



织密“微网格” 打通服务“最后一米”

■ 记者 韩爱青 文/摄

4月8日晚上,在滨海新区塘沽街新城家园社区,外卖骑手宋东燃送餐时间到楼道里有燃气味。他没有转身离开,而是一路追查、敲门核实、果断报警。正是这一连串看似微小的举动,化解了一场可能发生的重大事故。这位“95后”外卖小哥,有一个特殊的身份——社区“移动哨兵”。在我市,像宋东燃这样扎根基层、守护邻里的“微网格”力量,正悄然织就一张细密而温暖的治理网络。

2023年底,我市启动“微网格”治理试点,按照一个微网格覆盖30至50户的标准科学划分网格,配备专职微网格员,织密基层治理网络。试点启动以来,各区因地制宜探索出各具特色的创新路径,将“以人民为中心”落实到服务群众的“最后一米”。记者深入滨海新区、河西区、武清区等地,记录下发生在群众身边的真实故事。

■ 滨海新区·塘沽街

外卖小哥成社区安全“移动哨兵”

今年3月,新城家园社区党委组建了一支由外卖骑手构成的“移动哨兵”服务队,首批26人。社区建立了专门的微信群,骑手们在送餐途中发现问题,随手一拍、群里一发,社区第一时间接单、物业迅速处置。

4月8日22时30分,宋东燃闻到燃气味,在楼道里来回走了几趟后,他敲开了一户居民家的门:“您好,我送餐闻到楼道有燃气味,您感觉有吗?”居民走出来转了一圈:“小伙子,我也觉得有。”

宋东燃没有犹豫,当即拨打110和119。因为手中还有未送完的订单,他先赶去送餐。物业和社区工作人员接到消息后迅速赶到现场,此时楼道内燃气体味已经比较浓烈,楼内100多户居民被紧急疏散。经燃气公司现场排查,三楼一户居民家发生燃气泄漏,家中住着老两口,大爷外出遛弯未归,大娘已经休息,对泄漏浑然不觉。事后复盘,如果不是宋东燃的“不侥幸”,后果不堪设想。送完手上的订单后,他停止接单,又赶回现场,看到消防、民警和燃气工作人员都在,他这才踏实。

像宋东燃这样的故事并非个例。电梯晃动故障、玻璃松动、楼道杂物堆积、乱贴小广告……骑手和快递员在日常工作中发现的各类隐患和问题,通过微信群源源不断汇集到社区。截至今年7月底,已累计上报20件,社区协调解决了19件,每件事项在群里都有回音。

新城家园社区是一个拥有5000余户、常住居民超过1.1万人的大型还迁社区,29栋楼、34个楼门,仅靠物业和社区工作人员的日常巡查,难免存在盲区。社区党委书记、居委会主任王鹏说,这支队伍的价值在于



宋东燃来社区送餐后去党群服务中心取冰水和冰棒。

弥补了固定巡逻覆盖不到的盲区,“他们每天进出楼栋几十次,稍有异样就能察觉,这是‘移动哨兵’不可替代的优势。”社区也用实际行动回馈骑手,党群服务中心门口常年摆放着保温箱,路过就能拿冰水、冰棒;社区引入的理发店每月为骑手提供一次免费理发,日常消费打七折;党群服务中心一进门就是新就业群体驿站,饮水、充电、休息等服务一应俱全。“让他们从‘流入’变‘融入’,真切体会到‘此心安处是吾乡’。”王鹏说。

从全区层面看,滨海新区本着“全域覆盖、规模适度、边界清晰”的原则,将全区科学划分为普通网格3161个、专属网格1232个,依托普通网格进一步划分微网格19842个。同时推进网格治理体系与党的组织体系深度嵌入、有机融合,构建起“社区党组织—小区党总支—网格党支部—楼门栋党小组—党员中心户”架构,累计建立网格党支部2957个,楼门栋党小组7236个。寨上街朝阳花园社区将3468户居民精准划分为156个微网格,今年汛期仅用30分钟完成预警信息全覆盖,较以往提速60%。吉林街福汇园社区微网格员李树长针对电动自行车进楼问题,与各层业主协商形成“拍照曝光、自我监督”的居民自治模式。



河西区专业网格员上门服务。

不久前,河西区越秀路街增强楼社区,年过八旬的独居老人余奶奶家来了几位穿制服的访客——河西消防救援局的消防干部与网格员一同开展“敲门入户”巡查。

走进卧室,消防干部谢婧瑶的目光很快停留在床头柜旁一个颜色发黄、外壳已有裂纹的插线板上。电源线绝缘层磨损,铜丝外露,插孔内的铜片明显松动。余奶奶却并不以为意:“用了十几年了,一直好好的,能通电就行。”

她坐到余奶奶身边的小凳子上,翻开手机里储存的火灾警示教育照片,用通俗易懂的语言,结合老旧电器引发火灾的真实案例,耐心地讲解起老旧排插的隐患,绝缘层老化可能漏电,接触不良容易产生电弧,超负荷使用可能引发高温自燃。“奶奶,万一哪天晚上您睡着了,排插打火引燃了旁边的被褥,后果不堪设想啊。”

从起初的“舍不得扔”到渐渐沉默不语,再到点头,

余奶奶的态度在谢婧瑶温情科普中逐渐转变。她最终主动配合:“换吧,听你们的。”

谢婧瑶和网格员彭雯现场拆除老旧排插,安装了一个带有过载保护功能的新排插,还把家中其他电器的线路也仔细检查了一遍。临走前,彭雯把新排插的使用注意事项写在纸条上,贴在床头。余奶奶拉着两人的手说:“你们比我的儿女还细心。”

这个老旧排插的“退休”,正是河西区推动行业专业力量“进网入格”的写照。像余奶奶这样的高龄独居老人,增强楼社区有37位。过去单靠网格员“铁脚板”巡查,涉及用电、用气、消防等技术类问题,网格员“接不住、办不了”。如今,河西区落实天津市委组织部、市委社会工作部等四部门联合印发的《关于组织行业专业力量进网入格的通知》要求,以党建引领基层治理协调机制为牵引,推动城管、消防、房管、卫健、市场监管等职能部门,以及自来水、电力、燃气、供热、联通、广电等公用事业单位专业力量进网入格。

河西区将行业专业力量纳入网格化管理体系,各社区通过网格微信群、楼门公示栏同步公开行业部门联系人和服务电话,让群众知道“找谁办、怎么办”。专业力量“进网入格”后,对接14个街道、151个社区、1100余个网格,重点承接网格员“接不住、办不了”的技术类、风险类事项。消防部门与网格员共同开展“九小场所”检查、独居老人“敲门入户”,发现问题立即整改。群众对于电力、燃气、供热等需求可直接联系“进网入格”的专业力量快速解决。

三种模式的治理启示

纵观我市“微网格”治理的三种典型路径,即滨海新区的“移动哨兵”、河西区的“专业力量进网入格”、武清区的“熟人微网格”,一条清晰的逻辑主线贯穿其中:以党建引领为核心,以精细划格为基础,以多方共治为路径,以群众满意为目标。

“移动哨兵”回应的是信息不对称问题。在超大社区复杂空间中,网格巡查存在时间和空间盲区。滨海新区将外卖骑手、快递员等新就业群体纳入网格体系,利用其流动性强、接触面广、工作时间灵活的特点,弥补了固定巡逻覆盖不到的盲区。外卖骑手每天进出楼栋几十次,稍有异样就能察觉,这种“伴随式”的信息采集方式,让基层治理的感知触角无处不在。同时,社区通过服务回馈构建双向赋能机制,让新就业群体“融入”社区,实现了共建共治共享的良性循环。

“专业力量进网入格”回应的是能力不匹配问题。随着基层事务日益专业化,专职网格员在处理用电、用气、消防等技术类事项时往往“接不住、办不了”。河西区通过制度设计将消防、电力、燃气、供水等行业专业

力量下沉为网格的固定组成部分,重点承接技术类、风险类事项,使“专业事专人办”从口号变为机制。条块力量在网格这个最小单元实现汇聚,职能部门的专业资源真正下沉到了群众身边。

“熟人微网格”回应的是信任不充分问题。在还迁社区这种“熟人半熟人”状态中,治理力量往往面临“入户难、沟通难、信任难”三重困境。武清区将原村离任村干部等“熟面孔”纳入微网格员队伍,他们凭借几十年乡邻情谊和群众威望,在矛盾调解、政策宣讲、特殊群体帮扶中发挥着不可替代的作用。这种模式将基层社会熟人交往、乡土人情蕴含的文化资本,转化为治理资源,使柔性治理成为刚性制度的有益补充,是新时代“枫桥经验”在还迁社区的生动实践。

三种模式的共同启示在于,精细化治理不等于“行政力量无限下沉”,而是要找到不同治理资源的最佳配置方式。政府不必包揽所有事务,而是要搭建平台、建立机制,让新就业群体、专业机构、邻里熟人等多元主体都能找到参与治理的合适位置。

专家:“微网格”体现精细化治理思路

天津市中国特色社会主义理论体系研究中心市委党校基地研究员赵静静认为,我市“微网格”治理呈现出三个鲜明特点:一是党建引领贯穿始终。滨海新区构建四级组织体系、河西区将行业专业力量纳入社区党组织领导、武清区发挥老党员和离任村干部的先锋模范作用,都体现了“把党的政治优势和组织优势转化为治理优势”这一核心逻辑。二是因地制宜精准施策。三个区的做法各有侧重、各具特色,没有“一刀切”,而是精准回应各自辖区最突出的治理难题,体现了“一把钥匙开一把锁”的精细化思路。三是多方共治激活社会力量。“微网格”治理打破了过去由政府包办

的治理惯性,让外卖骑手、专业机构、老街坊等多方力量在党组织引领下有序参与治理。“当治理的触角真正延伸到每个楼栋、每户家庭,当外卖小哥、专业工程师、老街坊都成为治理网络中的节点,基层治理便不再是政府的‘独角戏’,而成为全社会的‘大合唱’。”她说。

新城家园社区党委书记、居委会主任王鹏说:“微网格不是画在纸上的格子,而是群众身边的‘眼睛和耳朵’。”当外卖骑手的“多走几步”、消防干部的“耐心科普”、老街坊的“家常式沟通”汇聚成基层治理的日常图景,天津这座超大城市便有了从容应对复杂治理挑战的底气与韧性。

■ 武清区·蒲瑞馨园东区南里

“熟人微网格员”化解邻里纠纷



武清区熟人网格员上门为居民服务。

2025年底,武清区蒲瑞馨园东区南里社区4号楼,矛盾在装修的噪音中持续升温。楼上住户因为赶工期,从早到晚电钻声不绝于耳,夜间还有拖拽家具的声响;楼下住着年过七旬的孙大爷,老伴儿身体不好需要静养,被吵得整夜无法入睡。孙大爷多次上楼理论,双方从客气交涉升级为激烈争吵。

孙大爷多次到社区反映问题。谁来做这个“和事佬”?社区想到了4号楼的包楼微网格员董连忠。64岁的董连忠是原村党支部副书记,当了20多年村干部,两户群众都与他相识20余年。董连忠没有采取“公事公办”的调解方式,而是利用傍晚散步串门的机会,分别上门谈心。

第一天,董连忠拎着一兜水果走进孙大爷家,坐下来听老人倒了一个小时的苦水。“老哥哥,你的委屈我都知道。”他先安抚老人的情绪,等对方情绪平复,再慢慢引导:“但咱们也得想想,人家年轻人买房装修也不容易,都是乡里乡亲的,抬头不见低头见。”

第三天晚上,董连忠又敲开了楼上住户的门。“你小时候在村里,孙大爷还给你辅导过功课呢。他现在年纪大了,睡觉轻,咱们将心比心,你家要是老人,你希望邻居怎么做?”几句话说得楼上年轻人低下了头。

前后四次上门双向疏导,董连忠觉得火候到了,就把两户请到自己家里,摆上一壶茶、两盘瓜子,让大家坐下来当面沟通。在董连忠的调解下,楼上住户当场承诺:每天12时至14时、19时后停止噪音施工,地面铺设隔音垫,门窗加装密封条降低声响。孙大爷也主动表态:“只要不影响休息,白天施工我没意见。”一场持续多天的矛盾,就这样在老支书的一杯热茶中化解了。

在蒲瑞馨园东区南里社区,像董连忠这样的“熟人微网格员”共有24名。这是一个整村还迁社区,居民多为原村民。为破解群众诉求多元、治理末梢薄弱等痛点,社区创新推行“还迁共治七格工作法”,以7个基础网格覆盖全域24栋居民楼,择优选聘24名原村离任村干部、群众信赖的本土熟人担任微网格员,实现“一栋一管家、一格多骨干”全覆盖。

2026年以来,该社区90%以上民事邻里纠纷在微网格内就地化解,邻里信访矛盾大幅下降。在特殊群体帮扶方面,今年4月,第六网格19号楼独居老人朱伯伯因认知障碍走失,微网格员刘玉红联动3名微网格员和10余名老街坊半小时寻回。在安全治理方面,第七网格23号楼张大爷常将电动自行车电瓶拎回家充电,微网格员周家海每日遛弯时拉家常式地讲解风险,主动陪老人到集中充电棚演示充电流程,老人最终主动将电动自行车停放到楼下充电区去充电。在民情收集方面,第三网格微网格员刘善清帮助肢体残疾居民刘姨咨询并办理残疾人轮椅更换政策。

同样在武清区,黄庄街双寺营社区也深耕“熟人治理”。一户高龄独居老人因顾虑隐私泄露抵触安装智能门铃,楼栋微网格员以家常谈心、柔性沟通的方式讲解门铃工作原理,明确无录音摄像功能,最终老人放下戒备主动配合安装。