

# 高质量推进“属于人民、服务人民、成就人民”的超大城市治理格局 余杭：深化“众人的事情由众人商量”新实践

胡金 张毓晨 首芸云

推进中国式现代化，绕不开超大特大城市治理这一世界级难题。

纵深建设杭州城市重要新中心的余杭，是超大城市杭州近5年来人口净流入最多的城区，常住人口超过140万，社会结构日趋多元，村社居民诉求多样、矛盾纠纷复杂易发，这要求余杭深化城市建设、运营、治理体制改革，加快转变城市发展方式。

人民城市人民建、人民城市为人民。余杭全面落实奋进“深化改革、强基固本”主题年部署要求，不断深化“众人的事情由众人商量”的时代内涵，坚持维护人民根本利益、凝聚广泛共识、保障充分参与、实现高效治理，积极构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体，奋力建设属于人民、服务人民、成就人民的美好城市。



大美余杭

## 价值共通 满足人民美好生活需要

治国有常，利民为本。人民至上，是超大城市治理现代化的重要基石，也是“众人的事情由众人商量”理念的根本立场。

余杭以满足人民美好生活需要为根本目的，立足城市社区、撤村建居、产业园区、农村、城郊接合部等多元形态治理实际，以改革和创新的思维和办法，不断迭代优化基层治理具体路径、抓手和举措，探索推行“五类社区”城乡治理工作法，全力打造“最具幸福感城市的新中心”，不断提升人民群众的幸福感和满意度。

在城市社区中，“一老一小”是保障和改善民生的重要内容，考验城市治理的细心、耐心和巧心。

闲林街道北山社区婴幼儿成长驿站内，一场“小金鱼逃走了”的小剧场活动吸引不少老人和孩子参加。专业老师演绎完后，老人和孩子三三两两结成小组，相互配合演出。北山社区党委书记章霞萍说：“这样的温馨场景，每周都会出现。”

北山社区常住人口约1.36万人，其中0—3岁婴幼儿占比约3%，社区内双职工家庭居多，老人带娃这一特点尤为突出。章霞萍介绍，社区广泛征集居民意见，考虑到居家养老服务中心有不少闲置空间，就在此基础上打造了婴幼儿成长驿站，并联动第三方社会组织定期开展活动。“这样既丰富了老年人生活，也解决了照顾孙辈的问题。”

有了“硬件”，也要“软件”。近日，余杭还成立“一老一小”技能人才培训评价联



小古城村

盟，旨在壮大养老托育及家政人才队伍，通过优化服务举措，托起“一老一小”稳稳的幸福。

在城市化进程不断加快的今天，快递员、外卖配送员等新就业群体也是社会发展过程中不可忽视的重要力量。

余杭持续加强对新就业群体关爱引导和凝聚服务，不断夯实基层平安稳定底座，做实新就业群体合法权益保障，大力营造关心关爱新就业群体的良好社会氛围。比如，发布关心关爱新就业群体12项举措，不仅提供用餐7折等暖心服务，还为新就业群体提供更大力度的学历教育和技能培训。

超大城市的治理从来没有标准答案，余杭不断用初心书写优质答案。

## 过程联通 护航经济社会发展大局

基层治理是否有效，不仅直接影响人民群众的获得感和幸福感，也影响着经济高质量发展及社会和谐稳定。

作为浙江经济第一区、杭州城西科创大走廊核心区，余杭汇聚了众多产业、科技等园区，大量以新技术、新业态、新模式为特征的科创能量不断融入城市肌体，形成一个具有“蚂蚁体格、大象能力”的超级片区，激荡着城市发展澎湃动能。

余杭区在“众人的事情由众人商量”理念指引下，坚持以高质量发展为首要任务，以众创空间或创新创业集聚区为核心，将原有社会治理体系的纵向改革和新生力量的横向拓展有机结合，在以服务企业和员工为主的产业社区，积极探索科创共同体模式，在最小单元内倾注优质资源和服务，以高质量基层治理护航经济社会高质量发展。

翻开地图，东至舒心路、西至东西大道、南至文一西路、北至余杭塘河的内陆腹地，汇聚各类园区及厂区62个、楼宇95幢、企业6000余家。

这里属于梦创产业社区，是余杭将社区这一以服务居民为主的组织形态延伸到经济领域的一个典型缩影，涉及基层治理体系和管理模式的全方位转换。

服务对象由个人推及至企业。



余杭区梦创产业社区试点

前不久，梦创产业社区相关负责人走访利尔达科技集团，得知企业申请国际认证遭遇阻碍，原因是找不到专业协助单位。回到社区后，她立刻牵头举办议事会商讨方案，最终成功协助企业通过认证，进一步拓宽国际市场。

在余杭深入推进党群服务中心专业化集成供给改革的大背景下，梦创产业社区党群服务中心也围绕企业全生命周期进行创新探索，设有党群建设、经济发展、综合治理、公共事务以及“找我办”兜底窗口等，可以直接办理56个服务事项。企业和人才进了这扇门，基本上不用再跑去别的地方办事。

企业从治理对象转为治理力量。

五常街道全域共有60余个园区，园区内多种经营主体并存，需求多元。对此，余杭区打造“园治会”自治平台，围绕企业共性与特色需求，细化协商关键环节，构建“问题收集—议事协商—落地解决”的园区内治理闭环，实现“园事园议”。

参与园治会平台协商议事后，贝达梦工场党委书记冯晓蓉忍不住感慨，园治会有效增强管理的透明度和公信力，“相较以往的将矛盾上交，现在大家有事好商量，能及时化解纠纷，让园区氛围更加和谐。”

随着越来越多主体融入城市治理现代化，余杭的高质量发展积蓄更强大的动力。

## 结构贯通 政府社会市民“三手联动”



余杭区“果岭·幸福满仓”共同体

政府、社会、市民是城市建设的三大主体。城市发展要尽最大可能推动政府、社会、市民同心同向行动，使政府有形之手、市场无形之手、市民勤劳之手同向发力。

如何找到“最大公约数”？“众人的事情由众人商量”作为全过程人民民主的重要内容，本质内涵就是从协商民主出发，引导群众以主人翁姿态、以组织化方式，有序参与到基层治理中来。

今年以来，余杭创新实施红色引领、立体协同、方寸暖心“幸福红立方”工程，持续完善党组织引领下居委会、业委会和物业三方协同机制，深入开展微调研、微治理、微探索、微创新、微改造“五微聚人”行动，切实为居民办实事、解难题。

仓前街道万和社区内新杭州人占80%以上，由于是2023年新成立的社区，服务居民的配套设施相对缺乏，居民活动的公共空间也较少。

万和社区党总支书记劳益民说，社区建立“社区党总支—小区党支部—楼道党小组—党员中心户”四级联动机制，走家串户收集居民意见，同步开通线上民意征集通道，让大家畅所欲言；社区、业委会和物业坐下来协商，围绕公共空间从哪里来、如何设置、如何运营等问题，进行了一轮讨论。

最终，万和社区通过租赁、置换、共建等方式，将原先零散在各处的社区服务空间集零为整打造“果岭·幸福满仓”共同体，内设党群服务中心、邻里中心、大型超市、卫生服务站，满足居民全年龄段需求。

政府社会市民“三手联动”，还越过小区围墙，延伸到更广阔的天地。

瓶窑镇华兴社区老旧小区众多，曾经面临着出入口多、流动人口多、设施老化多、矛盾纠纷多、配套设施少的“四多一少”问题。

华兴社区率先尝试“企业化、市场化”方式，推动片区统筹调配小区物业管理服务，打造“一网管小区、一键送服务、指尖议事”的“瓶窑大管家”智慧物业管家平台，助力老旧小区从“有居”向“优居”全力迈进。

将全过程人民民主与人民城市建设贯通起来，余杭不断推进城市治理现代化发展，让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。

## 效能融通 数字赋能促进基层善治

基层治理效能是衡量基层社会治理成果的重要尺度，提升基层社会治理效能，是推进国家治理体系和治理能力现代化的关键一环。

作为新质生产力的重要推动力，数字技术正全面融入国家建设的各个方面。余杭加快基层治理数字化转型升级，着力构建“一屏观全区、一网治全城、一键联全域”的现代化数智治理体系。

“过去，我们走村入户上门服务，

手机要安装一堆应用；现在，只需要一个‘超级应用’就够了，事件的平均处置时长也缩短了30%以上。”近日，仁和街道基层工作人员李杰谈起基层减负工作时，说出了他最大的体会与感受。

李杰所说的“超级应用”，正是余杭开发建设的“余智护航”基层智治综合应用。这也是余杭着力破解基层治理“小马拉大车”问题的生动实践。

走进余杭区数智治理中心指挥调



余杭区数智治理中心

度大厅，大屏上的“余智护航”基层智治应用，通过一幅城市三维立体构图，直观地展示着余杭全区概况，包括人口、房屋、企业、实时发生事件等信息。

余杭区数智治理中心专班相关负责人介绍，当有预警事件发生时，数智治理中心作为指挥核心，可以将其一键派送至主要责任部门与配合单位，责任单位必须在指定时间内进行处置与反馈。对逾期未处置事件，平台会自动跟踪督办，确保问题得到及时、精准地解决。目前，“余智护航”基层智治综合应用已入围浙江省社会治理创新案例，日均流转处置各类事件6000件。

余杭还积极拥抱AI时代，通过AI赋能基层治理取得新成效。余杭上线的AI警察，能为企业日常发展、合规经营和廉政建设等方面提供服务，回复交通、出入境、户籍、企业经营等诸多问题。2023年以来，在居民人数大量增加的情况下，警情案情未增反降。

余杭区相关负责人介绍，接下来，余杭将继续深化基层数智治理模式，提高基层治理的效率和水平，在让基层工作人员减负的同时，激励他们更加专注于服务群众、解决实际问题。

一条更高层次的“善治之路”，逐渐清晰可见。

(本版图片由余杭区委组织部提供)

杭州·余杭

城势而上  
拼经济