

# 在社区在街道在城运中心 感受网格化治理的高度温度

## “一心引领”“一网融合” 打通服务群众“最后一米”

在我市众多网格中，有着一些特殊的专属网格，它们基于各自特点而建，多建立在人员集中、活动集中、问题集中的独立单位和复杂区域，通过发挥网格化的联动融合作用，创新理念、整合资源、强化服务，不断开创网格化治理的新局面。

跨年夜记录着城市美好瞬间，更考验着城市基层治理能力。

2023年12月31日17时，郑东新区CBD人流逐渐增加，CBD文化会展专属网格的网格员们通过监控大屏等密切关注着现场情况。18时，AI智能监控系统预警人流已超5万人，专属网格立即调整指挥体系，从节假日模式切换到应急模式，启动一级响应。同时，增派公安、交警、执法等共计2000余人到现场支援，通过多部门整体布防、现场有序引导、密集区域限流、畅通所有疏散通道，确保跨年夜平稳。

以上只是郑东新区CBD文化会展专属网格开展工作的一个缩影。专属网格位

于CBD中心，覆盖河南艺术中心、郑州国际会展中心、千玺广场等，总面积约0.8平方公里，是郑州市的地标形象和核心区域，管理区域面积广、场所多，如何做好网格化治理工作，责任压力可想而知。

“该区域划分6个三级专属网格、15个专属微网格，依托郑东新区CBD联合党委，将公安、交警、执法等11个职能部门人员融入网格，汇聚105名专属网格党员，委派15名党建指导员，实现了党组织网格全覆盖。”郑东新区CBD联合党委副书记、如意湖党工委副书记张琳这样介绍道。

记者了解到，网格在城市基层社会治理中起着重要作用，是解决服务群众“最后一米”的关键。郑东新区CBD文化会展专属网格坚持“一心引领”带动，“一网融合”聚力，“四种模式”应对，不断优化社会治理体系，提升群众的获得感、幸福感、安全感。

“一心引领”带动，即以党建为核心，经郑东新区党工委批准，专门成立了郑东新区CBD联合委员会，制定了“支部建在网

格上、联席会商、共驻共建、考核评议”四项制度，实现活动共办、服务共抓、市容共保、发展共促、基层共治的“五共”局面。

“一网融合”聚力，则是创新了“1+4+11+N”的工作法，1是以党建为引领；4是指四级网格联动；11是指交警、公安等11个职能部门联动；171人下沉网格；N是指150个两新党组织、社会组织，还有550余家企业、212名群众信息员参与到网格工作。

“四种模式”应对，分为平时模式、节假日模式、重大活动模式和应急战时模式。工作中，专属网格强化机制运用，创新形成党建引领、四级网格联动、职能部门配合、非公企业和社会组织参与的网格组织架构，动态切换四种工作模式，实现“平急转换”，共同推动网格治理。

平时模式下，围绕城运体系、协调联动、助企服务，强化全天候保障；节假日期间，专属聚焦保安全、保畅通、保市容开展工作；重大活动期间，健全联合指挥、联席会商、联合保障，全过程助力活动举办；进入应急战时

模式，运用快速应急、四级响应、指挥升级进行全方位保障。去年以来，已保障春节、五一、十一等重大节日超120万市民安心游玩、郑州·黄河马拉松赛事4万健儿安全参赛。

与此同时，保障工作提前部署，对大型展会和活动提前谋划，制定活动前、中、后三套保障方案，联合网格职能部门明确分工和责任，确保工作有条不紊。成立“红如意企业发展联盟”，邀请78家企业加入。收集楼宇企业意见建议，统筹现有资源，形成资源、需求清单，企业需求项目化进行解决。

强化智慧建设，通过视频AI算法实现高频事件的智能分析、告警，可对CBD划定区域机动车辆违停、占道经营、如意湖和运河水面漂浮物、红白公园周边燃放烟火等场景进行识别，并由现场工作人员进行处置。后续将持续提升区域视频监控智能化能力，加大视频分析场景应用。

本报记者 覃岩峰

用优质服务创造生产力、为群众增强幸福感，把服务理念深深植入网格化治理体系的“每个角落”，是金水区正弘商圈专属网格一直以来努力的目标。

在金水区正弘商圈，正弘城、万达坊两大商业综合体4幢楼宇气宇轩昂，一条商业街区流金淌银，近千家企业、837家商户、2万多名从业人员列阵迎宾，日均客流量10万人次。0.1平方公里的商圈年税收额3.5亿元，是金水区乃至全市现代商贸业的顶流商圈。

然而，如此密集的人流、物流、车流，要想管好，有序不乱，谈何容易？而且，商圈分属文化路街道蓝堡湾社区和天骄华庭社区“分而治之”，“踢球、甩锅”现象时有发生。

在推进党建引领网格化治理工作中，文化路街道组建的正弘商圈网格应运而生，生机勃勃。

专属网格“专”在何处？其核“芯”就在于机制体制创新，管理方法嬗变——街道坚持党建引领，紧盯正弘商圈专属网格秩序、安全、经济发展三个课题，凝聚网格内物业、企业、新就业群体三个重要自治力量，从需求侧入手，全力构建“专精特新”、融合共治的专属网格治理模式。

构建“三大体系”，筑牢专业化网格管理基础：组织体系，正弘商圈专属网格党委总牵引，下沉的区直部门、两新组织、企业、商户等共计102名党员全部“人格”参与联动处置，实现专属网格协同善治局面；网格体系，二、三级网格员由街道下派；城管局等11个职能部门下沉力量担任二级网格员，按照职能分别划分为应急处置、综合执法等5个功能小组，专属网格党委还将物业、企业员工、商户店员等N个自治力量，纳入到网格队伍中，推动基层治理管理体系向网格自治转变；平台体系，街道成立正弘商圈专属网格城运指挥中心，运用“数智金水”网格化平台，统筹终端89路视频、物联网设备，实现24小时实时监控，实现从看见到预见，提升治理能力。

强化“三项举措”，推行精细化网格基层治理：坚持需求在网格发现，通过大走访、大调查，编制正弘商圈专属网格治理要素一览表，明确专属网格主攻方向；坚持问题在网格解决，聚焦解决快速小哥停车难；织牢织密商圈安全“防火墙”，实现网格内重大安全隐患动态清零。

凝聚物业、企业、新就业“三类群体”，打造特色化网格自治模式。

专属网格与“服务满格”相得益彰。商圈网格党委根据商圈营业时间较晚的特点，实行三级网格长A、B角制度，按照“商圈不下班，网格不停转”原则，实现实时需求，实时响应。因为种种原因，科新路段经常“肠梗阻”，网格商圈在特殊时段加大人员力量；要求正弘物业在三级网格长发出通知后，1分钟响应、3分钟到达、5分钟处置。

服务爆发凝聚力。专属网格内日均活跃配送人员2000余人，现如今，这类群体均已“客串”新身份，他们利用自身走街串巷优势，用“郑好拍”将送餐过程中发现的问题及时精准上报，截至目前，专属网格问题21个，均已解决。此外，圈内7支志愿服务队，提供形式多样的志愿服务，成立政策、金融、法律、人才专业服务团队，为商圈发展提供专业支撑，做到了专属网格“小事不出楼，大事不出格”，实现治理“观众”为治理“主角”。

专属网格发力，服务满格赋能，演绎商圈发展新传奇。刚刚过去的2023年，正弘商圈专属网格内新增“四上”企业13家，4幢商务楼宇出租率达98%以上，正弘商圈消费热度连年前三，商圈外部环境提升，国家住建部全国推广……商圈专属网格的“文化”样板款款而来！

本报记者 王翠 党贺喜

把服务理念深深植入网格化治理体系的「每个角落」  
商圈专属网格的「文化」样板

## 搭建专属网格联盟 畅通高效发展渠道

专属网格吹响，职能部门报到，一站式助企。惠济区江山路街道办事处把企业发展、人民幸福、社会平安稳定作为检验工作成效的标准，把10个专属网格建成专属网格联盟，实现了专属网格资源链接、人财物全方位对接，推动了经济社会高效发展。

江山路街道下辖双桥花卉基地、双桥五金机电市场、艺茂国际仓、迈卡汽车文创园、格力广场等五大园区和郑州财经学院、河南省新闻出版学校等，具有覆盖人群广、经济业态多等特点，也面临着优环境、稳就业、促增长、强治理的多重压力。

按照市委要求，江山路街道针对独立单位和复杂区域，以“一单位一专属网格”的要求，划分了10个专属网格。10个专属网格包括2所高校、8家企业（市场）。10个专属网格组成专属网格联盟，联盟区域面积1.46平方公里，覆盖企业和个体工商户2000余家、规模以上企业16家。专属网格主体单位经济效益高，在辖区经济社会发展中具有举足轻重的地位。

专属网格联盟搭建之初，如何精心管理和服务是当务之急。江山路街道把党的建设放在首位，实现专属网格党组织全覆盖，探索“一人一站式”助企服务。他们为每个专属网格企业选派1名助企联络员，作为“专属网格服务员”。结合平安建设力量入网格行动，他们协调公安、综治、劳动保障、应急、市场监管等10个部门力量，组建专属网格联盟服务队，加强社会治安治理、市容环境提升、食品安全、消防安全、防汛防



灾、就业招聘、助企纾困等“7+N”项管理和服务。

首席服务员负责沟通联系，专属联盟服务队负责事项沟通、分工协作，共性问题统一解决，个性问题逐项化解，实现“所有问题只找一个人”。超出服务队权限的，专属联盟服务队通过“郑好拍”上报。

针对企业反映的用工难、办证难问题，专属网格联盟服务队上门服务，现场

联系，对接高校联系就业人员、对接税务局开通绿色通道。目前，融银产业园26家新迁入企业实现快速办证，114家企业全部完成税务登记，3家企业迁入问题仅用1天时间就得到解决。双桥花卉市场专属网格上报的园区积水问题，专属网格联盟服务队第一时间赶赴现场，查看积水情况、研判解决方案后，相关职能部门通过抽排确保了通行。

下一步，专属网格联盟将深入贯彻落实市委、区委决策部署，坚持党建引领、优化网格管理、强化科技赋能、深化平台融合，继续强化资源协同共享，推动资源融合共赢，形成专属网格联盟虹吸效应，吸纳更多优质资源进入网格，推动专属网格治理走深走实，助力经济社会高质量发展。

本报记者 王军方 文图

江山路街道专属网格联盟工作人员介绍工作流程

## “小切口”做好城市治理“大文章” 部门属地“条块结合” 倾力解决群众烦心事

“有些人把车辆随意停在小区内的公共道路上”“车位太紧张了，没地方停车只能放路边”……“停车难、停车乱”一直是普罗旺世社区居民的头等烦心事。

城管局以党建引领网格化治理工作为契机，主动融入街道和社区党组织，发动189名党员“双报到”，形成攻坚力量，为小区居民协调低价停车位，落实群众评价反馈、问题联动处置机制，挖潜增位，协调周边单位、居民区开放内部停车场……多管齐下，标本兼治，动态化解决了近千个停车位的缺口问题。

普罗旺世社区居住人口5万余人，辖区机动车保有量达7088辆，而泊位仅有5148个，停车矛盾突出。2023年3月，城管局和金水区丰庆路办事处等单位联合成立临时党支部，以党建引领、“条块结合”的方式开展治理工作。

通过摸底，居民普遍认为停车位不足、停车费过高是停车乱问题的根本原因。临时党支部协调社区周边的公共停车场对外开放，将原来的负二层450元/月、负一层550元/月，降低至负二层300元/月、负一层350元/月，原本停放率不足三成的停车场一下子就“满”起来了。

临时党支部发动流动党员积极参加志愿服务活动，加大对违规停车行为劝导力

度；协调执法部门将道路纳入市政道路管理，充分利用违法停车十分钟提醒和“721”工作法（70%靠服务、20%靠管理、10%靠执法）开展人性化执法。经过近4个月的持续治理，彻底解决了普罗旺世社区道路停车乱的问题。

作为职能部门的“条”，城管局建立了市级主导、区级主推、主动融入的工作机制，把“条”的工作主动融入属地办事处的“块”里面，形成了“条块结合、块抓条保、以条促块、以块保条”的良好局面，推动党建引领“郑好停”专项工作全面展开，将工作内容从“机动车”停放扩展到“机动车+非机动车”停放共同推进，全方位、一体化解决群众停车难问题。

据城管局停车服务保障中心负责人介绍，他们在普罗旺世社区以党建引领为抓手，探索形成“调查摸底、宣传发动、疏导引导、执法保障”四步法解决群众停车难问题的模式。目前，市区两级城管部门与属地办事处结合，在小区（商场、写字楼）打造党建引领“郑好停”专项工作示范点34个，增加机动车停车位3520个，盘活停车资源800余个，增设非机动车停放点1000余个。2023年，“郑好停”专项工作共盘活、新增、共享机动车停车位56.3万个，“党

建红·郑好停”项目已成功纳入市级基层党建“书记项目”项目库。

城管局积极落实数字城管平台与网格化平台对接融合工作，城管数字平台与网格化平台实现“数据通”“事项数据融合”“指挥调度通”；局系统562名市级执法、市政、环卫等专业处置人员下沉市内八区一级网格、兼顾部分二级网格。组建专职网格巡查队伍、接件员队伍、处置员队伍等，实现业务网格和网格化平台一、二级网格融合。

除“郑好停”专项工作外，“郑路平”“郑点亮”等专项工作依托一级网络单元，分别成立专项工作临时党支部，其中“郑点亮”建立8个临时党支部（32个党小组责任区、创建15个党员示范岗），去年亮灯道路196条，亮灯里程128.8公里；“郑路平”成立33个临时党支部，完成道路中小维修50.2万平方米，治理提升窨井盖5.69万座；重拳出击开展施工围挡、违法建设专项整治，累计拆除围挡86187米。用“小切口”做好城市治理“大文章”，以“小服务”带动城市面貌“大变化”，用书记项目来示范带动网格化治理各专项工作开展，为提升人民群众的获得感、幸福感和不断努力。 本报记者 谷长乐

## 打造“一格一网五进五融”模式 融数赋智 让城市治理更智能精准

“大家好！下面由我来介绍高新区有关情况……”1月17日，郑州高新区党工委负责人利用真身“复刻”的数字人分身“亮相”智慧城市实验场，分享了高新区党建引领网格化治理工作成果并现场互动答疑解惑，展示出高新区借助5G、大数据、云计算、人工智能等前沿技术，使城市基层治理像数字人一样会“思考”、更“聪明”的范式创新。

城市生活有多丰富，城市治理就有多复杂。对于基层“人少事多”的治理困境，如何利用区域优势和创新能力，提升基层治理的精度、力度和温度？近年来，郑州高新区按照市委、市政府关于“党建引领网格化治理”的部署，持续推进“区办两级”多中心合一的城运中心建设，通过“以网联变革网格、以算力替换人力、以智能提升效能”，全力推进体制机制改革、业务流程再造和制度规范重塑，打造了“一格一网五进五融”的党建引领推进网格化治理新模式，实现了人在格中走，数在格中落，事在格中解、产在格中育、智在格中用。

以该运营模式为抓手，高新区

突出融数赋智，全面深化网格化治理各项工作，在治“城”、务“人”、助“产”等方面进行了卓有成效的探索，不仅让城市治理更智能精准，让群众办事更便捷高效，也让产业发展更强劲兴旺。

“我们小区边上有私家车违停，请处理。”几天前，家住美的翰悦府小区的王先生通过“郑好拍”，上传了几张照片。几乎是同步，这一问题显示在高新区党建引领网格化治理平台大屏上，指挥中心坐镇的网管员立即做出反应，统一派遣网格员、交警、城管联合对该违停车辆进行了处罚。

事件的高效处置，得益于高新区将数字城管与城运中心平台深度融合。高新区以“一网统管”为抓手，聚AI机器人自动派遣、协同代替人力、以智能提升效能，全力推进体制机制改革、业务流程再造和制度规范重塑，打造了“一格一网五进五融”的党建引领推进网格化治理新模式，实现了人在格中走，数在格中落，事在格中解、产在格中育、智在格中用。

供了有力保障。

此外，在联数用智服务“人”方面，高新区联动市12345全流程处置，通过对200多万条政务数据的深度处理和精准标注，经过严格的模型训练与优化，成功地建立了具有强大对话问答和事件分类能力的政务AI大模型，能够实现4000多事项的事项分类能力，精确识别10万多条政务知识，并提供优质的问答服务。

网格化治理工作的扎实推进，也带来了企业服务新模式。高新区建立以创新发展局牵头，各园区运营中心具体负责的网格化治理服务企业新模式。截至目前，累计走访企业9800余家次，收集、解决企业问题近3300个，问题解决率99.9%。此外，高新区依托超算中心的基础上，建设了中原第一个先进算力产业智算服务平台，将1900P先进算力和大模型能力开放给更多的中小企业使用；根据产业生态的大量基础数据，训练产业基础模型，为区内企业打造专属数字化转型助手，助力中小企业实现智能化转型。

本报记者 刘地