

# 强化底座 数字赋能 迭代升级

浙江温岭市实践和发展新时代“枫桥经验”，把社会治理中心打造成化解矛盾终点站、深化“三源”治理大平台、防范处置风险隐患指挥部

□ 徐军

基层强则国家强，基层安则天下安。浙江省台州温岭市以坚持和发展新时代“枫桥经验”的实践为切入点，围绕浙江省“县乡一体、条抓块统”改革试点和“县域治理现代化标杆市”建设目标，强化基层底座，依托数字赋能，迭代治理体系，构建全域社会治理格局，把温岭市社会治理中心（以下简称“中心”）打造成化解矛盾纠纷的终点站，深化“三源”治理的大平台，防范处置风险隐患的指挥部。

截至目前，温岭市“网格智治中心综合应用”获评浙江省基层智治系统十大典型应用案例，“县域社会治理评价指数”“域共治码应用”先后入选2022年度和2023年度浙江省政法工

作现代化创新引导项目。

## 全域迭代 重塑治理体系

强化统筹，做全做专专市。温岭市建立无差别“一窗受理”，实现群众“有地方找说法”。30多家市级社会治理组织机构和相关社会组织入驻中心，实现咨询、调解、仲裁、诉讼、申诉求决、投诉举报、意见建议和法律服务等事项的全流程“一站式”办理。

整体梳理进驻部门社会风险防控职能，优化线上线下处置流程。聚焦初次反映问题化解率、矛盾纠纷调处率和人民群众满意率，建立群众反映问题数据库，实现全量归集。整合基层智治综合应用、12345热线平台、110纠纷类警情、法院民商事立案、智慧城管执法等基础数据，形成温岭全

市纠纷画像。

压实镇村责任，实现“136”工作格局。温岭市建立指挥长制度，负责当日常综合指挥调度、信访接待、会商研判等温岭市领导值班值守全面工作。做到平战结合，平时“除险”，主要承担突发事件流转、运行监测晾晒、会商分析研判，重点做好“受理—流转—整改—反馈—审核—督导—销号”的工作闭环。“战时”，纵向实现“141”全面贯通，中心可指挥调度镇街、联勤工作站、村社、网格，确保指令落地；横向通过线路接通、接口打通、界面集成等方式，将公安专网、视频专网、政务外网等全部接入，市级中心可调度相关部门指挥中心。

强化实战，做大做强镇级。按照扁平化管理、矩阵式协同原则，温岭市迭代升级镇街社会治理中心，全域完成

党建统领、经济生态、平安法治、公共服务4个功能性平台模块重组，协调落实平安综治、信访维稳、社会治安、监管执法、安全生产、应急管理等领域的工作任务。线下设立无差别受理窗口，对群众提出的纠纷化解、信访诉求、投诉举报、法律咨询、心理服务等事项，做到归口管理、依法处理、限期办理。

线上依托镇街矛盾调处模块，实现基层矛盾纠纷的专业调处化解。2023年5月，台州市、温岭市“141”基层治理体系迭代升级暨镇（街道）综合信息指挥室实体化运行现场推进会先后召开，对镇街综合信息指挥室（以下简称“指挥室”）标准化建设作出了明确规范，指挥室实行综合协调岗、信息研判岗、流转督办岗、督查考评岗和应急机动岗的“5+X”岗位设置，由镇街书记担任主任，副书记统筹协调，配备1名部管干部为专职副主任、1名派出所民警为主任助理、若干名在编干部负责指挥室实体化运行，实现前台综合受理、后台分流办理、全流程闭环管理。指挥室实行指挥权、督导权和考核权“三权合一”模式，对上承接县级社会治理中心，对下指挥村社、网格，日常开展统筹协调、信息归集、流转交办、风险研判、指挥调度等。

强化贯通，做实做细村级。温岭市将村社专职干部作为基层社会治理第一责任人，定期研究分析辖区内社情民意和社会治理、平安创建情况，完善村社党群服务中心值班制度，为群众解决小事、难事、烦心事；按照“1+3+N”模式配备基层网格治理团队，“1”就是1名网格长，一般由村（社区）干部担任；“3”就是1名专职网格员、1名兼职网格员、1名包联干部担任的网格指导员；“N”就是网格内的其他包联干部、专业执法力量、基层党员干部、在职党员、志愿者等。

同时，进一步明确网格履职清单和团队成员职责分工，实行网格员管报、网格长抓办的“报办分离”，充分发挥网格在社会治理中的探头前哨作用。健全“战时”响应机制，突出扁平指挥、高效动员、精密智控，推动网格全面嵌入市镇村应急体系，提高组团作战能力。

## 全域互联 重塑智治体系

市级层面实现预测预警一网智

控。中心承接“党建统领、经济生态、平安法治、公共服务”四条跑道应用功能综合集成，分批接入“县域社会治理指数”等特色创新应用26个，融合贯通“七张问题清单”等90个省市县三级应用，通过基层智治综合应用与场景特色应用各类业务协同交互，实现平台贯通、功能贯通、机制贯通。以县域治理指数、域共治码应用等特色应用为主要内容，通过感知告警模块和应急指挥调度预案集成，达到指数综合全量评价、风险闭环全域智控、指挥调度全面协同。聚焦重点工作推进、重点指标提升、重点场所检查、重点企业生产风险、重点人员稳控、重点矛盾纠纷化解等四条跑道数据，强化对问题的预警发现，及时回应群众诉求。

镇级层面实现全网联动承接。温岭市突出镇街综合信息指挥室标准化建设，市镇村三级基层智治驾驶舱贯通至16个镇（街道）投入使用。强化数字赋能一网智治，推进实有房屋、实有人口、实有单位和相关治理要素上图，共接入视频资源4.2万余路、烟感设备17万个。迭代升级“风险管控应用”“隐患清零应用”，聚焦社会矛盾风险，建立完善重点工程、问题楼盘等项目“高中低”风险判定规则，构建信息全域感知—研判触发—协同处置—复盘晾晒的全流程管控，聚焦平安风险隐患，动态导入平安体检“安全账”，实现对重点隐患、重点区域、重点行业的风险识别与“靶向治理”。

村级层面实现指令一键通达。村级社会治理中心实体化运作，村社专职干部作为基层社会治理第一责任人，定期研究分析辖区内社情民意和社会治理、平安创建情况。按照街道社区、城乡片区、特定区域三种模式，精准布局52个基层联勤工作站建设，公安、法庭、市场监管、行政执法等多部门入驻，实现联动联动联动。推进“网格运行中心”应用建设，探索对网格建设、网格运行、网格事项落地情况的监测监管。推进基础信息要素建设，建立完善基层网格“专职网格员队伍健康指数”“网格团队履职能力指数”等指标体系赋分规则，并加强“异常人员、重点人员、重点场所”业务主体画像。依托党建引领网格治理等数字化应用，推动一般矛盾就地化解。

## 全域同频 重塑条块体系

资源往中心集聚，打造多跨共建的基层治理共同体。温岭市强化顶层设计，整合资源力量，系统重塑基层治理体制机制、组织架构、方式流程和手段工具，形成服务基层社会大众、协调基层社会关系、化解基层社会矛盾、维护基层稳定的多跨场景，构建“部门围绕乡镇转、乡镇围绕群众转、大家围绕基层转”的基层治理共同体。强化数据驱动，充分整合110警情、12345投诉、法院涉诉纠纷、基层网格排查信息等社会治理领域数据资源，同步建立中心信息分析、会商研判、预警推送，以及重大矛盾纠纷定期报送等制度，实现对矛盾纠纷的实时掌握。

同时，加强事件跟踪、类案串联，深入分析背后监管盲区和漏洞，及时预警各地各行业领域普遍性、趋势性、苗头性问题和重大风险，督促源头预防防控措施。

机制归中心统筹，实施“一码到底”的运行模式。以清单理事、制度管事，全面梳理“属地事项”清单，厘清职责边界，强化清单运用，形成党委统筹抓总、功能模块按块负责的扁平化运行模式。每月通报温岭全市涉纠纷类警情、民商事案件、初信初访等情况，每季度挂牌督办重大矛盾纠纷事件。抓实矛盾纠纷就地化解率、排查率、漏排率，以及村社专职干部参与化解率，列入村（社区）三同考核。2023年以来，温岭市通过“基层智治综合应用”受理各类矛盾纠纷类事项26538件。其中，由县级调处27件，镇（街道）层级调处7110件，村（社区）层级调处19401件，县级以下（不含县级）矛盾纠纷就地化解率为99.9%。

事件由中心闭环，落实“一屏掌控”的联办机制。在系统梳理首批15件基层治理“一件事”办事指南和流程图基础上，温岭市结合新生高频多跨的各类疑难复杂问题，不断补充“一件事”办事规范。推动业务流程优化再造，发挥“掌上基层”智能处置功能，全面融入“基层智治综合应用”，形成“一件事”精准流转、闭环管理，指挥调度一键下达、一屏掌控，实现跨部门、跨领域、跨层级事项常态化高效联动。通过社会矛盾风险基础分类、专业分类双标准梳理，细化矛盾风险类别216项，标签人员、事件、项目类别28项，制定高中低三级风险判定规则，完善挂牌督办、行业整治等风险防控机制；通过8大类25小类重点项目库建设，设定重点项目标准编码，预设风险处置专班，既晾晒工程进度，又感知研判风险，实现共富共治一体推进，问题处置“一键激活”。



## 杭州出入境边防检查站迎来新年出入境小高峰

随着国际（地区）航线航班持续恢复，泰国、马来西亚等国家对中国公民入境免签以及我国对法、德等6国单方面入境免签等政策叠加，2024年元旦期间，杭州萧山国际机场迎来了出入境客流高峰，期间出入境航班达到266架次，日均88架次，出入境旅客达到3.16万余人次，日均1.05万余人次，较2023年元旦假期增长超5.5倍，为2019年同期的76%。杭州出入境边检站备足警力，开通通道，科学组织，保证了元旦假期口岸运行安全顺畅有序。

（胡体磊 林晨 图/文）

## 地方创生的浙江道路

# 创客新光：廿玖间里创业忙

□ 余伟忠

四方的天井、古老的门墩、高高的马头墙……这是廿玖间里给人的印象。古色古香的徽派宅院仿佛是徽州宏村的缩影。在烟雨弥漫中，清新的空气与古宅经年的味道交织在一起，沿着斑驳的老墙，踏上百年的青石板，穿过错落有致的小巷，廿玖间里散发着它独有的迷人气息。青年创客们用人文、情调、氛围赋予了这个宅院新的生命。他们巧妙地将古老与现代元素融合在一起，为这个宅院注入了新的活力。

廿玖间里坐落在浙江省金华市浦江县新光村。新光村旧称灵岩古庄园，始建于1738年，总面积15000余平方米，是个有着300年历史的充满浙商传奇经历和故事的江南大院，更是被人们称为徽派建筑和杭派建筑的博物馆，时称“金华第一村”。清乾隆年间，该村始祖朱可宾（灵岩公）开始在杭州、湖州一带经营木材、靛青染料和茶叶生意，富甲一方。灵岩公不忘乡亲百姓，赈灾济贫、修桥铺路、开办免费学堂等。花重金从杭州请来高人为其设计规划大庄园宅邸，廿玖间里是其中现存最大的单幢古屋。廿玖间里曾被当作浦江支柱产业水晶加工坊作坊，机器轰鸣、污水四溢、粉尘漫天，随着“五水共治”

的整治转型，如今的廿玖间里和浦江一样已不可同日而语。目前，新光村的人流量在平时已经达到2000~3000人，周末有5000~10000人，节假日有1万~3万人，营业收入共计1500万元。荣获中国乡村旅游创客示范基地、全国十大跨界创客基地等多项国家级荣誉，吸引数十家媒体争相报道。

清境，亲乡，轻度假。2013年，首位创客出现在新光村，他利用短短4年时间，把落寞古村做活做美，他便是国家级乡村旅游创客示范基地——廿玖间里的掌门人陈青松。陈青松初抵新光村时，村里仅剩28位年长的留守村民，这里缺乏旅游基础，村集体年收入也十分微薄，甚至背负债务。

拯救古村，意味着从零开始，在保护古建筑资源的基础上有效利用，这对陈青松而言是一个棘手的难题。新光村最初的定位是“文创+旅游”，2015年，陈青松聚集了一批愿意回到乡村的创客。他们租下灵岩古庄园作为基地，命名廿玖间里，组建浦江创客联盟，以各自经营的创意工作室、互联网平台为载体，为这座古村找到了实现复兴的契机。

创客团队入驻以来，结合浦江“书画之乡”独特文化特性，依托西溪景区，立足新光村自身建筑、人文

优点，打造以“清境、亲乡、轻度假”为主题的乡村度假，并始终把乡村富民富心贯穿于美丽乡村建设的全过程。引入业态包含民间手工艺、美学艺术、手工DIY、原创工艺、休闲娱乐、餐饮美食、民族文化、原创服饰、摄影主持、民谣歌手等，将新光村浓郁的文化氛围与青年创客的创意活力完美结合。同时，致力于发展电子商务，建立线上平台，书画乡旅将基地里的线下体验和网络上的线上消费融为一体。陈青松的经验表明，通过发掘当地的文化特色和资源优势，结合创客的创新能力和政府支持，可以实现乡村的繁荣发展。

创客，旅游，物联网。新光村的创客旅游产业蓬勃兴起，但随之而来的是一系列新的挑战。作为一个社会团体，廿玖间里在引入关键的配套项目时，如果没有得到相应的政府支持，很难实现项目有效入驻。在当地旅游主管部门的协助下，新光村获得了不少曝光的机会，其知名度和吸引力不断攀升。创客团队以创客为中心深度开发“旅游+物联网农业+创客”，基本形成了政府出台政策、创客连接资源、企业落地运营、创客创新创业、返乡青年创业、农民积极生产、家庭特色运营的“浦江模式”。同时，推出“掌柜

值班制”，营造信任文化，统一标价、顾客自主下单。廿玖间里主打特色乡村音乐，每天都有歌手、乐队驻场，让村庄有了满满的文艺气息，恍惚间以为身处丽江街头。这里每年推出各种活动不下百场，做到每一个节日都有对应的活动，不断引流、引资、引智。游客们可以在这里找到60多家风格主题不同的店铺或者项目，汇聚密室逃脱、玻璃索道等年轻人热爱的户外体验项目。

廿玖间里的年轻创客们通过持续经营，年均营收可达几十万元，而且他们的影响力也逐渐扩大到周边农户。陈青松尤其看好一些销售梨膏糖、木雕等本土特色产品的店铺，他表示：“越是本地化的产品，在这里越有市场，店铺经营也越稳定”。依托得天独厚的资源，廿玖间里与北斗（金华）研究院、文化和旅游部信息中心共同打造“诗画乡”。

除了拥有智慧旅游、人流、大数据等功能，他们将物联网与旅游中的游戏化、体验化、参与化、互动化相结合，实现线上线下的链接，为青年创客提供了一种新的创业模式。敏锐的市场洞察力和创新思维，使创客们能够抓住市场机遇，提供独特的产品或服务，整合各种资源，实现资源的共享和互补，技术创新和应用带来优质旅游资源和服务，这些因素相互促

进、相互支持，共同推动廿玖间里的不断发展壮大。

本土，运营，元宇宙。在成功打造新光村后，陈青松受到许多乡村文旅运营者的邀请，参与了义乌国际创客村等网红项目的打造，2023年荣获浙江省乡村运营领域的“十大带头人”。更多的实践让陈青松深刻意识到乡村运营的重要性，尤其是乡村运营人才的需求。他表示，乡村运营必须结合当地的历史、文化和景色，充分了解本地资源，拥有本土特色，这样本地人回乡经营的成功率更高。乡村运营者需要具备策划和沟通能力，理解政策并妥善处理突发事件，同时还需要具备美学素养。为此，陈青松与浦江县人社局合作推出了乡村人才振兴计划，开设“乡村运营官”培训班，陈青松是授课导师之一。为培养更多的“乡村运营官”，他还把培训课程搬到短视频平台，出版关于乡村运营指导性书籍，参与制定有关乡村运营标准，推广“千村计划”，致力于打造廿玖间里独特的乡村运营品牌，并在全国范围内进行复制和推广。

新光村发展虽然呈现稳中向好的良好局面，但持续的成长依然需要长远而用心的运营。新光村要持续吸引游客的能力依旧是一个难题，需要不断为游客创造新鲜感。如何打

造新光村的竞争力和独特性，需要运营者不断提升自我素养和能力，开发新资源。为此，新光村着力打造乡村“元宇宙第一村”，利用VR技术，实现虚拟实景化的旅游情境消费。同时，改造包括廿玖间里的各个场所，如双井房、有间酒屋、手作坊、围炉煮茶等，增加游客体验形式。除此之外，实现新光村作为旅游中转地的动态切换，以新光村为核心辐射周边，建立一张旅游地联动网络，设计相应旅游产品，实现资源共享、产品互补。

新光村新政策的推进也颇具吸引力：引入三年免租政策，吸引非遗文创、潮牌、青年旅社、数字游民、文化演艺、品牌设计、社团乡村机构等项目入驻。陈青松等人的实践，为乡村运营带来了新的机遇和发展空间，乡村元宇宙的发展愿景正日益清晰，从而为浦江乡村发展带来积极而深远的影响。

在两座山理论和乡村振兴战略的指引下，美丽乡村向美丽经济的转变对乡村运营提出了新的要求，游客对旅游品质内在需求也在不断提升。新光村准确把握了时代需要和发展趋势，并不断探索和完善乡村共同体发展模式，计划与村集体统一平台、统一品牌、统一运营，共同将“浦江模式”推广到更多的中国乡村。根据不同乡村的特色因地制宜、因材施教，触达地方创生的本质，更好进行乡村运营，从而引领地方实现宜居、宜业、宜游的和美丽乡村建设。