

# 首期“智治”大讲堂开讲,为干部实战注入“数智力”

通讯员 徐露佳 俞枫

本报记者 应群伟 见习记者 马瑞璟

本报讯 为深入推进新技术赋能社会治理现代化工作,提升社会治理中心(综治中心)干部队伍数字化能力水平,近日,宁波市社会治理中心(市综治中心)会同市委政法委联合举办2026年第一期“智治”大讲堂。

当前,宁波正加快推进综治中心规范化建设迭代升级,迭代完善“141”基层治理体系,对干部队伍“智治”素养与实践

能力提出了更高要求。举办“智治”大讲堂旨在搭建交流平台,聚焦“智治”实践与创新,共同探索治理效能提升路径。

智治平台的生命力在于管用,价值在于解决问题。市社会治理中心技术团队围绕综治数智应用功能与AI大模型工坊实务操作开展授课,系统讲解综治数智应用的整体架构与数融平台中人口、企业模块的运用,并重点演示AI在智能报告生成与场景批量标注中的实操技能,帮助参训人员从理论认知向实践

能力转化。

“以前处理数据需要耗费大量时间,现在系统能快速生成带深度分析的专业报告,还能对事件进行智能分类与标签管理。”一名参训学员在实操中表示,“这切实提升了我们的工作效率。”

宁波市社会治理中心相关负责人表示,“智治”大讲堂计划每两个月举办一期,内容涵盖“数智”新技术、场景应用介绍、赋能工具实务培训、综治中心信息化建设、“智治赋能”案例分享以及新技术赋能社会

治理现代化经验介绍等领域。

“我们将以此次培训为新的起点,在巩固完善市、县、乡三级综治中心规范化建设成果的基础上,着力推动村(社区)综治工作站和重点区域综治中心规范化建设,系统构建具有宁波特色的市县一体、镇村联动、重点前置的五级(类)综治中心体系,以综治中心信息系统的迭代升级守护宁波长治久安、人民幸福安康,为宁波加快建设现代化滨海大都市筑牢安全基石。”市委政法委相关负责人说。

通讯员 戴卿颖 本报记者 应群伟 见习记者 马瑞璟

本报讯 “本以为要打持久战,没想到综治中心半天就帮我解开了心结!”近日,宁波市鄞州区货运司机谭师傅高兴地说。此前,谭师傅与某汽车租赁公司签订了货车租赁合同,他支付了押金、平台会员费近3000元。租赁公司却单方面解除合同并拒绝全额退还押金。双方多次协商无果,谭师傅抱着试一试的心态来到鄞州区综治中心求助。中心综合受理窗口登记后,迅速启动分流转办流程,将案件派至当日轮值调解员。调解员第一时间研究合同条款及钱款支出,经过与租车公司3次电话沟通,很快促使双方达成协议,租赁公司当日即退还谭师傅押金及剩余营业收入2800元,这起僵持半个月的纠纷就此化解。

鄞州区某气象科技馆与某装修公司签订装修合同,工程完工后,气象科技馆以“装修质量不达标、部分项目未完工”为由拒绝支付剩余2.5万余元工程款,装修公司则以“已按合同完成核心工程”为由,多次上门催款。双方历经多次协商无果,装修公司一度打算提起诉讼。鄞州区社会治理中心(区综治中心)得知这一情况后主动介入,调解员向双方了解细节,对照合同清单逐项核查工程质量,最终查清存在的轻微质量瑕疵及未完工细节。以事实为依据,调解员既向装修公司指出需整改的问题,也向气象科技馆负责人说明拒付尾款的法律风险。最终,气象科技馆根据装修成果支付了1.5万元剩余工程款。当事双方均对结果表示满意,一场剑拔弩张的纠纷就此平息。

纠纷化解得如此令当事人满意,源于鄞州区综治中心对矛盾化解体系的持续优化。为破解群众办事“不知往哪跑、来回跑、反复跑”等痛点,中心结合实际运行进一步优化部门入驻,统筹全区8家常驻、5家轮驻、N家随驻单位骨干力量和律师、志愿者、妇联“紫荆花”家事工作团队等力量入驻窗口和特色功能室,满足来访群众的多样化需求。同时,中心建立一窗受理、分流转办、跟踪督办、反馈通报等全流程业务规范,推动各类案件依法办理、全程溯源。通过整合资源、盘活场地、部门联动、镇街支撑、赋权赋能等手段,中心实现了统筹力、服务力和调解力等“六力”提升。此外,中心还建立了社会治安防控重点协调会商“四个一”闭环机制,通过“一表(会议呈批表)”“一本(会议记录本)”“一单(会议决议跟踪督办单)”“一书(会议成效评估报告)”等流程事项,实现社会治安重点工作联合会商、督办到底。2025年,中心共接待群众4782批7331人次,12348热线接听17226条,矛盾纠纷化解率达98.04%。

同时,为建强调解队伍,鄞州区综治中心以“人人都是调解员”机制为牵引,通过内部调度、镇街协同、购买服务等方式,持续引入专业力量,并打造“调解员之家”平台,保障专业服务“不断线”;深化与法院、司法行政、信访等部门的联动,创新推行“一枢三联五审”鄞和调解工作法,切实提升调解效能。

敢接烫手的山芋,善解复杂的难题。如今,鄞州区综治中心已成为汇聚民情、化解民忧、凝聚民心的“暖心驿站”。“中心将继续以‘让群众带着问题而来、载着满意而归’为目标,以‘六力提升’为牵引,持续推进特色综治中心建设,让‘一站式’解纷服务惠及更多群众。”鄞州区综治中心相关负责人说。



入驻鄞州区综治中心的律师接听12348公共法律服务热线

## 解纠纷 筑平安 优营商

### 宁波鄞州东郊街道探索专业市场综治新路径

通讯员 章军 本报记者 应群伟 见习记者 马瑞璟

宁波市鄞州区东郊街道仇毕片区集聚了5家大型家居建材百货类专业市场,商户约3000户,从业人员超2万人,总经营面积达49万平方米,体量占全区专业市场的三分之一。由于市场体量大、交易活跃,这里年均矛盾纠纷超过900件,其中消费类纠纷占比达82%,成为治理的难点与重点。

为破解这一难题,2025年以来,东郊街道在鄞州区委政法委、区社会治理中心及相关部门的指导下,以党建引领为核心,依托市场社区党群服务中心,打造专业市场综治中心,推动治理模式从“事后调处”向“事前预防”转变,探索出一条专业市场协同共治的新路径。数据显示,2025年该中心共受理市场纠纷812件,成功调解772起,涉及金额1796万元,纠纷总量同比下降12%,消费纠纷同比下降10%,治理成效初步显现。



面向商户开展“一对一”法律辅导

#### 一门受理

东郊街道坚持党建引领,成立宁波首个市场社区“东郊楼宇(市场)社区”及功能型党委,构建“1+3+N”工作架构,由街道党工委副书记统筹,组织委员、政法委员和派出所长协同保障,各市场党支部具体支撑,形成党组织牵头、多方响应的治理共同体。

依托“MORE+”党群服务中心728平方米空间,综治中心科学设置“1厅5区N架构”,整合信访接待、人民调解、法律咨询、行业调处、党群服务与政策咨询六大功能,实现“一门受理、集成服务”。中心目前配备2名常驻工作人员,未来将增配2名专职调解员,并推动公安、市场监管、司法行政、律师事务所、行业协会等力量定期轮驻、按需随驻,确保群众“进一扇门,办多件事”。

#### 多方联动

为提升调解专业性与实效性,综治中心积极联动市场监管、法庭、公安、司法行政等部门,创新推行“调解结合+鉴定前置”消费纠纷化解机制,完善“人民调解+行政调解+司法确认”衔接模式,显著提高复杂纠纷的化解效率。

同时,东郊街道着力激发市场内生治理活力:推动成立“平安建设联盟”,吸纳5家市场物业和30余家重点商户加入,共同制定平安市场公约;现代商城党总支挂牌“共产党员经营岗”,开展党员承诺践诺行动,评选出首批6家平安联盟商铺,营造诚信经营的良好氛围。

行业协会的专业力量也被引入治理体系。宁波市装饰材料协会定期组织开展专题培训、公益讲座和行业座谈等,发挥其“懂行业、熟规则”的优势,参与商事调解,推动形成共建共治共享的治理新格局。

#### 源头防范

东郊街道将源头防范作为治本之策,推动治理模式从事后处置向事前预防转型。在鄞州区司法局指导下,全市首个“家居建材合规中心”在此成立,并参与编写《家居建材服务行业合规指引》及标准合同模板,从制度层面规范市场行为。

综治中心建立纠纷数据周分析、月会商、季培训机制,定期开展复盘溯源,已总结优秀调解案例50余起,不断提升调解员专业能力;针对重大疑难纠纷,通过专题会商明确化解路径,确保矛盾不升级、不外溢。

为持续深入开展普法宣传,东郊街道组织“东域合规·邻你普法”专项法律服务活动,走访重点商户500余家,全年举办法治宣传61场、法治讲座18场;对纠纷高发的10家商户开展“点对点”法治体检与指导,推动相关纠纷下降25%,精准治理效果明显。

下一步,东郊街道将紧扣“矛盾就地化解、风险精准防控、服务高效供给”目标,集成引导受理、多元化化解、指挥调度等五大功能区,并动态嵌入税务、市监、党群等高频服务模块,做实“一站式”服务,实现诉求全量受理与精准对接;同时,依托智慧治理系统对市场风险进行动态监测与智能预警,将综治中心切实打造成片区平安建设的“前沿哨”和“稳压器”。