

# 杭州市余杭区良渚街道：“治未病”“治已病”“防复发”，探索治理新模式

本报记者 潘旭萍 刘君怡  
通讯员 郎良燕

“如切如磋，如琢如磨”——《诗经》中传颂千年的治玉之道，恰是今日杭州市余杭区良渚街道基层治理工作的生动写照。

在这片中华五千年文明的圣地，良渚人以先民用心雕琢玉琮的精神，书写现代治理的平安篇章：2024年，良渚街道以生产安全事故数、火警数同比下降67%和57%的硬核数据，交出一份平安答卷；作为长三角“菜篮子”的农副物流中心，更以全年零重大事故、矛盾纠纷化解率94%的亮眼成绩，成为基层治理的典范……从注重“治已病”到聚焦“治未病”，良渚街道致力于将矛盾纠纷发现在一线、化解在基层，让新时代“枫桥经验”在良渚落地生根、开花结果。



“余安”共治杭州果品站点调解室

## 延伸治理触角“治未病”

杭州农副产品物流中心供应着杭州市75%的农副产品。中心涵盖肉类、果品、蔬菜等十大市场，拥有约5195家经营户、8000个摊位，日均人流量达10万人、车流量约6万辆，周边还有数万名住户。人员构成复杂、流动性大，治安与经济纠纷等警情高发。2024年，物流中心纠纷警情3339起，其中警务类纠纷1082起，非警务类纠纷2257起。

“你这箱货不能放在这里。”“这是我的摊位，快点挪走……”一大早，果品市场的孟女士就和隔壁摊位的董先生吵了起来，原因很简单——摊位越界了。两人不肯退步，又不想争吵吓跑顾客。

另一边，正在装载货物的小王和水果摊主老张也吵起来了，“这些水果都被压坏了，我还怎么卖？”“你的货太多了，这怎么能怪我”……

“和气生财。”两队人马吵到了“余安”共治杭州果品站点调解室，民警石文军了解了症结，让双方坐下来，从情理法多角度引导双方换位思考、相互谅解，最终大家各退一步。

此前，良渚街道在果品市场门口试点成立调解室，调解队伍由杭州果品副总经理、市场安保、街道综治办工作人员及派出所民警等人员组成。“我们采用的是‘市场+治安’一体作战联动调处工作模式。”良渚街道平安办工作人员介绍，试点成功后，将在物流中心其他九个市场也成立调解室。

在当地，矛盾纠纷发生后，调解室调解员会先期介入，针对无法“案结事了”或无法化解的疑难矛盾纠纷，则流转至良渚街道社会治理勾庄分中心。

中心整合公共法律服务中心、法院诉讼服务中心、劳动仲裁委员会、信访接待室等，助力信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判等。今年以来，有效化解矛盾纠纷547起，辖区矛盾纠纷警情同比下降8.57%。

## 高效化解矛盾“治已病”

作为余杭区超大型街道，良渚街道服务人口近60万，涵盖46个村社、103个住宅小区及多个工业园区和物流中心。这种多元的社会生态，使街道层面的矛盾纠纷呈现复杂化特点。对此，良渚街道积极探索化解之道。

街道依托矛调中心，将司法、行政执法、调解、劳动仲裁等资源有效整合，打造“一站式”纠纷化解平台。同时，建立“受理、流转、办理、评价、回访”的全流程闭环管理机制。

调解力量的专业化也是良渚街道的一大亮点。街道吸纳行业性专业性调委会、金牌调解室、志愿服务组织等社会力量加入。目前，街道登记备案人民调解组织共有50家，其中，丰平调解工作室荣获浙江省第三批“金牌人民调解工

作室”。

在多元调解模式上，街道还发起以妇女为主的“梦栖丽量”、以退休老干部为主的“银领良睦”等调解志愿服务组织；培育以律师为班底的“惠崇调解”本地品牌，引进“橄榄枝三姐妹”“天平调解”等优秀区级调解类社会组织。“每个调解组织都有专门的办公室，专人值班，群众随到随找。”街道工作人员介绍。

不久前，刘师傅在一家中医理疗馆接受服务时，因技师操作不当导致手臂被酒精烫伤。双方因赔偿问题多次协调未果，矛盾升级。刘师傅向街道求助，街道随即组织驻点律师介入，通过法律解读、赔偿核算等专业调解流程，促成涉事场所负责人当场支付医疗费、误工费等，并签订调解协议。这一案例生动展现了良渚街道矛盾纠纷“全链式解纷服务”的成效。

2024年，街道各类调解组织共成功调解矛盾4178起，调解成功率99%，群众满意度100%。

## 筑牢安全防线“防复发”

清晨，金家渡社区，50多岁的徐师傅看着清爽的楼面感慨：“拆了铁笼子，政府还配了雨棚、晾衣杆，想得太周到了！”这一变化源于一场历时两个多月的安全治理攻坚战。

2024年2月，在一次安全生产摸排中，社区一些问题显露出来：小区楼栋外立面有6984个保笼、149家商户违规使用瓶装燃气、消防通道堵塞严重……社区党委连夜启动“两众”治理机制，聚焦消防通道堵塞、保笼隐患、燃气安全三大痛点，迅速开展整治行动。

在生命通道保卫战中，“四站一队伍”治理架构发挥关键作用。综合指挥站、微型消防站、红色网格站、警务站协同，社工、交警、城管等多元力量参与，“扫楼式”排查清理占道车辆22辆，增设4处逃生通道，配备53套消防水带、232具灭火器和46个消防警铃。

针对商户用气安全，“瓶改管”专项工作组创新“四个一点”筹资机制，由燃气公司定制方案，街道、社区、企业、商户四方共担成本，实现管道燃气全覆盖。



全力推进“瓶改管”民生工程

当中，拆除外置保笼是最难啃的“硬骨头”。社区采用“样板房体验+四件套惠民”策略，先打造4套改造样板，直观展示隐形防盗窗、智能雨棚等效果，统一加装不锈钢晾衣杆、防雨置物架，解决晾晒、储物问题，赢得居民100%支持。

治理成效十分显著，2024年前8个月，金家渡社区火灾零发生。

金家渡的成功引发了“蝴蝶效应”。良渚街道以其为试点，构建社区安全治理体系，通过组建一个工作专班和一支涵盖公安、城管、交警、网格员等力量的融合型队伍，完成重大消防隐患整改。

街道层面，以“深化改革、强基固本”为主线，打造区域特色消防安全治理新模式。建立“双领导”指挥体系，区消防救援大队副大队长常驻应急消防管理站，与街道领导协同管理。打造“135”快速响应机制，5个片区综合应急救援队实行军事化管理。

从杭州农副产品物流中心“矛盾萌芽即化解”，到社会组织“共治筑防线”，再到消防安全“隐患先排险”，良渚街道“治未病”“治已病”“防复发”确保人民群众每一项诉求都有人办、依法办。



良渚街道多元纠纷调解



良渚街道俯瞰图