

政法记者走基层

杭州余杭治理“三重奏”： 一个枢纽 一座国际客厅 一场“及时雨”

本报记者 刘君怡 通讯员 金磊

在杭州市余杭区,平安建设依托一套高效协同的治理网络落地生根。该网络的核心,是区本级的社会治安综合治理中心。这里不像传统政务大厅,更像解决矛盾的“综合医院”。走进大厅,法律咨询、矛盾调解、仲裁、诉讼等窗口有序分布,背后由19个部门和15个专业调解组织支撑。其核心作用在于“整合”与“导流”:当群众带着纠纷而来,可在此快速“分诊”,并被导入合适的解决渠道,打通了“调解—仲裁—诉讼”全链条。2025年,这一“治理枢纽”成功化解矛盾纠纷1.6万余起,并统筹着全区12个镇街中心、233个村社工作站,筑牢了基层善治的底座。

从这一“大脑”延伸出的“神经末梢”,则深入特定场景,体现治理的精度与温度。位于仓前街道万创国际商圈的“城市芯”综治驿站,便服务于国际化街区。巡逻机器人、无人机和AI系统构成智能闭环,而更具特色的是其“国际街区会客厅”。不久前,一家跨境电商公司的法务专员张女士匆匆赶来。公司正与一位海外供应商发生合同纠纷,她对跨国诉讼感到迷茫。在会客厅的

“涉外纠纷调解室”,值班律师不仅分析条款,还为她一键匹配了本地仲裁与公证资源。“就像有个法律‘百宝箱’。”张女士说。这里整合了涉外公证、仲裁、调解等全链条服务,将专业支撑融入营商环境,让“走出去”的企业更有底气。

如果说“城市芯”体现治理的前瞻性,那么瓶窑镇的“瓶安及时雨”,则诠释了深入民间的响应速度与温情。这支专职队伍承诺“十分钟到场”,专解群众“急难愁盼”。一次,市民朱先生就餐时在菜中发现异物,与商家争执不下。只需一个电话,“及时雨”队员便迅速赶到,既讲食品安全法,也谈商家信誉,最终促成双方当场和解。他们每年化解上万起类似的非警务纠纷,防止小摩擦升级,稳稳托住了基层平安的底盘。

从统筹全局的区级“枢纽”,到服务国际商圈的智能“客厅”,再到化解街头矛盾的“及时雨”,余杭区的治理网络层次清晰、各具侧重。这背后不仅是资源投入,更是智慧布局——让服务精准抵达,让干预及时发生,从而使安全与和谐成为人人可感的美好现实。

书记谈平安

杭州市余杭区委政法委常务副书记高宜生： 聚焦源头治理 强化智治支撑

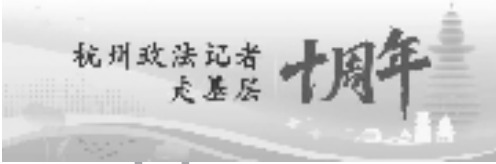


2025年以来,余杭区以“抓源促治、强基固本”行动为抓手,充分发挥在政法智能化建设和政法工作现代化方面的先行优势,为数字经济大区高质量发展筑牢坚实法治保障。

筑牢根基,健全综治中心指挥体系。区综治中心打通“法—调—仲—访—诉—研”矛盾纠纷化解全链条,实现矛盾纠纷化解“最多跑一地”。强化镇街综治中心实战运行,加强专业力量下沉支撑,落实周调度工作机制。探索深化重点区域综治中心建设落地发挥作用,以“余安”共治体系建设为抓手,推动群防群治力量在基层治理中发挥乘数效应。

整合力量,提升纠纷多元化解效能。实体化运行区级调解院,统筹整合人民调解、行业调解、司法调解、社会组织调解等多元调解力量,优化设计竞争分案功能,全量分流调解矛盾纠纷。探索建设线上智能调解平台,升级完善“网络消费投诉在线调解平台”,构建“余网枫桥”工作模式,实现“网上纠纷网上调、矛盾化解不出网”。进一步研发AI调解助手,探索矛盾纠纷智能化解路径。

数字赋能,强化社会风险预警能力。迭代升级“余安安”风险预警管控平台、预付式消费风险预警模型等,依托前沿AI技术,对海量数据进行深度挖掘与分析,对各类重点人员、风险企业及风险事件进行数据融合分析、动态监测,实现“智能感知、精准识别、及时预警、快速处置”,全面提升基层治理现代化水平,切实维护社会和谐稳定。



“你好,杭州110,请讲”



本报记者 陈毅人 通讯员 何晨

“你好,杭州110,请讲。”在杭州市公安局情指中心,这句开场白每天响起数千次。每一声铃响,都可能是一个生命的呼

救、一次危机的召唤。

警察节前夕,记者走进这里,听守护者们讲述声音背后的故事。

2025年8月的一个下午,接警员程依琳接到一通带着哭腔的报警:“工地水泥罐车的泥罐爆了,好大的灰,什么都看不清!”报警人吓坏了,地址说不清。

程依琳一边安抚,一边迅速追问:“别怕,跟我说,你在哪个路口附近?”在报警人断断续续的回答中,她从“之江路”“在建工地”等碎片信息中,迅速完成定位与调度。挂断电话时,辖区派出所、119、120、交警已同步出动,整个过程不到一分钟。

这样的“秒级响应”,是接警大厅的日常。接警员邱叶一年要处理5万多起警情,平均每天接近200个电话。她的声音在各种紧急情况下始终平稳清晰。

如今,5G视频报警能更快锁定位置,但接警员金颖说:“机器终究是辅助,真正的守护靠的还是人。”她曾与一名迷路男孩

通话40多分钟,凭借孩子描述的“很多钢管”“界碑上有字”等零碎信息,最终找到了他。

在这条无形的电波战线上,接警员常常还得扮演“心理师”“调解员”,甚至“临时家人”。

去年9月的一个雨夜,接警员周庆通接到一名因家庭矛盾想放弃胎儿的孕妇电话。同样即将当爸爸的他,轻声说:“别挂电话,我陪着你。”他没有急着问地址,而是先稳住对方情绪,为出警争取了时间。

温暖也藏在“非紧急”求助里。接警员郑海琴曾接到一名妈妈报警说“孩子不听话”,原来,女儿被同学冤枉,妈妈不听解释。她没有简单派警,而是两头沟通,对妈妈说:“青春期的孩子敏感,咱们先听听她怎么说”,又对孩子说:“妈妈也不是天生就会当妈妈,她也需要学”。一通电话,解开了两个心结。

接警不仅是“接电话、叫警察”,更是专

业活儿。杭州的接警员,正变成“多面手”。

胡轶文入职十多年,一直保持着“零投诉”。他不仅精通接警流程,还主动摸清全市各联动单位的职责,把大量非警务警情妥善分流,为派出所减了负。

接警员们的成长不止于此。周庆通在接了十多万个电话后,觉得自己需要更扎实的法律功底,才能更准地听懂群众要什么。他用本就稀少的休息时间啃下一本本厚书,最终通过了法考。邱叶则在忙碌工作之余研习茶艺,考下了二级茶艺技师,把茶道里的那份静气带进了工作中。

这样的“传帮带”在团队里已成风气。金颖把典型警情做成视频,给新人当教材;毛剑瑛总结出“听语气、问关键、快分流”工作法,毫无保留地分享;郑海琴主动带新人,帮助他们快速上手。

“你好,杭州110,请讲。”——这不再只是一句开场白,更是一座城市给每一位市民的安心承诺。

四届讲述38个典型案例 这场“检察故事会”如何越讲越“响”?

(上接1版)

守护历史,是为了传承精神;守护当下鲜活的生命,则是更紧迫的使命。“求求你,放过我吧”“别发给我同学,我照你说的做”……屏幕上,嘉兴市南湖区检察院钱晓磊展示的一段段聊天记录,看得直叫人揪心。这是一名犯罪嫌疑人手机中,来自不同未成年女孩的绝望哀求。面对嫌犯手机中百万条的数据海洋,检察官们提炼出关键话术模型、借助AI技术开发电子数据智能审查应用,最终从“数据海洋”中精准锁定被害人,揭开14名未成年人遭受网络性侵犯的沉重真相,为孩子们撑起清朗的网络晴空。

如果说科技让隐蔽的罪恶无所遁形,那么一份乍看荒诞的举报信,则考验着司法洞察迷雾的智慧与决心。丽

水市莲都区检察院李国平的故事,从一封字迹潦草、内容近乎荒诞的举报信讲起。信中充斥着“大脑植入芯片”等混乱叙述,举报人也患有精神障碍。但“撞人顶包”这四个字,像根刺一样扎在了检察官心里。他们循着这条几乎被忽略的线索,追查异常的通话记录、矛盾的基站位置、来源蹊跷的赔偿款,一层层揭开了尘封18年的交通肇事顶包案。

这些故事,与往届借“数字检察”利剑整治黑加油站的“绍兴成品油监督案”,直面网络谣言、为影视企业正名的“东阳剧组虐猫”案,以及执着追问真相、为“蒙冤者”正名的“宁波追凶案”一脉相承。它们或关乎经济秩序,或关乎营商环境,或关乎个体命运,共同勾勒出浙江检察机关服务高质量发展、回应民生关切、捍卫社会公平正义

的立体维度。

法治回响

四届,38个案例,都留下了些什么?讲述会上的故事,许多都从个案办理“长”出了制度果实:2022年的“取快递被诽谤案”,推动了网络人格权保护的司法实践;2023年的“古银杏保护案”,催生了省级古树名木保护协作机制;2024年的“涉企账户解冻案”,经验被提炼推广,惠及更多企业……“办理一案、治理一片”的效应,通过这些讲述被更多人知晓,在老百姓心里留下法治共鸣。

至今,浙江省检察机关案例讲述会已经积累了数百万的观看量。最初,人们或许是被“网红案”吸引而来。但留下他们,

并让“冬日之约”成为期待的,是那份透过案件传递出的、实实在在的安全感、获得感和时代的参与感。

近年来,案例讲述会已在检察系统内部激发出广泛的“涟漪效应”,浙江各地检察机关纷纷开展各具特色的讲述活动,不断放大法治守护公平正义的声音。

四届,是一座里程碑,记录浙江检察守正创新的扎实足迹;四届,也是一次再出发,积蓄起检察故事直抵人心的深厚力量。

下午4点,2025年度浙江省检察机关案例讲述会在持久而热烈的掌声中落下帷幕。舞台中央,“小之”在渐暗的荧幕中微笑作别。灯光暂时熄灭,但关于正义的叙事永不落幕。未来,那些关于正义的故事,必将以更富想象力、更接地气的方式,被持续讲述、倾听和传扬。