

## 宁波市海曙区洞桥镇:

## 防线筑于前端,平安见于实处

本报记者 夏婉言 马瑞璟  
通讯员 应欣芷 戎雯倩

在宁波市海曙区洞桥镇,3万多本地居民、4万多外来务工者和昼夜运转的四大专业市场,构成了基层平安建设的具体场景。

面对人口倒挂、诉求多元的平安考卷,洞桥镇用3年时间走出了一条实效之路:综治中心一站受理、品牌调解扎根一线、治安防控织密成网、应急力量日夜守护——多项举措环环相扣,关口前移让平安落地有声。

### 一站融合: “枢纽式”服务直达快办

过去,群众遇到纠纷后,常常要在多个部门间辗转求解。洞桥镇以综治中心规范化建设为突破口,推动治理资源从“物理整合”走向“实质融合”。

走进镇综治中心,信访接待、纠纷调解、劳动仲裁、法律咨询等功能区一应俱全,“一窗式受理、一站式服务、全链条解决”成为常态。

更关键的是机制转变。中心建立“预防—处置—闭环”三级机制,每月开展社会治安形势分析研判,实现从“事后救火”到“事前防控”的转变。依托宁波市基层智治综合应用平台,全镇54个网格化身“前哨”,今年以来采集上报民生隐患点1355个,预警处置率100%,做到风险隐患动态感知、精准管控。同时,中心累计排查矛盾纠纷77起,涉案金额70.5万元,化解率100%。

### 品牌调解: 工作室不仅解忧还“播种”

在洞桥,“陈杰‘云调解’工作室”是很



多群众解决矛盾纠纷的首选。据了解,这个调解室整合了村社法律顾问、专兼职调解员、律师等资源,探索出了“初判—细询—深查—明断”四步调解法,调解效果明显。

“当事人不用跑,视频连线就能聊。”全国优秀调解员陈杰介绍了“云调解”模式:微信小程序上预约,语音视频沟通,证据在线展示,协议即时司法确认——一套流程下来,矛盾双方可能连面都没见,事就了了。

工作室成立以来,已化解纠纷450余起,成功率98.8%,调解金额超4500万元,5起案例被司法部案例库录用,“未成年人大额打赏”调解案被评为全国指导案例。

值得一提的是,工作室还把调解的“种子”播进了校园。在宁锋小学,“童言法语”调解室于今年5月正式启用。100多名学生报名,通过情景模拟、快问快答层层选拔,20名“小小调解员”脱颖而出,在角色扮演中学会化解同学间的矛盾。“一个孩子能带动一个家庭。”陈杰说,“小手拉大手,法治进万家。”

### 立体防控: 织密平安“防护网”

平安不平安,关键看治安。洞桥镇着力构建立体化治安防控体系,近三年来新增高清探头百余,依托868个视频监控及综治视联网,将21个村社连为整体,实现“一张网”全域感知、重点区域动态全覆盖。

## 余姚市综治中心:

## 专业调解止纷争 温情服务暖人心

通讯员 舒晓芬 本报记者 应群伟 马瑞璟

“感谢你们这段时间的奔走协调,终于让我心里这块石头落了地。”近日,在余姚市社会治安综合治理中心调解室内,一起牙科医疗纠纷的当事人在与口腔机构达成协议后,长舒了一口气,向调解员连连道谢。这是市综治中心依托“一站式”调处平台,成功化解的又一起医疗纠纷。

此前,张女士因牙齿缺失问题,前往某口腔机构进行种植修复治疗。术后,她感觉不适,虽经多次调整,效果仍不理想。长时间的奔波让她身心俱疲,认为院方诊疗存在过错,要求赔偿。院方则对责任认定及赔偿金额持有异议。双方多次沟通无果,矛盾逐渐激化。

余姚市综治中心受理后,迅速启动医疗纠纷专项调解绿色通道,指派经验丰富的调解员罗海青牵头组织调解。罗海青调阅完整病历、沟通记录和影像材料,逐条梳理患者诉求与院方答辩,精准锁定三大核心焦点:医疗行为是否存在过错,损害后果

与诊疗行为有无因果关系、赔偿标准如何界定。

调解中,罗海青采取“背对背”疏导与“面对面”协商相结合的策略:一方面,对照民法典中侵权责任编及相关法规,向院方客观分析诊疗环节中的瑕疵,引导其正视问题、拿出诚意;另一方面,耐心倾听张女士倾诉,对其焦虑与痛苦表示理解,同时用通俗语言解释医疗行为的风险与不确定性,帮助她将情绪化诉求转化为理性方案。

经过多轮反复沟通,医患双方最终就赔偿金额及后续治疗安排达成一致,并现场签署调解协议。从最初针锋相对到最终握手言和,这场持续数月的拉锯战画上圆满句号。

医患纠纷一头连着民生健康,一头连着行业秩序,调解工作的专业性与耐心缺一不可。这起案件的成功化解,正是余姚市综治中心深耕行业性、专业性调解的一个缩影。

近年来,余姚市坚持和发展新时代“枫桥经验”,深入推进综治中心规范化建设迭

技防做支撑,人防物防齐发力,该镇通过智能拦截与人力劝导打出反诈“组合拳”,近三年电诈案损金额实现“二连降”,案件受理量同比下降27%。

数字下降的背后,是“洞桥速度”。不久前,洞桥派出所接到一家外贸公司紧急报案:公司财务刚刚向某境外客户支付了2万欧元尾款,结果发现对方账户极可能是诈骗分子冒充的。民警迅速上门了解,发现该客户以账户信息更新为由发来陌生账号,确实可疑。因正值周末,银行线下网点休息,常规止付流程无法推进。接警民警一边安抚当事人,一边与反诈中心联系,对接银行后台开辟止付绿色通道,最终全额拦截这笔资金。

### 守护市场: “红苹果”功不可没

晚八点,洞桥的宁波果品批发市场热



从综治中心的一站式服务,到“陈杰‘云调解’工作室”的指尖调解;从立体化治安防控的网络,到果品市场的平安守护——洞桥镇把平安防线筑在矛盾未起之时,把平安力量沉到群众最近之处,将平安答卷写进了烟火日常。

代升级,构建起“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的矛盾化解体系。市综治中心会同市委政法委、市法院、市司法局,依托市医调委、市劳动仲裁院、市妇联等行业专业力量,打造了一支懂法律、懂行业、懂心理的复合型调解队伍,让群众遇到行业性、专业性纠纷时“有处找、有人管、能化解”。

今年以来,市综治中心累计调处医疗矛盾、婚姻纠纷、劳动争议等行业性、专业性纠纷1900余起,成功化解1828起,化解成功率保持在96%以上,“有矛盾纠纷找综治中心,一站式解决烦心事”正在成为当地群众的共识。

“群众的一声‘谢谢’、一次握手、一份理解,就是对我们工作最大的肯定。”余姚市综治中心相关负责人表示,“下一步,我



们将持续深化市镇两级综治中心规范化建设迭代升级,不断完善‘调解优先、诉讼断后’的分层递进解纷机制,努力将综治中心打造成为倾听民声、化解民忧、守护平安的前沿窗口,让更多群众在家门口感受到公平正义与法治温度,为平安余姚建设持续注入温暖而坚实的力量。”