

# 新时代“枫桥经验”在浙江

2023.10.17 星期二 | 首席编辑:罗丹琳 | 版式设计:唐昉婷

## 探索“未来”治理 打造旅游“图影模式”

(上接1版)

### “未来式”治理工作站 政企携手顺势而变

太湖图影旅游度假区位于长兴县东南端,东临太湖,西依弁山。矿业曾经是图影最主要的支柱产业,外地人称这里为“石头城”。

“矿业的发展,虽然增加了当地居民的收入,但对水环境、大气都造成了很大程度的污染。”太湖图影党委书记周慧春介绍道,从2000年开始,政府痛下决心进行整治,关闭矿山,恢复植被……

绿水青山迎来了投资超251亿元的龙之梦项目落地图影,人们口中的“石头城”变为了“旅游城”。助推企业发展、强化基层治理,成了图影的“头等大事”。

“叮铃铃……”10月2日中午,龙之梦综合服务中心设置的热线电话6012590

(一按我就灵)响了起来。原来,游客李先生带家人在龙之梦文虎餐厅用餐时,孩子不小心将火锅汤汁溅到身上受了点伤,李先生与餐厅负责人就此事责任认定产生纠纷,遂电话投诉至游客服务中心。

派驻服务中心的太湖图影接线员唐国永接完电话,立即派单给相应的景区投诉处置专员,由专员引导当事双方至服务中心进行现场调解。太湖图影管委会矛盾中心主任孔海云递上茶水,让双方坐下来协商。“餐饮店作为经营者,对进入餐饮店消费的顾客有安全保障义务,如有过错,应当承担民事赔偿责任。”孔海云耐心解释,但也表示是孩子不小心将火锅汤汁洒出来才

导致受伤的,李先生索赔的金额有点高。后经沟通,餐厅同意赔偿李先生孩子的医疗费用,并现场支付,纠纷就此解决。

据了解,龙之梦综合服务中心(社会治理工作站)为全省首家政企携手共建的景区型社会治理工作站,由太湖图影管委会牵头成立,公安、综合执法、市场监管、劳动监察、消防救援等执法力量以及龙之梦客服中心集体派驻,合署办公,“一站式”受理来自400客服、政府阳光热线、110转办、基层治理平台等多渠道反馈的景区旅游投诉纠纷,处理应急突发事件。“所有投诉信息都会汇总到中心,先由中心派单给相应的景区投诉处置专员处理,处理不了的,再



龙之梦综合服务中心里解纠纷

由入驻中心的部门参与调解。”孔海云介绍说,“集中受理、统一派单、分类处置”的模式,让投诉纠纷处置更加专业、高效。

### “未来式”融合型社区 群众自治聚势而强

在太湖图影旅游度假区,一个由原陈湾村、碧岩村和其他行政村部分拆迁户组成的多村混居“融合型”社区——山湖花



“楼长”了解民情

园社区正式成立。各村村民“混住”一幢楼,如何让社区生活更和谐?村社融合并行的新型管理模式应运而生,山湖花园社区协同陈湾村、碧岩村抱团建立“综合体”,撤销两村一社4个党支部,成立社区大党委,村社合署办公、职能统分结合。

“北苑2单元群众反映,有电动车停放在楼道,影响出行,麻烦核实处理。”北苑“楼长”王爱国接到“驾驶舱”派单后,立即前往现场核实,并联系居民将车辆移到车棚停放。

山湖花园社区党群服务中心基层治理驾驶舱,整合综合态势、邻里场景、治理

场景、交通场景、服务场景、健康场景等九大场景,整体聚焦社区居民的切实需求,提升了基层数智管理水平,实现整体运行一图感知、百姓需求一目了然。

社区划分4个大网格,选派4名专职网格员、33名楼长、64名楼道长,网格化“楼院管理小组”在全部楼栋挂牌亮相,通过“群众反馈—楼长协调—党员领办—社区督办—评价赋分”的模式,建立起了“民有所呼、我必有应”的网格工作体系。群众可随时点单报送服务需求,社区第一时间分析研判派单,由义务服务岗入库人员接单处理、村级联络站监督问效。居民还可以通过扫楼道上的“监督一

点通”二维码,进行线上监督,提升便民服务速度、力度和温度。

此外,作为省第四批的旧改类的未来社区,太湖图影管委会重点打造了“一老一小”、幸福邻里中心等重点应用场景,通过未来社区的创建,实现社区居民的获得感和幸福感。

“现在社区里托育中心、居家养老中心、百姓健身房、卫生服务站、集贸市场什么都有,非常便利。”“我就在龙之梦工作,上下班很近,家里也都顾得上。”“小区的环境、卫生、绿化都很好。”……如今,居民们对居住环境很满意,小日子过得非常滋润。

### “未来式”数字化景区 全域智治借势而进

近年来,太湖图影旅游度假区不断强化数字赋能,串联起现有省级“未来景区、未来社区、未来乡村”相关数字化应用,将“三个未来”运行体系有机融合,构建起一个在图影全辖区内“全域感知、精准决策、精细治理、民生服务”于一体的智能化管理大平台——未来景区安心玩系统。

“多亏了景区推送的短信,才知道有事还能线上调解,即解决了问题,也没耽误回家的时间。”游客管某激动地说。原来,今年“十一”期间,管某从龙之梦景区旅行结束返程时,在景区加油站与郑某车辆发生刮擦,双方因无法达成赔偿意愿而僵持不下。着急回家的管某想到刚进入景区时收

到的短信,随即,根据提示扫描景区推行的“龙腾”码预约了线上调解。经过调解员线上的耐心劝导,双方很快自愿和解。

据悉,太湖图影旅游度假区依托未来景区安心玩系统,创新开发“图腾、龙腾”码,打通服务壁垒,游客手机一扫“龙腾”码,即可享受线上旅游咨询、投诉维权等服务;工作人员一扫“图腾”码,即可掌握出行人数、隐患线索等



“未来景区·安心玩”应用

情况。此外,工作人员还能根据游客的问题实行网上派单和回复,打通了服务壁垒,真正实现了“一图知影、一图指引、一图治影”,提升了基层社会治理的精细化管理能

力和水平。

其中“未来景区·安心玩”应用已稳妥保障龙之梦景区900万客流、280万车流,实现全辖区安保执法力量减少80%,机动车违停发现率提升70%以上,数字驾驶舱内累计处理各类群众反馈、投诉、预警处置等事件3007件,线下线上结合协调劳资纠纷145起、涉及金额2000余万元。

太湖图影旅游度假区将继续以“数字图影”为引擎,全力打造“美丽图影、活力图影、幸福图影”,实现“一网支撑、一站存贮、一图展现、一键指挥、一体作战”基层智治网功能,促进基层治理体系全面迭代升级,向“未来”再迈进。

