

“最熟悉的陌生人”成为“城市治理伙伴”

本报首席记者 陈佳妮 通讯员 朱文博

法治浙江建设20年，一个深刻的理念转变在于：法治不只是约束人的“硬杠杠”，更是凝聚人的“软环境”。在嘉兴经开区城南街道文博社区，外卖骑手孟炫志有两个身份：一个是拎着餐袋风驰电掣的浙江省“最美外卖骑手”，另一个是手握对讲机、随身携带灭火器的“蜂行者”治理队伍主人。

在嘉兴经开区，有千余名外卖员、快递员，像孟炫志一样，已然化身“平安哨兵”和“移动探头”。这背后，是嘉兴经开公安以法治思维破题，让这群“最熟悉的陌生人”变成了守护平安的“城市治理伙伴”。

破壁

曾几何时，外卖骑手与小区物业之间隔着一道无形的墙：一方是争分夺秒的配送诉求，一方是守土有责的安全考量。在楼宇商圈密集的文博社区，这种摩擦几乎每天都在上演。

“堵”不是办法，城南派出所文博社区民警张秋江敏锐地意识到，要破局，先得把“流动的人”聚起来、安下来。在他的推动下，文博社区设立了“骑士蜂

巢”关爱驿站。这里不仅是骑手喝水充电的歇脚地，更是一个充满温度的“议事协商厅”——民警定期邀请物业负责人和骑手队长坐下来，“面对面”化解矛盾。物业在商圈给骑手划出专属停车位，骑手则承诺遵守秩序。原本“隔空喊话”的矛盾，在理性沟通中找到了出口。

同样的“破壁”，也在长水街道发生着。不久前，长水派出所民警杨柳把一群骑手请进“侠客驿站”，开了一场“心交心的畅聊会”，围绕即将实施的“侠客哨”奖励制度，征求了新业态代表们的意见。现场讨论热烈，从业4年的骑手莫玉能说得直白：“我们经常深夜还在跑单，看到哪里有小偷、有人在干坏事，第一时间拍照发到群里，不仅贴补家用，还能为民除害。”

这句半开玩笑的话，让在场的人都笑了。但杨柳听出了背后的深意——这群骑手渴望被看见、渴望自己的价值被认可。从“进不去的门”到“说得上话的人”，经开公安以倾听和尊重为敲门砖，打破了横亘在群体之间的那堵墙。

赋能

如果说暖心服务留住了人，那么法治赋能则激活了这群人内心深处

的正义感。经开公安将千余名骑手组建“蜂行者”联盟、“星烛”联盟等义警队伍，从制度层面赋予其参与社会治理的正当性。

为了让这些“流动哨兵”能打仗、打胜仗，一套带着“法治味”的培训体系建立起来：外聘专家讲、民警集中讲、案例警示讲、跟组轮训讲。从反诈宣传到异常情况识别、从急救技能到消防除患，民警把专业的“硬核”知识转化为小哥们听得懂、用得上的本领。

正是在这种法治素养的提升中，平民英雄层出不穷：骑手高绪成在送单途中听到呼救，飞奔救起落水中风的老人；党员骑手叶卫平发现走失的女孩，立即运用联动机制协助警方找到其家长；泰富广场电动车起火，正在附近送餐的骑手小李与物业、居民合力救火，不到10分钟就将明火控制。

从“看客”到“治理伙伴”、从“要我工作”到“我要工作”，骑手们收获的，不仅是技能，更是一种身份认同——他们不再是城市机器的小齿轮，而是维护社会治安的重要力量。

固本

一时的热情或许源于感动，但长

效的共治必须依靠制度。在法治框架下，经开公安探索出了一套精细化的长效激励机制。

通过制定量化的积分规则，骑手们上报安全隐患、参与应急救援、协助矛盾化解等善行义举，都能转化为可量化的积分。这些积分不仅是数字，更是法治社会对其贡献的“价值认证”——可以兑换生活用品、话费补贴，甚至可以对接人社和工会部门，换取免费体检、子女暑托等“福利清单”。

在文博社区，骑手们还通过“未来文博”小程序，建立起“发现—反馈—处理”的治理闭环。2025年以来，累计上报问题400余件，推动解决各类隐患200余件，50余名先进个人获表彰，增强了新就业群体在这座城市的归属感、幸福感、获得感。

从积分兑换到子女暑托，从物质奖励到情感接纳，再到制度层面的托举——这是一套完整的融入闭环。“在这里跑了4年单，以前觉得自己就是个送外卖的。”莫玉能说，“现在不一样了，我觉得自己也是这条街上的一员。”当奉献者有所获、劳动者有所依，法治的温度便真正照进了日常。

中共浙江省委党校法学教研部教师、浙江省国家工作人员法治素养研究中心研究员 徐新星

专家点评

嘉兴经开公安直面外卖骑手等新就业群体融入难、治理参与度低的现实课题，通过设立“骑士蜂巢”等协商驿站、组建“蜂行者”等义警联盟、探索善举积分长效激励机制和“发现—反馈—处理”治理闭环等务实举措，成功将“最熟悉的陌生人”转化为“城市治理伙伴”。这一立足基层的法治实践，生动诠释了法治不只是约束人的“硬杠杠”，更是凝聚人的“软环境”，充分展现了以服务促认同、以赋能激活力的治理智慧，为新时代“枫桥经验”的城市化应用提供了鲜活样本。

基层治理从“单点作战”走向“体系作战”

通讯员 季芝萍 本报记者 金逸尘

走进绍兴市越城区北海街道综治中心，指挥调度大屏上，辖区18个村社正在进行视频会议，汇报各社区情况。这里与便民服务大厅合署办公，17个便民窗口依次排开，信访、公安、司法、应急等力量常态入驻。而在辖区另一端，树鹅王社区的综治工作站里，网格员正将刚走访发现的情况录入系统。从街道综治中心到村社综治工作站，一条信息流转、力量联动、快速响应的治理链条正在高效运转。

作为“141”体系的核心枢纽，中心自2024年4月挂牌以来，始终紧扣“统筹指挥、综合协调、风险研判、督查考核”职能，与18个村社综治工作站形成上下贯通、平战结合的联动格局，让基层治理从“单点作战”走向“体系作战”。

一体运行

街道综治中心不是一座孤岛，而是驱动整个辖区治理体系的“引擎”。

由街道党工委书记担任信息指挥室主任，专人专职分管，12人以上的应急处置队伍24小时专人值守——这是北海街道建强中枢的底气。中心统筹街道各办站所与下沉

执法力量，明晰指挥调度、事件分流、督办落实等岗位职责，确保“平时常态统筹、突发情况一线指挥”。

更为重要的是，街道将治理资源向村社一线倾斜。18个村社综治工作站全覆盖设立，与中心实行一体化运行。遇到难以当场化解的矛盾纠纷，村社综治工作站可即时通过系统上报中心；中心则根据事项性质，启动“分类交办、限时办结、回访评价”全流程闭环管理。

“村社吹哨、街道报到”，在北海街道不是一句口号。今年以来，中心累计处理12345政务热线投诉8435起，办结率100%；接待来访群众990人次，群众满意率达97.35%。这些数字背后，是街道综治中心与村社综治工作站之间高效的信息互通与力量协同。

三级联动

如果说街道综治中心是法治服务的“枢纽站”，那么向下延伸的网格与村社，就是感知矛盾的第一触角。

北海街道搭建起“网格小事快调、村社难事联调、街道疑难专调”的三级化解机制。网格员常态化开展巡查走访，对邻里纠纷、物业矛盾、安全隐患等第一时间发现、第一时间介入。

2025年至今，网格员上报各类事件10351件，办结率100%。

树鹅王社区毗邻工业园区，外来务工人员租住集中，生活习惯差异引发的摩擦时有发生。不久前，社区网格员小李在“多网合一”日常巡查中了解到，辖区一出租屋内因噪音问题引发外地务工人员与本地居民的激烈冲突。小李当即通过移动终端将情况上报村社综治工作站。工作站迅速启动“快调”程序，青榭调解的专属调解队不到10分钟便赶到现场。调解队伍中，一位与楼上租户同籍贯的新居民先用乡音拉近关系、缓和情绪；驻站民警随后讲清关于噪音扰民的法律责任；社区聘请的小哥代表——一名快递骑手则以同为务工人员的身份，引导双方换位思考。这起纠纷从发现到化解，不出社区，未上交街道综治中心。

类似这样的“网格前哨+村社综治工作站联调”场景，在北海街道已成常态。18个村社书记全部纳入“村社书记解纷团”，“海润调解室”3名专职调解员常驻街道综治中心，“柴德木”“万建平”等调解名家随时应召，青榭调解室、越贤会调解室等基层品牌扎根村社综治工作站。大量矛盾纠纷在村社综治工作站层面被吸附化解，街道综治中心得以集中

精力攻坚疑难复杂问题。

乡音调解

北海街道常住人口近8万，流动人口超3.4万，人员结构多元、诉求复杂。如何让法治服务真正“入乡随俗”？街道给出的答案是：用群众听得懂的语言、信得过的方式，把“法理情”送到心坎上。

在树鹅王社区，一支由商会会长、外地威望人士组成的“蓝叔叔”乡音调解团，用熟悉的乡音、共通的乡情，化解了不少外来人口的“心结”。5支义警志愿队伍、300余名共治力量活跃在街巷楼宇，自主调解矛盾43起，上报各类风险隐患200余条。

从街道综治中心的统筹指挥，到村社综治工作站的靠前吸附，再到网格单元的精细感知，北海街道正以“141”体系为骨架，织就一张纵向到底、横向到边的基层治理联动响应网络。

这张网络的价值，不仅体现在办结率与满意率的数据里，更体现在群众实实在在的获得感中——它是出租屋里被及时化解的一场口角，是风险隐患被消除在萌芽时的一份安心，是街道综治中心与村社综治工作站同频共振后，基层治理迸发出的整体效能。

中共浙江省委党校法学教研部教师、浙江省国家工作人员法治素养研究中心研究员 孟李冕

专家点评

北海街道紧扣基层治理现代化要求，以“141”体系为依托，构建街道中心统筹、村社站联动、网格末梢感知的三级治理格局，推动治理链条纵向贯通、横向协同；通过“村社吹哨、街道报到”闭环机制、分层分类化解模式与“乡音调解”特色做法，有效破解流动人口多、矛盾多元复杂等难题，实现矛盾风险化解在萌芽。这一实践将制度优势转化为治理效能，彰显了基层治理精细化、法治化、协同化的鲜明导向。