

杭州市余杭区:

解码城市新中心的平安建设现代化路径

本报记者 刘君怡 通讯员 蔡捷

平安,是发展之基;善治,是民生之盼。

作为浙江经济第一区、杭州城市新中心,杭州市余杭区在“十四五”的壮阔征程中,以忠诚为墨、以担当为笔,绘就了一幅社会长期稳定、群众安居乐业的平安法治图景。先后获评“平安中国建设示范县”“全国守法普法示范区”,捧回省“二星平安金鼎”,荣获“全国新时代政法楷模集体”。荣誉背后,是余杭对平安建设现代化路径的持续探索。

在浙江省平安建设大会召开之际,让我们走进余杭,解码这座创新之城如何以综治中心集成效能、“余安共治”夯实底座、数智赋能引领未来。

治理枢纽,让每一个诉求都有回音

综治中心规范化建设迭代升级,是余杭推动基层治理现代化的重要抓手。

2025年12月8日一早,余杭区社会治安综合治理中心刚开门,26名保洁阿姨走了进来。她们取的是人民来访接待18号窗口的号,脸上写满焦虑——在闲林西溪海小区做保洁,物业公司已拖欠工资数月,涉及36人。

“阿姨们放心,我们一定帮大家讨回辛苦钱。”调解员一句话,稳住了场面。

但事情没那么简单。调解员发现,直接欠薪的是外包的第三方劳务公司,而背后还有一层隐情:物业公司与外包公司存在200余万元债务纠纷,已进入法院程序,账户被查封——这才是欠薪的根源。更棘手的是,这场纠纷牵连3个街道、4个小区的100多名保洁员。

两名调解员分工协作:一人主攻物业与外包公司的债务纠纷,引导双方认清“和解才能支付工资”;另一人专注安抚阿姨情绪,实时跟进付款进展。

4天后,150万元合同款到账。西溪海小区36名保洁员拿到了工资,其他三个小区的保洁员工资也陆续结清。阿姨们送来锦旗,上面写着8个字:“为民解忧,情暖人心”。

这面锦旗,如今挂在区综治中心的墙上。而像这样的故事,每天都在发生。

作为矛盾纠纷的“综合医院”,区综治中心整合了19个部门和15个专业调解组织,法律咨询、矛盾调解、仲裁、诉讼一窗通办。2025年,中心接待群众办事3万人次,受理矛盾纠纷2.6万余件,化解成功1.6万余件,化解率60.68%。

在中心统筹下,余杭区调解院作为区级调解指挥中心,将全区20家调解组织、34个调解点位、130余名调解员“攥指成拳”。2025年调解院分流纠纷3.7万余件,调解成功近1.5万件,针对疑难复杂纠纷,由区大调解协会牵头联合调处,已协调处理6000余件。

余杭区精心打磨区级中心,发挥示范引领作用;率先制定镇街、村社综治中心规范化建设指引,让基层阵地建设有章可循。如今,镇街综治中心全面提能,村社综治工作站遍地开花,调解服务真正送到了群众家门口。从区级“中枢”到镇街“骨干”再到村社“末梢”,三级综治体系上下贯通、高效协同,让群众遇到矛盾“只进一扇门、最多跑一地”,让每一个诉求都能得到及时回应、妥善解决。

平安共治,让每一份力量都汇聚成光

“竹板一打震天响,半山村里起风浪。李甲家,在后方,车卡路口心发慌。想扩路,好通畅,李乙伸手要补偿……”

在百丈镇半山村,这段快板唱的是一条1米宽村道的“前世今生”。为拓宽这条路,两户邻居吵了5年,谈了无数次,就是谈不拢。直到去年9月,矛盾彻底爆发——两家人动了手,双双挂了彩。

“余安”共治机制迅速启动。村民组长先上,劝不动;村“百和”调解室介入,还是僵持;镇平安办牵头司法所、老干部组成调解团,上门一跑就是11趟。

“远亲不如近邻,低头不见抬头见。”退休干部拉家常,法律顾问讲民法典,调解员两头传话、反复撮合,双方终于握手言和。路通了,心也通了。

这条路的变迁,正是余杭“余安”共治体系建设的生动缩影。2025年2月以来,余杭以最小治理单元为抓手,在医院、学校、商业综合体、交通枢纽等15类核心场景累计建成816个共治单元,整合各类共治力量超1.8万人,其中“三所一庭一站”“六员一律”等专业力量6000余人,开展技能培训1431次覆盖2.8万人次,为日常巡防和应急处突提供了坚实支撑。

在良渚街道未来之光共治单元,创新“去零工作法”破解流动人口管理难题,通过线上线下联动开展“扫楼行动”,2025年排查更新零信息房屋630余户,流动人口信息动态更新率达80%;在瓶窑新城,4个“余安”共治点位依托环北航综治工作站,形成“共治站点前端排摸、综治中心中期调

度、指挥室后期跟进”的三级响应机制,治安防控、矛盾调解、交通管理、环境整治实现“一网统管”;在中泰街道南湖未来科学园,园区联合街道、社区、企业、小哥代表共同打造“小哥友好园区”,外卖骑手累了能进暖“新”驿站歇脚喝水,还成“移动探头”参与基层治理。

从流动人口管理到新城综合治理,再到新就业群体融入,“余安”共治正以不同形态在城乡各处落地生根。数据见证成效:138个试点单元矛盾纠纷总量同比下降5.16%,警源、访源纠纷同比分别下降9.5%、43.8%。从“破墙通路”到“小哥友好”,从数据下降到群众认可,余杭正用共治力量,织就一张“人人参与、人人尽责”的平安网。

数智赋能,让未来照进平安现实

在余杭公安执法办案管理中心,涉案财物管理处置应用驾驶舱的大屏上,数据实时跳动:在库数量、移送数量、处置进度……来自公检法各部门的财物信息一屏统览。区公物仓内,所有涉案财物统一入库、编码、存放、线上流转。

2022年,在区委政法委统筹协调下,公检法及财政等部门共同建成涉案财物管理中心,首次实现“一体化管理、换押式移交、分段化处置”。过去保管成本高、移交繁琐的难题,如今通过“实物静止、文书流转”迎刃而解。2025年,中心依法处置涉案财物1万余件,全区公安涉案财物管理协同率稳定在99%以上。

数智赋能不仅重塑了涉案财物管理,也在网络消费纠纷化解领域跑出“加速

度”。余杭是平台经济大区,网购投诉逐年增加。2024年4月,全国首位“AI调解员”应运而生,去年6月升级至3.0版,预调解范围从消费者端拓展至商家端。仅半年时间,“AI调解员”介入消费者端预调解11万件,其中12%无需人工介入。有了这位“AI同事”辅助,人工调解效率从18件/天提升至25件/天,消费者投诉处理等候时间从7天缩短至24—48小时。未来,余杭还将高标准建设全市首个互联网营商环境综治中心,探索“网上纠纷网上调、矛盾化解不出网”的治理新模式。

在仓前街道“城市芯”综治驿站,巡逻机器人24小时值守,无人机定时巡航,AI系统实时分析异常。不远处的“国际街区

会客厅”,一家跨境电商公司的法务专员张女士正在咨询——公司与海外供应商发生合同纠纷,她一度对跨国诉讼感到迷茫。值班律师不仅分析合同条款,还为她一键匹配本地仲裁与公证资源。“就像有个法律百宝箱。”张女士说。

从涉案财物智慧管理到“AI调解员”上岗,从机器人巡逻到涉外法务支持,余杭正用科技重新定义平安的边界,让“未来感”成为平安建设最鲜明的特质。

回望来路,余杭走出了一条“党建引领、多元共治、数智赋能”的平安建设路径。站上新起点,余杭将继续以“探路者”的姿态,让平安成为城市新中心最温暖的底色,为全省平安建设现代化贡献更多善治经验。



区调解院实体化运行



小哥友好园区“0.5秒”无感快速通行



仓前街道机器狗参与巡逻



余杭区俯瞰图