



# 浙江法治报

2026年4月  
星期一  
农历丙午年三月初四  
20  
数字报: http://zjfb.zjol.com.cn  
浙江日报报业集团主管主办  
浙江法治报社出版

新闻热线:0571-85310548 13857101115 | 国内统一连续出版物号:CN 33-0118 邮发代号:31-25 | 邮箱:zjfbxw@126.com | 第7476期 今日8版 | 平安浙江网:www.pazjw.gov.cn

## 在浙江看见“中国之治” ——新时代“枫桥经验”的浙江实践

本报记者 李洁 王乃召

这是源自中华大地、饱含东方智慧的治理瑰宝、中国经验——

20世纪60年代初,浙江诸暨枫桥的干部群众创造了“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决”的“枫桥经验”,成为全国政法综治战线的光辉典范。

这是顺应时代发展、历经实践检验的善治之道、客观真理——

党的十八大以来,习近平总书记多次作出重要指示,要求在社会基层坚持和发展“枫桥经验”,赋予其新的时代内涵与实践要求,淬炼形成特色鲜明、影响深远的新时代“枫桥经验”。

这是回应人民期盼、实现长治久安的生动范例、省域答卷——

作为“枫桥经验”的发源地和实践沃土,浙江始终坚定不移沿着习近平总书记指引的方向,将这一治理瑰宝深深融入之江大地的血脉肌理,以党建引领筑牢基层善治根基,以制度创新彰显中国治理优势,在城乡山海间书写一个个基层社会治理的鲜活篇章,为“中国之治”注入澎湃动力,为推进全球治理体系变革、质效提升贡献东方智慧、提供中国方案。

### 循迹溯源 从基层创举到治国方略

20世纪60年代初,枫桥干部群众创造了“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决”的“枫桥经验”。1963年11月,毛泽东同志亲笔批示“要各地仿效,经过试点,推广去做”。“枫桥经

验”由此走向全国。

岁月流转,初心不改;薪火相传,历久弥新。

习近平同志在浙江工作期间,就把创新发展“枫桥经验”作为建设平安浙江的总抓手,提出了“四个必须”等一系列重要思想和举措,为新时代“枫桥经验”的孕育发展提供了“源头活水”。党的十八大以来,习近平总书记在引航新时代伟大变革、开创“中国之治”伟大进程中,推动形成了新时代“枫桥经验”,赋予“枫桥经验”新内涵、新生命,为推进基层治理现代化提供了根本遵循。

从写入党的十九届四中全会决定、十九届六中全会决议,到载入党的二十大报告,新时代“枫桥经验”已上升为基层社会治理的“一国一策”,成为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要遵循、完善新形势下人民内部矛盾处理机制的核心指引,在中国式现代化进程中绽放出更加夺目的真理光芒。

根脉所系,使命如山;殷殷嘱托,指引前行。

作为“枫桥经验”发源地,浙江始终以高度的政治自觉与历史担当,聚焦立足预防、立足调解、立足法治、立足基层,统筹发展和安全,一体推进更高水平平安浙江法治浙江建设,一幅民富与民安齐头并进、活力与秩序和谐共生的壮丽画卷,正在之江两岸徐徐铺展。

——实践场景遍及城乡、贯通线上线下,“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”落地生根、深入人心。

——矛盾纠纷预防化解和信访工作法治化纵深推进,源头防控、多元调

处、依法处置全链条规范运行,法治与改革、发展、稳定深度融合、协同共进。

——社会治安整体防控体系迭代升级,社会治理效能不断提升,韧性社会基础更实、秩序更优、活力更强。

今日之浙江,全省刑事案件数、命案数、治安案件数创本世纪以来最低,多项安全指标为10年最优;全国法治政府建设示范区建成数列全国第一;人民群众安全感连续5年稳居全国前三,被公认为全国最具安全感、司法文明指数最高的省份之一。

### 党心聚民心 筑牢基层治理根与魂

诸暨市枫桥镇枫源村大樟树下,村民围坐议事、共商村务的身影,与枫桥经验陈列馆内泛黄史料里的动人场景交相辉映、跨越时空。

从一村智慧到一国一策,这朵享誉世界的“东方之花”何以历经六十余载风雨而愈发绚烂?

“枫桥经验”最根本的一点,就是充分发挥党的政治优势,依靠基层党组织和广大群众,就地解决矛盾纠纷。

坚持党的领导、坚守群众路线,浙江一以贯之、立场坚定、笃行不怠。从“党建+网格”“党建+流动人口管理”到“党建+市域治理”“党建+市场治理”,党的政治优势、组织优势、密切联系群众优势,持续转化为基层治理效能,在各领域释放强劲创新活力。

如今,全省4.7万个网格、48万个微网格织密了基层防线,近百万党员干部下沉扎根,让党旗在基层一线高高飘扬。

海宁西山社区,9%的党员带动91%的群众参与治理,哪里有需要,哪里就有党员;嵊州的党员干部,带着“民情日记”走村入户,把群众的诉求记在本子上、放在心坎上……这些鲜活的实践,让党员、党组织成为基层治理的“主心骨”“定盘星”,也让群众感受到了实实在在的温暖。

治理好不好,群众说了算。浙江始终坚持“群众唱主角”,让群众从治理的“旁观者”变成“当家人”。

全国人民调解专家杨光照扎根基层四十余载,一本本泛黄笔记本里,密密麻麻写满“耐心倾听、细心分析、诚心调解、真心服务”的为民初心。这套乡亲们交口称赞的“光照调解法”,成功化解矛盾纠纷六千余起。如今,一批批年轻调解员接过“接力棒”,让“枫桥调解”薪火生生不息。

群众中蕴藏着无穷的力量。浙江坚持发动群众、依靠群众,加大对公益性、服务性、互助性组织的支持,创新“党员+社会工作者+志愿者”联动模式,充分发动工青妇等群团组织参与平安建设。武林大妈、红枫义警、东海渔嫂、乌镇管家……一大批特色社会组织与志愿队伍蓬勃兴起,群防群治、共建共享蔚然成风。

“群众的事,群众商量着办。”浙江深化“村民说事”“民主恳谈”等实践,让群众的话语权、参与权、监督权得到充分保证;推进“最多跑一次”改革,搭建“民呼我为”统一平台,让群众的诉求一键直达、高效响应。

党心与民心同频共振、双向奔赴,筑牢浙江基层治理坚不可摧的根与魂。  
(下转4版)

## “您好,我是AI调解员”,为您来“撑腰”

经营监督管理局调解员徐梦蝶介绍,1.0时期的“AI调解员”还“机械感”十足,到2.0时,已可以实时对话、适时打断。如今的它,调解起来更像一个“老师傅”。

在中心内,徐梦蝶播放了一段“AI调解员”调解的录音。此前,何女士在闲鱼上购买了一件冲锋衣,收到货后却发现衣服存在瑕疵,在与卖家协商无果后,何女士通过12315平台进行了投诉。

接到投诉后,“AI调解员”首先上线,通过电话了解何女士的核心诉求后,“AI调解员”将沟通情况传达给了卖家,并拟定出相应的补偿方案。这位“调解员”细致沟通:“您看看能不能把金额再提升一点?这样大家都能有个台阶下,这样既能体现你的诚意,也能让事情有个结果。”

而在另一起投诉事件中,商家由于售卖瑕疵品遭到投诉,一直拒绝退货和赔偿。于是“AI调解员”亮出相关法规法条,“作为经营者有义务提供符合质量要求的商品,如果拒绝履行法定义务,市场监管部门可依法责令整改并处罚款。请问您是否愿意接受消费者的合理诉求?”商家沉默了几秒,最终同意退货退款。

情绪稳定、逻辑清晰,预调解过程中,“AI调解员”始终保持其“高情商”“高智商”,这背后是庞大知识库的支撑。据介绍,在正式上岗前,“AI调解员”已经“啃”透了200余万条投诉数据以及消费者权益保护法等法律法规,这让它在调解时更加得心应手。

若是“AI调解员”的预调解没有成功,消费者也不用担心。位于中心4楼的调解中心内,几十名专业的调解员正忙碌着。他们面前的电脑屏幕上,AI已经完成了“预调解”的大部分工作:梳理纠纷基本事实、提取消费者诉求、归纳商家方案、标注平台反馈……这种“AI预处理+人工精调”的模式,大大提升了纠纷化解的效率。

“以前处理一个投诉件,光前期信息整理就要20分钟。现在AI帮我做了,我只需要盯着最关键的争议点。”徐梦蝶说,“效率明显提高,案件处理周期明显缩短,也避免了人工错误。”

数据印证了这种变化。当“AI调解员”介入后,平均投诉等候时间从7.2天缩短至2.5天,有12%的纠纷可由AI独立调解成功,无需人工介入。AI负责标准化、大规模的前端调解,人工负责疑难杂症和

情感抚慰,法治的“最后一公里”,因为数字技术的加入,越发高效。

“未来我们将不断优化‘AI调解员’产品的易用性,不断简化操作,助力网络交易纠纷化解。下一步,我们将以此为核心支撑,加快建设全省首家互联网营商环境综治中心,以更加优质的网络营商环境和放心消费环境,让消费者更有获得感。”互联网营商环境综治中心相关负责人李远说。

治理有速度,营商有力度。看似鸡毛蒜皮的小纠纷,恰恰是最真实的法治体验。以法治之力守护数字家园,为法治浙江建设20年添砖加瓦,也为幸福生活增添了一个高效智能的注脚。

本报记者 胡宗昊 刘君怡 方潇艺

“您好,我是杭州市余杭区市场监管局的调解员智能助理,这边收到一个投诉,需要与您确认一下详细情况,您现在方便沟通吗?”电话那头,声音温和,这是一名“AI调解员”。近日,记者走进余杭区互联网营商环境综治中心,探访“AI调解员”背后的工作机制。

余杭是全国平台经济核心区,网络消费纠纷体量大、增速快,2025年相关投诉举报突破100万件。在海量的纠纷面前,传统的调解力量往往捉襟见肘,当调解员受理纠纷已达极限,全国首个“AI调解员”应运而生,以数字法治赋能消费维权问题的解决。

“现在所看到的‘AI调解员’,经过迭代升级,已经达到3.0版本,不仅能够倾听诉求、援引法条,还将预调解范围从消费端扩展到商家端。”据余杭区市场监管局网络

