



党建引领网格化治理

# 二七商圈专属网格服务为区域发展添活力 顾客：“响应迅速，处理结果非常满意，感谢！”

“我抱着试试看的心态找网格员反映问题，没想到他们的响应如此迅速，处理结果也让我非常满意，谢谢！”日前，在二七区亚细亚商场一楼，一位顾客在处理完退货纠纷后，满心欢喜地向网格员表达了感谢。

“顾客对商家服务不满意请求帮助，这样的事经常发生。接到投诉后，我们会立即启动消费投诉20分钟响应机制，充当事件调解员，在保护双方利益的前提下，及时化解纠纷。”亚细亚商场专属三级网格员刚云鹏介绍。该商场作为二七商圈专属三级网格，招商、策划、物业、安保等部门负责人担任三级网格员，同时按照楼层布局，进一步细化为6个微网格，更加精准有效地解决商户问题，处理消费纠纷。这些日常工作就是二七商圈专属网格服务群众的缩影。



## 织网筑格 凝聚合力 奏响治理大合唱

临近傍晚的二七商圈，行人如织，各类商铺顾客盈门。德化街街道党工委委员杨伟告诉记者，自2023年以来，二七商圈人气强势复苏，日客流量不断创新高。随之而来的是人员密集、消防安全隐患多、人员疏散困难等问题。二

七商圈涉及3个街道、广场管理处等单位以及多个下沉职能部门，同时，商圈产权分散，没有统一的运营主体，业态冲突多，业态调整难。

为解决这些难题，二七区整合商圈3个街道、广场管理处及下沉职能部门力量，在商圈核心区域0.7平方公里范

围内，成立二七商圈联合党委，搭建二七商圈专属网格，并将其打造成为基层党建“书记项目”，通过织网格、建体系，夯根基、强保障，聚力提升二七商圈专属网格治理服务能力，推动二七商圈蝶变复兴。

## 建强队伍 夯实根基 激发商圈新活力

二七商圈专属网格依托“1+1+5+N”（第一网格长为街道分包干部，网格长为商场负责人，网格员为商场招商、策划、物业、安全负责人以及社区指导员共5人。商业微网格按照区域、楼层、业态等进行划分，N个微网格长由热心商户或物业人员担任）商业治理网格体系，整合街道分包干部、商场招商、策划、物业、安全负责人、社区工作者、商务、文旅、城管、应急等下沉职能部门工作人员，打造出一支293人全要素更专业的专属网格员队伍，成为商圈建设发展最贴心的“店小二”。

在日常工作中，二、三级网格长（员）积极常态化开展走访、巡查、调研活动。截至目前，累计收集反馈商家引流活动、店面租赁、融资、市场开拓、业态升级等方面问题意见建议138个，日常巡查处置商圈各类安全隐患113件，收集处置反馈消费者投诉与建议277个，消费者案件满意度99.3%。

## 筑牢防线 数智赋能 驱动治理新模式

走进二七商圈专属网格城运中心，大屏幕配合小屏幕，商圈各处的实时监控画面一览无余。智能调度优化信息

实时更新，各类网格事件统计数据滚动显示。工作人员在一旁实时监控，如遇突发事件，及时通知相关人员前往处置。

智慧管理平台还积极引入了AI智能视觉中枢，解决“看得见”图像但“看不到”问题的弊端，结合环境卫生、市容秩序等10类数字化场景应用，实现智能预警，减少人工巡查，实现“看得见、会思考、能联动、更精细”的AI驱动街区治理创新模式。

二七商圈专属网格还进一步加强了“警网”融合，发挥专属网格管理优势，通过四级预警应急处置机制、活动保障机制，实现商圈重要时间节点、重大活动保障介入力量从“事后处置”到“事前预防”的转型，从在职人员占大多数到社会力量占大多数的转型，增强区域风险预防和处置能力。

二七商圈专属网格相关负责人表示，接下来，专属网格将围绕安全稳定再确保、队伍能力再提升、智慧手段再发力、商圈热度再提升，探索实施“123”工作法，即构建一个工作体系，“以党建引领为核心的二七商圈专属网格工作体系”；打造两大阵地，“专属网格智慧调度中心”和“微网格长工作室”；完善三项机制，“将支部建在网格上”为重点的“党建赋能”机制、“一呼百应”为目标的“数智赋能”机制、“微网格撬动大发展”为目标的“共商共治”机制，进一步推进二七商圈专属网格发挥维护安全稳定、推动街区治理、服务经济发展的强大作用。

记者 刘伟平 朱翔宇 文/图

# 二七区绿云小区华丽蝶变，成为居民心中的“幸福院” 党建引领聚合合力 “小网格”实现“大治理”

小区路面干净整洁、各项便民基础设施完善、民生服务不断推陈出新……二七区绿云小区，这个曾因公共配套设施老化、物业管理模式落后的“邋遢院”，如今华丽蝶变，已成为居民心中的“幸福院”。

## 织密微网格 绣出幸福感

作为网格的最前端，微网格长近距离接触居民群众，及时化解矛盾纠纷，解决好群众的“急难愁盼”，练就一身绣花功夫。

作为绿云社区47名微网格长的其中一员，阳春里1号院微网格长蒋秋峰对楼院情况如数家珍：“楼院共50户居民，190余人，共有高龄老人7户。作为学区房，这里的居民人员结构复杂，流动性大，管理难度不小。”

“我们每天都会与分属区域的微网格长见面，及时了解情况，掌握民生动态。”绿云社区副书记、三级网格长王佳丽介绍说，他们每天对所属网格进行巡查并和微网格长会面，通过巡查走访中发现网格事件进行处置解决，并收集微网格长反馈的问题、分析并研判问题的最优解决途径。近日，兴华街60号院居民家中漏水，导致楼下住户天花板浸湿损坏。“初步协调无果后，微网格长便将事件上传至‘郑连心’，我在收到上报后，及时联系身为二级网格员的专职调研员，到居民家沟通协商，成功化解邻里矛盾。”

近年来，社区成立了巧解千千结志愿服务队，推动公安、司法、民调、检察院、法院等多方力量下沉网格开展平安服务，实现“小事不出网格，大事不出社区，矛盾不上交”。今年以来，调处矛盾纠纷23件，调解率100%，群众的幸福感满意度不断提升。

## 当好“主心骨” 为民生福祉加码

一件件居民邻里事，在网格长的努力下得到妥善解决。而居民普遍反映的“民生事件”，则通过上报二级网格长，链接更多社会资源，为改善民生福祉加码。

如今，绿云小区月季花广场铺设一新的塑胶跑道，每到傍晚都会吸引许多小朋友在此玩耍嬉戏，而在今年4月份以前，广场地面还是严重破损、坑洼不平的情况。

在今年3月的一次网格议事会上，三级网格长提出了修建塑胶跑道的建议，随即社区便进行了商议，初步制定了活动广场的改造计划。但资金筹措一直是个难题，二级网格长、社区书记王玲娟经多方沟通，通过街道社区孵化平台联系上了社工组织，链接企业友邦人寿，通过三方联动、深度融



“绿书签”行动进网格活动

合，终于筹集社会资金10万元对广场进行了升级改造。

## 网格聚合合力 居民更幸福

近年来，淮河路街道着力开发街道级数字城运平台，积极推广微网格“郑连心”，以路塔社区为试点开发社区智慧化平台，打造社区智能感知系统。辖区亚新红色物业推行“365”工作模式，将红色物业服务融入网格，实现多方联动、小单元服务，街道也获评全省红色物业示范街道。

同时强化楼宇专属网格治理，规

范楼宇专属网格“社区+物业”服务管理模式，建立“一长三员”服务队伍，由社区书记、企业服务专员“一对一”挂钩一个楼宇专属网格，着力解决企业在生产经营过程中遇到的各方面问题。依托新经济产业联盟党委、金水海关二七党员工作站等，组织社区、职能科室、职能部门当好网格“首席服务官”和“金牌店小二”，助推致欧科技成功上市，海一云商逆势增长，街道平台经济开启倍速模式，成为社会、经济数字化转型“先发地”。

记者 刘伟平 朱翔宇 文/图