

专版

“民呼我为”的西湖区翠苑街道实践

科创枝繁叶茂 民生落地生根



不久前，在杭州举行的全国完整社区建设工作现场会上，作为杭州典型老旧小区的西湖区翠苑街道翠苑一区脱颖而出。“这里所看到的一切，都是‘民呼我为’治理理念的生动实践。”翠苑一区社区党委书记项菲菲感慨道。

在翠苑街道，“民呼我为”是融入血脉的治理基因和行动指南。这里有青年创业者在科学家会客厅碰撞出技术的火花，有外卖骑手在24小时自习室的灯光下翻看书本，还有90岁居民王兆康在焕新后的花园北村小区写下“推窗抬眼望，不见旧时容”的诗句……

从科创雨林的蓬勃生机，到街头巷尾的烟火温情，再到城市肌理的焕新蝶变，翠苑街道正以愈来愈多具象化的场景，将“民呼我为”的理念深扎土壤，结出累累硕果。

■ 娄晓涵 黄巧英

“企呼我应”滋养科创生态

科技创新是城市竞争的主战场。眼下，位处西湖区环老和山创新生态圈核心的翠苑街道，正加速构建全链路科创生态雨林。

在万塘路与文三路交汇的科创“黄金动脉”上，北高峰科学家会客厅全新亮相，为科学家、企业家、投资家架起全链条转化通道。运营仅数月，已举办院士讲堂、创投路演、产业沙龙等各种形



北高峰科学家会客厅为科创人才架起全链条转化通道

式的科创活动76场，服务近百个团队，吸引近3000名科创人才在此汇聚。

最近，环老和山创新生态圈——北高峰科学家会客厅科创服务试点发布活动在此举行。“过去成果常‘躺在’论文里，如今的‘双联盟’直接为我们链接产业资源！”现场一位科学家所惋的“双联盟”，即为“科学力量联盟”和“寻龙捕手联盟”。

前者汇聚浙江大学等一流高校科研资源，合力推动技术前沿突破；后者则联动多家投资机构，聚焦元宇宙、AI大模型等前沿领域，为科技项目精准注入资本活水。双轮驱动下，已有31个科创项目与51名专家成功结对。

“留住企业靠的不是优惠，而是精准响应的服务生态。”楼宇社区负责人的话点破关键。自2021年翠苑街道成立楼宇社区以来，将政府服务、社会治理、党建前移至楼宇一线，精准实现“企呼我应”。

精准服务与生态滋养结出硕果。今年以来，小红书项目棋行科技、京东旗下的杭州堤鸿贸易等22个重点项目相继落地翠苑街道。截至目前，该街道已汇聚169家国家高新技术企业、113家浙江省科技型中小企业和31家浙江省精特新中小企业。

源源不断的科创活力，在距会客厅咫尺之遥的文三数字生活街区有了更鲜活的表达。这条曾孕育阿里巴巴的“电子第一街”，已蝶变为杭州数字消费的“引力场”：敦煌文化的VR大戏在此



翠苑街道将“民呼我为”理念落地生根

上演，游客戴上头盔便如置身莫高窟；未来科技体验中心里，孩子们通过人机交互探索AI奥秘……

在翠苑街道，科技的魅力化为可感可触的生活温度，在持续生长的场景中，不断为企业和城市注入蓬勃不息的创新活力。

全龄友好 迈向品质生活

在西湖区，“活力”与“品质”如同城市的骨骼和血脉，共同塑造着城市吸引力。打造品质民生，翠苑街道从“关键小事”出发，探索构建全龄友好型社会。

早在2003年，翠苑一区社区建成全省第一家老年食堂。20多年后，该社区成为全国老年助餐会议参观点之一，以“绣花功夫”织密养老服务；社区食堂空间成倍扩大，引入智能就餐管理系统，向老人推送膳食建议；独居老人佩戴智慧手环，紧急时长按红色SOS按键，位置信息即刻传至社区驾驶舱和紧急联系人；AI马桶监测如厕时长，离床感应器捕捉异常跌倒，烟感器联动报警——三件套组成的“数字守护网”，让老人在家即可享受到“有呼必有应”的专属服务……

纵观翠苑街道，60周岁以上老人约占常住人口的17%。如何实现品质享老，大多藏匿在精细的日常守护里——

辖区老年食堂数量增加至9家，实现养老助餐服务全覆盖；社区居家养老服务照料中心达9个，“翠颐年”康养服务品牌持续深化，将优质医疗资源下沉至社区，为不同健康程度的老年人分层、分级、分类提供康养服务。

品质生活，应当属于每一位居民，无论是世代居住的老杭州人，还是在此奋斗的新杭州人。翠苑街道聚焦日益增长的新就业形态劳动者，打造新就业群体服务中心，布设48个暖“新”驿站，逐步形成“15分钟服务圈”；整合联建单位及爱心商家资源，为新就业群体提供免费体检、技能培训等精准服务；创新治理融合机制，激活新就业群体参与基层治理的内生动力，引领新就业群体与社区形成“双向奔赴”。

于更多城市青年而言，阅读空间正在成为连接他们情感纽带的精神栖息地。乘着西湖区打造“阅读第一区”的东风，翠苑街道推出“翠阅”文化品牌，联动辖区晓风书屋、黄龙国际中心等优质资源，将阅读体验从单一的书本阅读，创新性地延伸至非遗传承、音乐欣

赏、社交互动等多元场景。这种沉浸式、互动性的“阅读+”模式，让文化变得可触可感，吸引众多年轻人参与。

截至目前，翠苑街道已建成16处处各具特色的阅读空间，举办全民阅读日、好书分享会、图书漂流等活动63场，累计吸引超过3600人次，逐步形成全方位、多层次、广覆盖的阅读服务矩阵，让书香弥漫城市街巷。

多元共治 解锁“善治密码”

当下，翠苑街道的城市肌理在不断焕新。去年以来，共有31个老旧小区完成基本改造；今年，3个未来社区建设如火如荼，文一路未来社区示范带加快形成。

居住环境的焕新，并非一劳永逸，需要长期管理机制的“活水”持续滋养。翠苑街道深谙其道，从2022年开始探索“大物业”统管下的服务集成，将52个老旧小区系统整合为23个物业管理区，实现老旧小区物业服务全覆盖。同时，将部分党群服务中心统一交由大物业公司运营，推动物业服务深度融入社区网格化治理，实现物管公司服务队伍向街道基层治理队伍转型。

当基层治理与数智技术交织，“民呼我为”更显智慧底色。走进翠苑一区，“民呼我为”网格走访系统正悄然改变基层工作形态。该平台整合网格内的人、房、企数据，创新“标签化关联+智能派单”模式。自系统上线以来，基层负担显著减轻且效能倍增。

而今，翠苑街道的治理模式正经历一场技术蝶变，它不是技术应用的堆叠，而是基层治理从“人海战术”向“人机协同”的范式跃升。

走在文三数字生活街区，可以遇见四足机器人穿梭巡逻、无人机高空巡航、AI球机精准抓拍，这些正是翠苑街道“数字人管数字街”的治理新图景。

治理之难，首在“看不见”。在翠苑街道，无人机化身“空中哨兵”，能够敏锐捕捉物料进场等搭建苗头，将违建消除于源头阶段。同时，依托“一呼百应”指挥调度平台，实现日常点名、区域巡查、防范预警、战备演练、应急调度、远程指挥等功能高效运行。

科技之新，让治理可感可及。文三街区的商户通过“你好·创业者”平台，能够主动预约“合规体检”，让执法力量精准“组团服务”，变“被动监管”为主动协同；城市治理垂域模型“翠小蓝”以秒级响应释放人力，上线不久即处理事务300余件、解答问题70余个。

“科创雨林的繁茂、全龄友好的国度、基层善治的精度，都是‘民呼我为’生长的枝蔓。”在翠苑街道党工委书记看来，每一次俯身倾听与昂首行动，都在印证一个道理：当“企呼”“民呼”都能得到精准、温暖、高效的回应，基层善治便不再抽象，而成为可感可及的生活场景。



翠苑文三综合服务站持续提升管理服务效能
图片由西湖区翠苑街道提供

中国移动
China Mobile

移起AI
让科技更进一步

网龄成长 不设限



网龄成长礼

AI科技、服务保障、权益回馈月月领

网龄生日礼

话费券/电影票满减券生日月福利二选一

网龄惊喜礼

科技潮品、出行/购物满减券等盲盒月月抽



扫码了解更多