

从“碎片化”到“系统化”，平安法治一体推进

杭州政法融媒体中心 陈文欣 通讯员 戴静

当千年运河的碧波载着文脉流淌，杭州市拱墅区中心9.6平方公里的上塘热土，正循着加快建设更高水平平安浙江、法治浙江的蓝图，铺展出一幅古今交融、善治善成的长卷。

这里，古老运河与现代产业共生，民生温度与文化潮流共振。经济量级稳居全区第一方阵，10个社区、11个经合社、2个商务社区与数万家经营主体交错共荣。这背后，是业态复杂、人口密集、诉求多元的治理挑战。上塘街道坚持关口前移、综合施策、整体联动、系统集成，以社区治理联合会（以下简称“治联会”）试点为牵引，推动基层治理从“碎片化”迈向“系统化”，探索出一条独具特色的平安法治一体推进新路径。



上塘河

响应快一步 从“各自为战”到“一呼百应”

平安是发展的底线，速度是平安的保障。

去年8月的一个午后，尚堂府小区5楼一住户家中因电器短路冒出浓烟。楼栋值守保安发现异常后，1分钟确认火情并上报；3分钟内，两名同事携灭火器赶到现场完成初期处置；待消防车抵达时，明火已基本扑灭。

这起火灾的成功先期处置，得益于“治联会”推行的“135”快速处置机制：1分钟自救、3分钟互救、5分钟专业处置。以社区民警为龙头，网格员、保安、商户、志愿者

被整合为一个个“最小应急单元”，成为基层治理最前沿的“神经末梢”。

机制建起来，力量沉下去，平安才能触手可及。

过去，派出所、城管、市场监管、物业各管一摊，遇到突发事件，协调成本高、响应时间长。如今，上塘街道已将9大科所队的职能整合进“治联会”，打破了条块分割，形成了“小区吹哨、治联报到”的联动格局。

“一个口子统筹，一张地图作战。”上塘街道相关负责人介绍，目前全街道已布建

29个最小应急单元，大型社区设3个以上，中小型社区灵活配置。辖区学校、医院等“8+X”重点单位的安保力量分批纳入“一呼百应”共治队伍，实现统一调度、统一服务、统一保障。

速度，不止体现在应急处突中，更体现在“从处置一件事到解决一类事”的治理闭环里。

新青年广场物业经理李先生对此深有体会。去年7月，一部电梯突发故障，多人被困在闷热的轿厢里。物业通过“治联会”

平台上报后，系统秒级派单，3分钟内应急队伍赶到现场完成救援。事后，系统自动生成预警，提示该商圈的电梯近期多次出现故障，街道随即组织了一次全覆盖的电梯安全隐患排查，从根源上杜绝了类似风险。“以前是坏一次修一次，”李先生说，“现在是修一次管一片。”

从“各自为战”到“一呼百应”，上塘街道用机制创新换来了应急处突的“加速度”。截至目前，“治联会”已累计处置各类突发事件268起，应急处突响应率提升30%。

调解暖一度 从“各执一词”到“一起帮帮”



和塘悦社“1788”工作体系



由社区群防群治人员、平安志愿者、平安联盟单位等组成的银龄志愿队

速度解决的是“急”，温度解决的是“结”。只有把矛盾化解在萌芽、消弭在基层，才能长治久安。上塘街道将调解作为平安法治一体推进的关键环节，用“一起帮帮”的温情，融化“各执一词”的坚冰。

国樾湾小区的高空抛物，曾是一根扎在居民心头的刺。烟蒂、空瓶、吃剩的泡面桶不时从天而降，居民楼楼下就是小广场，老人孩子晒太阳都得提心吊胆。业主群里，无解的猜忌与指认轮番上演。报警后，因传统监控仰角不足，无法锁定具体楼层，追责无从谈起。

蔡马社区“治联会”主动接过了这个难

题，牵头搭台，召集业委会、物业、业主代表开了多轮协商会，逐户征求意见，逐楼讨论方案。经过多次沟通，达成了安装高空抛物监控系统的共识。

随后，“治联会”联动专业技术团队，对每栋楼的建筑结构、楼层高度、楼间距逐一勘查，量身定制“一楼一策”的监控布设方案。28个高清监控点位落地后，系统能自动捕捉坠物轨迹、锁定证据。

这一案例，正是上塘街道“和塘悦社”1788工作体系的生动缩影。“一起帮帮”的谐音背后，是1个联盟、7个站点、8支队伍、8项服务的系统集成。

简易纠纷由楼道长就地调处；涉及多

户的由治联会副会长三日内召开协调会；疑难复杂纠纷由会长启动联席会，社区书记联合民警、律师、社工共同攻坚。截至目前，累计调处矛盾纠纷994件，重大矛盾纠纷化解率达100%。

调解力量还在向外延伸。街道与“小区大事”“和事佬”等媒体解纷栏目合作，推动6名省级金牌和事佬与“1788”调解员结对收徒。同时探索市场化解纷路径，与建华文创集团共同打造律威民商事调解中心，组建专业调解团队，形成“法院、街道、社区、市场”四级联调体系。2025年累计受理诉前纠纷461件，成功解纷242件，调解成功率超五成。

预警准一步 从“被动救火”到“主动防火”

基层善治，更重要的是防患于未然。

走进上塘街道综合信息指挥室，大屏幕上的辖区地图实时跳动着红、黄、绿三色风险标识——这便是街道“数据驾驶舱”的风险态势界面。

作为指挥调度的“中枢神经”，数据驾驶舱打通了综治平台、110警情、信访系统、民生数据库，向上无缝对接区级职能部门，向下贯通10个社区、11个经济合作社，实现了事件精准分流、全程跟踪与闭环反馈。

防患于未然，胜过治乱于已成。去年，该系统成功预警并提前化解了多起预付式消费风险。

辖区内一家健身机构频繁变更法定代表人、资金出现异常流动，系统自动触发预

警。“治联会”提前约谈经营者、提醒消费者，避免了“跑路”事件。另一家教育培训机构被系统锁定后，街道联合市场监管部门介入，督促退还了数名学员的预缴费用。一名参与处置的工作人员感慨：“以前只能等消费者报警了再去处理，现在风险还在冒烟就能发现。”

在日常监管领域，这套系统同样大显身手。上塘街道胜利河美食街是老杭州的宝藏夜宵地。以往，食品安全监管主要靠执法人员定期巡查，一条街走下来要大半天，且难以做到全天候覆盖。厨师操作时未戴厨师帽、垃圾桶未盖等临时性违规行为，常常“你来我改、你走我犯”。

为破解这一难题，街道依托数据驾驶舱



瓜山社区治联会指挥中心配备的无人机

引入AI非现场监管，部署了重点监管、商家赋码、日常巡查等模块，并与执法队员的掌上执法App同步。工作人员点击“重点监管”中的胜利河美食街，每个餐厅的厨房实时画面便呈现在屏幕上。AI探头会自动识别并记录违规行为，大幅提升了监管效率。

“小脑”灵敏，还需“手脚”跟得上。上



上塘街道数据驾驶舱（基层智治综合指挥平台）

塘街道拥有一支精干的巡防力量，一旦平台发出指令，24小时巡逻值守的50多名巡防队员即刻出动，真正做到问题出现在哪里，力量就第一时间响应到哪里。

从“被动救火”到“主动防火”，上塘街道用数字赋能实现了治理关口的前移，让风险无处遁形，让平安有了“千里眼”和“顺风耳”。

善治无止境 从“碎片”到“系统”的跨越升级

响应快一步、调解暖一度、预警准一步——这三步，走出了上塘街道平安法治一体推进的新路径。

正如街道相关负责人所言：“基层治理的难题，归根结底是‘最后一百米’的课题。让治理的‘最后一百米’变成‘最美零

距离’，正是我们工作的初心与使命。”

面向未来，上塘街道将进一步创新体制机制，深化数字赋能，强化示范带动，加

快构建共建共治共享的治理新格局，努力让矛盾更少、秩序更优、生活更美、社会更和。