郑州市新型智慧城市运行中心：

“四全”机制赋能 特大城市智慧治理

“大家好！我是AI小郑，能自动识别诉求、推荐处置主体，助力事件全流程智能化流转……”在郑州市12345热线指挥调度大厅暨新型智慧城市运行中心内，社会治理行业大模型“AI小郑”的智能语音不时响起。一旁，技术支撑团队紧盯屏幕优化系统，各单位进驻人员精准对接工单，这座融合了前沿数字技术与党建引领优势的智慧中枢，正以“四全”机制为抓手，编织起覆盖全域、响应迅速的为民服务网络，为特大城市智慧高效治理注入强劲动能。

近年来，郑州全面借鉴北京党建引领接诉即办经验，推动12345热线历经三次蝶变升级，最终构建起“党建+热线+网格+大数据”的全新治理模式。依托“1+4+N”载体，中心纵向贯通市县乡村四级，横向联动各职能部门，形成“入口全统筹、平台全托举、网格全程办、机制全闭环”的“四全”服务新机制，先后斩获人民网“民心汇聚单位”“世界智慧城市大奖·中国”治理大奖等多项荣誉，2024年跻身全国副省级及省会城市服务质量前十。

入口全统筹让民意渠道更畅通。中心将网格化平台打造成群众诉求“总入口”，整合12345热线、微信支付宝小程序、郑好拍等10多种线上渠道，联动媒体、110非警务平台等线下资源，实现社情民意全渠道、全时段响应。2025年以来，数字城管、网格巡查等主动发现渠道流转事件占比达34.2%，形成线上线下、被动主动相结合的诉求收集体系。

平台全托举实现派单精准高效。通过统一电子地图、组织架构、派单目录和运转流程，中心创新推出“一键派、商定派、指定派”三派模式，智能派单占比超85%。针对跨区域、权属不清等疑难诉求，通过线上会商、线下研讨精准定责，成功化解演唱会门票退费难、废弃线杆隐患等多类复杂问题。

网格全程办确保诉求落地见效。中心建立分级处置机制，咨询类诉求线上即问即答，紧急诉求多部门联动速办，疑难诉求实行四级督办。通过上线纪检监察监督模块，296人因超期未办结等问题被追责问责，推动75.3%的诉求在乡镇、社区层面化解，实现“小事不出村社，大事全网联动”。

机制全闭环则以考评倒逼服务质效提升。中心构建“系统自动评、群众参与评、绩效刚性评”的三维评价体系，推动热线转办工单满意率从72.4%提升至90%。作为服务平台的“智能担当”，AI小郑已辅助流转事件350万余件，在诉求识别、派单匹配、处置回复等全环节发挥重要作用。此外，4744个专属网格的设置和智慧信访系统的上线，进一步推动治理从“接诉即办”向“未诉先办”转变。

截至目前，平台累计受理群众诉求390.7万件，办结率达97.9%。这座集指挥调度、数据研判、协同处置于一体的智慧治理中枢，正以实际行动架起政企民连心桥，为特大城市治理现代化贡献郑州力量。

本报记者 李娜 杨丽萍

社区工作人员在监控室内随时关注社区动态 本报记者 王翠 摄

金水区经八路街道：

分类施策“四办”协同 民呼我应效能提升

在郑州繁华的街巷中，有一条以数字命名却充满人情味的老街——经八路。经八路街道办事处下辖的3.44平方公里的土地上，安住着8.6万老街坊，也迎送着约3万来来往往的新朋友。面对省直单位多、老旧楼院多、诉求多元的社区治理“考卷”，11个社区、53个网格正悄然展开一场有温度的“升级”。

自2024年6月起，随着12345热线全面融入郑州城市治理“智慧大脑”，街道的治理工作插上了“数字翅膀”。平台共接收各类“民生信号”近3.7万条，其中12345热线近5000件。令人欣喜的是，超过99%的诉求被按时办结，96%的居民给出了“满意”评价，平均办理时长缩短了近三分之一。这些数字背后，是从“层层转派”到“一键直达”、从“单打独斗”到“握指成拳”的高效治理的效能跃升。

群众身边无小事，热线反映的往往是居民心头的“大事”。街道依托平台实现市、区、街道、社区四级瞬时联动，大幅压缩中间环节。11月12日晚10点35分，有市民通过12345热线反映与商务楼宇物业发生矛盾。案件于11月13日早8:53直派至街道，8:54即联动所属体育社区介入，10:36通过手机端将案件办结并将处理结果反馈给群众，区、市两级迅速审核通过。次日回访时，群众给予好评。此类案件的高效处置，真正体现了“小事不出社区、大事不出街道”的效能。

面对“跨层级、跨区域、跨部门”的治理难题，街道充分发挥“枢纽”作用，启动“吹哨报到”机制，召集相关职能部门现场研判、明确分工、合力攻坚。11月5日，经八路3号院居民反映燃气热水器管道带电，安全隐患突出，群众诉求紧急。

街道第一时间通过郑州市城市治理平台迅速上报并“吹哨”，电力、热力、燃气等部门即刻集结，现场协同排查。最终发现9户居民存在地线安装不规范问题，经专业人员逐一整改，隐患得以彻底消除。这一机制确保了急难险重问题能够得到跨域协同、高效处置。

治理不仅在于快速响应，更贵在未雨绸缪。借助平台大数据，街道学会了“看天穿衣、按季施策”。开学季的校园周边、汛期的低洼地段、冬季的供暖保障……都成了街道“重点预习”的课题，推动治理模式从“被动响应”向“主动治理”转变。

以经八路3号院的老旧暖气管道改造为例，社区在夏季就提前介入，组织居民协商，邀请多家公司现场“路演”方案，确定并联改造方案。9月启动施工，95%的居民同意并缴费，赶在供暖期前完成改造，实现了从“被动接诉”到“主动治理”的漂亮转身。

回首来路，改变清晰可见。党建引领下的“接诉即办”，已升华为一套智慧、高效、有温度的治理体系，从层层转派到一键直达；从多头派单、重复办理到现在一口接单、一次办理；从街道单打独斗到现在多部门高效联动。更为重要的是，它改变了辖区群众的习惯，“有问题就找12345”已成为共识，热线真正成了党和群众的“连心线”“暖心线”。这份坚实底气的背后，是116家共建单位的并肩携手，是176支社区社会组织的活跃身影，是67名“两代表一委员”的坚实助力，更是15105名“红马甲”志愿者的默默守护。

站在新起点，经八路街道继续循着“民声”的方向，把温暖送到千家万户，让民生热线成为连接党心民心的彩虹桥，映照出辖区每一位居民更加灿烂、更加舒心的美好生活。

本报记者 王翠

中原区林山寨街道：

画好同心圆 共建幸福社区

“民生无小事，基层治理惠民生。”中原区林山寨街道聚焦群众需求，深化“党建+网格+大数据”模式，聚焦和谐社区建设、物业管理改革、服务能力提升、议事协商深化、新兴领域拓展及接诉即办增效等关键领域，全力破解基层治理难题，探索形成具有中心城区特色的高效能治理新路径。

“群众有事找社区，问题解决在社区。”在林山寨街道辖区，社区成了居民的“主心骨”，也成了居民幸福生活的“靠山”。“我们街道共170个楼院，其中70%都是老旧楼院。由于楼院建设早，设施陈旧，问题也格外突出。”中原区林山寨街道负责人介绍。

12月1日，工人路42、43、44号院的居民代表将绣有“心系群众，雪中送炭”的锦旗送到中原区林山寨街道伊河路社区党群服务中心。“感谢社区出面圆满解决了困扰我们多年的供暖难题。”居民代表由衷地说。

工人路42、43、44号院是建成多年的老旧小区，这三个院落采用的串联式供暖模式，因管道老化锈蚀、堵塞渗漏等问题，导致室温不达标、暖气时断时续。居民将解决供暖问题的诉求，反映到伊河路社区后，伊河路社区党委十分重视，将供暖改造纳入年度重点民生工程。通过“敲门行动”、居民议事会等方式，累计收集40余条有效意见建议，实现改造意愿百分百达成。成立专项工作小组，按照“社区统筹、部门联动、居民参与、专业施工”原则，积极对接相关部门争取支持、居民自筹解决资金难题、优化确定“一户一阀”改造方案，确保改造科学可行。历经一个月施工，供暖改造工程竣工，“冷屋子”变成了“安乐窝”。

“工作做到前面，及时发现问题早解决。”像窨井盖破损或脱落的安全隐患，林山寨街道网格员每日巡查时，一旦发现就会立即拍照上传城运中心系统，各有关部门领任务，尽快解决。6月4日，伊河路社区网格员在日常巡查中发现伊河路20号院内多个区域的井盖出现不同程度的破损、下沉和松动情况。随即将这一情况上报，并迅速召开“两委”会议，制定解决方案。共建单位郑州市委统战部知道后，主动提出协助解决。两家单位实地走访排查。随即，联系专业施工队进行维修，仅用一天时间将7个井盖全部更换完毕。

“有效的机制保障，是解决群众‘急难愁盼’问题的关键。”针对辖区内存量的老旧楼院治理基础相对薄弱的特殊区域，林山寨街道坚持把建强党的组织体系作为首要任务。将党支部建在网格上，使党组织成为网格治理的坚强核心。通过深化“街道党工委—社区党组织—网格党支部—楼院（片区）党组织”四级架构，确保党的组织和工作有效覆盖至治理末梢。强化网格党支部引领各类服务资源核心功能，持续推行“网格联盟131”共建机制，成功签约81家驻区单位党组织，吸纳170名“社区合伙人”，将分散的资源整合为攻坚合力。

“经过这一年多的实践，我们深刻感受到，党建引领‘接诉即办’工作产生了质的变化：从街道单打独斗到多部门高效协同；从‘有一办一’到‘举一反三’；从政府干、群众看到主动参与、同心共建。”中原区林山寨街道党工委书记李嵘表示，我们相信，只要真正俯下身去倾听、沉下心去解决，每一次回应都会成为信任的基石，每一次办理都会化为共治的动力。

本报记者 孙志刚 通讯员 邵婷

管城回族区西大街街道平等街社区：

“最后一米”有温度 “接诉即办”有精度

“出门有景观，办事很温馨，心里充满自豪和幸福！”管城区西大街街道平等街社区居住30多年的赵彩婷，见证这里的温馨变化。

平等街，一条全长仅450米、名符其实的百年老街，自命名起便沿用至今。

平等街社区下辖21个楼院，老旧楼院多、老年群体多、基础设施薄弱、服务功能不完善，是典型的无主管老旧楼院集聚区。人民群众的民生诉求，复杂多样。

积极回应群众呼声，解决好群众的每一件诉求，让昔日的“问题片区”变身“幸福片区”。

如何跨越这道坎儿，街道党工委带领社区北上南下，参观学习，叩门取经，回来之后，认真推敲成共识：坚持党建引领夯实治理根基，构建上下联动、多元参与治理格局，把组织优势转化为“接诉即办”效能优势。

只要是群众的事，社区始终抓在手上、放在心上，以党建引领，让“接诉即办”有力度。通过党建联席会议机制、“吹哨”报到的协同处置机制、多元参与的协商议事机制，实现“话在小院聊、事在网中办、题在格中解”。一年来，推进了暖阳e栈、共享直饮水站、新市民驿站等共建项目36个。

依托郑州党建引领网格化治理平台，用数智赋能，让“接诉即办”有精度。推动热线办理提质增效，实现常规诉求“高效办”、紧急诉求“及时办”、复杂诉求“会商办”。提前研判，主动介入，推动治理模式从“接诉即办”向“未诉先办”延伸。

“物业服务关系居民幸福，是基层治理的切入点，也是建设现代化城市的实践路径。”刘军介绍说，通过系统思维，让“接诉即办”有温度。

针对楼院小、散的特点，社区拆除小院围墙，实现小院并大院，进行连片管理，破解分散楼院管理缺位难题。探索物业管理新模式，实现“在线缴费、收支透明、信义服务”的良性循环。积极回应群众需求，建成星光夜校、非遗工坊和麦田书房，打造集非遗造物、国学文化等体验于一体的精品文化街区，构建15分钟高品质生活圈。

砖牌坊街1号院，先后有42户违章建筑占压消防通道。在摸排中，社区积极与3名党员对接，做好思想工作，在第三次小院议事会上，“我们是党员，带头拆除！”在他们的带动下，其余39户居民先后完成违建拆除。社区在腾出的空地，建成600平方米的活动空间和300平方米的非机动车充电车棚，彻底解决安全隐患。

居民陈阿姨在社区日间照料中心活动时，突发眩晕，晚上回家拨打12345热线，建议增加慢病预防、小病诊疗等服务。社区迅速发放调查问卷400多份，入户走访200多户，了解人们需求。随即，街道启动“吹哨报到”机制，召开协调会，商定增设康复理疗项目。仅用20多天时间，建成医疗分诊点，提供21项“公益+低偿”医疗服务。

自党建引领“接诉即办”机制运行以来，平等街社区交出一份沉甸甸的“民生答卷”，累计受理诉求3660件，按时响应率100%，办结率高达98%。

“凝聚群众，服务群众，一步一个脚印，办好每一件事！”街道党工委书记赵玉说。家门口社区食堂，解决老年人和新就业群体的吃饭问题。平等街健康驿站，现场出具专业基础解决方案。日间照料中心，提供针灸、按摩等15项服务，让居民群众收获满满幸福感。

本报记者 王思俊 通讯员 张玉龙

金水区北林路街道鑫苑社区：

服务优化解民忧 智绘民生幸福景

金水区北林路街道鑫苑社区是郑州市开发最早的商业住宅小区之一。人口稠密、诉求多元，是名副其实的大型社区。

老社区面临新问题。近年来，骑手小哥“进门难”、安全风险隐患排查、“一老一小”服务保障等问题，成为强烈的民生痛点，也对社区高效能治理水平提出了升级要求。

新答卷呼唤新举措。自去年12月起，社区借鉴“接诉即办”的宝贵经验，深化“党建+网格+大数据”融合模式，携手以鑫苑物业为代表的各方力量，在原有数智平台的基础上迭代升级，倾力打造AI社区治理体系，民有所呼、我有所应，民有所需、我有所为赋能“加速度”；从而以“满格”服务与创新让百姓收获“顶格”获得感和幸福感“双重大礼包”。

社区坚持以党建引领铸就社区自治强引擎。他们创造性闯出社区党委与物业党委“交叉任职、双向进入”新路径，物业党委书记兼任社区党委副书记，社区干部下沉物业指导，把党建要求融入物业服务标准，将解决物业难题作为党组织活动重点，实现组织生活同步、服务群众共行。

“六联”机制是社区自治的光鲜亮点。社区通过“党员队伍联动、居民事务联议、重大问题联调、社区服务联建、社区活动联办、志愿队伍联创”，构建了党组织引领下，物业企业、群团组织、社会组织、新就业群体、志愿者等多方参与的共建共治“全链条”。

与之相适配，“党建+志愿积分”管理模式，将社区治理与志愿服务深度融合。居民参与“银发助餐”“儿童托管”等活动，依据服务时长与难度获得“鑫豆”积分，兑换爱心商户提供的商品或服务，有效激发了参与积极性。

聚焦民意诉求一网汇聚之终端，鑫苑社区整合12345热线、郑好拍、网格巡查、物业管家、微信小程序等多渠道信息，完善接、派、办、评全流程闭环处置机制，确保群众诉求有人接、有人办、有人评。

依托大模型技术对事件数据进行每周分析，生成社区问题报告。以一起12345工单处置为例：居民反映小学高音喇叭噪音扰民。工单经市平台转至街道后，社区联合执法部门以“超音速”行动联系学校降低音量。

“小院议事厅”线上线下协商机制则融入12名“五员一律”专业人员。简单议题如“是否增设儿童游乐设施”，在小程序上发起投票，两天内835名居民参与；复杂议题如“物业公共收益使用”，则按规则线下协商，结果线上公示。今年以来，社区已完成77个议题。

针对每日大量外卖、快递配送中骑手遇到的各类问题及居民相关投诉，社区设置了6处“鑫火驿站”，解决小哥充电、休息、饮水等难题。良性循环来了——目前已有26名骑手加入社区志愿队，成为社区治理新伙伴。

此前社区发生高空抛物砸车事件，因缺乏监测难以追责。为此社区部署274路视频监控，在重点区域搭载7类AI算法，实现异常行为自动识别并生成预警工单。

锚定服务升级，社区通过数据智能比对，已实现80岁以上高龄津贴“无感认证”。同时为独居老人安装智能水表，异常时系统自动推送预警，工作人员及时上门。

针对学生放学后无人看管的“管理真空”，社区推出“临时家长”服务。家长通过“鑫一家”小程序预约登记，“临时家长”便会将孩子接至社区“四点钟课堂”，切实解决了双职工的难题。

数据无言却最具说服力。去年12月以来，通过AI赋能与服务优化，居民各类诉求解决率从65%提升至96%，满意率从72%提升至98%，高空抛物等安全事故零报告，高龄津贴自动认证率达91%，居民活动参与率从18%提升至36%……

本报记者 王翠

地址：郑州市中原区博体路1号郑州报业大厦 邮编：450006 广告经营许可证：郑市监广发登字〔2019〕01-004号 郑州报业集团印刷厂（地址：郑州市管城区金岱产业集聚区鼎尚街15号）56558100 零售1.50元