



深化综治中心规范化建设

杭州临平将综治中心建在产业一线 织密安全网护航经济高质量发展

□ 本报记者 王 春
□ 本报通讯员 蒋肖年

“您好，我是‘临小爱’，请问有什么可以帮您？”近日，在浙江省杭州市临平区星桥产业园综治中心线上服务平台，AI助手正在接听咨询电话。这个24小时在线的AI助手，已累计为企业和员工提供超过36万次即时咨询，九成常规问题均由它智能秒回。而在综治中心大厅的现实空间里，一场由房东、企业主、员工和调解员共同参与的协商刚刚结束，因经营困难引发的欠薪风波，在坦诚沟通中悄然化解。

从AI的智能回复到纠纷得到妥善解决，这幅科技感与现实场景交织的画面，正是临平区将治理重心下沉至经济一线，将服务触角延伸到企业门口的生动缩影。

不久前，临平区委政法委员会常务副书记盛胜峰向《法治日报》记者介绍说，近年来，临平区紧扣市委“抓源促治、强基固本”主题，将规范化、实体化的综治中心建在产业第一线，推动治理模式从“被动接诉”向“主动梳理”、从“单打独斗”向“联合作战”转变。

以“前端预警、中端化解、后端固本”为闭环，政府、企业与社会力量“责任共担、园区共建、成果共享”的平安建设新格局，正在临平区加速形成。

风险自动预警

走进位于临平新城核心区的南苑街道综治中心楼宇分中心，大屏幕上的“智慧楼宇”三维地图正动态闪烁，5400余家人驻企业信息一目了然。

“我们的目标是将风险隐患‘发现在早、处置在小’。”楼宇分中心工作人员介绍说，针对辖区楼宇经济发达、新业态经济体活跃的特点，南苑街道创新构建“1个分中心+2个服务驿站”的神经末梢体系，并联动有关部门力量，组建楼宇管理专业队伍，对楼宇企业开展常态化“健康体检”。

治理的智慧，体现在“感知风险于未然”。楼宇分中心创新开发“智慧楼宇”应用，内嵌“风险自动预警”模块，将金融风险、消防安全等归纳为17大类、68小类风险清单，通过动态数据比对和模型分析，自动对高风险企业进行预警。

据悉，2025年，该分中心已累计排查风险隐患单位368家，牢牢守住楼宇经济安全的第一道防线。

服务治理并行

与南苑街道聚焦风险预警不同，拥有超4500家企业的星桥产业园，面临的则是高频的矛盾纠纷。为此，星桥街道综治中心坚持“服务与治理并行”，以惠企服务建立信任，以多元共治化解矛盾。

让星桥街道综治中心与众不同的，是其独创的“星邻调解联盟”。联盟成员不是外人，正是园区里的房东、企业主、运营方和物业经理。“园区的事，让园区‘自己人’来解决。”星桥街道平安法治办主任陆燕华道出了初衷。这种基于“熟人社会”逻辑的调解形式，往往能打破僵局，找到化解矛盾纠纷的切入点。

此前一起纠纷的圆满解决便得益于“星邻调解联盟”。一名服装厂员工偶然得知老板拖欠房租，联想到自己工资已迟发3天，心生不安，遂到综治中心反映情况。综治中心劳动监察员与“星邻调解联盟”成员第一时间上门，发现企业因货款未收回面临短期困难，而房东不愿降租让企业萌生去意。

一番“熟人式”沟通后，局面豁然开朗：房东同意降租，企业主承诺3天内筹钱发薪，员工同意给予缓冲期。3天后，员工工资全部结清，企业也得以继续经营，一场风波在园区内部悄然化解。

三端协同发力

临平区委政法委统筹全区，积极推动治理力量全域覆盖、分层响应、全链发力。

“我们立足‘前、中、后’三端协同发力。”临平区委政法委基层综治指导科科长姚清华介绍说，前端，通过分析研判近3年警情、诉讼、信访等数据，定向部署风险排查，力求“减增量”；中端，由镇街综治中心统筹各类调解资源，提升就地解纷质效；后端，每季度梳理纠纷高发行业和高频主体，发布预警，助力行业和属地“抓长效”。

这套组合拳成效显著。在星桥产业园，综治中心不仅化解矛盾，还成了招才引智的“服务站”，2024年助力园区引进各类人才超4000人；在南苑街道，楼宇治理分中心通过精准清退风险企业，为优质项目腾出发展空间，优化了整体营商环境。

在不断努力下，临平区正将一个分散的治理“亮点”，串联成护航经济高质量发展的“安全网”，让平安成为临平区发展的最亮底色。

□ 本报记者 邢东伟
翟小功

《法治日报》记者近日从海南省三亚市吉阳区政法委获悉，2025年以来，吉阳区综治中心党支部以“定分止争·和润吉阳”党建品牌为引领，积极推动综治工作由“被动应对”转向“主动服务”、从“分散作战”转为“协同共治”，持续为人民群众提供优质化、高效化、精准化服务。

吉阳区综治中心联合区委社会工作部、区司法局等28家单位成立党支部，组建党建联学共建联盟，实现跨单位、跨领域的资源统筹与力量整合。牵头建立党建引领综治工作联席会议制度，与20余家联建单位定期会商，共同研判并解决基层平安建设的重点难点问题，构建起“支部共建、资源共享、事务共商、责任共担”的联动机制，使党建引领贯穿基层平安建设全过程，着力解决群众急难愁盼问题。

吉阳区综治中心通过科学布局，设置引导受理、多元化解、指挥调度三大功能区，配备11个综合服务窗口及专业调解室、心理咨询室等，形成集咨询、调解、指挥、仲裁于一体的“一站式”服务平台，累计线下受理纠纷420余件，实现群众办事“只进一扇门、解忧多渠道”。同时，设立市法学会基层服务站，邀请专家定期开展法律咨询、普法宣传等活动，服务群众1900余人次，积极营造尊法学法守法用法的社会氛围。

同时，区综治中心创新推行“情理法”融合调解模式，设立心理疏导区，引入专业心理咨询师驻点服务，既化解矛盾，也抚慰心灵，有效提升矛盾纠纷化解的温度与实效。

吉阳区综治中心通过制定和完善工作实施方案、联席会议制度、运行指导管理办法等12项工作制度，为中心高效运行提供坚实保障。

此外，吉阳区综治中心推行“分级分类、多元联动”调处机制，简单纠纷即接即调，复杂问题限时反馈；建立“中心吹哨，部门报到”快速响应机制，实现30分钟内联动处置，群众满意度显著提升。在向数字化转型方面，吉阳区综治中心积极推广“智能网格员”及AI预警应用，推动基层平安建设向“智防”升级。截至目前，区综治中心线上受理纠纷3398件，化解成功率达98%，有效提升了风险预警和精准处置能力。

吉阳区综治中心注重发挥党员先锋模范作用，通过选拔素质高、能力强、群众信赖的党员担任调解员，与33名常驻人员共同组建“党员责任区”“调解先锋队”与“专家库”，为群众提供矛盾调解、法律咨询、速裁等“一站式”服务。同时，积极推动品牌调解室向基层延伸，打造南丁村“老高调解工作室”等一批群众家门口的解纷平台。

吉阳区综治中心充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，构建“区一村（社区）一网格”三级联动网络。区综治中心作为“指挥部”，统筹调度资源、协调各方力量，研判化解疑难复杂纠纷；村（社区）综治中心当好“前哨站”，常态化排查矛盾纠纷，就地化解一般矛盾纠纷；网格员化身“流动哨”，每日巡查走访，第一时间发现并上报苗头性隐患。通过三级联动闭环发力，实现“微事不出格、小事不出村、大事不出区、矛盾不上交”。

吉阳区以党建为纽带，有效激活基层平安建设神经末梢，探索出一条符合区域特点、响应群众需求的平安建设新路径。

党建引领聚合合力 多元联动促和谐

三亚吉阳打造群众家门口的“解忧站”

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 夏泽辉

“为民排忧解难，调解有方暖人心。”在河南省浉池县综治中心“老王调解室”里，墙上挂满了群众送来的锦旗。“老王调解室”负责人王利国介绍说：“调解员来自各行各业，不同类型的纠纷选择不同行业的调解员来调处，他们说话有理有据，当事人心服口服。”

“老王调解室”是浉池县综治中心运用“3+N”工作方法提升矛盾纠纷化解质效的一个缩影。

近日，浉池县委常委、政法委书记郭好在接受《法治日报》记者采访时介绍说，2025年以来，浉池县坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为契机，探索推行“3+N”工作法，即通过矛盾纠纷全方位排查受理、全流程管理监督、全覆盖宣传引导，搭配N个化解路径，推动县域矛盾纠纷实现闭环式管理，法治化解决。截至目前，县乡两级综治中心受理矛盾纠纷数量同比增长57%，调解成功率同比上升6%，平均调解时间从12天缩短至5天。

为提升矛盾纠纷化解质效，浉池县综治中心打造出具有本地特色的调解模式。针对疑难复杂纠纷，推广“阳光听证”化解，组织责任单位、当事人、人大代表、政协委员、律师等各方力量公开“会诊”，以公开促公正；聘请4名经验丰富的退休政法干警，成立“老王调解室”等品牌调解室，充分发挥调解能手的经验优势；整合全县资源，按专业领域组建“调解专家库”，群众可根据需求自主选择调解员，既优化了资源配置，也增强了当事人对调解过程和结果的认同感。

在矛盾纠纷收集渠道上，浉池县综治中心构建起“线上+线下”全覆盖的排查网络，在通过12345政务服务热线、网络服务平台等渠道收集群众诉求的基础上，进一步健全法院与综治中心民事纠纷流转机制；对跨部门纠纷，精准划定牵头单位，配合单位职责，确保“事事有人管、件件有着落”。

在矛盾纠纷化解督办机制上，浉池县明确规定，县级领导督办重大复杂疑难纠纷，科级干部督办复杂疑难纠纷，科级以下干部督办普通纠纷，首接责任人全程盯办。县综治中心通过每周工作例会进行调度，对效率低下的责任单位和个人进行提醒、通报、约谈，对化解进度缓慢的纠纷重点督办，倒逼各项工作落地见效，确保纠纷及时化解。

“有纠纷，找综治中心！”如今，这句话已成为浉池县群众的共识。在鄱阳街道黄花村社区，每到饭点，乡村小喇叭就会准时播报法治案例，这成了村民们的“法治必修课”；乡村大舞台上，法治文艺节目轮番上演；每月选取典型案例以短视频形式生动呈现……县综治中心通过多平台、多渠道解读综治中心职能、调解优势，引导群众树立“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的法治观念，为矛盾纠纷化解营造良好社会氛围。

“从‘等纠纷上门’到‘找问题源头’，从‘单一调解’到‘多元共治’，县乡两级综治中心的实战化运行，实现了‘矛盾不上交、服务不缺位’，用实实在在的成效赢得了群众的认可。”郭好说。



2025年下半年以来，北京市密云区积极推动区、镇、村三级综治中心联动体系与“说法评理”机制深度融合，以新时代“枫桥经验”持续夯实平安根基。图为密云区综治中心的工作人员正在接待来访群众。

本报记者 徐伟伦
本报通讯员 王保柱 摄

西宁湟中综治中心推行矛盾纠纷分层处置模式

□ 本报记者 徐鹏

近日，市民马某某携家人将一面锦旗送至青海省西宁市湟中区综治中心，感谢区综治中心为其解决民生难题，切实维护了其合法权益。

2025年11月24日，马某某到区综治中心反映，因其供职的原企业被吸收合并，其伤残津贴、生活护理费停发，社保断缴，一家三口没有经济来源，生活陷入困境，其多次与企业协商未果。在了解到马某某的诉求后，区综治中心第一时间与区市场监督管理局展开联合调查，发现与马某某有劳动关系的原湟中区某企业已于2025年8月被大通回族土族自治县某企业吸收合并，原企业注销公告上明确表示其债权债务由现企业承继。

在厘清法律关系后，区综治中心多次与涉事企业沟通协商仍未能达成支付意向，随即免费为马某某代写强制执行申请书，变更被执行人申请书，并协助提交至湟中区人民法院申请强制执行。在区综治中心与区人民法院共同努力下，马某某被拖欠的伤残津贴、生活护理费共计21292元由现企业全部补发到位，后续费用也由现企业承接，继续为马某某按月发放。

记者了解到，湟中区综治中心依托区司法局“一站式”矛盾纠纷调解中心建设，于2023年7月正式挂牌成立，2025年5月新址建成并投入运行。综治中心内设服务大厅、心理咨询室、综合调解室、法律援助服务室等多个功能区域，服务大厅开设调解、信访接待、诉讼服务、法律监督等窗口，全面覆盖群众多元诉求。运行模式上，采用相关部门“常驻+轮驻+随驻”相结合的方式，并将根据群众诉求变化和区域

实际，动态调整入驻单位，持续拓展综合服务覆盖面。

基层矛盾纠纷多发生在田间地头、邻里之间。为此，湟中区综治中心将辖区村警（在农村、牧区等基层地区协助公安机关开展警务工作的人员）全部纳入基层调解员队伍，充分发挥村警人熟、地熟、情况熟的优势，将纠纷化解在萌芽状态。在此基础上，区综治中心推行矛盾纠纷分层处置模式，简单矛盾纠纷由村警现场口头调解，无需繁琐文书；一般矛盾纠纷由综合事项调委会现场调处，快速定分止争；重大、复杂矛盾纠纷则启动“劳动监察/仲裁+法律援助+司法确认”全链条服务。

针对务工人员欠薪纠纷占比高的问题，湟中区综治中心构建起“一站式”劳动维权服务体系，依托区综治中心综合服务平台优势，有关部门建立“快速响应、联合处置”联动机制，重点攻克时间跨度长、涉及主体多的复杂维权案件，切实维护务工人员合法权益。

新疆奎屯法院将智慧司法融入综治中心运行 破解群众办事“折返跑”难题



近日，在新疆维吾尔自治区奎屯市综治中心，派驻法官联合交管部门、保险公司工作人员向一起交通事故纠纷当事人答疑解惑。

本报通讯员 蒋文全 摄

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 王小丫 蒋文全

“原本以为要打官司才能解决，没想到在综治中心，半天时间就和邻居握手言和了。”回想起在新疆维吾尔自治区奎屯市综治中心的调解经历，居民老张感

慨万分。

2025年5月，楼上邻居家中水管意外爆裂，导致老张新装修的房屋受损严重，双方因赔偿金额争执不下，关系一度紧张。11月28日，两人一同来到市综治中心求助。

奎屯市人民法院派驻综治中心法官欧阳羽斐依

据民法典有关规定，一边向老张释明财产损失的合理计算方式，一边向邻居阐明其应承担的侵权责任。

最终，在欧阳羽斐与调解员温月红的共同见证下，双方当事人达成调解协议并完成款项支付。一场持续数月的邻里纠纷，在温情与法理的交融中悄然化解。

2025年5月，随着奎屯市综治中心正式启用，奎屯法院同步派驻专业团队入驻，设立“法官调解工作室”，打造“法院+N”多元协同解纷机制，真正实现群众“只进一扇门，能解所有事”。工作室由资深法官带队，与社区调解员、网格员组成“解纷服务队”，将专业司法经验与基层调解智慧深度融合，为群众提供“一站式接待、一体化调处”的便捷服务。截至目前，该工作室已成功化解邻里、物业等各类纠纷300余件，涉及金额800余万元。

“真没想到，赔偿款当场就到账了。交警、保险公司人员和法官一起参与调解，我们双方都心服口服。”近日，市民小吴在一起交通事故纠纷调解结束后，不由得为综治中心的高效联动点赞。这一起耗时近一年的纠纷，在派驻法官启动“道交一体化”调处机制后，联合交警定责、保险核损，仅用半天便促成双方和解并当场履行。

这样的高效联动，得益于奎屯市法院依托综治中心构建的立体化协同解纷网络——纵向贯通市、街道、社区三级平台，横向联动公安、司法行政、市场监管等20余个部门，形成全域覆盖、快速响应的“一站式”解纷合力。

为破解群众办事“折返跑、多头问”的难题，奎屯市法院将智慧司法深度融入综治中心运行，依托在线调解平台、“移动微法院”等载体，为身在外地的当事人提供视频调解、线上签署协议等“云端”服务，让距离不再成为纠纷解决的障碍。

奎屯法院在综治中心提供司法确认“一站式”服务，对调解成功的案件，可实现当场申请、当场审查、当场出具裁定书，赋予调解协议强制执行力，有效提高了调解协议自动履行率。

此外，奎屯市法院还利用解纷大数据，动态分析辖区纠纷态势，对纠纷频发、高发领域进行预警，推动治理模式从“被动应对”向“主动预防”转型。

如今，“有纠纷先找综治中心”已成为越来越多奎屯市民的共识。法院的进驻不仅拉近了司法服务与群众的距离，更让法治力量深度融入平安建设脉络。