

专版

# 嘉兴：增强社会韧性 夯实平安根基

嘉兴市坚持和发展新时代“枫桥经验”，在全国率先开展“五刚五柔”韧性治理探索实践，不断增强社会治理主体韧性、制度韧性、方式韧性。

2025年，嘉兴市刑事发案数、治安案件数、电诈发案数分别同比下降11.4%、24.5%、12.0%，生产安全、交通、消防等事故分别同比下降17.2%、1.2%、3.0%，县域矛盾纠纷就地化解率达98.0%，省级以上“民主法治村（社区）”建成率连续5年保持全省第一，西山社区治理等工作经验获省委充分肯定并向全省推广，嘉兴市及秀洲、平湖、海盐、桐乡4个县（市、区）夺得全省首批“三星平安金鼎”……有效实现了治理能力大加强、基层基础大巩固、平安建设大提升。



嘉兴南湖

## 南湖 健全“南湖‘治立方’ 平安‘六面体’”治理体系

几个月前，嘉兴市南湖区东栅街道专业市场综治中心处置了一起涉众消费纠纷事件，成功挽回20多位消费者超1200万元的损失。

这正是当地创新推出的“南湖‘治立方’、平安‘六面体’”治理体系高效运转的生动缩影。2025年5月，这一融合自治、法治、德治、韧治、共治、智治六大手段的创新体系正式发布。“治立方”之“立”，在于六大治理手段的立体融合；平安“六面体”之“面”，在于政治安全、社会稳定、社会治安、公共安全、生态安全、网络安全六大核心要素的全面覆盖。二者相互支撑，共同构建起一套系统完备、运行高效的治理新范式。

近年来，南湖区坚持立足实际、科学布局，完成区镇村三级综治中心迭代升级，推进线上线下融合，首批建成专业市场、高校、商圈、工业园区、大型融合性社区等重点区域综治中心5个。

以民为本，发挥基层能动性。南湖区充分发挥“老娘舅”、党员、平安志愿者等群防群治力量，深入家庭、店铺、楼宇等区域，重点关注婚恋家庭、经济纠纷、邻里纠纷等易引发“民转刑”矛盾纠纷领域，创新“四色回访”“幸福五金”等举措，健全矛盾化解全链条闭环处置模式。

## 秀洲 打响“心灵之秀”品牌 走出特色“健心之路”

走进秀洲区社会心理服务中心，明亮温暖的氛围让人倍感舒适，各种精密的高科技仪器一应俱全。中心设置了心理体验、睡眠体验、心理咨询等八大线下区域，构建起整合型实体化心理服务、心理科普公益服务、心身疾病专业干预、心理咨询师成长服务、全民心理大数据心理疏导等五大服务平台。

在快节奏的当下，工作与生活压力持续攀升，心理健康问题备受瞩目。近年来，秀洲区聚焦重点群体服务管理优化提能，以健全社会心理服务体系为切入口，在全省率先成立区级社会心理服务中心，努力取得“管好一个、改变一家、影响一片”的治理成效。

前置风险识别。秀洲在全省率先打造“互联网+”心理健康服务平台，整合医疗大数据与心理热线，提供预约、视频问诊、危机干预等7类线上服务，实现居民心理健康服务全生命周期记录，

累计线上心理测评64万余人次，心理援助热线实现24小时全天候服务。

为了方便市民接受更加专业、更为细致的心理指导，秀洲不仅在遍布城乡的图书馆里设置了11个“健心客厅”，还在各镇街社会治理中心和137个村社党群服务中心融入“健心”服务，真正将心理服务延伸至基层，走出了一条独具秀洲特色的“健心之路”。

## 嘉善 关口前移优服务 韧性善治提质效

日前，嘉善县一家火锅店店主张某申请营业执照，工作人员确认其可开设餐饮店后，同步告知油烟排放、燃气安全、餐厨垃圾处置等注意事项，并上门服务。店铺顺利开业，张某表示此举帮他避免了因违规导致的房租、装修等损失，也一次性了解了多项合规要求。

这是嘉善“一次性告知”工作的缩影。今年以来，嘉善坚持韧性治理理念，创新跨部门“一次性告知”，强化服务前置，推动从被动处置向主动预防转变，有效解决多部门监管要求不明、规则交叉分散等问题。通过直观告知经营主体“该做什么、按什么标准做、找谁办理”，打破以往部门“各管一块、分段告知”的碎片化模式。

嘉善强化许可与监管衔接，打破前端审批与后端监管数据壁垒，在企业许可备案时一次性告知监管规则和标准。目前，嘉善已实现市场监管、交通、文旅等20个许可窗口的50多项“一次性告知清单”的梳理实施，包含14项跨部门清单，覆盖旅游经营、危化品经营、餐饮油烟、夜市经营等投诉举报较多领域及社会治理重点行业。以汽修行业为例，该县已整合6个部门

20项检查事项、22项处罚事项及19项常见违法行为，形成统一的跨部门告知清单。

## 平湖 深化“息事无讼”实践 描绘基层善治新图景

前段时间，在平湖市新埭镇星光村“息事无讼”工作室里，调解员老胡以亲情感化、法律引导，成功让本想对簿公堂的兄弟俩握手言和，一起家事纠纷悄然化解。

“息事无讼”是平湖市打造的基层社会治理品牌，源于先贤陆稼书的“无讼”理念，强调“动之以情、晓之以理、喻之以法”，通过建立市镇村三级全覆盖的“息事无讼”组织网络，整合多部门力量构建多元解纷机制，构建完善“调解优先、诉讼断后”纠纷解决体系，将矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态。

家庭纠纷，一站式受理、多元化调解、社会化参与。平湖以综治中心规范化建设迭代升级为依托，成立家事“一类事”集中办理平台，组建由“三官+网格员+调解员+妇联干部+社工”组成的1025人家事网格治理队伍，完善调解机制，做到问题不解决不销号。今年以来，平湖家事纠纷收案数持续保持低位。

商圈集聚区，各类纠纷诉求往往高发。去年，平湖在全国最大的羽绒服集散地成立综治中心，整合公安、司法、市场监管、综合执法、应急消防等8大部门执法力量，引入省级金牌律师团队，创新“周三法律门诊”，为2500余家商户提供专业化服务。与此同时，构建商户群体、物业公司、业委会等多元主体组成商圈联盟34家，及时化解噪音扰民、消费争议等频发纠纷。

## 海盐 源头预防标本兼治 矛盾化解形成闭环

去年，海盐县望海街道某小区因三面环河、仅设单一出入口，引发群众集中反映绕行远和相关安全问题。望海街道从“社会”维度进行诊断，以民生工

程为抓手精准破题。

通过深入调研与居民议事，望海街道将新建便民桥纳入2025年民生微实事项目，不仅从根本上解决了居民绕行远、应急通道不足的问题，更以“实打实”的建设成效回应了群众对公共服务的迫切期待。

在传统治理模式中，矛盾纠纷治理存在“重处置、轻预防”“重治标、轻治本”的突出问题。近年来，海盐从“制度”“执行”“社会”三个维度诊断矛盾根源，推行“三维诊断五策治本”矛盾纠纷源头治理新模式，推动治理关口前移，效能提升，形成“诊断—施策—治本”的闭环治理。

化解一件、规范一类、治理一方。针对物业服务纠纷多发问题，海盐从执行维度系统提炼了“业主自治、政府监管、公证调解、司法裁决”的成功要素，并将其制度化，制定《物业服务纠纷联动化解工作机制》，大大提升了化解效率和专业化水平。

矛盾纠纷源头治理是一项系统性工程，海盐通过推行“三维诊断五策治本”模式，从制度升级、机制转化、数字赋能、民生工程、专项治理五大策略发力，实现从治标减量向治本除根的转变，也为源头防范矛盾发生、实现韧性治理提供了可借鉴的“海盐样本”。

## 海宁 治理力量沉下去 社会韧性强起来

打开“阳光海宁”线上平台，进入“阳光小区”服务板块，只见海宁市硤石街道风和丽苑小区的小区管理实时更新，每一笔账都清晰可查。风和丽苑小区曾是一处无人管控的“免费停车场”，小区车位长期被外来车辆挤占。如今，小区每一分公共收益都被“晒”在阳光下。

“阳光小区”，是海宁以硤石街道为试点全域推进韧性治理改革打造的小区治理综合服务平台，实现线上缴费、业主决策、报事报修等核心功能。同时，建立“业主报事—物业处置—业主评价”闭环流程，明确报事报修的处置时间，用刚性标准提升处置效率。

当前的校园安全治理成为社会普遍关注的热点问题。海宁硤石街道针对职教园区实际情况，成立“校警驿站·守未联盟”，破解未成年人管理难题。联盟实行“学校吹哨、部门报到”的即时响应机制，融合学校老师、公检法、妇联、团委以及海宁义工等社会力量，以“三色



2024年4月15日，“在新滕享受平安曙光”——新滕镇平安联盟启动仪式暨平安联盟创建品牌发布。



平安志愿者向孩子们讲授安全知识。

码”精准分级，通过“四联机制”闭环运行，构建多方联动、共建共治的未成年人保护新格局。

海宁加强“三基”建设推进韧性治理，迭代升级市镇村三级综治中心主阵地，并在全市企业、园区建设综治服务站70余家，推动矛盾纠纷源头化解、治理力量下沉基层、自治主体协同共治，深化推广西山社区治理经验，切实把治理效能转化为群众获得感。

## 桐乡 双中心联动 进一扇门解万千结

人民群众的获得感从哪里来？在桐乡市综治中心，从邻里纠纷到劳动争议、从合同纠纷到消费维权，无论大事小情，只要关乎民生安宁，这里总有人倾听、有机协调、有办法推动问题解决。

这是综治中心与公安防控治理中心深度融合的成果，进一扇门，可解百家难。近年来，桐乡市以韧性治理为理念，推动综治中心与公安防控治理中心深度融合，打造一体化指挥中枢，打破部门壁垒，强化公安支撑、压实属地责任，构建实战化基层治理新模式，已连续21年获评平安县（市、区）、夺得全省首批三星平安金鼎。

从“解决一件事”升级为“治理一类事”。桐乡围绕风险排查、预警、研判、交办、处置、督办复盘全流程，健全六大机制，构建全闭环运行体系，纠纷实质化解能力显著提升。2025年，桐乡诉讼立案数同比下降28.4%，群体性欠薪纠纷同比下降12.8%，矛盾纠纷源头预防和前端化解能力持续增强。2025年该市刑事立案数和治安案件数分别下降15.7%和23.9%，电诈发案数同比下降14.03%。

群防群治，让治理成果共用共享。桐乡通过发挥“乌镇管家”“乡邻义警”“麻花议事团”等15个工作品牌、131支队伍、1万余人参与的群防群治力量，推动70%以上的矛盾纠纷在村（社区）前端化解。

本版图片由嘉兴市委政法委提供



2025年世界互联网大会乌镇峰会期间，乌镇派出所景区巡逻队步履不停、巡回值守，服务群众。

法治浙江建设20年