

# 杭州余杭:

# “两张报表”双优领跑，高质量发展行稳致远

本报记者 刘君怡 通讯员 蔡捷



平安，短短二字，重逾千钧。

翻开平安浙江建设的成绩单，杭州余杭一直是“优等生”：先后被评为“平安中国建设示范区”“全国社会治理百强县”等，平安考核位居全省“第一梯队”，收获全省唯一的“全国新时代政法楷模集体”，平安护航杭州亚（残）运动会、“良渚论坛”，交出了一份大区平安善治的高分答卷。

日前，浙江省2024年度“平安鼎”颁授，余杭区捧回全省平安建设最高荣誉“二星平安金鼎”。

“捧鼎”绝非易事。作为一座勇立改革潮头、踏浪而行的创新之地，余杭的平安建设工作纷繁复杂、极具挑战。在此背景下，余杭何以能“捧鼎”？

速度：“一站一网”绘就调解同心圆

如今，“有矛盾纠纷，找综治中心”这一理念已成为余杭老百姓的共识。

进一扇门，解万般事。2024年，余杭区社会治安综合管理中心（简称“综治中心”）共接待群众办事3万余次，受理纠纷案件数1.2万余件，成功调解6000余件。在这里，群众的每项诉求均可“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

日前，家住百丈镇的老李在厂房装修时梯子失衡坠落，司法鉴定显示其构成一级伤残，与工程承包商因医疗赔偿金额陷入纠纷，协商近3个月无果。听说有个“说理的地方”，他就找到综治中心。了解事情来龙去脉后，中心采取“鉴定前置+调赔结合”模式，促成双方1个月签订调解协议，并开通司法确认绿色通道，5日内完成司法确认，纠纷顺利化解。

如果说综治中心是化解传统矛盾纠纷的“实体旗舰店”，那么在数字经济蓬勃发展的余杭，一张无形的“云端服务网”正同步织就。作为全国最大网络交易平台所在地，余杭敏锐捕捉到网络消费纠纷井喷式增长的新态势，将“最多跑一地”理念延伸至数字空间。

面对年均百万量级的网络消费投诉，余杭探索“互联网+消费维权”新模式，打造“余网枫桥”消费维权品牌，搭建起AI调解员矩阵。AI调解员在云端完成证据固定等基础工作后，人工调解团队得以专注攻克复杂纠纷，形成了“智能筛选-分级处置-闭环管理”的全新治理范式。数据显示，系统上线后消费纠纷处置效率实现三级跳：日均可处理量突破1900件，较传统模式提升26.7%，消费者满意度跃升25%。

力度：数智赋能探索平安最优解

2024年，余杭地区生产总值达到3355.67亿元。经济体量之变推动发展能级之变，余杭的知名度、美誉度和影响力迈上新台阶。更大的经济体量意味着更大的责任担当，为此，余杭出台一系列实招硬招，为企业群众送去更优

质高效的服务。

余杭公安政务服务大厅和分中心运用AR反诈眼镜、“浙里拍”云端证件照系统及数据大屏，打造集多职能于一体的智慧中枢。作为“浙江经济第一区”的共富警务样板，中心通过“助企共富”八项增值化服务，推出新居民“一码增值办”、跨境人才“帮办团”等创新举措。此举使企业办事成本下降37%，人才服务响应提速52%。



例如，对接城西科创签证中心后，外籍人才办事更便捷。某生物科技公司高管莫女士仅用10分钟便完成工作许可预审，后续流程由帮办团跟进，签证等业务时长缩短30%。

当政务服务的数智化改革破解企业发展桎梏，基层治理的智能防线正在筑牢全域平安根基。

今年3月，良渚新城某社区工作人员发现，一户出租的农居房燃气量从上个月起骤增、电表呈现多时段持续高负荷运转，怀疑被房东改造成群租房。线索上报至“余智护杭”基层智治综合应用平台，“智慧大脑”从3亿条动态更新的“人房企事物”数据库中调取关联信息，通过将房屋面积和流动人口登记数据比对，“数值显然超过普通居民的常规范围”，工作人员判定该房屋存在“超规改造”风险。

镇街随即触发“吹哨报到”机制，联动属地消防、公安等部门开展排查，发现该房屋被违规改造为3间出租房，同时存在公共区域使用明火、电动自行车违规停放在安全出口处、灭火器过期未及时更换等问题。工作人员立即找到房东金女士，向她指出问题所在，并开出隐患整改通知书，限期在一个月内作出整改。

基层治理链条高效运行的背后，离不开数字化赋能的

加持，通过“余智护杭”基层智治综合应用平台，全区建立起“统一问题接办、统一业务流程、统一高位协调、统一闭环处置”的管理机制，通过全量信息视图归集“人房企事物”五大要素，推动各类问题早发现、早防范。

温度：共建共享擦亮平安金名片

平安是人民的向往、幸福的尺度。余杭以“平安文化”立德治、“余安共治”强群防、“众人商量”解纠纷、“数字赋能”促精细，平安建设品牌日益亮眼。

今年启动的“余安”共治体系，在8个领域试点建设共治单元，商业综合体是重点。如一起常见的退货纠纷，通过“余安码”派单，在“万达商圈综治工作站”三方联动半小时解决。这种“纠纷不出商圈”的处置效率，源于共治体系构建的“预防-发现-处置”闭环机制，实现80%以上矛盾在萌芽阶段化解。

社会治理基层基础正不断强化，余杭全域推进134个共治单元，建群入圈166个；运用4G单兵装备联动镇街，协助出警2089次，双向增援5569次；创新“风险上报+矛盾调解”机制，“我是义警”模块排摸风险146件，就地化解145起……

一组组数据，是平安根基日渐夯实的写照，是余杭基层治理不断蝶变的显现，也是每个人都能参与基层治理的最好表达。在此过程中，一批各具特色的基层治理品牌不断涌现。

在五常街道，社区茶桌上升腾人间烟火，“洪嫂”调解队用吴侬软语织就邻里温情经纬度；在良渚街道新港村，一顶草帽沾着晨露叩开百家门，十年“草帽议事”在稻香里酿出和谐公约数；在瓶窑镇，“及时雨”专车穿越阡陌点亮星火，流动调解站把平安带入每家每户；在径山镇，键盘敲击云端智慧，24小时“众人议事厅”解码数字时代治理方程式……

回望过去一年，平安建设的“盆景”不断向平安余杭“枫景”转变，共建共治共享的社会治理新格局逐渐形成。奋进2025年，余杭将持续做好“经济”和“平安”两张报表，构建风险闭环管控的“大平安”机制，努力用余杭平安善治探索为平安浙江建设作出更多贡献。

## 为迷途少年点亮归途心灯

通讯员 吴君霞 吕海洁

本报讯 近年来，丽水市莲都区积极探索“司法+社工”模式，为预防青少年再犯罪提供了有效路径。

从2016年开始，莲都区霞光社会工作服务中心秉持专业与爱心，以“社会支持+心理重建”的柔性矫正方式，参与社区矫正帮扶，建立了“莲都区关心桥驿站”，多年来累计开展帮扶服务2万多人次，帮助众多社区矫正对象重燃生活希望，顺利回归社会，取得了良好的社会效益与法治成效。

小峰（化名）曾是一名受抑郁症困扰的青少年社区矫正对象。他3岁时父母离异，跟随常年患病的奶奶生活，对未来感到迷茫无助。霞光社会工作服务中心的社工老师得知情况后，迅速介入，为他制定个性化的心灵疏导方案。通过多次耐心细致的心理沟通与专业辅导，小峰逐渐打开

心扉，最终摆脱了抑郁症的阴霾，重新找回自信，社工老师也因此收到了小峰的感谢。如今他已走上工作岗位，开启人生新篇章。

这并非个例。十年来，该中心积极开展多样化帮扶活动，共为800余名青少年社区矫正对象提供法治教育、就业指导、社交指导、习惯养成辅导，助力他们顺利走上就业岗位。中心通过组织各类公益服务，培养青少年社区矫正对象的社会责任感和团队协作能力，增强社会融入感；开设就业指导课程，根据他们的兴趣、特长和市场需求，提供职业规划、技能培训等，提升他们的就业竞争力；针对特殊个案，安排专业社工进行一对一帮扶，解决他们在心理、生活和就业等方面遇到的具体问题。

在莲都区司法局的正确引领下，霞光社会工作服务中心用专业与爱心书写了一段段温暖人心的故事，用实际行动诠释了社会责任与担当。

## 买鞋犒劳自己却落骗子圈套

通讯员 杨晶

本报讯 高考过后，诸暨考生小李（化名）准备买一双心仪的运动鞋犒劳自己。没想到，却陷入了骗子的圈套。

近日，诸暨市店口派出所接到小李报警，称其遭遇诈骗。原来，高考结束后，小李在某平台上搜索自己心仪已久的鞋子。经过筛选，他发现了一款价格诱人的商品，随即联系卖家。卖家告诉他，因为自己急着出手，价格可以再优惠些，但希望能绕过某平台，通过微信支付完成交易，“对方说这样能节省手续费，还能更快

发货”。在卖家的“热情”劝说下，小李同意了这一要求，添加了卖家微信，先后支付了300元货款。

之后，小李满心期待着新鞋能尽快送达。可没多久，他不但没收到新鞋，还被对方拉黑。这时他才意识到自己被骗了，立刻报警。目前，案件正在进一步侦办中。

警方提醒，大家网购时一定要选择正规平台，并严格按照平台规则交易，切勿轻信卖家绕过平台的要求。

## 公告

浙江大衡律师事务所由个人所改制为合伙所，改制前产生的所有债权债务仍由改制前的浙江大衡律师事务所承担。特此公告。

浙江大衡律师事务所 2025年6月16日