

特大城市善治新图景

本报记者 李娜 杨丽萍 文 马健图

郑州之治

群众身边事，枝叶总关情。

小区车位不够停，如何破解“一位难求”？独居老人无人照料，怎样筑牢“安全防线”？商户经营遇难题，如何快速打通“堵点”？

对于拥有 1308.6 万常住人口的特大城市郑州而言，人口流动频繁、治理触点分散、民生需求多元，既是必须面对的挑战，更是治理效能精准落地的靶向。

如何让治理效能精准对接群众期盼？如何让城市服务既有力度更有温度？

郑州给出的答案，藏在一张织密全城的“治理网”中，融在一键响应的“民生线”里——

近年来，郑州深入推进“五基四化”，打造“党建+热线+网格+大数据”服务模式，以“十个一”数智治理格局为支撑，将微治的精细、众治的合力、智治的高效深度融合，把治理的触角延伸到每个角落，让服务的温暖抵达每个家庭，在方寸网格间解开特大城市治理的“千千结”。



郑州市新型智慧城市运行中心是“数智”化管理的中枢

微治——网格深耕，把服务送到“家门口”

“以前小区门禁坏了没人管，现在打个电话，网格员带着维修人员第二天就来了。”说起家门口的变化，二七区长城社区居民王大妈深有感触。

这个建成 10 余年的老旧小区，曾因设施老化、管理缺位让居民怨声载道。如今，社区网格党支部牵头，党员带头成立“便民服务队”，从门禁升级到车位规划，一件件民生小事被高效解决。

高效背后，是郑州在全国率先成立市县两级党委智慧城市运行办公室，构建起“市委统筹、区县主导、街道主战、社区落实”的四级书记抓治理责任体系，建立 3.94 万个网格党

组织，让网格成为服务群众的“前沿阵地”的实践探索。

这样的“微治”故事，每天都在郑州的不同角落上演。

在金水区北林路街道汇城社区，两位高龄独居老人因子女远居国外，身患多种慢性病却无力办理家庭医生签约。网格员在走访中发现这一情况后，立即通过网格化平台上报。社区书记接单后，迅速对接街道卫生服务中心，预约家庭医生团队上门，网格员全程陪同协助填写协议、解读服务内容，当天就完成了签约。此后，网格员还定期上门探访，将老人纳入重点关爱名单，让独居老人感受到了“不是亲人胜似亲人”的温暖。

中牟新区青年路街道城东社区的网格员在巡查中发现，辖区部分老人因行动不便、不会操作智能设备，迟迟未能办理享受公交优惠的绿城通老年卡。社区立即启动“网格+

助老”专项行动，网格员逐户走访摸底，利用晚间时间上门协助填写材料、采集信息，最终帮助 12 名老人顺利领到老年卡。“不用出门就能办好事，网格员真是帮了大忙！”拿到老年卡的张大爷连连点赞。

上街区峡窝镇杨家村网格员上报路面破损问题后，村“两委”迅速协调专业队伍，仅用 3 天就完成修复；登封市中岳街道网格员发现自来水管爆裂后，4 小时内就完成抢修，让居民生活恢复正常；二七区大学路街道郑大社区网格员发现非机动车占用消防通道后，不到 48 小时就建成缓坡停车平台，畅通了“生命通道”。

这些看似微小的治理实践，正是郑州“接诉即办”的核心逻辑：将治理触角延伸到最基层，把服务窗口搬到群众家门口，让群众的诉求第一时间被发现、第一时间被响应、第一时间被解决。

众治——多元联动，让治理形成“同心圆”

高效能治理从来不是“单打独斗”，而是多方协同的“大合唱”。

郑州以党建为纽带，整合党组织、群团组织、社会组织、企业、志愿者等多元力量，让“接诉即办”从“政府独奏”变为“全民合唱”，形成了共建共治共享的治理格局。

二七塔商圈地跨三区五街道，日均客流量超 20 万人次，曾是管理复杂的“治理盲区”。

如今，这里成立了商圈网络联合党委，20 家成员单位组成综合治理、助企服务、应急处突 3 支队伍，构建起“跨域治理数字中枢”。商户遇到纠纷，综合治理队第一时间调解；企业有政策咨询需求，助企服务队上门解答；节假日人流高峰，应急处突队 24 小时待命。一位经营多年的商户

感慨：“遇到问题很快就能得到响应，我们的生意也越来越好做了。”

在郑州经开区明湖街道亚太社区，“党群社校企”联动共治模式让居民受益匪浅。社区携手河南机电职业学院，引入大学生创新创业项目，打造了社区食堂、婴幼儿托育中心、日间照料中心等服务平台。大学生志愿者定期上门为老人维修家电、辅导孩子功课，企业提供就业岗位信息，社会组织开展专业服务，让居民不出小区就能解决生活中的大部分难题。这种多元融合的治理模式，不仅让“接诉即办”更有力量，更让治理充满活力。

矛盾化解也离不开“众治”的智慧。新密市米村镇和盛嘉园社区的“盘古”合唱队因夜间排练噪音扰民，

引发居民投诉。网格员接到诉求后，没有简单叫停，而是组织居民代表、合唱队负责人、物业召开“网格议事微协调会”。大家坦诚沟通，最终制定《社区文化活动“和谐公约”》，明确排练时间、控制音量，还设立“社区开放排练日”增进理解。一场潜在的邻里矛盾，在多方协商中圆满化解。

从“小院议事厅”到“邻里协商会”，从商户联盟到志愿者队伍，郑州通过党建引领，让多元力量融入网格，让群众从治理的“旁观者”变为“参与者”。4.6 万名综治力量、2.6 万名“五员一律”常态化进驻网格，245 万名志愿者、近 7000 名新就业群体“流动网格员”积极参与，让“接诉即办”既有速度更有温度，让治理效能多方协同持续提升。

智治——数字赋能，让响应跑出“加速度”

“以前打热线反映问题，要等好几天才有回复；现在通过‘郑好拍’随手一拍，当天就有人处理。”市民王女士的感受，道出了郑州“接诉即办”的效率提升。这背后，是数字技术为党建引领网格化高效治理插上

的“智慧翅膀”。

走进全市网格的神经中枢——郑州市新型智慧城市运行中心，只见大屏上可随时调出市域治理的重要数据，还可以通过外接的视联、物联系统，调看全市关键区域的实时视频和关键信息，统揽网格队伍。

当前，郑州正打造“党建+热线+网格+大数据”创新模式，推进党建网、政务网、视联网、物联网“四网融合”，归集“人、地、事、物、情、组织”六要素数据 12.11 亿条，接入 13 万余路视频、21.93 万台物联设备，构建起城市运行的“数字孪生体”。

2024 年 6 月，郑州市 12345 热线工单全面切换至城市治理平台流转处置，同时推行工

单直派模式，减少中间环节，群众诉求从“层层转办”变为“一键直达”，热线工单平均签收时间由 2 小时缩短至 5 分钟，办理平均时长缩短 14.2 个小时。

“AI 小郑”的上线，更让治理效率再上台阶。过去，网格员上报事件需手动选择分类；如今，“AI 小郑”能自动识别图片信息、生成问题描述、智能推荐分类，还能实现智能派单、核查办结情况。自 2024 年 7 月上线以来，“AI 小郑”已辅助识别小微事件超 141 万件，辅助流转事件 350 万余件，极大减轻了基层负担，让“上报一分钟，处置一链条”成为现实。

郑东新区 CBD 文化会展专属网格的“智慧治理”堪称典范。接到多家小微企业反映办证困难的诉求，网格党组织书记迅速组织网格员深入现场，通过“物业+楼宇经济科+办事处”三级联动，打破行政壁垒，创新“物业证明+楼宇经济科统一凭证”流程，不到 72 小时就协助商户领到营业执照。而在跨年夜，该网格通过音柱广播、电子围栏、高位探头联动运作，十几分钟内就帮市民找回走失幼童，用科技赋能守护平安。

数字技术让“接诉即办”更精准、更高效。市民通过 12345 热线、“郑好拍”小程序、市长信箱等 10 余类渠道反映的诉求，都会统一汇入城市治理平台，经“AI 小郑”智能分析后，精准派送至责任单位。110 非警务警情

分流率达 70%，22.85 万件事项由网格承接办结，数字城管、热力服务等 10 余项业务全面融入“一张网”。

在荥阳市高山镇许村，村民反映麦地遭遇病虫害，网格长通过平台上报后，镇城运中心迅速派单，农业专家制定方案，荥阳农委组织专业团队用无人机 2 小时完成农药喷洒；在二七区棉纺东路社区，居民投诉消防通道被占，网格长组织物业、业委会召开“红色议事会”，盘活 13 个错时共享车位，数字赋能让“接诉即办”不仅能快速响应，更能精准施策，让治理难题迎刃而解。

从网格深处的细微服务到城市治理的宏观效能，从群众的指尖诉求到发展的强劲动能，郑州以“党建引领网格化+接诉即办”为核心密码，用创新实践破解基层治理难题，书写出新时代特大城市高效能治理的“郑州答卷”。

未来，郑州将持续深化党建引领网格化基层高效能治理，推动党的组织优势与数字技术深度融合，让“接诉即办”更精准、更高效、更有温度。

这座城市的治理故事，还在继续书写；这片土地上的幸福篇章，愈发厚重绵长。



网格员助力村民复收

社区工作人员和网格员协同疏通下水道

网格员上门为 60 岁以上老人办理绿城通老年卡

独居老人盼互助，网格员陪办暖上门