

深化新时代“枫桥经验”，探索人工智能时代基层治理新形态

萧山“望潮模式”：驱动县域治理迈向整体“智理”

系统深夜发出警报，一家健身房的法人悄然变更为异地高龄老人——这不是寻常变更，而是“职业闭店”的典型信号。预警秒级下达，市场监管和网格力量迅速介入，一场潜在的大规模消费纠纷被化解在萌芽状态。

这个看似微小的“拦截”，映射的正是杭州萧山区以“望潮模式”推动基层治理深刻变革的宏大叙事。

在浙江，坚持和发展新时代“枫桥经验”、完善“141”基层治理体系，是推进省域治理现代化的核心命题。位于钱塘江畔的萧山，以“领头雁、排头兵、先行者”的担当，正在书写一份名为“望潮”的答卷：它将八爪鱼的仿生智慧、全域数据的驱动能力与“奔竞不息、勇立潮头”的萧山精神深度融合，系统性地推动治理从被动处置转向主动预警，从经验判断迈向数据分析，从政府主导演进为社会协同。

这并非单纯的技术升级，而是一场关乎理念、机制与文化的系统性治理重塑，为深化新时代“枫桥经验”提供了人工智能时代的萧山注脚。



萧山区社会治理中心

■ 张留 沈玉萌 蔡卡特

缘起与内核 当枫桥经验遇见数字浪潮

新时代枫桥经验的核心在于矛盾源头化解与基层社会治理能力的提升，而“141”基层治理体系则为这一理念提供了具体的组织与平台框架。萧山的“望潮模式”，正是立足这一省级顶层设计，结合自身情况孵化的产物。

萧山经济体量大、地域广、人口多，城乡结构复杂，传统治理手段面临巨大压力。同时，作为G20杭州峰会主会场和亚运会重要承办地，萧山在重大活动保障中积累了丰富的“智治”经验。

如何将这些临时性、战役化成功经验，转化为常态化、制度化的治理能力？如何让“141”体系在庞大的治理规模中真正“活”起来、发挥实效？“望潮模式”的构思应运而生，它旨在用数智化手段为“枫桥经验”装上强大的引擎，为“141”体系注入灵敏的神经。

“望潮模式”的命名，蕴含着深刻治理哲学。其灵感来源于海洋中被称为最聪明无脊椎动物的八爪鱼（别称“望潮”）。萧山将八爪鱼的生物特性与治理目标巧妙对应：以区社会治理中心（综治中心）为聪明大脑，负责汇聚数据、分析研判、指挥调度；以覆盖全区23个镇街（场）、延伸至“最后一纳米”的网格体系为灵敏触手，实现全域感知与快速响应。

“望潮模式”的强吸引力体现在将矛盾纠纷最大限度化解在基层网格；快反能力依托于平战结合、高效协同的处置流程；而有韧性、自修复则指向系统在面对冲击时的稳定与迭代能力。这十八个字——“能感知、会思考，强吸附、快反应，有韧性、自修复”——构成了“望潮模式”的完整能力画像，也是对“141”体系功能形态的生动诠释。

这一模式的核心驱动，是实现从数字化到数智化的关键一跃。它不仅仅是将纸质档案变为电子数据，而是通过数据融合与智能分析，重塑决策流程。萧山以超过350万个“统一地址码”为基石，将人、房、企、事、物等要素关联起来，破解数据孤岛，构建起全域治理的数字孪生。

在此底座上，深度融入人工智能。例如，通过DeepSeek等大模型能力，开发社会治理模型生成器，构建“预付卡消费预警”“职业闭店人识别”等智能预警模型，推动工作重心从“治已病”向“治未病”前移。这种“数据+算法+业务”的深度融合，让“141”体系中的“一中心”真正具备了“会思考”的智慧，让“四平台”的



三网融合



盛中村社会综合治安站

协同更加精准高效，也让“一网格”的触角感知更加敏锐。

可以说，“望潮模式”是新时代枫桥经验在数字社会的具体形态，是“141”体系在复杂大型城区运行中的萧山答案。它为传统治理智慧赋予了时代的生命力，也为数字技术落地基层找到了坚实的价值锚点。

路径与实践 数智赋能如何照进治理现实

宏伟蓝图的实现，依赖于清晰可行的实施路径与扎实具体的实践探索。“望潮模式”的构建，选择从夯实数据底座、贯通应用场景、锻造人才队伍三个维度同步发力，确保数智赋能真正嵌入基层治理的筋骨之中。

夯实数据底座，是让治理大脑聪明起来的前提。萧山抓住了地址这一关键不变量，全力构建统一地址库。通过为每个物理空间赋予唯一标准编码，并关

联动态信息，使分散在公安、市监、民政等不同部门的数据得以在统一时空坐标下汇聚、碰撞。

在此基础上，创新推出数字门牌——将统一地址转化为二维码，张贴于楼栋、商铺。这个小小的二维码，成为联结政府与社会的数字桥梁：市民扫码即可上报问题、办理服务；网格员或执法人员扫码，则可一键关联该地址的所有治理信息，实现精准入户与高效管理。这项工程从今年开始在部分镇街试点，计划到2027年实现全覆盖，旨在从源头实现地址标准化，为所有上层应用提供坚实、一致的时空参照系。

同时，区级和重点部门数据仓的建设，旨在对海量数据进行清洗、治理与标签化，形成高质量、可复用的数据资产，确保输送给大脑和触手的信息是鲜活、可信的。这一系列基础工作，看似在幕后，实则决定了整个系统效能的天花板。

贯通应用场景，是破除部门壁垒、实现“一个口子办到底”的关键。针对基层长期反映的系统多头、重复录入的痛点，“望潮模式”将“红领通”基层智治综合应用打造为核心枢纽。它全量接入省、市、区各级142个业务系统的事项，推行基层事件“一个口子受理、一个口子分流”。

这背后是深刻的流程再造：通过“民呼我为”“矛盾协同”等模块的深度融合，矛盾纠纷从发现、受理、分流、调解到反馈，形成线上全闭环管理，力促“小事不

出网格、大事不出镇街”。更具革命性的是AI的深度嵌入。在区镇村三级综治中心，AI助手辅助窗口进行智能分流和问答，平均减少群众等候时间10分钟；在移动端，AI智能助手为网格员提供实时政策解答和处置建议；系统还能探索矛盾纠纷的AI自动分类与流转，提升分拨精度与效率。

这些应用不是散点式的盆景，而是以“三网融合”（一网统管、一网通办、一网共治）为理念，相互支撑、数据共享的风景，共同推动治理模式从条线分散向整体智治转变。应用场景的贯通，最终目的是让民众和基层工作者感受到实实在在的便捷与高效。

锻造人才队伍，是让数智系统焕发生机的根本。再先进的系统，也需要懂用、善用的人来操作。“望潮模式”将网格员队伍视为灵敏的触手，进行系统性赋能。通过构建“职业成长树”，打通向社区工作者、村社干部晋升的通道，建立实体化的网格实训基地，开展常态化、实战化的技能培训与比武竞赛，提升网格员在隐患排查、矛盾调解、数字工具使用等方面综合能力。此外，成立区社会治理中心团委，组织青年网格员专题活动，强化组织归属感和职业荣誉感。

这支尖兵队伍，既是社情民意的采集器，也是政策服务的输送带。他们与数智系统的人机协同，构成了“望潮模式”落地见效最坚实的人力保障。只有人的能力与系统的智能同步进化，治理变革才有持久的内生动力。

破壁与洞察 机制创新与智能预警双轮驱动

“望潮模式”的深层突破，不仅在于技术应用，更在于其破壁与洞察两大核心能力的构建。这背后是一场深刻的体制机制创新，旨在打破数据与行政的壁垒，并以前所未有的智能洞察力预见风险。

破壁，首要破的是数据墙和部门墙。萧山以区社会治理中心为枢纽，建立了强大的数据归集与共享机制。来自公安的数据、市场监督管理的企业数据、应急管理的风险隐患排查数据等，均以统一地址为锚点，全量汇入区级社会治理数据仓，实现跨域数据的“一站式”融合。

更关键的是“人员协同”的机制设计——区社会治理中心的负责人同时兼任区委办公室、区委社工部、区委政法委等相关部门的职务，其他班子成员也分别对应联县社工部、政法委等工作。这种“一人双岗”或“交叉任职”的柔性机制，确保了信息在决策层的实时互通与工作的高度协同，从组织根源上杜绝了推诿扯皮，让“中心牵引、部门联动”从理念落到了实处。

洞察，则体现在基于全量数据的智能预警能力。预警不再是模糊的直

觉，而是精准的数据推演。“之前有个典型案例，系统提前预警了一个‘职业闭店人’。”萧山社会治理中心负责人说，去年，系统发出警报，一家位于繁华商圈的健身房法人代表突然变更为一名异地高龄老人，模型通过交叉分析市监局的企业变更数据等信息，精准筛查出企图“金蝉脱壳”的风险商户。警报通过“红领通”秒级推送至区市场监管局和属地镇街，当工作人员上门核查时，发现经营者已准备关门“跑路”。一次潜在的、涉及大量预付卡消费者的群体性纠纷，被提前干预，成功化解在萌芽状态。截至目前，该模型已累计预警风险企业1192家，下发处置建议函33张。

正是机制破壁保障了数据的鲜活与协同的流畅，而智能洞察则赋予了数据以智慧和预见力。两者结合，共同驱动治理范式发生三重变迁。

首先是从经验驱动向数据驱动的决策变迁，无论是监测企业“烦恼指数”，还是预警预付卡风险，决策的依据从个人经验转向了全量数据分析。其次是从被动响应向主动干预的能力变迁，“治未病”成为可能，治理者角色从“消防队”转变为“体检医生”。最后是从行政主导向多元协同的格局变迁，在打破内部壁垒的同时，数字门牌联通市民，“企呼我应”直面市场，构建起多元共治的生态。

当然，深刻的变革伴随着持续的挑战。数据安全与隐私保护的边界需动态平衡；算法模型需要不断进化以洞察更复杂的风险；数字工具在提升效率时，如何保留基层工作的“温度”，仍是需要探索的艺术。

展望前路，“望潮模式”的迭代方向清晰可见：它将继续深化AI与治理的融合，让大脑不仅能预警，更能模拟推演、辅助决策；它将进一步拓展感知维度，实现对社会态势的全景洞察；它也必将在体制机制上持续创新，固化破壁成果，为长效治理提供制度保障。

归根结底，“望潮模式”的终极目标，并非打造一个冰冷的技术架构，而是构建一个更具韧性、更富温度、更能回应人民对美好生活向往的善治共同体。在钱塘江的潮涌声中，萧山正以弄潮儿的姿态，用一场深刻的治理变革，回答着时代的命题：科技日新月异，治理终须回归服务于人的初心。



守望平安·潮起萧山

本版图片由杭州市萧山区社会治理中心提供



重点区域综治工作站



综合受理



义桥镇应急联勤指挥中心