

# “党建红”激活“暖管家” 网格服务守护冬日温度

本报记者 高小豹

供热服务是重要的民生工程，也是城市精细化管理水平的直观体现。今年以来，市城管局创新构建城市管家矩阵服务体系，其中，聚焦冬季供暖需求的“暖管家”服务品牌，以其精准、高效、充满温情的特色实践，成为矩阵中一抹亮眼的温暖色。

“我们要深入贯彻落实2025年中央城市工作会议精神，坚持以人民为中心的城市发展理念，将城市管理精细化要求落实到供热服务的每一个环节。”11月3日，市城管局党组书记、局长杨树亮说，通过推动“城市管家+党建”与供热业务深度融合，我市正将一股股“党建红”引领下的“民生暖流”送入千家万户。

## 品牌引领 党建与业务同频共振

为深入贯彻落市委、市政府关于城市精细化管理的决策部署，市城管局充分发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，指导供热企业将党建优势转化为服务优势。主城区主要供热企业——中环寰慧（焦作）节能热力有限公司（以下简称“寰慧焦作热力”）积极响应，紧扣“暖管家·温暖守护”主题，创新推行“1+6+N”服务模式，深化“贴心、暖心、细心、安心、舒心”的“五心”服务理念，全面实行供热网格员责任制，构建起“线上接单—线下处置—全程反馈”的闭环服务体系。

自2023年起，寰慧焦作热力便着力打造“慧暖万家”党建服务品牌。2025年，随着市城管局“城市管家+”党建服务品牌的全

面推出，“暖管家”服务与之同频共振，融合效应更加凸显。该公司制定《重点小区、重点用户精准服务实施方案》，依托大数据分析平台，对历年投诉热点、用热异常、设施老化等情况进行综合研判，精准锁定100余个重点小区、8783户重点用户，建立“一户一档”服务台账，实施动态管理与精准服务。

“我们要求每月每个供热服务中心进小区服务不少于两次。”寰慧焦作热力相关负责人介绍。党员干部带头下沉，组织“暖管家”服务团队深入一线。自2025年5月以来，已累计进入118个小区开展“慧暖万家”服务行动，为超过1万户居民解决供热系统堵塞、阀门失灵、排气不畅等实际难题，真正将服务送到了群众家门口、心坎上。

## 网格赋能 闭环管理精准响应

“暖管家”网格化责任制是城市管家矩阵在供热领域落地生根的关键支撑。我市将供热服务区域科学划分为若干责任网格，112名“暖管家”全面进驻所在网格的业主微信群，零距离对接用户需求。

“线上接单、线下处置、全程跟踪、闭环反馈”——这一高效的工作机制确保用户诉求第一时间被响应和处置。问题化解在萌芽、解决在基层，成为“暖管家”服务的常态。这种“管家式”贴身服务，改变了以往用户报修多头找、响应慢的局面，建立了直达、快捷的服务通道。

数字赋能能进一步提升网格服务效能。寰慧焦作热力依托“暖管家”企业微信平台，组织全体网格员主动添加服务区域内的用户微信，建立“一对一”或“一对多”的专属服务连

接。截至目前，已累计添加用户企业微信超过2.9万户，构建起一个覆盖广泛、响应迅速的线上服务网络。

用户通过微信即可直接咨询、报修、预约上门，系统自动生成服务流程，实现“咨询—报修—派单—处置—反馈”一站式闭环管理，确保“事事有回音、件件有落实”。据统计，平台深化运行后，平均服务响应时间已缩短至30分钟以内，用户满意度高达97%。“指尖上的服务”有效打通服务群众的“最后一米”，成为一座坚实的“暖心桥”。

## 用心用情 品牌实效赢得认可

“暖管家”服务的背后，是智慧管理平台的强力支撑。通过企业微信系统后台，公司对用户进行标签化、可视化管理。根据“老旧小区、新入住用户、曾投诉用户、低温暖用户、特殊困难群

体”等不同维度进行分类标注，使得服务推送更加精准智能。

针对不同标签的用户群体，“暖管家”可以定向推送与之相关的供热常识、交费提醒、停暖通知、服务回访等信息，实现从“被动响应”到“主动预见”、从“大水漫灌”到“精准滴灌”服务模式的转变。这种基于数据分析的个性化服务，极大提升用户体

验感和满意度。

“暖管家”品牌的温度，不仅体现在技术赋能和机制创新上，更体现在用心用情的日常服务中。通过开展“供热开放日”“党员服务进社区”“温暖入户行”“访民问暖”等活动，“暖管家”主动邀请市民走进换热站，了解供热流程，深入用户家中感知温度，倾听诉求。

在各服务小区设立的“暖管家”服务公示栏中，公开服务承诺、联系人、联系方式及监督电话，主动将服务置于社会监督之下，增强供热服务的透明度和公众的理解度、信任度。

# 把“民生暖流”送入千家万户

□郭 剑

供热工作事关千家万户、关系百姓冷暖，既是民生工程，又是民心工程，能够直观体现一座城市的精细化管理水平。市城管局以党建为引领，不断优化“暖管家”服务，坚决扛起“温暖守护”的使命，切实提升了人民群众的幸福感、获得感。

从事民生服务行业，要始终坚持“以人民为中心”服务理念，在事关群众切身利益的地方，更要把工作做细做实做到底。市城管局充分发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，指导供热企业将党建优势转化为服务优势，创新推行“1+6+N”服务模式，深化“贴心、暖心、细心、安心、舒心”的“五心”服务理念，将一股股“党建红”引领下的“民生暖流”送入千家万户。

能不能高质量地提供供暖服务，直接影响到群众的生产生活，是民生工程中的大事，不能有任何闪失。我市将供热服务区域划分为若干责任网格，78名“暖管家”进驻所在网格的业主微信群，零距离对接用户需求。截至目前，已添加用户企业微信超过2.9万户，构建起一个覆盖广泛、响应迅速的线上服务网络。这一高效的工作机制确保用户诉求能够第一时间被接收、第一时间被响应、第一时间被处置，彻底改变了以往用户报修多头找、响应慢的局面，建立了直达、快捷的服务通道。

加快智慧化转型步伐，是供暖服务提质增效的重要抓手。我市“暖管家”服务的背后，是智慧管理平台的强力支撑。供热企业通过企业微信系统后台，能够

分类标注。智慧化转型不仅体现在监管层面，更深入到居民生活的“末梢”。“暖管家”针对不同标签的用户群体，可以定向推送与之相关的供热常识、缴费提醒、停暖通知、服务回访等信息，实现了从“被动响应”到“主动预见”、从“大水漫灌”到“精准滴灌”的服务模式转变。

民生利益无小事，一枝一叶总关情。冬季即将到来，集中供暖是保障人民群众居家生活的必备基础，不能出任何问题。无论是城管部门，还是供热企业，亦或是“暖管家”，都应该积极行动起来，主动担当尽责，齐心协力、密切合作，确保今年冬季，供暖会十分顺利，不让市民烦心添堵。



本报记者 高小豹 摄影报道

他们的工作远不止简单的清扫。他们要在早高峰前将夜晚的尘埃与落叶归拢；在车流中俯身捡起被随意丢弃的烟头；要忍着异味清理满溢的垃圾箱；也要在暴雨后，徒手疏通堵塞的下水口……

他们的“战场”遍布城市每个角落，从宽阔的主干道到狭窄的背街小巷，哪里有污垢，哪里就有他们弯腰的身影。

这份工作没有光鲜的办公室，没有舒适的空调，只有日复一日的风吹、日晒与雨淋。然而，正是这份平凡到常被忽略的坚守，默默守护着我们这座城市的“底妆”。

他们，就是被称为“城市美容师”的环卫工人。环卫工人的奉献，是一种“润物细无声”的伟大。他们不追求掌声，不渴望闪光灯，一切只源于一句朴实的心声：“这座城市干净了，我心里就踏实了。”这种精神，是“宁愿一人脏，换来万家净”的真挚情怀。他们清理的不仅是街面的垃圾，更是在为我们共同的生活环境进行一场无声的修行。他们的付出，悄然塑造着一座城市的品格与温度。

在河南省第二十八届环卫工人节即将到来之际，记者走进市城管局，记录下一组我市环卫工人辛勤工作的画面，以此致敬这些默默付出的城市守护者。



◀ 10月25日，公厕管理员对公共卫生间进行清洁。

## 致敬“城市美容师” 那抹橘红，唤醒沉睡的晨曦



↑ 10月26日，高新区环卫工人在捡拾绿化带里的垃圾。



↑ 10月24日，解放区环卫工人用高压水枪冲洗城市道路的角角落落。

◀ 10月17日，马村区环卫工人清理路面积水。

## 城市管理“小切口” 推动民生“大提升” 新园路铁路引桥416米护栏换新颜

本报讯（记者高小豹）近日，市城管局高效完成新园路铁路引桥防护栏杆的整体更换工程，以416米崭新、坚固的铝合金护栏，消除了原有护栏锈蚀、变形带来的安全隐患，显著提升道路安全水平和城市形象。这是市城管局积极践行“美好城市建

设清洁家园”行动，以“小切口”推动“大民生”的又一务实举措。

新园路铁路引桥位于普济路与新园路交叉口西侧，其原有护栏因长期使用，出现严重锈蚀和结构变形等问题，存在一定的安全风险。为解决这一隐患，市城管局

组织专业团队进行现场踏勘，并创新采用“预制加工+环保施工”模式推进工程。通过提前精准定制铝合金栏杆构件，将现场施工周期有效压缩在一周之内，最大限度地减少了对市民日常出行的影响。

此次新安装的护栏全部采用

铝合金材质，不仅具备轻质高强、耐腐蚀、免维护的优良特性，其简洁流畅的线条和协调的银灰色泽，也与周边道路环境相得益彰，成为城市一道新的风景线。施工期间，工程团队严格落实环保要求，通过雾炮降尘、分段围挡等精细化措施，有效控制

扬尘和施工干扰，保障周边居民生活环境。

“现在的护栏看着就牢固，又整齐又美观，我们走过路过心里踏实多了！”新护栏的投入使用，赢得了过往市民的纷纷点赞。

市城管局相关负责人表示，将持续开展市政设施安全隐患排查整治工作，并结合数字化管理手段，建立动态监测机制，实现对市政设施问题的早发现、早处置，努力为市民营造更安全、更整洁、更宜居的城市环境，让城市管理更有温度、更具品质。



市城管局领导带队夜查餐饮油烟排放治理工作。  
本报记者 高小豹 摄

本报讯（记者高小豹）近日，为持续改善空气质量，深入推进大气污染防治攻坚，市城管局在全市范围内组织开展餐饮油烟专项治理行动，通过强化在线监控安装使用、昼夜巡查检查等方式，对油烟排放实施全流程闭环管控，着力解决群众关切的突出环境问题。

10月28日晚，市城管局党组书记、局长杨树亮带队，组织精干力量兵分多路，对市建设路、焦东路、新安路等重点区域的餐饮服务单位进行集中突击检查。此次夜查行动聚焦影响城市环境和居民生活的餐饮油烟排放问题，采取“四不两直”方式，执法人员深入餐饮单位后厨，直面油烟排放口，开展精准“体检”。重点围绕餐饮单位是否按规定安装合格的油烟净化装置、设施是否定期清洗维护并保持正常运行、油烟排放浓度是否达到环保标准，以及是否按要求安装油烟排放在线监控设备并实现联网等关键环节，进行细致入微的核查。

据悉，此次专项治理行动由市城管局统一部署，各县（市、区）城管局积极响应，执法人员昼夜不间断开展巡查，核心聚焦“安装、清洗、排放、监控”四个关键环节。在执法过程中，执法人员运用专业检测设备进行现场快速检测，确保数据准确可靠，秉持“立行立改”原则，对检查中发现的问题，坚决督促整改到位，有效构建从源头安装、规范清洗、达标排放到在线监控的全流程油烟管控闭环，展现城管部门治理污染的坚定决心与坚实力量。

杨树亮表示，城管部门将持续保持对餐饮油烟违法违规排放行为的高压态势，致力于建立健全长效监管机制。未来将通过定期检查与随机抽查相结合、技术监控与人工巡查相结合的方式，进一步加大对餐饮油烟的监管力度，对发现的违法行为依法予以严肃查处，推动我市大气环境质量实现持续改善，全力守护好来之不易的“焦作蓝”，为广

# 全力守护『焦作蓝』 市城管局强化餐饮油烟精准治理

## 零点启动 城市地标铜马雕塑返厂“美容”

本报讯（记者高小豹）备受市民关注的我市标志性景观——民主路与建设路交叉口的铜马雕塑，已于11月1日凌晨被安全拆除，启程返厂进行为期约三周的全面维修加固。此次工程旨在彻底消除安全隐患，预计11月下旬，一座既保留历史风貌又焕然一新的“铜马”将重新亮相。

为最大限度减少对交通的影响，拆除工作特意选择在深夜车流稀少的“零点时段”启动。据介绍，整个行动组织周密，从开始到装车运离全程仅用6.5小时，高效平稳，将对市民日间出行的影响降至最低。

铜马雕塑建于1985年，已屹立40年，承载着几代焦作人的城市记忆。然而数十年风雨侵蚀令其健康状况“亮

起红灯”。经专业机构勘查，雕塑外部铜壳出现多处裂缝，内部承重钢结构锈蚀严重，关键节点存在损伤，基座也出现混凝土剥落，维修刻不容缓。

据悉，此次经专家多次论证并获市政府批准的维修方案，将严格遵循“修旧如旧、保持原貌”原则。施工期间将完整保留市民熟悉的铜马外观，主要针对锈蚀严重的内骨架进行整体更换，并对基座加固，从根本上提升结构安全性与稳定性。

目前雕塑已顺利返厂。施工区域已设置围挡和警示标识。城管部门提醒市民途经时注意避让。不久后，这座焕然一新、更加坚固的城市情感地标，将继续昂首挺立，装点城市空间，传承城市文脉。

## 供暖季来临,燃气安全莫大意 焦作发布安全用气指南

本报讯（记者高小豹）随着供暖期临近，天然气使用进入高峰期。为保障市民生命财产安全，我市燃气单位近日发布安全用气指南，提醒市民掌握安全知识，筑牢家庭防线。

日常用气，通风与自查是关键。指南对日常使用提出明确要求：一是用气时务必保持通风，避免紧闭门窗导致氧气不足，否则将导致废气回流、供气不足，引发火灾或一氧化碳中毒等隐患。

燃气单位呼吁市民认真践行安全用气规范，防患于未然。如遇燃气泄漏，应立即关闭阀门、开窗通风，并移至室外安全地带拨打燃气公司服务热线，共同守护温暖平安的冬天。

