



杭州西湖风景名胜区:

全域构建大安全体系 平安护航高质量发展

本报记者 李洁 杭州政法融媒体中心 余悦琴 通讯员 陈凤华

天下西湖三十六,其中最美是杭州。杭州西湖景区数百年来以其秀美的湖光山色、丰富的人文古迹,吸引了无数中外游客、文人骚客前来观光游玩。

20年来,西湖风景名胜区管委会始终秉持“西湖无小事、景区不出事”的理念,持续开展“平安景区”创建,探索了大安全风险防控体系、“生态警务”景区样板、“三源治理”景区实践等一批创新经验及做法,全力打造全国开放景区社会治理现代化示范区。



大安全风险防控暨平安创建、安全生产、生态建设工作会议

全域构建大安全风险防控体系

近年来,西湖景区全面强化“大安全”理念,按照“条抓块管”架构,建立健全“1+9+9+58+N”运行机制,推动形成具有景区特色的“大安全、大平安、大维稳”工作格局。

“1”即1个区指挥中心,按照“日常、重要时段、应急响应”三个模式强化值班值守,对旅游旺季(大型活动)安保、防汛防台、抗旱救灾等重大事项进行统一指挥调度,统筹开展风险研判、等级响应、平台建设、数据应用等工作。“9+9”即明确治安防控、公共安全等9个风险领域,并成立专项组,设置西湖街道和公园管理处、动物园、植物园共9个社会治理单元;“58+N”即划分58个网格和N个非网格协同单位,不断壮大专兼职网格员、平安巡防等队伍力量,全时空全要素开展安全稳定风险隐患排查防控。

此外,以党建为统领,西湖景区积极开展“大脚板走西湖,小分队促发展”活动,组织人员利用工作闲余时间,深入一线、服务基层、破解难题。

在“云上西湖、智能防控”大数据战略下,西湖景区还依托“基层智治综合系统”,以统一地址库为基底,对辖区需要重点管控的易引发重大风险的点位(部位)进行全要素绘制“风险地图”,实时形成风险清单和任务清单,动态实行“红、黄、绿”三色预警管理,做到风险隐患“一目了然、闭环管控”。

近年来,西湖景区以往频发的手划船违规营运、停车拉客乱收费等问题得到有效化解,各类应急处置效率也大大提升。

全力打造“生态警务”景区样板

生态环境是景区的立身之本。西湖景区紧盯

“山水林地茶”等生态要素,聚焦“吃住行游购娱”等旅游要素,坚持以打开路、以防为基、以智为要、以融为核,打响全省“生态警务”品牌。

近年来,景区公安全面打击生态类突出违法犯罪,如成立打击专班,开展全域大排查,整治毁坏林地不正之风;联动市场监管等部门,开展专案经营,保护“西湖龙井”原产地品牌。今年4月10日,在杭州市公安局统一部署下,景区公安组建专案组,成功收网假冒“西湖龙井”注册商标“2.04”专案。今年以来,累计破获龙井专案16起,移送起诉39人,涉案金额超4000万,护航2024年西湖龙井茶产值2.72亿元,同比增长5%。

前不久,“护鸳鸯西子义警队”队长王玲带着一群小队员,天天在西湖边巡逻——原来,景区内的鸳鸯陆续生下4窝幼崽。“以前因游客过度投喂导致小鸳鸯撑死,现在通过我们日常巡逻和劝导,大家都知道怎么和小鸳鸯相处了。”王玲说。

据悉,西湖景区积极推进生态警务共治,组建“西子义警”队伍,赋予他们治安、治水、治景、治山、治业、治路等生态巡防“六治”职能。目前,景区已有义警队伍166支、义警队员9000多名,依托“西子义警”智慧云平台等,组织开展义警活动11600余场次。

此外,依托“公安大脑”建设,景区公安搭建了“生态警务”驾驶舱,研发“智慧山体”“智慧救援”等模型,实现“山水林地茶”生态要素“一屏展示、一图管理、一键值守”;建立无人机巡防队,开展空域巡查、瞭望监测、高空喊话等,及时阻止野外违章用火、破坏林木等行为20余起,助力景区36年山林火灾“零发生”。

扎实推进“三源治理”景区实践

今年以来,西湖景区依托大安全风险防控体系,积极开展“强基固本、三源治理”行动,以警源、诉源、访源为治理重点,全域提升社会矛盾纠纷预防化解能力水平。

西湖景区健全完善三级矛调体系,在区级成立矛调中心,整合司法、信访、公安以及人社、风景园林(房管)、市场监管等多个部门力量,以“常驻、轮驻、随驻”的模式,开展信访和矛盾纠纷调处化解服务。

当地推进街道矛调分中心和村(社)矛盾纠纷调

处化解工作室建设。目前,结合街道、村(社)党群服务中心,每个村(社)都设置了信访受理、信访代办岗位,建立了无偿代办服务模式,帮助群众向事权单位反映诉求,跟踪办理情况,及时反馈结果并做好解释疏导。

前不久,景区一餐厅发生拖欠员工报酬的情况。接到警情后,属地派出所、街道村委、劳动监察等单位及时联动,组建工作专班,促成员工足额拿到报酬。

该警情高效处置正是源于西湖景区探索110社会联动(非警务事项协同处置),构建街道层面“警网协同”、管理处层面“警保联动”的工作机制。目前,景区公安5个派出所综合指挥室和名胜区9个社会治理单元分指挥室“双脑联动”,确保非警务报警签收、派单、到场、反馈、结案、满意、化解的全流程管控,实现了警情总量同比下降。

在诉源治理方面,西湖景区整合基层法律服务力量,发挥旅游法庭、律师服务团队等品牌作用。西湖景区旅游法庭是浙江唯一在世界遗产地内设立的专业化人民法庭,集中审理旅游纠纷、环境资源、涉茶产业知识产权纠纷、金融纠纷以及辖区内其他民商事纠纷案件。

西湖景区坚持“服务为先”的治理理念,一方面,依托景区党群服务中心、微笑服务亭、西子驿站、公园景点服务台等,将旅游咨询、旅游投诉、信访代办等功能注入其中,强化纠纷调处力量。另一方面,景区市场监管分局推行“放心消费”系列行动,打造了隐市、湖畔、岳湖广场3个放心消费街区(商圈),培育了339家放心消费单位,建设了13个维权服务联络站点,扎实推动景区消费环境提质升级。



为游客指路

