

“全科医院”开进街巷 “解纷处方”纾解民忧

福建省厦门市海沧区创新打造“全响应中枢式”综治中心服务体系

□ 林冰冰

鹭江潮涌处，法治绽新辉。

在福建省厦门市海沧区，一场关于基层治理现代化的深刻变革正悄然发生：美甲店化身矛盾纠纷信息站，闽台企业家在茶香中化解商事纠纷，银发调解员用乡音调和邻里矛盾……这些烟火气十足的治理场景，生动演绎着新时代“枫桥经验”的本土实践。

今年3月底，中共中央政治局委员、中央政法委书记陈文清在推进社会治安综合治理中心规范化建设现场会上指出，要深入贯彻习近平总书记重要指示精神 and 党中央决策部署，以推进县级综治中心规范化建设为重点，发挥党的领导政治优势，重点推进场所设置、部门入驻、运行机制、督办落实、信息化建设五方面规范化，实现有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果的目标，对人民群众诉求一站式受理、一揽子调处、全链条解决，让人民群众化解矛盾纠纷“最多跑一地”。

作为厦门跨岛发展的“桥头堡”，海沧区在台商投资热土与城乡融合试验田的双重定位中，以新时代“枫桥经验”为引领，以东孚街道综治中心为蓝本，创新构建“全响应中枢式”综治中心服务体系，踮出一条“资源全域整合、诉求实时响应、平台全景支撑、矛盾全程化解”的善治新路，为基层治理现代化提供了鲜活范本。

海沧区2022年获评“福建省平安建设示范区”，2023年获评“福建省第五轮首批平安区”，群众安全感率连续6年保持在99%以上。东孚街道综治中心还成为2025年全国综治中心规范化建设现场会的观摩点。

资源集成 打造多元解纷“全科医院”

走进海沧区东孚街道综治中心，9个开放式窗口如“全科诊室”般一字排开，有序承担着各类矛盾纠纷的“接诊”工作；“明星调解室”里，金牌调解员正用闽南俚语解开村民心结；“茶调室”茶香氤氲，两小时前拍桌子的劳资双方已笑着碰杯……在这栋建于街道中心、面积近千平方米的社会治理“全科医院”里，棘手的矛盾也常常在一天内“药到病除”。

东孚街道属于典型的城乡结合部，因城市化加速致辖区30%土地征拆，矛盾纠纷增量、形态新，对社会治理能力提出更高要求。东孚街道综治中心于2019年开始实体建设，2023年启动规范化建设，依托街道综治中心的“一站式”矛盾纠纷多元化解工作试点在全市率先投入

运行，2024年，综治中心进一步规范提升，成为全省综治中心规范化建设现场会示范观摩点。

“我们中心整合了各类资源，过去群众解决纠纷要跑7个部门，现在进一扇门就能办成事。”东孚司法所所长、东孚街道综治中心副主任陈明哲介绍，东孚街道综治中心全面整合综治、司法、法庭、律师、法学会等20多个部门力量，以“常驻+轮驻+预约响应”的方式，集成法律咨询、人民调解、信访登记、诉讼服务、综治保险申报等多个窗口服务，设置劳动争议、茶调室、明星调解员工作室等调解室，为群众提供精准、高效解纷服务，打造“一站式”矛盾纠纷多元化解平台。

茶调室内，“低头不见抬头见”这一颇具闽南特色的标语十分醒目。综治中心巧妙地將茶文化融入矛盾化解工作，多间调解室放置茶盘营造轻松氛围。工作人员通过“三杯茶”调解法，即一杯消解情绪、二杯平复心绪、三杯梳理事理，使当事人在品茗中逐步化解矛盾。

共享法庭中，一张圆桌法庭集原告、被告、审判员等席位于一体。综治中心与东孚法庭创新推出“三进驻三同步两下沉”工作机制，必要时法官可到场开庭，提供当场立案、当场调解、当场出具法律文书的“一条龙”闭环服务。

人民调解窗口的背后，除了辖区内各类调解组织，还有12名专职调解员常驻东孚街道综治中心，十几名特聘专家调解员、法学专家、律师顾问、心理学家加持。当事人可以通过大厅电子屏，自主选择调解员。

“当调解员得有强大的心理和韧性，虽然经常被紧张压抑的氛围笼罩，但我也找到了价值与成就感，还练就了‘杂家’本领。”陈珊珊是这里的明星调解员，近年来，由她介入调解的征地拆迁补偿有100多起，涉及金额高达十几亿元，调解案例4次被央视采用，曾被评为福建省2019—2021年度人民调解先进个人。

东孚街道综治中心有了影响力，一些机构比如美甲店也主动加入成为中心的“信息站”，他们将群众的需求及时发送给中心工作人员。另外，辖区平安志愿者、法律明白人、治安巡防队员、村社干部、网格员等力量参与矛盾调处、信访评理，与中心形成梯次协作、互为支撑。东孚调解团队被群众亲切地称为“调解110”。

机制创新 构建协同共治“操作系统”

在东孚街道综治中心，看不见部门间的“踢皮球”，只有“握指成拳”的合力，从“多头跑腿”到“一窗到底”，靠的是一套环

环相扣的硬核机制。

在化解芸美村百年祖宅征拆纠纷中，调解员陈明哲团队创新提出“基础均分+付出补偿”方案，通过“面积换现金”“背靠背协商”策略破解27名海内外家族成员补偿僵局，半年拉锯战终以远程签约落幕。该案例成为东孚街道综治中心分级调处机制的范本。

东孚街道综治中心创新构建分级调处闭环体系：村社依托“警格+网格”双网融合，前端预防化解日常纠纷；综治中心整合警调、诉调等资源，联动化解复杂矛盾，法庭进驻实现诉调无缝衔接；街道统筹设立专项调解室，协同区级力量攻坚重大疑难矛盾，筑牢平安建设“桥头堡”。

“以前调解纠纷有点像‘求人办事’，现在在综治中心有了实权，说话管用！”陈明哲介绍，综治中心被赋予了四项“尚方宝剑”：纠纷进门就能“派单”给责任部门（分流指派权），需要部门协助时能“喊人”到场（协调调度权），化解不力时能“亮黄牌”（检查督办权），对失职单位还能“打报告”（责任追究建议权）。

陈明哲举了个生动的例子：2023年，东孚某温泉公寓酒店因温泉水断供触发租客退费潮，叠加内部职务侵占、劳资纠纷等多重矛盾，经营者濒临破产。综治中心打出“组合拳”，一边成功调解租赁纠纷，一边联合法庭、派出所、司法所协助酒店经营者梳理思路，重树信心，避免了经营者“躺平”引发的连锁风险。

“家长里短、邻里纠纷这类‘小感冒’，调解员当场就能开‘药方’；遇上征地补偿、劳资纠纷这类‘慢性病’，中心则可启动‘街道吹哨、部门报到’‘协同’会诊”机制。海沧区委政法委副书记李侨生介绍，综治中心前移法律服务资源构建预防网络，打造“村官评理—法官释法—主官接访—专家攻坚”调解链。对调解不成的案件，精准导入行政复议、仲裁或诉讼等法治轨道，并建立“日复盘、周跟踪、月小结”会商研判机制，形成“调解优先—法治兜底—闭环稳控”的全周期治理闭环。

“综治中心定期生成的工作简报就像一面治理透镜，能够动态扫描分析辖区风险病灶，这为区委政法委明确工作方向、精准制定政策提供了强有力的依据。”李侨生指出，综治中心的会商研判机制还有助于海沧区在区域治理中减少重复试错的成本，提升治理效能。

为进一步保障矛盾纠纷调解工作有效开展，海沧区委政法委还将各级综治中心、各部门参与矛盾纠纷调解质效纳入平安建设考评，施行督办问责机制，依法依规推进全区社会矛盾纠纷化解。

数字赋能 织就智慧治理“神经网络”

如果说制度设计构建了风险防控的“骨骼”，那么数据赋能则注入了智慧治理的“血液”。东孚街道综治中心依托海沧区政法综治信息平台，打破公安、调解、网格、市民热线等部门间的信息孤岛，汇集110接处警、人民调解、12345、网格排查等数据构建动态治理图谱，既实现矛盾风险的分秒级捕捉，又为民众织就“一站式”服务网络。

海沧区综治中心主任曾贵容介绍，海沧区政法综治信息平台就像一个强大的“数据枢纽”，汇聚了各类数据、协同事件、视频监控等要素，已归集242万余条矛盾纠纷、人口信息等数据，1.2万余路监控探头全方位“值守”。平台还开发了“矛盾热力图”“风险研判预警”等工具，助力综治中心精准定位高发区域、预警高风险事件，且能通过数据比对评定矛盾纠纷风险等级。

此外，海沧区还建立“智能感知—精准分流—协同处置”全流程智管体系，以案件跟踪回访、结案归档确保风险实时可控，让风险化解“一链到底”，推出“和事码”智能服务平台，矛盾纠纷“扫码即办、全程可溯”，群众诉求“一码直达”；公共区域监控无缝衔接，各级综治巡防力量全天巡逻，无人机随时应援，重点区域常态亮灯巡防，推动治安防控“一体协作”。

数据显示，相较于2019年，2024年东孚街道综治中心调解结案量激增737.1%，纠纷类报警警情调解量跃升134.8%，刑事警情下降28.9%，实现民间矛盾纠纷“零越级、零进京”的历史性突破，真正实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

从试点探索到全域覆盖，海沧区以“东孚经验”为范本推进各街道综治中心提档升级，同时探索“标准化筑基、差异化生长”的特色路径：新阳街道针对台企聚集特点，创新涉台商事纠纷“律师驻点+法官联调”机制，为台胞台企生活创业提供便利；海沧街道建立“首问责任制+专职调解+法律支援”三级调解体系，推动矛盾纠纷全链条化解；嵩屿街道首创“五要素”背包精神，将流动调解室延伸至小区、楼宇商圈。目前，“有矛盾纠纷，就找综治中心”已逐渐成为海沧市民的普遍共识。

当“全科医院”开进街巷，当“解纷处方”纾解民忧，海沧区以“小切口”解剖“大命题”，用“一地之治”回应“时代之问”，让矛盾消弭于未萌，让共识凝聚于共治，为新时代“枫桥经验”本土化实践提供了可复制可推广的“海沧样本”，让法治之光在基层善治中焕发新彩。

把“最活跃的新领域”打造成“最坚强的新阵地”

福建省福鼎市以高质量党建更好凝聚和服务新就业群体

以货车司机、网约车司机、快递员、外卖配送员、网络主播等为代表的新就业群体，是基层党建的重要阵地。地处闽浙两省三县市交界的福建省福鼎市，围绕“如何管好”“如何建好”“如何见效”三个问题，不断强化思想引领和政治引领，切实推动新就业群体融入基层治理大格局。

凝聚“新”合力 解决“如何管好”问题

福鼎市通过建立上下联动、条抓块统的工作体系，推动各级党组织投入更大精力抓好新就业群体党建工作。

提升“两新”工委“统”的效能。强化“两新”工委牵头抓总作用，将与新就业群体强关联的交通运输、市场监管、网信、工会等职能部门增补为“两新”工委成员单位，完善运行机制，编制工作任务清单，定期召集相关部门共同研究新就业群体党建工作，督促重点工作落实。

压实行业部门“管”的责任。将新就业群体党建融入“大党建”工作格局，与业务工作同谋划、同部署、同推进，作为“两新”工委述职的重点内容，并入基层党建工作部署。依托民政、交通运输等部门组建社会组织、物流两个功能型行业党委，进一步压实职能部门“管行业也要管党建”责任。

发挥属地管理“兜”的优势。利用街道、社区（园区）熟悉辖区、直接服务管理的特点，统筹力量成立常态化摸排走访工作专班，83名干部包干73个片区，全域覆盖、定人定岗。利用“大数据+大走访”，通过平台企业采集、街道社区摸排、部门登记信息系统比对等方式，摸清群体底数，确保新就业群体所属企业运行、职工队伍、党员队伍、负责人情况、未建党组织原因等关键要素做到“五清”。

筑牢“新”堡垒 解决“如何建好”问题

福鼎市针对新业态行业结构松散、党员人数少等特点，聚焦建组织、强队伍、抓示范，提升党建工作质效。

扩面提质抓覆盖。建立对新建党组织送经费、送标牌、送党旗、送印章、送资料的“五送”机制，通过重点企业带头建、行业联合建、区域连片建等方式，推动党组织覆盖稳中有升和党的工作持续全面覆盖。目前，建立互联网、快递行业党组织22个，新就业群体党组织“双向进入、交叉任职”比例达80%以上。

分类蓄能提队伍。推行发展党员和党组织组建计划，要求基层党（工）委每年培育新兴领域积极分子两名以上，21名快递小哥、货车司机主动提交入党申请书。组织开展“新兴领域找党员”活动，鼓励新

就业群体党员亮明身份，全市82名新就业群体党员均纳入街道社区（园区）联系服务。大力开展“思想领航”行动，立足新就业群体特点，线上指导建立“两微一端”平台，线下推行主题沙龙、轮值学习等做法，推进党的创新理论学习“到路上、到驿站、到直播间、到头脑”，去年以来向货车司机、外卖骑手等群体提供“送学”服务40多次。

培育先进强示范。通过支部亮旗帜、车辆亮标识、服务亮承诺等形式，广泛设立党员示范岗、党员责任区，目前已推动组建万顺“红心车队”、美团“先锋骑手”、品品香“红领主播”先锋岗16个，引导党员在志愿服务、基层治理等方面发挥作用。

做实“新”服务 解决“如何见效”问题

福鼎市坚持“先把服务做进去、再把作用带出来”的工作思路，实施“筑巢、暖心、赋能”行动，推动“为我服务”变“由我服务”。

筑巢引“新”。统筹社区党群服务中心、部门功能阵地等资源，打造兼具“医食驻行”功能的“暖新驿站”“红色加油站”45个、友好社区（商圈）5个，打造“10分钟友好生态圈”，就近提供手机充电、交流学习、饮水纳凉等五项常规标准化服务，推动新就业群体服务由阵地式向场景式拓展。发

起“共建新就业群体友好城市”倡议，号召“骑手司机慢行一点、平台关爱更多一点、社会包容更多一点、城市更加美好一点”，持续营造友好氛围。

关爱暖“新”。开展“新里人说新里话”活动，邀请新就业群体代表参加社区居民议事会，梳理解决新就业群体“车难停”“楼难找”等问题60多个，组织开展新就业群体子女专项公益暑托班4期，解决新就业群体“急难愁盼”问题。建立人力资源产业园、零工市场、巾帼创业就业孵化园，设置柜台服务区、纠纷调解室、招聘直播间、技能培训室等“一站式”服务区域。推动美团、饿了么配送员与平台经营企业签订合同，免费提供工伤意外保险，让570多名配送员吃下“定心丸”。

共治聚“新”。发挥新就业群体“城市探头”“小巷管家”作用，遴选30名综合素质好、社会责任感强的快递小哥、外卖骑手等担任社区兼职网格员，主动认领流动宣传、社区服务等公益岗位，通过“随手拍”“随手清”“随手报”等方式及时提供信息，引导新就业群体积极融入城市、参与基层治理，收到锦旗8面。组建新就业群体志愿服务队6支，如福鼎美团成立骑手宣传联盟，累计发放创城宣传单5万多份，以“随手拍”等形式反映环境卫生、市政设施等问题67条。

（福鼎市委改革办、市委社会工作部供稿）

近年来，福建省福安市人民法院赛岐法庭创新“三全一速”工作法，脚踏实地为企业解难题、办实事，打造“小事不出厂区、大事不出园区、矛盾不上交”的园区好“枫”景，为推动福安市高质量发展提供坚强保障，获评福建法院第一批“最美法庭”，入选最高人民法院第七批新时代人民法庭建设案例。

多元协同“全”覆盖 营造园区管理好“枫”景

建强“主心骨”。赛岐法庭坚持“党建引领园区高质量发展”思路，深化企业党建联系制度，联合福安经济开发区管委会及园区各部门成立党建联盟，调动各方力量有序参与园区治理，全面构建“支部进园区、有事找支部”的园区治理新格局。

打造“强引擎”。依托开发区管委会“一企业一专员”，构建“法官+企业专员”园区网格体系，发挥企业专员人熟、事熟的优势，推动企业专员充分参与矛盾排查预警、前期介入、初步调处等工作。妥善化解某企业转型涉及遣散800多名员工的劳动争议案件，有效保障员工权利、推进企业成功转型。

构建“新链条”。联合总工会、人社局、仲裁委、法律援助中心等部门签订“民事诉讼+法律援助”共建协议，建立“前端预防、裁审衔接、诉讼断后、救助兜底”的全链条治理模式，为困难职工提供法律援助30余人次，衔接化解劳动争议200余件。参与共建的福安经济开发区职工法律服务一体化基地被福建省高级人民法院、福建省总工会评为“园区枫桥”机制建设优秀单位。

数智司法“全”过程 绘就基层善治好“枫”光

“智享+互动”。赛岐法庭结合辖区企业发展实际情况，通过线上会议、问卷调查、走访调研等形式，深入开展调查研究，与园区企业开展沟通交流，加强涉园区矛盾纠纷全流程监管，促进园区健康发展。

“智理+服务”。打造“诉服企业通”服务平台，在线上指定专人对接，提供在线指导、远程调解、线上答疑等全天候、“不打烊”的专业法律服务，企业和员工可在手机上通过微信小程序实现在线咨询、网上立案、远程视频等“一站式”法律服务。目前，该平台已完成网上调解及法律咨询等136件。

“智联+效率”。在罗江街道、三江社区、湾坞镇不锈钢园区等成立法官工作室，借助党委政府、村（社区）等基层治理单位的调解资源，常态化开展研判会商会谈。同时，建立“公法诉调联动进企业”机制，实现信息共享、矛盾联调，发布《审判动态》《治安警情分析》《人民调解动态》等48份，化解矛盾纠纷1102件，当即履行率达96%。

精准服务“全”链条 树立源头解纷好“枫”向

前端座谈“治已病”。赛岐法庭组建“园区枫桥”专业法律服务团队，通过座谈走访方式了解企业内部管理、安全生产、对外经营等法律问题，帮助企业防范化解各类法律风险。2024年以来，走访企业22家，有针对性地提出企业消防安全、规范社保缴纳等司法建议3条，法律风险提示11条，带动批量案件提前高效化解。

中端宣讲“止初病”。常态化开展“送法入企、安商护航”专题法律知识培训、普法宣讲等活动17场次，受众员工达2000余人，指导创建4家“无讼”企业，重点为6家企业制定“一企一案”特色精准服务档案，为企业发展保驾护航。

后端普法“防未病”。以福安地名设计“阿福法官、安安助理”IP形象，推出系列原创普法作品《“画”中有话》，将典型案例、法官说法、法律条文与漫画相结合，开展普法宣传，目前已在学习强国App上连载54期，被新华网、最高人民法院、福建省委政法委、福建省高级人民法院、《福建法治报》等转发转载，其中1篇作品入选全国法院“百优新媒体作品”。

劳动争议“速”化解 展现止诉于源好“枫”采

组建专业解纷团队。制发《劳动争议案件调解指引》，指派优秀法官担任人民调解指导员，加强对劳动争议案件的指导，2024年以来，对劳动争议调解委员会调解员进行专题培训3次，邀请参加旁听庭审12次，发出调解建议书15份，有效提升调解专业水平和解纷效率。指导的青拓集团有限公司劳动争议调解委员会荣获全国工作突出基层劳动人事争议调解组织。

构建多元解纷格局。针对园区劳动争议案件，按照“提前预防、及时介入、快速化解”工作方针，集中整合司法资源、行政资源、社会力量，对疑难和重大劳动集体争议案件实行联合接访、联合调处、联合督办。

创建高效解纷流程。针对劳动争议案件，由驻室法官指导调解委员会进行调解，达成调解协议后，简化司法确认办理流程，实现从接收当事人材料至向当事人送达法律文书全流程不超过1个工作日。该机制造运行以来，共化解矛盾纠纷1185起，司法确认966件，诉讼案件年均受理数仅10余件。

（福安市委改革办供稿）

福建省福安市人民法院赛岐法庭脚踏实地为企业解难题、办实事

创新『三全一速』工作法化解矛盾纠纷