

以韧性治理推动社会充满活力又安定有序



王博

当前，“韧性”已经成为经济社会领域的高频词汇。党的二十届四中全会鲜明提出“增强经济和社会韧性”的要求。前段时间，《咬文嚼字》编辑部评出的“2025年十大流行语”中，“韧性”排在首位。可见，“韧性”一词不仅党中央高度关注，也成为老百姓广泛热议的重要话题。近日，浙江省委常委、政法委书记王成国在《学习时报》发表的《增强社会韧性的理论意蕴及实践路径》一文，从政治逻辑、历史逻辑、理论逻辑、实践逻辑等维度，阐述了“增强社会韧性”的重要意义和实践路径，为我们提升韧性治理思维、破解社会治理难题提供了有力指导。对此，笔者深受启发，特别是对文章中提到的正确处理活力与秩序等若干辩证关系很有同感。

正确处理活力与秩序的关系，以韧性筑牢社会发展根基。习近平总书记指出，“一个现代化的社会，应该既充满活力又拥有良好秩序，呈现出活力和秩序有机统一。”新中国成立后，我国经历了从社会管控、社会管理到社会治理的发展演进过程。在社会管控、管理的视角下，往往将活力与秩序置于二元对立的静态思维中进行思考和谋划开展工作。但过度强调秩序，则会使社会系统变得僵化而脆弱；过度强调活力，则会使社会系统变得混乱而危险，最终陷入“一管就死，一放就乱”的循环困境。近年来，浙江在如何平衡活力与秩序方面做了许多有益探索。比如，创新推出“智能、无感、动态、和谐”杭亚安保模式，在全国首创亚运数字专用车道建设，推出“无感”查控、省内“24小时最多检一次”等安保举措，创造了开幕式7万人40分钟“丝滑”离场等多个第一，最大限度减少重大活动对人民群众生产生活的影响，在维护秩序的同时充分释放社会活力。笔者理解，只有找准活力与秩序的动态平衡点，把握好“管”与“放”的时度效，以秩序保障活力

有序迸发，以活力提升治理内生动力，才能真正实现二者的辩证统一，为增强社会韧性筑牢根基。

正确处理管理与服务的关系，以韧性激活社会内生动力。习近平总书记强调，“要坚持以人为本、执政为民，接地气、通下情，想群众之所想，急群众之所急，解群众之所忧，在服务中实施管理，在管理中实现服务。”服务和管理的价值归宿，管理是服务的保障手段。脱离服务的管理易生硬僵化，离开管理的服务易流于形式。近年来，浙江坚持“寓管理于服务”，坚持“群众需要什么，我们就提供什么”，探索推出民意快响机制，打造“民呼我为”工作平台，快速解决人民群众急难愁盼问题；纵深推进综治中心规范化建设迭代升级，让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”，实现化解矛盾纠纷“最多跑一地”。笔者理解，只有坚持寓管理于服务、以服务促管理，才能奠定更加包容的社会认同基础，激发更可持续的社会治理活力，推动社会从“静态稳定”向“动态韧性”转变。

正确处理维权与维稳的关系，以韧性促进社会长治久安。习近平总书记强调，“要处理好维稳和维权的关系，要把群众合理合法的利益诉求解决好，完善对维护群众切身利益具有重大作用的制度，强化法律在化解矛盾中的权威地位，使群众由衷感到权益受到了公平对待、利益得到了有效维护。”辩证地看，老百姓遇到矛盾，无论是要求调解、提起诉讼、申请仲裁，还是走信访途径，其初心是维权；各级党委政府化解矛盾、维护稳定的根本目的，也是为了解决群众诉求、维护群众权益，其本质也是维权。近年来，浙江全面推进矛盾纠纷预防化解和信访工作法治化，大力倡导广大党员干部运用“解决、解困、解释、解气”的方法来维护群众合法权益，探索完善解决群众诉求闭环体系，有力推动了矛盾纠纷实质性化解、群众诉求闭环解决。笔者理解，只有畅通群众利益表达渠道、依法保障群众权益，才能提升社会自我调节、自我修复能力，才能从源头上化解防范矛盾风险、夯实稳定根基，让社会治理更具可靠性、稳定性。



何以呵护“手搓”热

年巍

近段时间，“手搓”一词悄然走红网络，短视频平台“手搓万物”话题播放量轻松突破50亿次。有人巧用陶土烧制出适配的CPU散热器，有人凭精湛木工技艺雕琢出精美的机械键盘……这些产品凭借精准解决细分需求，汇聚起一股消费领域的“手搓”热潮。

“手搓”一词源自游戏圈，指玩家不借助快捷键、外挂或辅助工具，完成高难度动作或任务。在AI技术的加持下，“手搓”被赋予了新的内涵——不依赖专业生产设备与流水线，仅凭手工操作或简易工具，就能完成创意制作与任务落地。这种轻量化创作模式，大幅降低了个体创意落地的门槛，一批掌握数字技能的年轻人借着这股东风，加速奔赴创新创业的赛道。

在技术普及、供应链完善的共同驱动下，“手搓经济”迅速崛起。事实上，许多影响时代的颠覆性技术，诸如个人电脑、搜索引擎，最初都起源于车库或宿舍里的“手搓”尝试。今天的“手搓”社群，可能就是未来独角兽的摇篮。与此同时，多地政府和有关部门敏锐捕捉到“手搓”和“一人公司”的发展潜力，纷纷出台政策，为“手搓党”保驾护航。

在上海自贸试验区临港新片区，临港集团2025年8月推出“超级个体288行动”方案，打造办公、住宿双免费的“零界魔方”青年创业集聚区，短短5个多月时间便吸引150多家“一人公司”或小型创业团队入驻。今年1月，青岛单人AI创业家平台上线启动，以“单人+AI”新型创业模式，通过整合算力、数据、技术等核心要素，构建起深度融合的创新体系……

快，是AI赋予的红利；稳，才是产品生存的基石。从手搓单品到成熟产品，从兴趣驱动到可持续发展，“手搓经济”仍需跨越多重关卡。比如，部分轻量化应用为追求快速上线，缺乏严格的测试流程，导致一些“手搓”APP存在功能不完善、兼容性差、数据安全无保障等问题。又如，如何界定“AI辅助”下的知识产权，怎样保护那些单枪匹马的创作者免受大企业的降维打击，都需要在制度层面给予规范。

创新是一种文化、一种氛围、一种势能。当一个个奇思妙想能通过技术杠杆转化为真实的社会产出，那会是怎样的盛况？政策更精准些、机制更灵活些、服务更高效些，定能让创新动能持续澎湃。

以共治消除“舌尖焦虑”

周珊珊

点外卖需要注意什么？笔者的一个经验是，要么选择去过的实体店，要么在详情页仔细看看实拍图。没有实体店或照片“一眼假”的，都可能是“幽灵外卖”。

随着平台经济快速发展，指尖一点、外卖到家，已成为约6亿网民的生活日常。然而，便捷背后，缺乏实体店、证照不全的“幽灵外卖”，既可能对消费者健康造成损害，也会扰乱市场秩序，挤压合规商家的生存空间。

避雷“幽灵外卖”，消除“舌尖焦虑”，不能光靠消费者的慧眼，必须加强外部监管。然而，外卖生产环节具有一定隐蔽性，传统市场监管模式还难以完全匹配；外卖平台负有审核责任，但部分商家通过伪造证照、频繁更换店名等方式“躲猫猫”，也提高了审核难度。

前不久，一些地方的创新实践带来启示。比如，河南郑州推出“郑骑先锋随手拍”平台，外卖骑手就餐时发现后厨卫生或证照问题，随手一拍就能上传举报，一经核实还能获得相应奖励。

看似简单的举措，蕴含深刻的治理

智慧。它走的是接地气的“群众路线”，实现的是精准的监管补位。骑手每日穿梭于城市大街小巷，是离餐饮商户最近、感知最及时的群体。把这支流动的力量发动起来，为监督保障食品安全增添了无数双眼睛，那些隐蔽的黑作坊，再想躲在暗处“作祟”，难度陡增。此举上线不久，便已协助查处多家“幽灵外卖”，获得众多网友点赞。

骑手“随手拍”的成功，本质上源于治理思维升级。它打破了监管部门“单打独斗”的传统模式，将外卖骑手这一庞大群体转化为社会共治的力量，让监管从“被动应对”走向“主动发现”。这种转变，契合了数字经济时代“以网管网”的逻辑——外卖行业本身就是数字技术的产物，其监管也需要借助数字工具和群众智慧。发动骑手，不仅降低了监管成本，更提升了发现问题的效率与精度。

更难得的是，这种模式体现了治理温度，实现了多方共赢。骑手在完成送餐工作的同时，参与社会监督，并能获得实际奖励，实现了社会价值与个人收益的统一。消费者因监督力度加大，收获

了更安心的消费体验。对守法商户和平台来说，良好的市场环境利好自身发展。这正是高效能社会治理的题中应有之义。

当然，骑手“随手拍”只是观察食品安全共治的一个切口。一方面，“随手拍”后续举措要跟上，比如平台与监管者应完善举报保护机制，确保骑手无后顾之忧，同时利用大数据建立动态评级，对问题商家快速限流或下架整改。另一方面，各地应结合实际，因地制宜探索共治模式，让监管更精准高效。

如今，保障餐饮食品安全的合力不断凝聚。根据市场监管总局发布的外卖平台相关国家标准，商户应提供带有门店定位的“一镜到底”视频，平台应根据视频核验定位信息与商户证照的一致性；各地推进“互联网+明厨亮灶”，方便消费者“云监督”；平台借助AI建立智慧系统、强化智能监管……多方发力、同向而行，必能扒掉“幽灵外卖”的画皮。

外卖行业的蓬勃发展，当以食品安全为前提。愿每一份热气腾腾的外卖，都承载着商家的诚信、骑手的担当与监管的力量，暖胃更暖心。