

超大型街道治理的破局之路

本报记者 刘君怡
通讯员 郎良燕

20年前,法治浙江建设的号角吹响,开启了法治中国建设的省域先行实践。20年来,这幅宏阔的法治画卷在之江大地徐徐铺展,基层治理的“最后一公里”,成为检验法治建设成色的“试金石”。

在杭州余杭,有一个面积超110平方公里、服务人口超60万经营主体超7.7万家、住宅小区达166个的“超大型街道”——良渚。这里既有五千年文明圣地、世界文化遗产的金名片,也有华东地区最大的农副产品集散地;既有城市CBD的繁华,也有城郊结合部的复杂;既有“两廊一轴”重要节点的城市定位,也有流动人口远超户籍人口的治理难题。

面对区域面积大、人口基数大、管理对象多、业态错综复杂、不稳定因素交织的多重挑战,良渚街道以新时代“枫桥经验”为引领,以综治中心规范化建设为抓手,探索出一条超大型街道治理现代化的法治路径,为基层治理体系和治理能力现代化提供了鲜活样本。

“双中心”架构破困局

良渚街道的治理之难,首在“大”,更在“杂”。110多平方公里的辖区内各类问题交织叠加,单一治理模式难以覆盖全域。

如何破题?良渚街道以“工字型”架构为支撑,以“双中心”布局为抓手。这个“工”字,上面一横是两个街道级综治中心,下面一横是49个村社综治工作站和180个“余安”共治单元,中间一竖则是贯通街道、村社、网格的三级治理链条。

2025年3月,良渚片、勾庄片两个综合治理中心同步实体化运作。这不是简单的一分为二,而是根据矛盾类型各有所长:勾庄片中心服务绕城内外区域,集聚杭州农副产品物流中心、城北万象城等大型商圈,市场交易纠纷、消费投诉、物业矛盾较多,中心引入勾庄法庭、司法所、劳动监察等专业力量,以及人民调解、和之舟调解室等专业调解组织。一名市场管理人员感慨:“以前遇到纠纷,商户动不动就要报警,现在中心就在旁边,专业调解员一出手,大事化小、小事化了。”

良渚片中心服务绕城外区域,既有良渚文化村这样的超大型社区,也有农村山区、遗址保护区,邻里纠纷、征地拆迁遗留问题较多,需要更接地气的调解力量。中心整合法庭、检察E站、法律服务、信访等力量,引入梦栖雨量、丰平调解室等6个专业调解组织。群众有矛盾,在家门口就能找到说理的地方。两个中心协同联动,2025年人民调解成功案件5370件,同比上升27.86%。

如果说“双中心”是“指挥部”,那么村社综治工作站和“余安”共治单元就是扎根群众身边的“前哨站”。49个村社综治工作站按照“五有”标准,与微型消防站、警务室融合建设,由村社干部带班,实行24小时响应。180个“余安”共治单元覆盖重点市场、医院、学校、小区,像触角一样延伸至治理末梢,实现“小事不出单元、大事不出村社”。

有了阵地,还得有“神经系统”。良渚依托“余智护航”与“一起安”平台,把街道、村社、网格串联起来。通过AI自动识别隐患,推动3万家企业自查自纠,工作效率提升80%以上。674个线上社区微信群覆盖10.4万居民,群众诉求随时提、问题及时答。

这套“工字型”治理体系运转以来,成效实实在在。2025年,在经营主体新增超1.4万家、人口净流入超3.9万的背景下,警源类纠纷同比下降18.70%,访源类纠纷同比下降26.90%,良渚找到了超大型街道治理的“钥匙”。

多元力量激活末梢

法治的力量,在于让每一个治理单元都成为矛盾化解的“终点站”。在良渚,华东地区最大的农副产品集散地——杭州农副产品物流中心,日均人流量10万人次、车流量6万辆,经营户约5000家,交易纠纷、买卖合同纠纷、治安纠纷交织叠加,曾是基层治理的“老大难”。

2025年,良渚街道以“余安”共治单元建设为契机,在杭州蔬菜批发市场试点打造“标准引领、科技赋能、多元协同”的现代化治理体系。市场内设矛盾纠纷调处、应急指挥等五大功能模块,组建由市场负责人、区域网格员、保安员、打票员、商户代表构成的65人共治队伍,建立“日巡查、周会商、月考评”工作机制。

不久前,市场里发生一起纠纷:一辆从山东运来的蔬菜货车在卸货时,因装卸工操作不当导致部分蔬菜损坏。货主坚持按杭州市场价索

赔,驾驶员则只愿按产地价赔偿,双方争执不下,情绪一度激化。

网格员将情况上报至市场调解室,调解员没有简单“和稀泥”,而是请来市场业务部门行家,共同测算损坏蔬菜的数量、品相、市场价格。精准研判后,调解员找到了突破口:双方争议焦点并非“该不该赔”,而是“按什么标准赔”。调解员提出折中方案——按市场价折算赔偿金额,同时用市场内其他品相较好的蔬菜以实物形式抵扣差价。这一方案既维护了货主合法权益,也照顾了驾驶员实际承受能力,双方当场握手言和。

“要不是调解员想得这么周全,这事儿真不知道要闹到什么时候。”货主事后感慨。

自试点以来,该单元累计成功调解各类纠纷201起,调解成功率达97%,市场警情数同比下降38.7%。更大的创新正在推进:针对物流市场买卖合同纠纷高发、专业性强、调解难度大的特点,良渚街道正积极推动在杭州农副产品物流中心设立专业法庭,专门审理和调解买卖合同纠纷。

精细治理传递温度

超大型街道的治理现代化,既要有“抓源促治”的硬核举措,也要有“以人为本”的民生温度。

2026年2月,良渚街道物业管理综合服务中心正式揭牌启用。这个集一站式服务、全链条处置、多元化共治于一体的基层治理新阵地,设立物管综合、住建综合、不动产办理、出租房及流动人口管理、劳动保障等7个专项窗口,专门聚焦物业领域纠纷。自启用以来,累计接待服务居民405人次,办理业务136件。

“以前物业有问题,不知道找谁,现在有了这个中心,心里踏实多了。”家住良渚某小区的李阿姨,因楼上住户装修漏水与对方多次沟通无果,抱着试试看的心态来到物业服务中心。窗口工作人员详细了解情况后,立即联系社区网格员和物业公司负责人,当天就组织双方现场勘查、协商调解。最终,楼上住户同意维修并赔偿,李阿姨心里的石头终于落了地。

法治的温度,还体现在对“烟火气”的守护中。流动摊贩治理,曾是城市管理的“烫手山芋”——占道经营、卫生隐患、噪音扰民与居民需求、市井温情交织缠绕,“管”与“放”的尺度难以拿捏。

良渚街道创新推出“疏堵结合+政企联动”模式,利用闲置土地建立规范化夜市疏导点,为摊贩“筑巢安家”。2025年,“坝上烟火”、运河夜集相继开放,引入摊贩485家。同时,创新采用“属地村社收租”模式,兼顾城市序化管理、民生需求与集体经济发展。

夜市虽“小”,治理有“道”。第三方运营公司统一管理,入驻摊主须持健康证;建立食材溯源机制,定期抽检食品安全;设置固定垃圾回收点,专人定时清洁。残疾人、退伍军人、困难户可享受20%至60%的管理费减免。曾经与城管“打游击”的摊主们,如今有了固定的“家”。



组建义警队伍参与基层治理



和之舟调解组织化解矛盾纠纷



杭州蔬菜批发市场“余安”共治站所



成立物业管理综合服务中心

从“堵”到“疏”,从“管”到“治”,良渚用法治的“有形之手”托起城市的“烟火气”,让法治既有力度、更有温度。当地的治理探索,既是法治浙江建设20年基层实践的生动缩影,更是超大型街道治理现代化的先行样本。从“双中心”架构的制度创新,到“余安”共治的多元协同,从物业服务中心的专业回应,到夜市治理的柔性守护——良渚正以法治的确定性应对治理的不确定性,一幅“法治良渚、平安良渚、幸福良渚”的壮美画卷,正在生动呈现。