

# 桐乡濮院：以“至善”文化涵养向上力量

宋彬彬 陈建钟



濮院，大运河出嘉兴市区后流经的第一个古镇，自南宋建镇至今已有890多年历史，是明清时期江南重要古镇。

风雅之气与质朴之风在这里交织，构成了一幅古韵悠长、令人陶醉的画卷。打开这幅画卷，既有时尚针织行业迭代焕新的活力四射，也有20万濮院人争做正能量“发光体”的动人时刻。

“美是一种追求，更是时尚小镇的底色。”嘉兴桐乡濮院镇有关负责人说，近年来，该镇在群众身边挖掘了一批好人先进典型，并结合传统节日、春泥计划、志愿服务、宣传宣讲等活动载体，将好人的故事送到田间地头，让老百姓学有榜样、赶有目标。

近3年来，濮院镇入选“浙江好人”“嘉兴好人”“桐乡好人”的数量达到27人，这些身边好人的感人故事，犹如人生之火焰，点燃了美丽的道德之烛，立起了一个个看得见、学得到的道德标杆。

## 好人频出 折射小镇的向善光芒

凌晨4时许，天还没怎么亮，李雪芬就起床了。她在简单洗漱后，先把一家人的早餐准备好，然后轻轻来到妹妹床边，确认被角都掖紧了，再去帮她洗衣服床单……

李雪芬是濮院镇永越村人，今年72岁，本该是享受天伦之乐的年纪，却坚持照顾没有血缘关系又瘫痪在床的妹妹。揉肩捶背、洗澡擦身、洗衣喂食……这一坚持，便是57年。

李雪芬自幼被收养。1968年夏日，李雪芬的妹妹李金宝在墙角处睡着

了，被找到时已经意识不清。家人迅速将其送医，但长时间暴晒导致李金宝的中枢神经系统严重受损，自此她开始出现认知障碍。那一年，李雪芬15岁，李金宝3岁。

“她还这么小，一辈子不能就这么毁了啊。”面对医院给出的诊断书，李雪芬怎么也不愿意相信，她背着妹妹四处求医，可终究没能改变残酷的事实，妹妹的生活自理能力日渐丧失。

祸不单行，妹妹患病没几年，养母突发中风偏瘫，生活不能自理。面对困难，李雪芬没有退却，她耐心地为妹妹更换衣物、床单，擦洗身体。到了夜里，每隔一两个小时就要起身查看妹妹的情况。

她用无尽的耐心与深沉的爱，为母亲和妹妹撑起温暖的港湾。前不久，李雪芬上榜2025年第一季度“浙江好人榜”。

在濮院，还有不少像李雪芬这样的人。入选“浙江好人”的夏克同老人便是其一。2015年，86岁高龄的濮院人夏克同捐出100万元旧镇房屋征收补偿款，成立桐乡首个家族基金——夏氏家族教育基金，为家乡的教育事业贡献力量。2019年，他又追加100万元注入教育基金。10年间，夏氏家族教育基金在濮院镇政府与桐乡市教育局的支持下，已奖励、帮助学生655人，奖励优秀教师158人，奖励金额累计达83.71万元。少小离家的老夏，将对濮院的真挚情感汇成大河灌溉一世乡愁，他以成立夏氏家族教育基金这一方式，为濮院留下了一座正能量丰碑。

这样的“凡人善举”数不胜数。包利华是土生土长的濮院人，6岁时遭遇一场意外，差点高位截瘫。为了能让她站起来，父母四处举债求医，历经一场场手术后，包利华总算站了起来，那一年她刚好9岁。从磨难中站起来的包利华倍加珍惜生活，尤其感恩社会各界为她倾注的心血。她在濮院镇区经营

彩票店，在面对唾手可得的37万元彩票奖金时，包利华没有动心，而是千方百计找到了中奖者，物归原主。面对赞誉，获得“最美诚信浙江人”殊荣的她，只是淡淡地说：“做人要恪守本分，踏踏实实。”

## 凝心聚力 以“至善”文化涵养文明风尚

文化是凝聚人心的精神纽带，以“最美濮院人”和“好人”事迹为纽带，濮院在群众身边树立一批先进典型和榜样，凝聚小镇不断前行的力量。

“我只是做了一点小事。”在濮院镇区，有一家看似平平无奇的文具店，要不是有细心的顾客关注到店里“年度爱心企业”牌子，老板娘陈亚红17年来坚持资助困难学生的善举，还会继续隐藏下去，大家因此都亲切地叫她“爱心妈

妈”。她24年如一日，秉持“做生意诚信为本”的初心，用心经营的这家“诚信文具店”，更是因商品齐全且价格公道，广受好评。

“至善”文化在小镇不断传递开来。全国文明村新联村连续举办三届“好婆婆”“好媳妇”评选，促进了良好家风的传承；锦苑社区每年举办邻里节，开展文明好家庭评选，让邻居们更和谐，心靠得更近；永乐村对拾金不昧的新居民进行奖励；在濮院镇每年举办的非遗节上，会对“最美濮院人”进行表彰和事迹的宣传；濮院暖心联盟志愿服务大队积极参与各类公益活动，已连续7年组织开展“衣暖人心·共同发展”社会捐助活动，15个商协会、1700多家(次)爱心企业和爱心人士参与，共捐赠衣物44万多件、现金36万多元。此外，开展的四川松潘“寒门学子”公益助学等行动，得到爱心企业、爱心人士大力支持，高质量推进了对口协作工作，形成了政府推动、商会协作、企业参与的良好帮扶氛围。

“至善”文化悄然凝聚一股劲。过去1年来，濮院镇举办过的文体活动，可以说精彩纷呈。“濮院·韵”才艺大赛等大型精品品牌活动、2024年“时尚濮院·巨鑫杯”第五届全民运动会、第三十

二届“梅泾杯”夏季篮球联赛、第四届时尚濮院羽毛球混合团体赛、濮院首届乡村马拉松赛事……一系列赛事和文体活动，共吸引到20多万人参与其中。

如此多的文体大餐，滋养了群众生活，细究其支撑力量，离不开文化的推动力。“在‘至善’文化的涵养下，镇里的企业、商协会、社会组织、公益事业等力量，都被我们发动起来，主动参与到文体活动中来，在资源共享中实现多赢格局，激活了公共文化服务的一池春水。”濮院镇有关负责人说。

众人拾柴火焰高。濮院镇第五届全民运动会吸引了来自全镇的31支队伍、500名运动员参赛，并得到了巨鑫建设集团有限公司的有力赞助。此外，濮院镇第七届非物质文化遗产节活动、2024时尚濮院乡村马拉松等都得到了不少企业、商协会的赞助支持。

在濮院，提到“梅泾杯”篮球赛，可谓家喻户晓。首届“梅泾杯”职工篮球赛于1986年9月开赛，至今已走过了近40年，承载了广大濮院人民对篮球、对体育的热爱，见证着无数濮院人的成长，这也成为企业竞相支持的焦点。去年夏天，在多家企业和商协会的赞助和支持下，第三十二届“梅泾杯”赛出了新高度。



时尚濮院  
(图片由濮院镇提供)

## 解码浙江数字经济第一区200余万件消费纠纷背后的治理密码 书写“余网枫桥”消费维权新实践

傅静之 王晓华



余杭区市场监督管理局工作人员进行视频调解

余杭，浙江经济第一区，亦是名副其实的浙江数字经济第一区。这里不仅是全球电商龙头企业阿里巴巴的总部所在地，还在数年时间里完成了从消费互联网到大数据，从云计算到人工智能，再到布局人形机器人、机脑接口等未来产业的轮动式增长。

随着网络消费市场的蓬勃发展，各类网络消费纠纷数量逐年激增。

据统计，仅阿里巴巴旗下淘宝、天猫、飞猪、菜鸟等第三方交易平台网络消费纠纷受理量，就从2019年的21.39万件一路攀升至2024年的114.69万件，占全国网购类消费纠纷总量的比重达到了1/3——而这个重担直接压到了余杭区市场监督管理局的肩上。

网络消费纠纷的调解处理存在体量大、跨地域、全天候、取证难“四大难点”。对此，余杭区市场监督管理局坚持和发展新时代“枫桥经验”，创新互联网思维，通过集成多主体、构建统一大平台、引入智治链，以化解、调解、和解“三解”为抓手，形成“纠纷和解在平台，矛盾化解不出网”的“余网枫桥”工作模式，既让海量网络消费纠纷得以及时化解，又助力网络营销环境持续优化提升，为余杭实现“经济大区勇挑大梁”扛起了市场监管部门的责任与担当。

**试水“以网管网”  
放手让平台先当老娘舅**

喜欢网购的消费者可能留意到，在淘宝网下单之后如果觉得买错、后悔了，只要商家还没发货，点击退款后基本都能实现“秒退秒到账”。而这正是余杭区市场监督管理局经过多年实践摸索的“以网管网”新模式——通过管好平台、依托平台，压实平台责任。

如今，淘宝网等平台纷纷建立完善经营主体、商品客体、交易行为“三位一体”的合规管理体系。在政企协同的模式下，淘宝、天猫、飞猪等平台先后开通消费维权绿色通道，开发出可实现90%未发货秒退、85%“7天无理由退货”0秒响应等功能的售后智能服务机器人，并打通上门取件、运费垫付、运费险自动理赔的链路，有效解决消费者纠纷举证难、保障时效短等问题。若遭遇售后智能服务机器人处理不了的纠纷，消费者或商家发起的投诉，就会通过“绿色通道”优先直接转给平台

## 坚持数智赋能 AI担当调解员大显神通

近日，消费者张女士在余杭区市



企业进行介入，目前已实现淘宝天猫平台日均800件、闲鱼平台日均270件的快速处理模式。

针对广大市民和消费者深恶痛绝的虚假宣传、刷单、买流量等行为，余杭区市场监督管理局重拳出击，督促平台下架网抽不合格产品超8000批次，累计处理网络违法案源5.85万件，立案查处4.52万件，重点查办刷单炒信、流量造假等新型违法案件，清理了一大批影响电商行业健康发展的因素。

近日，消费者张女士在余杭区市

场监督管理局的帮助下，顺利解决了一起家居产品网购纠纷，并对AI调解员的耐心倾听与高效服务赞不绝口。据介绍，2023年，余杭区市场监督管理局联合共道网络科技有限公司，以超过200万条的海量消费投诉举报大数据为基础，研发AI调解员；同时植入《消费者权益保护法》等法律法规数据库，确保能在案件调解过程中实时匹配法律条文，为其开展专业、高效的调解工作打下了坚实基础。次年1月，全国首位AI调解员“艾和事”诞生。

依托“最强大脑”与智能语音交互、情绪识别等功能，AI调解员可与消费者、商家进行“拟人化”沟通，凭借有温度、有深度的智慧调解，引导双方理性表达，并快速厘清纠纷事实、提取纠纷关键点和消费者诉求，及时给消费者提供适当的调解方案，大大提升调解效率。7×24小时在线响应、反应速度仅0.7秒的AI调解员，帮助该区日均消费纠纷处置提速26.7%，消费纠纷调解效率更是提高了25%。

在AI调解员挺身而出的同时，余杭快速突破监管部门与电商平台间的数据壁垒，倾力打造“红盾云桥”“红旗渠”“监管宝”等“一桥一渠一

宝一网一员”的数智体系，实现投诉初查反馈率和投诉按时办结率双100%。

## 探索多元共治 持续创新筑紧维权屏障

网购虽然方便快捷、价格实惠，但消费者或多或少都有过不称心的消费体验。为了解决纷繁复杂的网购纠纷，余杭花了10年时间，组建300余人的专业处置团队，累计调解消费纠纷200余万件；区消保委联合淘天集团成立消费维权联络站，在淘宝App开通“一键申诉”通道，其中仅2024年就完成调解114万件，和解成功率高达76%。今年3月，余杭区市场监督管理局还与天猫国际共建跨境消费服务站，进一步实现“跨境纠纷不出平台”。服务站开通以来，24小时调解跟进率达100%、和解率77.27%。在相关部门的帮助下，阿里集团还推出消费者优质服务保障方案，搭建1.4万人服务团队，新增发货在途平台垫付，年垫付资金规模超1300亿元，日均化解纠纷45万件。

一串串数字的背后，离不开余杭区政企携手、众志成城，以强化多元

共治的全新理念，持续完善维权体系的决心和实践。据余杭区市场监督管理局相关负责人介绍，相关维权团队曾接过这样一个案例：消费者洪女士在直播间购买翡翠原料并定制手镯，但收到后发现手镯裂痕严重，要求全额退款退货，但多次联系商家及平台协商未果。后网调中心调解员介入调解，与消费者核实情况、充分沟通，并从售后体验、人道主义关怀、商家社会责任等方面，与商家经过多达13通电话的不懈协商，最终商家同意退货退款，并与消费者协商达成一致。

余杭还在全国首创“行政调解、协会调解、人民调解、企业自行调解”等多元融合的纠纷化解新机制，组建了一支拥有113名专业调解员的网络交易纠纷多元调解队伍，其中区级以上调解能手20余人，能根据纠纷的紧急和难易程度开展分层调解；吸纳法官、律师、行业专家等社会各界力量，成立网络消费纠纷调解专家库，为复杂、疑难纠纷调解提供专业意见，“会诊”重大网络消费纠纷案件，指导调解人员依法调解、妥善化解。同时，加强与电商平台、消费者协会、行业协会及司法部门、法院系统、公安等部门等多方协同、合作，深化多元共治的纠纷解决机制，在对海量纠纷分层分级化解的基础上，归纳提炼易产生恶意索赔的情形和特征，对重点人群分类标识，制定对应的化解策略，合理分配行政资源，共同推动网络消费纠纷的有效化解。

余杭区市场监督管理局相关负责人表示，将积极响应国家及省、市提振消费的政策部署，继续探索构建以消费维权大数据为底座、人工智能技术为引擎的智慧消费维权AI大模型，健全部门协作、行业自律、社会监督、消费教育等制度，鼓励平台积极主导参与制定放心消费直播间承诺标准，规范建设一批放心消费直播间，综合发挥信用约束、媒体监督和消费者参与的多方作用，齐心协力共建网络放心消费生态圈。

(图片由余杭区市场监督管理局提供)