

自我市推行以网格化管理为载体的“坚持依靠群众、推进工作落实”长效机制工作以来，中原区秦岭路街道办事处不断完善制度、延伸服务、规范运行、深化提升，着力营造稳定、有序、和谐的社区环境，有力提升了社区居民的幸福指数。

规范完善 整合力量

中原区秦岭路街道办事处不断整合各方力量，畅通渠道促进网格管理的高效运行。通过健全机制，预防网格管理中可能出现的新问题，切实推进网格为民、网格惠民。

整合力量，畅通渠道。将巡防队员、劳动保障协管员、人民调解员、计生专干、环卫工人保洁员等统编为网格协管员，划格定责，编织呵护家园的“互联网”。实现了每个网格内有一名正网格长，一名副网格长，一名巡防队员，一名劳动保障协管员，一名人民调解员，一名计生专干、一名环卫工人的“两长+五员”网格服务体系。建立街道网格服务QQ群，设置网格居民意见箱44个，每个三级网格长每周抽出一天时间在分包网格内开展一次流动办公，广泛收集群众意见，拓宽居民参与网格管理的渠道。

健全机制，良性运作。针对网格化管理可能出现脱节的现象，开展“四个必组织”，即：每日必组织人员对下沉人员下沉情况在郑州市社会公共管理信息平台详细录入；每周必组织一次例会、例行巡查；每月必组织一次联合执法；阶段性重点工作时必须组织联合执法，实现了网格管理的无缝对接。针对街道科室与各网格在某些问题责任不清的问题，制定了《街道网格化问题责任认定暂行办法》，明确了街道各级网格与街道各职能科室在某些问题上的责任划分，避免了一个问题在网格与街道科室之间来回“飞”的现象。针对网格之间创先争优意识不强的问题，开展了网格管理擂台赛，每月由街道网格化管理办公室对二、三级网格长发现，解决问题情况进行汇总公布，形成了网格之间你追我赶的良好氛围。

志愿服务，全民参与。该街道大力倡导居民“有时间做志愿者，有困难找志愿者”，组建巾帼志愿者、党员志愿者、青年志愿者、老年志愿者等志愿者队伍27支，组织志愿者每月至少活动一次。动员居民中的老党员、退休民警、教



红色网络教育家园

网格织出大和谐

中原区秦岭路街道办事处规范网格运行促提升

本报记者 孙志刚 通讯员 郝旭 邵婷 文图



社区服务大厅

师、医生、退伍军人、积极分子参与，当好方针政策的宣传员、社情民意的信息员、扶贫帮困的服务员、邻里纠纷的调解员、维护稳定的安全员等“九大员”。广大志愿者在各网格长指导下，积极开展社情信息收集、环卫监督、治安巡防、青少年教育、民事调解、爱心服务等多个群众性的志愿服务活动。截至目前，辖区共有3万余名群众参与志愿服务，为居民群众办好事2300余件，群众反映良好。

打造品牌 创新升华

中原区秦岭路街道办事处依托网格服务创品牌，通过不断创新升华，把网格建成街道推进各项工作落实的有效载体。

打造品牌，创新升华。“三定两公开”，打造代表、委员网格服务品牌。将代表、委员编入相应的网格单元，分别担任网格长或网格员。建立了街道两代表一委员工作室，实施代表、委员接待“三定三公开”制度。“三定”即：确定每月15日为“代表接待日”；定期安排1名代表到工作室接待党员群众；“三公开”即：公开代表接待时间、接待代表名单、代表的身份。“两代表一委员”的融入，成为秦岭街道网格化管理的一道风景。

“三公、三不、三访”，打造金牌服务圈。“三公”即涉及网格群众利益的事情，保证“公正、公平、公开”；“三不”即对于来社区办事、反映问题的群众，网格长务必做到“今天能办的事不推到明天，一次能办的事不让群众跑两趟，不能办的事耐心解释不让群众误会”；“三访”即对网格内需要特殊照顾的居民，切实做到平日常访、有困难必访、节日定访。

一社区一特色，亮点纷呈。在金源社区，以“安全服务360，人文关怀你我他”的安全服务模式为重点，完善社区安全服务长效机制，为居民提供全方位、多层次、全覆盖的安全服务，实现了“零事故”的目标。

七色彩虹 延伸服务

中原区秦岭路街道办事处以创建锦艺东社区网格化示范点为带动，以彩虹服务为统领，集中开展了“七色行动”，如今彩虹服务已经成为了秦岭路街道的一张名片。

开展“红色播报行动”，强化教育引导。建立以“红色网络教育家园”为主体，党务政务公开栏、宣传版面以及各类条幅标语为支撑的播报平台，全天候开展党的创新理论、党的方针政策、上级指示精神、日常生活常识、各类服务信

息的红色宣传教育，唱响主旋律，传递正能量，切实把广大居民的思想统一到党的方针政策的要求上来。

开展“橙色温暖行动”，促进邻里和睦。广泛开展“楼院一家亲”活动，引导广大居民群众融入社区，熟悉邻里，和睦相处，友爱互助，共建美好幸福家园；特别是彩虹活动中心，为社区居民提供了休闲娱乐的场所和彼此熟悉、相互交流的平台，让邻里之间更加熟悉、更加融洽、更加亲密。

开展“金色关爱行动”，帮扶弱势群体。围绕老龄化社会提前到来的实际，针对社区的空巢老人、孤寡老人、病残老人、贫困老人等社会弱势群体，广泛开展“一带一”、“结对帮扶”等活动，动员网格中有能力的党员、“两代表一委员”和热心居民等，奉献爱心、扶危济困，让关爱像金色阳光洒满社区的每个角落。

开展“绿色环保行动”，创建环保型社区。以共建美好家园为主题，广泛开展“美好家园你我共建”、“小家和大家，连着你我他”等活动，大力倡导“低碳出行”、“低碳生活”等理念，引导广大居民爱绿、种绿、护绿，节约一滴水、一度电、一张纸，自觉实施垃圾分类。积极发挥志愿者队伍的模范带头作用，共建环境优美、整洁有序、绿色健康的绿色家园。

开展“青色教育行动”，创建学习型社区。

先后建立了居民学校，图书阅览室，开办了社区老年大学、科普大学，为居民学习创造了条件；开设了四点半课堂，坚持周一到周五定时开放，为孩子提供了学习的场所，也解决了父母上班时间无暇照顾孩子的后顾之忧。

开展“蓝色平安行动”，创建平安型社区。以社区监控系统为平台，以定期巡逻、居民调解、志愿服务为抓手，以网格为单元，扎实做好安全常识教育、季节性安全防范提醒、外来人员盘查、不稳定对象稳控、电子可视系统监控等工作，着力建立日常安全服务、居民事务调解、社会防范防控、全面可视监控“五位一体”的平安服务体系，做到早发现、早发现、早处置，着力提升居民安全感。

开展“紫色文明行动”，倡导文明风尚。以教育引导为切入点，通过入户宣传、发放宣传资料等办法，引导居民树立“告别陋习、文明生活”、“培养健康情趣、享受文明生活”等现代文明之风。组织志愿者进行不文明行为劝阻，开展文明居民、文明家庭评选等，树立文明典型。依托辖区内的文艺骨干，组成健美操队、老年秧歌队等骨干队伍，积极开展喜闻乐见的活动，培养居民健康文明的生活习惯。

通过实施“七色彩虹”行动，把贴心、暖心、舒心的服务像“七色彩虹”一样洒满网格，切实推进了网格惠民，为构建和谐社区，促进新型社区建设发挥了积极作用。2013年，秦岭路街道办事处共排查出社情问题1787起，办结1786起，办结率达到99.94%，台账领域共排查出问题1402起，办结1392起，办结率99.29%，为居民群众办好事3100余件，有效预防、化解了一大批社会矛盾和问题。

2014年，秦岭路街道办事处又确定了新目标：将在培育亮点上狠下功夫，着眼街道社区的特点，再打造1-2个网格化管理的亮点；在提升素质上狠下功夫，定期举办网格长培训，着力提升网格工作人员联系群众、服务群众，发现问题、上报问题、解决问题的能力；在健全制度上狠下功夫，把实践中的成功做法和有效经验上升到制度的层面，进一步健全各项规章制度，健全发现问题、上报问题、解决问题、促进和谐的长效机制；在服务群众上狠下功夫，以党的群众路线教育实践活动为抓手，进一步转变工作作风，工作态度，进一步拓展服务群众的途径和手段，努力提升群众满意度，着力把网格化管理工作打造成联系群众、服务群众、凝聚群众的民心工程。



巡防队员网格日常巡查

抢抓机遇谋发展 集中供热惠民生

基础设施建设夯实发展基础，集中供热实现建成区全覆盖

加快热源建设和联网，综合布局城市热网体系，是全市集中供热一盘棋的两个基点，是集中供热事业大发展的基础和前提。

多年来，热源建设一直是滞后于城市发展，供热能力增长捉襟见肘，在一定程度上制约了我市集中供热事业的发展。热力总公司不等不靠，勇于担当，利用国家相关政策，围绕郑州城建目标，积极谋划热源建设。

五年间，在市委、市政府的支持下，热力总公司每年都有新热源开工建设，每年都有新热源投入运行。

2009年8月，经开区热源厂一期2×35吨循环流化床锅炉项目建成，向海马集团等一批重点招商引资项目供气，郑州热力供热市场由民用、商用供热向工业供热领域拓展；

2011年8月，投资800多万元重启东明路锅炉房，满足郑东新区快速增长的供热市场需求。同年11月，航空港区热源厂蒸汽锅炉房建成投运，向富士康IT产业园供热；

2012年11月，南郊热源厂2台58MW循环流化床锅炉投运，正式向郑州市南部城区供热；

2013年11月，对政七街、东明路原有燃煤锅炉房实施“煤改气”，郑州市集中供热能源结构由单一燃煤型向燃煤燃气复合型转型升级。

新热源的相继建成投运，构建了主次分明、互为补充的“大热源”体系，有效地弥补郑州市供热能力不足。

同时，热力总公司制定了《郑州市建成区集中供热管网建设全覆盖工程发展规划》，优化《郑州市城市集中供热规划(2009-2020)》，使管网建设更具科学性、目标性与可持续性。

五年间，敷设供热主管网251.8×2公里，建成了以建成区为中心向四周辐射、布局合理的城市环状热网体系，供热范围覆盖东到京港澳高速、西跨西三环、北起连霍高速、南越南三环200平方公里，基本实现了建成区内管网全覆盖的战略目标。

随着新热源的投运和热网全覆盖战略的实施，到2013年底，热力总公司供热总能力约为3200万m³，市区热网总长1100公里，热力站973座，总上网面积5700万m²，工业及商业蒸汽供热能力230吨/小时，资产总额达到50亿元。实际供热面积由2008年的1070万m²增加到2012年1070万m²，增速保持在20%，经营发展呈现出跨越式发展态势，实现了历史性的新突破。

管理创新科技进步，双轮驱动郑州热力科学发展

随着集中供热规模的扩大和供热管网的延展，传统的单一热源对应一条管网、供应一片区

早春二月，风雪频聚，郑州经历了较往年同期更长时间的低温天气。作为本市最大的供热企业——郑州市热力总公司，依托智能化的生产调度指挥系统和多热源联网供热的优势，成功应对本轮低温天气，使市民温暖地度过了这个寒冷的早春。

从2009年5月开始，以张舒为党委书记、总经理的新一届领导班子，解放思想，求真务实，开拓创新，敏锐地抓住城市框架拉大、优化发展环境和大力改善保障民生的战略机遇，立足郑州，站位全局，积极谋划，确立了以供热主业为核心、持续提高集中供热覆盖率的发展新战略，提出了构建“大热源，大联网，大调度，大客服，大维护”五大格局的发展新思路，实现了集中供热事业发展的新突破、新跨越。

域的供热管理模式已经不能适应新形势的要求，创新管理模式，提高供热运行的现代化管理水平迫在眉睫。

热力总公司加强科技创新和资金投入，依靠先进的网络技术，对供热主管网、重点支线、热力站加装远程监测监控设备，逐年提高热网自动化水平，逐步建立起以热网监控为基础的供热运行生产指挥调度系统。

2011年冬，由热力总公司自主研发的集热网监测、远程调控、生产调度指挥、事故报警和故障分析等多种功能于一体的集中供热生产指挥调度系统正式投入运行，首次实现了对整个供热系统的“大调度”，优化了供热资源配置，实现了热力总公司供热运行管理模式由粗放型向集约型的历史性转变，也成为郑州市集中供热运行管理迈向现代化的里程碑。

2012年，中原环保西区供热运行状况纳入调度方案统筹考虑。到2013-2014采暖期，共有968座换热站、2859万m²的供热面积纳入到“大调度”范围，覆盖率达99.5%。

在大热源、大联网、大调度的基础上，热力总公司实现了六大热源的联网供热，不仅使有限的供热资源惠及更多的市民和用户，同时，联网供热也使热力总公司成功应对了多起重大的热源突发故障，提高了供热运行的保障能力，热力总公司的供热运行管理水平跨入全国先进行列。

“组合拳”提升供热系统，多措并举提高供热质量

自2010年，热力总公司实施供热管理一体



“煤改气”后的政七街热源厂

化战略，对传统供热管理体制进行大胆改革，推行“管理到站，收费到户，服务到家”的供热管理服务新模式，供热管理服务范围逐步向终端热用户延伸，涵盖整个供热系统。

以提升供热系统为抓手，以热力站接收、二次网精细化调节和信息化进班组为重点，积极引进供热行业新技术、新设备，并广泛应用于生产运行等各个环节。

实施老旧换热站全面升级改造，规范用户工程建设，完善验收标准程序，建立换热站管理体系，积极开展二次网调节，实施精细化管理，供热实现均衡高效节能，供热质量稳步提升。

经过近五年的探索实践和强力推进，截至2013年底，共接管热力站549座，占供热区域内现有热力站的63.3%，建成示范标准站40个，无人值守站在全公司逐步推广。

“大维护”为供热运行保驾护航。供热管网老化、设施陈旧、故障频发，影响着用户的正常用热，挑战着供热企业的突发事件应急保障能力。2011年6月，组建管网运行维护公司，承担起供热主管网的日常巡查、管理调节、运行维护和抢修抢险任务，运用带温带压堵漏技术实现不停热状态下的管网故障抢修。抢险队伍的专业化，抢险装备的现代化，作业管理的规范化，操作流程的标准化，极大地提高了事故预警能力和处理故障的快速反应能力，有力地保障了供热运行的连续、稳定。

技术创新提高运营综合效益。热力总公司坚持“增强安全，提高效能，降低消耗”的大修技改工作原则，突出技术创新和科技含量，以保证供热运行安全和节能减排为

重点，有效解决影响供热安全高效运行的瓶颈问题，提高了热源投入率和管网输送效率。2009年至2013年，共投入资金5000万元，实施了583项大修技改项目。

在热网工程建设领域，引进GPS定位技术，实现对新建管网所有数据的采集工作。尝试应用无功补偿、无固定支墩的直埋先进技术，降低投资和施工难度。设计管道爬行器，对管道清洁度进行拍摄，及时清理打结，减少管网运行中的堵塞现象，改善运行工况，提高管网运行的安全性。

构建供热服务新体系，品质服务提升企业社会形象

全新的服务理念，丰富的服务内涵，创新的服务方式，真诚的服务态度，有力的保障措施，热力总公司逐步建立起了标准规范、高效便捷的服务新体系，“供热暖心，服务暖心”供热服务理念已深入人心，并成为心地塑造了“阳光服务”品牌。

客服热线升级为30余数字光纤线路，增加用户遗失电话回拨、缴费信息、供热常识的自动查询和信息打印等功能，开通热线电话、短信、客服邮箱三大平台，全面处理用户来电来访和各级主管部门的转办事宜。

推行片区专管员制度，建立起三级客服四档管理五级服务体系。基层班组和专管员按照网格化分区管理，提高服务效率。推行“五个一、十不准”上门服务，开展“八项服务承诺”活动，制定“十五条服务规范”，开展评比竞赛活动，树立服务标杆，比服务、比业绩、比贡献，供

热服务质量全面提升。

银企联网代收方便用户。五年间，已有403个小区、26万户居民纳入到代收系统，极大地方便了热用户。

“阳光服务”成为热用户闪亮的服务名片。2009年提出的郑州热力“阳光服务”，已经建立起组织科学化、管理规范化、程序简便化、工作标准化的阳光服务模式，常态化开展“进社区，进万家”服务活动，现场提供缴费、开阀、咨询及维修服务；“冬病夏治”，非运行期走进热用户小区，宣传供热政策，普及供热常识；与媒体合作策划专题活动，开设专栏，为读者和用户答疑解惑，排忧解难；制作便民服务热线安装到小区单元楼栋；张贴水压试压通知单，利用短信平台发送试压提醒和节日祝福……内容丰富、形式多样的“阳光服务”活动，使“阳光服务”品牌焕发出无限生机，涌现出了“小葛帮忙”、“帮到底”、马师傅工作队、北区女子供热服务班组等一大批服务明星和明星班组，为用户带去了阳光般的温暖。

节能减排勇担当，温暖郑州不添霾

2008年，热力总公司积极响应国家政策，关停关停燃煤电厂，对供热主热源进行战略调整，新三期和郑东新区热电厂成为北部城区和东部城区供热主热源，停运郑东新区热源厂和东明路锅炉房，充分发挥热电联产节能、环保效益，提高集中供热运行效益。

坚持开展挖潜增效、节能降耗竞赛活动，推广节能环保新技术、新工艺，对燃煤锅炉使用新型分层给煤装置，喷涂“节能王”高温远红外节能涂料，对原政七街配套管网实施“汽改水”，对接换热站实施改造升级，锅炉吨蒸汽耗标煤量较2008年下降15.6%，外网每万平方米热单耗下降25%，热力站电单耗下降42%。加大锅炉环保设施投入，安装脱硫除尘和在在线监测，南郊热源厂采用先进高效的布袋除尘及循环流化床湿法脱硫技术，安装使用鼓风机和循环水泵变频等节能环保设备。

积极响应市委、市政府“气化郑州”和“蓝天工程白皮书”的整体部署与安排，编制完成市区内6个热源厂的“煤改气”工程规划，首批煤改气项目东明路和政七街两座燃煤锅炉房于2013年11月投入供热运行，减少冬季采暖带来的空气污染，温暖不添霾，为建设美丽郑州做出不懈努力。

重责任，使命在身。有郑州热力人的齐心协力，砥砺前行，绿城的冬天将更温暖、温馨、舒适、祥和！郑州也将天更蓝、水更清、环境更优美！

胡利华