

经济大省挑大梁

西湖区古荡街道谱写高质量发展新篇章

陈 力 王文平

近年来,西湖区古荡街道把高质量发展作为首要任务,全面贯彻新发展理念,坚持深化改革、强基固本,推动“八八战略”走深走实,全力实施“高质量发展、高能级创新、高水平开放、高颜值城乡、高品质生活、高效能改革”六六行动,守正创新、踔厉奋发,锚定“经济挑大梁、开放当先锋、民生打头阵”目标,在高质量发展中努力促进共同富裕。

构建平台矩阵 提升高质量服务水平

以助力推进共同富裕为主线,通过数字化手段构建智慧社区服务体系,打造“矩阵式”民生服务平台。古荡街道把养老、托幼、医疗、文化、慈善、便民、教育等需求综合集成,聚力打造一批旗舰式、星月式和珠链式民生综合体,为居民提供全周期、全链条的优质服务。

截至目前,10个社区已基本建成2个旗舰式、5个星月式、3个珠链式民生综合体,实现网格状民生服务矩阵。



旗舰式民生综合体

阵,辖区居民基本实现公共服务需求在家门口就能得到满足。同时,以街道“益之家”社会组织综合性服务平台为支撑,聚焦“公益性、社会性、专业性”目标,为辖区居民、社工等提供专业化的公共服务,并提供失智照护、老年人日间照料、0—3岁幼托、外来务工人员学龄子女暑托、心理健康咨询等服务。

街道以党建引领基层治理,以街道一体化指挥中心为核心,以“基层治理四平台”为枢纽、以全科网格为底座、以数字化应用为支撑的闭环体系,构建“协同式”和谐治理平台,实现“全域数智治理”,推动实现社会治安联防、矛盾纠纷联调、突出问题联治、重点工作联动、服务管理联办、基层平安联创。同时,街道整合“民呼我为西湖码”、西湖区警网智治(110社会联动)、西湖区一体化智治平台、119告警等14个平台,接入智慧三件套16125件、视频监控1318个,实现辖区各类警情、火情、矛盾纠纷全时段实时动态掌控处置。

街道+社区+园区还建成13个人代表工作室、15个居民议事堂、11个居民会客厅,定期组织人大代表、居民代表、物业企业接待日活动,有效畅通居民反映、代表议事的沟通和协调渠道。

街道聚焦平台经济与数字经济,构建“驱动式”经济发展平台,着力打



面貌一新的老旧小区

造“平台经济第一街”。通过“企服通”数字平台精准服务企业需求,并举办“数金汇”“资本轻松谈”等品牌活动,促进产业链协同创新。集聚蚂蚁集团等龙头企业,近5年平台经济企业贡献税收均超百亿元。同时,浙大科技园、启真创新概念验证中心等载体推动高校科研成果转化,形成“虚拟园区”模式,吸引省工业数字化企业落地,拓展数字经济新赛道。浙财大金融科创园聚焦“科技+金融”产业培育,加速人才与科技成果转化,形成创新链与产业链深度融合的生态。

城市更新行动 描绘宜居宜业新画卷

曾经,“小区道路窄、停车难、维修多,基础设施老化,生活不便……”是建成于1999年的莲花新村小区很多住户向社区、街道反映的问题。如今,经过改造后的小区面貌一新,有了沿街崭新气派的大门头、杭州首批采用

的自来水墙面保温立管,路面平整、雨污分流、外立面变新,道路拓宽了11条,车位增加了近20个……

近年来,街道持续组织开展美丽家园创建、老旧小区改造升级等高颜值城乡更新工作。10多个老旧小区实现旧貌换新颜。嘉禾花苑成为全区首个加装电梯全覆盖的安置房小区,荷花苑建设文化家园等公共空间,提供健身、文化展览、社区活动等多功能服务,实现从“居住型”向“品质型”转变。

3月中旬,位于古莲街新种植的夜樱一夜绽放,以迅猛之势成为“网红打卡地”,这是街道“天目里国际街区”提升改造的一个标志性成果。该国际街区以街道+地块共创公共空间,以天目里广场为基点,辐射南北两个区域,打造滨水公园、人行漫步系统、运动休闲空间、市集公园、城市家具等系列景观,形成国际化未来街区生态。高技街、西斗门路、益乐路等12条道路陆续完成改造,破旧水泥路改为沥青路,店招从破旧杂乱变为整洁亮堂,管网升级、线路整改、绿化美化等推动旧街巷

从“老破小”到“洁亮美”的转变。同时,街道将民生实事与街巷改造相结合,在相关街巷共建5个老年食堂、5个西湖书房、3个嵌入式青少年宫、4个百姓健身房、6个成长驿站、2个共富驿站等,街巷颜值提升与服务功能完善同步迭代。

结合未来社区创建,街道推动公共空间尤其是小区外围的公园、小区内部的小微公园转型升级。嘉绿苑未来社区三优乐园全新升级后,公园道路、广场焕然一新,成为一个寓教于乐的儿童友好公园;嘉绿苑公园新增亲水节点,每年莲花绽放,成为周边居民喜爱的观景点;荷花苑小区公共广场变成集休闲、运动、展演的小微公园;曾经的炮台公园“僵尸车”停放地,现改建成健康跑道和5个健康角,成为小区居民“健康一日游”的好去处。

街道将楼宇园区改造提升作为经济社会发展的重中之重予以推进,成功把园区工厂转型成为数字化产业园地,如西溪511电影数娱综合体项目,整合电影娱乐、文化商业等业态,探索数字文创新模式。通过引进数智化、科技化行业,涌现了平台、计算机、通信经济企业,推动传统工业园区向现代产业园区转型。

数智贴心赋能 澎湃创新发展新动力

3月3日,26岁的河北女孩小孟来到杭州求职,顺利入住古荡街道的青荷驿站一周时间,她参加了5家公司的面试,并获得了一个比较满意的Offer。古荡街道从2024年开始建设杭州市首批青荷驿站,所有毕业两年内的全日制大专及以上学历毕业生或毕业学年的在校生,都可以在相关微信小程序实名

认证后,通过审核即可拎包入住,让外地来杭的年轻人“先安身,再求职”。街道青荷驿站有40个房间,驿站隔壁就是数智民生综合体和青年就业创业综合体,有社区食堂、免费书房、健身房,房间内有独立卫浴,冰箱、洗衣机一应俱全,是西湖区申请频次最高的驿站。今年春节后一周内就有超过200人提交申请,2024年7月上线以来驿站累计接待3600多人次,被列入全市首批精品青荷驿站创建。

在古荡街道民生综合体,智慧技术助力民生事业。这里建成线上线下同步运行的“零工市场”,精心设计零工端和商户端系统,智能推送周边及更广泛区域的岗位信息,让每一位零工都能根据自身需求,灵活选择日结、周结或月结的工作模式。同时让雇主能迅速浏览求职者的基本信息,促进双方高效沟通。更令人安心的是,一旦雇佣关系确立,系统将自动管理考勤与薪资发放,确保零工按时打卡后,工资即时到账,让收入无忧。为方便新就业人员快速找到合适的房源,“古荡镇经合社”App应运而生,实现房屋租赁、安防管理、缴费服务等全流程数字化,减少中介成本并提升治理效率,对于在周边刚入职的年轻人来说,“总有一个房间在等你”在现实生活中已

然出现。古荡街道建立了2000平方米的数字化“产业会客厅”,作为集展示、路演、商务等活动于一体的多功能平台,自2023年以来,会客厅举办了全球数字科技峰会,吸引头部企业落户;举办“数金汇”企业沙龙41场,有效推动了商圈、楼宇和企业之间的资源互通。通过政策扶持,为企业提供“西湖英才”计划、大学生创业政策等扶持,保障辖区创业团队良好孵化环境,助力企业创新更上新台阶。

(图片由西湖区古荡街道提供)

金华保险业多措并举 筑牢消费者权益保护防线

沈 超 章任艳

在一年一度的“3·15”国际消费者权益保护日期间,金融领域消费者权益保护活动精彩纷呈。浙江金融监管局深刻把握金融工作的政治性、人民性,积极践行以人民为中心的价值取向,部署开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,组织金融机构聚焦“维护权益”主题,强化工作统筹,突出浙江特色,全方位、多举措开展形式多样的宣传教育活动,切实帮助社会公众增强维护自身合法权益的意识和能力,营造安全放心的金融消费和投资环境,助力守护人民群众的“钱袋子”。

金华金融监管分局积极落实有关活动要求,组织辖内保险机构围绕“保障金融权益 助力美好生活”主题,统筹力量,开展形式多样、内容丰富的金融消费者权益保护教育宣传活动,以实际行动诠释责任担当。与此同时,各保险机构全力打造有温度的理赔服务,推出各类特色服务,切实解决客户燃眉之急。

发放折页等通俗易懂的方式,向群众详细讲解电信网络诈骗、非法集资、养老骗局、刷单等常见金融诈骗手段,让金融知识触达更多人群。

同时,人保财险金华市分公司积极响应国家加强消费者权益保护的号召,开展了“3·15”接待日活动。公司负责人下沉一线,于市本级营业网点面对面倾听消费者心声,现场解决承保、理赔等关键问题。活动当天,现场对部分客户提出的诉求进行登记,并承诺24小时内给予反馈。这些直接而深入的互动,不仅展现了公司对消费者需求的深切关注,也彰显了公司致力于提升服务质量的坚定决心。

在“3·15”国际消费者权益日前期,人保寿险金华中支第二党支部与金东区多湖街道金都美地社区第一党支部,共同成立了“党员消保宣传队”,并以此为契机,组织一系列“我为群众办实事”活动。活动紧密围绕“党建与消保融合、权益保护知识普及、非法金融活动风险警示”三大主题,开展了一系列丰富多彩的金融知识普及融合行动。

活动期间,双方还共同组建起一支业务精湛、热心公益的“党员消保宣传



金华人保寿险分管负责人宣传远离非法集资陷阱讲座谈现场

(图片由人保寿险金华中心支公司提供)



中国人寿金华分公司工作人员进社区开展“3·15”金融知识宣传

(图片由中国人寿金华分公司提供)



太平洋寿险金华中心支公司将植树节与3·15宣教活动巧妙融合,传递积极奋进的协作精神。(图片由太平洋寿险金华中心支公司提供)

队”。消保宣传队成员走进社区,通过设立咨询台、发放宣传资料、现场讲解等多种形式,向社区居民特别是老年人、新市民等群体普及金融保险知识。针对老年人群体,队员们开发“案例教学+情景模拟”课程,通过还原“保健品投资”“以房养老”等典型骗局,帮助老年人练就识诈防诈的“火眼金睛”,提高他们自我保护能力;对于新市民群体,则侧重于介绍金融消费者权益保护法律法规、保险投保理赔注意事项等内容,引导他们树立正确的金融消费观念。

活动中,党员还结合当前金融市场的热点难点问题,通过生动有趣的案例分析,深入浅出地揭示了非法金融活动的本质和危害,提醒广大居民要时刻保持警惕,切勿轻信高息诱惑,避免陷入金融诈骗陷阱。

**知识普及
优化服务更便捷**

“3·15金融消费者权益保护教育宣传活动”期间,中国人寿金华分公司通过一系列扎实举措,维护消费者合

法权益,为百姓幸福生活保驾护航。公司走进学校、社区、广场、养老院等地,帮助他们了解保险功能和作用。并举办“一起来寻‘保’”活动,通过游戏互动形式,普及了金融知识,寓教于乐,切实提升了广大消费者的获得感、幸福感和安全感,为构建和谐金融环境贡献力量。

理赔是保险业务的关键环节,在做好消保宣传教育工作的同时,中国人寿金华分公司积极践行“以人民为中心”的服务理念,推出重大疾病一日赔、理赔直付便捷赔、突发事件特快赔、特殊客户上门赔等服务,让理赔更省心、更安心。

李先生是一位年过八旬的老人,2024年初因意外受伤住院治疗,由于对保险理赔流程不熟悉,加之行动不便,迟迟未能提交理赔申请。中国人寿金华分公司工作人员得知这一情况后,安排专人上门服务,并多次与医院沟通,帮助其补充所需材料,通过线上系统快速完成理赔申请。中国人寿金华分公司以客服中心为依托,为老年人、残疾人设立专属通道,设置“爱心专座”“无障碍通道”等,简化办事流程,提升服务效率,让客户感受到暖心

服务。

部分低收入农户来自偏远山区,交通不便,申请理赔成为他们面临的一大难题。针对这一特殊群体的需求,中国人寿金华分公司与医保部门合作,开发了“理赔直付”平台,自动提取低保人群就医结算数据,确保当天完成理赔,极大地方便了农户,减轻了他们的负担。

多维发力 织密消保权益“保护网”

近年来,平安产险金华中心支公司始终践行“金融为民”的理念,坚持为金融消费者提供“省心、省时、又省钱”的产品和服务。在“3·15金融消费者权益保护教育宣传活动”期间,该公司统筹全辖机构开展一系列金融知识普及活动。进乡村开展“金融知识进村入户”专项行动,进商圈、社区、交通枢纽等开展金融面对面问答活动。通过“线上+线下”“集中+流动”“城市+乡村”的多维模式,为消费者筑牢权益防护墙。

平安产险金华中心支公司还陆续推出“先赔后治”、重大赔案预赔预付等服务,为消费者带来更便捷的保险服务体验。

面对重大事故,该公司开通绿色通道,优先、限时处理相关赔案,通过预赔预付,减轻客户资金压力。客户邓女士是平安“意健险”客户,老家在贵州山区,平时在浙江务工。过年回老家期间,她因交通事故入院抢救。平安产险金华中心支公司得知情况后,先后2次给客户完成合计8万元的医院治疗费用垫付。该公司还与交警部门合作,建立“警保联动”机制,简化事故处理和理赔流程,事故发生后第一时间介入,提供紧急医疗救助和理赔服务。全面整合事故处理、保险理赔和医疗救助流程,从事故现场查勘到理赔材料收集,再到赔付计算,提供全流程服务,确保客户及时获得理赔。

在做好常规理赔服务的同时,保险公司也不断与时俱进,科技赋能,使理赔越来越便捷。

太平洋寿险推出的“太慧赔”线上



金华平安产险工作人员宣传反诈知识
(图片由平安产险金华中心支公司提供)



金华人保财险红马甲现场宣传反诈知识
(图片由金华人保财险提供)

理赔服务,提供一个便捷、高效且简单的途径来处理各种保险索赔事宜,为客户搭建起理赔“高速通道”。今年1月,金华一市民从家中楼梯不慎坠落身亡。报案后,太平洋寿险金华中心支公司客服专员第一时间赶赴客户家中慰问,协助家属通过“太慧赔”提交线上申请。客户投保的是该公司早期产品,如何在现有政策下,保障客户利益最大化,需要专业人员的帮助。理赔人员在线研判案情后,从维护客户利益的角度出发,积极提出理赔建议。家属采纳了建议,线上提交申请,当天审核结案,获得理赔16920元。该保单是20多年前投保的,客服专员几易其人,但在接到报案后,太保团队立即提供全程服务,为客户家属带去温暖。

2024年,太平洋寿险金华中心支公司赔付总额高达1.29亿元,总计赔案14603件,平均每天赔付40件。