

“一家亲”服务新模式助力西湖景区温情治理

欲把西湖比西子，淡妆浓抹总相宜。西湖之美，千古传唱。

西湖作为浙江的会客厅，被评为世界文化景观遗产，每年迎来3000多万八方游客。近年来，西湖不仅以其景观之美让人流连忘返，“一家亲”的景区服务让人如同走进美丽与温暖兼具的理想时空，“直把他乡作故乡”。杭州西湖风景名胜区管委会以“高效能服务群众的高品质幸福生活”为目标，在“环西湖服务圈”开启“4S”服务机制，打造“一家亲”服务品牌，探索新时代景区社会治理服务新模式。以优质、高效、文明、周到的“4S”服务，传递党建“温度”，展示“窗口”形象，推动服务群众能力提档升级。在“一家亲”驿站开出一朵朵亲切暖心的“为民服务”花朵，成为西湖畔的一道靓丽风景线。

以多元共治新阵地打造“一家亲”服务新品牌

近年来，杭州西湖风景名胜区管委会依托党群服务阵地，发挥党群服务中心和西子驿党群服务阵地的枢纽作用，凝聚各级基层党组织和党员力量，通过管理与服务的有机融合，打造党员群众“一家亲”的“温馨家园”，积极探索新时代景区社会治理新模式。

突出“共建”，搭建多元主体平台。强化景区资源统筹，以党群服务中心和西子驿为枢纽，打造多元共建共治平台。集公安、交警、运管、市场监管、综合行政执法等多部门协同联动，以红色党群服务为基脉，执法管理与便民服务共融共享，提供游览引导、应急救援、投诉处理、寻物找人等综合性服务，打造集“服务+管理+执法”三位一体的党群服务阵地，探索多元主体参与景区治理的有效路径。

强化“共治”，推进属地协同治理。西湖景区推动党员群众、社会志愿者、属地管理处三方协同共治。凝聚景区党组织力量，在节假日和双休日“双下沉”支援一线管理，开展满意度调查、调研走访，收集民意、汇聚民智，推进属地协同治理，引导群众积极为景区治理建言献策。动员社会志愿服务力量参与景区保护与治理，西湖大学、浙江工商大学、国防科技大学等多家高校输送青年志愿者，竹书鸿志愿服务队、美丽杭州志愿服务队等专业队伍输送社会志愿者，365天



杭州西湖风景名胜区党群服务中心

不间断在西湖边为广大市民游客提供景区旅游咨询、交通文明劝导、医疗应急保障等各类服务，每年服务游客数百万人次。

以“4S”新机制建设环西湖党群服务新体系

景区服务的群体类型多、范围广。如何让新老居民、中外游客等不同群体共享服务发展的红利？杭州西湖风景名胜区管委会依托西湖一线风景圈，构建“1+5”环西湖党群服务体系，建成了党群服务中心

和西子驿·柳浪闻莺、西子驿·曲院风荷、西子驿·平湖秋月、西子驿·南屏晚钟、西子驿·湖滨晴雨共1个区党群服务中心和5个党群服务驿站。同时，地标性推出西子“4S”服务新机制，“4S”分别为：“Sincere真心”“Specialty专业”“Sapientia智慧”“Smile微笑”。在“多方联动、社会参与、合作共融”的“4S”治理方针下，环西湖“西子驿”发展“一站一品”特色服务，在满足党群服务、旅游服务和志愿服务于一体的共性服务基础上，实现多服务点“一体化+个性化”高效联动。通过环西湖协同服务圈，

以点带面，强化辐射，进一步提升群众幸福感和满意度。

区级党群服务中心以多功能为特色，设有西湖风采厅、多功能活动室、多功能影音室、小西谈心室、小西咨询室、学士书房等，场地面向社会免费预约使用，每年举办西子驿各类品牌活动200余场次，服务游客约30万人次。西子驿综合旅游人群的特征，运用社会化、专业化等工作方法，针对市民游客开展西湖文化宣传、大师课堂、非遗传承、宋韵体验、健康科普等，在显温度、聚人气、创活力主题上上下下下功夫。为服务外国游客，专门安排外语志愿者，引入外语翻译机，强化服务能力的国际化，真正成为了党员群众的“温馨家园”。

此外，杭州西湖风景名胜区管委会创新联动数智系统，提升服务能力。在西湖一圈新嵌入数智一体机，提升智慧党群服务，以服务精细化、手段智慧化、工作规范化为目标，构架“一心多云、一云多端、一端多驿”的整体构建，为游客提供智慧化学习、旅游服务、文化服务、便民服务，进一步加强服务的智能性。

真心、专业、智慧、微笑的服务风采，让“分布式、沉浸式、共享式”西湖服务中心（驿站），成为了市民和游客的网红“打卡地”、志愿服务的公益“微阵地”，“一家亲”也成为让市民和游客宾至如归的新人文景观。

(浙江省委党校 王晓杰)

(图片由杭州西湖风景名胜区管委会提供)

高水平治理现代化的浙江实践



治理创新新实践

浙江各地对完善基层治理体系、提升基层治理效能、推动基层治理体系和治理能力现代化进行了有益的探索。

基层社会治理是国家治理的重要组成部分

骨干培育“三步走” 助推社区“微自治” 上城区构建居民骨干培养机制

动员居民骨干参与社区治理关乎基层政治民主的发展水平。杭州市上城区素有“一帮一”传统，早在1957年，作为“新中国第一个居民委员会”的诞生地，社区参与的基因早已深深融入上城人民的血脉。近年来，上城区依托中国社区建设展示中心，以上羊市街社区为试点，提炼推广居民骨干培养机制，通过建立“选、育、用”三步走培育体系，推动居民骨干参与社区“微治理”，助力打造共建共治共享的社会治理新格局。项目自去年启动至今，已向全区500多名社区工作者推

逐级动员、择优筛选，挖掘出一大批能力优、活力强的社区居民骨干，以居民骨干“微动力”激发居民参与“新活力”。在“选好人”的基础上，组建“社区+社工”的专业培育团队，运用“理论培训+实务督导”的方式“培养人”，全力打造居民骨干培育的规范化、体系化，居民骨干的参与意识和参与能力得到有效提升。

目前，上城区下辖社区均已挖掘并形成了一支稳定的居民骨干队伍，建立起负责宣传、监督、调解等职能的专项队伍。同时，组织开展了各种形式的专业培训，其中，仅上羊市街社区就开展了7次集体培训，15次专项培训，培育团队与居民骨干双向互动交流达200余人次。居民骨干力量选育在完善社区服务、实现社区造血、盘活社区资源、增加居民参与等方面起到了积极作用，已然成为激发居民自治活力、提高社区自治水平的重要“微动力”。

增能赋权：唤醒社区治理“微细胞”

选人育人，重在用人。在居民骨干选育的基础上，上城区以“用好人”为目标，通过建立健全长效机制，常态化开展居民自治活动，为居民骨干增能赋权，唤醒社区治理“微细胞”。

“网格+骨干”筑牢社区治理根基。以网格为基本单元，将居民骨干力量充实到社区网格之中，提升网格治理的精细化水平。参考居民小组长和楼道（栋）长的工作职责，采取“居民骨干自选+适度协商调整”的方式，分别组建政策宣传、便民服务、民情信息、社区监督、矛盾调解等功能性“五大员”居民骨干队伍，共同参与居民自我管理、自我教育、自我服务、自我监督。响水坝网格仅30天内就有7名居民骨干反映包括环境管理、楼栋管理等9条社情民意信息，并自行组织开展了文艺演出和便民服务。

“激励+引导”激发社区治理活力。为更

大限度动员居民骨干参与社区治理活动，上城区探索建立了相应的激励机制、引导机制等，激发居民骨干的责任感和主人翁意识。同时，通过居民骨干的资源链接、关系网络和社区影响等，带动居民转变角色和观念，使更多居民能够积极主动地参与社区治理和社区服务，营造“人人参与、人人享有”的良好氛围。

规则融合：创新基层治理“微机制”

工作有长效，制度是根本。为持续发挥居民骨干在社区治理中的积极效应，上城区以规则融合为关键点，通过创新基层治理“微机制”，推动完善互融共促的现代化社区治理体系。

建立标准化、程序化工作机制。针对居民骨干“干什么”和“怎么干”的问题，制定完善《居民骨干“五大员”网格工作运行机制》，建立双岗位负责制、信息反馈流转制、定期网格会议制等规章制度，全流程理清居民骨



邀请专家对居民骨干进行业务培训，提升居民骨干的工作技巧与服务水平。

周涛 摄

干工作机制。同时，依托中国社区建设展示中心培训基地，编写修订《社区居民骨干职责清单（试行）》和《社区居民骨干培育实操课程》，推动居民骨干力量培育项目形成可复制、可推广的实践经验。

推动自治规则与工作规则的融合。作为基层治理创新的重要制度成果，居民骨干相关工作机制只有融入自治规则体系，才能获得长久发展。一方面上城区以居民自治规则、村规民约等为基本框架，制定详细的居民骨干工作机制；另一方面指导社区根据内外环境和居民需求的变化，及时修订完善相关自治规则，促进多元主体更加积极有效地参与基层治理。

(浙江省委党校 唐京华 中国社区建设展示中心 裴晓玲 林芊芊)

推动社会治理现代化进行了有益的探索。

是国家长治久安的重要基石。

为高质量发展打下坚实基础。

选育在前：激发居民自治“微动力”

面对居民参与需求日益增长与能力素质相对匮乏的情况，上城区通过需求识别、

并产生广泛的社会治理体系建设的新一

用好大数据 做实微治理 海曙区古林镇探路全域数字化精准治理

50000余条基础数据，并在实景地图上进行数据管理工作，分层分户到具体经纬度标识标注，辅助实现各类基层信息的空间化、精细化管理。同时整合全镇34个村社4135路视频监控资源，配置视频AI事件全场景分析80路、10余类智能感知设备等提高智能发现能力。

基于数字孪生底座，探索开发“古林智治大脑”，构建7大应用场景及45个子功能，配合“1612”体系贯通落地和综合执法一体化改革，打造数据贯通、智能检测、高效流转、可视可感的统一指挥体系。古林镇综合信息指挥室充分发挥事件中心、指挥调度、督查督办三大作用，事件一网统管，将上级交办、日常巡查、网格上报、公众上报、物联感知发现的事件统一入库流转，交由网格力量、辅助力量、执法部门或相应条线处置，并形成闭环反馈，强化指挥室高位事件流转、指挥调度、督查督办作用，实时监督、闭环管理，推动指挥室向“指挥枢纽”转变。做

到业务流转互通、数据资源共享，强化一体化受理处置。截至目前，通过“古林智治大脑”已上报16000多条事件。

以数施治 抓实“平安一键督”

古林镇地处城乡接合区域，辖区内企业、商铺、出租房及外来流动人口多，基层治理事件复杂多样。在落实宁波市政法委基层治理“平安一键督”试点过程中，古林立足基层治理中的痛点和堵点，有针对性地进行数智治理。该镇党委召集全镇各条线及各村（社、居、渔）安全协管员，以村社网格为单位，开展全镇范围内工业企业、商贸市场、福利机构、沿街店铺、文娱乐场所消防隐患大排查，并将排查结果进行数字化流转治理。按照上级要求，将各类隐患事件上报至基层治理平台，在平台内实现事件处置在相关部门之间流转。按照党建统领、经济生态、平安法治和公共服

务四条跑道分工，由镇级班子对各自分管领域进行全面排查整治，督促整改形成闭环。特别针对医疗机构、养老院、学校等人员密集型场所和游船、娱乐设施等重点对象进行全面排查，抓实平安建设。

联接114 乡镇治理更“聪明”

创新搭建“视频AI算法+114客服”数字化场景应用。古林镇利用专线汇集全镇34个村社4135路视频监控资源，实现数据资源共享。通过多元化指挥调度体系，加载视频AI算法，可以全天候提取视频资源中的有效信息，对违章停车、占道经营等事件及时抓拍分析，让乡镇管理“看得清”“管得明”。同时，视频抓拍发现问题后上传至管理平台，工作人员通过114外呼系统，短信温馨提示，第一时间告知涉事主体。目前“视频AI算法+114客服”的应用场景拓展应用于沿街违

章停车、占道经营、出店经营、垃圾乱倒、沿街晾晒等城市治理频发事件，绝大多数涉事主体在收到外呼和短信后第一时间配合。该模式通过信息化工具对公共区域进行实时监控，形成一条城市管理和基层治理的长效机制，有效减少人力巡逻投入；以温馨提示的方式进行执法，提高了全民的自主自治意识；解决环境卫生、公共场所停车等问题，缓解了城市管理压力，满足了群众对镇容镇貌有序整洁的要求。

(省委党校法学部 梁晓敏 海曙区古林镇人民政府 胡斌)



美丽的古林镇 戴光明 摄

应用搭台 智慧治理来“唱戏”

古林镇打造全市领先的乡镇版数字孪生综合应用底座，包含事件中心、综治中心、应急指挥中心、监控中心、物联感知中心及几十项应用场景底座工具，做到智能检测、全域感知。其中，梳理收集薛家试点片区（四社区一村）人、房、企、事、视频、设备等

为深入贯彻浙江省营商环境优化提升“一号改革工程”，加强“便捷服务”到“增值服务”提质升级，新昌县公积金中心聚焦重点领域，制定增值式服务改革实施方案，争当增值式服务改革“排头兵”。截至目前，该中心8项增值式服务受益人群已达2万余人。

重点领域的增值创新，是新昌县公积金中心深化专项服务活动的重中之重。企业获得低息贷款，银行发放给优质客户，是银企双方双向的需求。新昌县公积金中心深度挖掘企业建缴信息价值，制定《新昌县公积金中心“金助企贷”助力营商环境优化专项行动实施方案》；积极搭建银企桥梁，与8家委贷银行进行“金助企贷”合作签约，梳理汇总长期稳定缴存公积金优质企业“白名单”推送至签约合作

银行，给予白名单企业享受提升授信额度、降低贷款利率、放宽担保条件等优惠政策。截至目前，相关合作银行已为白名单内企业发放优惠贷款10500万元，为企业节约了财务成本。

过去一些市民因为工作调动等原因，会有一些剩余公积金没有提取，时间久了就积淀在账户中，成了沉睡资产。通过全面梳理排查业务信息、社保电信等多部门协助核查比对等方式，有效获

取和完善公积金账户信息，提醒相关群众盘活公积金。截至目前，中心已实现近3300万元公积金顺利回家，率先完成市中心“让金回家”年度目标任务。

这是新昌县公积金中心增值创新的两个典型案例。今年以来，新昌县公积金中心凝心聚力开展清廉机关创建工作，以“金青廉”活动为载体，完善干部考核制度，不断加强干部队伍建设。探索金银联储、金村联储、金社联储、金片联储模式，今年5月，组

织开展“金服务”金联党建联建启动仪式，与联建单位进行签约，形成资源共享和优势互补的工作新格局。创新推出“12廉”每月一主题的廉政教育活动，抓住关键节点和主题精神，持续深化机关作风建设，营造浓厚的清廉机关创建氛围。

给予市民方便，也是新昌县公积金中心的一项重要工作。新昌县公积金中心深化数据共享，迭代升级公积金平台系统，实现离职提取、退休提取

等高频业务事项数据自动校核、自动审批和自动结算；打通商跨贷壁垒，开通住房公积金“无还贷”按月提取转账业务，将商业贷款、组合贷款按年人工提取模式转变为按月转账模式，减轻职工还贷压力。升级“同城通办”至“同城即办”，实现跨归集点业务受理及流程审核、资金结算同步到位。截至目前，已与5家商业银行合作办理“无还贷”业务共906笔，更好地满足群众办事需求。

此外，新昌县公积金中心还常态化推出工作人员“跑腿代办”抵押权注销服务，安排工作人员准备抵押权注销材料，移交至不动产中心进行抵押权注销操作，代替群众办事办理抵押权注销业务。截至目前，中心已办理抵押权注销“跑腿代办”660余笔，约占全部注销业务的82%，受到群众广泛好评。

新昌县公积金中心 做优“增值式”服务 提升市民生活品质

吕彬莹 马可远