

平安的细节  
系列报道

## 积分“双向循环”激活平安密码

F 平安的细节

□ 本报记者 黄辉

高空坠落的拖把将汽车引擎盖砸出凹陷，却找不到责任人——这让江西省新余市渝水区城北街道龙泉湾社区居民张先生犯了难。

他掏出手机从不同角度拍了几张照片，通过当地新上线的“文明积分”微信小程序“为您解纷”功能反映情况。事件第一时间流转至综治中心矛盾纠纷多元化解平台，责任业主迅速被锁定，赔偿事宜顺利促成。

“没想到动手手指，问题就解决了。”张先生感慨道，他的体验，正是新余市以数字化“文明积分”平台赋能平安建设、破解社会治安综合治理难题的生动缩影。

面对平安建设中群众参与度不足、治理资源分散、处置效率不高等难题，新余市创新推出集“为您解纷”“随手拍”“干警网格”“综治中心”“法润万家”等29个服务场景与数字生活应用于一体的“文明积分”平台。

该平台自2025年5月30日上线以来，通过拓展群众参与路径，推动治理模式转型，打通部门数据壁垒，持续优化这座“钢铁之城”的平安建设与社会治安综合治理生态。

近日，《法治日报》记者走进新余市“文明积分”平台运营中心，看到电子大屏上实时闪动着“随手拍”“为您服务”等板块的事件处置动态。

新余市委常委、政法委书记李逸翔告诉记者，借助“随手拍”“为您服务”等微信小程序，市民可随时化身为城市文明“监督员”，只需拍照上传，系统就会自动触发“吹哨报到”。

投诉即办”机制，其所反映的事项将被分派至物业、网格员或相关职能部门，按照“统一受理与初审，精准分拨与转办，全过程跟踪督办、结果闭环”四步标准化流程快速处置。

李逸翔现场展示了他前不久的上报记录：“长林路洲际宾馆后门隔壁餐馆吸烟管旁，堆放少量木块等易燃物，存在消防安全隐患。”记者看到，信息上传数分钟后，平台即回复“已收到您反馈的身边问题，正协调各单位进行处置”。约一小时后，平台显示“已将杂物清理，并告知住户不得再次堆放”，并同步回传办结照片。

记者了解到，创新品德分、物质分两种积分体系，推动德治与善治结合，是新余市“文明积分”平台的一大亮点。该平台将参与矛盾纠纷调解、“随手拍”、见义勇为等15类正面行为纳入清单，并给予相应的品德分和物质分奖励，通过数据共享与主动申报予以记录。

新余市“文明积分”平台运营总负责人张小兵介绍，品德分1分可兑换物质分500分（100分折合1元），积分可在购物、金融、旅游、医疗、物业、停车等七大领域享受专属礼遇，真正实现“德者有得”。

8月9日，渝水区袁河街道电工厂社区居民陈先生发现，健康路一处窨井盖严重松动，存在安全隐患。他立即通过“随手拍”上传照片并标注位置。情况迅速流转至路政管理部，当下午维修人员便更换了加固型井盖。陈先生也因此获得平台奖励的品德分0.2分和物质分100分。

7月19日，一名儿童在渝水区欧里镇洲上

村水域不慎溺水，被救上岸时已停止呼吸。市民廖玉超、卢太标闻讯赶来，清理儿童口腔异物并实施心肺复苏，成功挽回生命。事后，两人通过“文明积分”平台申报见义勇为行为，分别获得品德分10分。

目前，已有1400余家商户、135家物业企业及16个停车场接入平台积分兑换体系。平台还通过“赣超”、仙女湖马拉松等文体赛事开展“票根经济”试点，承接608万元消费券发放活动，并依托企业战略合作注入的1000万元资金，保障积分供给，形成“资源-积分-消费-收益”的内生循环机制。

积分“双向循环”激励机制，流转出平安建设的“活力密码”。数据显示，该平台上线以来，注册用户超25万人，发放品德分48万分、物质分112亿元；累计受理“随手拍”事件163万件，综合办结率达95.74%，平均处置时间控制在8小时内，推动物业投诉率下降165%。

“当积分达到一定数量后，可晋升‘星级市民’。”张小兵说，平台运行以来，呈现出“群众实惠多、事件处置快、用户体验好、政府投入省”的鲜明特点，并涌现出18位“五星市民”和91位“四星市民”。

“平安建设没有最好，只有更好。”李逸翔说，这种“人人参与、即时响应”的治理模式，让市民从“旁观者”到“参与者”，激发了群众参与共建、共治、共享新格局的热情，有效打通了平安建设和社会治安综合治理的“最后一公里”。

漫画/高岳



以系统观念推动社会治安综合治理创新

F 平安的思考

□ 李逸翔

平安，作为发展之前提、复兴之保障，关乎国家长治久安与人民幸福安康。在推进中国式现代化的伟大征程中，构建更高水平的平安新余，需统筹发展和安全，贯彻总体国家安全观，形成全域联动、立体高效的安全新格局。近年来，新余市深刻把握平安建设规律，坚持和发展新时代“枫桥经验”，以系统观念推动社会治安综合治理创新，将平安建设根基深植于基层实践，探索出一条特色治理路径。

深化矛盾纠纷化解，构筑源头防控防线。平安建设，重在源头预防，关键在于前端化解。新余市将矛盾纠纷预防化解视为平安建设的基础工程，依托各级综治中心，在全市范围内推广“矛盾纠纷分类化解”工作法。通过科学划分矛盾纠纷类型，明确县、乡、村三级及行业主管部门的化解责任，实行分级管控、分类处置、分时办结，构建起“横向到底、纵向到底”的全覆盖责任体系，最大限度地将矛盾纠纷吸附于当地，化解于基层，处置于萌芽状态，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”的目标。近年来，全市矛盾纠纷化解率达99%以上。

推动力量下沉网格，夯实平安建设根基。平安建设的活力来源于基层，力量源自群众。新余市着力推动治理重心下移、资源力量下沉，持续深化政法干警“进网格、访万家、护平安”治理模式。全市政法干警定期深入社区网格，走访千家万户，进行政策法规宣传、社情民意收集、矛盾纠纷排查、风险隐患防控、便民服务帮扶等多重职责，使专业力量直接服务社会治安综合治理，推动治理模式由被动应对向主动发现驱动、由管理为主向服务与管理并重转型。2025年上半年，新余市公众安全感达99.4626%，政法满意度达97.412%，均创历史新高。

创新积分治理模式，激发平安建设活力。平安建设，既要法治的刚性约束，又要德治的柔性滋养。新余市积极探索文明积分等激励引导机制，创新建立“品德分+物质分”双积分体系，将平安建设、见义勇为等工作纳入积分体系，把抽象的平安价值转化为群众可知可感、可参与的具体行动，实现了德治、法治、智治在基层的有机结合。实践表明，文明积分不仅提升了社会治安综合治理的精细化、智能化水平，更在潜移默化中培育了群众的道德意识、法治意识，为平安新余建设注入了深厚且可持续的内生动力。

防风险、保安全、护稳定、促发展，责任重于泰山。新余市将不断深化平安建设实践探索，努力建设更高水平的平安新余，为奋力谱写中国式现代化新余篇章提供坚实安全保障。

（作者系江西省新余市委常委、政法委书记）

2025

F 平安的脚步

□ 本报记者 黄辉

“法沐侨心”“智慧护路”  
“文明积分”“敲门嫂”  
“益家和”“钤城红”  
“众厅说理”等平安建设品  
牌不断涌现、多点开花

2024

在全市范围内开展政法干  
警“进网格、访万家、护平安”专  
项行动

2023

探索运用分级管控、分类处  
置、分时办结的矛盾纠纷分类化  
解工作法

## 新余：用匠心铸就“钢铁之城”平安盾牌

经验”，以矛盾纠纷排查化解为抓手，探索运用分级管控、分类处置、分时办结的矛盾纠纷分类化解工作法，推动全市矛盾纠纷化解率保持在99%以上。

“要实现矛盾纠纷妥善化解，必须坚持依法依规、分类施策，用心用情用力解决好群众的急难愁盼问题。”新余市委政法委常务副书记邓迪荣介绍，新余全面落实“谁主管、谁负责”“属地管理、分级负责”“管行业、管领域必须管稳定”等原则，对各级排查和上级交办的矛盾纠纷进行会商研判，将所有矛盾纠纷按照低、中、高三个等级，建立三类责任清单，确保矛盾纠纷有人管、管得好，真正实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

“对各类到期未销号的问题，由原责任单位书面说明原因，实行提级管理，按照一类提级为二类，二类提级为三类推动化解。”邓迪荣说，对于难啃的“骨头案”，实行党政主要领导包案制，推动突出矛盾纠纷问题有效化解。该机制运行以来，累计化解突出矛盾纠纷400余件。

2023年，新余市矛盾纠纷分类化解工作法被评为全国“枫桥式工作法”。

2024年以来  
进网入格守护安宁

新余市公安局交通管理支队一级警长刘卫胜走访时发现，渝水区龙泉湾小区业主李先生与邻居吴先生因公用面盆使用、晾晒衣物影响采光等琐事发生纠纷。他将双方约至社区民情茶室，联合社区干部、网格员、物业经理、社区法律服务志愿者共同开展调解工作，很快促成双方握手言和。

民生无小事，事事连民心。家庭、邻里纠纷看

似鸡毛蒜皮，却影响着社会治安综合治理的效果和家家户户的幸福指数。

为持续深化矛盾纠纷排查化解，新余市委政法委在全市范围内开展政法干警“进网格、访万家、护平安”专项行动，政法干警扑下身子、迈开步子，走进群众家里，走入群众心里。

新余市委常委、政法委书记李逸翔多次深入基层网格，小区调研督导，通过乡镇（街道）、村（社区）两级干部、网格员、小区居民了解政法干警下沉网格情况，为全市政法干警树立榜样。

新余市渝水区人民法院干警吴钰琼凭借其春风化雨般的沟通艺术，在走街串巷中与群众打成一片，在“拉家常”中精准把握群众诉求；高新区政法单位立足辖区企业集中的实际，将辖区规模以上企业划分包干给100位干警，切实当好平安宣传员、纾困解难服务员、安全生产督导员、矛盾纠纷调解员、事项办理服务员。

“要变‘无事不进门、进门谈公事’为‘无事拉家常、有事来帮忙’。”李逸翔告诉《法治日报》记者，作为政法机关与群众联系的第一道窗口，政法干警要用心用情架起党和群众的“连心桥”。

“警格+网格”，让平安“满格”。专项行动开展以来，新余市2200余名政法干警下沉全市2700余个网格，共走访城乡居民41万户，收集各类意见建议3300条，解决群众急难愁盼问题3200个。

2024年，新余市公众安全感达99.105%，创历史新高。

2025年以来  
多点开花筑牢屏障

近日，记者来到江西诚信杰特种功能材料有限公司

公司时，新余市法学会首席法律咨询专家、市侨联主席罗忠正在为企业员工讲解资金交割、产品质量、通关手续、回款责任等方面的风险防范知识。

这是新余市创新打造“法沐侨心”服务站护航企业高质量发展的一个缩影。该服务站聚焦全市82家重点侨企，446名侨胞侨眷，采取定期与不定期相结合的方式，组织法学专家下沉一线“坐诊”，走访企业“巡诊”，近年来累计为侨企侨胞涉及“一带一路”重大项目提出法律意见176条，防范法律风险66条。

2025年7月，“法沐侨心”服务站作为江西法治建设品牌，在全省法学会基层服务站点和法学专家咨询工作推进会上作交流发言。

在新余市“城市大脑”指挥中心，巨型电子屏幕上实时切换着沪昆高铁、沪昆高速等重点路段的场景，辖区火车通行及周边情况一目了然。

“新余境内有7个火车站，铁路总里程达463公里。”新余市护路办主任陈功介绍，该市将“智慧护路”平台深度融入“城市大脑”，依托铁路沿线的通信塔基站，集成先进传感技术和AI算法，及时上传报警信息和相关数据。

2025年以来，新余市境内影响铁路安全案（事件）同比下降16.7%，年度考核稳居江西省护路

系统第一方阵，“智慧护路”成为铁路护路的“新余名片”。

“一花独放不是春，万紫千红春满园。”李逸翔说，如今在新余，和“法沐侨心”“智慧护路”一样，“文明积分”“敲门嫂”“益家和”“钤城红”“众厅说理”等平安建设品牌如雨后春笋不断涌现、多点开花，为“钢铁之城”增添了愈加亮丽的平安底色。

欢迎订阅

方式一：前往当地邮政网点，通过柜台订阅。

方式二：微信扫码线上订阅《法治日报》。

方式三：电话拨打11185，查询邮政局网点服务热线，联系订阅。

邮发代号：1—41 全年定价：480元

法治日报



传播法律知识 守护公平正义 弘扬法治精神 建设法治国家