



一网“兜”住万千事

——郑州以党建引领推动基层治理提质增效

本报记者 李娜 李宇航

基层治理之难，难在千头万绪、千家万户。在郑州，一张看不见却触手可及的“网”，正悄然“兜”住万千居民的急难愁盼与烟火日常。2022年起，郑州市以党建引领为主线，以高效能治理为基础，以数字化赋能为支撑，构建起党建引领基层高效能治理“十个一”体系。城市社区网格、微网格、农村网格、专属网格覆盖全域——这张横向到底、纵向到底的“网”将治理的触角延伸至每一个社会细胞。从民生实事的快速响应，到疑难杂症的联动攻坚；从专属网格的精准服务，到田间地头的治理延伸；从数据跑腿的智慧赋能，到众人拾柴的多元共治，网格成为连接政府与群众的桥梁和解决民生难题的前沿阵地。



金水区丰产路办事处姚营社区，多网融合增战力，守护平安“再加码”，数智治理新格局拓宽幸福路。 本报记者 周雨报

聚焦民生 办好关键小事

在二七区嵩山路街道雅居社区，独居残疾人老人有专属帮扶，厌学的孩子有心理辅导，楼栋非机动车乱停现象得到解决，安全隐患每天有人排查……这些正是雅居社区以基层高效能治理为抓手，通过精细划分治理单元、凝聚多方服务力量、解决群众身边关键小事的生动写照。

雅居社区依托基层高效能治理模式，将辖区划分为9个网格、41个微网格，同时精选政治素质高、办事能力强、服务意识好的党员、志愿者、物业人员等充实到网格队伍中，构建“选岗、履职、培育、激励”四位一体工作机制，让基层高效能治理高效长效运转，真正实现“小事不出网格、大事不出社区”。

独居老人卢全会因身体残疾，日常生活多有不便。雅居社区了解情况后，依托网格体系，推出“3层一包户”的帮扶模式，发动老人居住楼栋3层范围内的党员、志愿者组建专属帮扶小组，从日常采购、定期探望到应急帮扶，全方位保障老人日常生活需求。“现在一个电话，志愿者就把药和吃的送到门口，日常网格员不时上门看看，有他们在，我心里特别踏实！”卢全会说。

民生无小事，枝叶总关情。路面破损、垃圾堆积、安全隐患、老人独居……这些看似琐碎的民生小事，却是群众天天有感的心头大事。郑州市基层高效能治理从细微处入手，网格员成为发现问题、解决问题的“第一触点”，让每一件“小事”都有人问、有人管、有回应。

金水区花园路街道省水利社区经四路6号院，微网格员在巡查时发现小区内车棚年久失修，存在严重安全隐患，立即将该情况上报。经多方协调努力，旧车棚改造造成了安全隐患的新车棚。二七区侯寨街道郭家咀社区内一条道路路面破损，下雨积水，网格员依托党建引领“网格+居民议事”机制，组织多方协商，筹集资金，最终道路修整一新。党阳市滨城路街道龙越路社区建立“居民点单、网格员接单、组织派单”机制，让服务更精准地送到居民身边，2025年高季季举办高孝志愿惠民公益讲堂，满足了社区大量家长的志愿帮扶需求。

联动攻坚 破解疑难杂症



二七塔南圈专属网格协同治理中心工作人员使用无人机进行巡查。 本报记者 马健报

自建党建引领基层高效能治理工作开展以来，郑州市各辖区打破条块壁垒，推动解决了一大批过去“推不动、管不了、治不好”的“硬骨头”。

中原区绿东村街道下辖9个社区1个村、117个楼栋，无主管楼栋占比多、60岁以上老年人多、辖区内长期解决不了的“老大难”问题较多。为破解老旧小区电梯加装难题，绿东村街道依托党建引领基层高效能治理体系，牵头成立党员先锋队，联合网格员逐户走访征求意见，召开居民议事会凝聚共识，采取“一单元一方案”推进，最终在伊河路107号院加装4部电梯，极大地方便了居民上下楼。按照这种模式，近年来绿东村街道还成功推动了燃气管网改造、飞线充电等一批过去的疑难杂症。

中原区林山寨街道170个楼栋中70%为老旧小区，存在诸多疑难问题。颍河路60号院曾是无主管楼栋，设施破旧，环境脏乱，安全隐患频发，社区通过“敲门行动”，收集40余条意见，推动“一户一岗”改造，成功解决居民供暖难题。

巩义市新华路街道桐和社区因历史遗留问题复杂，一度承担巨大的治理压力。近年来，桐和社区将平安建设与基层高效能治理深度融合，推动解决了一批疑难事项。针对辖区内原有的3个破产企业楼栋长期缺乏物业管理的问题，社区依托“网格+理事会”机制，逐户走访征求意见，多次召开居民代表会议，最终引进物业公司，规范小区老年人口比例较高，每年冬季供暖诉求强烈，社区网格员和楼院理事会上主动对接热力公司，多次组织协调会议，成功筹集资金340多万元，推动供暖工程顺利实施，让群众如期用上暖气。

精细治理 赋能乡村发展

除了赋能城市治理，基层高效能治理也正在成为激活乡村治理效能和助推乡村发展的新引擎。登封市中岳街道北高庄村坚持“以产定格、以格兴产”，打破原先以村民小组管理的传统思路，创新性地把国土空间规划、产业发展规划与基层网格划分有机结合，整个村庄被划分为主导产业发展区、产业发展预留区、产业发展服务区3个网格，为产业发展铺路搭桥。

在北高庄村，网格力量正在成为产业振兴的助推器。黄精种植合作社曾因山路崎岖、运送肥料车上去不去而发愁，村委会通过网格体系联动部门，将2800米生产路拓宽成柏油路，配套新建停车场，既壮大了中药材基地，也为文旅融合打开通道。村民开办民宿，网格员带着民宿开办材料清单主动上门，从房产证到卫生许可逐项代办，全程协助在线提交，审批时间从20天压缩至14天，如今村子里民宿产业兴旺，带动村民增收致富。同样的景象也出现在新密市的神仙洞村。该村依托优质的旅游资源，积极探索“党建引

专属网格 精准破题见效

在郑州的基层高效能治理版图中，除了社区和村组等基础网格，还有一类特殊的治理单元——专属网格。它们覆盖商圈市场、车站景区、产业园区、学校医院等特殊功能区域，成为基层高效能治理体系中不可或缺的“精准拼图”。

二七塔南圈横街二七、金水、管城三区，涵盖5个街道办事处、31.7平方公里土地上聚集着22个大型商业体、9420家商户，全年客流量超9000万人次，被称为“全市治理最复杂区域”。在全市党建引领基层高效能治理大背景下，二七塔南圈建立专属网格，组建包含11家市直工委、“三区五办一中心”在内的专属网格工作组，搭建“跨境治理数字中枢”，各部门通过数字化平台实时共享治理数据，依托专属网格体系，曾经的“矛盾交织地带”变成智慧治理样板。二七塔南圈也实现了活力与秩序高效有机统一。

郑州东站是大型综合交通枢纽，客流量大，站区管理涉及12个职能部门。为切实解决站区治理问题，郑东新区建立郑州东站专属网格，有效凝聚12个无隶属关系站单位力量，统筹协调站区社会治理、市容市貌、交通秩序、经营秩序等方面的重大问题，以高品质、精细化服务保障旅客出行。针对寒暑假、开学季及五一、国庆等节假日出游高峰期可能出现状况，采取不同措施和相应组织架构，对各种突发事件，由郑州东站专属网格建立以来，截至今年1月23日，累计处理问题6282件，办结率100%。

“网格化+民宿”模式支撑下，神仙洞村将村内的闲置房屋、老旧住宅等融入夯土墙、灰瓦、传统砌石等工艺，打造成有乡愁又兼具接待休闲功能的精品民宿、农家乐和乡村旅游接待点。网格员不仅参与动员协调，更在后续工作中持续为村民提供就近就业信息等服务，主动维修、民宿管理、安保保洁、绿化养护、旅游服务等方面岗位吸纳了100余名本村劳动力。此外，通过“互联网+农业+网格化+共享经济+股权投资”模式，互联网又变身特色农产品推广员和订单销售员，村里桂花蜜、桂花酒等农副产品畅销大开。

乡村自治，百姓安。在中原广袤的田野乡村，一张张紧密的网格让乡村治理从粗放式走向精细化，也为乡村振兴铺就坚实基础。智慧赋能是提升治理效能的关键引擎。郑州聚焦治理平台建设，以智能化、专业化方向，以数字技术为支撑，把“十个一”功能集成到城市运行“智慧大脑”，推动治理模式从“被动处置”向“主动发现”、“经验判断”向“数智决策”跨越。搭建“三级城运”扁平化指挥体系。高标准建成市、区(市)、乡(街道)三级新型智慧城市运行中心，纵向贯通市、县、乡、村、格五级，横向联动所有职能部门，实现市域指令10秒直达基层，构建“市域一体、直连网格、一键调度、全域响应”的扁平化指挥调度体系，大幅提升指挥效能与处置速度。推进“五网融合”和智慧感知体系建设。全力推进党建引领政务网、视联网、物联网、数联网及若干专网融合贯通的“1+4+N”平台底座建设，打造全域化、全覆盖、全贯通、全应用的城市运行智慧感知体系。截至目前，城市治理平台已接入全市13万路视频监控和22万物联网设备，汇聚超12亿条治理要素信息，对全市7756平方公里国土空间实现实时感知、动态监测、智能预警、精准处置，让城市治理更聪明、更精准。

数字赋能 实施智慧治理

走进郑州市新型智慧城市运行中心，巨大的屏幕上实时显示着城市运行的动态脉搏，交通要道、商圈市场的人流车流，雨天300多个易积水点的积水情况，大街小巷的实时监控画面等信息一目了然可查。

郑州市充分运用大数据、云计算等技术，积极推进12345热线、文明创建、110报警服务台、数字城管等多平台合一、多业务融入，接入13万路视频资源、21万物联网设备，构建城市“数字孪生体”，打造“大综合一体化”的城市运行和治理管理中心，构建起“一网统管”的智慧治理体系。

智慧治理是郑州市主城区唯一一个没有围墙、24个出入口、24小时开放、人车通行、商住一体的超大社区。丰产路街道与金水区新型智慧城市运行中心和公安等部门携手，将物业安装的2300多个摄像头逐步接入社区网络治理中心，建立“大中小”三层联动数字治理机制。同时，23套天眼系统分布在小区内出入口、主干道等区域，形成智能防范一张网。2024年12月，天眼系统捕捉到两名在重点区域作案的犯罪嫌疑人进入金成时代广场，社区民警接到预警信息后，通过治理中心进行线上“追踪”的同时，通知巡逻民警、物业巡逻队伍和巡防队员到指定区域搜寻，并用人脸识别系统对案发时段内现场及周边治安、市容市貌、交通秩序、经营秩序等方面的重大问题进行筛查，以高品质、精细化服务保障旅客出行。针对寒暑假、开学季及五一、国庆等节假日出游高峰期可能出现状况，采取不同措施和相应组织架构，对各种突发事件，由郑州东站专属网格建立以来，截至今年1月23日，累计处理问题6282件，办结率100%。

兴达路街道办事处是金水区唯一的临贫办事处，管辖着15平方公里黄河滩区，且面临“三高多”治理难题：国土绿化率超70%，生态要求高；年均接待游客超百万人次，人流密度高；108处水利工程，安全责任高；涉及防汛应急等六大部门，管理主体多。办事处紧急“应急安全、协同联动、智能赋能”三大关键，将流域治理与基层治理深度融合，创新构建“实体化平台+智能化机制+长效化治理”的沿黄区域专项治理体系，以基层高效能治理守护黄河安澜，用智能化手段为古老黄河焕新赋能。

高新区梧桐办事处金梭社区充分发掘辖区内的“隐藏资源”和“潜在能量”，探索出“126”工作模式，即一张系统的网格体系，“分级负责、闭环管理”与“多维评价、奖惩激励”两级机制，整合党员先锋队、五老服务队、红心网格员、移动网格员、警网突击队等5支共治队伍。在多元共治格局下，“五老人员”主动投身纠纷调解；物业人员成为“红心网格员”，为民服务到家门口；外卖小哥、快递员等担任“移动网格员”，动态上报各类问题。

二七区大学路街道嵩山社区在夯实网格管理基础上，推行“社区合伙人”机制，通过外部引入“合伙人”和内部培育“合伙人”双渠道，推动治理力量从“零散”向“聚合”转变，解决了环境治理、设施更新等多项群众关切问题。如今，社区治理力量不断壮大，40多名网格员走进百家志愿者、3家物业公司、26支社会组织、6支群众自治队伍，共800余名合伙人携手，实现治理从“独唱”到“合唱”的转变。

一张“网”，兜住的是民生，联结的是民心的治理之网，贯通于千家万户肌理深处，铺展在街巷楼栋和田间地头，撑起了特大城市现代化治理新图景。未来，这张“网”将在织密、织牢、织精——住住万千事，温暖千万人，照亮一座城。

“五基四化”深化实化具体化的郑州实践

(上接一版)
二、加强队伍建设，让基层治理“有人管、能办事”

三、加强机制建设，让基层治理政“通”人“和”

机制顺，一顺百顺；机制活，全盘皆活。郑州以制度建设为抓手，聚焦治理机制建设，用“一网通下”畅通指挥链条，“一制强安全”强化专业保障，推动基层治理从“经验驱动”向“制度驱动”转变，从“人治”走向“法治”，从“随机处置”走向“规范运行”。

厘清权责边界，建立事项准入清单制度。针对长期以来基层治理中存在的职责不清、边界不明、权责不对等问题，郑州市系统梳理街道(乡镇)、社区(村)和市直各职能部门职责事项，厘清条块关系，明确履职边界，制定治理事项清单和标准化工作流程，严格规范事项下沉、任务交办、考核评价等环节，切实为基层减负、赋能、增效，确保“人在格中走、事在格中办、责在格中明”。

构建“四全”闭环服务机制。用好“党建+网格+大数据+机制”构建“人口全统管、平台全托举、全程代办、机制全闭环”的高效服务机制。人口全统管，以12345政务服务便民热线为主渠道，总入口、整合“郑好办”、网络巡查、媒体监督、群众来访等各类诉求渠道，实现一网受理、统一派单；平台全托举，依托全市统一网格地图、统一权责清单、统一办理流程，实现简单事项一键直派、协同事项会商派单、疑难事项领导包派；网格全托办，按照一般事项即时办、复杂事项协同办、疑难事项提级办，确保事事有回音、件件有着落；机制全闭环，紧盯响应率、办结率、满意率等指标，实行分级分类评价、全程跟踪督办，以制度化、专业化全面提升服务质量。

深化“街乡吹哨、部门报到”协同机制。针对基层治理中跨区域、跨部门、跨层级的复杂难题，持续深化“街乡吹哨、部门报到”机制，赋予乡(街道)“吹哨”调度权、考核评价权，推动职能部门闻哨而动、接哨即办、限期办结。金水区经八路街道居民反映家中水龙头带电，存在安全隐患，街道第一时间“吹哨”，供电、燃气、住建、社区等部门迅速“报到”，现场排查、联合处置，快速修复整栋楼电路隐患，切实守护群众生命财产安全。截至目前，全市累计化解“三群”复杂事项600多项，真正实现小事不出社区、大事不出街道、难事条块一起办。

构建“平急结合”多模态运行体系。创新构建“平急结合+有序转换、科学机动”的多模态运行体系，将城市运行状态划分为日常运行、重大节假日、重大活动保障、应急处置四种模态，针对不同模态精准配置治理力量、优化工作流程、完善应急预案，实现平时高效有序、急时快速响应，“战”时从容应对，为城市安全稳定筑牢坚实“弹性防线”。



中原区昆仑社区共建篮球场，为市民提供运动新场地。 本报记者 徐崇福报

四、加强网格建设，让基层治理“多格合一、一网统管”

网格是基层治理的基础单元，也是服务群众的前沿端口。郑州以“一格管全面”为目标，坚持规模均衡适度、任务能力匹配、全域覆盖无死角，科学划格、规范管格、融合用格，构建全域覆盖、上下联动、精准高效的网格化治理体系。

科学精准划分网格。按照城市、农村、重点区域分类施策，将全市网格划分为城市社区网格、微网格、农村网格、专属网格，实现精准划格、科学定责。在城市社区，按照300-500户标准划分社区网格7898个，以50-70户为标准细分微网格47078个，把治理单元缩到最小、服务半径压到最短；在农村，以村民小组为基础单元划分农村网格11406个，贴合乡村治理实际；在交通枢纽、学校医院、大型商超、产业园区等

重点区域，设置专属网格4187个，实行专项管理、重点守护，实现网格划分与治理需求高度匹配。

整合网格资源，实现“多格合一、一网统管”。打破部门分割、条块壁垒，将综治、公安、城管、应急、市场监管、消防等部门原有网格全面整合融入基层综合网格，推动多网融合、多格合一，改变长期以来“九龙治水、各自为战”的碎片化治理格局，实现“一网覆盖、一格管全面”。为进一步深化网格治理成果，《郑州市高效能社会治理网格化服务管理条例》将于2026年6月1日起施行，以地方性法规形式，将网格划分标准、网格员职责任务、平台运行规范、保障机制等系统固化，为超大城市高效能治理提供坚实法治支撑。

五、加强平台建设，让基层治理更聪明更高效

数智赋能是提升治理效能的关键引擎。郑州聚焦治理平台建设，以智能化、专业化方向，以数字技术为支撑，把“十个一”功能集成到城市运行“智慧大脑”，推动治理模式从“被动处置”向“主动发现”、“经验判断”向“数智决策”跨越。

搭建“三级城运”扁平化指挥体系。高标准建成市、区(市)、乡(街道)三级新型智慧城市运行中心，纵向贯通市、县、乡、村、格五级，横向联动所有职能部门，实现市域指令10秒直达基层，构建“市域一体、直连网格、一键调度、全域响应”的扁平化指挥调度体系，大幅提升指挥效能与处置速度。

推进“五网融合”和智慧感知体系建设。全力推进党建引领政务网、视联网、物联网、数联网及若干专网融合贯通的“1+4+N”平台底座建设，打造全域化、全覆盖、全贯通、全应用的城市运行智慧感知体系。截至目前，城市治理平台已接入全市13万路视频监控和22万物联网设备，汇聚超12亿条治理要素信息，对全市7756平方公里国土空间实现实时感知、动态监测、智能预警、精准处置，让城市治理更聪明、更精准。

六、“五基四化”在郑州落地的实践实感

治理的落脚点，最终归于“为民”二字。郑州在落实省委“五基四化”部署要求、持续构建“十个一”治理体系的实践中，始终将群众满意度作为衡量治理成效的根本标尺，推动社会治理、为民服务从“被动响应”向“主动服务”跃升。

“接诉即办”跑出为民服务加速度。2024年6月，12345政务服务便民热线工单全面接入城市治理平台，实现群众诉求“一键直达、快速签收、高效处置”，平均签收时间从2小时缩短至5分钟，“郑好拍”小程序让市民诉求“随手拍、即时报、马上办”，“AI小郑”智能辅助识别小微事件超141万件。2025年，全市党建引领基层高效能治理平台累计流转事件411.4万件，办结率99.11%，群众满意率95.29%，用实实在在的数智赋能提升治理温度与服务效率。

“未诉先办”展现主动治理前瞻性。推动“接诉即办”向“未诉先办”迭代升级，充分发挥大数据平台、智能预警、网络巡查作用，精准预判群众急难愁盼与城市运行高发问题，提前调配资源，主动开展公共安全、营商环境、城市运行管理等专项治理，把矛盾化解在萌芽，把问题解决在未发，实现从“有诉才办”到“未诉先办、主动服务”的深刻转变。

服务群众、凝聚群众。将接诉即办机制与城市社区“小院议事厅”、农村“四议两公开”民主决策机制深度融合，完善民意征集、民意表达、民主协商机制，打造社情民意“直通车”，引导群众围绕小区停车、环境整治、设施改造、养老托幼等高频共性诉求开展议事协商，累计完成各类民生实事1.3万余件。一件件看似微末的民生实事，汇聚成党建引领基层高效能治理的温暖底色，让人民群众有了实实在在的获得感、幸福感和安全感。



林山寨街道新型智慧城市运行中心，一网管一站式解决辖区居民的急难愁盼。 本报记者 徐崇福报

七、结语

展望未来，郑州市将持续深入贯彻落实省委“五基四化”部署要求，以数智郑州建设为目标，持续提升“十个一”治理体系，全面提升基层治理体系和治理能力现代化水平，为奋力谱写中原大地推进中国式现代化新篇章更加坚实的社会根基。

(郑州日报社、郑州市委党校联合课题组)