

## 政法记者走基层

## 杭州争当市域社会治理现代化标杆城市

杭州高新区(滨江):  
数治绘就美好生活

本报记者 江南 通讯员 王诗婷

从之江大地点燃的第一把“高新之火”,到发展成为一座现代化科技新城,杭州高新区(滨江)高质量发展31年,在这片创新创业热土上,数字经济与数字治理充分融合,人民向往的美好生活图景正在徐徐展开。

高新区(滨江)综合信息指挥中心内,铺满整面墙的电子大屏上,海量数据正源源不断归集。得益于数字技术的应用,该区做强社会治理“指挥大脑”,做优“一中心四平台一网格”,建立起全覆盖智能化的指挥体系。

前不久,高清探头自动扫到了滨盛路上有马路破损情况,智能系统第一时间辨认后发出警告。核查无误后,信息被一键下达给城管局。按照规定,城管局需在30分钟内作出反应,并派人员前往处理。20分钟后,信息中心工作人员调出事发现场的摄像头,实时画面显示,维修人员已经到达事发地开展维修。

锚定数字经济和数字治理“双强”这一目标,高新区(滨江)还从企业和群众“急难愁盼”的事情和政府急需解决的事情入手,不断以小切口推动大变化,探索直达基层、直达企业、直达群众的应用场景。

前不久,滨江居民戴某和房东马某因3400元租房保证金起了争执。双方用手机扫一扫,通过“一码解纠纷”平台进行调解,最终达成一致,并用手机完成了包括签字确认在内的所有调解手续,真正实现扫码解纠纷、纠纷“码”上解。

去年6月,在杭州市委政法委的指导下,高新区(滨江)联合杭州市中级法院探索推进诉源治理,推出“一码解纠纷”,以数字赋能诉源治理,实现了矛盾纠纷“随时调、随地调、随手调”。作为应用场景,“一码解纠纷”平台被整体纳入滨江区城市大脑数字驾驶舱,通过数字化、可视化分析,实时、直观反映区域诉源治理成效。

在高新区(滨江),建设一个工地也只需“一码通”。通过整合14个部门的业务数据,各监管部门能够共享执法信息、共治安全隐患,实现执法效能和治理能力的双提升。“平安工地一码通”是监管人员的“监管码”,更是参建企业的“零跑码”,可轻松办理申请、登记、报告、咨询4大类36个事项,实现了审批不见面、办事不用跑。“平安工地一码通”还为职工打造了“一看就懂、一点就通、一键直达”的工人服务学端,包含政策解读、工友之星、考勤查询、薪资查看、培训报名、投诉维权等功能。目前,这个码已累计服务266个工地项目、729家企业、30000多名务工人员。上线以来,工作效率较传统方式提高了近6倍,涉工地矛盾纠纷总量同比2020年下降40%。

社会心理服务体系是化解不良情绪、培育良好社会心态的重要抓手,也是一个城市精细化管理不可忽视的一隅。高新区(滨江)抓住为居民卸下“心理包袱”这个小切口,以“连心码”为载体,采用人工智能、大数据等科技化手段,提供智能心理咨询、智能心理评估等智能化社会心理服务,为基层治理架起了平安滨江的“心理安全防线”。目前已累计服务用户4万余人,开展心理测评2.9万余次。

在人才集聚、城市能级提升、经济高质量发展的背景下,高新区(滨江)正以数字赋能“弯道超车”,强化整体智治,不断推进数字经济与数字治理相融合,为杭州打造“数智杭州·宜居天堂”、建设社会主义现代化国际大都市扛起高新使命。

政法委书记谈平安  
杭州高新区(滨江)区委副书记、政法委书记张玮:  
以高水平的治理  
推动高质量的发展

杭州高新区(滨江)是全国首批、浙江首家国家高新区,是浙江省全面改革创新试验区核心区和国家自主创新示范区,也是2022年亚运会主场馆所在地。高新区(滨江)有这么三个特点:一是“高”,73平方公里的行政区域有8万多家市场主体,其中有1550家国家高新技术企业和62家上市企业;二是“新”,1990年成立高新区,1996年设立滨江行政区,2002年两区合并,建区时间并不长;三是“青”,35岁以下的青年人口占比达到了61%,是一个青年人居多的城区。

高质量的发展离不开高水平的治理。近年来,我们认真践行习近平法治思想,积极探索基层社会治理的新途径,建设了全国首个全门类的知识产权综合服务中心,实现执法、司法、普法全链条知识产权保护;成立了全国首个企业刑事合规促进会,为打击涉企犯罪、

指导企业防范风险等提供了支撑;成立了全省首家银行业保险业人民调解工作室和物业纠纷调解工作室等,切实把矛盾纠纷化解在源头。

我们充分发挥数字经济活跃、高新技术企业云集的区域优势,数字赋能社会治理取得了可喜成绩。2020年,我们在市委政法委的指导下,联合杭州市中级法院开发了“一码解纠纷”,有效破解了“案多人少”难题;创新研发了“平安工地一码通”,为全区在建工地以及3万余名务工人员提供一体化的服务管理;开发了“连心码”,为学生、职工、群众、医护人员等提供智能化社会心理服务。

基层社会治理工作直接关系到民生福祉,我们要继续结合本区实际,创造性地落实各项任务,在服务创新创业,增强人民群众获得感、安全感、幸福感上再作努力。



## 快递网点查安全

“双十一”临近,快递行业迎来配送高峰。临海市公安局杜桥派出所会同当地市场监管部门,对辖区多家快递网点进行安全检查,确保人员、场所、货物安全。

通讯员 叶明奎 摄

## 优秀网格员获特殊津贴

本报记者 唐佳璐 通讯员 宋浔燕

本报讯 近日,宁波市鄞州区的2位优秀网格员获得了区级特殊津贴,分别是潘火街道潘火社区网格长朱莹、白鹤街道丹顶鹤社区网格长王振华。

“我刚刚用这份津贴给我们社区的一位孤寡老人订了一份全年爱心餐。”朱莹笑盈盈地说。正是凭借着这份热心和爱心,她赢得了众人的喜爱与信赖。她不仅调解了多起小区疑难复杂纠纷,创建的“四勤”法还被全区推广。“我的工作,主要靠住户支持。有这么强的后盾,我特别自豪。”朱莹说,她走访网格时,挖掘其中的“能人”,发动他们一起协助自己工作,“有些甚至是纠纷里的当事人,纠纷调解妥了,他们都主动加入志愿者队伍。”

而王振华的秘诀,则是一本网格居民登记本。王振华所在的网格人口流动性较大、老龄人口较多,为了更好地服务大家,他特意制作了一本网格居民登记本,上面仔细填写了每位住户的基本情况,连一些琐事也都细细记录下来。“毕竟好记性不如烂笔头,记得详细一点,也便于今后的工作。而且,如果我有事不在,同事们只要翻看这本登记本,就能了解相关情况了。”王振华说。

对于“特殊津贴”这项荣誉,两位获得者都说,这是鼓励,更是动力,“我们一定会尽自己所能,更好地服务网格居民”。

据悉,2018年,鄞州区推出优秀网格长(员)和网格之星评选活动。对于连续三年获得优秀网格长(员)称号的,给予区政府津贴奖励。

本报职业道德监督电话:0571-85310013

## “双11”前,我省平台企业行政指导会强调“不得二选一”

通讯员 市闻

本报讯 11月2日,省市场监管局召开全省平台企业行政指导会,就“双11”规范经营方面要求平台企业做到“五加强、十不得”。全省300家平台企业到会。

“五加强”包括加强规则公示、加强商品品控、加强价格监督、加强平台治理以及加强售后保障。平台企业应清晰明了向消费者公示网络集中促销活动的期限、方式和规则,规范订(定)金、优惠券的使用方法;引导网店经营者自觉抵制侵权假冒商品,杜绝各类违法行为,规范经营行为;督促商家认真履行明码标价义务,规范降价、打折、返券、赠送等促销行为,保证促销宣传页面、标价页面、结算页面

价格一致;严格遵守“七日无理由退货”等法律规定,加强消费者权益保护;突出问题导向,围绕订单饱和、物流配送等多发易发问题,制定完善应急预案,防止发生集中投诉,杜绝群体性纠纷发生。

“十不得”除了不得实施“二选一”,不得实施大数据杀熟,不得进行刷单炒信,不得进行价格欺诈,采用虚构原价、虚假折扣、先降价后涨价等方式误导消费,以及不得设置霸王条款,以定金不退、保留最终解释权等不公平格式条款排除或者限制消费者权利等,还专门提出不得侵害消费者个人信息,违背合法正当必要原则,违法收集使用消费者个人信息,未经同意擅自发送推销广告。