



看！这些居民身边的“贴心人”

网格虽小，治理有道。在党建引领基层高效能治理工作的鲜活实践中，广大网格员是“微网格”的重要组成部分。他们，用一双双“铁脚板”走遍大街小巷，记录每个角落的所需所盼，“网”住人民群众的柴米油盐；他们，用实实在在的行动，将“服务为民”的誓言化作件件暖心实事；让党的关怀通过网格的“神经末梢”精准传递到千家万户，成为居民口中名副其实的“贴心人”。今天，我们把目光聚焦到他们身上，讲述可知可感的故事，展现基层治理温度和成效。

七旬老人社区种下「小红花」

微网格员王先朋



微网格员王先朋(右一)是社区里的热心人

“一想到退休后还能继续在社区发光发热，为邻里街坊做点事儿，就特别有成就感。”提及退休后的“网格生活”，郑东新区商都路办事处创业路社区微网格员王先朋觉得很幸福，也特别激动和自豪。

今年71岁的王先朋是退休教师，自从当上微网格员，她就成了小区里的忙人和名人，走在社区里，时不时有人找她攀谈，或拉家常或反映情况，她都会乐在其中，耐心听、认真记，再一一想办法解决落实。

“这么大的社区，光靠社区现有十来名工作人员肯定不够，我们这些微网格员就是要当社区‘好帮手’，让社区更和谐。”王先朋说，在社区书记的推荐下，商都路党工委任命她为创业路社区微网格党支部书记和总指导员，他们这支主要由退休人员组成的微网格队伍，凭借对小区情况了如指掌，大大提升了社区在组织活动、调解矛盾等方面工作成效。

在王先朋看来，社区要和諧，得让邻里融洽起来，这就需要当好活动“发起人”，活跃社区气氛。

“这两年，我们组建了舞龙队、柔力球队等16支社团，由微网格员担任负责人，以兴趣为纽带将居民凝聚在了网格中。”王先朋说，如今，社区活动场地成了“信息交流站”，谁家有事搭把手，谁有困难需帮助，都能在这里及时知晓和响应。照顾特殊邻居、张罗友邻集体过节……大伙儿都抢着参与，效果很好。

尤其是在中秋节、重阳节这样重要的节日，社区组织的各种活动现场，很多老人和儿女都会聚在一起，参与互动，亲情、邻里情在此刻都得到了升华。活动结束后，很多老人的子女特意找到王先朋，感慨道：“平时工作忙，陪爸妈的时间太少了！看到他们这么开心，我们既高兴又愧疚。以后得多抽时间带他们出去走走，好好尽孝心！”网格活动带来了欢乐，也成了居民们的“情感港湾”。

王先朋说，大家认可微网格员的工作，没有别的技巧，就是要用心用情，当好邻里“贴心人”。

为了更加精准服务邻里，特别是独居空巢老人、单身大龄青年和有心理困境的青少年，她牵头成立“小红花帮帮团”，成员已有1351人，服务范围也日益精细。

其中，网格小红花帮帮团已举办公益相亲会25场，吸引超1600人次参与，成功牵线47对。同时，“小红花帮帮团”设立了专门的“老人照料组”，对7名独居老人实行“一对一”或“多对一”的长期结对帮扶。许多老人生活上遇到困难，会第一时间向身边的微网格员求助。因为离得近、响应快，年龄相仿更易沟通，赢得了老人的深度信任，被亲切地称为“比家人还贴心的身边人”。

“虽然忙碌，但内心无比充实和快乐。”回顾这两年的微网格员工作，王先朋说，作为一个老党员，只要有号召，群众有需要，身体还允许，就会一直在微网格员岗位上干下去。

本报记者 覃岩峰 文/图

「治理绣花针」穿起民生千条线

西里路社区



金水工会驿站为户外劳动者送上“健康礼包”

在郑州核心商圈腹地，一片仅0.19平方公里的“袖珍”版图上，金水区杜岭街道西里路社区，正以“绣花功夫”编织一张以网格为经纬的精细化治理画卷。

“袖珍社区”藏乾坤，承载着7个居民楼院、5家公共单位、55家市场主体的多元需求，他们以5个网格、17个微网格与2个专属网格为“尖兵部队”，以“绣花功夫”打磨出党建引领网格化治理的生动样板。

治理效能的关键在人。西里路社区聚焦“选育管”全链条，精心锻造一支结构优、能力强的网格铁军。社区突破单一来源，将职能部门骨干、优秀年轻干部、公共单位代表等23人纳入网格员与微网格员队伍，更创新吸纳外卖骑手、商户主成为治理“合伙人”。多元血液的注入，使网格触角延伸到商圈每个角落。每周定期的专业培训，覆盖消防急救、矛盾调解、应急处置等实战技能，4名网格员已实现专业“持证上岗”。社区依托党建引领网格化平台，实时掌握网格员巡查轨迹、事件上报情况，以数字化手段实现精准考核。考核结果直接与评优表彰、工作补贴挂钩，差异化激励机制让网格服务效能持续提升。

绣花贵在功夫。面对基层治理的复杂课题，西里路社区以创新机制凝聚共治合力，练就“非常”功夫，让难题在网格内化解。“凉亭议事会”让矛盾不出格。每月25日固定成为社区“说事日”。网格员、辖区单位、党员群众围坐凉亭，围绕网格员收集的议题，按照“提、议、办、评”四步走，敞开心扉、集体决策。今年以来，22个治理顽疾在此破解——从4个老旧小区的智能门禁、暖气管网焕新，到日间照料中心、儿童托管角的落地，民生关切一一回应。

校社联动为治理注入“青”动能。社区携手郑州幼专打造“多Young青春”实践站，吸引500余名大学生深入网格。通过“思政实践进网格、志愿服务进楼院、邻里互助进万家、应急救援进校园、文化传承进心田”五进活动，青春力量成为治理生力军。

在西里路社区，每一个网格员都是“六边形战士”，集“宣传员、巡查员、信息员、调解员、服务员”于一身，战斗力爆棚。网格员对环境卫生、安全生产、社会治安开展常态化巡查，结合网格平台视频巡查功能，实现安全隐患“秒级响应”。今年6月，一次例行巡查中，网格员发现某摄影器材店内浓烟弥漫，火速拨打119并组织店员扑救，最终挽救了价值千万元的资产。社区成功培育“百享剧社”“平安巡逻队”等16支社会组织，依托“文明小社”小程序，创新推出志愿服务积分兑换机制。居民、商户参与文体活动、平安守护的热情被有效激活，一个融合居民、社区、商户的线上互动服务生态圈逐步成型。

西里路社区党总支书记郭琳表示，今后工作中将充分用好“党建+网格+大数据”模式，巩固提升“十一个”治理格局，在锻长板与补短板中持续深化网格治理创新，让这根“治理绣花针”继续穿起民生千条线，为建设高效能治理标杆城市贡献基层力量。

贺贤喜 鲁慧 文/图

做村民看得见、摸得着的「连心桥」

网格员徐红燕



徐红燕(左一)用心用情捕捉每一户村民的冷暖

晨曦微露，徐红燕的身影已经出现在新密市城关镇高沟村的街巷中。她走走停停，目光扫过每一处角落——电线是否垂落？独居老人院门是否开启？作为新密市高沟村的一名网格员，她早已习惯用脚步丈量责任，用眼睛捕捉每一户村民的冷暖。

网格虽小，但是工作却千头万绪。徐红燕深知精准信息是治理基石。她一手依托基层数字化工作平台，线上细心核对；一手推开村民家门，逐户“拉网”摸排。125户527人的信息，11个特殊群体的状况，1处隐患点，6家企业组织的动态……最终汇聚成线上线下精准一致的“活地图”。这些数据无声流淌，为村委决策提供坚实支撑，也为精准服务铺就了道路。

在徐红燕看来，网格里无小事。今年以来，她共排查出道路破损、水管老化等45处隐患，18件现场解决，27件迅速上报。“帮扶日”走访时，得知村民冯某缺钱就医，她立即发起网格募捐，63户村民一天之内筹集1.11万元。当发现独居老人高某家中电线垂落脆弱危险，她立即电话邀来专业电工更换。“现在网格员天天在村里转，有问题随时能说，能解决！”村民朴实的话语，成了徐红燕工作价值的最好体现。

治理之网，从来“千针万线”。徐红燕积极呼应新密市“一村(格)一警”部署，将村“两委”、包村民警、干部紧紧凝聚在网格之中。线上网格员、线下恳谈会，织就了信息收集的大网。去年10月，两户村民因宅基地翻新产生矛盾，她在群内发现“火苗”，立即赶到现场，同时联动民警、村干部在网格议事室“架”起调解桥梁，最终矛盾化解于无形。近年来，高沟村凭借“一村一警一法律顾问一民调队伍”协同发力，成功实现了辖区“零案件、零事故、零上访”的治理目标。

面对新时代治理要求，徐红燕主动拥抱数字变革。她灵活运用“连心群”、村视频号，让政策信息飞入寻常百姓家；手把手教会村民使用“郑好拍”“在新密”小程序上报问题。从邻里摩擦到管道漏水，小问题即刻处理，复杂事项平台流转、全程跟进。一次，村民通过“郑好拍”上报断裂线杆，她核实位置后平台派单，短短两日隐患即被清除，曾经“跑断腿”的办事模式，已被“在家等结果”的便捷体验取代。

在党建引领网格化的实践探索下，高沟村的网格化治理已有了“口碑”，群众满意度稳步攀升，邻里和谐蔚然成风。徐红燕奔走于网格中的身影，正是一座看得见、摸得着的“连心桥”，她织密的是信息网，连接的是村民的心。当更多像徐红燕一样的网格员深耕“责任田”，郑州的乡村治理之网将会愈发紧密、牢固。

本报记者 郭涛 文/图

高温下的城市“守护者”

郑州公用集团“瓶”安红蜂车队——

用心用情用力“汗”卫万家烟火气

本报记者 李莉 龙雨晴 文 徐宗福 图



穿行大街小巷，将安全合规的液化气和暖心服务送达居民家



“送气+安检”一站式服务是红蜂车队送气工的规定动作

入夏以来，中原大地高温持续。当大多数人都想在寻觅清凉之地时，有这么一群“红马甲”却在热浪中穿梭——

装卸、搬运、上楼、下楼，他们穿行大街小巷，将安全合规的液化气和暖心服务一站送达居民家中；科普宣传、指导用气，安全检查、隐患排查，他们不辞辛苦，坚持“送气必查”，用细心和耐心织密用气安全“防护网”。

他们是中原燃气瓶装液化石油气的一线送气工，是郑州公用集团扎实推进“燃”情万家·“气”安郑州“基层党建”书记项目“组建的“瓶”安红蜂车队，是约30万居民和商户安全用气的守护者。

民生无小事，枝叶总关情。高温“烤”验下，聚焦用气安全和民生服务，他们“负重”而行，用心用情用力“汗”卫万家烟火气。

一站式服务 用气安全有我“汗”卫

拥有13年党龄的退伍军人祝志龙是新郑市中原燃气有限公司一名经验丰富的送气工，也是红蜂车队的一员。清晨5点，不少居民还在睡梦之中，身着“党员先锋队”红马甲的祝志龙已经开始了忙碌的工作。记者跟随他的步伐，进行了一镜到底的采访体验。

核对订单，瓶装装车，检查车辆，扫码出

库……祝志龙动作娴熟，一丝不苟，随后就马不停蹄前往等待用气的居民家中、商户中。

夏日午后，气温飙升，已经把“安全规范”训练成“肌肉记忆”的祝志龙迅速用水冲洗为钢瓶降温，同时送气过程中尽量避免颠簸和暴晒，牢牢扎好高温用气安全防护网。

充满液化石油气的钢瓶重达50余斤，祝志龙平均每天要送20多罐。汗水湿透衣服，他依旧步伐沉稳：“天气再热也要在做好安全保障的前提下尽快给用户把液化气送过去，不能耽误他们做生意、吃饭。”

来到居民家中，祝志龙帮客户换好气瓶后没有急着离开，而是使用可燃气体检测仪仔细检测管网，试火、关阀，并耐心地向用户普及用气安全知识。

“送气+安检”一站式服务是红蜂车队每个送气工的规定动作。”郑州公用集团新郑中原燃气公司董事长许庆告诉记者，目前，郑州公用集团共组建8支红蜂车队，配备112辆车。依托智慧管理平台，整合订单、配送轨迹等数据，车队实现“储配站—供应站—用户端”全流程可视化监管，并将入户安检纳入系统平台管理，确保每送必检、隐患即改。

“有你们在，我们现在用气特别放心！”经营面馆的商户刘先生感叹道。

人性化关怀 用心用情温暖万家

“高大爷，家里的气快用完了吧？这两天记得留意一下啊。”

“沈大爷，最近身体怎么样？家里还缺什么？生活上有啥困难吗？”

一句句关切的问候，一声声温暖的叮嘱，让原本程序化的送气工作充满浓浓的人情味。

在郑州公用集团服务的约30万用户中，不乏高龄老人、残障人士等特殊人群，他们需要更加耐心、细致的关怀。认真践行“人民至上”理念，郑州公用集团让不断延伸的人性化服务落在特殊用户的“心坎里”——

开通老年用户服务专线，配备专业客服团队，切实做到售后可评、责任可追；开展一对一定制用气服务，要求送气工不定期回访；进行生活物资帮扶，尤其在极端天气下，尽可能送去物资保障……让特殊用户购气更省心，用气更安心，生活更便利，擦亮城市温暖底色。

在祝志龙的工作本上，详细记录着10余户需要进行一对一服务的用户电话、住址及特殊的情况和需求。他们有些是行动不便的独居老人，需上门协助下单；有些年

较大、听力不佳，沟通时需提高音量；有些子女不在身边，需时常探访照看……“每次路过，我都会去他们家里看看是不是该换气了，问问他们身体怎么样，生活上有没有什么需要。虽然辛苦了点，但能为群众服务，感到很自豪！”祝志龙话语朴实。

专业化队伍 党员带头聚力担当

送气工是贴近群众的基层服务者，是默默奉献的一线劳动者。在瓶装液化石油气安全治理工作中，送气工队伍的规范化、专业化、标准化建设是不可或缺的关键一环。郑州公用集团充分发挥党员带动作用，设立“新就业群体党群服务站”，以“赋能+服务”夯实送气工队伍建设“硬支撑”。

常态化开展思想政治教育，经常性组织政策咨询、健康义诊、技能培训等特色服务活动，党员带头开展“五亮三比”先锋行动……该集团把送气工群体的“关键点”“需求点”作为党建工作的落脚点和着力点，已然培养出一支更有职业认同感、更能担当作为、更加用心用情服务用户的送气工队伍。

“现在，我们每个送气工都要参加培训考核，持证上岗，公司给我们交社保和医保，天气炎热还给我们准备清凉包、绿豆水，非常贴心！”有着多年送气经验的祝志龙对基层党建“书记项目”建设带来的送气工队伍变化感触颇深，“穿上党员先锋队的红马甲，心中有了更强的责任感，工作更有归属感，服务群众更带劲！”

民心是最大的政治。看，烈日下、风雨中，“瓶”安红蜂车队旗帜高扬，正将高效安全的燃气服务和贴心暖心的民生服务送至千家万户。