  
　　郑州市探索社区网格化管理的实践主要围绕完善“两级政府、三级管理、四级网络”为特征的城市管理体制新模式而展开，成为社区网格化的经典案例。其中，金水区在开展网格化管理试点工作中，围绕社区服务和保障、社区综合管理、社区协同和公众参与、社区工作体制和机制等方面建立起一个大的多方有效连接的新型社区。  
  
　　四、管理特征  
  
　　社区网格化实践的特点表现为“精细化管理、信息化建设、人性化服务”。  
  
　　1、通过社区内部的网格划分、配备专员，将所有社区居民纳入服务范围，当出现邻里纠纷、突发事件时，分管的有关工作人员可以及时到位，控制事态发展;同时通过志愿服务等方式给予老人、儿童、残障人士生活上的关怀，营造和谐互助的社区氛围。  
  
　　2、由于“网格”起源于信息技术领域，在引入社区建设后，信息技术也发挥了重要作用，通过建立电子数据库，记录社区居民的家庭情况、人员类别和区域基础设施建设情况等。另外，依托于现代网络技术提供在线服务平台，实现办公自动化。  
  
　　3、社区网格化不仅在登记办证、劳动就业、医疗保险、优抚救济、居家养老等方面提供便民服务，而且开通社区服务热线，整合社区物业公司和商业网点，为辖区居民提供上门服务。  
  
　　五、存在问题  
  
　　1、网格化的泛化  
  
　　一方面，就网格化的功能而言，已经被泛化到可以解决任何问题的地步;另一方面，网格化的范围也被大大泛化，几乎每一个部门、每一个方面的工作都进行了网格化操作，制定了网格化工作流程图，安排了网格管理员。由于网格化范围的泛化导致的管理人员增加，进一步增加了人力运行成本、机构数量和设备资金的投入。  
  
　　2、社区“自治力”发挥不足  
  
　　社区的互动性在个人与集体之间起着调节作用并且使得个人与集体保持一致，社区网格化管理过于强调问题及时收集、反馈，而忽略了群众参与解决问题的能力与积极性。现阶段社区网格化仍以“单向交流”为主，“双向沟通反馈”较为缺乏，居民参与性不高，不利于社区文化和和谐社区关系的形成。  
  
　　3、网格化的长效发展  
  
　　网格化管理是一项长效的管理机制，而不是一项临时性的专项整治活动。在当前社区管理工作中，许多整治工作本应纳入长效管理机制，但上级时常以临时性的、专项性的突击整治代替长效管理，导致网格化管理难以建立长效机制。社区网格化管理工作大都是重复性、专业性的，若都是以突击性的方式进行应对，所产生的管理成本将大大提高，对所开展的工作将无法进行长效性的总结。另一方面，长效管理机制有利于及时有效解决社区管理中出现的各种问题，而这一优势是临时性的、专项性的突击整治所不具备的。  
  
　　随着信息时代的来临，信息化在政府体制改革中将起到巨大的推动作用，政府的组织形态和管理结构会发生革命性变革，信息技术在政府公共事务管理和提供公共服务的过程中发挥的作用越来越重大，它将成为当代政府公共管理过程中的重要手段。网格化在转变政府职能、解决政府职能的缺位和越位上具有重要的意义。社区网格化建设借鉴了新公共服务、多中心治理等现代管理思想，通过“定格、定人、定责”和引入信息技术手段，提升城市文明、提高居民生活水平、实现基层长治久安、建设社会主义和谐社会，金鹏信息网格化软件。  
  
　　现阶段的理论研究集中于对公共部门与社区“合作、协商、伙伴关系”的思考，在实践中表现为网格划分和职责分配，缺少对网格间联系的实践和探索。微观层面上要处理好网格内部的事务，但是，网格内部秩序良好不代表社区整体的长效发展。因而，探讨中观层面上网格间联系与互动、宏观层面上的城市共建是很有必要的。同时，结合多中心治理、拓宽治理领域，引入非政府组织的力量，对解决网格泛化和社区自治力不足将起到积极的影响。