



杭州市：

# 廿一载逐光前行，平安绘就幸福万象

本报记者 李洁 谷亚亚 通讯员 平安君

“来杭州旅游，安全感爆棚！”一位外地游客在社交媒体上这样描绘自己的杭州之旅。生活在这座城市多年的市民也感慨：“从前担心的治安问题越来越少，社区里各种安全宣传和防护措施很到位。”……这样的赞誉，在杭州并非偶然。20多年来，杭州始终牢记习近平总书记“四个杭州、一流标准”的嘱托，以省会城市的担当，统筹发展和安全，不断探索新时代超大城市的平安建设之路。

2024年，市县两级一星平安金鼎全覆盖、满堂红；法治浙江考核位列全省榜首；连续18年成为“中国最具幸福感城市”……这份坚持与努力又一次结出丰硕的果实。

从风景如画的烟雨江南，到数字引领的智慧城市，杭州的每一步都走得坚定从容。在这座被誉为“幸福天堂”的城市里，平安建设的画卷缓缓展开，每一处旖旎的风光都映照和谐稳定的社会风貌，每一张幸福的笑脸都是对杭州平安建设的最美诠释。

## 攻坚克难，平安大局更稳固

2024年，是平安杭州建设的20周年。杭州以20周年为契机，不断改短板、补弱项、强基础，推动全市政治安全和社会稳定向好态势更加稳固。

2024年3月，杭州警方传来捷报。经过深入侦查与周密部署，警方重拳出击，成功捣毁一网络暴力犯罪团伙。该团伙长期非法获取并贩卖个人隐私，实施骚扰敲诈，波及范围广泛，严重危害公民个人信息安全。在此次行动中，警方一举抓获了10名犯罪嫌疑人，有效遏制了该类犯罪活动的蔓延，保护了公民的个人信息安全。

国以安为兴，民以安为乐。2024年，杭州紧贴社会主要矛盾变化，聚焦社会治理难点痛点，深入开展“平安六大攻坚行动”。从命案防控到交通安全、安全生产、消防安全、校园安全，再到打击电信网络诈骗，杭州成功铲除了一批危害社会和谐、

数据彰显成效：命案起数和亡人数同比分别下降7.3%、6.8%，各类生产安全事故数和亡人数同比分别下降7.69%、8.49%，道路交通事故数和亡人数同比分别下降9.02%、10.1%，火灾亡人数下降42.86%，社会治安形势持续保持平稳。

作为“赛”“会”之城，杭州在重大活动安保方面更是屡创佳绩。从平安护航G20杭州峰会、党的二十大到杭州亚运会等一系列重大活动，杭州都圆满完成了安保任务，积累了并固化形成了一批全国领先、全省推广、具有杭州特色的维稳安保经验做法。

2024年，杭州举办了28项国际及70余项国家级体育赛事，还成功举办了良渚论坛、全球数贸会等多个全球性重大活动。这些活动均实现了安保万无一失、城市安稳无感，让市民群众在享受盛宴的同时，也感受到了杭州平安建设的成果。

此外，杭州全力防范化解房地产、涉众金融、劳资欠薪、高

校以及新产业、新业态、新商业模式等领域风险，牢牢守住不发生重大涉稳案事件的底线；全面落实重大决策社会风险评估，1744项经社会风险评估的重大决策平稳落地；深入开展“各行各业创平安”活动，将平安建设融入社会治理的每一个角落；持续推进“和睦邻里”“信义街市”建设，让平安文化深入人心；持续整治“食药环”突出问题，守护好蓝天白云、碧水净土……

今日的杭州，平安建设不断跃升，市民群众的幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

## 抓源促治，基层基础更坚实

常住人口超1500万、外来人口超700万，杭州人口密集、文化多元，基层治理面临诸多挑战。如何更好地把矛盾纠纷化解在基层、消弭于萌芽？杭州给出了自己的答案。

2024年，杭州立足“后亚运、2万亿、超大城市”的历史新方位，坚持和发展新时代“枫桥经验”，聚焦矛盾纠纷量大面广、体制机制不相适应、基层基础不够扎实等难题，创新实施“抓源促治、强基固本”行动，一揽子推动解决平安建设、基层治理、政法工作现代化等工作中的瓶颈问题，不断探索超大城市矛盾纠纷预防化解法治化的新路径。

走进西湖区社会治安综合治理中心（以下简称综治中心），8个服务窗口及3大功能区不仅涵盖了全区具备群众诉求化解和公共服务管理职能的所有部门，更能“一站式”确保群众“办得了事、办得成事”。依托“西湖码”等线上渠道，非疑难性矛盾纠纷已基本实现“24小时办结”。

去年以来，杭州全力推进综治中心规范化建设，构建了调解优先、分层递进、司法兜底的多元化解工作体系，努力实现“小事不出村、大事不出镇、终结在区县”。2024年，杭州闭环处置各类矛盾纠纷20.3万余起，群众满意率达到97%以上。

聚泉源头治理，杭州持续优化“小脑+手脚”基层治理体系。191个镇街综治指挥中心如智慧之脑，指挥着26.1万“手

脚”力量协同作战，形成“双脑联动、手脚协同、分钟响应、全时在线、快速处置、全量闭环”的矛盾纠纷化解新机制。2024年，警网协同体系分流处置非警务事项22万起，非警务分流率52.13%，化解率达到92.5%。

杭州还如织锦般细密地编织着人民调解体系——推动“三所一庭”等资源下沉，建成运行覆盖全市村社、重点行业的共享法庭3883个，累计指导调解基层矛盾纠纷4.8万件。同时，作为全国唯一试点，杭州深化市场化解纷工作，建设市场化解纷点位177个，推动15个领域建立调解组织，为基层治理注入了新的活力。

在群防群治中强基固本，在共治共享中汇聚力量。去年以来，杭州创新打造“一呼百应”工作机制，构建了党政主导、公安主力、单位主体靠前的“一呼百应”共治体系。在上城区，已有学校、银行、医院等9大类2878家单位1.7万名社会力量纳入共治队伍，实现了信息共享、资源共用、工作联动。四季青服装市场发生的一起火灾的成功处置，就得益于“一呼百应”工作机制，26秒商户开始自救，45秒保安到场施救，3分钟内将火势扑灭。

随着新经济、新业态的涌现，新就业群体成为杭州基层治理的新关注点。

在西湖区文新街道，“小哥驿站”不仅为新就业群体提供了一个歇脚、充电的便利之地，还创新推出“小哥随手拍”小程序，鼓励外卖骑手等上报社区安全隐患。“有了‘小哥随手拍’，我们可以直接把小问题上报给社区，感觉自己也成了社区的一份子，心里挺高兴的。”一名外卖小哥获得感满满。

目前，杭州正在构建新就业群体全域友好社会，通过强化党群组织建设、设立“红色驿站”“小哥之家”等服务阵地、探索“小哥随手拍”参与机制等方式，鼓励新就业群体融入基层治理，形成共治共享的“双向友好”氛围。

3646支、128万余人的“百万义警”队伍活跃在基层一线；武林大妈、萧山红领、钱塘湾嫂等群防群治队伍，用热情和智慧为基层治理添砖加瓦……杭州“基层善治”的生动实践如

同繁花似锦，不仅装点了这座城市，更为全国提供了宝贵的经验与借鉴。

## 法治杭城，营商环境更公平

今年以来，深度求索、宇树科技等“杭州六小龙”火出圈，杭州“无事不扰、有求必应”的法治化营商环境引关注，为“法治是最好的营商环境”写下生动注脚。

打造一流法治化营商环境是发展所需，更是企业所盼、民心所向。近年来，杭州以创新为引领，下好优化法治化营商环境的“先手棋”，为经济高质量发展注入了强劲法治动力。

立法先行，为发展立规矩。去年6月1日起施行的《杭州市数字贸易促进条例》是首部数字贸易领域地方性法规，为杭州数字贸易领域新技术、新业态、新模式的发展和应用“立规矩”，入选“2024中国数字经济发展与法治建设十个重大影响

力事件”。

服务升级，为企业解忧难。过去一年，杭州深入开展“法治护航”专项行动，设立企业法律服务工作站，为企业提供“一站式”法律咨询、纠纷调解、合规指导等全方位服务；同时，积极打造法务集聚区，创新开展“云端普法”进校园企专项行动，覆盖企业经营管理

人员及职工近30万人。此外，杭州实施涉企法治服务增值化改革，市县两级企业法治服务专区实现全覆盖，其中3个法治服务增值化改革“一件事”项目成为省级样板；推进重点产业预防性法治体系建设，累计发布全产业链风控法务指引30件，成立风控法务服务中心（点）17个，风控法务委员会10个，组建全市风控法务专家库。

保护知识产权，就是保护创新。今年2月18日，杭州知识产权法庭、杭州破产法庭、杭州国际商事法庭迁入新址集中办公，形成了包括杭州互联网法院在内的“三庭一院”专业化审判矩阵，进一步擦亮营商环境的法治底色。

在常态化扫黑除恶斗争方面，杭州稳妥推进涉黑案件办

理，督促相关行业领域开展专项治理，加大“黑财”清缴力度，持续提升扫黑除恶的法治化水平，为社会的和谐稳定提供了有力保障。

在杭州，法治不仅体现在宏观层面的制度建设上，更渗透到基层治理的每一个角落。例如，小古城村在引进民营资本时，村委多次组织政府相关部门、人大代表、民宿业主及法学会首席法律咨询专家进行协商，共同制定发展方案。法律专家在关键环节发挥了至关重要的作用。此外，杭州还积极推动基层民主法治建设，通过设立法治宣传栏、开展法治讲座等形式，增强群众的法治意识，营造尊法学法守法用法的良好氛围。

促发展、谋善治、惠民生。一年来，杭州用法治的力量保障着人民群众的安居乐业，满足着人民群众对法治建设的新期待，不断书写着城市发展的法治新篇章。

## 数字赋能，治理手段更高效

近年来，杭州充分发挥数字治理先行优势，促进数字技术与平安建设深度融合，不断提高防范化解风险的精准性、打击违法犯罪的实效性、执法司法的公正性、公共服务的便捷性。

从手动录入案件信息，到自动填入电子卷宗；从线下流转以天为计数，到点点鼠标就能在政法单位间“一键流转”；从民警外出奔波，到随时随地远程取证……这是余杭区跨部门大数据办案改革带来的效率之变。

秉持“全国试点看浙江，浙江试点看杭州”责任担当，2024年，杭州在跨部门大数据办案平台提质增效等4项重大改革项目中取得显著成效，位列全国、全省试点前列。其中，刑事案件实现了全要素线上协同办理，数字卷宗彻底取代了纸质材料移送，除特殊案件外，单轨制办案率达100%。同时，执法办案中心、涉案财物中心、数字法庭等平台也迭代升级，涉案财物出库率从年初的10%提升至40%以上，案件移送时间和办案时长大幅减少。

此外，杭州还推出了一系列数字赋能平安建设特色品牌，“互联网远程取证”“非羁押”“浙里安帮”等应用在全省域推广使用，为全省政法干警提供了强有力的支持。

数字化的基因同样深入基层治理的血脉。“租户拖欠房租，多次讨要未果发生口角。”前不久，钱塘区下沙街道下沙社区“聚沙e安”指挥室收到居民廖大姐的求助信息。通过平台迅速流转，巡防队员不到10分钟到达现场，矛盾纠纷在短短27分钟内得以化解。

依托“小脑+手脚”警网协同系统，钱塘区创新推出的“聚

沙e安”平安品牌，不断优化社区基础要素全量管理。居民通过平台上报各类事件，经微脑研判后，事件被迅速分级分类流转至相关部门处置，实现了“居民有事一键呼，网格力量一键达”。

去年以来，杭州持续迭代平安法治平台和警网协同指挥调度平台，快速上线“三源治理”矛盾纠纷全量库，常态化开展基础网格调整落图和统一地址库质量巡查抽查等。这些数字化的手段，极大地提高了基层治理的效率和响应速度。

数字治理还守护着百姓的高品质生活。杭州将数字技术与便民服务紧密结合，创新机制为民谋利、为民办事、为民解忧。如余杭区的“AI调解员”和“AI调解助手”，可以通过语义分析预判矛盾升级风险，自动推送相似案例调解方案，甚至模拟不同调解风格的对话效果。在“人机协同”模式下，复杂纠纷化解周期缩短60%。

在拱墅区，9家老年食堂成为了全市首批上线“安心付”预付式消费市场化产品的机构。市民毛阿姨点赞说，她在老年食堂充值吃饭可以享受优惠，而且即便中途退费，之前每笔消费也不会被按原价计算扣费，“每消费一笔就在小程序上确认一笔，预充值的钱都在平台监管账户上，这让我非常放心。”

这一变化得益于杭州在预付式消费领域推行的数字化监管模式。杭州通过线上数据归集、算法模型构建、数据安全管理

和线下处置机制闭环等一系列措施，有力破解了预付式消费风险预警不及时、处置不协同等问题，实现了风险处置由“信息滞后被动处置”向“线上预警提前防范”的转变。

目前，全市7.4万家涉预付式消费企业纳入AI大模型风险检测，预警风险企业3978家，落实属地线下核查2519家，提前干预处置827家，有效遏制了该领域涉稳问题高发趋势。

杭州市委政法委常务副书记戚海波：

2025年是“十四五”规划收官之年、“十五五”规划谋划之年，是进一步全面深化改革、推动中国式现代化行稳致远的关键一年。杭州将全面贯彻落实习近平总书记考察浙江重要讲话和中共中央政治局第十九次集体学习时的重要指示精神，坚定不移贯彻总体国家安全观，以政法工作现代化为总牵引，以建设更高水平的平安杭州、法治杭州为主线，以深化政法领域改革为动力，以强化能力建设、作风建设为保障，以纵深推进“抓源促治、强基固本”行动和“化解矛盾风险维护社会稳定”专项治理工作为抓手，守正创新、实干争先，全力以赴打造“安全有序、治理高效、人民满意”的“大城善治”新范式，为团结一致推进中国式现代化城市范例建设保驾护航、增光添彩。

