

让外籍人士留下来、融得进、有发展 西湖区留下街道 一座国际街区的“破圈”密码

下午4时，浙江科技大学旁的YOU11 SPACE咖啡馆里，留学生阿兰正和同学们围坐在一起，讨论着今晚选品方案；不远处的国际青年创业园内，10多名留学生主播正面对镜头，用流利的外语向全球买家推介商品。

他们所在的杭州市西湖区留下街道，是浙江省留学生密度最高的区域之一。随着我国持续扩大高水平对外开放，杭州在后亚运时代的国际美誉度与全球链接力显著提升，到此留学、创业、就业的外籍人士逐年增加。如今，在留下街道，来自127个国家和地区的近5000名外籍人员，正经历着从“陌生人”到“自家人”的身份转变。

“留下街道正以‘千年古镇、科学新城、国际街区’三大定位为引领，聚焦国际街区建设，围绕生活便利、文化融合、创业赋能等需求提供全链条服务，让外籍人士真正‘留下来、融得进、有发展’。”留下街道主要负责人表示。

一个街道的国际街区治理，如何从化解隔阂起步，逐步向创业孵化、产业培育深化？留下街道用实践作答。

■ 吕诗蒙 丁珊 叶鸿志 周跃飞

打破“你是你，我是我” 破除隔阂，听得懂也接得住

小和山高教园区聚集了浙江工业大学、浙江科技大学、浙江外国语学院三所高校，每年招收国际学生超2000人。语言不通、文化差异大、服务触达难，是这个高密度涉外区域一度面临的挑战。

具体反映在，部分留学生居住校外，社区摸不清其情况；居民遇涉外纠纷，不知找谁调解；街道出面处理，确认身份、联系学校、寻找沟通渠道，流程往往较为繁琐。

2020年初，从事多年外贸工作的社区居民金波、马卿夫妇注意到了这些现实难题。熟悉外语又热心公益的他们，主动当起了外籍居民和本地居民之间的“桥梁”，帮助化解摩擦。

留下街道及出入境管理部门敏锐地意识到，对民间力量进行制度性赋能，可成为涉外治理的重要补充。在政府的引导和支持下，2021年，金波夫妇注册成立社会组织“斑布文化服务中心”，成为连接政府、社区和留学生的重要纽带。“斑布”取义竹子，寓意坚韧向上。

它的作用，往往体现在最紧急的时刻。

2022年的一天凌晨，喀麦隆籍大

博士玛蒂娜因故需要住院手术，身边没有亲人，金波夫妇知悉后立即将她送往医院。面对需要家属签字的难题，夫妇俩通过街道、社区与院方反复沟通，最终代为签字，将她送进手术室。住院期间，街道和社区持续跟进、接力照料。玛蒂娜远在喀麦隆的家人感动不已，事后专门发来感谢信。

从就医、调解纠纷到代办手续、文化融入，“斑布文化”已从最初的志愿服务小组成长为专业的服务力量。

2022年，西湖区出入境管理局联合留下街道设立西湖移民融合服务中心，由“斑布文化”运营，形成“政府搭台、社会组织参与”的模式。该中心集住宿登记、签证代办、政策咨询、文化交流于一体，让外籍人员“找得到门、办得成事”。

线上，基于“融西湖”平台整合住宿登记、签证预约等高频事项，注册人数已达11249人，总登录人次超42万；线下，中心邀请出入境专员驻点办公，实现签证“就近办、一次办、不出街区”。目前，留学生“勤工助学一站办”服务已完成审批发证21本。



小和山高教园区

走向“你中有我，我中有你” 服务更细，距离更近

服务基础打牢了，如何让近5000名外籍人员真正融入社区？

邻近浙江科技大学与浙江外国语学院的小和山新苑，被称为杭州“见外率”较高的小区，这里居住着380多名留学生，约占社区流动人口的10%。然而，因为语言不通、生活习惯不同，过去居民并不愿意把房子租给外国人。

改变，始于更精细的社区服务机制。留下街道创新推出“房东网格”机制，构建起“街道—社区—网格—房东”四级服务体系。无论是邻里摩擦，还是夜间噪声，房东成为最前端的联络员与调解员，第一时间介入、就地化解。

与之相匹配的，是“五星房东”评级机制。通过对房东的日常表现进行量化评价，留下街道在房源推荐、年底表彰等方面予以正向激励，有效激发了基层治理的内生动力。同时，引导留学生爱护房屋设施、自觉遵守社区公约。

模式跑通了，人情味也得跟上。在小和山新苑，房东刘宝玲家中墙上贴着世界地图和“Welcome Home”标语。15

年间，在她家住过的留学生超过100位。“我跟留学生学会了简单的英语口语，也教会了他们包饺子。”刘宝玲说。

像刘宝玲这样的房源共有150处，小和山社区将其备案后统一纳入涉外房东网格治理体系，由社区、派出所和校方共同管理，确保居住安全和涉外管理有序。

全球青年在杭州发展的梦想，正在这片土地上拔节生长。从社区食堂到人才公寓，再到各国风味的料理店，一个集生态于一体的生态系统已然成形。全球青年人才在此安心居住、融入社区、成就事业，真正做到了“且留下”。

YOU11 SPACE咖啡馆，正是一处自然生长起来的国际交流空间。课余时间，前来这里交流、学习的留学生常常座无虚席。

“留学生拥有语言优势和海外资源。在一次思想碰撞中，我们萌生了搭建多语种直播间的想法，主攻跨境电商。”咖啡馆主理人李健伟说。

如今，围绕咖啡馆打造的微型创业孵化空间已经起步。浙江科技大学、浙江外国语学院已签约将这里作为实践基地，目前有4家跨境电商企业入驻，初步形成了一条由留学生深度参与、串联内容创作与跨境贸易的产业微生态。

迈向“你就是我，我就是你” 国际青年与产业的双向奔赴

当外籍人员从“被服务者”转变为

“参与者”，如何让他们成为区域开放发展的“合伙人”？

在留下街道，一条以产业为牵引、政府引导、高校赋能、平台支撑、服务护航的发展链条，正在逐步形成。

在国际青年创业园，浙大毕业的波兰留学生菲利普开启了跨境电商创业。园区提供共享直播间、免费工位，还可代办签证和营业执照。借助跨境电商智能体，菲利普以OPC（一人公司）模式，将中国好产品带向世界。

留下街道所辖的西溪路，集聚着33家汽车4S店，是杭州远近闻名的国际汽车消费街区。阿尔及利亚留学生迪亚从中嗅到了商机，他创办了杭州赫迪晟贸易有限公司，将校门口的汽车卖到家乡。

但整车出口涉及资质审批、报关物流、供应链对接等环节，初创企业很难单独跑通。关键时刻，留下街道和“斑布文化”主动介入，帮助对接全国多家经销商资源，打通出口链路，最终推动数百辆汽车发往阿尔及利亚。

订单跑通了，企业“出海”的法律合规问题又该如何护航？这也是留下街道践行“顾问式服务”，需要破解的核心痛点，不是包办代替，而是搭平台、链资源、教方法。

“针对留学生创业面临的自主报关、货源选品等问题，我们链接了阿里国际站等平台资源，为入驻企业提供从接单到自主报关的全链路指导。”留下街道相关负责人介绍，通过日常培训和实操辅导，企业正逐步建立起独立报关能力，进一步打通出海链路。

留下街道还将构建“一核两翼”的发展格局：以中国（杭州）跨境电商综试区·国际青年创业园为核心，以小和山青创谷、浙外跨境电商产业园为两翼，聚焦海外留学生群体，锚定跨境电商与国际贸易两大产业方向，打造集技能培训、全周期孵化、一站式服务于一体的综合性平台。同时，坚持“以赛促创”，常态化举办国际人才训练营、全球青年跨境电商创业大赛等系列活动。

从化解陌生感，到织密服务网，再到打通创新创业链条，留下街道逐步走出一条符合自身特点的国际街区发展路径，让基层服务的温度，转化为开放发展的力度。

图片由留下街道提供

萧山瓜沥 法治护航 打造平安稳定综合治理样板区

■ 郑宸 朱红锋

“以前灯泡坏了、水管漏了，不知道找谁。现在按下呼叫器，小管家马上上门。”在杭州市萧山区瓜沥镇东恩村，村民王大伯指着家里的物联网呼叫器说。这是瓜沥正在推广的“小管家”服务模式——整合夜巡队、保洁队、水电工等力量，巡查隐患、调解纠纷、帮办小事。今年，瓜沥计划在全镇每个村都建起不少于6人的“小管家”队伍，让“小事不出村、需求有人应”成为常态。

2026年是法治浙江建设20年。瓜沥由原瓜沥、坎山、党山三镇合并，下辖

74个村社，常住人口近30万。今年，瓜沥将“平安稳定综合治理样板区”作为总抓手，以法治为引领，守牢平安底线，让30万瓜沥人民的安全感更实、获得感更足。

“小管家”只是瓜沥法治服务的一个触角。瓜沥正在建设村社综治工作站，按“基础型、标准型、示范型”三类推进，每个站标配引导受理区、多元化解区、指挥调度区，由村社书记任站长，融合社会治安、矛盾化解、基层智治等功能，全天候运作，计划6月底前所有村社综治工作站功能完备。

矛盾纠纷源头治理，瓜沥有一套

“数字账本”。迭代升级后的“浙办”系统，引入“过程性分类”，将矛盾划分为“找未病”和“治已病”两大环节，下设警源、访源、诉源、执法四大模块。通过归集“民呼我为”信访数据、基层治理四平台、群众意见等信息，实现“发现—录入—处置—跟踪—归档”全流程闭环。村社干部手机端随时录入，镇领导通过数字看板分析预警，风险早发现、早处置。

瓜沥开展“颗粒归仓”法律服务专项行动，针对资产被侵占、租金拖欠等问题，支持村集体通过法律途径追偿。镇里提供法律团队支持和费用补贴，对

符合条件的案件依法诉讼，形成“诉讼一批、震慑一片”的效果。同时，建立合同管理、资产清查、风险预警等长效机制，推动“三资”管理从“事后维权”向全过程闭环转变，第一轮全量排查已在4月15日前完成。

法治是最好的营商环境。瓜沥依托“浙办”和综治工作站，涉企纠纷快速响应、闭环处置。行政执法规范有序，减少多头检查，让企业安心生产。有企业负责人表示，现在政府办事依法依规，遇到问题有地方说理，在这里发展很放心。

平安关键看基层。瓜沥坚持新时代

“枫桥经验”，做强镇村两级调解矩阵，全面铺开村社“人民调解分中心”，与“共享法庭”资源共享，到“经济报表”与“平安报表”，瓜沥把平安稳定作为底线，排查整治消防、交通、生产、建筑等领域隐患，让群众感受到稳稳的幸福。

如今的瓜沥，数字平台连通千家万户，“小管家”穿行街头巷尾，综治工作站成为群众“找说法”的主阵地。有村民说：“有事找小管家，矛盾有人调解，日子更踏实了。”法治成了“压舱石”，服务成了“连心桥”，瓜沥正朝着“平安稳定综合治理样板区”的目标，走出一条基层善治的新路子。

萧山闻堰 用法润心 善治有为

■ 郑宸 许桢艺

“讲的是身边事，说的是法治理，我们村民都爱看。”在杭州市萧山区闻堰街道老虎洞村，村书记张建平自编自导自演的法治短视频，成了村民手机里的“热门剧”。打开微信视频号“卧薪尝胆地”，一个个满是“土”味的普法视频跃入眼帘——讲现象、摆道理，直抵人心。目前，已累计发布50余条，获赞近万，浏览量数十万。这是闻堰把法治“种子”撒进百姓心坎的鲜活一幕。

在闻堰，法治不再是生硬的法条，

而是流淌在江堤、老街、园区和手机屏幕里的日常。

老虎洞村的“土味”短视频只是个开头。沿着西江塘，闻堰打造了一条钱塘江平安法治文化带，以“见缝插针、就地取材”的方式，把本土法治元素植入江边风景。居民散步、游客打卡，不经意间就和法律知识“撞个满怀”。闻堰老街则成了法治文化街，公安、司法、综合执法等多部门联动，把“执法+服务”融入街区日常。

线上，街道微信公众号“堰里说法”栏目定期推送“典型案例+律师解读”；依托“中国视谷”产业社区，开展

“云端普法”入园企行动，员工在手机上就能学习劳动合同、知识产权等实用法律知识。国家宪法日、消费者权益保护日，法治文艺演出、知识竞赛轮番登场。一位老街商户说：“现在法治氛围浓了，我们做生意也更安心。”

法治氛围浓了，政府的服务也跟着升级。闻堰街道把依法行政作为优化营商环境的“基本功”。在闻堰老街，多部门联动推行“法治建设+执法保障+民生服务”多元举措，既规范经营秩序，又为商户排忧解难。在“中国视谷”产业社区，街道依托“烦恼指数”数字化治理机制，打造“视事无忧”产

业社区治理品牌，形成了一条“全渠道归集—数据化画像—闭环式处置—增值化服务”的法治化营商环境建设新路径。有企业负责人感慨：“以前怕检查，现在检查成了指导，遇到问题还有法律专家支招，我们在这里发展信心很足。”法治的确定性，正转化为投资的吸引力。

平安是发展的根基。闻堰坚持新时代“枫桥经验”，做深“堰归理”矛盾品牌。以法治文化带为纽带，把普法与调解相结合，让群众在学法中懂法、在懂法中守法。对复杂纠纷，公安、司法、综合执法等部门联合会商、联合

调处。不久前，一起涉及两家商户的租赁纠纷就在“堰归理”的多次调解下成功化解，双方握手言和。一批涉及征地拆迁、劳资纠纷的“老大难”问题得到有效解决，信访事项总量稳步下降。“有矛盾找‘堰归理’”，正成为当地群众的口头禅。老百姓心气更顺，社会氛围更和谐。

法治润泽处，活力自然来。如今的闻堰，江堤上有法治文化带，手机里有普法短视频，企业能享受云端普法，群众遇事有“堰归理”撑腰。一位从外地来闻堰创业的年轻人说：“这里法治氛围浓，政府服务好，我打算长期扎根。”

萧山进化 依规而治 沃土生金

■ 郑宸 金露瑶

“用方言讲《民法典》，我们老年人一听就懂。”在杭州市萧山区进化镇大汤坞新村的文化礼堂里，一场针对老年群体的普法讲座正在进行。台下老人们听得入神，不时点头。这是进化镇“民法典宣传月”活动的一个剪影，也是当地把法治“种子”撒进百姓心坎的寻常一幕。

在萧南部的进化镇，一场从“被动应对”到“主动治理”的转变，正让这片土地焕发出新的活力。历史遗留问题多、矛盾纠纷复杂，是不少人在这片土地的旧印象。然而，近年来这里的法治空气悄然变了样——普法不再照本

宣科，干部不再坐等上门，企业也不再怕“多头检查”。

法治建设，根基在群众。针对农村老年人多的特点，镇里请来法律顾问，用方言讲遗产继承、防养老诈骗；针对企业职工，送上劳动合同法；针对青少年，开学第一课就是法治教育。2025年，全镇开展各类普法活动20余场，覆盖上万人次。

更接地气的，是“民情双访”中的普法。镇村干部走村入户，随身带的不仅有民情本，还有政策法规。44名网格员每日巡格、每周汇情，排查矛盾的同时也把法律常识送到田间地头。“以前村民觉得法律是城里人的事，现

在遇到问题会主动来问‘合不合法’。”一名村干部感慨，“遇事找法”正慢慢成为习惯。

法治是最好的营商环境。进化镇把依法行政当作服务企业的“基本功”。对合同实行严格的合法性审查，2025年，累计审查合同558份，涵盖工程项目、资产租赁等多个领域。同时，对招商引资、政府采购等政策文件加强把关，让各类经营主体在同一条起跑线上公平竞争。

更让企业暖心的，是“百名干部走千企访万户”活动。镇领导班子带头走进车间，面对面听诉求，一企一策解难题。2025年，累计答复和解决企业及

群众意见建议711个。从融资协调到用工对接，从政策解读到法律指导，政府围着企业转，企业安心搞生产。有辖区企业负责人说，现在政府办事依法依规，企业发展的底气更足了。

发展离不开稳定。进化镇坚持新时代“枫桥经验”，构建起“村社调解+镇域调解+部门联动”的三级化解体系。2025年，全镇排查矛盾纠纷498件，成功化解475件，化解率95.38%，同比提升8个百分点。信访总量132件，同比下降21.21%，一次性化解率超过95%。

积案化解是最难啃的“硬骨头”。当地带头“往矛盾窝里钻”，2025年成功化解长达18年的历史积案12件，一批“老

大难”问题得到实质性解决。纠纷警情持续向好，访源在去年大幅下降基础上再降近30%。“小事不出村、大事不出镇”的善治图景，正在进化一步步变成现实。

法治根基越扎越深，发展环境越来越优越。如今的进化，信访存量持续消化，增量明显放缓，企业投资信心增强，老百姓心气更顺。一位从外地来进化办厂的企业主感慨，这里依法办事、矛盾有人管、治安让人放心，打算再扩一条生产线。

以法治之力护航高质量发展，进化的实践说明了一个道理：环境好了，活力就来了。这片土地，正在法治的润泽下，迸发出蓬勃的生机。

从杭州之窗

看法治浙江