

在山水之间，探“六和”之美

西湖风景名胜区创全国开放景区社会治理现代化示范区

见习记者 许金妮 通讯员 陈凤华

清晨5点30分，杭州曙光路上，王丽芬和往常一样走路去妈妈家。路程30多分钟，王大姐一边走一边口头念念有词。

“我在背宪法。每天早上背一遍，直到滚瓜烂熟。”王大姐是栖霞岭社区“红色栖霞”宪法宣讲队队长。从单位退休后，她和另外7名姐妹自发组建了这个宣讲队，为的是让“书本上的宪法，走进百姓的寻常生活。”

这个宣讲团有多厉害？王大姐队友说：“队长讲国旗知识时，经常有听众感动得掉了眼泪。”

这是杭州西湖边，一个再也寻常不过的场景。近年来，杭州西湖风景名胜区以创建“平安景区”为目标，以“六和工程”为抓手，积极打造具有景区特色、时代特征的社会治理新模式，构建党委领导下政府和社会共建共治共享的治理体系，取得了显著成效。在山水之间，探“六和”之美，享平安之乐，成为和游览西湖风景一样美的体验。

一个村的巨变

“有需要我的地方，你尽管说”

“茅家埠头芳草平，第四压堤桥影横。”只有478位村民的茅家埠村，有独特的野趣风光，星罗遍布的民宿、茶楼，每年有300万人次的游客慕名来到这里。这里曾经是矛盾纠纷多发地，被村民戏称为“矛家埠”，而如今，茅家埠被誉为杭州最美的“景中村”。日前，记者来到茅家埠，探寻茅家埠巨变的奥秘——

高荣生警务室里迎来了满头大汗的村民刘荣富。刘荣富在卖茶叶时，忘记收取一名山东游客400元的茶叶钱。钱不多，但接到求助后，高荣生把这件小事当成了警务室的大事，认真去办，最终要回了这400元钱。

“我向警务室求助，就是想看看大名鼎鼎的警务室，到底是怎么为老百姓办事的？现在，我心里有了答案。

以后，有需要我的地方，你尽管说。”拿到钱后，刘荣富特意赶到警务室，表示感谢。而高荣生高兴的是，因为他做的这件小事，让茅家埠的平安生力军中，又多了一员。

“不是群众不参与，是你拿什么让群众信任你。”高荣生挂在嘴边的这句话，正是茅家埠村基层社会治理工作的突破口和着力点——在“党建领和”下，做好为民服务文章，持续推进“专业维和”“社会协和”“文化育和”，共建美丽和谐的茅家埠。

为了发挥“党建领和”的作用，茅家埠村建立了党群服务中心，下设村综治中心、三治融合室、公共法律服务站、春风化雨茅家埠大妈工作室、王强聊天室等12个载体。党员和居民在这



里开展各种活动，其乐融融。

离党群服务中心二三十米远的高荣生警务室里，组建不到2年的临时党支部已有民警辅警、村干部、网格员、志愿者等30名党员。党员们带领辖区28家单位的工作人员、32名网格员、20名志愿者、102名茅家埠大妈，成立了平安茅家埠工作联盟，解决了一个又一个治理难题。

党建引领、村民自治和依法治村的有机融合，换来了“零刑事发案、零安全事故、零矛盾激化”的幸福茅家埠。而这恰恰是西湖景区推进社会治理现代化的一个缩影。

深化“六和工程” 打造全国开放景区社会治理现代化示范区 访杭州西湖风景名胜区 副书记、副主任金恒



见习记者 许金妮

杭州之美，美在西湖。而西湖的美，不仅在水、在树、在湖中的鸳鸯，更在平安和谐之景。

“五彩白堤”上，英姿飒爽的“西子义警”；古韵村落里，热情洋溢的“茅家埠大妈”；手机APP上，一键抵达平安的便捷……在年均客流量超3500万人次的国家重点风景名胜区，西湖景区将“平安”元素完美融入湖光山色之间，给了居民、游客充盈的安全感、获得感、幸福感。

杭州西湖风景名胜区副书记、副主任金恒接受本报记者专访时说，作为杭州的“金名片”和“会客厅”，西湖景区拉高标杆，认真破解“加快推进社会治理现代化”这一时代命题，全员参与、齐心协力，以创建“平安景区”为目标，以“六和工程”为抓手，不断提升社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，努力打造全国开放景区社会治理现代化示范区。

西湖景区的社会治理现代化，离不开景区景点这一特色。“西湖景区有130多个免费景点，近年来游客呈井喷式增长，带来许多管理服务的难题。我们的社会治理，就一定要下‘绣花功夫’，把每一处风险隐患排除，把市民游客的每一件小事办好。”金恒说，做好精准整治、精致服务、精细管理三篇文章，创造平安有序的旅游环境，是西湖景区社会治理的目标之一。

从群众身边小事入手，将矛盾消解于未然，将风险化解于无形，说起来容易，办起来不易。为此，西湖景区公安创新发展新时代“枫桥经验”，提出了打造“景·警相宜”新时代旅游警察队伍的口号。“我们借力公安大数据，着力推进旅游警务机制改革创新，提高景区见警率；我们组建‘平安巡防、平安志愿者、平安联盟’3大类60支‘义警’队伍，整合公安、交警、消防、城管等专业力量，让巡逻、防控360度无死角；我们紧盯基层社会治理薄弱点、空白点，把党的领导落实到基层，把党的组织健全到基层，真正发挥基层活力，推动形成社会治理‘人人参与、人人尽责’的良好局面。”金恒说。

大数据的运用，为西湖景区社会治理提供了广阔空间。金恒说，紧盯全开放景区社会治理遇到的突出问题，名胜区充分融合“雪亮工程”等城市大脑系统应用，推进视频监控、车辆智能卡口、物联网射频技术、人脸识别、智能门禁建设，不断提升智能化水平。如在“高德一键智慧游”设置“一键呼救”功能，直接连接景区公安指挥中心，实现了从呼救到处置“一图作战，一键完成”。从3月19日开通至今，已完成游客呼叫处置103起，真正打通了管理者与游客之间的最后一米。

“加强社会治理现代化的过程，也是激活、调动各方力量积极参与社会治理的过程。”金恒欣慰地说，以党建为引领，西湖景区不断打破行政资源壁垒，将原本互不相关的社会各方整合起来，将成千上万的市民发动起来，一体化协同推动社会“协和”、多元“调和”、文化“育和”、法治“守和”，为打造全国开放景区社会治理现代化示范区绘就了最美底色，提供了不竭动力。

一条堤的色彩

“我美西湖美，我在平安在”

白堤是什么颜色？春天，桃红柳绿；冬天，白雪皑皑。但在守护者的眼里，白堤一年四季都是五彩的。就像西湖景区的社会治理工作，一定要汇集各方力量，凝结各方智慧。

初秋的景区，气温居高不下，断桥上依然人流如织。白晃晃的烈日下，民警陈宗耀开始了他在断桥的执勤工作。对讲机、警用包、急救包、电筒、配枪……陈宗耀的装备足有12斤重，不一会儿便汗如雨下。

从早上8时30分到晚上10时，除了吃饭和上厕所，陈宗耀就坚守在岗位上。他的活动范围很小，不超过断桥附近100米。

“这里就是断桥。”这句话，陈宗耀一天要重复几百遍。除了问路指路，丢钱、孩子老人走散、有人掉进湖里



了，断桥边发生的各种事情，都被陈宗耀划入了自己的工作范畴。

14年，4300多个日夜，陈宗耀从未离开。以他值守的断桥一分钟快速反应圈为中心，以派出所所巡防力量、景安巡逻队岳庙分队专业巡防力量为线，“雪亮工程”建圈，空中辅以鹰眼、无人机警戒，岳庙派出所构建了360度无死角的治安防控网络，日夜守护

白堤的平安。

而白堤上，还有其他多彩的巡逻队：橙色的景区消防巡查队，深蓝色的景安巡逻队，荧光绿的景区交警机动队，以及被称作“西湖第十一景”、颜值与实力俱佳的西湖女子巡逻队……他们与运管、辖区商户、志愿者一起，组成了“五彩白堤”队伍，加强面上联勤联动联防。自2018年4月成立运行以来，“五彩白堤”队伍共开展联合巡逻300余次，救助救援群众300余人次，劝导各类不文明行为1.2万人次，找回了17个走失的孩子……

“我美西湖美，我在平安在”的理念，已深深植根这方水土以及守护它的人们心中。在各方力量的共同努力下，拥有几千年历史的西湖景区从未褪去她的倾城颜色。

一张智慧网的高效

抓得了逃犯，帮得了游客

8月8日中午12点多，70多岁的刘大爷在白堤上走失。他的家人苦寻无果后，向岳庙派出所求助。如果在以前，民警示在监控视频里苦找，并发动巡逻力量大海捞针。现在，运用景区的人脸抓拍技术，民警轻松地在武

林路锁定了刘大爷的踪迹。

2018年4月以来，利用人脸识别技术、监控探头，岳庙派出所搭建起一套具备人脸识别、人流热力图监测、异常行为分析等智慧功能的监测分析模块。利用这一“智慧大脑”，民警抓获逃犯、违法嫌疑人50多人，寻回走失人员近60人。

科技驱动·智慧治理。近年来，西湖景区持续推进“雪亮工程”建设，实现辖区主要道路、重要部位视频监控全覆盖，在治安防控、人口服务、信息宣传、矛盾纠纷调处等领域广泛应用，有效补齐了社会治理的短板，助推了

平安景区建设提档升级。

而景区的智慧治理，更注重提高服务水平的能力：记者在区综治指挥中心见到，只要有游客身体跨越过湖边警戒区域，系统将会自动报警并推送图像信息到指挥中心，从而及时发现自杀倾向人员。“这个夏天，连‘西湖洗脚’的不文明行为都少了很多。”而另一个设置在高德地图APP上的“智慧一键游”程序，可以实现从呼救到处置的“一图作战，一键完成”，真正打通了管理者与游客之间的最后一米，让游客享受到智慧治理带来的高效与便捷。

