

# 滨江：加强网络游戏管理，探索信访化解新实践

赵晴 裴卿

近年来，随着互联网技术的迅速发展，网络游戏行业成为全球范围内最为活跃的行业之一，中国的网络游戏市场更是成为全球最大的市场之一。

杭州市滨江区是浙江省网络游戏产业聚集地，截至目前，开展游戏运营企业已有161家，运营游戏超1000款(有国内版号)，游戏公司、游戏总数均位列杭州市第一。

作为浙江省“动漫游戏产业第一区”，滨江区已经形成了产业链上下游企业加速集聚、龙头企业派生、裂变式发展态势，为网络游戏产业的发展提供了肥沃土壤。网络游戏产业刷新滨江区文化产业新高度，同时也面临了一系列社会治理的难点与痛点。如何寻找高速发展与纠纷治理的平衡点，考验着滨江区在探索过程中“抓关键、立规范、攻难点”的能力。

## 化解信访问题 打通多元解纷新路径

网络游戏技术为元宇宙、虚拟现实、人工智能等未来互联网发展方向提供了重要技术支撑。随之而来，未成年人的互联网普及率及上网设备使用率、拥有量越来越高。为此，滨江区以顶层引领为切入点，制定系列行业规范标准。根据滨江区网络游戏信访投诉实际情况，规范投诉举报流程，制定了《未成年人网络游戏投诉信息填报规范指南》，统一游戏公司取证标准，降低家长投诉门槛；建立了《未成年人游戏投诉各环节处理响应行业指导意见》，明确几类投诉处理的指导意见，对于一般性和特殊性事件分别处理，兼顾规范性与灵活性。同时，滨江区通过数字化手段，完善“未成年人网络游戏防沉迷”应用，打通省信访“民呼我为”系统，实现网络游戏信访

处置跨部门、跨企业线上全流程办理，全链条可控。此外，在浙里办建立独立游戏投诉入口，打造涉未成年人网络游戏沉迷投诉通道，实现涉未成年人游戏充值退费、账号封禁等行业问题处置与监管。

此外，滨江区还采取多跨协同的工作办法，开展多部门协调联动。组织召开区信访工作联席会议，由区委宣传部牵头网络游戏问题专项工作组，召开专题会议推进。今年，根据滨江信访局安排，新闻出版局3次联动文旅局、市场监管局，共同推进网络游戏信访问题的解决，形成网络游戏信访工作协调处置机制。

## 打破治理瓶颈 推动区域提升新动能

网络游戏行业对带动地区经济繁荣、弘扬传统文化发展、推动中国文化出海、加持数实科技融合，起到了高质

量赋能作用。网络游戏在滨江区根植发展，离不开“文化+科技”融合赋能的产业生态。区域内动漫游戏、数字内容、现代传媒等细分领域引领作用优势明显，培育了网易雷火、电魂网络、游卡网络等知名电子竞技IP游戏厂商。今年，在电竞入亚的历史机遇下，游卡电竞落地滨江，其打造的集专业赛事、娱乐属性和品牌联动于一体的电竞产业园，也证明了滨江区的培育优势，电魂旗下《梦三国2》网络游戏成为杭州亚运会电子竞技项目正式比赛项目。同时，滨江区以“数字赋能”着力提升文化产业发展质量、产业能级和国际化程度。

高速发展的态势下，滨江区作为网络游戏行业治理先行先试区，面对网络游戏内容监管难度较大、网络游戏产业链利益交错等社会治理瓶颈，进一步探索社会治理的“滨江动作”。

在做好维稳保障工作方面，滨江区通过联动网易公司参与网络游戏信访处理团队，优化内部处理流程，已做



游卡电竞落地滨江战略发布仪式

到信访积案动态清零。接下来，要求网易、炎魂等网络游戏企业，加强客服力量安排，加快响应速度和办理效率，确保网络游戏投诉和信访案件处理及时有效。

在加强游戏企业管理方面，滨江区监督指导游戏企业合规经营、优化客服处置，并根据中宣部网络游戏防沉迷实名认证系统入驻要求，组织网络游戏行业合规培训，推动实现全区网络游戏企业实名认证全覆盖，对有问题企业进行约谈整改。

在完善数字化应用方面，滨江区持续完善“未成年人网络游戏防沉迷”应用建设，推广使用“浙里办”的涉未成年人网络游戏沉迷投诉通道，降低12345等渠道的信访量，同时实现游戏充值退费、账号封禁等行业问题处置与监管，有效降低信访投诉率。



电魂《梦三国2》入选杭州亚运会电子竞技项目正式比赛项目

(图片由滨江区委宣传部提供)



杭州高新区(滨江)打造电竞文化新地标



网易游戏元宇宙场景

# 武义：“土地综合整治+” 助推城乡共富裕

胡骏 陶婧婧 陈琛

金华武义地处浙江中部，县域总面积1577平方公里，具有“八山半水分半田”的地理风貌，是浙江山区26县的典型。

近年来，随着城市化进程的加快和农村人口的流动，武义南部和北部区域的发展不平衡问题持续凸显，构建南北优势互补、均衡城乡全面发展成为高质量发展道路上的迫切命题。

2020年以来，武义县全力推进全域土地综合整治，将其作为促进南北区域协调、均衡城乡全面发展的重要抓手，以“全域土地综合整治+”的实践，激发乡村发展活力，助推“千万工程”走深走实。

## 创新模式 助推共富

2020年，武义县立足实际、因地制宜，创新全域土地综合整治+集聚搬迁模式，不断深化“小县大城”战略，以

“兴城”“聚人”“共富”为导向，助推南北城乡共富裕。

在武义县桃溪镇里九畈村，整村搬迁后腾出的土地正在兴建“陶里民宿综合体项目”。项目建成后，每年可接待入住客人3万人次，并带动餐饮、旅游、交通、文创等相关产业发展，预计每年能带来2000多万元效益。

今年，共有11个村1050名山区群众在县城置业安家落户。这一举措，不仅让山民享受到城市高品质生活，更盘活了林田资源，腾出了未来发展空间，实现百姓增收、社会发展、生态保护的多赢。

武义县自然资源和规划局相关负责人介绍，他们将通过加快推进南部村庄下山移民集聚，实施生态空间腾挪、土地指标要素流动，充分发挥东北部工业产业集聚、人口集聚优势，实现南北互补融合，打造高质量高品质“乡村振兴”的全域土地

综合整治样本。

## 优化空间 生态富民

而面对南部山区田块零碎穿插、空间错配、零星耕地散落等问题，武义县的解法是，加强耕地、建设用地零星图斑整治，优化碎片化、无序化、低效化空间，推进生活、生产、生态“三生共融”，实现北部以工业生产集聚及生活宜居功能为主，南部以农业生产、旅游发展及生态保护功能为主的城乡空间新格局。

依托绿色发展优势，历经700多年岁月的坛头村声名鹊起。近年来，武义县委、县政府通过实施省历史文化村落保护利用重点村、美丽乡村精品村等项目建设，先后投入1500万元，整修破旧村落，将臭水滩建成美丽湿地、破民宅建成新民宿，700年古村变身“乡村会客厅”，先后获评国家森林乡村、3A级旅游景区。坛头村也因此

脱胎换骨，成了武义以湿地和文化旅游为特色的一张“金名片”。

## 盘活闲置 撬动发展

日前，在大田乡岭下汤村碗铺自然村，十几个小朋友正在随园民宿老板戴俊的带领下，与爸爸妈妈一起探索村里的“竹海”，通过眼睛观察、双手触摸、耳朵聆听，了解竹的相关知识和中华传统竹文化。

碗铺自然村坐拥绿水青山，怀抱嫩竹茶青、婺州窑文化、竹乡文化、茶文化历史悠久。由于村里的常住人口不足200人，且缺少产业支撑，碗铺丰富的农旅资源“沉睡”，亟待“盘活”。

为此，当地党员干部集思广益，对破旧的农房进行修缮，改造成餐厅、民宿、咖啡厅等，并由专业公司代运营，着力打造以亲子研学为主导的生态旅游产业，让“冷资产”变身“热财富”，实现了村集体、农户共赢，农户每年可收取

租金三四千元，村集体预计每年可增加收入30多万元，碗铺自然村也成为远近闻名的“青蛙童话村”。

碗铺从空心村到童话村的华丽转身，是武义县盘活闲置资源的一个典型案例。近年来，武义县加速大溪口乡、新宅镇等南部乡镇工业出村，加快提高桐琴、泉溪等北部工业集聚区淘汰落后产能，实施“亩均论英雄”改革，加快“腾笼换鸟、凤凰涅槃”，以土地存量撬动发展增量。

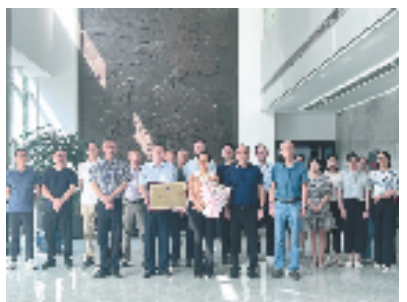
项目区实施低效工业用地整治和城市有机更新，实现建设用地空间格局再造和产业集聚再造，建设科创产业园、绿色制造产业园、健康产业园、小微产业园等产业集聚平台，以及新宅镇工业屋顶光伏发电抱团强村项目、泉溪镇相对经济薄弱村抱团项目等共富平台，推动新旧动能转换发展绿色智能产业，实现强村抱团，以强镇带弱镇，促进实体经济高质量发展

和乡村振兴。



武义县大田乡千亩方永久基本农田整治 (图片由武义县自然资源和规划局提供)

项省级试点，并在宁波市首创医保基金“社会监督员”制度，形成面向“参保群众+定点机构”的闭环监管格局，其中医保监管执法案例作为宁波市唯一案例被国家医保局评为优秀典型。



今年9月获得“全国医疗保障系统先进集体”荣誉 (图片由鄞州区医保局提供)

## 鄞州医保贴心牢服务托举百姓美好生活

# 织密医疗保障网 撑好群众“健康伞”

王波 陈聪

近日，在人社部和国家医保局共同评选的全国医疗保障系统先进集体和先进个人榜单中，宁波市鄞州区医保局获评“全国医疗保障系统先进集体”称号，是全省唯一获此殊荣的县(市、区)级单位。

基本医疗保险是抵御疾病风险、解除后顾之忧的根本保障和重要途径，是关系广大人民群众身体健康和家庭幸福的重大民生工程。

为进一步提高医保服务质量，在宁波市医保局的指导下，鄞州区医保

局树牢以人民为中心的服务理念，通过持续深化医疗保障制度改革，推进社医保保“一事联办”和高频事项攻坚改革两项省级试点，在宁波首推“一窗受理、集成服务”，并推进医保经办服务下沉，深化区、镇街、村社、驿站四级经办架构，下放24个医保经办事项，全面打造群众满意的医保公共服务体系，建立15分钟医保服务圈，让群众在“家门口”就能轻松办理医保经办业务。截至目前，基本医保参保人数达115万，户籍参保率达99.62%；通过

医保结算的年度医疗总费用达60亿元，整体保障水平位居全省前列。

在共富路上，不让一个人掉队。鄞州区医保局优化医保制度，畅通新市民、新业态参保渠道，提高重大疾病保障水平；积极提升普惠型补充医保“天一甬宁保”投保率和赔付率，深化长护险制度试点。同时，该局还创新医疗救助“三个一”模式，动态掌握困难群众参保和待遇享受情况，落实困难群众高额医疗费用化解补助政策，推动商业补充医保惠及困难群众，

累计资助参保超过2.43万人，医疗救助达35万人次。

如今，鄞州区已构建以基本医疗保险为主体，医疗救助为托底，补充医疗保险、商业健康保险、慈善捐赠等共同发展的多层次医疗保障制度体系。

此外，为了切实提升群众的获得感，鄞州精准落实药品耗材集中带量采购，打通国谈药品落地“最后一公里”，近两年累计实施20批次药品耗材集中带量采购，药品平均降幅达50%，

节约医疗费用支出2亿元。

不仅如此，为了提升医药机构服务能力和水平，去年，鄞州区医保局创新推出全省首个医保公众点评类系统——“医邮保点评”，采用“公众监督+信用管控”模式，邀请社会各界对全区744家定点医药机构开展点评。这一开创性的尝试，获得了国家医保局的肯定。

为了守好群众看病“钱袋子”，鄞州区医保局开展医共体医保行业自律和医保基金监管基层综合治理两

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善