

2024

政法智能化建设 创新经验汇编

智慧治理



法制日报社 编



成都索贝数码科技股份有限公司成立于1997年，总部位于四川省成都市。

公司专注于超高清视频技术和数字化技术的研究和应用，是一家专业视听产品和数字化解决方案提供商，主要涵盖媒体、政企和教育等领域。

公司在超高清视频技术和数字化领域取得众多技术成果，并获取众多国家级、省部级奖项。截止目前，公司拥有201项发明专利和593项计算机软件著作权。公司曾获“国家科技进步一等奖”、“国际广播联合会(IABM)-Peter Wayne全球大奖”、“王选新闻科学技术一等奖”以及多个部级一等奖奖项。公司主导或参与制定多个行业标准，并牵头成立了“国家超高清视频创新中心”，是科技部等五部委设立的“国家文化和科技融合示范基地”。

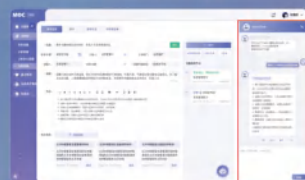
媒体工艺原生大模型

— 索贝明眸 · 大语言模型

明眸是一个基于知识增强的领域模型，有7B/15B/34B三个版本，可私有化部署，且具备一套训练方法和相关工具，能通过知识增强的方法进行知识要素提取，提升领域知识问答等应用效果。明眸也是一个符合用户意愿的领域模型，通过内置事实核查，避免了大模型幻觉，实现了一套基于一致性判别的输出软约束方法。明眸同时还是一个具备理解系统能力的领域模型，能根据用户意图，结合系统能力，实现API调用链。



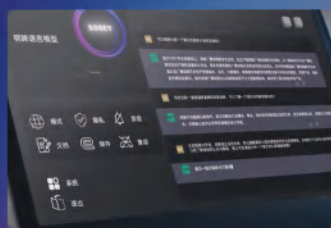
选题策划



APE界面



节目制作



文稿



视图编辑





政法一体化监督新模式

中共四川省委政法委员会 1

宜昌城市数字公共基础设施编码赋码平台

湖北省宜昌市数据局 4

兰州市突出“十大融合”创新打造“民情地图·小兰善治”社会治理平台赋能“田字型”基层治理体系构建“五治一体”新格局

兰州市平安建设和主动创稳领导小组办公室 9

赤子峰格讲“枫”格

中共赤峰市委政法委员会 15

黑龙江省公共安全视频资源智能分析系统

中共黑龙江省委政法委员会 19

安徽（合肥）创新法务区统一门户

中共安徽省委政法委员会 22

打造“基层智治大脑” 赋能四省边际社会治理桥头堡

中共浙江省衢州市委政法委员会 衢州市数据局 25

益阳市社会治安风险预测预警防控智能化平台

中共益阳市委政法委员会 28

枣庄市“精治网格”管理平台

中共枣庄市委政法委员会 32

辽宁省政法大数据监督分析系统强化数字化监督手段，赋能执法司法监督先知先觉先行

中共辽宁省委政法委员会 36

数字社会治理体系感知设施工程
——打造视频感知智能应用 助推社会治理赋能增效
山东省济南市社会治安综合治理服务中心 38

兖州区打造“网格事·兖速办”社会治理模式
——2024 年济宁市兖州区社会治理创新案例
中共济宁市兖州区委政法委员会、济宁市兖州区社会治理服务中心 41

威海网格平台汇聚视频监控资源助力基层治理提质增效
中共威海市委政法委员会 45

城市大脑+网格化：探索基层社会治理新模式
中共潍坊市委政法委员会 48

一核引领，多网融合全力打造党建引领网格化服务管理济宁样板
中共济宁市委政法委员会 52

山东省涉法涉诉信访系统
中共山东省委政法委员会 56

大鹏新区网格化社会治理工作平台
广东省深圳市大鹏新区政法办公室 60

多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台
中共合肥市委政法委员会 64

贵州省网格化信息平台项目
中共贵州省委政法委员会 69

强化党建引领 创新打造“微事快办”服务品牌开创基层社会治理新格局
山东省微山县社会治理服务中心 74

福田区涉案财物共管平台经验材料
中共深圳市福田区委政法委员会 77

胶州市青少年心理健康服务平台
中共胶州市委政法委员会 78

建强社会治理“智+”体系持续激发市域社会治理智治实战效能
内蒙古自治区乌海市市域社会治理中心 81

青岛市“金智谷”地方金融风险智慧治理创新平台
中共青岛市委政法委员会 85

三明市“明心通”社会治理公共服务平台
中共三明市委政法委员会 89

舟山市平安风险智控平台案例材料
中共舟山市委政法委员会 94

天津滨海高新区网格化基层社会治理平台
天津滨海高新区党委办公室 98

安庆市社会治理一体化平台
中共安庆市委政法委员会 102

搭建政法队伍管理数字化平台探索政法队伍协管工作现代化模式
——大庆市政法队伍智能化信息管理平台
中共大庆市委政法委员会 107

江山市智慧城管“空地联动”城市治理
浙江省江山市综合行政执法局 110

新余市社会治理现代化指挥平台为城市治理提供“智慧大脑”
中共新余市委政法委员会 114

多元多级“一呼百应”综合指挥应用
浙江省杭州市上城区社会治理中心、望江街道 119

“网格+热线+矛调”三融合构建基层社会治理新格局
中共邹城市委政法委员会、邹城市社会治理服务中心 123

任诚办”——“网格+热线”多跨平台
山东省济宁市任城区社会治理服务中心 126

畅民意，破难题，重实效构建共建共治共享的基层社会治理新格局莱西市诉求解决一体化平台项目应用
中共莱西市委政法委员会 176

淄博市市域社会治理智能信息系统
中共淄博市委政法委员会 179

百色市数字平安乡村考核平台
中共百色市委政法委员会 183

数字赋能增效 智能风险预警聊城市创新完善“平安指数”应用机制
中共聊城市政法委员会 187

运用“小指数”撬动“大平安”重庆市荣昌区“平安四率”晴雨指数项目应用
中共重庆市荣昌区委政法委员会 189

高唐县扫黑除恶预警防控平台
中共高唐县委政法委员会 192

“龙商有礼”智慧街区应用
浙江省龙游县综合行政执法局 197

如皋市矛盾风险隐患智能管理平台提升智慧治理效能
中共南通市委政法委员会、中共如皋市委政法委员会 200

呼兰区“星网联动社会治理智慧系统”
中共哈尔滨市呼兰区委政法委员会 204

民情全量数字信息图
中共德阳市旌阳区委政法委员会 209

市域社会治理智能化背景下平安黄埔情报研判创新研究
中共广州市黄埔区委政法委员会 214

一网通办汇民情 一哨办好聚民心
山东省荣成市社会治理服务中心 216

打造“AI 数智网格员”深化服务群众“最后一米”
重庆市大渡口区春晖路街道办事处 219

满薪满益”护民利企，劳动关系“毫”勃生机
——亳州市搭建“满薪满益”劳动关系数字化运行平台打造“社企共赢”亳州模式
中共亳州市委政法委员会、亳州市人力资源和社会保障局 223

黑龙江省伊春市社会治理信息化平台应用实践案例
中共伊春市委政法委员会 228

未成年人身心安全守护“110”平台暨“春蕾卫士”系统
中共福州市鼓楼区委政法委员会 231

“双线发力”构筑心理防线“心海护航”书写向阳篇章
——王哥庄街道“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台建设应用实践
山东省青岛市崂山区王哥庄街道办事处 237

融通视频数据 打通平台壁垒湖北省武穴市委政法委“三网合一”联网探头平台
中共武穴市委政法委员会 241

青西“智”理“一家亲”打造治理新引擎
——山东省青岛西海岸新区探索建立“一家亲”社会治理数字化平台
山东省青岛西海岸新区社会治理中心 245

烟台市福山区全域全科网格化管理服务平台
山东省烟台市福山区全域全科网格化管理服务中心 250

智治建设赋能农村基层社会治理
——青岛市崂山区北宅街道数字北宅分析决策系统农村街道基层治理应用实践
山东省青岛市崂山区北宅街道 253

沈阳市城市运行管理服务平台智慧执法系统
沈阳市城市管理综合行政执法局 258

丰县矛盾纠纷多元化解“一站式”信息化平台
中共丰县县委政法委员会 262

坪山区出租屋分级分类智能管理平台介绍
中共深圳市坪山区委政法委员会 266

AI“微改革、微创新”矩阵
深圳市大鹏新区政务服务和数据管理局 272

深圳市块数据市域社会治理智能底板
中共深圳市委政法委员会 274

社会治理综合指挥平台
——“七星阁”
中共嘉兴市南湖区委政法委员会 278

深化跨部门大数据协同办案平台应用以智能信息技术提升政法新质战斗力
中共张掖市委政法委员会 280

“e智理”社会治理网格化平台
中共福鼎市委政法委员会 283

数字赋能社会治理“江西实践”
——江西省一体化推进社会治理现代化大数据平台建设与应用
中共江西省委政法委员会 287

创新打造“智慧+”模式努力提升新时代政法队伍建设现代化水平
中共牡丹江市委政法委员会 291

武汉市东湖新技术开发区（光谷）互联网·无人律所与村居法务助手城乡一体化全覆盖
中共武汉市东湖新技术开发区工作委员会政法委员会 297

智享数字平度
中共平度市委政法委员会 300

重庆市法治·社会矛盾纠纷多元化解应用案例
中共重庆市委政法委员会 305

威海市统一地址库赋能基层治理精细化
山东省威海市大数据局 308

块数据赋能、智慧型治理 南山区打造“平安南山”社会治理现代化工作模式
中共深圳市南山区委政法委员会 深圳市南山区网格管理中心 311

数字+智慧边防
中共阿拉善盟委政法委员会 315

舟山市“法治服务一号台”重点应用场景
浙江省舟山市法学会 318

强化科技赋能 智创“心”引擎
——深圳市光明区“社会心理服务智慧平台”赋能社会心理服务
中共深圳市光明区委政法委员会 322

江山市县域“一中心四平台一网格”智慧治理典型案例简介
中共江山市委政法委员会 325

青岛市崂山区：深化数智融合，打造三建联动 2.0
山东省青岛市崂山区社会治理中心 328

湖州市吴兴区综合执法监督指挥平台
浙江省湖州市吴兴区综合行政执法局 334

“龙游通+全民网格”县域整体智治模式
中共龙游县委政法委员会 339

济宁市任城区雪亮工程综治视联网平台
中共济宁市任城区委政法委员会 341

深圳市宝安区构建一体化公共信用信息平台，助力社会治理现代化
中共深圳市宝安区委政法委员会 广东省深圳市宝安区社会治理事务中心 344

川南“云智一体”智慧政法新型基础设施及软件建设
华为技术有限公司 347

基层治理行业大模型
——翼平安基层助手
中国电信集团有限公司 348

以数智网格化+平台为小切口，撬动基层社会联动治理模式大变革
丰图科技（深圳）有限公司 352

社会风险智能防范解决方案	
中电云计算技术有限公司	356
数智生产力为执法监督注入新动能	
思创数码科技股份有限公司	360
涉案财产处置服务平台	
淘宝（中国）软件有限公司	365
南信一站式矛盾纠纷多元化解平台	
南威软件股份有限公司	368
城市公共数字底座解决方案	
吉奥时空信息技术股份有限公司	372
重庆涉案财物管理中心项目案例	
重庆安保集团有限责任公司 浙江安邦护卫科技服务有限公司	373
区域毒情监测治理平台	
江西德莱生物科技有限公司	379
重庆市法治·社会矛盾纠纷多元化解应用	
中国移动通信集团重庆有限公司	384
畅享智慧网格通，AI 助力打通服务群众“最后一米”	
重庆畅享智酷信息技术有限公司	387
浪潮社会治理平台解决方案	
浪潮软件科技有限公司	392
守护明天体系化平台	
南京安信达信息科技有限公司	396
“一舱三台四端”实现法务服务云上聚集中央法务区统一门户服务平台创新方案	
从法信息科技有限公司	400
智慧科技赋能反洗钱治理前置化、即时化、自动化	
北京榜样在线科技有限公司	404

矛盾纠纷知识图谱平台	
中国科学技术大学 数据空间研究院	408
打造“政法大脑”赋能政法工作现代化	
神思电子技术股份有限公司	412
维稳信息管理系统	
彩讯科技股份有限公司	416
上合“法智谷”	
青岛法智谷科技有限公司	420
数字平安乡村考核平台创新方案	
中国电信股份有限公司广西分公司、广西众仕德科技有限公司	423
蜂鸟物联网智慧运维创新案例	
蜂鸟物联科技有限公司	427
视联网矛盾纠纷多元化解“一站式”平台	
视联动力信息技术股份有限公司	432
罗湖城区现代治理一体化平台	
广东省深圳市罗湖区政务服务和数据管理局	435
数字化背景下“枫桥经验”参与乡村治理的创新路径	
金文浩 张源	439
大数据透视帮助信息网络犯罪活动罪及轻罪治理视域下诉源治理路径探寻	
樊志平 任婵 尹倩	445
以数字变革推动南湖区基层智慧治理现代化的探索与实践	
朱忠华	452
城市数字公共基础设施赋能城市治理精细化	
田野 邢慧霞 谭成国 孙雪	456
智慧治理之基石和模式	
马爱平	461

“检护企航”大数据监督模型应用系统建设探究
鲍建武 田云山 焦惟奇 李凤奎 470

基层社会治理视角下的无讼社区：现状、问题与对策
洪洋洋 475

新时代多元矛盾纠纷智能化解机制的探索
——上海松江区的矛盾纠纷智慧治理创新实践
廖勇 郭庆浪 陈晓璐 482

伊春市社会治理信息化平台在社会治理体系构筑中的应用
孙晗 谭博文 475

中国式现代化视域下基层治理数字化转型的路径探究
陶念 490

浅谈本地 AI Agent 搭建和提示词研究对政法宣传工作的影响
姚佳伟 陈言 496

坚持科技引领 推进社会治理现代化的新余实践
潘旭东 张磊 502

打造“智慧一张网”赋能社会治理运行“新图景”
孔卓 506

矛盾纠纷预防化解的信息化实践路径
——以贵州省矛盾纠纷预防化解信息化探索实践为视角
谭诤 史佳宁 510

大模型人工智能技术——政法工作现代化的新引擎
郭华东 513

社会治理现代化平台模型设计的研究
彭德林 滕文达 王巍 于金峰 513

智慧科技赋能反洗钱治理前置化、即时化、自动化
刘创琦 刘振康 521

以数字法治塑造政法工作现代化发展新动能
——山东省数字法治系统建设工作的探索及实践
赵传群 刘震东 525

基层社会治理智能化背景下平安黄埔情报研判创新研究
戴国忠 肖炯恩 529

新时期专门学校和专门教育制度的初探
——基于衢州市衢江区专门学校实践的思考
曹威 杜泽 535

市域一体 集约联动统筹推进“雪亮工程”系统化建设应用
——以枣庄市建设“雪亮工程”平台为例
田佳成 刘航 541

缺位、错位与归位全链条执源治理的数字化转型路径
高骏 544

发展农村“心”质生产力 激发基层社会治理新动能
孙明 李伟杰 548

云南政协系统以“院坝协商”创新实践“枫桥经验”研究
罗金洪 552

以智慧城市建设推进社会智慧治理
寇志光 秦志国 558

铁路护路联防背景下一一种基于多策略的铁路区域入侵预警事件协同智控技术方案探讨
宋炜 563

“雪亮工程”在城市信息模型平台（CIM）上的探索应用
——以鄂州市为例
蔺善波 肖剑 568

政法智能化视角下校园安全管理中存在的问题及对策研究
王金彩 尹兆法 李志昂 王金利 572

浅析基于量子加密的跨部门数据安全传输平台实践与应用
魏永涛 577

地级市“雪亮工程”“建联用管服”机制研究
——以洛阳市为例
柴项涛 580

数字法治政府治理的现实困境与纾解路径
邹林珊 583

科技赋能综治中心实体化、规范化、数字化的探索研究
林光 周劼人 裴正良 587

打造深、实、新智慧化平台为基层治理高质量发展赋能
王守信 590

珠海市白藤街道赴广州、深圳调研镇街综合行政执法情况报告
许唐智 罗梦馨 杨晓琳 李俊林 梁鼎乾 594

赋能政法工作现代化-AIGC 助力青岛市社会治理大数据分析研判
张知晓 王勃 张训宗 毛爱平 刘晨宇 598

检察机关参与推进诉源治理路径研究
丰建平 刘雪 乔鑫 603

以“云尚检”助推市域社会治理现代化的检察实践
冯扬帆 朱剑 606

人民法院如何找准“小切口”助推基层社会治理现代化
——以陕西石泉法院在秦巴山区建设的“共享法庭”为例
赵维锋 贺家堪 610

司法所参与基层社会治理工作的路径探析
——以山东省胶州市基层司法所为例
董爱萍 侯佳 丁玫月 613

“云上望京”基层治理智能化研究
陈栋 罗康妮 617

智慧治理视角下的网格化服务管理现实与挑战

单既刚 邓永江 周红 单可馨 621

检察机关构建社会治理研究基地的探索与展望

——以 J 省 X 市检察院建设情况为例

王琦 赵卿 孙赞 徐敬文 625

政法一体化监督新模式

中共四川省委政法委员会

一、案例简介

为贯彻落实中央政法工作会议精神，中央政法委全委会关于“党委政法委要加强对政法单位执法司法活动的监督”“推动严格执法公正司法”相关要求，四川省委政法委积极探索政法一体化监督新模式，统筹开展执法司法监测研判系统（以下简称监测系统）和执法司法智慧监督平台（以下简称监督平台）建设应用。监测系统以四川省执法司法态势监测指标体系为基础，通过政法大数据平台共享指标数据，纵向分层级、横向分维度对全省执法司法总体态势开展监测和分析，为领导决策提供重要参考；监督平台以全省政法系统跨部门办案平台数据为基础，以推动检察机关法律监督及政法单位内部监督能动履职为核心，聚焦程序不规范、标准不一致、尺度不统一等执法司法突出问题，引入大数据技术和法律监督大模型，构建执法司法问题线索自动发现、预警信息线上转发、整改情况实时督办、整改过程全程跟踪的案件精准监督体系。

二、案例举措

（一）主要内容

执法司法工作面广、线长、点深，案件督办、协调、评查等执法监督传统手段只能发现个别问题，难以兼顾全局、深入末端。四川省委政法委组织开展“一系统一平台”建设应用，以信息化、智能化手段有效破除监督任务重、问题隐藏深、执法监督人员少的实际矛盾。监测系统从面上发力，围绕各项执法司法重点数据指标，通过整体态势监测、数据异常自动反馈、定期形成分析报告等，帮助各级党委政法委领导及执法监督部门及时了解掌握本地执法司法宏观情况；执法司法智慧监督平台从点上发力，聚焦执法司法顽瘴痼疾，整合全国法律监督模型资源，打造风险自动预警、线索自动转发、整改过程全程跟踪的个案监督闭环体系。监测系统从面上扩展，监督平台从点上提升，共同聚焦至易发高发的类案型问题和区域型问题，相互印证，构建一体化智慧监督矩阵。



执法司法监测研判系统



执法司法智慧监督平台

（二）主要做法

- 1. 集中治理数据。以四川省政法大数据平台为基座，围绕监测系统与监督平台数据需求，将不同渠道、不同类型的数据进行融合管理，确保数据唯一性、完整性和准确性，建立执法监督专题库，为系统和平台运行提供统一数据服务，提高系统运行效率和分析结果精准性。
- 2. 搭建统一框架。“一系统一平台”以基础框架加模块化功能组成。监测系统以具有四川特色且最能反映执法司法总体情况的执法司法态势监测指标体系为框架，加设反馈、梳理、分析等功能模块；监督平台以“问题预警-监督分析-整改反馈-核校校验”为整体框架，内设各类法律监督和自研模型。
- 3. 完善运行机制。系统平台以发现执法司法问题，规范执法司法活动为目的，不断丰富完善风险问题自动预警、自行反馈、交办核查、转办整改、结果校验、全程监督的运行机制，均形成了监督闭环。

（三）主要特色、亮点

- 1. 全时全量全领域，确保监督无死角。系统平台以政法大数据平台为枢纽，深度关联全省政法系统跨部门办案平台，从批量案件关键指标和个案潜在风险两个维度对全省各级政法单位、各类案件类型、各个办案环节进行实时精准监督。
- 2. 依职权不越位，构建一体监督格局。充分发挥政法单位内部监督主力军作用，有效提升检察机关法律监督效能，对系统平台发现的问题线索区分类别、严重程度，采取分层分级转办、交办、督办的形式，由内部监督和法律监督依照职权处理，对处理不当、进度滞后、整改不力的由党委政法委开展执法监督。
- 3. 运行机制顺畅，拓展应用前景广阔。系统平台现有运行机制已初步建立，各项功能较好满足需求。监测系统可通过拓展指标体系，实现更为细致翔实的分析。监督平台能够根据实际业务需要，快速上线监督模型，拓宽监督方向。

三、案例成果（成效及反响）

（一）运用成效

监测系统已实现了全省政法系统监测指标体系中 278 项指标自动抓取和监测分析，围绕基本情况、案件质量、案件效率、办案效果、公开透明多个维度实现可视化展现，对数据异常反馈省政法单位核实原因并自动生成监测分析报告，有效推动面上监督落到实处。监督平台已提供智慧监测服务 15 次，智能查找识别证据采信、事实认定、法律适用、程序规范等方面问题 1000 余项、案件 1 万余件，以“个案公正”推动“普遍公正”，实现了从传统事后监督向事中监督的突破，不断织密执法监督“过滤网”，对促进政法部门严格依法办案，维护社会公平正义，构建和谐社会，加强政法队伍建设起到了积极的作用。

（二）先进性

系统平台立足执法司法权力制约监督运行体系，打造集风险挖掘、业务应用、分析研判为一体的执法监督全流程、全方位动态监督机制，实现执法监督工作的全量化、静默化、自动化、可视化、智能化，助力执法监督工作高质量开展。

（三）创新性

四川省建立执法司法智慧监督体系主要以智能化手段为核心，通过监测系统从面上分析全省执法司法活动宏观态势，通过监督平台从个案角度挖掘问题线索，实现既管总体、又管个案，把党委政法委执法监督落到实处；同时以分析研判为抓手，在面上监督和个案监督中筛选易发生问题的案件类型和地区，推动相关政法单位整改，切实树立党委政法委执法监督权威。

（四）可复制推广性

1. 指标体系可复制。四川执法办案指标体系是一套围绕全省办案基本情况、办案质量、办案效率、办案效果、公开透明的管理体系，在多年运行打磨下逐步完善，可为全国兄弟单位提供参考。

2. 监督模型可复制。执法司法智慧监督平台吸纳了大量政法委执法监督、检察院法律监督和政法各单位内部监督业务办理规则，提炼各项监督业务流程，形成标准化监督体系，并依托大数据、大模型等先进技术研发出具有普适性应用能力的监督模型，可供全省复制使用，也可以为兄弟省份输出监督模型参考。

3. 应用机制可复制。将“一系统一平台”作为抓手，以发现问题、整改问题为目的，自动发现潜在问题风险，联动政法各单位及时整改，切实落实党委政法委监督办案但不干预办案的工作职责，不断推动执法办案公平公正。

宜昌城市数字公共基础设施编码赋码平台

湖北省宜昌市数据局

一、案例背景

数字经济是以数据资源为关键要素，以现代信息网络为主要载体，以信息通信技术融合应用、全要素数字化转型为重要推动力，促进公平与效率更加统一的新经济形态。“十四五”时期，我国数字经济转向深化应用、规范发展、普惠共享的新阶段。2022 年国务院印发《“十四五”数字经济发展规划》明确提出，优化升级数字基础设施。2022 年 12 月湖北省委、省政府组织编制了《湖北省流域综合治理和统筹发展规划纲要》，规划纲要中明确提出要“完善数字公共基础设施体系”，构建统筹集约、全面覆盖的数字公共基础设施体系。宜昌作为首批开展城市数字公共基础设施建设试点城市之一，紧密围绕“城市治理补短板，城市发展赋新能”诉求，制定了“宜昌市城市数字公共基础设施建设试点工作方案”，打造宜昌市城市数字公共基础设施体系。

（一）项目的必要性

宜昌城市数字公共基础设施编码赋码平台（以下简称“编码平台”）以解决城市数字公共设施（以下简称“数字设施”）的源头分散、标准不一、条线分散的数据难题为切入点，以“一数一源，同源共用、多源校验”为目标，围绕宜昌城市数字公共基础设施建设与应用的能力需要，进行编码平台建设。一方面，构建相应能力为宜昌城市数字公共基础设施的统一数字标识编码赋码提供能力支撑，实现设施数字资源的治理与全生命周期管理，持续沉淀公共基础设施的数字资产。另一方面，提供城市数字公共基础设施对外服务相关能力，支撑宜昌城市各类数字公共基础设施的统一调度，推动各职能部门业务系统间编码、用码的一致性。并在宜昌城市大脑体系下，将城市数字公共基础设施编码成果与 CIM 基础平台、IRS 平台进行对接，实现“一码连万事万物”的成果展现与服务应用，为职能部门业务应用深化和宜昌产业发展提供支撑。

（二）解决的重要难点

目前，城市数字公共基础设施的规划、设计、建设、运营、维护、灭失的不同阶段的管理权责分散在各职能部门中，部门基于自身业务的管理，对于同类设施的信息彼此独立、互不相通，造成了信息孤岛、协同困难的局面，主要存在以下四个问题：

1. “数字设施编码赋码解决城市设施统一识别问题”

数字设施涉及到全市多个部门，不同部门间数字设施存在各自的行业代码或者无代码规则，互相之间无法识别，缺乏统一的“身份证”去做甄别，在城市设施统一识别方面，数字设施编码赋码具有以下优势：一是唯一性。通过编码和赋码，每个设施都可以获得一个独特的标识码，避免了因设施名称相似或混淆而导致的识别错误。二是普适性。数字设施编码赋码可以适用于各种不同类型的城市设施，包括交通设施、市政设施、建筑设施等，实现了城市设施的全面覆盖。三是可扩展性。

随着城市设施的不断更新和增加，数字设施编码赋码系统可以灵活地进行扩展和升级，满足城市管理的不断变化需求。

2. “数字设施编码赋码破解城市设施跨部门协同互通难题”

在当前各部门数字设施信息融合度不足、衔接不畅的背景下，基层权责关系变得模糊，特别是同一数字公共基础设施的分管部门众多，导致数据来源繁杂、完整性差、准确性缺失。因此，引入统一识别代码成为关键举措。这一代码能够将不同来源、格式的数据进行关联与融合。通过“同源共用”的方式，各业务应用得以利用统一识别代码串联各部门业务中的各类属性，从而破解了部门间互通难题，提升了数据的准确性和完整性。这一举措极大地促进了数据在各部门、各系统间的共享与流通，显著提高了数据利用效率。

3. “数字设施编码赋码解决城市设施业务关联及持续更新维护”

目前，数据之间缺乏互联互通，呈现出割裂状态，无法有效支持具体的业务应用。部门业务数据与空间数据主要依赖人工进行采集和治理，不仅耗时费力，而且人力成本高昂，问题频发，同时数据安全性也无法得到保障。这导致对数字设施的全面管理和关联关系、数据调用及处理的响应速度滞后，无法满足城市治理对数据实时性、精准性和有效性的要求。为了从根本上解决数据更新的难题，宜昌采取了以下措施：首先，充分利用工程建设项目审批业务中增量数字设施生产过程中的数据，通过“源头”实现增量更新，确保数据的及时性和准确性。其次，当数字设施在其他业务中出现损毁、拆除等情况时，通过编码平台接口及时通知引用过该设施的部门，以便开展后续的业务更新工作，保持数据的同步性。此外，还建立了数字设施问题下发、处置、更新、反馈的机制流程，一旦发现设施属性问题，即可迅速进行更新，确保数字设施数据的实时性、精准性和有效性。

4. “数字设施编码赋码推动城市政务业务应用体系化”

针对当前业务部门所面临的问题，即业务系统间资源重复利用率低、信息共享交流不畅，以及技术快速迭代和数据治理理念滞后等挑战，宜昌全面梳理了现有的应用系统，形成了全市政务应用系统的详细台账。了解每个系统的功能、运行状态以及存在的问题，利用数字设施编码赋码开展标准对接，通过为各个行业领域的数字设施分配唯一的识别代码，实现了系统与数据间的标准化连接基础，制定了部门业务系统与编码平台对接的工作流程，在此基础上，宜昌进一步开展了应用程序和工具的整合工作，各部门按照合并重复功能、关停无用特性、拆分强耦合功能的原则，对现有的应用系统和工具进行了优化和整合。这不仅提高了工作效率，还简化了操作流程，减少了重复工作。

二、主要内容

（一）打造标准规范，明确统一标识代码编制规则

按照标准先行，规范引领的原则，宜昌推出了《宜昌市城市数字公共基础设施统一识别代码规范（试行）》标准规范，将城市各类公共基础设施进行打散、分类、数字化、编码、编目，形成了管理单元类、用地类、建筑物类、城市公用设施、交通设施、水利设施、农林牧渔业设施、工矿设施、

数字基础设施、公共服务点、政务基础信息资源数据、地形地貌数据、自然资源数据 13 个大类，打造万物互联时代跨行业、跨部门、跨层级的“数字身份证”（全局唯一标识）。

将城市公共基础要素统一标识编码分为三段，第一段编码表示行政区划代码（6 位）；第二段编码表示数字设施的分类，含大类、中类、小类各两位（6 位）；第三段编码表示城数字设施对象的顺序号（9 位），共 21 位。

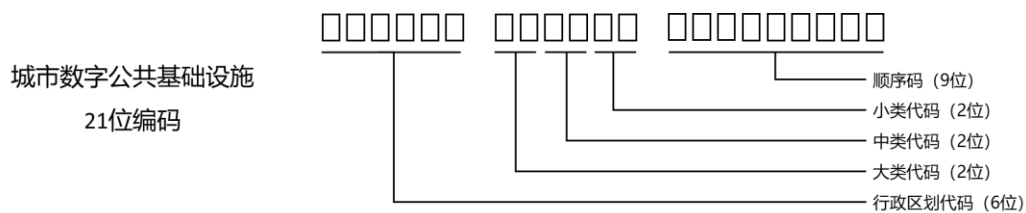


图 1 编码规则

（二）梳理城市设施，明确编码实施对象的分类及责任主体

宜昌推行《宜昌市城市数字公共基础设施统一识别代码责任主体清单（试行）》，明确各相关主体应承担的责任和义务的清单，确认编码赋码工作的数字设施分类、责任主体、基本属性等信息，确定数字设施的管理、运维、运营部门或机构等。通过这一清单，可以使组织的各个部门明确职责和工作任务，提高工作效率，确保编码赋码工作的顺利进行

（三）打造配套系统，构建数字设施全生命周期管理所需能力

建设编码平台，解决数字设施治理、编码、关系构建、更新维护、应用服务的需求，提供人工服务完成具体治理工作，提供在线编码服务接口，支撑职能部门自行编码操作，根据空间和业务属性为数字设施构建关系，让数字设施形成有机整体，更好解决业务应用问题，对数字设施问题进行集中管理、分派，完成数字设施对象、基础属性和关系维护，提供标准服务接口、按业务需要的定制接口，推动宜昌政务数据资源的一体化调用，助力宜昌业务应用体系化、标准化，进而实现数字设施全生命周期管理。

（四）构建服务接口，利用城市数字设计及编码推动应用体系化标准化

宜昌通过全面梳理、科学分类、标准对接、系统整合、重构再造、创新应用、的方式开展应用体系化标准化工作，推动数据融合，以数字化改革助力政府职能转变，利用编码平台的数据和接口标准，各政府部门开展新建系统和存量系统的整合、对接和改造，形成统一数据标准、统一系统规范、统一应用服务。多个单位共享协同的应用，统筹制定数据资源共享、业务协同总体要求和规范，提高应用的统一性和标准化。

三、应用成效

（一）应用场景 1-“打造城市级的数字设施统一识别与服务基础”

数字设施编码赋码技术是实现城市设施统一识别和管理的基础。通过将各类设施进行编码和标

识,可以帮助部门实现设施的快速定位和识别。通过城市数字公共基础设施万物编码,实行“唯一编码、统一关联”,将城市数字公共基础设施的唯一编码标识,作为一个公共数据项充当桥梁,使不同的数据库连接整合起来,解决数据融合应用难的问题,破除政务数据“聚而不通”困境,促使数据要素价值化。同时将业务数据与城市数字公共基础设施数据进行关联,当业务数据发生变更时,可通过唯一编码标识实现数据更新回流,解决数据鲜度无法保障的问题。借助唯一编码标识体系解决跨系统、跨部门、跨业务的数据关联融合与更新,释放数据要素价值。

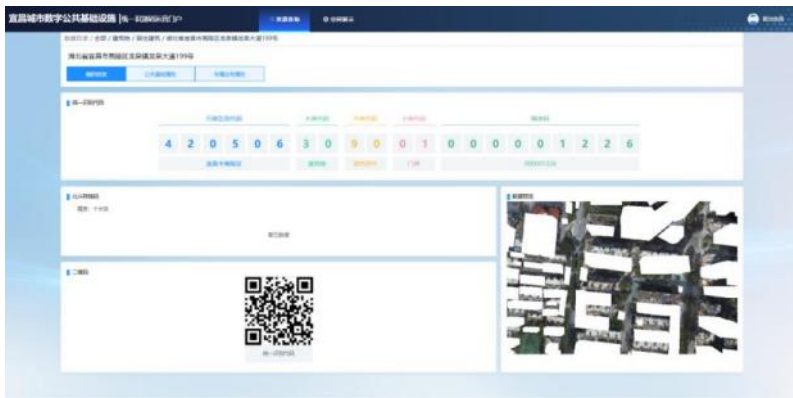


图 2 打造城市级的数字设施统一识别与服务基础

（二）应用场景 2-“探索数字设施应用实现跨部门协同互通”

编码平台落实 13 大类、70 中类、487 小类的城市数字公共基础设施编码成果,以 CIM 为基座,利用编码平台对建筑物、构筑物进行编码赋码,集成“一标三实”数据依托数字基础设施,打造数据统一管理、系统统一融合、服务统一发布的公共数字底座。通过底座平台已向公安、住建、自规等多个部门共计 26 个系统提供应用支撑,试点建设成果已在智慧工地管理、自然灾害防控等应用场景发挥基础支撑作用。

安全生产场景中,提供园区、重大危险源、物联监测点、人员车辆定位等均能可视化显现,减少危化安全监管盲区。消防智能接处警场景通过智能语音分析报警信息,匹配标准地址,快速定位目标地,智能规划最优路线,提高出警效率。

智慧工地系统与工改系统的规划审批信息对接、借助底层平台支撑获取建筑物规划红线,叠加建筑物实景信息,可更直观地识别建设单位是否超出红线边界。

平台开始向应用探索,除了安全监管,利用城市数字公共基础设施提供的行政区划、GIS 地图、地形地貌、化工企业标准地址等基本数据,长江大保护带来的成效变化可看、未来趋势可判,通过规划体系、重点项目、评价考、协同执法实现可控可管。提高政府对城市运行状态的感知能力和响应速度,优化城市治理效果。增强公共服务能力,基于公共数字底座,可以开发各种智能化服务应用,为市民提供更加便捷、高效的服务。



图 3 基于底座平台提供智慧化场景数据支撑

（三）应用场景 3-“创新数字设施全生命周期管理模式”

数字设施全生命周期管理涵盖了从设施规划、设计、建设、运营到灭失的每一个环节，保留了设施的全生命周期的业务动向。通过这一管理模式，打破了部门间的信息壁垒，促进了信息的共享与协同工作，从而推动了数字政府应用业务的共通共治。在工程建设项目的城市审批系统中，通过统一识别代码串联了建设工程项目的规划、设计、施工、竣工、交易、使用和灭失的全生命周期管理环节中，获取到该环节的统一识别代码后关联各环节的业务信息，在工程建设审批中，通过统一识别代码串联了工程项目的规划审批阶段基本信息、施工图审查信息、施工许可基本信息、竣工验收基本信息、不动产登记、房屋征收、拆除工程备案，通过编码赋码系统为多类数字设施在业务办理中所需要的注册、申请、串联、监控、共享、关联、注销、统计、救济的相关能力，实现从源头管理到共建共享共用共同更新的全数字设施全生命周期管理模式。这种治理模式不仅提高了数字政府的工作效率，还显著提升了公共服务的水平和质量。它使得政府能够更好地满足公众的需求，提供更加高效、智能的治理服务。

项目编号	项目名称	建设单位	发证日期	发证机关	备注
20200210000064	宜昌市城市公园建设	宜昌市城市公园建设	2020年02月22日	宜昌市城市公园建设	
202002100000405	宜昌市城市公园建设	宜昌市城市公园建设	2020年02月17日	宜昌市城市公园建设	
202002100000164	宜昌市城市公园建设	宜昌市城市公园建设	2020年02月17日	宜昌市城市公园建设	
202002100000085	宜昌市城市公园建设	宜昌市城市公园建设	2020年02月16日	宜昌市城市公园建设	
202002100000407	宜昌市城市公园建设	宜昌市城市公园建设	2020年02月16日	宜昌市城市公园建设	
202002000000194	宜昌市城市公园建设	宜昌市城市公园建设	2020年02月16日	宜昌市城市公园建设	

图 4 创新数字设施全生命周期管理

兰州市突出“十大融合”创新打造“民情地图·小兰善治” 社会治理平台赋能“田字型”基层治理体系 构建“五治一体”新格局

兰州市平安建设和主动创稳领导小组办公室

一、案例简介

兰州市“民情地图·小兰善治”平台，以打造新时代“枫桥经验”兰州样板为指引，持续探索创新，从化解各领域风险、扎实做好基层各项治理工作入手，不断提升基层治理工作智能化、专业化、社会化和规范化水平，提升全市基层治理体系和治理能力现代化水平。

平台按照“做实四项数据底座、搭建三大应用板块、建强指挥运行体系”的总体规划，旨在发挥大数据、云计算、人工智能等新兴技术优势，横向服务于“镇（街）、村（社）、组（小区）”三级党的领导和党的建设，纵向服务于“大数据+网格化+群众路线”协同治理机制，为构建全新的“田字型”基层治理体系，在更高水平实现全市基层治理“数据整合共享、业务闭环协同”提供数字力量，努力打造“共治、自治、法治、德治、善治”“五治一体”兰州市基层治理新格局。平台整合各类资源，协同条块力量，“以人为本、以数为基、以技为用”，打通“治理壁垒”，实现全市基层治理的智能化、专业化、社会化和规范化，达到“底数清、情况明、管得住、自治好、服务优”的基层治理总体发展目标。

二、案例举措

（一）主要内容

按照“掌握民情、化解矛盾、优化服务、促进发展”的工作定位，平台建设核心任务可以概括为：织密“一张网”、绘好“一张图”。

1. 数字赋能，织密“一张网”，守住平安底线。

以大数据为依托，将平安、稳定、民生等数据进行融合分析呈现，细化网格化管理体系，做到“底数清、情况明、管得住”，更加全面地掌握源头性、预警性信息，促进矛盾纠纷排查化解方式向“即时掌控”转变，安全隐患管理向“事前排除”转变，做到“掌握民情、化解矛盾”。

2. 连心互动，绘好“一张图”，追求发展高线。

贴近百姓需求，推出面向群众的微信小程序，着力拓展数字化公共服务，推动政务服务、民生服务、监督服务等各类便民应用，推动基层事情基层办、马上办，为广大群众提供反映诉求、参与治理的快捷渠道，有效服务老百姓生产生活需求，做到“服务优、自治好”，以公共服务常态化、精细化、制度化，实现“优化服务，促进发展”，打造党建引领的“五治一体”基层治理新格局。

平台从优化事件闭环管理流程着手，结合专题研判分析、数据台账管理、干群互动等应用场景，使平台服务更加贴近用户，保证平台的活力和生命力。具体包括：

第一，依托地图服务，走好“群众路线”，实现数据与各级各类用户之间的高效互动。通过数据资源共享、移动决策能力的建设，实现重点领域和关注行业动态化研判和多业务协同，激发干群“共治”热情。尤其是社会治安问题、矛盾纠纷、公共安全风险隐患的研判分析，走发动和依靠广大民众的群众路线。

第二，依托网络力量，从发现问题、上报事件、提出建议，快速解决问题，实现网格事件闭环管理。网格员在走访或巡查发现违法犯罪行为、矛盾纠纷、公共安全风险隐患时，通过移动端上报事件，群众在发现上述问题时也可以通过移动端上报事件，平台根据事件级别判断并即时调度处理化解。各级用户可通过事件状态掌握辖区内所有事件处理进展，也可以查阅每一个事件的发生位置、影响范围及其它详情。

第三，依托科技手段，立足基层减负，实现图文并茂的台账管理功能。在干部“一亲三心”、走访重点人员、巡查风险隐患点时，以图文并茂方式记录日志。通过互动方式记录基层工作人员台账，激发工作积极性。记录台账的功能经过精心设计，采用拍照、语音、选择选项和简短的手写输入，尽量减少上报事件时录入难度。

（二）主要做法

平台总体架构，按照“113N5”的设计构想，依托1套基础设施，夯实1套数据底座，打造3大板块应用，打造N个专题场景，做好5类用户服务，实现平台各项能力达到建设要求。

“1”套基础设施，打好云网端基础。基于云、网等基础资源，构建“多云管理”“多网管理”“多端管理”基础底座，关注平台应用管理服务能力和计算、存储、网络能力，为各类应用服务打好数字化基础。

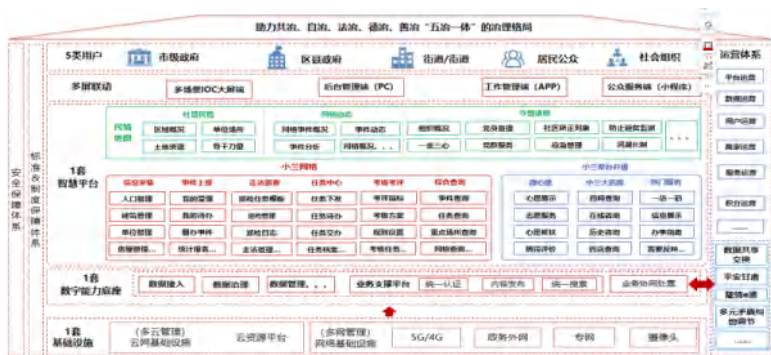
“1”套数字底座，夯实四类资源。数字化底座是平台的能力支撑中心，包含数据接入、数据治理、数据管理等技术能力，整合基础数据、数字地图、行业数据、空间信息4类资源，结合统一认证、统一搜索、内容发布等业务支撑能力以及业务协同处置能力，为平台各类应用场景提供支撑。

“3”大应用板块，形成服务场景。包含民情地图、小兰网格、小兰帮办，小兰民情包含社情民情、网格动态以及基层党建、防灾避险、社会治安等多业务协同专题场景；小兰网格包含信息采集、事件上报、走访巡查、任务中心、考核考评等模块；小兰帮办是面向公众的微信小程序进行服务改版，并升级迭代我要反映、微心愿、小兰大药房等重点便民惠民应用。

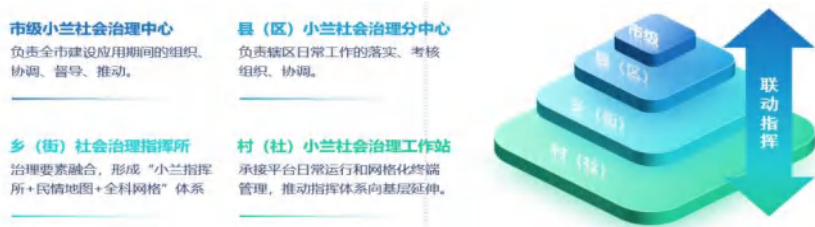
“N”个业务场景，提升数据价值。平台围绕建设项目的管理需要，构建面向辅助决策的小兰民情。其中，小兰民情由各业务场景的数据可视化、公共支撑服务构建而成。同时支持与外部平台的数据共享，实现事件流转，支撑各行业专题场景的数据分析应用，用多维的数据分析与展示，为重点用户推送有价值的信息，方便各级领导掌握全局情况，做出决策批示，同时实现数字化场景的全

方位落地和全过程管控，并通过地图引擎、统一搜索、图层叠加、统一消息等公共支撑不断为场景与平台赋能。

“5”类用户覆盖，做到共享协同。平台面向市级政府、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）、居民公众及社会组织等5类用户，针对不同用户应用场景提供个性化应用服务，实现数据协同与共享。



3. 建强指挥中枢。在市县两级层面，打造实体化运行的小兰社会治理中心（县区为分中心），利用平台统筹，负责支撑日常工作和建设应用期间的组织、协调、督导、推动等任务。乡（街）级层面，利用平台管理，进一步增强小兰社会治理指挥所的整合力和统筹力，加快基层社会治理要素联动融合，推动形成“小兰指挥所+民情地图+全科网格”工作体系，努力打造集矛盾化解、研判预警、统筹协调、指挥调度等功能于一体的基层社会治理主阵地。村（社）级层面，以党群服务中心为依托，利用平台服务，推动小兰社会治理工作站建设，专门负责承接“民情地图·小兰善治”平台日常运行和网格化终端的管理等工作，推动治理体系的“最后一纳米”尽可能的向基层延伸。



4. 完善运行机制。制定出台“民情地图·小兰善治”平台数据管理的总体指导意见，推动业务场景主管部门建立健全常态长效数据更新维护工作机制，保障平台数据的活跃性、准确性、实用性。逐步推动市直各职能部门至少有一个业务主题上图，按照“谁经手、谁使用、谁管理、谁负责”的原则，制定业务场景的具体操作工作指引，常态化落实“民情地图·小兰善治”相应业务场景的巡查、监督、管理，及时更新完善业务数据。各级各部门提升建设和应用的自觉性、主动性，主动完成行业条线与“民情地图·小兰善治”对接工作，实现“底数情况全面掌握、流程管理全面打通、职责资源全面激活、治理工作全面落实”的目标。

5. 创新数据治理。发挥数字技术服务基层治理优势，将拥有的庞大数据信息优势转化为治理能

力优势，在全市重大风险监测、预判、协同处置方面建立起强大数字服务能力。兰州市开展的基于数字化的基层治理，对庞大复杂的数据处理需求，除了要管理好结构化的政务数据，还要利用好各类非机构化数据。这都需要数据中心创新数据治理理念，提升数据质量，推动数据广泛流动和共享，通过进一步细化跨区域、跨行业、跨部门、跨层级、跨系统的数据资源及其共享交换机制，着力破解原有行业垂直业系统数据共享不完善、数据回流应用难等问题。

（三）特色亮点

“田字型”基层治理体系的构建和“民情地图·小兰善治”平台的建设应用，对于落实党建引领基层治理，构建共治、自治、法治、德治、善治“五治一体”的基层社会治理新模式，推进社会治理体系和治理能力现代化等方面，发挥积极重要的作用，总体概括来说，其亮点主要体现在以下十个方面：

理念融合：构建党建引领“田字型”基层治理体系，以大数据赋能网格化服务管理，为基层减负提效，走好党的群众路线，践行新时代“枫桥经验”，实现共治、自治、法治、德治、善治“五治一体”。

数据融合：将人口、党建、组织、地址、建筑、土地、环保、应急、城管、林业、水务、市场监管、农业农村、重点人群、关注对象、公共诉求、政务服务等 30 项数据融合进民情地图·小兰善治平台，实现各维度数据的网格化管理使用。

平台融合：对接省级平安甘肃、“陇情 e 通”，市级智慧城管、大气监测、返贫监测、低保监测、河长制管理、市场监管、12345、“小兰帮办”、政务资源、视频监控 AI 分析系统等 12 个系统平台。

功能融合：构建小兰民情、小兰网格、小兰帮办三大功能板块，实现社情民情在线看，骨干力量在线聚，网格治理在线管，群众服务在线办，治理事项在线处，指挥调度在线点。达到全面感知、动态监测、智能预警、扁平指挥、快速处置、精准监管等平台功能。

技术融合：充分运用数字地图、政务网、云计算、大数据、AI 等信息化技术，实现指挥大屏、工作中屏（pc 端）、移动小屏（钉钉、微信、支付宝）三屏互通，功能共享。

业务融合：打通业务信息壁垒，向上对接各类省级信息平台，向下贯通各类基层业务报送渠道，实现诉调、访调、警调、土地资源、基层党建、乡村振兴、网格管理、环境保护、管理服务等各类业务工作的贯通承接，实现“多网合一、一网通管”。

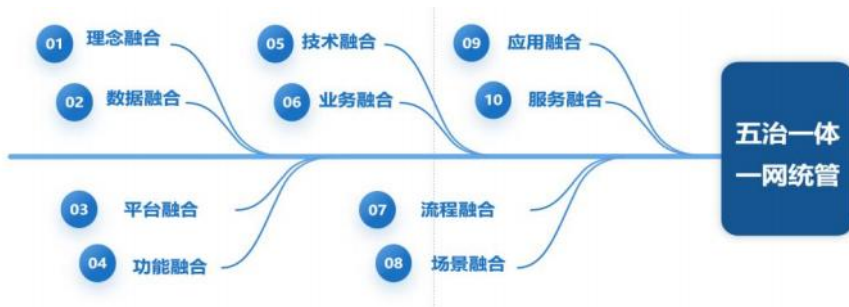
流程融合：将 12345 热线、小兰帮办、平安甘肃平台、陇情 E 通系统、智慧城管、环保监测各类平台的社情民意、矛盾纠纷、社会治安、公共安全、城乡治理等各类事件全部归口至民情地图·小兰善治平台流转办理，实现纵线贯通、横向联通、闭环办理。

场景融合：在平台建立基层党建、社会治安、防灾避险、市场监管、城乡管理、生态环保、民生服务、乡村振兴、经济发展等 9 大类 20 多项专题场景。

应用融合：运用智慧大屏，PC 电脑，钉钉、支付宝、微信小程序等应用端口，多维度、多角度、

多层面实现管理端、工作端、群众端“三端融合”。

服务融合：在小兰帮办板块面向群众、企业开放 5 个分区专栏应用场景，50 项服务内容，方便群众快捷地了解村（居）情况、参与村（社区）事务、投诉反映、自身事务办理和建言献策。



三、案例成果

目前，兰州市正在按照既定工作部署，构建一个全面高效、依托于数字化服务的“田字形”基层治理体系，其中，平台在实现基层社会治理的网络化和系统化的进程中发挥巨大的作用。平台通过数据集成和共享，整合“陇情 e 通”、“小兰帮办”、“平安甘肃”和“12345”政务服务热线等外部平台数据，提升数据要素价值，发挥平台“一网统管”效能，实现条块工作有效协同。



首先，平台坚持走群众路线。通过线上应用配合线下走访调研，主动发现并解决群众诉求和风险隐患，同时运用多种工作方法，关注民生民情，调解矛盾纠纷。还通过线上公共服务平台“小兰帮办”，让群众能够方便地反映诉求，实现线上流转和线下处理的融合服务，使服务更精准、更贴心。

其次，平台通过加强数据的收集与应用，释放数据要素的效能。利用网格前哨作用，动态管理辖区人、房、单位以及社区民意、安全风险、矛盾纠纷等基础数据，并将其全面整合到大数据中心，做好数据清洗、融合、汇聚、应用和流转，提高工作效率，畅通群众的诉求渠道，优化从发现问题到反馈、处理和跟踪的闭环管理流程，结合红黄蓝三色网格管理机制，解决基层治理中的效率难题。

再次，平台创新构建矛盾纠纷处理体系。建立了一个集事件信息收集、矛盾纠纷交办督办、事件预警分析和多元力量联动处理于一体的治理模式。对各类事件进行分类处理，形成全量数据资源整合，并从多个维度分析事件态势，做到精准处置。同时，通过设置服务应用，使处理流程可视化，处理结果明确化，通过规范化处置，做到矛盾纠纷可溯源，处置结果可追踪、可评价，有效缩短处理时间。

然后，通过持续推动线上平台能力与线下工作标准的融合，用数字技术结合各类标准规范及管理制度，多管齐下，提高了基层事件预警防范及为民服务办事的精准化、便捷化。实时掌握群众诉求，分析矛盾纠纷成因，实现智能分析、一键调度、快速办结，敏锐感知并快速响应社情民意，提高群众的获得感、幸福感、安全感。

最后，平台还创新并持续深化三调对接机制，加强与法院、公安、信访等部门的协作，优化工作流程和服务方式，实现从单一服务到协同联动的转变，提高基层对接效率，方便有效快速地解决矛盾纠纷，提供精准协同。

随着数字时代的到来，党建引领的“田字形”基层治理体系，也充分激发数字红利。未来，平台将动态化适应基层治理体系要求，持续开拓新领域数据及应用服务，做服务群众、服务基层的“排头兵”。

赤子峰格讲“枫”格

中共赤峰市委政法委员会

“赤子峰格”是在赤峰市社会治安综合治理信息平台（9+X）基础上向广大社会公众延伸服务的微信小程序。该微信小程序旨在立足服务于网格信息化管理；设置服务社会公众的应用端口；积极拓展“随手拍、随时报”智能应用渠道；彻底打通基层社会治理的“最后一米”；鼓励社会公众及时反映自身诉求、发现和报送身边隐患、表达群众监督意见。在赤峰市域 2.46 万个网格内，坚持和发展新时代“枫桥经验”，打造人人齐参与，事事讲风格的社会“微治理”的法治品牌。

“赤子峰格”是在赤峰市社会治安综合治理信息平台（9+X）基础上，向赤峰地区广大农村、牧区、社区延伸开发的综合性社会治理子平台。依托“赤峰政法”品牌权威，小程序嵌套在“赤峰政法”公众号内，扩大“赤子峰格”的影响力，树立了良好形象；



依靠横向到边、纵向到底的工作机制，提升办事效率和质量，得到了社会认可；凭借社会群众与网格员、各层级管理员实时互动，拉近了各部门与群众之间的距离，赢得了百姓口碑。

自推出以来，“赤子峰格”微信小程序在赤峰市的各个区旗县得到了广泛的推广和应用，取得了显著的成效。以下是对该小程序推广使用案例的主要内容、做法、特色亮点以及所涉及的具体举措和方法的回顾总结。

一、主要内容

赤子峰格微信小程序主要包含以下几大功能模块：群众报事、我的关注、互动驿站、村社排行、法治护航、操作指南等。通过这些模块，群众可以随时关注所报事件的整个流程，在这个过程中可以和网格员、平台管理员实时互动，最终对整个流程和事件办理结果进行满意度评价。

1. 群众报事：针对各类用户群体，广大用户可以采取文字、语音、视频、图片等多种方式报送

信息，后台自动获取报送人员的基本信息和属地信息，满足公众表达需要。

2. 我的关注：上报事件的用户可以随时查看事件办理进度，打通群众监督渠道，进行满意度评价，让群众放心。

3. 互动驿站：广大社会公众可以在这里可以实时同网格员、管理员进行电话、语音、贴吧式互动，了解事件进程、获取政策法规、提出意见建议、报送问题线索（由网格员或管理员生成事件并转入办理流程）。

4. 村社排行：社会公众可以看到自己所在村社区在所属苏木乡镇、旗县区综治排行，增加社会公众集体荣誉感，促进社区和谐。

5. 法治护航：具备关键字索引功能，为社会公众用户提供相关法规政策知识，实现普法与用法双同步。

6. 操作指南：该小程序的宣传简介、使用说明书等。

二、主要做法

1. 高位统筹并探索市场运作：赤峰市委政法委积极推动小程序的开发和应用，同时鼓励企业和个人参与小程序的内容提供和功能完善，形成了党委统筹、政府引导、市场运作的良好局面。

2. 畅通和拓展信息收集渠道：发挥微信小程序深入基层的“触手”优势，方便群众随时提交诉求和意见，同时保证信息的及时性和准确性。

3. 立体化宣传和大力度推广：赤峰市政法委牵头，广泛发动宣传和推广赤峰政法公众号“赤子峰格”小程序。通过线上线下多渠道相结合，在多种社交媒体推送二维码；在商场、饭店、银行、学校人员聚集场所运用 LED 屏幕发布视频；运用出租车、广场展板、拉横幅、发传单等方式开展流动性户外宣传、动员社区工作者和网格员积极参与等，提高小程序的知名度和使用率。

4. 建立并完善分级处理机制：将收到的诉求和意见按照紧急程度和重要性进行分类并依照权责清单分流、跟进、督办，践行“小事快速办、急事优先办、大事妥善办”，确保事事有着落，件件有回音。

5. 明确责任并促进信息公开：各级事权部门和单位要明确各自的职责和任务，确保群众反映的问题得到及时有效解决，将处理结果及时反馈给群众，自觉接受群众监督，提高各职能部门工作的透明度和公信力。



6. 持续优化平台用户体验度：根据群众的反馈和建议，不断完善和优化小程序功能，提高工作效率和用户体验。

三、主要特色或亮点

1. 便捷性：通过高度普及的微信社交平台，简化了提交诉求的流程，提高了民众的参与度。
2. 实时性：问题反映和处理进度的实时更新，并加入红黄牌限时督办机制，提升信息流通速度和质量。
3. 精准性：诉求或问题可以直接送达相关的政府部门，避免了信息在传递过程中的延误和失真。
4. 互动性：小程序内置的互动交流平台，让用户能够及时反馈意见和建议，形成了良好的互动机制。
5. 智能化：利用人工智能技术，提供智能推荐、语音识别等功能，提升了用户的使用体验。

四、适用业务、制度和机制

“赤子峰格”微信小程序立足服务于网格化服务管理，拓展“随手拍、随时报”渠道，打通网格化服务基层社会治理的“最后一米”，鼓励广大社会公众及时反映自身诉求、报送身边隐患、表达监督意见。



五、技术支持及可解决的问题

“赤子峰格”微信小程序得到了强大的技术支持，包括云计算、大数据分析、人工智能等现代信息技术。这些技术支持使得小程序能够解决信息不对称、办事效率低下、服务体验不佳等问题，为用户提供更加便捷、智能的服务体验。

总结来说，在移动互联网时代下，“赤子峰格”微信小程序的推广应用，充分展示地方政府利用现代信息技术提升社会公共服务水平、改善与群众沟通质量、提升社会治理能力的有效途径。通过不断的努力和完善，“赤子峰格”微信小程序已成为赤峰地区不可或缺的综治服务平台，为赤峰市的数字化建设贡献了重要力量。

六、实施所取得的运用成效

自 2023 年 6 月初以来，在赤峰市委政法委坚强领导下，经两轮三批次压茬式推广，直接组织开展 3 批次管理员培训；录制应用小视频 12 节，由基层牧区群众自发翻译成蒙语版同步使用，统一标准、直达基层、方便回看，间接培训旗县区、苏木乡镇街道、嘎查村社区三级管理员累计 3000 余人次。印制并发放宣传挂图和“赤子峰格随手拍、矛盾隐患说 byebye”等宣传标语 2.4 万余份，得到基层嘎查村社区等基层组织的大力支持，有效提高群众知晓率和认同感。

内蒙古自治区党委办公厅、自治区人民政府办公厅印发《关于坚持和发展新时代“枫桥经验”提升社会矛盾纠纷预防化解能力的若干措施》的通知（内党办〔2024〕2 号）提出：实施“一站式”矛盾纠纷多元化解工程，在市县区、苏木乡镇探索“多所合一”“多中心合一”改革，建强“一站式”矛盾纠纷多元化解中心，健全“中心吹哨、部门报到、一站式受理、分流办理、及时化解”制度，推动矛盾纠纷闭环式流转、一揽子调处、全链条解决。“赤子峰格”的运营，直接促进推赤峰市社会治安综合治理信息平台升级建设，实现在线咨询、在线评估、在线分流、在线调解、在线确认和跟踪问效。



自上线以来至 2024 年 4 月 18 日 09:00，累计注册 293704 个用户，占全市动态总人口基数的 8.5%。广大群众通过“赤子峰格”反映各类线索 19452 条，其中有效线索共计 14917 条，包括风险隐患类 2438 条、便民服务类 8707 条、矛盾纠纷类 3772 条，系统平台全部受理，受理率 100%，受理及时率达 99.2%；各级社会治理中心依法分类予以派单给相关事权部门，办结率达 99.3%。当前累计注册用户 34705 个，实现网格员、管理员、事权单位联络员线上整合；“一标三实”累计认领实有房屋（楼栋：16566 幢、平房 939990 座）、实有单位 116468 个、实有动态人口 3501579 人。在宣传弘扬法治思想、化解基层矛盾纠纷、维护社会平安稳定、形成自治和智治合力等方面取得质效，实现基层社会治理数字赋能。

中共赤峰市委政法委继续着力完善一个中心实体建设；细化业务支撑体系和服务支撑体系；促进工作布局现代化、治理方式现代化、治理体制现代化；实现市、县、乡、村四级级社会治理中心之间的信息共享和融通；打造集指挥调度、基层治理、风险防控、融合云和社会治理大数据于一体的统一平台，即“1 个中心、2 个支撑、3 个现代化、4 个融通、5 个平台”的赤峰市新型“12345”网格化数智化社会治理模式。

黑龙江省公共安全视频资源智能分析系统

中共黑龙江省委政法委员会

一、案例简介

黑龙江省委政法委按照科技引领、信息支撑的原则，依托智能视频分析技术，建设纵向贯通、横向集成、共享共用、安全可靠的黑龙江省公共安全视频资源智能分析系统，可对重点部位、场所进行动态监测和综合研判，分析异常视频画面和社会治安动态，及时发现苗头性、倾向性风险。系统提供开放和定制化数据接口，强化信息资源的互通共享和深度应用，采用系统间远程通信和信息交换国家标准保障信息安全传输，利用智能算法引擎深化视频数据资源应用，通过人工智能、大数据等手段实现分析研判、应急处突、远程调度需求，提升社会治安防控体系信息化水平，增强整体社会治安防控能力。

二、案例举措



黑龙江省公共安全视频资源智能分析系统实现了视频资源数据接入、分析、存储、应用和展示的全流程管理，有效解决在智慧治理过程中对视频数据深化应用难题，促进基础设施连通、平台贯通、数据融通。通过人群聚集检测、火焰检测、特征检测等多种算法、人工智能芯片、新一代远程通信和信息交换技术等多种前沿技术，实现视频数据智能分析，应用于社会治安防控、社会稳定维护、应急事件处置等多种社会治理业务场景。可按照业务场景需求调度关键区域视频资源数据，根据不同管理需求搭配相应的智能算法，结合系统内特征库实现行为提取分析、风险预测预警、安全态势感知等多项社会治理目标。

视频图像资源传输依托国产化自主创新的新一代远程通信和信息交换技术，通过高确定性网络，实现大规模非结构化数据超低延时、超低抖动传输，具备接入一体化算力网络条件。系统摒弃传统IP体系，采用全新无IP报文网络体系架构，具备结构性预防网络安全威胁能力，从根本上解决了IP网络存在的安全隐患，为视频资源智能分析提供高速、稳定、安全的基础环境，实现人员密集、人员倒地、肢体冲突等异常视频画面实时预警、准确识别，可智能化调看实时预警视频，对识别结

果进行二次标注，系统自动进行算法训练迭代、模型更新及多模态学习，不断优化和提升智能算法性能，充分发挥视频数据的应用潜能，进一步提升社会治理效能。

两会期间，黑龙江省委政法委应用黑龙江省公共安全视频资源智能分析系统通过对代表驻地，党委、政府周边，机场、火车站及主要街道等 30 余个重点部位进行实时监测，对旅游景点、重点党政机关出入口、高速公路卡口等 100 余个场所同时进行常态化轮巡监测，对人员密集、肢体冲突、交通拥堵、可疑物品遗留等 10 余项异常行为进行识别，系统触发异常画面告警信息 15000 余条，分析产生有效预警信息 100 余条，为社会治安防控提供有力信息化支撑。

三、案例成果



黑龙江省公共安全视频资源智能分析系统具备可视化和智能化分析研判功能，为应急处突、远程调度等关键业务提供强有力的技术支持，在社会治理领域中提高了对公共安全事件的响应速度和处理能力。通过系统实时监测，结合预警机制，黑龙江省委政法委对公共安全事件可实现快速响应，及时掌握并处置各类突发事件，有效维护社会稳定，取得了一定政治运用成效。

从经济运用成效角度来看，系统减少了对人力资源的依赖，降低了运维成本，通过智能化分析应用，减少人工操作和重复操作，资源利用更加高效，节约了财政支出，为经济发展提供了稳定的社会环境。

黑龙江省公共安全视频资源智能分析系统显著提高了社会治安防控和管理能力，智能分析预警的应用，逐步将各类突发事件从事后处理转变为事前预防，公众安全感得到增强，社会秩序更加和谐稳定，社会运用成效良好。

系统的先进性和创新性主要体现在融合多模态数据分析、深度学习算法等前沿技术，对海量视频数据具备高效处理能力，采用国产化自主创新的新一代远程通信和信息交换技术，实现大规模非结构化数据超低延时、超低抖动传输，摒弃传统 IP 体系，具备结构性预防网络安全威胁能力，从根本上解决了 IP 网络存在的安全隐患等方面。

系统采用国产化开放接口，可在不同信息系统和平台上集成和推广，根据不同管理需求搭配相应的智能算法，实现对某一特定场景的实时监测分析，具备可复制推广性。

黑龙江省公共安全视频资源智能分析系统在实际应用中为社会治安防控、社会稳定维护、应急

事件处置等社会治理业务提供了高效、智能化技术支持，丰富了社会治安防控手段、提升了社会稳定维护能力、提高了应急事件处置效能。下一步黑龙江省委政法委将尝试接入一体化算力网络，突破传统硬件分析能力，对大规模视频资源进行实时监测分析，优化设计符合政法业务应用场景的智能化算法，进一步提升黑龙江省社会治安防控体系的信息化支撑能力。

安徽（合肥）创新法务区统一门户

中共安徽省委政法委员会

一、案例简介

安徽（合肥）创新法务区统一门户系以“提供高端法律服务、打造一流法律服务高地”为方向，通过整合省、市两级泛法务服务资源，推动法务功能、政务功能、商务功能的线上集聚，建设一系列“线上一件事、线下一站式”的创新法务区典型应用场景，高标准、高定位打造集“产、学、研、用、育、宣”于一体的云上法务区，为安徽（合肥）创新法务区护航高质量发展、推进高效能治理提供有力的科技支撑。



二、案例举措

（一）建设内容

统一门户以“全、快、准、智”为建设原则，即法务服务全量汇聚、全链提供、全程跟踪，门户功能快定位、服务事项快响应、法务服务快办理，咨询检索准指引、业务服务准供应、智能语音准答复，文书生成智能化、业务推荐智慧化、服务形式数字化。

以“一舱三台四端”为建设总体架构。“一舱”，即建设“一个云上法务驾驶舱”，基于对法务区业务开展情况、服务事项办件情况、活动开展情况、入驻机构和人员情况、访问情况等重点应用场景的实时数据分析和历史趋势分析，实现法务动态实时监控，为法务区管理部门提供清晰、生动的结果展示分析，帮助管理部门进一步优化资源配置，提升运行效率和服务质量，促进法务区健康、可持续发展。“三台”，即建设统一门户网站平台、应用平台、管理平台，实现法务服务“一网受理、一网通办、一体管理”，其中，统一门户网站平台集成法务新闻、法务咨询、法务大厅、法务资料、法务讲堂、特色专区、创新基地、大厦服务 8 大模块，打造集“产、学、研、用、育、宣”于一体的综合性法务服务平台；统一门户应用平台新建特色法律服务应用模块，提供咨询、调解、仲裁、调查、存证等全链条、便捷化服务，构建 360° 实景法务区，实现法务区全景展示、数

字人智能导览、大模型法律咨询服务，与法务大厦智能化深度融合，提供访客、窗口、工位以及会议室在线预约服务；统一管理平台实现用户账户管理、法律咨询服务管理、法务大厅服务事项管理、法务资源管理、学习培训管理、创新研究管理、法务区综合管理等功能，保障法务区安全、稳定运行。“四端”，即建设 PC 端、公众号、小程序、皖事通超级旗舰店，为用户提供全方位、高效率、便捷化的服务入口。



（二）特色亮点

1. 全国首个以省份命名的法务区统一门户

安徽（合肥）创新法务区是全国首个以省份命名的法务区，由省级指导、省市共建，坚持立足安徽、服务长三角、辐射中部、面向全国、接轨国际的战略定位，是法治安徽建设、创优法治环境的一号工程，安徽（合肥）创新法务区统一门户将倾力打造汇集全省乃至全国高端法律服务资源的区域性法律服务功能平台。

2. 打造一站式法务闭环服务

安徽（合肥）创新法务区统一门户集合皖事通、皖企通、中国检察网、安徽法律服务网、安徽诉讼服务网等平台泛法务服务事项和政务服务事项，提供法院、检察院、公安、司法行政、人社、市场监管、税务等 10 大类 100 余项线上法务服务事项；建设可信公证存证、律师调查令、企业直通车等 8 大线上法务创新应用；针对高频服务事项，打造知识产权保护专窗、劳动人事专窗、商事纠纷专窗、律师专窗等 4 个热点专窗。做到有线上服务的全量汇聚，法务区提供线下服务的全量预约，在其他地方提供线下服务的全量指引，打造“线上预约-线下直办”模式，最大限度“减材料、减跑动、减时间、减环节”，真正实现线上线下一站式闭环服务。

3. 定制高端法律服务专属商城

采用类电商平台模式，直观展示各家法务服务机构相关信息，包括机构名称、服务类型、服务范围、联系方式、坐落地址等，以及金牌律师及专家推荐等个性化信息，提供高级筛选、匹配、接单功能，方便用户快速匹配到所需法律服务，虹吸更多高端法律资源集聚，助力高端律师、公证、司法鉴定、调解、仲裁等法律服务核心业务迸发式发展。

4. 探索融入安徽技术创新特色

在法务区统一门户建设领域，首次创新性的运用 AI 大模型技术，并将量子、区块链等具有安徽特色的新一代信息技术嵌入统一门户，为个人、企业、法务服务群体提供精准高效的线上法律服务，发挥安徽科技创新集聚地优势，提升创新法务区数字化水平。

5. 打造法务大厦全流程线上智能服务

建设法务大厦访客、会议室、窗口、工位线上预约通道，并于法务大厦智能化建设相融合，用户通过统一门户多端入口均可快速实现法务区内服务和设施预约，打造 24 小时不间断智能服务生态，为法务区各类群体提供全方位、便捷化的在线服务。

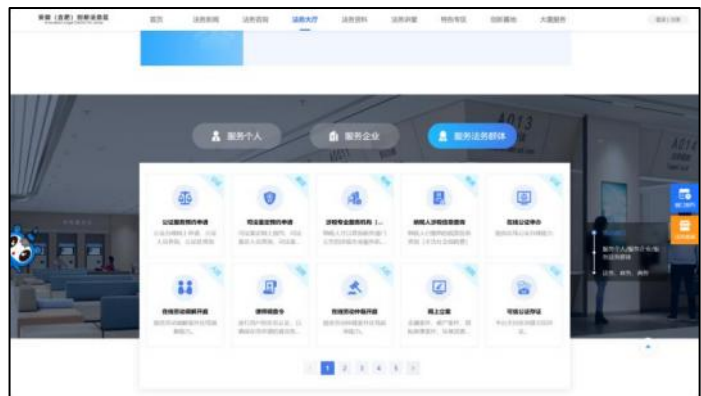
6. 打造云上法务区数据驾驶舱

云上法务驾驶舱汇集法务区线上线下全量数据信息，通过一张数据大屏，即可全览法务区法务服务事项、法务服务应用、法务大厦智能服务等重点应用场景及活动开展、入驻机构及人员、访问情况的实时数据展示和业务动态分析，可为业务工作优化、领导决策部署提供数据支撑，进一步提升法务区法律服务功能，营造高效便利的政务环境。



三、案例成效

法务区统一门户作为安徽（合肥）创新法务区线上综合性法务服务平台，提供法院、检察院、公安、司法行政、人社、市场监管、税务等 10 大类 100 余项线上法务服务事项，建设可信公证存证、律师调查令、企业直通车等 8 大线上法务创新应用，打造法务大厦智能服务、法务服务在线商城，创新性的将AI大模型、量子、区块链等新一代信息技术嵌入统一门户，为个人、企业、法务服务群体提供精准高效、24 小时不间断的线上法律服务，助力全省法律服务业发展和市场化、法治化、国际化一流营商环境建设，我们将继续全方位营造高效便利的政务环境、公平公正的法治环境、利企惠企的市场环境、保障有力的要素环境，为全面建设现代化美好安徽提供有力的法治保障。



打造“基层智治大脑” 赋能四省边际社会治理桥头堡

中共浙江省衢州市委政法委员会 衢州市数据局

浙江省衢州市认真贯彻落实中央、省委关于全面深化数字法治改革、推进政法智能化建设部署要求，立足市域整体智治，以推进政法工作现代化为主线，以数字化改革为牵引，坚持把数字法治改革作为推进政法工作现代化的重要抓手，在全省率先探索建设“基层智治大脑”，通过数字化改革赋能四省边际社会治理桥头堡建设，助推平安衢州、法治衢州建设迈上新台阶。



一、案例简介

衢州市基层智治大脑是全市基层智治系统建设的重要组成部分。基层智治大脑依托浙江省一体化智能化公共数据平台，创新打造“一网一域一中心”，“一网”即全时空多维度采集感知网，“一域”即多维集成域，“一中心”即日常履职与战略决策赋能中心。重点打造城市级智能事件中枢，实现事件跨部门、跨领域、跨层级的汇聚、融合、调度，并对全量事件任务进行多维度监测、分析和处理，构建完整、高效、协同的事件、任务闭环运行体系。通过基层智治大脑赋能基层治理，实现智能感知率占比上升 19.6%，办件量上升 34.6%，基层月均处置时长下降 19.3%。基层智治大脑获评 2022 年浙江省数字化改革“最强大脑”，全面赋能衢州市基层智治改革，该项改革获评 2022 年度浙江省改革突破奖金奖。

二、案例举措

（一）加强感知体系建设，细化“一网”颗粒度。

采用省级统筹、市县复用存量资源的模式建设，在城市大脑、“一网统管”等资源基础上，织密感知网络，拓展神经末梢，对基层治理领域的相关数据通过视频监控、人像卡口、人脸门禁、高空瞭望、WIFI 探针、水浸告警、烟雾告警等数据自动沉淀方式以及舆情监测、事件上报、问题举报等半人工、全人工的上报方式进行采集感知，实现基层事件的跨域融合感知与洞察。目前，全时空多

维度采集感知网接入物联感知设备 4.42 万个、视频感知设备 5.71 万个，为基层智治大脑提供了多层次、准实时、细颗粒的底层数据，支撑乡镇智治中心、掌上指挥、衢州掌上治理等基层治理应用。



（二）推动要素资源汇聚，提升“一域”集成度。

采用省统筹、市部署、县应用的模式建设，依托一体化智能化公共数据平台、城市大脑等资源，对基层治理领域一定范围内具有普遍意义的大脑要素资源（包括数据、算法、模型、知识等）进行归集和共享，形成算法模型库、综合知识库和业务模型库。同时建设智能要素超市管理、运营和共享各类数字资源库，最终以源文件、调用库、组件等多种形态进行服务输出。智能要素超市作为各类资源的管理平台，具备要素检索、申请、审批、评价、目录管理等功能，实现基层智治大脑要素资源的高度集成。目前归集算法、模型、知识等智能要素 232 个。

（三）围绕基层业务需求，丰富“一中心”智能化程度。

采用省统筹、省市县分级的模式建设，聚焦基层治理核心业务的运行监测评估以及预警、预测、战略目标管理等智能化需求，以“一网”采集的海量数据与“一域”集成的知识为基础，通过物联网、云计算、大数据、人工智能等先进技术的支撑，构建业务智能模块、智能应用，固化经验知识，寻求最优路径，推动基层治理业务的数字化改造，进一步提升量化闭环能力，实现各类基层治理业务应用的智能化。目前已上架智能模块 29 个。

三、案例成果

（一）破解了一批基层治理难题。

一是智能事件中枢综合集成破解数据壁垒难题。大脑事件中枢通过对接 81 类事件源归集 508.31

万事件数据，构建 20 余条事件分拨链路，实现了各系统多跨事件的统一分拨流转和全量智能调度，大大提升了基层治理的效能。二是智能服务破解模糊预警难题。通过设备的精准感知、模型的科学分析、智能模块的高效执行，推动治理业务从“模糊的前瞻性”进阶到“预测的确定性”，使辅助更智能。以“综合飞一次”为例，通过大量视频、图像感知等 46 种算法要素，对无人机回传的地面信息进行综合分析，自动识别地面异常问题，并将产生的感知预警数据自动转换为预警事件推送至基层智治综合应用后续处置。三是事件自动预警破解风险反应缓慢难题。事件上报到基层智治综合应用之后，通过智能事件中枢智能分析，自动预警潜在风险事件，快速通知县级社会治理中心工作人员，通过发起掌上指挥模块组织周边职能部门、网格员等力量，快速将整个事件闭环处置。



（二）形成了丰硕的制度及理论成果。

理论方面，改革的定义内涵和核心要义得到进一步明晰。制度方面，推动制定一系列国家、省、市的标准规范，先后制定了国家级理论制度成果 1 项，省级理论制度成果 4 项，市级理论制度成果 6 项。如“衢州数字化社会治理标准”入围国标试点，大脑建设典型经验、改革方法论写入浙江省公共政策研究院、浙江大学公共政策研究院编著的《新时代衢州基层治理改革创新理论与实践》等。

（三）贡献了市级节点建设创新经验。

作为全省基层智治大脑市级节点唯一先行试点地区，围绕大脑建设，在省级牵头部门的协同和指导下，衢州探索贡献出了“一网一域一中心”架构、智能事件中枢、智能要素超市等一系列与大脑建设密切相关的理念、定义、建设路径等，被吸收进《基层智治大脑建设指南》，为全省基层智治大脑市级节点建设提供方向性指引。2022 年 8 月 30 日，在全省数字化改革双月例会中，衢州市委书记高屹向时任省委书记袁家军汇报演示基层衢州基层智治大脑情况，得到充分肯定。

（四）宣传了一批优秀的典型案例。

自改革试点以来，坚持“全域+全面”宣传，扩大改革影响，放大改革效应，营造关注、支持、参与、共享改革的良好社会氛围。今年以来，基层智治大脑建设相关优秀案例先后在《检察日报》、《浙江卫视》、《浙江日报》等国家、省级媒体上报道 5 篇，《衢州市打造基层智治大脑推动市域治理现代化》在《浙江信息》104 期上刊登。《衢州市衢江区打造“急线烽”应用构建森林防灭火“以智能化险”新模式》在《数字化改革（除险安保篇）》第 11 期刊登，并得到省领导徐文光的批示肯定。

益阳市社会治安风险预测预警防控智能化平台

中共益阳市委政法委员会

益阳市社会治安风险预测预警防控智能化平台是益阳市为应对复杂社会治安形势、提升治理现代化水平而建设的重要项目。依托该平台，实现了对全市社会治安风险态势的智能化全面感知、可视化态势监测、可控化预警处置、智慧化协同联动，全市整体社会治安状况得到较大提升。2024 年湖南省委政法工作会议明确在全省推广应用此平台。

一、建设背景

目前，对于社会风险隐患的排查化解，全国各地主要还是依靠传统的人工方式进行，同时也有一些通过信息化手段提升风险预警处置能力的案例，但这些案例大多数只是将日常工作从线下搬到线上，以实现一些简单、重复工作的信息化处理，普遍存在明显不足：一是数据支撑能力较弱，主要存在数据来源比较单一、有效数据不多等问题；二是风险预测预警功能不足，只能实现显性风险数据的采集上报、简单分析研判和预警；三是共建共用不够，大多数只在个别部门内部建设、应用；四是没有形成完善的制度机制保障，导致实际效果与预期效果大打折扣；五是实战性不强，无法实现常态化精准化的风险隐患排查化解，更谈不上助力将风险化解于无形。基于以上情况，益阳市全力推进社会治安风险预测预警防控智能化平台试点工作，旨在通过智能化手段实现社会治安风险治理“一网协同”、风险数据“一网统聚”、风险隐患“一网感知”、工作流程“一网闭环”、长治长效“一网统管”，做到社会治安潜在风险提前预测、隐患苗头及时预警、案（事）发之前迅速管控。

二、具体做法

（一）突出按需共享，归集治理数据，风险底数“一网统聚”。

一是精准归集数据。围绕业务需求，制定风险数据需求清单，明确数据汇集单位、类型、字段、更新频次等标准要求，采取数据归集、业务协同和系统端口对接等方式，汇聚 46 个部门 146 类 52 万余条风险数据，实现风险源头治理“一本账”。二是加强数据治理。围绕各项治理要素数据，开展“一数一源一标准”数据清洗工作，形成人口库、事件库等数据库，打造符合风险防控业务需求的数据标准体系，为应用场景开发提供精准数据支撑。三是规范安全使用。搭建政务外网和公安内网“双网双平台”，敏感数据统一汇聚到公安大数据平台，碰撞分析后结果脱敏摆渡到政务外网，其他职能部门统一从市大数据中心城市运行数据治理平台申请回流数据，建立敏感风险数据脱密使用规范，确保数据共享和使用安全。

（二）突出感知预测，构建多元模型，风险监测“一网感知”。

一是综合集成建设。围绕重点人群、矛盾纠纷、违法犯罪共 14 个小切口风险点，构建“1+1+5+N”系统架构，建成 1 个可视化大屏、1 个工作台，预测、预警、防控、考核、复盘 5 大功能区，N 个风

险模型。二是搭建算法模型。各职能部门厘清业务逻辑，参考相关学术论文，结合本地历史案件数据和经典案例归纳模型对象的特征、规律、活动、环境等模型因子，设计风险预测预警规则，赋予风险人员红、橙、黄、蓝“四色码”，搭建预测预警算法模型。三是迭代升级管控。平台精准识别中高风险对象，将每个风险点按 14 个应用场景串联成各条线风险，叠加形成重点人群、矛盾纠纷、违法犯罪等面上的态势分析，最终形成全域社会治安风险指数报告。

（三）突出条块联动，创新制度机制，工作流程“一网闭环”。

一是凝聚工作合力。压紧压实各职能部门数据汇集、模型设计、预警防控等方面主体责任，推进信息互通、力量整合、纠纷联排、矛盾联调、风险联控，打造社会治安风险防范“三跨协同（跨部门、跨平台、跨层级）”“条块联动”工作新格局。二是分级分类处置。市县乡三级职能部门共 1020 人入驻平台，14 个模型牵头单位分别出台流程机制，明确部门职责、处置流程和办理时限，平台产生的预测预警工单自动分流派发至市县乡三级处置反馈，构建横向到边、纵向到底的联动机制。三是双向闭环贯通。将已有的“网小格”城乡末端社群感知系统，作为工作应用平台进行升级接入，实行平台由上往下派单和“网小格”由下往上反馈，流程双向贯通，“线上+线下”深度融合，实现全链条闭环管理。

三、“1+1+5+N”平台架构

平台系统架构采用“四横三纵”基础框架，在统一的安全保障体系、运维管理体系、标准规范体系三大体系之上，构建基础设施服务层、平台服务支撑层、数据服务支撑层、应用服务层四个层次及“一屏两端”综合展示应用。



按照“全域感知、分类归集、多维分析、协同处置、重塑制度”的建设思路，搭建“1+1+5+N”系统架构，建成 1 个可视化驾驶舱，1 个工作台，风险预测、风险预警、高效管控、平安考核、复盘总结 5 大主题功能区，以及 N 个风险主题应用（当前已上线 14 个预测预警模型）。

（一）可视化驾驶舱。

采用大数据可视化技术，通过各类风险主题中高风险人员概况、不同类型风险预警占比、不同区域风险预警数排名可视化，旨在为各平安建设领导层提供风险统一展示、重大风险事故防控、综合管理与决策支持。



（二）工作台。

一是PC端。提供统一工作台，主要包含风险预测、风险预警、高效管控、平安考核、复盘总结五部分功能板块，为各平安建设管理层提供多维度风险概况、工单签收处置信息管理等关键服务。二是移动端。基于城乡末端社群感知平台的“网小格”微信小程序的对接联动，做到“统一数据入口、完成任务指令、线上结果反馈”等用户端风险管控全链条闭环管理。



（三）五大功能板块。

一是风险预测。全面汇聚各职能部门的风险源信息，设计模型因子、风险预测规则，实现对全市各类社会治安领域风险隐患的四色预测动态分析。二是风险预警。通过接入风险数据模型中各类风险事件预警（关键因子）及积分预警（两色预警），实现对各类风险事件的统一汇聚处理、统一智能流转。三是高效管控。对风险预警应用生成的风险事件自动分流，流转至责任单位的市县乡三级，由乡镇级签收、处置反馈，市县级督导。可通过流程引擎自动流转至“网小格”处置。四是平安考核。实时、精确地对风险事件工单的签收、处置、超时、办结情况进行统计分析；同时，结合《湖南省平安地图指标体系（征求意见稿）》将风险模型相关的平安指标纳入监测。五是复盘总结。

主要是对已发生的风险案件，结合风险模型进行复盘分析，提炼规律特征，持续指导模型优化。

（四）N个风险主题应用。

一是通过数据碰撞，发现风险盲区。以严重精神障碍患者预测预警模型为例。针对这一痛点我们开发了对应模型，并将可能导致肇事肇祸行为的关键因子纳入事件预警。二是通过人工智能，减轻基层负担。以重点信访人员预测预警模型为例。我们建立以常态化智能化管控为导向的预防体系，将中高风险人员人像、出行等活动信息列入公安布控。依托公安的住宿、人脸抓拍等信息对“重点信访人员”在某时间、某区域出现、离开、聚集等行为实时预警，提高风险发现效率。三是通过风险画像，实现趋势预测。将党委政府的经验型决策转变为智能化决策，进行行业性、区域性、趋势性和综合性预测作为出发点。通过具体风险预警内容碰撞出风险的共性问题，发现行业性、趋势性风险。

四、成效与反响

（一）改变各职能部门单一风险防控各自为战格局。

创新“单一+复合+系统”三维立体的风险预测预警模式，通过对单一风险预警信息的进一步建模分析，构建起跨部门、跨领域、跨区域的复合风险预测预警模型。通过对复合风险的进一步建模分析，构建起某个行业的系统风险预测预警模型。目前，平台预测中、高风险人员 1004 名，风险单位 11 个，产生管控工单 4190 件并自动派发至市、县、乡三级职能部门依法妥善处置，签收率 99.78%，处置率 99.59%。

（二）改变应用模式贯通市县乡三级满足 3 个层面需求。

通过可视化驾驶舱满足各级党委政府风险态势、决策支撑领导需求，通过工作台满足各综治中心、平安建设职能部门风险管理需求，通过预测预警工单满足基层执行需求。

（三）改变风险整体智治模式标本兼治常态管理。

创新“预测预警+闭环管控+制度重塑”三阶协同的模式。第一阶立足“治源”，实现了“单一+复合+系统”风险的精准预测预警；第二阶立足“治标”，实现了压实平安办、公安等各方主体责任的风险闭环管控；第三阶立足“治本”，实现推动行业主管部门对复合型、系统性风险的治理工作制度重塑。

枣庄市“精治网格”管理平台

中共枣庄市委政法委员会

枣庄市以“枣治理·一网办”社会治理品牌为载体，按照“一屏观天下、一网管全市”的总体思路和功能定位，搭建了全市统一的网格化服务管理平台——枣庄市精治网格管理平台。通过整合视频监控、人员队伍、网格要素、网格事件等资源，强化扎口管理，推动数据整合，实现一图调度，助力领导端指挥调度、网格员便捷服务、群众安全感提升。



一、适用业务

枣庄市精治网格管理平台主要是为枣庄市社会治理工作提供基础性、综合性平台服务。承办网格化服务管理、矛盾纠纷多元化解指导、精准巡查走访、公共安全保障、特殊人群关爱等方面的服务工作。

整合集成全市网格化社会治理资源，打造网格化社会治理现代化指挥体系。有效解决诉求办理渠道众多，资源配置不合理，缺乏统一标准和监督失位，事件、数据向上汇聚途径不明，事件处置协调联动不畅等问题，构建市域社会治理现代化共同体。

二、关键技术和主要功能

（一）关键技术

“枣庄市精治网格管理平台”采用虚幻引擎 UE4 技术搭建数字孪生城市框架，助力枣庄市精细化社会治理，提供多维度事件、任务表达；智能分拨管理技术支持事件分拨与业务流程再造；分布式架构技术提高平台稳定性与可扩展性；流式数据处理技术支持信息管控与智能化城市治理。

（二）主要功能

1. PC 端

平台实现统一网格管理，明确各部门对于网格要求，建立一套规范的网格管理体系，打通事件、数据向上汇聚途径，实现和上级部门系统对接；整合基层网格治理平台，统一全市网格员 APP 和基础数据库，包含基础数据管理、协同处置、网格巡查、联动指挥、网格学院、网格管理、绩效考核、

统计分析等模块，围绕枣庄市现有社会治理工作体系，为市、区（市）、镇街、村（社区）四级综治中心和网格员提供全方位功能服务。

基础数据：包含综治组织业务、实有人口、特殊人群、重点青少年、经济社会组织管理、社会治安、矛盾纠纷排查化解、校园及周边安全、护路护线等数据的综合管理。

协同处置：提供了事件上报、流转、审核、待办、办结、经办、督办和综合查询等功能，实现了对事件全流程的管理和跟踪，提高了处理效率和信息透明度。

网格巡查：可对辖区内进行巡查任务管理、统计等，包括巡查任务管理、巡查打卡管理、巡查日志管理、巡查任务分布、巡查轨迹管理、巡查任务统计功能。

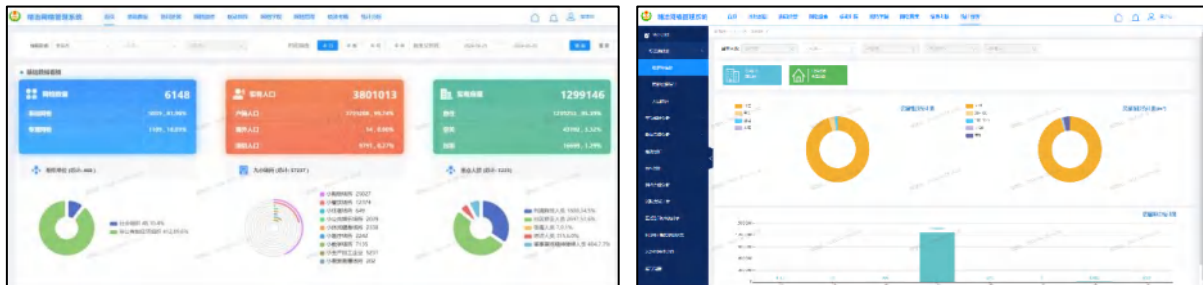
联动指挥：支持本辖区内的巡查轨迹、网格员视频调度功能，便于及时进行网格调度，掌握了解网格员工作动态。

网格学院：支持综治中心使用资料管理、试卷管理、学习记录、测评统计功能。

网格管理：支持网格基于电子地图进行展现，可查看网格要素信息、网格管理信息、网格事件信息。包括本辖区内一张图、人口图层、建筑图层、人房关联、单位图层、事件图层、网格党建、网格力量、雪亮监控等。

绩效考核：支持对区（市）、镇街、部门和网格员进行绩效考核，包括巡查轨迹、上报事件质量、考勤打卡、事件办理情况等指标，考核结果可导出报表。

统计分析：可查看本辖区内一标三实分析、数据质量统计、事件分析、网格力量、专项统计等。



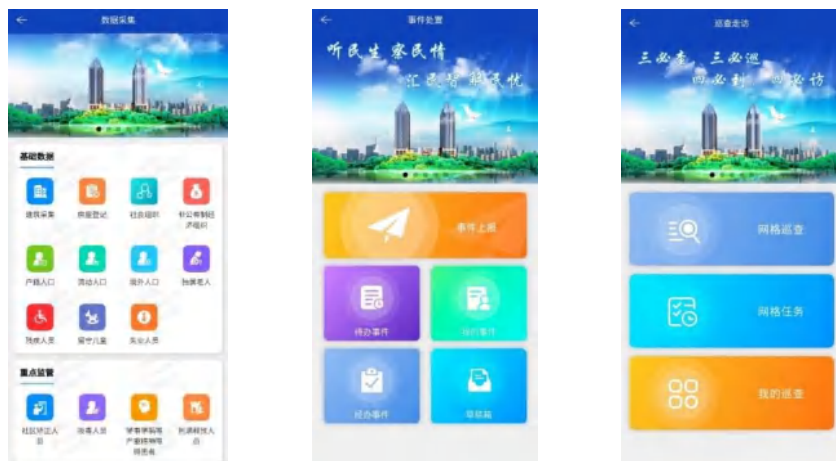
2. 大屏端

依托强大的大数据分析技术，紧紧围绕“运行监测、指挥调度、数字赋能”主线，透过繁茂的数据森林，以数据结合地图辅以视频的方式，实时掌握事件信息、网格员、视频监控等分布情况，多维度呈现市域社会治理动态，打造集深度分析、智能应用、辅助决策等功能为一体的领导驾驶舱。



3. 移动端

建设“枣治理·一网办”APP，为网格员数据采集、事件上报处置、巡查走访、音视频通话、统计分析提供支撑；面向领导，提供全景展示、统计分析、事件督办、典型事件、巡查统计、绩效排名等功能。同时平台还打造建设了网格学院模块，可以实现网格员在线学习、考核，提升网格队伍专业能力。



三、解决问题

（一）问题上报难，解决无回应。

建立统一问题上报平台，明确部门职责清单，提高上报效率和准确性；建立问题限时解决机制，确保公众上报的问题能够得到有效回复和解决。

（二）处置不透明，日常难监管。

优化事件处置流程，确保流程透明可追溯，实现问题根源追究和日常监管；建立网格员工作动态监管机制，提高工作效能和绩效考核。

（三）处理不及时，事件无闭环。

构建完善的事件处置闭环机制，实现小事在网格、村（社区）解决，大事在街道、区（市）层面流转和处置，提高事件处置效率和反应速度。

（四）考核培训少，素质待提升。

建立网格学院，推广线上培训模式，为网格员提供丰富的学习资源，降低培训成本，拓宽培训覆盖面；建立统一的考核培训机制，促进基层能力提升和管理水平提高。

（五）分析研判弱，决策指挥难。

建设数据汇总和分析模块，运用大数据技术和可视化手段进行社会治理数据研判分析，提供决策参考和预警预判功能，辅助领导科学决策。

四、运行成效

（一）数据汇聚，夯实数据底座。

平台自建设完成以来，汇聚人口、建筑、房屋、单位、网格事件、巡查事件等百万余条数据（其中房屋 129 万户，人口 380 万人，事件 439 万件，重点单位 1800 个，雪亮监控 7.6 万路），夯实了市域社会治理数据底座。

（二）数据对接，实现平台贯通。

按照“应接尽接、应入尽入”原则，对接数字城管、12345 热线、新新向党、“枣解决·枣满意”诉求办理平台等应用系统，建立枣庄市市域社会治理现代化综合指挥平台事项和数据标准体系，实现纵向数据贯通、精准滴灌支撑基层、服务社会，横向数据集成、共享互联、互惠互利。

（三）实体支撑，确保规范运行。

枣庄市围绕社会治理品牌创建，推进市、区（市）、镇街三级综治中心规范化建设，整合基层资源力量，围绕实战实用实效的目标导向，着力打造“数据共享、统一监管、监测预警、分析研判、联动指挥”的组织运行体系，确保规范有序，高效运转。

（四）联动一体，助力协同作战。

支持网格基于电子地图展现，可查看网格要素、管理信息和事件信息。市、区（市）、镇街三级综治中心可查看一张图、人口、建筑、单位、事件、网格党建、网格力量、雪亮监控等，汇聚多渠道事件数据，重大问题可通过指挥调度模块进行资源联动，形成大治理完整链条，实现横向到边、纵向到底、全面覆盖的社会治理工作格局。

五、可复制推广性

平台自投入使用以来，实现了上传下达、综合汇聚、教育培训、分析研判和指挥调度等功能，支撑了网格化工作体系的运作，大大提升了工作效率。同时，平台已在全市范围内推广运行，具有对象广、易操作、运行稳、效率高的特点，具备较好的可复制性和推广价值。

辽宁省政法大数据监督分析系统

强化数字化监督手段，赋能执法司法监督先知先觉先行

中共辽宁省委政法委员会

一、案例简介

辽宁省政法大数据监督分析系统，创新数字化监督模式，通过对业务信息的统一整合和智能化处理，开展在线案件评查和监督，将大数据转化为加强治安防范、打击刑事犯罪、创新社会治理的战斗力的，推进执法司法监督等工作的质量和效率变革。

二、案例举措

以“统筹协同、务实管用、稳步推进、安全发展”为原则，以业务数据融通共享、业务监督智能研判为核心目标，坚持以“建机制、定规则、搭平台、推应用、强保障”为工作方针，汇集各政法单位业务、技术部门专业力量，建立跨部门协作机制，一体推进系统建设。通过打通信息孤岛，整合多源数据，利用智能模型进行深度分析，促进监督机制与办案流程相融合，丰富大数据分析、趋势预测、专题研判等多维智能处理能力，增强办案人员的信息洞察及分析处置能力，拓宽执法司法监督途径，推动执法司法监督工作创新发展。

三、案例成果

（一）强化政法信息共享与协作能力

丰富跨部门协同业务运行态势感知手段，实现“一图尽享”，辅助政法业务高效办理。



（二）提升社会治理和刑事预防水平

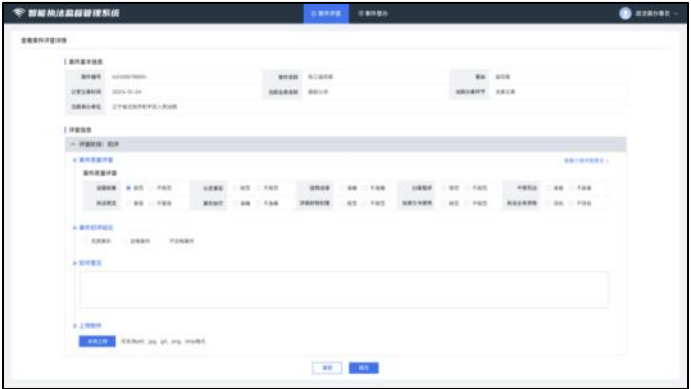
深度挖掘政法大数据价值，实现对治安形势和犯罪趋势的综合分析，提升社会治理和刑事预防

现代化水平。



（三）建立办案全过程数字化监督模式

实现评查等相关工作全流程线上办理，提升监督与评查的覆盖面、主动性、及时性和精准性，强化常态化执法司法监督制约机制。



数字社会治理体系感知设施工程

——打造视频感知智能应用 助推社会治理赋能增效

山东省济南市社会治安综合治理服务中心

为提升济南市社会治理智能化水平及基础设施数字化，计划加强视频监控智能化建设与应用，涵盖社会治理、应急、交通、城管、防灾及犯罪打击等领域。目标是建立统一的视频监控管理体系，实现资源的集约建设、集中运维、共享应用，促进公共安全监控的智能化和共享进程，为政府决策提供技术支持，加速智慧社会治理体系的发展。

一、高标准规划设计

以高规格规划加速建设感知设施，增加关键区和行业监控密度，全面联网监控资源，搭建数字治理平台，强化治安与实战能力。融合济南特色与科技，通过“湖、河、城、泉、山”设计理念，构建智慧视频感知系统：数据汇聚湖、治理维护河、智能应用城、AI 管理泉、开放赋能山，大幅提升城市智慧治理水平。



二、高水平创新建设

（一）沉浸式设计，打造智能底座

遵循自然理念，统合济南 30 万监控与 7 万结构化摄像机，借助“云+边+端”技术搭建智能感知平台。平台具备强大算力（1.9 万核 vCPU、35PFlops 智能算力、300PB 存储），支持视频分析、监控及预警，为城市感知工程奠定基础，助力城市管理与社会治理。



（二）科学化布建，强化全域覆盖

在现有视频监控基础上，逐步扩大覆盖，针对盲区和未覆盖地区科学增设备。济南市规划部署 5 万路结构化相机和 700 路高空相机，确保城管、市政、水务、应急等关键领域公共区域视频监控无死角。

（三）最大化利旧，加强全域感知能力

运用视图智能化技术，赋能雪亮工程已汇聚的 30 万路视频监控资源，使用视图大模型技术，对现有 28 万路普通视频监控相机利旧使用，唤醒沉睡数据。

（四）精细化治理，构建 AI 标签体系

打造数据治理中心，优化设备管理规范，利用丰富视频监控治理工具按统一标准进行设备信息治理，确保视频资源的准确性和完整性，最大化其价值。通过 AI 技术自动化治理基础信息，减少人工干预，提升效率与准确性。



（五）标准化融合，打造算法孵化中心

制定算法融合标准，采用多种接入方式，构建覆盖公共安全至市容环境等超 200 种智能应用场景。借助视觉、语音及多模态大模型，建立算法训练平台，为视频智能算法训练提供强力支持。

（六）智能化闭环，打造业务中枢

融合视频监控与系统，构建智能核心，深度整合数据，支持视频应用、早期矛盾化解及安全调度，集成各部门数据，奠定数据基石。运用大数据、云计算及 AI 智能分析风险，推进社会治理风险应对智能化升级。





三、高质量融合应用

数字社会治理工程聚焦政府数字化与智慧城市融合，强化社会治理、治安管控及城市管理，拓展智能应用，深化视觉分析与数据价值。措施概括为：增强智慧视觉设施与前端设备，升级服务以支撑智能分析和场景创新；通过视频数据整合与 AI 技术，建立视频数据库与数据中台，促进数据深度利用；构建自感知至应用的智能服务体系，持续驱动数字化场景迭代升级。

兖州区打造“网格事·兖速办”社会治理模式

——2024年济宁市兖州区社会治理创新案例

中共济宁市兖州区委政法委员会、济宁市兖州区社会治理服务中心

一、适用业务

近年来，济宁市兖州区全面深化党建引领网格化服务管理工作，坚持党建引领、多网融合、数字赋能、精细服务工作理念，积极探索多元共治，努力把网格打造成服务群众的第一窗口、解决矛盾的第一阵地、社会稳定的第一道屏障。2023年，兖州区对原有网格化信息系统提档升级，打造了“全要素、全覆盖、全方位”的党建引领网格化服务管理信息平台，探索形成了以综治网格为基础，住建、城管、环保、水电气暖等职能部门网格融合互补的“网格事·兖速办”社会治理模式，不断提高基层治理精准化、精细化、智能化、社会化水平。



二、核心技术

（一）强化数字决策价值

提高数字基础设施能力，强化云计算、物联网、视频分析、大数据和数字孪生技术能力建设，加强对城市的监测水平，加强对网格内风险隐患的预测预警能力，加强对线索的关联分析能力，为党委政府科学决策、网格员履职尽责提供数字支撑。

（二）突出 AI 技术赋能作用

充分运用 AI 技术，实现线索高效识别、信息辅助填报和事项自动流转，通过智能流转，优化网格事项处置程序，让网格员能将更多精力投入到关键问题的解决当中，从而提升城市治理效能。

（三）提升数字服务体验

突出数据整合，不断畅通情报信息汇聚渠道，围绕社情、民情、警情、舆情等重点领域，探索形成兖速办、12345 热线、矛调、信访、网格、警情等 6 大数据平台融合互通、线上线下对接分析

机制，打造治理“数据池”，对各类信息统一管理、跟踪处置，提高为民服务效率和便民程度。

三、可解决问题

（一）党建引领基层治理效能转化问题

建立“镇街党（工）委—村（社区）党委—网格党支部（小组）—党员中心户”网格党建四级体系，将党的建设、公共服务、公共管理、公共安全等基层治理内容纳入网格。全区共成立 610 个网格党支部（小组），由社区党组织成员或党员骨干担任；设立 224 名党建指导员，同时选派 1965 名党员干部组成 288 个“民情书记”团队定期下沉网格，当面解决群众困难，真正实现“堡垒建在网格、党员沉在网格、作用发挥在网格”，不断增强网格服务的精准性、快捷性、实效性。

（二）网格共治力量不足问题

抓牢“多元治理”这个关键点，将 18 个职能部门、8 个民生服务单位纳入网格化管理。搭建社会治理立体网格联动工作矩阵，每个网格配备 1 名专职网格员，配备警务、执法、市场监管、水电气暖等多名专业网格员，配备楼栋长、物业人员、志愿者等多名网格协助力量，形成“专职+专业”网格员联动服务团队。完善专职网格员上岗公示、AB 岗、巡查走访、薪酬保障、考核奖惩等制度，优化网格员职责清单，采用“线上+线下”“区级+镇街”相结合方式开展培训，创新实施多网融合“六联”机制，多口径收集和办理民生诉求，以服务联动、纠纷联调、平安联建、会议联席、成效联评压实部门责任，不断提升网格服务的深度精度。

（三）网格信息不对称和不平衡问题

平台设置党建引领、多网融合、为民服务、诉求处置四大模块，人口查找、房屋定位、事项办结等 8 个主题功能，将辖区各类数据、大小事务都汇聚在一个平台。多网融合部门、区镇村各单位分别配置平台使用权限，通过平台处理网格事项、维护资源数据信息，搭建起“区—街镇—村（社区）—网格”四级应用体系，形成了逐级负责、各司其职、数据共享的网格化服务管理工作推进机制。

（四）多网融合工作治理效率问题

对接智慧社区和“甬速办”热线办理等信息系统，对接群众随手拍小程序，畅通群众参与社会治理的新渠道，第一时间多口径搜集民生诉求。平台构建起“网格微循环、镇街小循环、区级大循环”的事项流转“三级循环”，形成“上报、转办、处置、核实、归档”事项处置“五步闭环工作法”；开发网内流转模式，实现“专业+专职”协同处置网格事项，事项平均处置时间从 5 天左右缩短到 3 天。实现全区网格标识、网格公示牌、网格员 APP、网格随手拍、网格员服装“五个统一”，注重提升网格员日常工作形象，增强网格员对工作认同度和责任感，让居民群众更加真切地感受到网格治理就在身边。

（五）网格内重点领域、重点人员实时管控问题

建立“重点人员、治安环境、民生诉求、环境保护、河道水务”大数据五大分析场景，通过二

维标识、三维定位、视频监控，实现对人地事物情组织等要素的精准掌控。平台重点标注高龄老人、残疾人、低保户、信访人员等各类特殊人群，细化“民情地图”，方便网格员重点巡查走访、精细服务。建立全区易涝点位标识三维地图，对比雪亮工程实时监控，建立应急预案，雨季高发时段加大线上巡查力度，实时监控预警。

（六）“网格+”机制创新不足问题

深化“网格+热线”联动机制，将涉及邻里纠纷、民生代办等适合现场解决的热线工单，及时推送网格，通过网格员做好回访、帮办、政策宣传等工作。利用网格员人熟地熟情况熟工作优势，全面细致排查化解网格内各类矛盾纠纷、安全隐患，推动群众诉求“未诉先办”。完善“网格+矛调”机制，发挥网格员“熟人”与专业优势，贴心化解邻里纠纷、家庭纠纷等常见问题，深入开展“三官一律”进网格活动，为群众提供贴心法律服务，真正将矛盾化解在网格。打造“网格+志愿服务”品牌，深入实施“三人三扶三到位”重点工程，引导志愿服务进社区、进网格，为群众提供精细化、专业化的志愿服务，擦亮“充中有爱·服务满格”网格志愿服务品牌。



四、运用成效

（一）网格情况全掌握

依托“专职+专业”网格队伍，既能发挥专职网格员本地优势，又能发挥职能部门专业优势，改变了过往单一由综治网格员发现问题不够精准的问题，做到“人在格中走，诉求全摸清”。

（二）诉求渠道全汇聚

通过多平台信息融合以及随手拍等 APP 使用，拓宽了群众诉求入口。群众诉求第一时间汇入网格，作为网格员待办事项第一时间知悉，强化网格联系群众机制，实现民生诉求的“入口多源、一网汇聚”。

（三）多网部门全融入

加强社会治理平台与多网融合职能部门的平台对接，实现数据共享和互通，促进各部门之间的信息共享和协同工作，避免信息孤岛和重复劳动，提高决策的科学性和准确性，提升治理效能。

（四）网格事项全处置

通过“三级循环、五步闭环”事项处置流程，实现全流程智能化监督与考核；构建基础信息全部电子化采集录入、社会事件统一分流督办、公共资源统一整合共享、网格服务信息化延伸跟进、日常工作量化考核评估的网格服务管理运行新机制。

（五）社会治理全评价

通过平台对各级党委政府和有关部门安排部署的工作任务、“专职+专业”网格员上报的问题事项、群众反映的需求和诉求等进行受理、交办、督办、存档和查询，实现各类社会治理事项的高效精准处置，并对各级社会治理责任单位进行考核管理，打造党建引领共建共治共享的全域社会治理新格局。

五、可复制推广性

兖州区依托党建引领网格化服务管理信息平台打造“网格事·兖速办”社会治理模式，运用人工智能、互联网、大数据和区块链技术，加强网格化服务管理的数字化建设，建设集指挥调度、事项处置、监督评价、决策服务、民生代办等功能于一体的网格化服务管理信息平台，整合各级各类数据资源，统筹网格内“专职+专业”网格服务力量，创新数字技术在网格化服务管理中的场景应用，推进网格化与数字化全面融合，提高网格化管理效能，形成覆盖全域、统一指挥、数据融通、条块结合、运作高效的网格化服务管理体系，真正将“问题解决在网格、矛盾化解在网格、责任落实在网格”，实现情况及时掌握、信息及时上报、结果及时反馈、服务及时跟进。2023 年，兖州区党建引领网格化服务管理信息平台共通过代办民生事项 3.12 万余件，排查处置各类风险隐患 1.39 万余件，化解各类矛盾纠纷 1.06 万件，全区政务热线等渠道群众投诉量同比下降 16.26%，治安警情同比下降 28.6%，党建引领网格化服务管理工作不断走深走实，人民群众的获得感、幸福感、满意度更加充实、更有保障、更可持续。

威海网格平台汇聚视频监控资源 助力基层治理提质增效

中共威海市委政法委员会

一、案例简介

为进一步加强全市网格重点区域、重点场所、重点部位及重点人员的服务管理，有效提升基层治理信息化、立体化、精细化水平，2021年，威海市委政法委会同市大数据局、公安局等部门，将覆盖全市6100余个城乡网格的9.5万路“雪亮工程”视频监控探头全量接入威海市网格信息系统，推动网格基础信息、视频监控资源和社会治安防控等数据在威海市网格信息系统全量调度运用，实现了“一头多用、资源共享、协同共治”，有力增强“问题在网格解决、风险在网格管控、服务在网格延伸”效能，为平安威海、“精致城市·幸福威海”建设提供坚强保障。该案例被山东省大数据局评为全省公共视频智能应用优秀案例。



上图为网格化信息平台中荣成市视频监控覆盖情况。

二、案例举措

（一）打通汇聚链条

充分发挥平安威海建设领导小组统筹作用，将推进威海市网格信息系统与“雪亮工程”视频监控资源深度融合工作纳入平安威海建设统一推进，在组织市大数据局、公安局等部门摸清全市网格内的视频监控资源底数的基础上，进一步完善全市公共视频监控管理机制，压实各级各部门视频汇聚和管理责任，推动全市公共视频监控资源向市公共视频共享交换平台全量汇聚。同时，在威海市网格信息系统开发“雪亮工程”视频监控专题模块，以接口方式获取市公共视频共享交换平台中涉及居民小区、学校、医院、景区、党政机关、高速路口、场站等重点部位的视频监控9.5万路，并

将汇入系统的视频监控逐一在网格地图上进行精准定位，形成“网格化+可视化+大数据”的网格化治理新格局。

（二）完善调度体系

依托市、县、镇三级综治（网格化服务管理）中心，依托威海市网格信息系统，建立完善全市网格化治理线上指挥调度体系，实现视频巡查、平台指挥与网格员实地巡查、现场核实、临场处置有机结合。各级综治中心通过运用威海市网格信息系统中的视频监控，指导网格员对实地巡查发现的“微隐患、小问题”第一时间就地化解，“大隐患及事项”第一时间报告处置，对需要社区或其他职能部门处置的较为复杂的问题及隐患，指导网格员作为网格事件上报网格信息平台，并配合和协助有关职能部门做好相关处置化解工作。



上图为区市网格化服务管理中心通过网格化信息平台视频监控调度网格员对有关安全隐患问题进行现场核查处置

（三）强化实战应用

将“雪亮工程”视频监控资源与网格化服务管理充分融合应用，实现人防、物防和技防的有机结合，为基层治理提供了强有力的信息化技术支撑。在服务群众方面，依托威海市网格信息系统视频监控，网格员可以更加精准、高效服务联系群众，2023 年以来上报各类社情民意信息 3100 余件，协助解决群众诉求 2.1 万余件；在治安防控方面，运用视频监控实时调度指导网格员积极配合社区民警等执法力量加强对辖区内社会治安问题的巡查排查，协助破获各类治安刑事案件 1300 余起；在重点管控方面，依托视频监控及时掌握网格内重点人员、重点场所的现状，并指挥调度网格员常态化开展网格巡查并报送事件信息，先后推送重点人员、重点场所走访信息 10.3 万余条、发出预警信息 630 余条，为圆满完成各类维稳安保等工作任务提供了有力保障。

三、案例成果

（一）有效保障人防工程规范运行

将威海市网格信息系统中 2400 余个城市网格电子图层数据向市人防办“威海市人防工程精细化

管理系统”推送，运用威海市网格信息系统视频监控对人防工程所在区域和居民小区外围实时动态巡检，对可疑情况及时调度网格员现场核实，实现网格基础信息、视频监控资源和人防工程规范建设等资源共享，有效节约了人防工程的管理成本。2023年以来，全市网格员已采集相关人防工程信息3100余条，上报相关隐患问题事件211件、协助人防部门有效排除涉人防工程险情37个、处置人防工程维管事项42件。有关经验被山东省政府有关领导同志批示肯定。

（二）有效加强重点人群服务管理

依托威海市网格信息系统，市、县、镇三级综治（网格化服务管理）中心在线指导督促重点人员所在区域网格员，及时对网格内的5.2万重点人员实行“红、橙、黄、蓝、绿”五色管理，按照严重程度，调节走访巡查频率。2023年以来，利用视频资源协助网格员上门走访社区矫正、信访、吸毒等重点关注人员11.3万人次，走访慰问贫困人员、残疾人等重点关爱人员20.3万人次，排查化解各类风险隐患问题事项13.3万个。

（三）有效提升网格隐患排查能力

充分发挥网格化管理视频监控可视化和网格平台信息化优势，智能统计分析网格发现安全隐患问题排查处置情况，对研判发现安全隐患问题，及时向有关区市、镇街及职能部门推送、提醒，通过视频监控在线调度指导网格员在重要节点加大对重点部位、重点场所的巡查力度，最大程度推动各类隐患问题发现在网格、化解在萌芽。2023年以来，巡查处置各类隐患问题10.7万件。

城市大脑+网格化：探索基层社会治理新模式

中共潍坊市委政法委员会

【摘要】 随着信息技术的飞速发展，社会治理模式正经历着前所未有的变革。本文基于市社会治理智能化信息平台的建设实践，探讨了“城市大脑+网格化”的基层社会治理新模式。通过构建集综治业务信息采集、社会事件分流督办、数据共享等功能于一体的智能治理体系，实现了市、县、镇、社区、网格五级应用的全面覆盖。本文分析了该模式在提升基层社会治理信息化水平、减轻网格员工作负担、加强社区服务能力等方面的积极作用，并对未来发展方向进行了展望。

【关键词】 城市大脑；网格化；基层社会治理；智能化信息平台

一、建设背景

当前，我国社会治理面临着诸多挑战，如基层工作负担重、信息化水平不高、服务群众能力有限等。为了应对这些挑战，潍坊市积极响应国家关于社会治理创新的号召，依托潍坊“城市大脑”设计并建设了社会治理智能化信息平台。该平台通过数据共享、业务协同、指挥调度等方式，有效提升了基层社会治理的信息化、智能化水平，为群众提供了更加便捷、高效的服务。潍坊市针对基层社会治理、智慧社区服务、基层应急广播和公共就业服务等领域的痛点、堵点问题进行了深入调研和需求分析。具体包括以下几个方面：

社会治理数据资源质量提升和优化：当前社会治理平台每天产生大量数据，需要通过数据治理和研判分析，提升数据质量和价值。

铁路沿线视频资源智能化分析：全市铁路沿线视频资源智能化程度较低，需要通过智能分析提升实时监测预警能力。

重点人员动态监测：需要通过视频监控实现对重点人员（如社区矫正人员）行踪的动态监测，并实时智能分析相关视频信息。

网格员 APP 整合：市级平台和县（市、区）级自建平台的网格员手机 APP 不统一，需要对手机终端的应用程序进行整合，减轻网格员负担。

智慧社区信息公开和惠民服务：社区内三务公开、党建和文体活动等工作需要借助智慧社区平台进行有效传达。

基层应急广播平台智能化：将基层应急广播平台纳入市“城市大脑”态势感知和指挥调度体系，提升预警信息发布和应急播发能力。

公共就业综合服务平台建设：为社区居民提供就业服务、求职招聘服务、政策宣传等服务内容，解决就业行业痛点。

二、城市大脑与网格化的融合



（一）城市大脑的建设

城市大脑是智慧城市的核心，通过集成云计算、大数据、物联网等新一代信息技术，实现城市运行状态的全面感知、态势预测、事件预警和决策支持。在我市社会治理智能化信息平台中，城市大脑作为总体架构的核心，通过数据治理和研判分析，提升社会治理数据资源的质量和优化，为各级社会治理中心提供有力支撑。

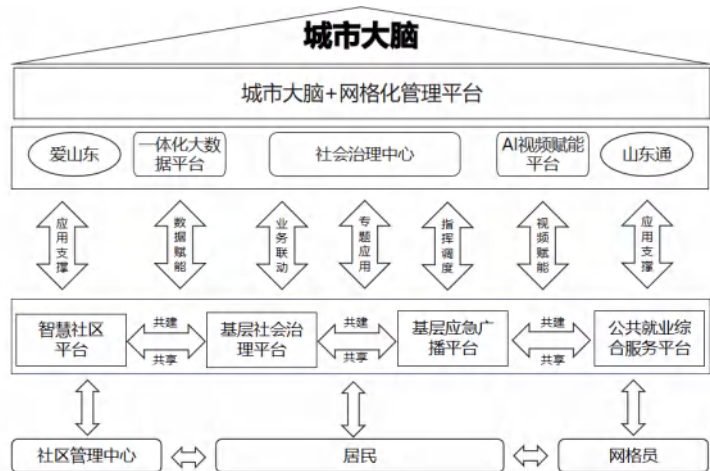
（二）网格化的实施

网格化是基层社会治理的重要手段，借鉴了网络技术和地理信息系统（GIS）的理念，将城市或乡村的行政区域划分成若干个网格单元，实现社会治理的精细化、精准化。网格化与社会治理智能化信息平台相结合，形成了“一格一员、一员多能”的工作格局，使网格员能够充分发挥其在地理位置熟悉、情况了解的优势，及时发现和处置各类社会事件。

（三）城市大脑与网格化的融合

城市大脑与网格化的融合，是基层社会治理新模式的核心。通过城市大脑的智能分析和研判，可以实现对网格内各类社会事件的精准预警和快速处置。同时，网格员通过山东通接收和反馈事件信息，实现了与城市大脑的实时互动和协同工作。这种融合模式不仅提高了社会治理的效率和精准度，也极大地减轻了网格员的工作负担。

（四）城市大脑与网格化融合逻辑架构主要包括以下几个部分：



数据治理层：负责社会治理数据的采集、存储、清洗、整合和治理，确保数据质量。

业务应用层：根据业务需求，构建综治业务信息采集、社会事件分流督办、综治业务部门数据共享、指挥监督精准高效、社会治理评价和预警预测预防等业务系统。

决策支持层：基于大数据分析和人工智能技术，为政府决策提供科学依据和支撑。

用户服务层：通过爱山东、电视端、网站等多种渠道，为群众提供便捷、高效的服务。

三、基层社会治理新模式的实践

（一）信息化水平的大幅提升

通过建设社会治理智能化信息平台，实现了市、县、镇、社区、网格五级应用的全面覆盖。各级社会治理中心可以通过平台实现数据共享、业务协同和指挥调度，各类社会事件得到及时、有效的处理，有效提升了基层社会治理的信息化水平。

（二）网格员工作负担的减轻

传统模式下，网格员需要承担大量的信息采集、上报和处置工作，工作负担较重。通过社会治理智能化信息平台，网格员借助山东通手机 APP，可以随时随地上传和接收信息，减轻了基层工作负担。通过平台数据分析工具对上报的各类数据信息进行分析，帮助网格员更好的掌握社区内的日常情况。

（三）社区服务能力的增强

社会治理智能化信息平台不仅服务于网格员和各级社会治理中心，还面向社区居民提供各类便民服务。例如，通过智慧社区平台，居民可以实时了解社区内的活动信息、政策宣传等内容。同时，居民还可以通过爱山东或小程序上报矛盾纠纷事项，实现与网格员和社区管理中心的实时互动。智慧社区服务能力显著增强，社区信息公开更加顺畅，惠民服务更加便捷。

（四）网格化管理的精准化提升

在社会治理智能化信息平台的支持下，实现了对全市网格的精细化管理。社区通过平台实时上传网格内的各类信息，包括居民反映的问题、社区活动通知等。平台根据这些信息自动进行数据分析，为网格员提供精准的工作指导。当平台监测到某小区内多次出现噪音投诉时，会自动向网格员推送相关信息，并提示其进行现场核实和处理。通过这种方式，网格员能够迅速响应居民需求，有效解决了噪音扰民等问题，提升了基层应急指挥能力，提高了预警信息发布和应急播发效率。

（五）智慧社区服务的便捷化



在智慧社区平台的建设过程中，注重将服务延伸到居民身边。以某老旧小区为例，该小区之前存在设施陈旧、服务不便等问题。通过引入智慧社区平台，小区居民可以通过手机爱山东 APP 或电视端轻松获取社区内的各类信息和服务。此外，居民还可以通过爱山东 APP 查询社区活动通知、报修水电设施等功能。平台提供在线支付、健康咨询等便民服务，提升了社区的服务能力。

（六）基层应急指挥的高效化

将基层应急广播平台的建设，纳入市“城市大脑”态势感知和指挥调度体系。当平台监测到某地区出现异常情况时，会自动触发预警机制，并通过基层应急广播平台向该地区的居民发送预警信息。平台通过视频监控实时收集现场情况并进行智能分析，为应急指挥提供科学依据，实现了对突发事件的快速响应和高效处置。

（七）公共就业服务的多元化

在公共就业综合服务平台的建设中，注重为社区居民提供多元化、多渠道的就业服务。平台设置了在线招聘、在线培训、职业规划等服务，求职人员通过平台查询适合自己的招聘信息并进行线上应聘，帮助再就业人员提升自身能力。在线服务功能为社区居民和求职人员提供了更加多元化、多渠道的就业技能和信息。

四、结论与展望

实践表明，“城市大脑+网格化”的基层社会治理新模式是可行的、有效的。它不仅提升了基层社会治理的信息化水平和服务能力，也减轻了网格员的工作负担。未来，随着技术的不断进步和应用场景的不断拓展，“城市大脑+网格化”的基层社会治理新模式将在更多领域发挥重要作用。同时，我们也需要关注数据安全、隐私保护等问题，确保社会治理智能化信息平台的健康、可持续发展。

一核引领，多网融合

全力打造党建引领网格化服务管理济宁样板

中共济宁市委政法委员会

一、背景目的

2023 年，全市网格化服务管理工作在济宁市委、市政府坚强领导下，坚持党建引领，突出“网格化管理、精细化服务、信息化支撑”，构建了“市级统筹、县级主管、镇街实战、网格响应”的工作格局，全方位提升基层社会治理能力，着力畅通为民服务“最后一米”。

二、具体特色工作举措

（一）坚持高位推动 推进整体工作提质增效

市委“做优网格党建，提高党建引领网格治理精细化水平”作为市委书记突破项目，明确了“锚定一个目标、实现四级联动、强化七项重点”的“一四七”党建引领网格化服务管理工作思路。市委成立网格化建设工作专班，抽调组织部、宣传部、政法委、社会治理服务中心、城市管理局等部门人员集中办公，坚持一线工作法，统筹推进网格化各项工作。实行挂图作战，制定《攻坚任务清单》，明确 12 项 36 条重点任务，推动全市网格化服务管理工作提质增效。



2023年市网格化建设专班重点任务挂图作战

序号	重点任务	责任单位	完成时限	进展情况
1	强化党建引领，推进网格化党建	市委、组织部、宣传部、政法委	2023年12月	已完成
2	深化四级联动，构建网格化治理体系	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
3	强化七项重点，提升网格化治理效能	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
4	推进网格化信息化建设	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
5	加强网格化队伍建设	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
6	开展网格化宣传普及	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
7	推进网格化考核评价	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
8	加强网格化经费保障	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
9	推进网格化标准化建设	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
10	加强网格化数据共享	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
11	推进网格化协同治理	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成
12	加强网格化总结评估	市委、市政府、各县市区、镇街	2023年12月	已完成

（二）强化党建引领 夯实基层治理根基

构建“村(社区)党委-网格党支部-楼栋党小组-党员中心户”一贯到底组织体系，推动网格(小区)党组织应建尽建，暂不具备建立党组织条件的网格，通过选派党建工作指导员，实现党的工作全覆盖，把党的政治优势、组织优势在网格充分彰显，目前全市已建立网格党组织(党支部、党小组)6562个，选派党建工作指导员 4053 名。将网格党组织信息及党建工作指导员信息做入信息化平台中，一图掌握全市网格党建组织体系情况。

（三）加强制度建设 搭建网格化管理“四梁八柱”

印发《关于坚持党建引领健全完善多网融合工作机制的指导意见》、《党建引领多网融合工作有关制度的通知》、《关于组织“三官一律”开展法律志愿服务进网格的指导意见(试行)》、《关于加强

全市网格志愿服务工作的实施意见》等制度文件，不断完善党建引领网格化服务管理制度体系。全市实现网格标识、网格公示牌、网格员 APP、网格随手拍、网格员服装五个规范统一，全面提升网格化服务管理工作水平。



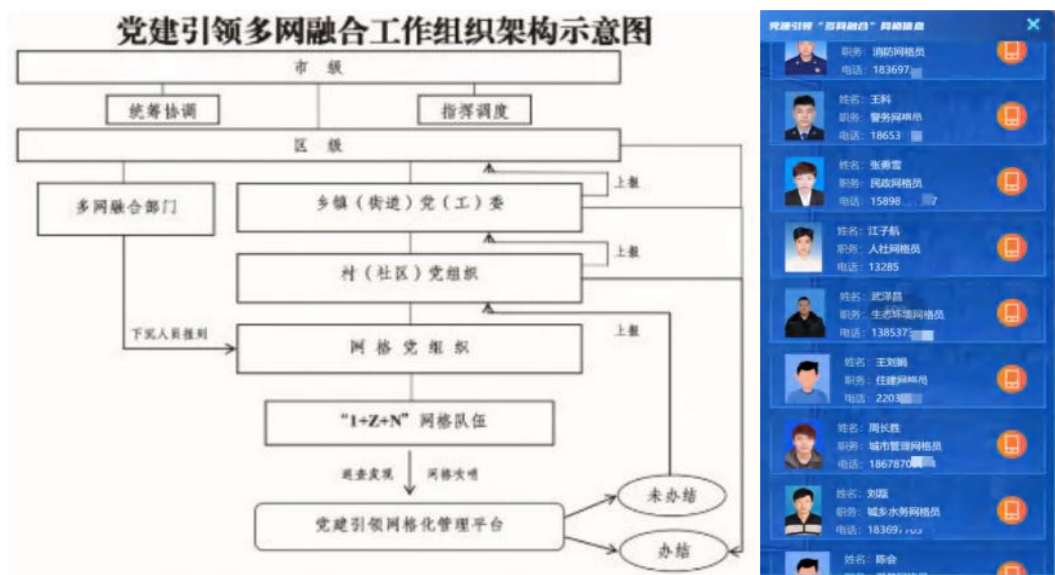
（四）优化网格设置 提高精细化管理水平

组织全市网格一张图绘制工作培训会，按照网格划分，高标准绘制网格电子地图，推动人、地、事、物、情等精准落图，切实解决地址数据标准不一、覆盖不全等问题，实现全市网格一张图。

（五）推进多网融合 汇聚网格工作最大合力

将消防、民政、公安、城管、市场监管、应急等 16 个职能部门和水、电、气、暖、通信 5 类民生服务单位共计 26 个部门的网格进行整合，做到“一网统管、一网通办”。

建立“1+Z+N”联动服务队伍，网格员、三官一律、志愿者、党员、退休干部、物业等组建联动工作队。全市下沉专业网格员 30554 名。



（六）建强网格员队伍 不断提升为民服务水平

市级层面，采取“线下+线上”培训模式，举办了“增强网格员综合素质，提升服务群众能力”培训班、网格一张图绘制工作培训会、网格事项上报质量提升工作视频会、网格员助力群众满意度

提升专题培训班等多场专题培训，实现网格员培训全覆盖；县乡两级，全年组织开展各类专题培训 200 余场次，培训 7.8 万余人次。



推动落实专职网格员“三岗十八级”薪酬待遇，规范专职网格员“选育管用退”机制，实施“三优先一定向”激励政策，积极探索畅通网格员职业途径，对政治坚定、成绩突出、符合条件的优秀网格员，优先推荐入党，优先推荐担任“两代表一委员”，优先推荐作为村（社区）“两委”班子成员的后备力量。全市 268 名专职网格员进入社区“两委”，258 名网格员加入党组织。济宁市任城区从专职网格员中定向招录事业人员 4 名，为全省首创。

（七）加快平台建设 信息化支撑更有力

突出数字赋能，强化信息平台支撑，**将网格化信息平台纳入“济宁城市大脑”**，提升济宁市党建引领网格化服务管理信息系统，实现一屏统览、多网融合、事件分析、全域感知、基层赋能、融合接入等六大功能。将城市大脑海量数据资源与能力接入平台，实现网格事项全链条闭环处置，人地事物情组织等全要素覆盖、全过程感知、智能化预警，实现数据标准统一、网络线路统一、电子地图统一、指挥调度统一，大幅提升网格化服务管理数字化水平。



推进多网融合，汇聚网格工作最大合力。16 个职能部门和 5 类民生服务单位“一网统管、一网通办”。在任何一个网格内可以看到这个网格的基础网格员和多网融合的网格员信息，可以调度每一名网格员。

加强数据赋能，提升社会治理精度。将 100 多亿条数据资源、10 万余路视频监控、37 万个城市部件信息、100 多项涉及基层服务管理的地图资源通过新平台下沉到网格，将数字孪生应用于网格

化，将人、地、事、物、情、组织的相关数据、城市部件数据、经营主体数据等海量数据与城市模型结合，提升基层网格化管理的科学精准、高效便捷。



打通全链条群众诉求反映和解决通道。方便快捷、贴近群众，开发群众喜闻乐见的“随手拍”应用程序，激发群众参与的积极性，让群众少跑腿、沟通零距离。依托“爱山东”开发上线网格随手拍，居民群众可通过网格随手拍及时上传，实现群众诉求一键上报、网格事项快速办理。2023年1-12月，全市平台网格事项上报数量690万余条，办结率99.81%。

（八）深入开展“网格+” 提升群众满意度

深化“网格+志愿服务”，推行“网格+矛盾调解”，强化“网格+”治理品牌打造。

涌现出了邹城市“泉小哥”、济宁高新区“柳小妹·行小哥”、兖州区“兖中有爱·服务满格”鱼台县“鱼水情”、微山县“微网如炬·志愿儒行”等网格志愿服务品牌，成为网格工作的重要力量，进一步提升群众满意度。

三、运行成效

建设全市统一的社会治理综合信息平台，以“数据驱动、精细治理、创新引领、精准服务、超前预防”，为总体设计思路，采用数据整合、网格化、人工智能、移动通信等技术，通过平台整体化、处理规范化、流程自动化、数据可视化解决现有的问题，打造精准治理、多方协作的社会治理新格局。各部门层级之间实现互联互通，实现济宁市一张图全景化展示，直观的展现全区人、地、事、情、组织等各类信息，在空间可视化的基础上进行多维度分析挖掘，为城市治理和决策指挥提供强有力的支持。

通过平台建设完善配套工作制度和数据标准规范体系，多网融合更加顺畅，网格设置更加优化，为民服务更加精准，信息支撑更加有力，队伍建设更加壮大，网格化服务管理工作迈上新台阶。

山东省涉法涉诉信访系统

中共山东省委政法委员会

一、建设背景

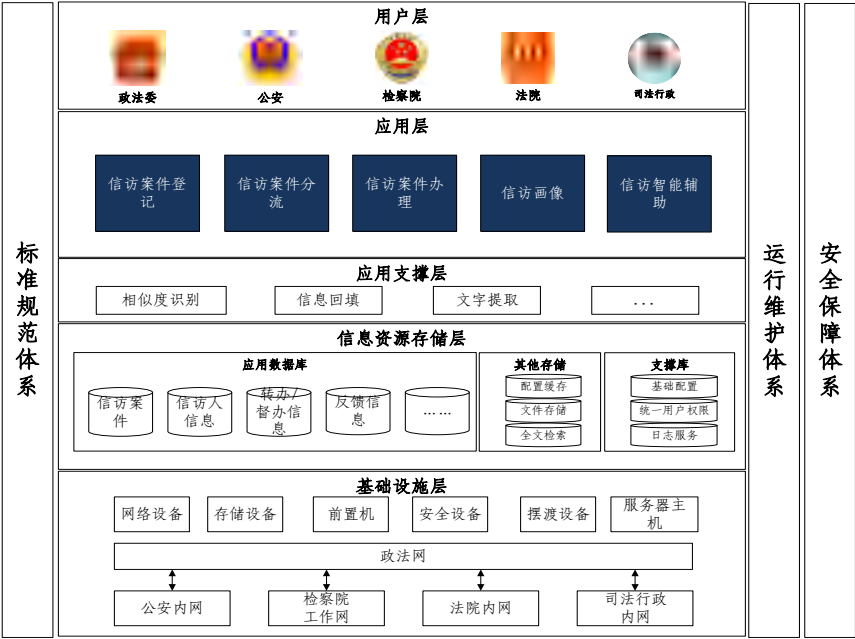
为贯彻落实党中央提出的司法改革和中央政法委关于涉法涉诉信访的指导意见，山东省政法委结合工作实际，通过搭建全省涉法涉诉信访系统，打通各单位涉法涉诉信访壁垒，实现信访案件跨部门高效办理，避免出现“踢皮球”、案件“空转”等现象，健全全省政法单位内部“大信访”协同机制。

二、总体设计

以政法跨部门协同办案平台作为数据交换的枢纽，系统与公、检、法、司各单位的信访系统进行对接，实现各政法单位信访系统与政法委信访系统之间的数据传输交换，为全省三级政法委领导、执法监督处业务人员提供服务。通过在线信访案件转办、督办，帮助政法委及时掌握政法各单位信访办理情况，分析涉法涉诉信访案件共性问题、热点问题，对政法单位信访办理情况进行督导指导，实现涉法涉诉信访线上全流程闭环管理。

（一）总体架构设计

充分利用已有项目建设成果，按照已有信创技术路线，采用多层架构，由基础设施层、信息资源存储层、应用支撑层、应用层、用户层和标准规范体系、运行维护体系以及安全保障体系等部分构成。



基础设施层：利旧政法网络、存储环境及协同通道。

信息资源存储层：充分利旧已有信息资源及存储。

应用支撑层：支撑业务实现的基础服务，包括相似度识别、信息回填等智能化能力。

应用层：结合业务需求完成应用系统功能开发及接口对接。

用户层：主要服务于政法委、公安、检察院、法院及司法行政各单位。

（二）部署架构设计

系统部署在省大数据局行政服务域上，以政法跨部门协同办案平台作为数据交换的枢纽，与公、检、法、司各单位的业务系统进行对接，实现各政法单位信访系统与政法委信访系统之间的数据传输交换。

三、主要功能

通过对涉法涉诉信访系统功能设计，实现源头数字化，构建涉法涉诉信访线上全流程处理模式。能够实时掌握信访数据，通过信访画像，分析并发现问题，辅助信访接访工作。通过掌握信访办理情况，及时了解信访数据的办理、转办、督办情况。同时，加强了问题把控，实现案件精细化管理，及时掌握、化解当前信访中的突出问题，辅助领导决策。

（一）信访案件登记

为政法委及政法各单位提供信访案件登记，包括本单位信访登记、上级交办案件登记、系统自动关联及其他单位信访数据同步等多渠道对信访案件进行登记。

（二）信访案件分流

对案件进行受理，案件进入信访案件办理流程，实现对信访案件的转办、其他信访案件分流以及重复访筛查。

（三）信访案件办理

接收公检法司上报的涉法涉诉信访案件，与政法委办理的涉法涉诉信访案件信息汇聚形成政法系统涉法涉诉信访案件信息库。当办案单位对涉法涉诉信访案件完成办理以后，将信访案件办结情况信息反馈到系统中。

（四）信访画像

通过涉法涉诉信访案件数据的汇聚以及分类梳理，为政法委的业务人员提供信访人、被信访单位、被信访人员的画像分析。

（五）信访智能辅助

提供重点人员识别、重复访筛查、重点案件提醒等信访人识别辅助服务，辅助接访人员接访。系统能够提示该信访人以前信访过的案件名称、时间等历史信访信息。

（六）信访态势分析

从时间段、各地区等维度对政法各部门的信访数据进行统计分析，并形成可视化图表，从时间

段、各政法单位等维度对各地市信访数据进行统计分析，并形成可视化图表，对各类型信访数据进行分析，形成一栏图表。

四、主要做法

（一）实施路径

1. 打通数据壁垒。

依托政法跨部门协同办案平台，打通与政法各单位信访系统之间的对接通道，实现信访案件协同办理信息实时互通，发挥数字融合共享的乘数效应。

2. 汇聚信访案件信息。

汇聚各单位信访系统案件数据，实现信访数据源头数字化管理。面向政法委开放共享，帮助政法委能掌握和了解本辖区信访案件总体态势情况。

3. 完善信访案件线上办理流程。

改变以往线下申请、审批、移送案件材料的传统模式，实现网上一键申请、审案、送达及其他协同业务，信访案件实时传送，大大减少线下流转的时间损耗，案件办理信息清晰可见，所有操作有迹可循，同时打通底层数据，增强数据的复用，减少重复录入工作。

4. 信访态势分析。

以共享信访案件库数据为基础，对涉法涉诉信访案件的开展情况、动态发展趋势进行全方位分析，加强对涉法涉诉信访案件的宏观管理，方便政法委领导及时发现信访案件苗头性和倾向性问题，辅助领导决策。

5. 智能化辅助办案。

通过标签管理，对信访案件标注重复访、已救助、已终结等标签，对信访案件进行多维度标签化查询，通过标签组合，设置风险预警规则，实现对信访案件碎片化、精细化的管理。建立数据关联关系，形成信访人员、信访案件画像，辅助接访人快速了解信访人、历史信访件的全貌。

（二）可解决的问题

1. 打通信访案件在政法单位之间的信息不互通、不对称的问题，减少信访案件办理过程中部门之间相互推诿的问题，提升执法司法公信力。

2. 为政法委提供有效的信息化抓手，帮助政法委领导更好地了解 and 掌握政法单位涉法涉诉信访案件办理情况以及本地区涉法涉诉信访工作情况。

3. 对“重复访、重点案件、重点人”等相关信息进行提示，帮助接访人员对接访工作进行及时判断，实现高效接访。

五、案例成果

（一）运行成效

政治成效：从整体上对涉法涉诉信访案件进行画像分析、大数据分析、综合研判预警以及整体态势分析，提高了政法委监管水平以及办案单位执法办案质效。

经济成效：打破“信息孤岛”、“数据壁垒”、“网络梗阻”现状，实现政法机关间设施联通、网络畅通、平台贯通、数据融通，信息资源共享共用，大幅节省办案时间、人力和物力成本，节约司法资源。

社会成效：信访案件信息资源的集中汇聚和统一管理，有效推动政法系统数据资源共享开放的水平，提高涉法涉诉信访案件办理效率，执政为民，提高了政法部门的社会满意度和公信力。

（二）先进性、创新性

1. 通过信息化手段，完成接访、登记线上化、多部门信息共享交换、统计分析、研判预警等业务闭环管理，数据流、业务流、信息流实时同步，实现涉法涉诉信访工作多源头数据资源全汇聚、信访案件流转通道全打通，形成全省涉法涉诉信访工作一盘棋格局。

2. 全面适配信创环境，兼容多种软硬件体系，可运行于龙芯、飞腾、兆芯、鲲鹏、海光等多种不同 CPU 架构的服务器设备，兼容多种国产主流 Linux 系列操作系统。

3. “非侵入”式设计理念，采用组件化、模块化、标准化的方式，通过搭桥铺路，不“体外循环”，不替代政法单位原有业务系统，与各单位业务系统深度融合，避免多平台切换操作，最大程度地推动数据共享、业务协同、流程再造、制度重塑。

（三）系统亮点

打通各单位涉法涉诉信访系统壁垒。

实现涉法涉诉信访跨部门高效办理。

避免出现“重复访、多头访”等现象。

建立政法单位内部“大信访”协同机制。

大鹏新区网格化社会治理工作平台

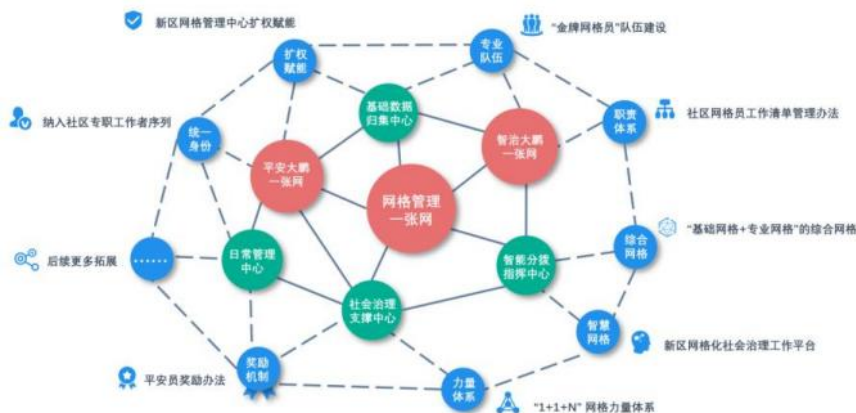
广东省深圳市大鹏新区政法办公室

一、案例简介

大鹏新区网格化社会治理工作平台以社区综合网格为基础，围绕实有人口、房屋、法人、事件信息的采集、分拨、处置、关闭、督察，将基础网格与专业网格相互融合对应，助力打造“一网统管”的“智治大鹏”模式。

平台通过对社会管理事件的实时采集、统一调度、协同处置，做到全过程管理；借助人工智能、大数据等先进技术，实现对人口、事件的精细化管理；通过 GIS 技术，对人口、法人、房屋、事件等信息的一图可视化综合展示和分析，全面提升社区网格管理工作效能。

平台依托“深平安”平台，突破部门间的信息壁垒，建立实时、高效、互联互通的数据交换路径，形成从省到市到区的外循环数据共享体系，为领导提供多场景的决策分析依据。建立智能分拨指挥体系，形成“1+3+25”的三级指挥中心架构，支撑构建区级信息化生态系统。



二、案例举措

（一）数据共享

大鹏新区网格化社会治理工作平台以市委政法委“块数据”为智能底板，以深圳市事件分级分类编码规范为事件划分基础，既是“块数据”数据资源的使用者，也是数据资源的提供方，通过对接省、市平台打通外循环，实现数据共享。同时，平台侧重数据分析、智能分拨指挥及数据的展示与服务等功能，是“织网工程”综合信息采集系统生产的数据进行本地化、个性化分析与应用。网格员在日常工作中，对“四实”信息的采集，依托大鹏新区网格化社会治理工作平台开展，作为市网格办系统下阶段优化升级的试验系统，提供先行先试的经验。

（二）全科采集

社区网格员对实有人口、实有房屋、实有法人、实有事件等信息进行采集、核查；专业网格员对涉访、涉稳、邪教、社区矫正等人员信息，以及各行业专业信息进行采集，打造“一体采集、专业研判、专人处置”工作机制。

（三）智能分拨

按照“多网合一”的业务逻辑，对事件进行智能分拨。对《大鹏新区社区网格员清单》内的事件，从“社区网格员-专业网格员”点对点自动分拨；对清单外事件，进行手动分拨，对处置超期事件触发督办环节，实现事件从发现到处置的闭环管理。

（四）一图展示

基于“块数据”智能底板，将平台内存量的数据信息与新区政务服务数据管理局的地图应用相结合，实现人口、房屋、法人、事件及组织等信息落图落格入块，在新区三级指挥大厅进行大屏界面展示。

（五）服务基层

为群众提供居住登记信息的自助打印、网格实有事件群众举报入口、出租屋分类分级信息查询等服务；为各职能单位提供网格化管理架构搭建建议，提供网格内各类数据报表的定制。

（六）多元参与

拓展共建共治共享的社会治理新局面。在各系统对接过程中，收集、整理业务实际需求，对“i深圳”平台大鹏新区的区级主页的“群众诉求”入口按照“一网统管”的理念进行整合升级，一个入口满足市民群众不同的需求。

（七）大数据应用

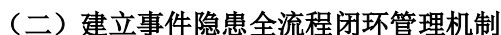
基于业务运行生产的各类数据，根据实际业务需求搭建多累数据模型，实现巡查任务的智能分配、网格员走访线路即时规划、出租屋分类分级多维度动态评价、网格事件分析应用等大数据应用。基于块数据理念，多网合一、数据汇集，形成政务数据集成中心，包含人口数据、房屋数据、法人数据、事件数据等的落图入块，关联、汇总多方数据。并进行数据深度挖掘，以社区问题高发点，实现预警预测、服务群众。

三、案例成果

（一）建立基础信息管理功能

1. 对网格基础的人口、楼栋、房屋、法人信息进行库表搭建，根据市《社会管理要素统一地址规范》引入统一地址库，采用统一地址编码，将各类数据进行关联打通，实现一楼找多房、一房找多人的效果。

2. 对特殊人群进行标签化管理，可方便的对各类人群进行快速查询，如社区矫正人员、重点上访人员、吸毒人员、精神病人、邪教人员、艾滋病人员、危险从业人员、刑满释放人员等按人员类型进行基础信息的管理。通过与市级“深平安”一体化协同平台的对接，交换事件类数据 14527 条，



根据《深圳市事件信息统一分类编码规范》，结合管辖区域的实际情况，制定事件分级分类规则，为每类事件设置等级、处置时限等。设置各类事件的预处置部门，事件上报成功后可自动流传到责任单位进行处置，打造从事件上报、事件流转、事件分拨、事件办理、事件查询全流程的闭环处理机制。基于“深平安”平台，大鹏新区网格化社会治理工作平台每天向市委政法委推送新区最新的事件隐患详情，截止目前已推送 27655 条事件隐患。



打造网格数据“清洗、上传、核查、反馈、更新”闭环，用数据分析生成专项核查任务，用任务核查结果反哺人口数据，2023 年度共下派 22 批次计 292241 条存疑数据到网格员手机终端进行核查补采，全面提升人口数据质量。建立网格事件巡查、分拨、整治闭环工作机制，实现事件采集上报后自动分拨至责任单位处置，保障新区网格账号活跃度远超 90%，网格工单流转率远大于 20%，网格事件办结率达 100%。

（四）搭建大数据应用分析

搭建大数据中心平台，对各街道、事件、人员等管理对象进行统计分析，提供表格化和图形化

展现的统计报表，进行多维数据的趋势分析，为日常考核和决策提供数据参考。结合用户提供的指标维度，利用块数据智能底板开展辖区各类人员变化、各类事件的大数据统计分析，生成各类的事件排名、绩效考核、基础数据分析等统计报表数据，数据可以饼图、柱图、曲线图、统计图表等多种方式进行，根据用户需求进行定制化开发，从而掌握辖区各类事件的发生规律，辅助业务部门和网格员开展相关工作。基于平台大数据分析能力，编制了《大鹏新区 2023 年度网格人口报告》，为相关工作提供了精准翔实的人口数据决策依据。

基于大数据分析、GIS 能力，搭建大屏、中屏、小屏领导驾驶舱，对各类数据进行汇总，结合地图的展示能力，更加直观的辅助领导进行决策分析。



（五）拓展“网格+”业务场景

拓展智能应用，打通“直通式”气象服务。将“深圳气象”嵌入到网格员日常工作 app，由社区网格员接过气象信息传播“最后的接力棒”，保障预警信息第一时间传到居民手中，有效打破气象灾害预警信号传播最后一公里瓶颈。2023 年“苏拉”、“海葵”、“小犬”等台风防御中，网格员依托网格化社会治理工作平台将“一手”气象信息及时通知到社区居民，确保了重大灾害天气未雨绸缪。该经验做法不仅被人民网广泛宣传，还被深圳市气象局在全市推广。

多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台

中共合肥市委政法委员会

一、建设背景

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，落实好预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，满足“矛盾成因溯源、数据深度研判、疏导智能处置、心理风险干预”矛盾纠纷化解实战化需求，合肥市委政法委牵头，利用大数据优势，整合各部门、各层级、各类型调解力量，建设合肥市多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台。平台具备多元社会矛盾图谱查询、信息采集、综合分析、预测预警、心理干预建议、化解处置、指挥管控、一体化协同等功能，实现人民群众诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

二、核心技术

合肥市多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台充分利用国家重点研发计划“社会治理与智慧社会科技支撑”重点专项“多元矛盾纠纷成因分析及疏导技术研究与应用示范”项目成果，针对矛盾纠纷全过程理论体系、矛盾纠纷关联融合知识图谱、矛盾纠纷事件关联推理与演化、矛盾纠纷疏导评估与指挥协同、矛盾纠纷心理风险研判与干预等五大领域，依托社会学、人工智能、机器学习等技术手段开展技术攻关，实现矛盾纠纷精细化综合治理，无缝衔接源头预防、排查预警、分析管控、多元化解、善后处置等多个环节。

三、建设内容

合肥市多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台建设内容主要包括：1 个四级联动矛盾纠纷调解平台、1 个跨网大数据汇聚平台、6 大矛盾纠纷调解功能模块。



（一）打造四级矛盾纠纷调解平台

建设市、县、乡、村四级一体化矛盾纠纷调处信息化平台，实现信息平台实战化运行，推进各部门、各层级矛盾纠纷信息互联互通。提供矛盾纠纷在线指挥调度功能，可根据事件性质以及紧急

程度进行研判，支持交办、下发、上报、请示、结案、跨平台处置等多个调度流程。另外，平台将人民调解员、各职能部门工作人员、心理专家、社会组织成员等统一纳入平台，并提供法律法规查询、类案智能推送、化解方案推荐、文书自动生成、一键司法确认等辅助功能。

（二）跨网大数据汇聚平台

对包括互联网在内的多元多模态数据资源“一网打尽”。一是对接现有信息系统。对接基层社会治理综合信息平台、信访工作信息平台、司法促进法治工作信息化平台、劳动人事争议仲裁系统等系统，打通各类系统间数据传输、功能互通壁垒。二是矛盾数据治理与资源库构建。三是实现数据交叉融合。提升矛盾纠纷调解信息化水平，支撑各业务部门高效开展矛盾纠纷调解。

（三）建设六大矛盾纠纷调解功能模块

1. 矛盾纠纷图谱模块。

在完成数据归集的基础上，分析矛盾纠纷事件人物关联，构建矛盾纠纷领域知识图谱，为矛盾纠纷数据应用提供技术支撑；设计精准化的矛盾纠纷事件源头定位及动因追溯方案，实现对同源矛盾纠纷事件的自动化智能研判、智能检索、图谱探索、时序分析、关联分析、法律法规查询、类似案例推送、化解方案推荐等功能。



2. 矛盾纠纷态势感知模块。

基于矛盾可信数据空间进行综合研判与分析，展现全市矛盾纠纷的态势，包括纠纷高发区域、近期纠纷热点、态势感知、纠纷类型统计、辖区纠纷统计排行等模块。为指挥决策者提前发现影响社会稳定等方面的风险因素提供有力的数据支撑，为决策者赋能，提升感知、认知、行动能力，促进矛盾纠纷防控模式向预防、预测、预警转变。

3. 矛盾纠纷智能研判模块。

针对矛盾纠纷不同表现形式，构建矛盾纠纷要素画像与分类分级标准，构建矛盾纠纷数据的识别模型、矛盾纠纷态势感知模型，实现对矛盾纠纷数据的演进变化分析；结合矛盾纠纷的演进分析预测，制定风险评估标准，构建矛盾纠纷风险分析预警模型、制定多元矛盾纠纷干预和化解机制。

4. 矛盾纠纷智能疏导处置模块。

通过多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台整合，建设矛盾纠纷统一流转通道，支持事项办理流转交办以及流程的可配置化。运用大数据、人工智能等技术辅助，为矛盾纠纷事项的自动分类、自动流转提供智能导引。利用系统内部分析、流转、会商、指派、督办等业务协同功能，完善相关部门的职责划分、任务落实等功能，实现矛盾纠纷数据多部门共享、跨部门流转、跨行业协调处置，实现纵向“一竿到底”打通各个层级，横向“一呼百应”贯通各职能部门，最大限度提升多元矛盾纠纷调处效率，提高人民群众满意度。

5. 矛盾纠纷疏导效能评估模块。

构建以矛盾纠纷调处申请人和被申请人的满意度、社会影响力为主要指标的评价体系，实现疏导处置全流程智能化推演、反馈与评估，制定优化后的疏导处置方案。

6. 矛盾纠纷心理风险研判与干预。

强调心理干预对化解社会矛盾的重要作用，在化解矛盾纠纷时，采取心理干预等柔性方式协助矛盾纠纷调处当事人舒缓心理状态，为调解人员进行辅助决策支持。

四、适用业务

面向社会公众为纠纷当事人提供线上“一站式”调解服务；面向市、县、乡、村四级综治中心，提供纵向条线的业务办理信息化支撑载体，横向整合法院、信访、司法、公安等部门的相关业务数据，提供矛盾纠纷化解业务协同办理功能；面向全市各类专兼职调解员，提供工作平台，记录并统计相应的调解成果；面向管理部门，实现社会矛盾解纷资源的统一管理，矛盾纠纷事件统一协同调度，矛盾纠纷风险的预警和预防。通过多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台整合建设合肥市矛盾纠纷统一流转通道，支持事项办理的流转交办以及流程的可配置化。运用大数据、人工智能等技术辅助，为矛盾纠纷事项的自动分类、自动流转提供智能导引。利用系统内部分析、流转、会商、指派、督办等业务协同功能，完善相关部门的职责划分、任务落实等功能，做到矛盾纠纷数据多部门共享、跨部门流转、跨行业协调处置，实现纵向“一竿到底”打通各个层级，横向“一呼百应”贯通各职能部门，最大限度提升多元化纠纷调处效率，提升人民群众满意度。

五、可解决的问题

1. 缓解基层“人少事多”难题。线上平台消除了时间和空间限制，使得纠纷处理更为便捷和高效，促进事项及时沟通、协商和化解，有利于减少纠纷积累和升级。

2. 解决基层“调解技巧不足、专业知识欠缺”难题。利用大数据和人工智能技术，为调解员自动推荐成功案例和相关法律法规，提高调解效率和成功率。

3. 解决“信息不畅、透明度差”难题。平台记录所有交流和化解过程，保障信息的完整性和透明度，公开透明的处理流程和标准化操作有效防止了各方推诿扯皮，提高了矛盾纠纷处置效率。平

台通过整合资源，提供一站式服务、智能化辅助等功能，为参与者提供了更便捷、高效、透明的纠纷解决体验，增强了用户满意度和信任度。

4. 解决“数据孤岛”难题。平台通过数据集成、数据治理和数据共享等方式，打破数据隔离，实现数据的整合和有效利用，并且在规定的范围和权限内实现各部门数据共享。

5. 解决“三跨矛盾纠纷难处置”难题。针对跨地域、跨行业、跨单位三跨特征的矛盾纠纷处置特点，借助跨网大数据智能汇聚系统，完成数据的接入识别、智能传输、分拣和汇聚监控，通过智能处置子系统，多元化解完成三跨矛盾的协同处置。

6. 解决“源头预防、排查预警”难题。实现矛盾纠纷智能主动介入、源头介入、协同介入，以及化解效果的智能评估，实现矛盾纠纷精细化综合治理，无缝衔接源头预防、排查预警、分析管控、多元化解、善后处置等多个环节。

六、应用成效

平台利用大数据、人工智能等技术，采用“市级统一部署、全市推广应用”模式，支撑矛盾纠纷管理与决策。目前已汇聚法院、公安、司法、人社、市长热线、互联网等数据 5650 万条，通过搭建多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台，纵向贯通市、县、乡、村四级综治中心、横向联通 10 余个职能部门，由市综治中心负责对下级上报以及主动预警发现的矛盾纠纷进行统一调度，与相关职能部门建立联动机制，协同办理矛盾纠纷案件，提高矛盾纠纷多元化解效率。自 2023 年 6 月以来，通过平台成功化解矛盾纠纷 244605 起，对矛盾相关人员进行后续跟踪，没有发现新增警情。

七、创新性

1. 构建本市矛盾纠纷全量数据库。汇聚多部门数据实现全市矛盾纠纷数据底数清、情况明。

2. 可配置业务流程。支持多类型事件协同分拨、超期提醒、调处等流程。

3. 在线心理干预与康复服务。面向社会大众提供在线心理测评、心理课程等服务，有利于用户进行自我心理调节，维持自身心理情绪稳定；面向工作人员提供个案心理干预指导意见、矛盾纠纷技能培训课程，有助于增强调解员调解技能。

4. 矛盾纠纷智能问答。平台内置丰富的案例及相关法律法规资源，为工作人员提供类案智能推送、化解方案推荐、法律法规查看等辅助功能。

5. 矛盾纠纷知识图谱。支持对干系人信息、关联人信息的查询以及时序关联案件的检索，便于及时研判分析，发现、预警重大矛盾纠纷隐患。

八、可操作性与可复制性

1. 采用线上系统与线下机制有机结合。通过使用多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台，提高矛盾纠纷管理与决策水平，该平台横向联动各职能部门，纵向贯通市、县、乡、村四级，可实现矛

盾纠纷统一受理，建立统一流转分办通道，支持事项办理的流转交办以及流程的可配置化。

2. 采用“总体规划设计”的方式进行系统对接，实现矛盾纠纷事件在线互派。目前在市级接入市司法局、市信访局、市 12345 热线、市劳动争议仲裁院等部门数据，相关职能部门通过平台横向联动，实现矛盾纠纷多部门协同处置。

3. 本平台为用户提供了矛盾纠纷数据智能汇聚、矛盾纠纷疏导处置协同指挥、矛盾纠纷疏导效能评估、矛盾纠纷知识图谱可视化和矛盾纠纷智能研判等功能，构建一套可扩展、可移植、可复制的平台系统。合肥市坚持“边建设、边应用、边完善”的原则，不断优化平台功能，全市推广应用平台，力争实现“小事不出村，大事不出镇、矛盾不上交”。

九、未来展望

合肥市全面推广使用多元矛盾纠纷管控与化解效果评估平台，对照基层使用反馈的问题和建议，进一步优化婚恋家庭矛盾纠纷化解、矛盾纠纷心理风险研判和干预等模块。针对新时期矛盾纠纷多元化、多样化的特点，按照实战化需求建设开发物业矛盾纠纷化解、涉道路交通矛盾纠纷化解、涉校园矛盾纠纷化解等模块，逐步拓展平台业务覆盖范围。平台将全面扩展跨时空、跨领域、跨主体多元矛盾纠纷化解处置能力，实现集中受理、访调一体、集成联合的矛盾纠纷多元协同化解，切实将小矛盾、小问题化解在基层，化解在萌芽状态。

贵州省网格化信息平台项目

中共贵州省委政法委员会

一、平台简介

贵州省网格化信息平台是按照党的二十大提出的“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”要求，创新建设的基层社会治理支撑平台。

该平台部署在电子政务外网，采用国产化可信计算技术，并在互联网端提供手机移动应用接口，构建起纵向贯通省、市、县、乡、村、网格六级，横向联通各职能部门的信息化指挥调度体系，将人口、建筑、事件等各类基层社会治理信息精确对应到每一个网格单元，结合地理位置数据，形成全面、立体、鲜活的“数字地图”；为各级综治中心工作人员及基层网格员提供了基础数据采集录入、民生诉求收集处置、矛盾纠纷排查化解、特殊人群服务管理、重点场所巡查走访、工作日志台账、社会风险预警等功能，便于各级综治中心迅速了解情况、调度基层，横向联动各职能部门，实现信息互通、数据共享、业务协同。通过社会治理数据的全量汇聚，在为基层赋能上实现数据回流，减少基层大量纸质台账填报。各级综治中心通过平台实时掌握辖区网格运行状态，及时响应群众诉求，高效发现处置各类矛盾纠纷，实现社会治理从粗放型向精细化转变；平台深度整合各部门数据资源，实现各部门的信息共享、业务协同，提高问题解决效率，构筑了多网合一、多层联动、多元共治的基层治理新格局。



贵州省网格化信息平台界面展示

二、适用业务

（一）基础数据采集

通过网格化信息平台直接指挥调度网格员进行基础数据采集，保证数据的及时准确。

（二）重点人员、场所的服务管理

对于重点人员和重点场所，安排网格员定期进行服务管理与巡查走访，确保党委政府能第一时间掌握最新情况。

（三）矛盾纠纷排查化解

联动职能部门与调度网格员进行矛盾纠纷线索的排查，实现矛盾纠纷数据的全量汇聚，及时将矛盾纠纷分流转办，化解在基层、化解在萌芽状态。

（四）民生诉求收集处置

平台通过网格员主动发现网格内各类异常情况，能够就地处置的及时处置，需要职能部门协助的及时上报，实现“网格吹哨、部门报到”，充分发挥网格员“传感器”和“微处理器”作用。

（五）风险研判预警

通过对汇聚的各类信息进行大数据分析，开展风险研判，及时感知预警，第一时间发现风险事件，提示相关职能部门介入处置，确保各类风险事件发现在早，化解在小。

三、主要做法

（一）围绕基层治理主线，汇聚融合各类基础数据和功能

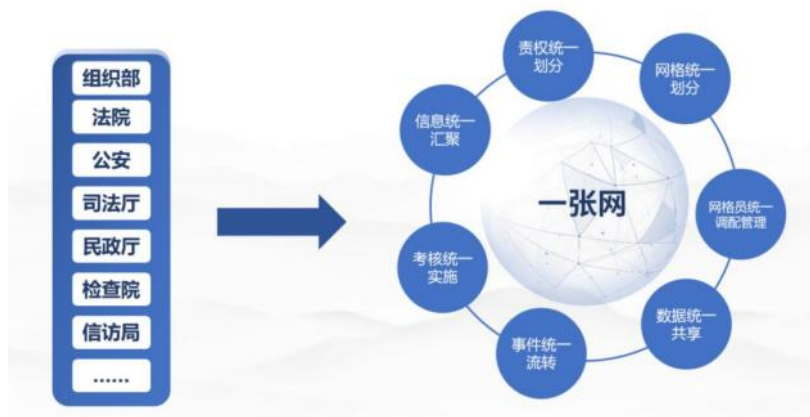
结合基层社会治理需要，与网格化基层治理机制深度融合，实现数据汇聚、网格辖区管理、事件处置、巡查走访、统计分析、考核管理、消息管理等功能。

（二）横向联通不同部门，促进工作方式转变

横向有效整合职能部门平台、相关部门力量、各类社会资源，由综治中心协调调度，及时分流、指派、处置上级下派、下级上报事件，点对点进行督查督办，实现各类事项流程闭环，有效增强服务效能。

（三）发挥信息化优势，实现为基层减负赋能

让系统数据多跑路，基层干部少跑腿，大规模压缩纸质台账报表，使业务流程更加标准化、工作更加智能化、治理更加精细化。



贵州省“多网合一”架构设计

四、主要特色

一是平台支持物理机和虚拟机混合部署模式，兼容国产硬件环境和操作系统，建设应用延展性强。

二是建立起上下贯通、左右联动的矛盾纠纷多元化解信息化体系，实现线上矛盾纠纷预防化解闭环，解决以往各职能部门各自为政的难题，形成矛盾纠纷多元化解合力。

三是整合各级各类基层社会治理数据，通过人工智能、大数据技术，发现潜在的风险隐患，实现社会治理风险的预测预警。

五、可解决问题

（一）解决了“数据标准不统一、工作机制不统一”的问题

明确各类数据的采集、存储、处理和分析的标准流程，确保各部门在保持各自业务系统正常运行的同时实现高效的数据交换。通过优化并整合工作机制，实现数据管理与业务协同的一体化。

（二）解决了“跨部门数据共享难”的问题

强化数据资源的跨部门互联互通，实现跨部门的数据共享和深度挖掘，使得宝贵的数据资源得以循环利用。

（三）解决了“基层开展工作没有数据支撑”的问题

将数据推送回流至基层一线，为其提供鲜活准确的数据支持，让网格员能够基于可靠数据进行精细化服务，提高服务效能。

（四）解决了“上层千条线，基层任务重、工作重复”的问题

借助数字化手段进行流程再造和资源整合，避免工作指令的多头下达和基层的重复劳动。

六、适用技术平台

（一）数据可信保障

数据可信保障是平台的核心能力之一，它通过运用大数据、加密算法、数据校验、权限管理等多种技术手段确保平台上的数据在采集、传输、存储、使用过程中的完整性和准确性。这一模块包括数据源认证、数据生命周期管理、数据质量控制以及数据隐私保护等功能，目的是构建一个安全、可靠的数据生态环境，让用户可以信任平台上处理的所有数据，并且符合相关法律法规和行业标准的治理要求。

（二）标签自动生成

平台具备自动化的标签生成技术，能够智能分析海量数据集，通过机器学习算法和自然语言处理技术，快速识别并提取关键信息，形成精细化、结构化的标签体系。这些标签可以用于事件图谱构建、工单分类、分析预警等场景，极大地提高了数据的价值和业务流程的智能化程度。

（三）风险感知分析

风险感知分析模块基于大数据和人工智能技术，通过对实时和历史数据的深度学习以及模型预测，提前发现潜在的风险因素和异常行为模式。主要应用于矛盾纠纷预防、智慧民生服务、大数据态势感知等多个场景，及时发出预警信号，辅助各级综治中心做出预防性决策，降低因未知风险导致的重大损失。



智能分析预警系统界面展示

七、运用成效

（一）提高基层工作的质效

平台自 2024 年全省上线后，截至六月底，共上报民生事件 697097 件，办结 678962 件；矛盾纠纷事件 311677 件，办结 255865 件；其中婚恋家庭纠纷 166712 件，办结 128740 件。实现了矛盾纠纷事件全省范围内的网上流转，将以往跨区域的事件办理周期从一周缩短至一天以内，大大减少了时间和人力成本。

（二）减轻基层工作的负担

优化工作流程，减少不必要的行政环节和重复性工作，通过自动化和智能化手段减轻基层工作人员的工作负担。减少纸质报表台账约 40%，提高了基层工作效率。

（三）形成高效智能的治理体系

构建以数据为核心的智能治理体系，利用大数据分析、人工智能等技术进行决策支持，实现资源的优化配置。通过跨部门的信息共享和流程协同，提升响应速度和服务质量，形成高效、透明、智能的治理模式。

（四）建设标准可信的数字底座

制定统一的数据标准和规范，建立安全、可靠的数据基础设施，确保数据的准确性和可信度。通过数据治理和质量管理，为各级政府和社会各界提供高质量的数据服务，打造坚实的数字经济基础。目前，系统已汇聚人口数据 41651713 条、房屋数据 8827759 条、组织数据 126739 条。

八、创新性

（一）实现“多网合一”标准的建设

通过网格化信息化平台的助力，建立起全省统一的网格化标准，推动“多网合一”方案的落地实施。

（二）智能化的事件工单处置能力

通过应用大数据分析能力，实现智能化的工单派送、查重、自动审校等功能，使基层网格员可以专注工作，全身心服务群众。

（三）实现大数据赋能基层

平台使数据汇聚、处理、共享和回流全流程闭环。为基层社会治理工作的开展提供有力的数据支撑，从而不再是单纯靠网格员的经验和个人能力，使得基层网格工作更加科学化、合理化、智能化。

（四）全省实现“纵向到底，横向到边”的信息化治理架构

平台打造了纵向贯通省、市、县、乡、村、网格六级，横向联动多个职能部门的业务体系，实践了“让数据多跑路，让群众少跑腿”的服务理念。

九、可操作性

一是统一标准化的数据采集入口，有效避免了多部门重复采集数据，为基层减负。

二是采用全省统一部署基础能力，支撑线上线下工作结合。

三是将各类数据汇总处理后，迅速将大量数据回流至基层各部门，实现信息化支撑。

十、可复制推广性：

（一）技术方面

贵州省网格化信息平台，在“多网合一”基础上以数据为基础支撑，针对贵州全省九州市州各自不同的情况，从共性需求出发，通过信息化技术，实现了为基层赋能、为基层减负，应用效果显著。

（二）机制方面

依托网格化信息平台，不但实现了低成本统筹建设、基层高效能应用，还具有很强的复制性和丰富的扩展性。在不同地区、不同场景下，皆可使用，还可以增加适合当地的特色业务功能，实现更加广泛的应用。

强化党建引领 创新打造“微事快办”服务品牌

开创基层社会治理新格局

山东省微山县社会治理服务中心

一、案例简介

居民通过微信扫描网格员工作牌背面的“微事快办”小程序二维码，对小程序进行收藏、分享、推广。群众通过“微事快办”小程序，对所需要反映的问题进行填报。小程序后台经过分析后，精准推送给社区书记、社区工作者和网格员。以群众按需“点单”、网格及时“接单”、街道社区或部门扎实“理单”的方式，处理好群众实际困难和意见建议。

二、案例举措

构建“微事快办”“一平台”。着力构建“微事快办”线上服务平台，群众扫描“微事快办”二维码，通过语音录入喊话等方式提交诉求，网格员线上即时接单，网格长线上审核，县社会治理服务中心信息平台统一受理、按责转办，责任部门按期办结，形成闭环。通过平台，真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”，让群众的操心事、烦心事办快办好办满意。

架起政务热线“连心桥”。系统融合“微事快办”网格化智慧平台与 12345 政务热线，实现业务流程点对点对接，工单双向流转、受理反馈系统跟踪督办。社会治理服务中心统一对群众反映问题开展初始研判，进行精准派、单工单抢办。加强统筹协调，接到群众诉求的网格员、承办部门第一时间到现场核实处置，抓住解决问题黄金时间，做到“接诉即办”，紧抓关键环节，提升办理质效。坚持未雨绸缪，发挥网格员巡访巡查作用，及时发现隐患苗头，及时解决问题，做到“未诉先办”

三、案例成果（成效及反响）

坚持“群众满意、事要解决”根本目标，按照“快办、办好、办满意”工作要求，创新开发“解纷微事”“微事快办”小程序，群众随手上传诉求，网格员即时接单处置，实现即时受理、快速响应、高效办理、及时反馈，提升了网格吹哨、部门报到的服务质效。一是突出“准”字，精准派单。



注重业务培训，吃透部门单位职责，对群众反映的问题开展初始研判，精准推送至责任部门单位。二是突出“快”字，接诉即办。接到群众诉求，网格员、承办部门第一时间到现场核实处置，抓住解决问题黄金时间。三是突出“早”字，未诉先办。充分发挥网格员巡访巡查作用，强化源头管控，及时发现隐患苗头，及时解决问题。不断健全完善过程跟踪、事后回访机制，落实全程跟踪。对群众不满意的诉求事项，当日交承办单位二次督办，并在规定时限内重新办结并反馈结果，确保群众对服务过程和服务结果双满意，做到群众反映的问题件件有回音，桩桩有着落。2023年，全县群众诉求办理时长比上年缩短了31.2%，满意度提升了9个百分点。



福田区涉案财物共管平台经验材料

中共深圳市福田区政法委员会

一、案例简介

涉案财物管理工作一直是司法实践中的关键环节，长期以来涉案财物管理“保管难、移送难、处置难、监督难”四大难题始终困扰着公、检、法等部門。为推动问题解决，2015 年中共中央办公厅、国务院办公厅印发《规范涉案财物处置意见》，最高人民法院、最高人民检察院和公安部相继印发了本系统若干指导规定，要求各地进一步规范涉案财物管理工作。2022 年深圳市委政法委提出各区建设特色政法智能化应用，福田区主动作为，提出了构建新型涉案财物共管模式的设想，得到了市委政法委认可，并于 2022 年 12 月底正式批复同意福田区开展试点。福田区委政法委于 2023 年 7 月启动福田区涉案财物共管平台建设，9 月 27 日深圳市福田区涉案财物共管平台正式上线试运行，开启涉案财物管理的“福田”模式。

在建设过程中，福田区结合辖区实际，首创“实物静止、信息流转”的分布式涉案财物管理模式，采取“一中心、三平台”的整体架构（政法委一个中心平台、公检法三个单位分平台），实现公安、检察院、法院之间的涉案财物跨部门高效流转、及时处置，政法委中心平台对各部门办案工作进行监督和统筹，推动办案工作的规范化、制度化，从而实现政法各单位涉案财物“统一管理、随案流转、处置闭环、全程监督”，解决一直存在的“保管难、移送难、处置难、监管难”四大痛点。

二、案例举措

（一）创新管理模式，全流程线上办理

采用“物理分散、逻辑集中”的分布式财物管理新模式，利用已有分散的物理仓库，同时兼容集中仓储模式，使涉案财物保管在源头派出所，依托政法跨部门的安全底座，实现实物不移送、信息随案流转的全新办案模式。涉案财物从登记、审查、执行全流程线上办理，无需再进行财物及相关信息人工搬运和移送。对比涉案财物传统线下一周的移送办理时间，流转时间缩短至线上 5 分钟，有效提升办理效率。同时，法院最终处置意见及时线上同步给公安等执行部门，探索技术打破信息壁垒，解决“案多人少”、办案周期长问题，有效提升处置闭环率。

（二）完善建设机制，规范业务操作

制定了《福田区刑事诉讼涉案财物证据收集审查认定工作指引》，组织各单位研究《工作指引》嵌入系统功能，引导办案人员规范涉案财物证据的收集、审查工作，极大提升审查效率。制定《福田区刑事诉讼涉案财物管理和处置工作规程》，建立罚没财物处置工作机制，针对罚没财物处置不及时、涉案财物库存积压等问题，建立公安（仓储）、法院（执行局）、财政部门衔接配合机制，明确涉案财物的价值性质标准、处置责任及处置规范，确保涉案财物及时处置、及时出库、避免积压，

从源头上推动化解涉案财物“易进难出”矛盾。

（三）科技赋能应用，提升办案质效

系统建设证据指引应用模块，针对钱款账户、电子产品、不动产、车辆、黄金珠宝等 5 类常见涉案财物类别实现证据材料的检索、定位，系统自动生成证据指引信息，辅助相关办案人员进行涉案财物证据审理工作，破解涉案财物审理难、定位难的痛点。平台按照工作规范要求，对处置意见进行了必填约束，并对处置方式进行了明确的限定和合法性校验，保障处置意见 100%填写，规避历史“依法处置”等问题，有效提升处置闭环率，实现财物处置闭环率从原来 30%提升至 90%，确保 100%处置结论明确，100%处置结果同步。

（四）流转全程留痕，解决监管难题

实时监测涉案财物线上办理场景，记录财物线上流转路径，实现涉案财物全过程管控。区委政法委可对涉案财物流转的进程开展实时监督，了解涉案财物流转进度、处置意见、出库执行等情况。

三、案例成果

（一）高效率

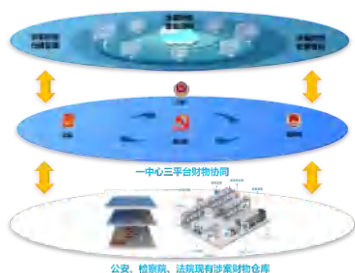
率先将大数据、人工智能技术与涉案财物业务深度融合，通过图文识别、要素抽取等人工智能技术实现涉案财物智能分类、智能回填、智能检索、智能推荐等功能，实现涉案财物信息一次录入、各单位共享，致力于减轻政法干警手动录入的工作量，减少人为疏漏，确保数据的准确性和一致性，助力提升办案质效、各阶段实现“事实清楚、证据确实充分”。

（二）全监督

率先实现了涉案财物信息在公检法各部门间线上流转，将执法监督业务融入涉案财物案件办理，通过大数据对案件进行办案智能提醒及超期智能预警，利用“财物轨迹”及时掌握涉案财物入库、处置信息，强化事前、事中、事后监督，实现“全流程监督预警、全流程风险管控”，真正实现涉案财物从入库、流转、处置的闭环管理和全流程监督。

（三）易推广

充分利用公检法各单位现有仓库，采用“物理分散，逻辑集中”的涉案财物管理新模式，具有建设成本低、建设周期短、资源利用率高、可复制性强等优势，有效破解“场地建设难、投入资金大、建设周期长”等问题，易于向各地推广应用。



序号	案号	案件名称	案件类型	案件状态	案件日期	案件地点	案件金额	案件类别	案件子类别	案件备注	案件操作
1	案号: A4403041001	案件名称: 张三涉嫌盗窃案	案件类型: 盗窃罪	案件状态: 已结案	案件日期: 2023-10-27	案件地点: 广州市天河区	案件金额: 10000.00	案件类别: 盗窃罪	案件子类别: 盗窃罪	案件备注: 张三涉嫌盗窃案	案件操作: 查看详情
2	案号: A4403041002	案件名称: 李四涉嫌诈骗案	案件类型: 诈骗罪	案件状态: 已结案	案件日期: 2023-10-27	案件地点: 广州市天河区	案件金额: 5000.00	案件类别: 诈骗罪	案件子类别: 诈骗罪	案件备注: 李四涉嫌诈骗案	案件操作: 查看详情
3	案号: A4403041003	案件名称: 王五涉嫌抢劫案	案件类型: 抢劫罪	案件状态: 已结案	案件日期: 2023-10-28	案件地点: 广州市天河区	案件金额: 2000.00	案件类别: 抢劫罪	案件子类别: 抢劫罪	案件备注: 王五涉嫌抢劫案	案件操作: 查看详情
4	案号: A4403041004	案件名称: 赵六涉嫌抢夺案	案件类型: 抢夺罪	案件状态: 已结案	案件日期: 2023-10-28	案件地点: 广州市天河区	案件金额: 1500.00	案件类别: 抢夺罪	案件子类别: 抢夺罪	案件备注: 赵六涉嫌抢夺案	案件操作: 查看详情
5	案号: A4403041005	案件名称: 孙七涉嫌侵占案	案件类型: 侵占罪	案件状态: 已结案	案件日期: 2023-10-28	案件地点: 广州市天河区	案件金额: 800.00	案件类别: 侵占罪	案件子类别: 侵占罪	案件备注: 孙七涉嫌侵占案	案件操作: 查看详情

胶州市青少年心理健康服务平台

中共胶州市委政法委员会

一、案例简介

胶州市青少年心理健康服务平台，可服务全市中小学统一开展心理健康测评，同时能够支持全市青少年心理健康情况统计分析。平台通过个体智力、能力倾向、心理健康、情绪等 60 多套专业量表开展学生心理测评，形成个体、班级、学校团体报告，可自动筛选出高危预警对象，及时发现学生可能出现的心理问题，有效预防和化解校园风险，为学生心理健康保驾护航。

心理健康服务平台提供专业、便捷、个性化的心理健康评估、咨询、社区互动、隐私保护、家长监控、预约与跟踪、资料库以及个性化推荐服务，旨在帮助中小学生学习提高心理素质并解决心理问题。



二、案例举措

（一）主要做法

建立心理健康服务平台，用于教体局、学校针对某一学年或某一年级学生发布心理测评任务，学生做完心理测评后，教体局、学校、班主任可查看学生测评结果。平台主要建设心理测评任务管理、心理测评结果管理、心理热线数据管理、学生心理档案管理、心理健康预警管理等版块。

1. 心理测评任务管理

对于学生普测、个测任务的管理，由教体局、学校心理老师发布心理健康测试任务，可将测试任务分配给需要测试的目标学校或年级，并可查看历史普测任务测试详情、结果。

2. 心理测评结果管理

显示学生的个人信息，包括姓名、性别、年龄等基本信息，并可查看学生所进行的心理健康测试的结果信息，包括总分、得分区间等。根据测试数据，平台提供对测试结果的详细解读，包括用户的得分在各个维度的表现情况，比如情绪管理、社交能力、自尊心等。

3. 心理热线数据管理

心理教师将线下咨询过程中产生的数据进行整理和汇总，包括咨询者的基本信息、咨询类型、咨询内容、咨询时长等，并将这些数据上传到心理热线信息模块。平台会对上传的数据进行分析，

形成学生心理问题分析、心理问题发生趋势等数据报告，为进行过热线咨询的同学提供有针对性的心理引导。

4. 学生心理档案管理

记录和管理学生的心理信息和评估结果，包括个人资料、心理测试数据、咨询记录，可根据所查询的学生，查看其心理档案信息，详情页面可查看测评结果、教师寄语、关爱帮扶、观察记录信息。

5. 心理健康预警管理

通过对学生心理档案数据的监测和分析，及时预警潜在的心理问题和风险，以便学校和心理教师能够采取相应的干预和支持措施。根据预警信息，提供个性化的心理支持和指导，为学生提供关怀和帮助，促进其心理健康的发展。



（二）可解决的问题

1. 面向区市提供学生心理健康大数据分析

全面掌握学校学生心理状况信息，生成各种心理健康数据分析报告，科学测量和记录在校学生心理状态及变化趋势，通过分析研判，为做好学生心理健康工作提供数据支撑。



2. 面向中小学校提供所有学段统一心理健康测评

中小学校面向所有学段中小学生开展统一的心理健康测评，包括提供专业全面的心理服务量表、

个性化测评与分析、专业的心理健康咨询、心理健康预警监测等服务，帮助学校更好地履行心理健康教育的职责和使命，提高学生的心理健康水平。

序号	姓名	性别	身份证号	年级	班级	备注	操作
1	李某某	男	370201199801010001	高一	高一(1)班	正常	查看详情
2	王某某	女	370202199902020002	高二	高二(2)班	正常	查看详情
3	张某某	男	370203199703030003	高三	高三(3)班	正常	查看详情
4	赵某某	女	370204199604040004	高一	高一(2)班	正常	查看详情
5	刘某某	男	370205199505050005	高二	高二(1)班	正常	查看详情
6	陈某某	女	370206199406060006	高三	高三(1)班	正常	查看详情
7	杨某某	男	370207199307070007	高一	高一(3)班	正常	查看详情
8	朱某某	女	370208199208080008	高二	高二(3)班	正常	查看详情
9	孙某某	男	370209199109090009	高三	高三(2)班	正常	查看详情
10	李某某	女	370210199010100010	高一	高一(1)班	正常	查看详情

3. 面向家长提供学生心理健康监控

家长通过移动端监控孩子的心理健康状态，可随时了解孩子的心理状况和需求，与孩子一起进行心理训练和拓展，学习心理健康知识，提高家庭整体的心理健康水平。



三、案例成果

平台上线运行以来，已经覆盖了胶州市各个中小学校，对全市 12 万中小學生进行了心理测评，实现全市所有中小学心理健康评测工作排行，并通过平台测评出疑似存在心理问题的学生，结合心理老师、班主任日常观察，分析每个年级学生心理健康的整体态势，提醒重点关注哪些心理问题，联合教体局、卫健局等多部门对青少年心理健康进行共同关注与干预，形成对全市青少年心理健康情况的整体把控。

建强社会治理“智+”体系

持续激发市域社会治理智治实战效能

内蒙古自治区乌海市市域社会治理中心

一、案例简介

我市立足平安乌海建设，坚持和发展好新时代“枫桥经验”，全力打造乌海市市域社会治理智能化综合应用平台，积极推进现代化试点工作。平台运行覆盖市、3区、20个镇、83个村及286家企事业单位，上线以来累计解决群众诉求183万余万件，年热线呼入量超百万，网格员自处置26万件，为群众提供帮买代办服务2532次，化解群众矛盾1300余件，部门100%响应，解决率满意率保持在95%以上，办结率90%以上。

二、案例举措

（一）适用业务

适用公众服务、城市运行管理、综合治理、社会治理、一网统管、社会服务、网格化管理等方面业务，为乌海市市域社会治理现代化工程提供服务和支撑。



（二）核心技术

1. 基于大数据计算和存储技术，支持超大规模数据的在线处理和管理。非结构化数据用 NoSQL 数据库进行管理，如地图瓦片数据、地理编码数据以及图片、视频、声音、文档等资料，以提高系统的大数据管理能力，实现从 GB、TB 级上升到 PB 级。2. 基于容器和微服务化架构，构建数据服务资源池，为各种业务应用提供按需服务。3. 基于工作流程技术，实现从建模、部署、运行、监控一体化服务。实现报表分析、活动会签、流程同步变更、业务规则定制等诸多高级特性，实现扁平化流程、多部门会商流程等并存。4. 基于人工智能（AI）技术，实现市域社会治理的智能预测与决策，通过对系统数据的深度挖掘与不断学习，提高模型的准确性，为治理提供预警、分析、决策支持。



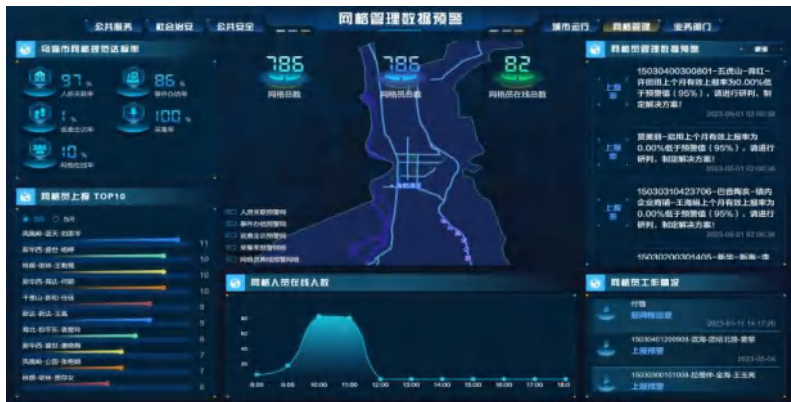
（三）可解决的问题

1. 化解社会治理难点堵点，增强市域社会治理现代化能力。一是能改善传统治理效率低问题，打通各部门信息壁垒，避免信息化建设费用重复投入。二是解决数据采集不完整、不利于管理的深化及对社会治理的判断只能停留在定性的、静止的层面问题。三是解决发现问题和处理问题为单一主体，不利于发现、解决和监督，被动监管无法形成有效地监控和评价的问题。四是解决职责的重叠与交叉，不利于管理流程的调整和建立量化的考核标准问题。



2. 转变政府职能，节约大量人财物力资源，提高市域社会治理水平。一方面，整合了人地事物

组织等多类数据要素，既可为各部门系统建设提供数据共享，也可以为精准治理提供主要支撑；另一方面，促进管理从定性变为定量、静态变为动态、单一变为综合，从而发挥现有基础设施的最佳效能。



3. 构建和谐乌海，推进建设以人为本的创新型社会。通过智能化综合应用平台的发力，建立起政府、企业与公众之间的信息共享平台和良性互动机制，为社会治理与市民服务一体化提供可靠的先进技术保障。



三、案例成果

（一）创新点

1. 深化“民呼我应”创新实践，推动市民诉求接诉即办。全力推动大数据、智能化与市域社会治理融合，整合 41 部行政事业、公用事业热线，实现 12345 热线“一号接听、两线联动、限时办理、统一答复”，非警情类来电由 12345 热线受理，警情类来电将被引导至 110；同时，全市积极拓展微社区等新媒体平台运用，打造了统一的民情民意受理平台。

2. 流程创新。按照“统一受理、统一分派、全链条协同处置、统一考核”的工作原则，基于智能化综合应用平台融合网格员自处置、扁平化处置、联合会商执法处置、城市管理处置流程、矛盾纠纷处置流程，支持对各类市域社会治理事件的处置。

3. 数据共享创新。建设市域社会治理数据中心，通过数据采集、数据汇聚、数据融合，将采集、获取的各类业务数据通过位置进行融合，形成全时空多源数据底盘，为市域社会治理业务系统提供统一数据支撑。

4. 制度创新。一是搭建“1+3+20+83”贯通市、区、镇（街道）、村（社区）四级综治中心，形成权责明晰、高效联动的市域社会治理指挥体系。二是编制试点工作《“发挥智治支撑作用”专项推进项目书》，推动形成问题联治、工作联动的工作合力。三是研发的包含4个子体系、75项标准的《市域社会治理中心建设与运行管理标准体系》，被自治区列为高标准体系项目，推动市级中心迈上规范化建设轨道。四是集聚各类治理资源，实现多网融合、一网统筹，“一屏观全城、一网管治理”。

（二）可操作性

从社会效益方面：（1）信息技术与社会治理全过程的有机结合，实现了信息技术与网格化社会治理的信息实时传递与处理，促进了技术保障与体制保障的良性互动，以信息技术的运用，在标准化、数量化、规范化的基础上，以管理需求引导信息化建设，信息化建设带动管理效率的提高，使市域社会治理效能进一步提升。（2）实现市民与政府的良性互动，“两线”服务落实民有所呼，我有所应：城市各类服务热线和信息资源统一整合为“12345”非紧急类服务热线和“110”紧急类服务热线，建成12345和110“两线联动”的服务模式，市民只要记住这两个号码，就能在生产、生活中获得全方位的服务，推进乌海市社会治理精细化、便民化。（3）聚焦社会治理难题，整合网格员、群防群治等资源力量，落实市域社会治理应急事项处置机制，依托市域社会治理“一张图”，实现重大事件实时指挥联动。通过民情民意监测、重点区域事项AI预警、风险智能监测等手段24小时获取风险信息，及时预警关联处置预案。提升人民群众的满意感、幸福感。

（三）从经济效益方面

通过人工巡查、视频监控、两线服务、互联网等多渠道实现各类问题早发现、早办理，每年节省大量因治理、治安问题造成城市运行成本。打造智能化综合平台数据中心，按照全量归集思路，构建统一的数据标准、协同流程，对从“城市大脑”提取的数据、网格员采集的数据、群众反映的数据、智能化设备监测的数据等各类业务系统的数据进行智能清洗、双向转换，破解平台内数据共享难题，为其他平台模块提供基础数据支撑，避免信息化建设费用重复投入，节约大量人财物力。

（四）可复制推广性

依托国家级社会管理与公共服务标准化试点项目，借助自治区高标准研制试点创建优势，建立包括4大子体系、75项标准的《市域社会治理中心建设与运行管理标准体系》，健全市域智能化标准体系，引领市域社会治理规范化。依托标准化的建设和运行模式，在乌海市逐步构建了市、区、镇街道、村社区、网格的五级联动中心，同时国内多地到中心参访、交流学习，项目经验被多次借鉴应用。实行治理数据标准化管理，明确市级层面统数据、管数据、保安全主责，要害部位执行智能防范国标、行标，筑牢信息安全屏障。

青岛市“金智谷”地方金融风险智慧治理创新平台

中共青岛市委政法委员会

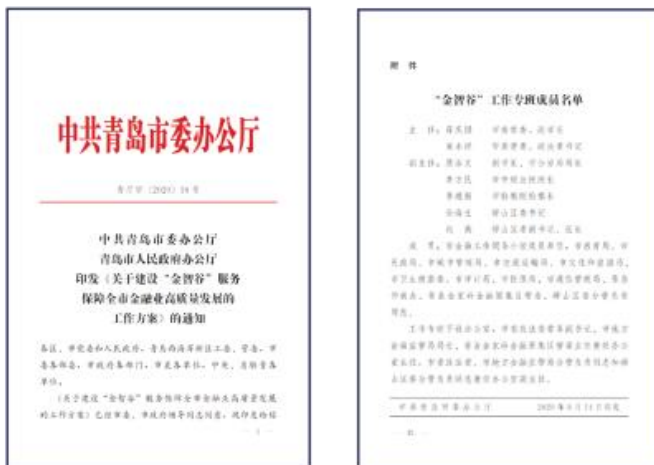
一、案例简介

山东省青岛市聚焦在金融业快速发展的大背景下涉众型金融风险难以有效预警防范的难题，构建了由党委政法委主导，以金融风险防控、金融犯罪打击、金融产业发展三大新高地为目标智慧金融风险治理综合体“金智谷”，积极应对地方金融风险监管过程中“难管”“难防”和“难治”的问题与挑战，形成了“线上+线下”风险精准识别、大数据赋能监管流程再造和多部门协同治理的金融风险智慧治理机制新模式，有效遏制了涉众型金融风险高发多发态势，在优化金融法治环境、有效提升监管效能和主动防控金融风险等方面取得了显著成效。



二、案例举措

2020年8月青岛市委市政府印发《关于建设“金智谷”服务保障全市金融业高质量发展的工作方案》，2021年6月正式启动平台建设，2023年11月通过评审验收。“金智谷”是融合数据、平台、团队、机制于一体的一整套联动共治的工作体系，以大数据应用服务实战为核心，打通行业壁垒，融合各维度数据资源，实现不同行政监管部门与政法机关之间职能对接、工作衔接、数据连接的全新防范模式，为金融犯罪活动监测预警与分析研判提供信息支撑。



（一）建设平台

“金智谷”采用线上线下相结合的策略，分别构建可承载各类研判分析需求的开放式“金智谷”金融监测预警分析系统以及线下“金智谷”联合指挥中心两个基本载体，依托数据、平台、职能，打造线上线下两个阵地，以新技术、新模式赋能金融风险防控、金融犯罪打击以及金融产业发展。



（二）创新机制

由青岛市委政法委牵头，整合公安、地方金融监管等 48 家政府职能部门，成立“金智谷”工作专班，与山东大学签署战略合作协议，不断进行技术创新迭代，建立“金智谷”联合指挥中心及专业数据研判分析团队，以此为载体，通过主动推送风险线索和提供研判支持的双向对接模式，积极探索金融风险防控信息共享、协同共治以及联合打击体系，创新机制保障。



（三）再造流程

一方面，以技术团队支撑平台运行，发挥数据价值，挖掘发现风险线索。另一方面，青岛市委政法委牵头，印发涉众型经济违法犯罪防控处置维稳一体化工作机制，贯穿线索研判、核查定性，停业清退、刑事打击、处置维稳全过程，对风险线索进行落地核查，实现流程再造。



三、案例成果

目前“金智谷”已汇聚各类数据资源超 300 亿条，开发了大数据处理、智能指标管理、开放动态建模三大基础平台以及金融监测综合预警、线索研判分析支撑等五大核心应用，并针对非法集资、传销等业务场景设计了多个研判模型。

依托“金智谷”，全市共清理整治涉众型金融风险企业 400 余家，清退投资群众数 7600 余人次，挽回损失超 8 亿元，与有关行政职能部门建立起常态化协作机制，形成了“政法”“行政”双向赋能、关口前移、行刑衔接的新打法。中央政法委、山东省委、青岛市委相关领导先后多次到“金智谷”调研指导，对“金智谷”建设运行情况给与高度评价。



四、经验做法

（一）以制度创新克服金融风险监管组织协调失灵

一是党委政法委靠前一步，主动担当作为。青岛市委政法委彰显敢作为、勇担当的良好精神风

貌，充分发挥在政法工作中总揽全局、协调各方的职能，主动牵头“金智谷”的设计、建设与运行工作，全链条统筹协调政法机关和相关职能部门力量，助力形成预防化解金融风险强大合力。二是创新协同运行机制，实现联动共治。成立由公安局、地方金融监管局等 48 家职能部门组成的“金智谷”工作专班，有效衔接行政执法与刑事司法，建立了包含全方位金融信息资源共享、常态化金融风险排查、立体化金融风险监管等工作机制，打造统一高效的金融监管指挥和工作体系，为全市金融产业健康繁荣发展提供了强有力支撑。

（二）以技术应用驱动金融风险预警防控关口前移

一是运用互联网思维，整合数据平台，强化在线协同。以大数据应用服务实战为核心，将各方数据深度融合，打通行业壁垒，实现数据共享，彻底解决“信息孤岛”的问题，为金融违法犯罪活动监测预警与分析研判提供信息支撑。二是推进线上线下融合，打破部门壁垒，实现智慧研判。针对非法集资等涉众型金融风险企业传统线下监管模式的难点，充分利用互联网信息，将“线上”大数据分析与“线下”综合治理相结合，实现金融风险预判和决策的多主体化、去中心化和信息化，弥补传统监管方式难以解决的风险高效识别问题，进而实现监管前置。

（三）以技术应用嵌入制度创新赋能金融风险协同治理

一是构建信息层面上技术联动的机制。打造监测预警分析中心，按照“党委政法委领导”“行政、政法机关参与”“技术团队支持”的模式运行，根据专班成员单位提出的业务需求搭建数据分析模型，进行个性化的分析研判和情报信息收集，而后精准推送研判结果，达成了不同层级之间的互联互通和成果共享。二是优化部门层级间联动的体制机制。成立联合指挥中心，推进专班实体化运行，做实风险隐患企业监控和分级管理，形成“党委主导、政府主抓、行业主管、属地主责、部门主办、公安主侦”的指挥体系和工作格局，经过上述中心建设，加快实现专业管理与属地管理的有机融合，进而达成金融风险防控、金融犯罪打击和金融产业高质量发展的全链条协同工作格局。

三明市“明心通”社会治理公共服务平台

中共三明市委政法委员会

一、项目概述

三明市“明心通”社会治理公共服务平台是贯彻落实党的二十大关于完善社会治理体系重要指示精神，以推进数字网格建设为牵引、“一党委三中心”工作机制为蓝本量身打造，基于微信小程序平台与企业微信政务版定制开发，集“矛盾纠纷可智能发现、问题诉求可智能接访、研判化解可智能协同”于一体的社会治理公共服务平台。依托 1.71 万“数字网格”底座，应用“解纷码”、智慧网格巡群、部门汇集等多信息渠道收集矛盾纠纷事件及民意诉求，建立矛盾纠纷案（事）件协同处置模块，通过大数据赋能与“三三”机制（网上网下 3 种采集路径、部门协作评估确认 3 色等级、市县乡综治中心 3 级分类处置）支撑，配合 AI 智能网格员“明小懂”24 小时在线为群众答疑解惑。实现矛盾纠纷案（事）件“智能排查”与“协同研判”双擎驱动，形成一套从信息搜集、风险预警到决策处置的闭环治理体系，探索推动新时代网上“枫桥经验”在三明创新实践和发展。

二、核心技术和应用特点

（一）自然语言处理（NLP）和情感分析技术

采用词法分析、句法分析、语义分析等中文语义提取技术，多模态情感分析、情感极性分类等情感分析技术。目前已经应用在平台巡群预警模块中数字网格群聊天记录分析使用、社情民意智能监测与分析预警系统，后台自主进行智慧巡群，无感采集各类人事地物社会治理信息，对网格群与社交平台如抖音、微博等海量数据进行深度挖掘、实时监测，及时捕捉潜在的矛盾纠纷信号，实现早期预警与精准识别，帮助相关部门及时应对。

（二）AI 智能分析研判技术

采用随机森林、协同过滤、关联规则学习等人物画像构建算法。目前已经应用在协同处置模块，由 AI 按照犯罪风险等模型研判辅助生成个性化人员画像，分析比对矛盾纠纷预警中的当事人复杂的法律关系、社会因素和个人情绪等信息，识别潜在风险个体或高危人群，为网格员摸排走访时提供风险评估参考，便于对重点人员进行风险等级划分，高频次监控高风险人员动态，以预防可能的矛盾升级。

（三）AI 语言生成模型技术

基于 Transformer 架构、多层自我注意力机制、去噪自适应预训练技术等，并进行了预训练从 1090 个资料库中提取知识的模式，进行回答问题。目前已应用于“明小懂”模块，对居民述求、材料编写、法规查询进行智能回复，为基层工作赋能。

（四）GIS 可视化技术

创建社会管理地理空间体系，三维可视化展现数字网格群、事件动态及数字网格的地理分布情况，实现对地址精密细分与准确定位。目前已应用在数字大屏模块，通过深度整合标准地址系统、矛盾纠纷的信息来源及各类统计数据，数据可视化能够提供快速锁定人、事、地、物、情等信息，提升决策的精准度的同时还加速了对突发事件的响应速度，确保对风险的及时防控与有效处理。

三、创新亮点

本案例基于微信小程序平台，依托“数字网格”底座，通过“解纷码”“智慧巡群”等功能多渠道收集矛盾纠纷和诉求，打造智能多元化预警系统，按照“三三”机制及时开展协同研判分流处置，创新性地将矛盾纠纷分类分级分色，配合 AI 网格员“明小懂”自动生成的工作建议，使部门协同研判更为便捷，事件流转更为迅速，一线人员操作更为轻松，有效压实部门责任，减轻基层人员负担，将矛盾纠纷化解在萌芽状态。



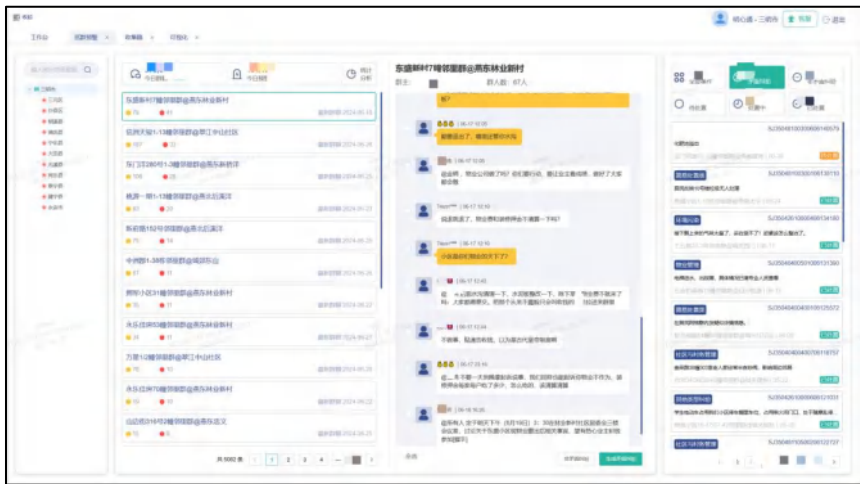
（一）规范网格地址管理与网格划分

为便于实时获取最新的地址人口关联信息，解决“人房分离”的问题，通过与公安“一标三识”地址库进行关联，实现数据联通，采用标准地址方式统一规范地址信息，整合多场景应用和互联网动态数据，经过建立精细化、立体化、数字化的标准地址库，提高了人户一致性核查的效能和准确率。基于标准地库址，构建了一套逐层细化的市县乡三级网格管理体系，实现网格全域覆盖。通过创新的“数字网格为单元，以户为代表”的方式，以微网格微信群作为核心纽带，将网格长、网格员与网格数字化关联，实质联结实体社区与数字网格，使群众能直接参与网格自我管理和社会治理。截至目前，已划定以 50-200 户为单位的网格微信群 1.71 万个。



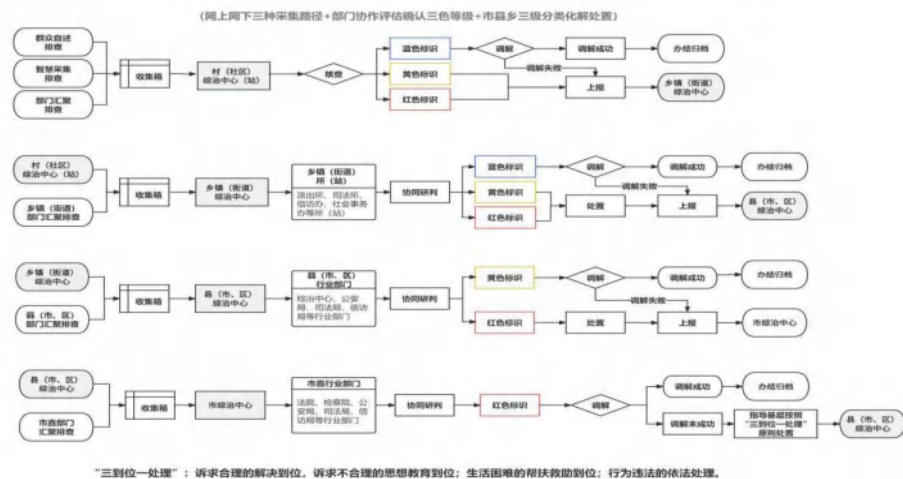
（二）打造智能多元化预警处置系统

依托微信政务端与个人端，利用网格微信群聊等渠道搜集民意诉求，多元化预警系统采用大数据处理技术对网格微信群内聊天内容进行正负面判断，筛查矛盾纠纷类信息（如图）。针对网络舆情，延伸监测全网抖音、微博等社交媒体涉明矛盾纠纷负面信息，扩展矛盾纠纷数据收集的渠道，实现24小时全天候实时监测，搜集整理出涉及三明市群众反映的社会矛盾纠纷案（事）件等，及时作出预警并提供AI研判处置建议，有效解决干部、网格员法律专业不强、处置能力弱等问题。



（三）建立矛盾纠纷调处部门协同“三三”制

探索建立完善三明市矛盾纠纷调处部门协同“三三”制（如图），针对采集到的矛盾纠纷案（事）件，以制度化支撑矛盾纠纷案（事）件协同处置模型运行。通过协同处置模块及时流转矛盾纠纷案（事）件，推送至相关行业部门，比对其业务库同一人或同一事件真实情况，予以标注并及时反馈至综治中心形成协同研判，综治中心根据“红黄蓝”三色标识，进行分级分类处置，确保问题得以及时解决，提高了矛盾纠纷处置的协同效率和精准度。



(四) 创新“一站式”AI 智能 24 小时网格员“明小懂”

作为国内首创 24 小时在线矛盾纠纷“调解员”、“网格员”，为群众提供一站式的人工智能 24 小时在线解答服务，可自动回复群众通过“明心通”平台提出的各类问题诉求，自主受理矛盾诉求，并提供解决方案、精准匹配的法律依据及参考案例，智能辅助群众完善内容，通过逻辑梳理、措辞优化，确保申诉材料严谨周密、言之成理，有效解决网格员人工受理不及时、不到位、不专业等问题。



四、运用成效

(一) 实现精准管理数字化网格

为助力解决“人房分离”的问题，摸清网格底数，建立了三级管理体系，从社区到微网格，提高了基层管理响应速度。通过数字化标准地址、科学划网定格，截至目前三明市已规范 1825 条街路巷信息、634887 个路号（门牌）、1529 个小区大厦地址，28087 个楼栋及 929364 个房间号，完成了 207 个城市社区和 1740 个行政村网格地址的建设和经纬度标注，确保数据精准，显著提升了地理信

息数据的精确性和可用性。通过构建数字网格居民群、地址库、人口库的建立，有效推进了村（社区）数据资源的建设，并初步完成 1947 个村社政治生态分析。在数字网格群内，通过群发助手发布应急、反诈、交通、消防、景区等公共安全宣传等相关信息 69 余万次，公安机关反诈图文信息累计转发 43 余万次，转发群众受骗案例 330 余个，覆盖教育群众 60 余万人，实现了精准管理数字化网格，拓展“平安三率”宣传、电诈预警等法治宣传渠道，提高宣传实效。

（二）矛盾纠纷信息及时预警

实时监测网格群内、互联网社交媒体等渠道，运用自然语言处理技术自动识别矛盾纠纷关键词、情绪色彩等，互联网预警月均采集数据 20 万余条，其中负面数据排查量达到 4 万余条。一旦发现敏感内容立即通知相关人员介入，减少响应时间。截至目前，共收集预警 30.18 万条，均已流转至矛盾纠纷收集箱分级分类处置。多元化预警系统显著提升了矛盾识别与处理的效率，帮助相关部门实现了矛盾纠纷早期介入，有效阻止了潜在冲突的发生。

（三）拓宽矛盾纠纷诉求通道

增加了“解纷码”、“明心码”、网格群内等多个智能化信息化渠道，当事人可以自主选择任意渠道上报矛盾纠纷案（事）件，提供更加畅通更加便捷的便民诉求通道，变群众“多头跑”为线上“一窗办”。解纷码于 2024 年 2 月正式上线启用，截至目前共采集突出矛盾纠纷案（事）件 975 件（婚姻婚恋纠纷 34 件，邻里纠纷 222 件，其他纠纷 700 件）。

（四）增强矛盾纠纷高效化解能力

依托矛盾纠纷案（事）件协同处置模块，及时向行业部门推送矛盾纠纷案（事）件，通过比对业务库，标注风险等级并反馈综治中心进行分级分类协同处置，确保问题得以及时解决，减少矛盾积压，有效推动矛盾纠纷案（事）件的高效化解。目前共收集矛盾纠纷 975 件，市综治中心通过矛盾纠纷协同处置功能模块向县级综治中心发出处置指令，已化解 964 件，化解率 98.87%。

（五）AI 赋能推动高效解纷

通过“平安三率”测评问卷、扫描群众“明心码”等渠道，后台自动采集群众信息生成数据列，网格员只需核对信息是否正确，避免重复采集，减轻工作负担。“明小懂”作为一名 AI 智能网格员，24 小时在线回答问题，自主受理矛盾诉求，并提供解决方案建议。2024 年 2 月上线以来，共接待反映矛盾纠纷案（事）件群众 623 人，收集问题 8797 个，涉矛盾纠纷类问题 1367 个，均已形成调解方案，用户满意度 99.72%。

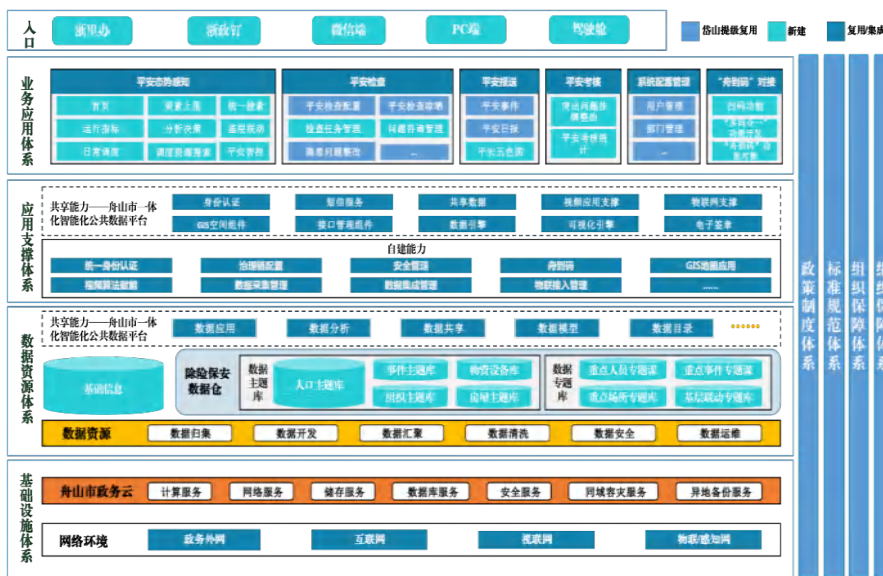
舟山市平安风险智控平台案例材料

中共舟山市委政法委员会

一、案例简介

2023 年以来，舟山市委政法委深入贯彻《浙江省平安建设条例》，坚持以高水平安全保障高质量发展，健全完善社会风险闭环管控大平安机制，加强常态化除险保安，着力打造平安风险智控平台应用，构建“一码（平安体检码）、一图（除险保安五色图）、一指数（风险管控力指数）”，推动实现社会风险常态排查、平安建设常态评价、除险保安常态晾晒，并在杭州亚运维稳安保、安全生产大排查大整治等重大活动中得到实战检验，进一步提高了平安风险源头发现、动态预警、流转处置、评价反馈的能力水平。截止 2024 年 6 月底，各地各有关部门依托平安风险智控平台，累计开展平安、应急、消防等检查 67790 人次，闭环整改较大以上问题隐患 3203 个，助力平安舟山建设精准高效。

二、案例举措



舟山市平安风险智控平台架构

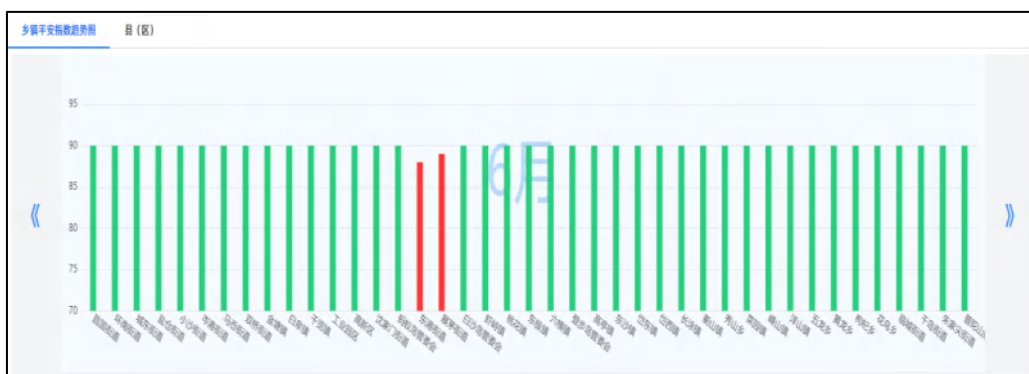
舟山市平安风险智控平台的核心功能为“一码一图一指数”。

“一码”：即平安体检码。依托舟山市“舟到码”管理平台，为每一个平安检查点位赋一个二维码，作为点位唯一的身份识别码。检查人员、点位责任人可通过扫码进入平安检查界面进行对照检查或自查。群众扫码可进行风险隐患举报。



“一图”：即除险保安五色图。根据乡镇街道风险管控力指数排名情况，分“红、橙、黄、蓝、绿”五色进行晾晒，并在地图上对乡镇街道行政区域标注五色进行展示。

“一指数”：即风险管控力指数。由任务指标、动态风险指标、考核评价指标三大类构成，总指标值为100分。其中任务指标占10分，规定乡镇街道每月需完成一定量的平安自查任务（包括行业企业自查），未完成的予以扣分；动态风险指标占40分，对乡镇街道整改落实省、市、县通报的风险隐患情况进行评估，已整改的减半扣分；考核评价指标占50分，对照平安考核标准进行扣分。风险管控力指数一月一评价、一月一排名。



根据业务梳理情况，该平台主要由“平安检查、平安事件、平安考核、平安态势”四个应用场景构成：

1. 平安检查场景。主要对市、县、乡三级平安检查（包括部门）、行业企业自查（包括群众举报）中发现的问题隐患及整改情况进行统计分析，包括问题隐患分布情况、隐患类型、整改情况等。



2. 平安事件场景。采集录入“除险保安每日要情”相关案事件信息，通过智能算法进行动态分析并生成除险保安五色图，晾晒展示事件类型、事件高发区域等相关统计指标。另外，建立重点人员动态库并进行统一管理，为人员动态分析、行为轨迹分析等提供支持。



3. 平安考核场景。依照平安考评标准，对全市各乡镇街道进行考核扣分并晾晒排名，对“十无平安村社”发生十类案事件情况进行晾晒通报。



4. 平安态势场景。实现对各县区平安指数、各乡镇街道风险管控力指数的排名以及五色图展示。同时，根据业务系统数据分析，可生成并导出平安态势分析报告。



三、案例成果

舟山市平安风险智控平台以智能化预警、精细化管理、协同化处置为核心，解决了“重大隐患

发现不了、常见隐患发现得少”“多头检查、重复检查”“风险预警不足、平安态势不明”等问题，实现了三个方面改革突破，并在全市进行贯通推广应用。

（一）实现风险隐患全域、全量、全周期管控

突破前，风险隐患由平安办、各行业部门分别检查、各自通报、分别整改，全域全量风险隐患底数不清，区域风险综合性研判和智能化预警不够，也未有效形成平安建设“一件事”改革集成。突破后，可形成以平安建设为龙头，以“除险保安”为载体，条块业务协同，风险隐患全域、全量感知和全周期管控的风险智控体系，实现一体化推动平安建设和除险保安工作。

（二）实现社会治理平台融合和公共数据共享应用

突破前，各地、各部门分别建设相关系统，问题隐患数据碎片化，或未纳入信息化管理，未形成一体化的风险管控体系。突破后，可充分利用“141”体系形成的纵向联动、横向协同的多跨共管基层网络，结合大数据、AI等技术手段，打造风险可知、过程可塑、成果可视的智慧管理格局，实现风险识别更加精准、预警处置更加高效、风险管控更加有效，有力提升平安建设和社会治理水平。

（三）实现除险保安常态晾晒和平安建设常态评价

突破前，除险保安工作和平安建设考核为阶段性的纸质通报，实时性、即视感、智能化不强，预警防范和考核通报相对滞后。突破后，通过建立完善平安风险发现处置、预警防范、晾晒通报、态势分析、效果评估的全过程、常态化评价管理机制，实现对各类问题隐患、平安事件的流转处置，工作情况全程留痕，考核情况一屏晾晒，并实现对市域、县域平安建设工作的整体掌控，激发县区、乡镇街道主动预警防范意识、工作争先进位意识。

天津滨海高新区网格化基层社会治理平台

天津滨海高新区党委办公室

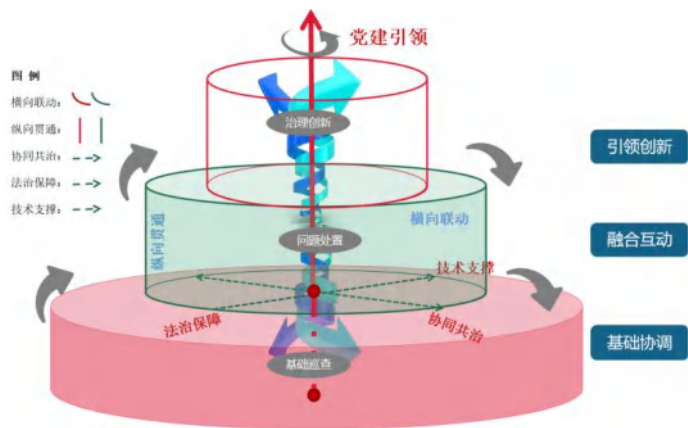
一、案例简介

天津滨海高新区作为滨海新区下辖的国家级开发区之一，近年来，坚持站在推进中国式现代化的战略高度，充分结合区域自身社会治理实际特点，创新发展新时代“枫桥经验”，探索构建了富有高新特色的党建引领网格化治理体系，区域基层社会治理创新工作持续取得新进展，通过上下联通、左右联动，不断加强“党、政、群”互动融合，搭建“巡、办、治”迭代提升的治理架构，为基层社会治理创新提供了可推广的治理模式和路径。

二、案例举措

（一）建立“六位一体”产业园区治理体系

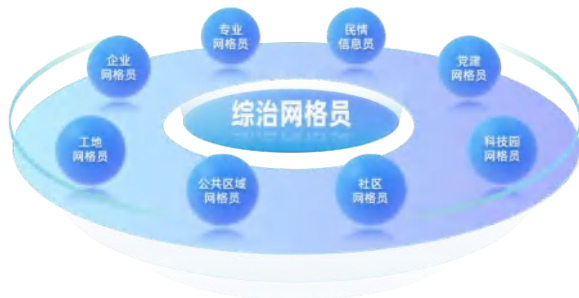
总结网格化实践经验，制定出台了《高新区党建引领网格化治理工作方案》，探索归纳出具有高新特色的“1（党建引领）+2（横向统筹、纵向贯通）+3（协同共治、法治保障、技术支撑）”六位一体网格化治理体系。



高新区“六位一体”产业园区治理体系示意图

（二）创新“九大员”网格化队伍建设

根据高新区四级网格划分体系，组建“1+8”网格员队伍，又称为“九大员”。1 是指综治网格员，包括网格巡查人员、网格管理人员和综合管理人员，由网格中心统一管理。8 是指其他各类网格员，即公共区域网格员、社区网格员、工地网格员、科技园网格员、企业网格员、党建网格员、专业网格员以及民情信息员，由其他专业部门负责组建，重点负责相应专业领域的网格巡查工作。



高新区“九大员”网格化队伍建设示意图

（三）构建网格化三大工作机制

（1）建立发现问题处置闭环管理工作机制

科学制定网格管理服务事项清单，充分发挥“九大员”各自发现问题职能，建立发现问题—立案受理—任务派遣—任务处理—处理反馈—核查结案的问题发现处置六步闭环管理制度。

（2）完善精细化监督考评激励机制

建立日巡查、月检查、季通报制度，坚持定性与定量相结合、分类指导与分类考核相结合，对城市事部件前五位问题排序、分析，从而有效推动精细化工作的开展。对网格员工作情况实行绩效挂钩，通过奖优罚劣，确保网格管理系统朝健康方向发展。

（3）建立与专业部门联动处置机制

有序推进高新区三张图（区域行政边界图、规划边界图、地权边界图）绘制行动，推动各职能部门挂图作战，明确各部门地理“战区”范围和管理对象区位分布，理清各部门地理网格管理边界。有序推动部门联动协调处置，沟通网格平台案件处置难题，针对重点、难点问题成立联合攻坚小组，努力做到“小事不出网格、大事不出区域”，将问题在最大程度上解决在网格中。



高新区网格化三大工作机制示意图

（四）开发“智能化”网格管理信息平台

建立统一的网格管理信息平台，实现网格化日常工作的数字化运行和智能化提升，提升网格化

治理水平，促进网格化治理数据与智慧经济的有效衔接。建设以“问题办理、队伍管理、信息采集、沟通交流、信息展示”于一体的综合性服务平台。充分运用“互联网+大数据”技术手段，打造网格数字治理地图，涵盖高新区各类地上物、空地、土地、园区、社区、企业等治理要素信息，实现全领域全周期信息变化的互动共享，建立信息共享机制，加强数据共享、应用及分析，为企业服务、地产监管、民生保障等治理工作提供信息化、智能化支撑。



高新区网格化管理信息平台示意图

三、案例成果

通过持续努力创新，天津滨海高新区网格化治理工作在实践中不断完善提升，网格巡查工作在基层治理、城市运行、企业服务等方面的综合效能持续加强，推动解决了一批问题，切实提高了治理实效。

（一）网格化运行体系良好运行。

不断优化工作方案，在全域建立“1+3+18+441”四级网格工作体系，建立“巡查-分拨-处置-核查-反馈”的全流程闭环工作机制，编制 51 项网格巡查清单基础事项，组建网格化工作团队，组织巡查网格员与各部门及企业对接，系统开展巡查走访、问题上报、数据采集、基层宣传与相关服务工作。

（二）网格管理信息平台不断完善。

结合网格业务开展，高新区网格管理信息平台逐步优化，支撑网格吹哨、部门报到“巡、办分离”响应机制高效运行。与“智慧高新”建设对接，推动网格治理基础数据库建设，已完成三个片区 16 万余项涉及企业办公类、社区类、公寓类、工地/空地类、商业类、公建楼宇及政府性场所类、市政配套设施类共 7 大类 42 小项网格数据的收集工作。探索编制 2024 年度网格治理基础数据年鉴，分步推进二维数字地图研发建设。

（三）全域巡查服务工作持续开展。

精心开展日常巡查，组织巡查队伍依据巡查清单事项对三个片区系统开展巡查走访、问题上报、

数据采集、基层宣传等工作。精心开展专项巡查，在全域日常巡查基础上，结合平安建设工作及基层突出问题治理需要，灵活调整工作内容、巡查时间，巡查频次，全年设计开展 60 余项专项巡查工作。2023 年累计上报巡查问题及服务事项 17769 件，其中累计排查城市文明建设相关问题 3000 余件、安全隐患问题 1000 余件，协调推动解决问题 6500 余件。

（四）取得良好社会效益。

结合巡查走访，积极拓展企业对接服务工作，与企业建立常态化沟通机制，走访企业 20000 余家次，协助解决企业有关招商引资、人才招聘、政策咨询、业务流程等各类问题需求 300 余件，配合企业处置火情、清融雪等工作，通过网格微信群转发预警提示及政策信息 14000 余条，服务工作得到多家企业点赞肯定及写信表扬。

（五）荣获一批荣誉成果。

高新区网格工作荣获中国通信工业协会网格化分会 2020-2023 年突出贡献奖、精选论文奖、优秀案例奖等多个奖项，12 名网格员荣获“全国优秀网格员”光荣称号，10 名网格工作人员荣获首批中级职业技能等级证书，9 名网格工作人员分别通过 2024 年城市管理网格员职业技能高级、中级职业技能等级认证，2 名网格员被评为“滨海好人”，网格巡查工作成果在各级多类媒体刊登展播，起到了积极正向的宣传作用，展示了高新区巡查网格员的良好风貌。

安庆市社会治理一体化平台

中共安庆市委政法委员会

一、案例简介

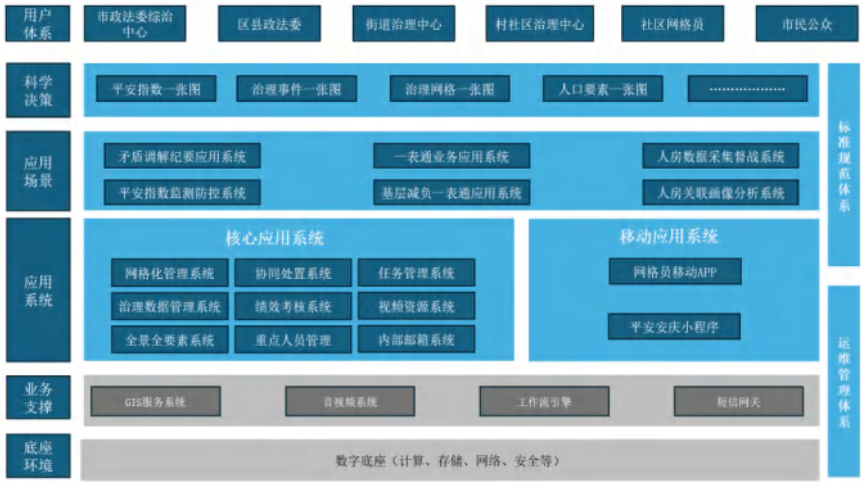
2022 年 9 月，安庆市全面贯彻落实《中共中央、国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》和《安庆市关于推进全国市域社会治理现代化试点工作的实施意见》的要求，启动安庆市社会治理市县两级一体化平台建设工作。

安庆市以市级统筹基础平台建设、区县强化应用为主的建设思路，开展市、县、乡、村社会治理一体化平台建设，充分发挥平台在治理全要素采集、治理事件调度处置、治理业务监督考核和治理成效统计分析的作用，全面推动市县两级各项社会治理工作有序、严谨、可控、高效地运行，构建安庆市共建共治共享的社会治理新格局。

二、案例举措

安庆市按照“统一标准、协同共享、数据赋能、以用促建、创新场景、安全可控”的原则，围绕让城市治理更高效、城市发展更安全的总体目标，利用新技术、新方法，推进安庆市社会治理工作体系架构、运行机制、工作流程的智能化再造工作。通过盘清治理要素、完善核心业务、创新应用场景、强化数字赋能、推进协同治理，不断提升安庆市社会治理能力现代化、精细化与智能化水平。

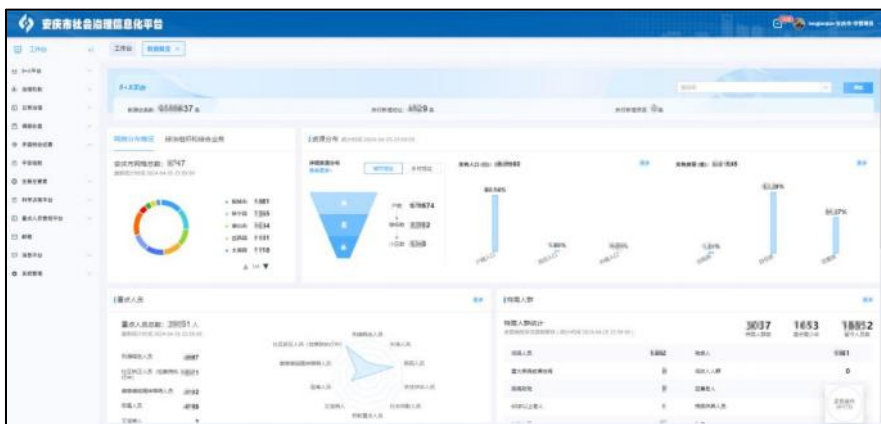
安庆市社会治理一体化平台主要包括核心应用系统、移动应用系统、业务应用场景、科学决策系统。



(一) 核心应用系统

通过制定统一的治理机制与规范标准，实现面向全市各区县提供包括治理数据管理能力、治理

网格服务能力、治理组织力量管理能力、治理事件调度处置能力、治理任务管理能力、治理工作绩效考核能力。



（二）移动应用系统

安庆市为实现全民共建共治共享的治理格局，建设了社会治理移动应用系统，实现将政务网格人员力量与市民公众人员力量在社会治理体系内形成聚力。网格员人员可以使用移动治理 APP 完成治理数据采集、治理事件处置、治理任务管理等工作。市民公众人员可以使用治理小程序上报身边发生社会治理类事件、查看上报事件处置进度、评价事件处置结果，实现对社会治理力量的不足问题形成有效的补充效应。

（三）业务应用场景

业务应用上重点围绕业务数据场景创新为建设目标，结合实际业务需求先后建设包括矛盾纠纷分析系统、人房数据采集督战系统、人房关联画像分析系统、平安指数监测防控系统、基层减负一表通应用系统等一大批创新业务应用场景。全面提升安庆市社会治理工作的创新发展能力，促进安庆市社会治理工作迈入全国领先城市行列。

（四）科学决策系统

科学决策系统以大屏终端为载体，可视化展示社会治理建设成果与治理全要素数据指标进行专题建设。实现对社会治理网格内“人、地、事、物、情、组织”六位一体的数据进行数据计算形成关键核心指标数据，并以全景和专题两种模式从宏观到微观等多个维度全面展现安庆市社会治理工作中包括实有人口、重点人群、治理事件、治理网格、治理考核、平安指数等建设成果，为用户提供精准、高效的管理方式。通过大数据辅助科学决策和社会治理创新机制，实现社会治理决策科学化、治理精准化、公共服务高效化。

三、案例成果

安庆市社会治理一体化平台以创新基层社会治理体制机制为导向，以街道机构改革为动力，以网格融合升级和一体化管理为依托，以街道、社区为基本作战区域，全面推动权责、资源、力量向

基层治理一线下沉，实现市、区、街道、社区、基础网格五级业务应用全贯通，达成提升基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平的目标，破解了基层治理力量不足、权责交叉、资源有限、负担过重、手段单一等问题。

（一）构建全面的社会治理要素体系

2023 年 5 月系统上线以来，组织多轮数据会战，完成网格、网格员、人员、事件、房屋、机构、视频等治理要素的全面整合。针对缺失的治理要素，及时安排网格员进行数据补录。目前已完成 410 余万条实有人口，为精细化管理提供全面、精准、详实的底数。



（二）夯实精细化的网格治理体系

市域社会治理工作是一项需要多部门、多组织、多群体共同参与的大工程，安庆市通过网格化管理系统构建完成 1 个市级网格、12 个区县网格、158 个街镇网格、1563 个社区网格、9746 个基础网格，并在基础网格内配置了约 11000 名网格人员，实现安庆市“人、地、事、物、情、组织”等日常治理工作有序高效运转。



（三）提升社会治理事件调度处置效能

平台可以为网格员上报的治理事件、民众上报的治理事件、各级网格中心线下录入的事件等提供横向业务部门之间事件调度处置服务、纵向各级网格组织之间事件上报与事件下发服务。目前已统计记录 23 类治理事件、约 12800 条事件数据。平台有效提升安庆市社会治理事件闭环处置效率，全面提升安庆市社会治理业务能力现代化水平。



	事件编号	事件来源	事件类型	紧急程度	处理状态	事件时间	是否超时
1	2024062400...	群众来电	社会矛盾纠纷/矛盾纠纷...	一般	待处理	2024-06-24 15:...	未超时
2	2024062400...	网格员上报	社会矛盾纠纷/矛盾纠纷...	一般	待结案	2024-06-24 15:...	未超时
3	2024062400...	群众来电	社会矛盾纠纷/矛盾纠纷...	一般	已办结	2024-06-24 15:...	未超时
4	2024062400...	网格员上报	社会矛盾纠纷/矛盾纠纷...	一般	待审核	2024-06-24 15:...	未超时
5	2024062400...	网格员上报	社会矛盾纠纷/矛盾纠纷...	一般	已办结	2024-06-24 15:...	未超时
6	2024062400...	网格员上报	社会矛盾纠纷/矛盾纠纷...	一般	已办结	2024-06-24 15:...	未超时

（四）创新拓展提升安庆市业务治理能力

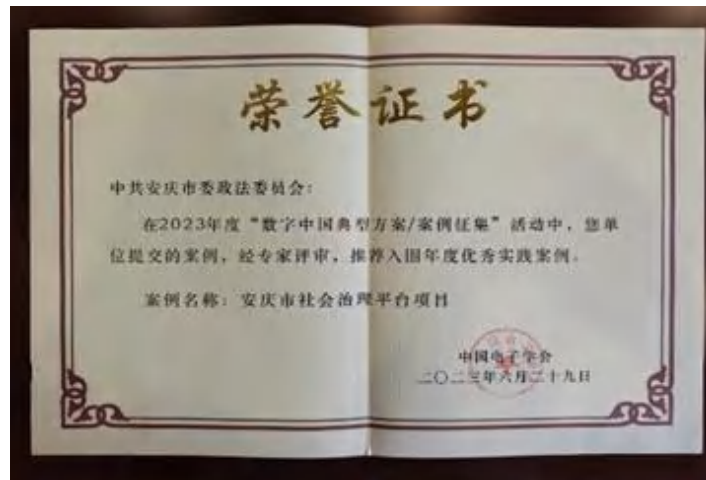
矛盾调解纪要系统实现了各区县每周定时上报矛盾调解事件纪要，完成对全市矛盾调解工作的有效监测与防控管理；人房关联系统达成 95%的人房关联比例，完善的人口画像、房屋画像以及人房关系画像可为全市各类治理应用场景提供高效的支撑；平安指数应用场景完成对全市各区县内包括重点人员管理、矛盾与稳定管理、电信诈骗管理、刑事与治安管理等多个一级领域内 31 个核心指标的洞察监测，实时洞察安庆市及各区县平安稳定工作实时态势，及时发现和解决问题，为安庆市平安稳定建设工作保驾护航。

	纪要名称	纪要类型	填报状态	填报周期	填报时间	操作
1	安庆市安庆高新区凤鸣片区凤鸣公寓网格2024年第26周矛盾排查调处例会纪要	周纪要	待填报	2024年第26周	2024-06-24	查看
2	安庆市安庆高新区山口乡头岭社区居民委员会2024年第26周矛盾排查调处例会纪要	周纪要	待填报	2024年第26周	2024-06-24	查看
3	安庆市安庆高新区山口乡联胜村民委员会2024年第26周矛盾排查调处例会纪要	周纪要	待填报	2024年第26周	2024-06-24	查看
4	安庆市安庆高新区山口乡山口镇村民委员会2024年第26周矛盾排查调处例会纪要	周纪要	待填报	2024年第26周	2024-06-24	查看
5	安庆市安庆高新区山口乡百子山村村民委员会2024年第26周矛盾排查调处例会纪要	周纪要	待填报	2024年第26周	2024-06-24	查看



（五）取得良好的社会效益

安庆社会治理一体化平台上线后，大幅减轻了社会治理基层工作负担，清楚的梳理了社会治理工作需求并将工作成果沉淀至平台，极大的提升了市社会治理管理功能和工作效果，整体加强了安庆市社会治理建设工作的创新发展能力，成功入选 2023 年《数字中国典型实践案例》。



搭建政法队伍管理数字化平台

探索政法队伍协管工作现代化模式

——大庆市政法队伍智能化信息管理平台

中共大庆市委政法委员会

一、案例简介

2022年以来，大庆市以建设“铁人式”政法队伍为目标，深入贯彻落实政法队伍现代化建设指示要求，树立“大处着眼、小处着手、以点带面、上下贯通”的工作理念，研发建设了覆盖市、县（区）两级党委政法委、政法机关的“大庆市政法队伍智能化信息管理平台”。平台设置机构管理、干部管理、交流轮岗、政治轮训、荣誉表彰、年度考核、数据分析、统计报表等八大功能模块，创新开设交流轮岗“一键预警”特色功能，通过系统智能比对，提前6个月对应当交流、必须交流人员进行预警，为政法机关领导干部交流轮岗提供了科学分析和精准研判。平台运用“互联网+政法队伍”管理模式，打破政法部门间信息壁垒，形成市、县（区）两级横向统筹、纵向贯通、上下联动的管理网络，为党委政法委协管政法队伍提供了科技引领和信息支撑。



图1 大庆市政法队伍智能化信息管理平台云图

二、主要做法

（一）搭建三级联动管理体系，实现“一网通览、一屏统管”

依托平台建立了全市政法系统三级管理体系，市委政法委队建部门是一级管理中枢，对全市政法单位及干警实行全覆盖式动态监督，市直政法单位和县区政法委有二级管理权限，从战线和区块上双向把控政法队伍情况，基层政法单位是三级管理单位，负责末端信息更新维护。通过各层级数据信息维护，可以掌握全市政法系统单位数量、内设机构数量、核定编制数、机构规格、机构性质、领导职数、各县区乡镇（街道）政法委员配备数量，实现机构编制信息底数清晰、准确，为政法机

构管理提供“便捷式”数据保障。

（二）设置政法干部特色标签，实现“全面覆盖、精准识人”

平台设置干部管理、机构管理、交流轮岗、政治轮训、荣誉表彰、年度考核、数据分析、统计报表等八大功能模块，在 14 项传统干部任免信息基础上，增设了职务类别、进入政法系统时间、进入领导班子时间、分管工作时间、法律专业背景、乡镇（街道）政法委员、违法违纪、重大荣誉、政治轮训、年度考核、社会关系，以及是否通过法律资格考试、是否入额等 20 余项政法特色标签，更加全方位、立体化体现干部综合能力素养，为选人用人提供重要参考。

（三）建立交流轮岗管理系统，实现“一键预警、线上追踪”

为加强政法干部协管工作，推进市、县（区）两级政法机关领导干部交流轮岗，解决部分政法单位领导干部交流不及时、不规范等问题，我们在平台研发过程中重点设计了交流轮岗“一键预警”功能，把交流调整涉及的职务、年限、关键岗位、进入班子时间、分管工作等所有指标全部纳入筛选条件，通过系统智能比对，精准排查必须交流、应当交流人员，并提前 6 个月自动发送预警信息。通过下载《需交流轮岗人员预警表》《已交流轮岗人员明细表》，平台管理员可以及时追踪本系统、本单位干部交流轮岗情况。

（四）创建政法人才信息智库，实现“聚才蓄能、源头储备”

以培养德才兼备的高素质政法人才及后备力量为目标，依托管理平台对全市政法人才进行分类储备、特色培养。以执法、审判、检察人才为主体，建立了执法司法领域专家库，打造了政法战线专家智囊团。以拥有法律专业背景、政法工作经历、通过法律职业资格考试三项指标为主，建立法律专业人才库。以担任正科级领导职务的年轻干部为主体，建立优秀年轻干部人才库。

（五）创新政法队伍管理模式，实现“多元分析、智能研判”

平台按照队伍分析需要，设置数据分析功能，通过筛选干部年龄、性别、学历、专业、级别等多种参数，智能化生成组合图表，直观呈现分析对比结果，用数据把脉干部队伍现状，精准“开方”疏通队伍建设堵点。

序号	姓名	性别	出生年月	民族	政治面貌	学历	学位	专业	职称	职务	任职时间	交流轮岗	备注
1	王二	男	1985.10	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2018.01	是	交流轮岗
2	李三	女	1990.05	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2019.03	是	交流轮岗
3	张四	男	1988.12	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2017.06	是	交流轮岗
4	赵五	女	1992.08	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2020.01	是	交流轮岗
5	孙六	男	1987.03	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2018.09	是	交流轮岗
6	周七	女	1991.11	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2019.07	是	交流轮岗
7	吴八	男	1989.04	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2018.12	是	交流轮岗
8	郑九	女	1993.02	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2020.05	是	交流轮岗
9	王十	男	1986.07	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2017.10	是	交流轮岗
10	李十一	女	1994.01	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2021.03	是	交流轮岗
11	张十二	男	1987.09	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2018.04	是	交流轮岗
12	赵十三	女	1990.12	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2019.08	是	交流轮岗
13	孙十四	男	1988.06	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2017.11	是	交流轮岗
14	周十五	女	1992.03	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2020.02	是	交流轮岗
15	吴十六	男	1989.10	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2018.07	是	交流轮岗
16	郑十七	女	1993.04	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2020.06	是	交流轮岗
17	王十八	男	1986.11	汉族	中共党员	本科	学士	法学	助理审判员	审判员	2017.08	是	交流轮岗

图2 大庆市政法队伍智能化信息管理平台交流轮岗预警（模拟数据）

三、应用成效

（一）由“零敲碎打”变“一网统管”，推动信息数据系统集成

大庆市政法队伍智能化信息管理平台于2023年1月正式启用，搭建的三级管理体系打破了部门间信息壁垒，推进了共建共享、互联互通、数据整合，形成了市、县（区）两级横向统筹、纵向贯通、上下联动管理网络。目前，全市60余家政法单位全部在平台安家落户，八千余名政法干警入驻云端。

（二）由“粗放管理”变“精准识人”，绘制政法干部多维画像

在以往的干部档案管理中，多以组织部门干部任免信息为载体，缺少政法专项信息，难以全面掌握干警综合能力素质，依托平台能一键生成并导出每名政法干警“基础信息档案、政治素质档案、专业能力档案、现实表现档案”4本档案，实现了干部情况“一网全览、一屏全现”。

（三）由“各自为阵”变“云端预警”，推进交流轮岗落地生效

在信息技术1.0时代，各级政法单位多以建立电子台账方式统计干部交流情况，数据往往缺乏准确性、时效性，为了突破这一难题，市委政法委在平台研发过程中注重实现交流轮岗“一键预警”功能，目前，通过交流轮岗智能预警功能排查，已累计向市县两级政法单位及组织部门发出预警提示28批156人次，为政法单位交流调整干部出具领导干部政治体检报告86份，确保符合条件人员及时提醒到位。

（四）由“传统培养”变“一键优选”，建设新型政法人才智库

平台依据组织部门优秀人才、储备干部标准，结合政法领域专业化建设目标，分析研判各政法系统人才规模、结构特点和梯次分布情况，为加强全市新时代政法人才建设提供重要参考。目前，依托平台建立执法司法重点岗位人才库、优秀年轻干警储备库、奖惩人员备案库等分类管理数据库12个，向政法各系统提出有针对性的人才培养建议20余条。

（五）由“传统分析”变“科学问诊”，实现队伍堵点靶向治疗

通过平台42个专项分析，可以智能研判政法干部队伍建设短板和突出问题，及时向组织部门和政法单位反馈优化调整建议。2023年以来，着眼解决年轻优秀干部储备少、干警年龄老化、法律专业能力不足等问题，已向相关单位提出队伍优化建议15条，为市委呈交政法干警违纪违法情况分析报告、政法系统交流轮岗及预警报告、全市政法队伍人才建设报告等多篇有价值工作报告。智能化信息管理平台以“数字革命”驱动新时代政法队伍建设工作提质增效，现已成为推进全市政法队伍建设现代化的信息支撑和有效助力。

江山市智慧城管“空地联动”城市治理

浙江省江山市综合行政执法局

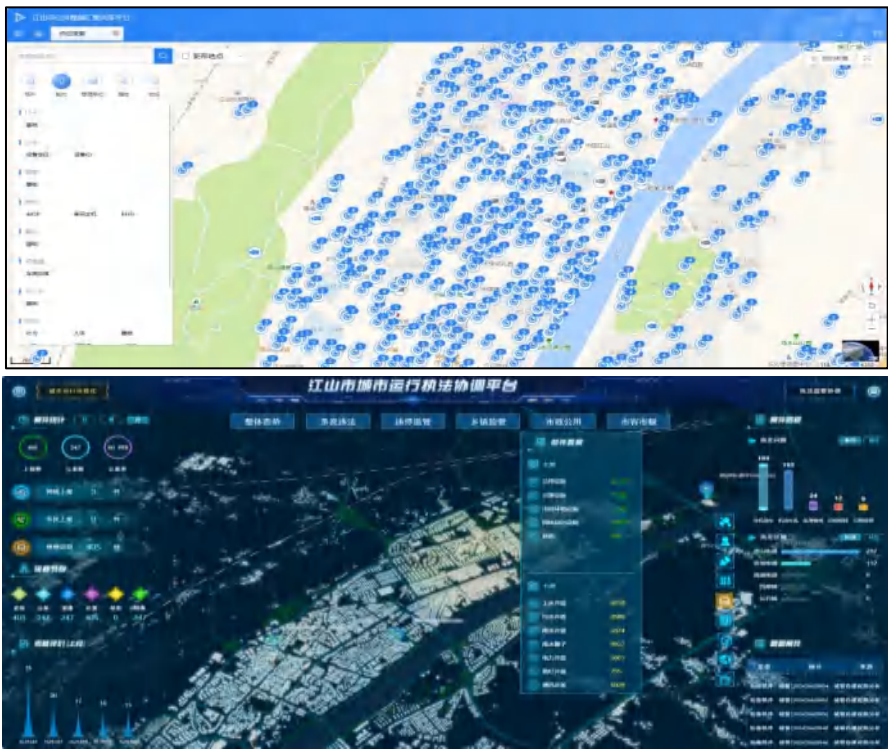
一、案例简介

以江山市“智慧城管”平台为基础，“空地联动”城市治理创新案例通过结合路面监控智能抓拍、执法车车载执法取证、“综合飞一次”应用等功能，实现了城市管理的智能化和高效化。整个工作模式依托后端强大的算法算力支撑，通过各类视频类前端数据流汇集解析，快速发现城市治理问题现象，高效流转问题处置，最终达成问题第一时间发现、全速闭环解决的效果。这种创新模式的核心在于利用先进的技术手段，实现对城市环境的全面监控和快速响应，从而提升城市管理的质量和效率。

二、案例举措

（一）全面部署城市视频资源感知体系

近年来聚焦信息化前端基础建设，加大投入力度，以智能化媒体解析算法辅以效能加成，全力打造了城区范围内的智慧城管应用与建制乡镇的视频感知应用，集成共享公安、综合执法、乡镇街道等单位的可视化前端资源，归集 28000 多路城市视频监控资源、城区 30 平方公里的实景三维地理数据、2 万多个城区部件普查数据，明显提升了非现场智能化监管水平，辐以视频感知解析，实现对违章停车、流动摊贩、店外经营、门前五包责任不到位等行为的自动识别与抓拍。



（二）探索深化无人机智慧巡检模式

全市域部署无人机智慧巡检覆盖面，针对城市治理中人工巡检效率低、效果差、频次不足的痛点问题，提供从数据采集，到数据 AI 分析，再到预警信息推送的全过程服务，AI 应用场景多达 70 个，覆盖城市治理绝大部分识别需求，加速城市治理现代化，从“数字化”到“数智化”，从“人工化”到“无人化”，并能够为“数字孪生城市”建设提供高频更新的空中地理数据，补足地面摄像头及其他传感器的监测盲区。同时解耦出“指点飞行”机动应急功能，嵌入智慧城管、基层智治等城市治理业务平台中，进一步赋能基层治理、平安建设、防汛抗洪等，提升应急支援的时效性。在体制机制上，探索成立了无人机巡查队，建立了《江山市无人机“综合飞一次”应用运行机制》，进一步保障了无人机智慧巡检的人力协助与应急情况下的支援力量调度。



（三）构建空地一体的指挥体系

为了让前端视频感知发现的事件能够实现完整闭环处理，前端应用与基层智治综合应用平台进行了全面贯通，完善了网格事件的处置机制，事件线索迅速分配给相应的网格员或执法部门，确保每一个事件都能得到及时且有效的处置。同时，指挥中心将城区网格、业务部门联络员等现场支援力量与监控设备、执法车辆、无人机等资源调度一屏集成，明显推动了应急处突情况下指挥协同的提质增效。



三、案例成果

近年来，江山市综合行政执法局积极拥抱科技创新，以“空地联动”为核心理念，探索城市治理的新路径。通过综合运用现代信息技术、智能化装备和大数据分析等手段，成功打造了具有自身特色的“空地联动”城市治理新模式，取得了显著的成效。

（一）构建空地一体的指挥体系，实现高效协同作战

针对传统城市治理中存在的指挥体系分散、协同作战能力不足等问题，构建了空地一体的综合指挥体系。一方面，通过升级社会治理中心，明确其作为市级指挥中枢的地位，城市运行中心突破物理空间限制打造与社会治理中心云上联动指挥的运行模式，统筹调度全市各类资源力量。一方面，根据社会治理中心、城市运行中心、110 情报指挥中心的工作机制，配套调整无人机运营值班值守人员工作机制，满足 24 小时应急处突实时空地联动支援。据统计，自指挥体系升级以来，社会治理中心与城市运行中心联动指挥处理各类紧急事件 260 余件，空地资源联动调度 120 余次，协同处置效率提升了 45%。

（二）创新空地联动的治理模式，提升城市治理效能

以“空地联动”为主线，创新推出了“网格+无人机”、“执法车+空中巡检”、“地面感知+空中核

查”等治理新模式。通过无人机航拍技术，实现对城市上空的全方位、无死角巡查，有效弥补了地面巡查的盲区和死角。同时，结合执法车车载执法取证系统，对地面违法行为进行精准打击，形成了“天上巡、地上查”的立体化治理格局。截至目前，无人机巡检系统灵活开展“常规巡航+机动巡查+重点检查”，已飞行 3.8 万公里，执行任务 5200 余次，共发现并处理城市管理问题 2700 余起，其中 76% 的问题在 4 小时内得到解决，全域巡查由传统人工巡查的 1 个月缩短至 3 天以内，巡检效率提升 10 倍，监管执法效能提升 42.8%。路面感知发现并处置问题 38000 余件，事后无人机空中核查率达到了 60% 以上。

（三）优化空地联动的处置流程，实现快速响应和高效处置

对空地联动的处置流程进行了优化和再造，实现了快速响应和高效处置。一旦发现异常情况，指挥中心可立即启动应急响应机制，调动相关资源力量迅速赶赴现场进行处置。同时，通过空地一体的通信系统，实现现场情况与指挥中心的实时传输和互动沟通，确保指挥决策的科学性和准确性。据统计，截止目前在 74 次突发事件中，指挥中心均在 10 分钟内完成了应急响应，空地前端资源 5 分钟内完成现场情况多角度呈现，平均 3 小时内完成了事件处置，事件处置效率和满意度均达到了 95% 以上。

新余市社会治理现代化指挥平台

为城市治理提供“智慧大脑”

中共新余市委政法委员会

一、背景起因

为深入推进智慧治理，对标全国先进，打造社会治理现代化“智治”样板城市，形成全市统一的“数字底座”，通过打造一体化的指挥平台和城市数据中心，逐步打通地方、部门、企事业单位之间的信息壁垒，构建覆盖全域、统筹利用、统一接入、灵活服务的数据资源共享体系，推动数据资源向社会治理各单位、各平台分级分层分权限共享，实现跨部门、跨区域共同维护和利用，促进业务协同办理”，形成“党委领导、政府负责、数据支撑、协同治理”的数字治理新余模式。



图 1：新余市社会治理现代化指挥平台界面

二、平台概况

新余市市域社会治理现代化指挥平台（城市大脑）目前已经形成了包含数据中台、视频中台、CIM 平台等在内的全市统一“数字底座”；构建了“统采、齐算、共享”的工作机制，各类数据资源全面接入汇集；建设了“数据打通、平台融通、系统联通、展现贯通、指令畅通”的联动指挥平台；建成了全景和综治、城管、交通、应急、视频的“1+6”共 7 个“一张图”；上线了矛盾纠纷、道德积分银行等特色应用。实现了“一个中心管全城，一个底座汇数据，一张全图调全余，大中小屏三屏联动，虚实映射数字孪生”的核心建设目标。

三、功能模块

（一）构筑全市一图统览体系

整合 27 个部门数据，立足全市视角，打造 1 个市域全景图、“大综治、大交通、大城管、大应

急、大民生”等5大专题图。一是市域全景图。作为城市大脑观全局、览全域的入口，分经济运行、党建引领、社会综治、城市管理、智慧民生、应急管理、智慧交通、热点事件、信息资源9大板块、200多个主要指标全面刻画了城市运行的现状，还原了全市42平方公里范围的数字孪生场景。



图2：社会治理全景图

二是社会综治一张图。整合了公安、政法等8个委办局的220余个指标数据，在地图上可以查看全市网格概况、网格力量、事件信息、人员信息、组织信息、建筑信息、视频监控，实现了基层社会治理要素的底数清、人员明、设备通。除此之外，全市875个重点场所、1309个九小场所、城区79个社区也都实现了位置上图找得到，人员信息可联系，周边视频可查看。三是智慧交通一张图。整合了交通、公安、卫健、公交公司等4个来源近100个指标，重点展示了全市道路建设情况、机动车保有情况、道路运输情况以及特种和运营车辆详情。建设了公路治超视频AI分析专题。针对全市120急救车、公交车、两客一危等车辆实时上图展示行进状态和轨迹。四是智慧城管一张图。整合了城管、统计、生态环境局、自然资源局等9个委办局60个指标，围绕城市规划、城市建设、城市生态、城市部件、城市管理事件五大板块展示城市管理的主要概况；实时展示城市管理有关事件、预警清单、空间详情、处置流程和相关的视频情况。如城市部件上展示园林、环卫有关基础设施/部件的位置和详情。五是应急管理一张图。整合了应急管理局、消防支队、安监局3个委办局70余个指标。展示了近一年全市的自然灾害、全市消防安全、电梯运行监管、矿山安全治理、危化品监管，以及应急资源及配置等6大方面的概况。地图上展示全市应急避难场所、重大危险源、电梯等空间分布和详细信息。六是智慧民生一张图。整合了住建、政务服务中心、教育、卫健、公安、民政等8个委办局110多个指标，展示了公租房保障、政务服务、教育、卫生、养老等5大板块的总体概况。

（二）推行联动指挥运行体系

建成多层级的市域社会治理现代化调度指挥中心，覆盖市、县、乡、村、网格五级的“城市大脑”AI智能发现事件、12345热线事件、综治民生类事件、基层网格上报事件和群众“随手拍”事件，做到“看得见、管得了、叫得应、调得动”，形成“发现—分派—处置—问效”的业务闭环，实

现大、中、小三屏联动和“平时处置调度、战时应急指挥”的目标。截止日前，目前平台在本年度已汇聚各类事件共计 24 万余件，参与处置部门 146 个。



图 3：新余社会治理现代化指挥大厅

(三)形成全域数据资源体系

实现了多源多类数据资源汇聚共享，全域数据资源共享水平全国前列，全省领先。一是政务数据“能归尽归”，推动全市公共数据的集中管理和高度共享，汇聚全市 64 个部门、6415 个数据目录、10 亿条基础数据资源，发布服务接口超过 4 万个，共享交换 6000 多万次。二是视频资源“应融尽融”，视频数据共享对接单位 12 家，公安、安防小区、矿山等部门等 2.2 万路视频资源已全面接入，正在接入出租、渣土车、网约车等移动视频约 400 多路，拓展了视频资源类型，部署视频算法 49 种。三是时空数据“应上尽上”。基于已建成的 CIM 平台，形成了新余市城市“底板”数据，完成空间数据对接单位 8 家，对接专题数据 6 大类，接入图层数 183 个、图斑数 1056 万个，发布地图服务 113 个。四是信息系统“应接尽接”。实现应用系统应接尽接，到目前为止累计接入全市业务系统近 90 个，覆盖 30 个单位，为全市跨部门联动、跨业务联通提供系统支撑。

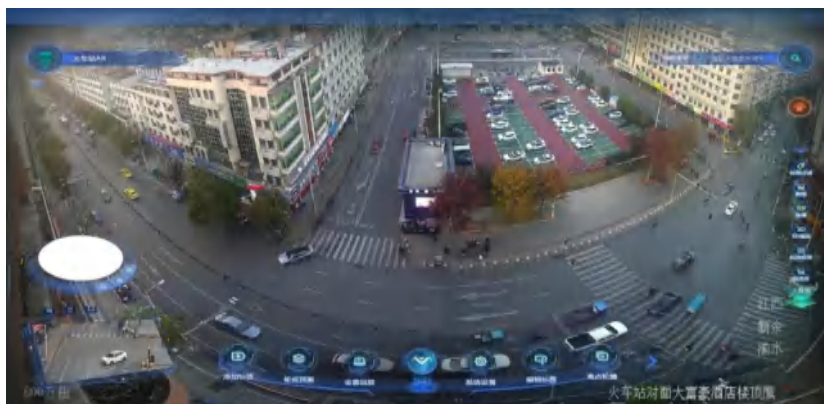


图 4：城市 AR 实景图

(四)形成实体实战开发应用体系

依托强大的数据资源以及丰富的人、第、事、网格底座，以实战实效为牵引，通过迭代开发，

不断丰富矛盾纠纷、道德积分、关爱老年人、法院执行、防返贫监测、创文创卫等一系列应用场景，形成了系列应用，极大提高了社会治理水平。一是开发矛盾纠纷多元化解平台。通过全面复用联动指挥平台，建设线上矛盾纠纷多元化解平台，通过对 110 非警务警情纠纷、12345 纠纷类事件、各级综治中心受理的纠纷、小程序受理的纠纷、法院受理的诉前调解案件，流转至县乡两级综治中心和相关部门办理。建立矛盾纠纷业务流程图，通过数据治理模块对各渠道受理的纠纷进行标准化，设置高中低三个风险级别，并根据具体情况进行调整，使化解时限更加科学合理。以县乡两级综治中心为处置核心节点，对各类纠纷进行全面汇聚、受理、分派、处置、反馈，形成完整的处置闭环，努力实现全量汇聚、全维度分析、全过程研判。二是创新线上道德积分工作平台。依托城市大脑，从线下推广到线上，建立善行义举、文明实践、社会治理 21 项正面清单和 20 项负面清单，营造市民自治、积极向善的良好社会氛围，道德积分工作经验在中央政法委组织的第八次全国市域社会治理现代化会议上作典型经验介绍，并以专题片形式在第六次全国市域社会治理现代化试点创新研讨班上滚动播放。三是开发法院执行“一键查询”平台。通过将被执行人的不动产、公积金、市场监管等十三类数据共享至各级法院的执行信息查询平台，有效地破除了执行领域中的信息藩篱，填平执行领域数据鸿沟，执行人员的工作负荷、执行重复劳动呈几何级下降，个案办理时间缩短 50%以上，相关经验在江西省各级法院推广。四是关爱老年人平台。通过 AI 智能发现事件，对老年人居家出入记录、人脸信息和城市大脑信息进行关联，通过算法识别出行规律，对出入记录异常的老年人进行预警，推送所属网格员的移动端，网格员精准上门走访，提供必要的关爱服务。

四、应用成效

聚焦“一支队伍管治理、一个中心管全城；一个底座汇数据、一张全图调全余的目标，实现了“大中小屏三屏联动、虚拟映射数字孪生”的基本要求。

一是城市状态一网感知。治理是手段，防范才是根本。通过部署 5 大类、49 个算法，基于“分析-预警-发布”流程，构建全景、跨部门、实时的监测预警风险防范体系，实现从事后的“堵漏洞”向事前的“防风险”转变。二是城市数据一网共享。全面汇聚的全市 64 个部门、6415 个数据目录、10 亿条基础数据资源，以及公安、安防小区、矿山、出租车、渣土车、网约车等移动视频等 2.2 万路视频资源，夯实了数据底座，同时基于已建成的 CIM 平台，形成了新余市城市“底板”数据，对接专题数据 6 大类，接入图层数 183 个、图斑数 1056 万个，发布地图服务 113 个。各部门依托数据底座，实时进行共享交换，为全市跨部门联动、跨业务联通提供系统支撑。三是城市事件一网调度。建设“图上”指挥调度系统，实现“一个底座汇数据、一张全图调全余”。在小屏端支持多网协同，为领导提供最新的信息和关键指标，实现决策信息“一端统览”；在中屏端实现事件管理“一网通转”，支持全域事件跨层级、跨部门高效流转；在大屏端实现数据、视频、地图、3D 模型融合应用，支持城市风险及时告警、事件协同处置，实现“一图调度”。打造横向到边、纵向到底的事件流转体系，横向实现跨委办局的全面协同，纵向实现市、区县、乡镇/街道、网格四级流转。四是决策

信息一屏统观。开发领导驾驶舱，将大小市情、分析研判报告和 400 余项关键数据指标推送至领导手机，辅助领导决策。大小市情包括提请领导关注事件和高频事件，数据指标覆盖经济、综治、民生、交通、城管、应急等 6 类主题，实现新余市情日日达、分析研判专题报，做到上报信息有速度、指标分析有广度、专题研判有深度、事项督办有力度，领导驾驶舱与指挥中心联动，支持应急处突等指挥调度。

多元多级“一呼百应”综合指挥应用

浙江省杭州市上城区社会治理中心、望江街道

一、案例简介

上城区多元多级“一呼百应”综合指挥应用是杭州市上城区社会治理中心依托“141”基层治理体系，迭代基层智治综合应用，积极打造的多元整合、多级联动、多方赋能的“一呼百应”综合指挥场景。该应用聚焦解决基层治理存在的“风险发现手段单一、预警处置不够及时、管理响应不够迅速、协同指挥不够通畅”等一系列实战难题，有效提升区、街、社、格四级指挥联动和处置效率，促进基层移动装备和人员队伍力量的有机结合、强效互补，努力实现减负赋能效果更加明显，以确保“快速响应、规范处置”的工作要求得到落实。

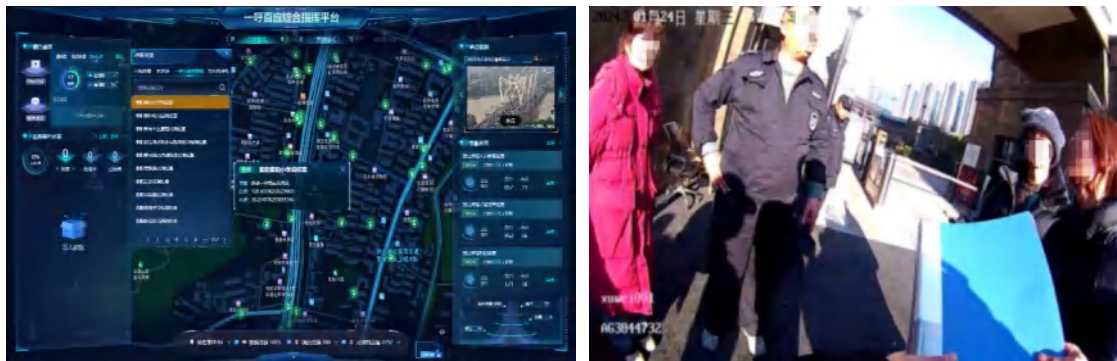


二、案例举措

聚焦统筹协调指挥各级人员力量、快速发现化解处置风险隐患，上城区积极探索、大胆实践，高效建设畅通有序的指挥调度枢纽，打造多元整合、多级联动、多方赋能的“一呼百应”综合指挥体系，主要内容如下：

（一）多元整合、激活存量设备

上城区将不同条线部门下发的单兵装备、执法记录仪、对讲机等设备，整合接入了“多元多级”指挥系统，构建“统一调度平台”，对比之前，大大提升了存量装备的使用频率和使用效能，节省了硬件装备开支。望江街道通过与警网协同平台对接，实现资源信息的集中管理和共享，确保每个任务在需要时能够获得足够的资源，实现了事中实时接收、流转、处置、跟踪，事后留存证据、回溯分析的全程追踪，有效提升了各类事件的有效处置和落实。

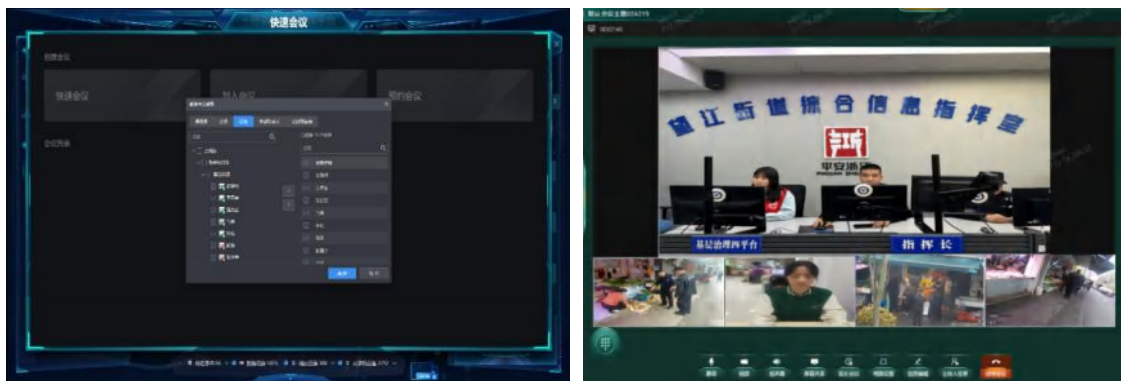


资源整合调度

在一起事发现场处置过程中发生了涉公务人员纠纷，望江街道通过该平台的协助，快速回溯了事件的视频记录。这一举措不仅澄清了事实，还为事件的公正解决提供了关键证据，体现了“多元多级”指挥系统在多种基层治理场景中的重要作用。

（二）多级贯通、提升指挥调度

上城区实现了区、街、社三级的视频联动会商，充分解决了基层治理中“小马拉大车”的问题。通过视频会议会商场景应用，各级部门可以实时交流、协商和决策，提高了工作效率和协同性。无论是日常管理还是突发事件应对，各级部门都能快速响应并采取有效措施。在望江街道完善了多级指挥调度机制，结合街道综管队员、社区网格、辖区内优质物业、红袖章黄哨子等力量队伍，实现了街社队员不同设备之间的协同会商模式。



多级视频调度指挥

在一次对流动商贩的处置中，望江街道通过实时视频联动会商，街道迅速召集相关部门及现场队员进行沟通，利用执法记录仪等设备回传的实时画面，指挥中心能够准确掌握现场情况，并指导现场队员依法依规进行处理。同时，通过手机等移动设备快速构建临时会议，讨论处置方案，确保了对流动商贩的有效管理和社会秩序的维护。

（三）AI 赋能、减轻基层负担

上城区构建重点场所人群异常聚集、公共场所敏感行为识别、江堤越界、占道经营等街道重点关注事项“智能巡查”应用场景模型，通过监控视频多维智能感知主动发现问题，实现以 AI 代替人力，有效降低基层日常巡查工作负担、提升基层问题源头治理能力，为基层治理减负赋能。



AI 智能巡查

望江街道近江东园社区网格员在日常巡查中发现多处江堤有越界行为。由于望江街道辖区江堤点多线长，人力巡查难以及时发现和处理问题。现在，通过 AI 智能巡查江堤越界行为识别能力，系统能够自动识别异常江堤越界情况并报警提示。街道指挥室收到预警信息后迅速指派网格力量前往现场处理，有效消除了潜在的安全隐患。AI 赋能不仅提高了工作效率，还减轻了基层的负担。

三、案例成果

（一）运用成效

上城区多元多级“一呼百应”综合指挥应用平台整合了 2 万多路视频监控，并接入区街社现有的布控球、单兵、执法记录仪、对讲机、网格手机等多类设备资源，节省了 80% 硬件成本投入。对火车站、体育场馆、政府机关、江堤沿岸、户外广场等重点场所通过对周边监控视频的实时分析，辅助视频巡查自动监测人群异常聚集、公共场所敏感行为识别、江堤越界等异常事件，实现对风险隐患进行快速核实以及辅助人工巡查，节省了大量的人员力量投入。

应用上线以来，累计预警风险隐患 314 个，化解风险 35 个，整改隐患 279 个，处置效率提高 15% 以上，不仅满足了平时态日常管理及战时态应急联动的需求，而且在杭州亚运、钱塘江观潮节等重大活动中发挥了重要的作用，持续提升辖区整体风险防控能力和水平。此外，累计接待了来自全国的近百批次调研考察团，提供了可供复制推广的基层治理创新思路，赢得了考察团的高度评价。

（二）创新方案

通过技术创新，提升社会治理“感知力”。一是多源险情实时汇聚。实时汇聚热点事件分析研判、网格事件、治理要素等多维数据合并在一张图上展示，解决信息分散、系统烟囱问题，为指挥调度提供全面、可靠的数据支撑。二是图上扁平指挥调度。设备资源及社会治理力量一键上图，在地图中点击相关人员力量图标，即可查看执法记录仪视频并通过对讲机喊话，实时了解现场情况并进行指挥部署。三是智能化能力建设。构建 AI+视频的智能分析能力，为基层治理事项实现从“人工巡查”到“智能巡查”的转变，真正做到发现在源头、消除在源头、管控在源头，赋能基层治理场景。

通过机制创新，提升社会治理“协同力”。一是处置全过程监管归档。实现事件的实时接收、流转、处置、跟踪，事后留存证据、回溯分析的全程存档，提升处置效率，也同时为研判分析及监督考核提供客观全面的数据。二是平战结合紧贴实战。针对日常指挥调度和重大事件、重大活动保障等特定场景中关注信息、力量部署、业务场景直接的差异，采用 1 个常态指挥调度模式+N 个特殊场景模式的机制，紧贴不同场景下业务实战，同时不断拓展丰富。

“网格+热线+矛调”三融合构建基层社会治理新格局

中共邹城市委政法委员会、邹城市社会治理服务中心

邹城市地处山东省西南部，总人口 120 万，面积 1616 平方公里，辖 16 个镇（街）、1 个省级经济开发区、1 个省级农高区，是国家历史文化名城、全国县域经济百强县、中国优秀旅游城市。辖区人口基数大、流动人口多、人员结构复杂、群众诉求多元，加强和创新社会治理，解决基层治理痛点难点问题成为当前工作的重中之重。近年来，邹城依托“邹全办”社会治理综合信息系统平台，整合资源、融合力量、聚合功能、综合手段，探索建立网格服务“未诉先办”、群众诉求“接诉即办”、矛盾纠纷“人和”调解多向融通、闭环运行机制，全力打通社会治理的“高速通道”，不断推进市域社会治理提质、扩面、增效。

一、抓基础、强网格，筑牢社会治理主阵地

持续擦亮“网格为民 邹全服务”工作品牌，广泛收集社情民意，强化源头管控、溯源治理，化被动响应为主动作为，不断提升群众满意度、获得感。一是党建引领强保障。按照城市社区 200 户或者 600 人左右划分一个网格，农村原则上根据行政村规模设置划分网格，相对独立的自然村划分一个网格，将全市划分为 1595 个综治网格，其中城市社区网格 737 个，农村网格 858 个。同时健全“镇街党（工）委—社区党委—网格党支部—楼栋党小组—党员中心户”五级组织架构，设立 48 个城市社区党委、310 个网格党支部、834 个党小组、2036 名党员中心户，把基层党组织嵌入全市 1595 个网格，将党员融入网格员队伍，实现红色网格全覆盖，确保网格发挥实效，提升社区精细化治理、精准化服务水平。二是入户走访听民声。严格落实网格化服务管理巡查走访制度，采取日常与集中、全面与重点、线上与线下相结合的方式，通过民意“5”来听、“民主议事”“居民面对面”“微信群”等渠道，专职网格员每天在网格内巡查 1 至 2 次，常态化开展隐患排查、民意收集，及时向群众宣传政策、解惑答疑，切实发挥“八大员”作用，不断提升网格服务群众、发现风险、化解矛盾的能力。2023 年以来全市网格员上报处置事项 113.87 万件，填报工作日志 45.62 万条，上报处置事项主要涉及社情民意信息收集、安全隐患问题和网格员日常办理事项，现已办结 113.87 万件，办结率达到 100%，网格活跃率 100%。三是志愿服务聚民智。吸纳社区干部、退休党员、乡贤人士组建网格议事队伍，开展“我的邹城 我的家”志愿者服务活动，发挥网格志愿服务工作在基层治理中的独特优势，协调解决各类矛盾问题，涉及扶贫济困、助老助残、社区服务、生态建设、社会公益性宣传等多个领域，目前全市建立网格志愿服务队伍 1380 支，涉及网格志愿者 11800 人，打造社会治理共建共享模式，先后培育形成“管得宽”“泉小哥”“一家人”等一系列特色服务品牌，2023 年通过网格议事志愿者服务活动解决群众诉求 4.2 万余项。

二、建平台、促融合，打造接诉即办新标杆

依托“邹全办”社会治理综合应用平台，整合 12345 政务热线、“人和”矛盾调处、阳光信访、网络舆情、网格为民等多个子系统，把信访、住建、司法、宣传等职能部门和供水、供电、供气、供热、通信等服务企业网格统一起来，打通部门数据壁垒实现信息共享，实现数据采集、实景展现、治理联动一体化，实现多网融合、一网统管。做实“网格吹哨、部门报到”机制，根据网格内各类问题事项复杂程度，启动逐级处置或吹哨程序；简单事项由网格员提报社区处置，需要职能部门办理的，吹哨专业网格员报到处置；复杂事项提报至镇街处置，需要职能部门办理的，吹哨相关部门单位报到处置；疑难事项提报至 12345 政务热线平台、“人和”矛盾调处系统处置，限时办结，避免群众诉求上行外溢。一是简单问题网格即时办。网格员通过“线上+线下”多途径收集到的群众诉求，第一时间与群众见面、电话联系，现场勘察核实了解情况，能够当场解决的当场解决，不能当场解决的，按照“一事一记”的形式整理形成议题，吹哨专业网格员办理，切实做到“人在网格走、事在网格办”。2023 年全市专兼职网格员协调解决群众诉求 2.3 万余件。二是疑难复杂问题热线兜底办。立足于“12345”政务热线群众诉求主渠道，将网格难以解决的复杂疑难问题，通过“邹全办”社会治理综合应用平台生成待办工单，按照“12345”政务服务热线办理流程，统一“受理、转办、处置、反馈、回访、督办、办结”，全年 365 天、7×24 小时，实现全渠道、全时段、全方位响应，确保“事事有着落、件件有回音”。同时充分发挥网格员人熟、地熟、情况熟的优势，协助督办人员办理热线工单，参与实地督办核验，提高群众诉求办理质效。2023 年以来，通过各类渠道共受理并转办群众诉求事项 21.13 万件，累计督办重点群众诉求事项 1.47 万件，办理时长由原来的 3.65 天变为 2.7 天。三是特殊问题矛盾联动办。弘扬新时代“枫桥经验”，整合集聚人民调解、行政调解、仲裁调解等诉讼外调解的各种力量，法院、检察院、公安、司法行政、社会治安综合治理、民政局、教体局、农业农村局等涉及矛盾调处化解的 19 个部门集中办公，由“一站式”矛调中心一口受理群众反映的各类矛盾纠纷和诉求。矛调中心通过专业的“点”解开问题的“锁”，加强多部门协同联动，不让百姓解决矛盾走冤枉路。提升县乡村三级“一站式”调解阵地整体功能，充分依靠网格员、热线办理人员、基层组织等社会各界调解力量，先后形成香城镇北齐村“振良”调解室、唐村镇西颜村“如松”调解室、郭里镇“边界”调解室等多个调解品牌，常态化开展矛盾纠纷排查，推进矛盾纠纷就地解决，打造成回应群众诉求的服务站、化解矛盾纠纷的终点站。四是热点问题长效办。坚持日统计、周分析、月报告，利用“邹全办”社会治理综合应用平台数据融合，每天排查政务热线、网格服务等渠道收集的热点问题，找准本行业、本辖区问题频发、高发的点位、区域，真正摸清问题底数。坚持“每月一题”机制，找准适合在市级层面推动的难点热点问题，研究制定解决方案，由分管市级领导牵头，开展专项整治，通过解决“一个问题”，进而解决“一类问题”，推动主动治理。今年以来，共统筹解决了 10 余类高频共性问题，切实做到群众满意度和工单总数量的“一升一降”，其中“农田灌溉”类诉求同比下降 77.17%。

三、建机制、严责任，锻造社会治理新铁军

一是用实“指挥部+专班”工作机制，高效统筹资源力量。坚持高起点定位，高标准谋划，实行“指挥部+专班”工作机制，建立起社会治理工作的领导体系、责任体系、工作体系、监督体系，确保“指挥部+专班”有序高效运转，社会治理各项措施落实落细、常抓不懈、抓出成效。二是用好定期汇报“强抓手”，提升社会治理效能。每月对各镇街和市直部门单位群众诉求服务满意率、问题解决率、督办事项办结率等指标进行评比排名，全市通报有关情况，并在市委常委会上汇报。每月排名后两位的镇街、市直部门（单位）在常委会议上检讨发言，汇报工作打算，切实压实工作责任，激发工作积极性。三是用足教育培训“富饶矿”，提高治理专业化水平。持续开展“增强服务群众能力·赋能基层社会治理”等系列培训活动，科学设置培训班次，建立培训管理台账，准确把握培训情况，使得专业性培训内容和课程与实际工作接轨，努力把基层社会治理工作推上新台阶。四是用活督办前置“小支点”，撬动社会治理大杠杆。及时督导解决回访不满意工单，严格落实“督办前置”，第一时间到现场核实处置，建立一般问题当日办、疑难问题盯住办、复杂问题攻坚办的办理机制，精准发力，逐件提出针对性可行性意见建议，强化对承办单位的指导、督导，抓住解决问题“黄金时间”，力争“一次办好”“首次满意”，有效提升满意率。

“任诚办”——“网格+热线”多跨平台

山东省济宁市任城区社会治理服务中心

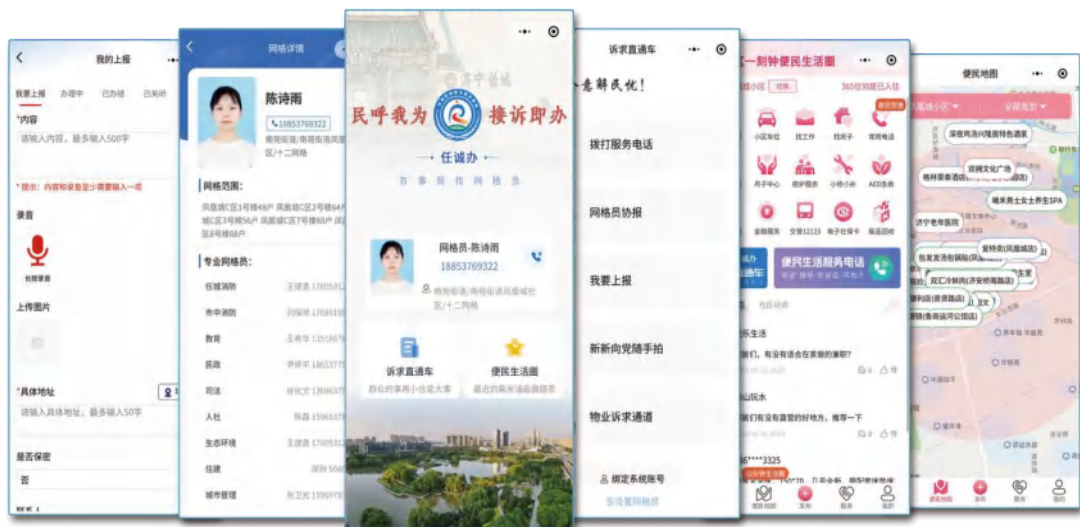
加强和创新基层社会治理，使每个社会细胞都健康活跃，将矛盾纠纷化解在基层，将和谐稳定创建在基层。任城区地处鲁西南，是济宁市主城区、都市区融合发展核心区，辖 13 个街道、2 个镇和 1 个省级经济开发区，总面积 651 平方公里，常住人口 107.87 万人。近年来，随着城市化进程的加快，任城区基层治理面临巨大压力和挑战。针对矛盾纠纷基数庞大、类型纷繁复杂且涉及主体多元的现状，任城区充分发挥自身网格化治理无缝隙全覆盖、服务资源全方位下沉、网格员职业体系高度成熟优势，推出了网格化治理与政务热线深度融合、双向赋能的多跨平台——“任诚办”，完成了各类群众事项的处置流程再造和处置力量重构，实现了群众“急难愁盼”一键回应、未诉先办和接诉即办，有效将矛盾纠纷吸附在网格，化解在基层，是任城区的“民情枢纽”和“城市客服”。

一、功能简介



无需下载应用程序，通过扫描专属网格码或点击链接，即可轻松进入“任诚办”主页。主页配置了三个版块，以满足不同需求。首先，网格员信息版块提供了详尽的网格信息，不仅包含专职网格员的姓名、联系方式、网格范围、专属网格码等基本信息，还涵盖了消防、住建、城管等 16 个职能部门，供水、供电等 5 类民生服务单位的专业网格员信息，以及法官、检察官、警官、律师等“三官一律”下沉人员信息，通过拨打电话，可与网格员取得联系，反映问题、表达诉求。其次，“诉求直通车”版块提供了人性化的诉求表达途径，包含拨打服务电话、网格员协报、我要上报、新新向党随手拍四项功能。通过“拨打服务电话”，可直接跳转至任城区政务服务热线 6500000，快速反映个人诉求；通过“网格员协报”，可与专职网格员通话，由专职网格员协助填报诉求；“我要上报”是群众反映诉求的主要途径，也是“任诚办”的核心功能，通过文字描述、拍照、录音等多种形式全面、直观地反映身边大小事。此外，网格员管理端也具备上报功能。“新新向党随手拍”功能，结

合快递员、外卖小哥等新业态从业者的工作特性，鼓励他们作为“移动网格员”共同维护社区和谐。最后，便民生活圈版块提供了便捷生活服务，涵盖便民商户、AED 急救等地图信息，小区车位租售、邻里闲置物品买卖等 P2P 功能，保洁服务、月子中心、陪护服务、收废品等优惠服务信息，能够满足群众日常便捷服务需求，拉近邻里距离，构建更加友好的社区环境。



二、创新亮点

“任诚办”充分发挥任城区网格化治理无缝隙全覆盖优势和网格员“人熟地熟情况熟”优势，以“线上+线下”为核心深度融合了群众事项感知的“智汇”功能和“多网融合、一网统管”的“人聚”功能，完成了从政务热线“被动答题”向网格化治理“主动找题”的转变，不断推动源头管控、溯源治理，实现了对各类群众诉求和矛盾纠纷隐患的尽早发现，尽早干预。

（一）线上织网定格

任城区以常住人口 300-500 户或 1000 人为单位划分综合网格 1541 个，以商务楼宇、产业园区、交通场站等单位划分专属网格 30 个，按照“一格一员、综合履职”标准，全部配备专职网格员。依托“任诚办”，专职网格员自主将常态化“梳篦式”网格巡查走访等发现的群众身边突发、频发问题进行上报、流转、办结、反馈，实现了从热线解决具体问题向网格化治理解决问题根源的转变。任城区专职网格员全部配备专用手机，实时在线受理群众事项，第一时间与群众电话或见面沟通，安抚情绪、查看情况，大幅简化了受理流程、缩短了受理时间。专职网格员凭借自身作为社情民意收集员、安全隐患排查员等“八大员”的职能优势，和对网格的全面掌控和深入了解，能够精准、全面地识别问题症结，有效减少因“反复核实”和“多头核查”带来的基层治理资源浪费，实现治理资源的高效利用。“任诚办”通过“线上+线下”的同步织网定格策略，显著提升了基层治理的智能化、信息化和精细化水平，增强了群众的获得感、幸福感和安全感。

（二）打通一舱两端

“任诚办”由区级统一开发建设，联通任城区党建引领网格化服务管理信息平台 and 政务热线服务平台，整合镇街信息平台，区、镇街、网格三级部署应用，打通“一舱两端”（数据驾驶舱、网格员管理端、群众服务端），是集指挥调度、问题分办于一体的群众基础信息、网格员实时信息、热线工单信息、矛盾纠纷信息等海量数据的“集散地”和“中转站”，实现了数据“多口汇聚，一库归集”，为全区的整体研判、统筹指挥，协同处置等提供动态更新、真实准确的数据信息支撑，最终让数据多跑路，群众少跑腿。群众上报事项实时精准推送至所属网格专职网格员管理端，处置流转反馈过程全程留痕，实现了上级指令上下贯通、一线信息扁平化流转。“任诚办”建立了“过程可见、结果可查、质量可评”的工作闭环，群众服务端可随时查询办理进度、答复结果，在线对事件办理质量进行评价，让群众事项处置在更细微处用情、在更细节处用力。



（三）统管下沉力量

依托“任诚办”信息化优势，推动职能资源、场所资源全面融合。全面接入城管、警务、住建等 16 个职能部门，供水、供电、通信等 5 类民生服务单位和 3579 名专业网格员，以及法官、检察官、警官、律师等“三官一律”下沉人员，方便群众通过手机“一键”开启服务。落实“巡查走访”“联勤联动”“吹哨报到”“联席会议”“公开接待”等制度。通过构建政务服务热线，职能部门、民生单位，镇街村居网格融合联动机制，有效缓解了基层职能部门融合程度不够、村居网格办理力度不足、缺乏工作联动机制等问题。充分整合区、镇街矛调中心，社区（村）矛调工作室和网格会客厅等场所资源，根据群众事项复杂程度，按照就近就便原则，引导当事人到现场沟通协商，推动案结事了。

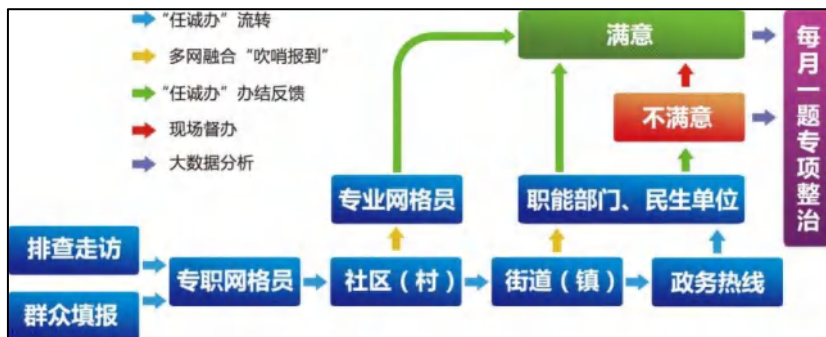
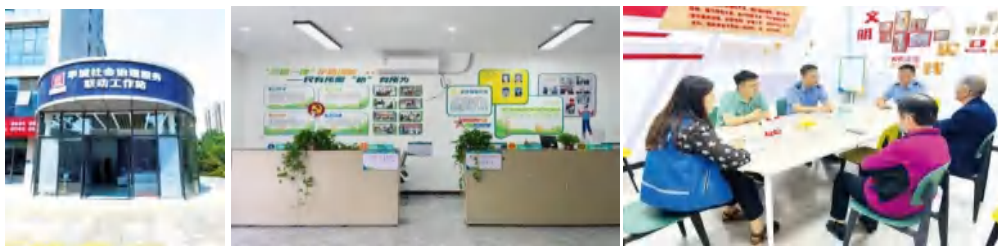


（四）服务流程再造。

“任诚办”打通业务流程、打破数据壁垒，形成了一套流程闭环。创新构建“网格+热线”双向赋能闭环运行机制，建立“区—镇街—村居—网格”四级联动体系，强化未诉先办、接诉即办。根据群众事项复杂程度，启动逐级处置或吹哨程序。简单事项由网格员提报社区（村）处置，需要职能部门办理的，吹哨专业网格员报到处置；复杂事项由社区（村）提报至街道（镇）处置，需要职能部门办理的，吹哨相关职能部门、民生单位报到处置；疑难事项由街道（镇）提报至区政务热线服务中心处置，由网格员协助承办职能部门、民生单位办理，防止外溢上行。通过对“任诚办”融汇的数据进行深入剖析，将重点领域、重点区域、热点难点纳入全区“每月一题”专项整治，由区级领导包案，主责单位牵头，协办单位配合，推动“打包式”化解，实现全区范围内的全链条联动、一揽子处置。

三、应用成效

自“任诚办”上线以来，任城区注册群众数量超过 53 万，受理办结群众上报事项 24 万余件。2023 年全区群众诉求总量同比下降 23.01%，2024 年以来同比下降 23.26%，降幅全市第一。2024 年一季度，全区刑事警情同比下降 49.00%，电诈发案同比下降 54.78%，全区 126 个网格达到无 12345 投诉类工单、无电信网络诈骗发案等“十无”标准，被提名为“枫桥式网格”。“任诚办”在提升治理水平、维护社会和谐稳定方面取得了显著社会成效，为任城区经济社会高质量发展以及治理体系和治理能力现代化建设提供了坚实支撑和有力保障。



创新“三一”模式 构建矛调新格局

——以娄底市矛盾纠纷排查化解工作平台为例

中共娄底市委政法委员会

一、案例简介

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，娄底市根据中央、湖南省委要求，以基层综治中心规范化建设为抓手，建立一盘棋布局、一站式服务、一平台管理的“三一”模式，搭建集全流程跟踪管理、矛调数据共享应用、矛盾纠纷工作指数体系为一体的矛盾纠纷排查化解工作平台，积极构建全新的矛盾调解格局，着力解决基层矛盾纠纷复杂多样、工作力量难以统筹等突出问题，加快提升全市矛盾纠纷排查化解能力和法治化水平。

二、案例举措

强化党建引领，积极构建全新的矛盾调解格局，创新“三一”工作模式，有效发挥了防范社会风险，维护社会稳定第一防线的作用，推动了社会基层治理能力和治理效能的显著提升。

（一）“一盘棋”布局，全市高效联动

根据中央、省、市有关文件精神，坚持全市“一盘棋”，制定《关于强化矛盾纠纷排查化解工作的意见》和《工作指引》，构建以乡镇层级为主，分层处置、部门联动的矛盾纠纷排查化解工作体系，进一步加强综治中心、法院、公安、司法行政、信访等部门之间的协同配合，明确各级各部门职责，细化任务分工，完善联席会议、分析研判、应急处置、联动联调、信息报送等制度，形成矛盾纠纷多元化解工作合力，整体推进矛盾纠纷排查化解工作。

（二）“一站式”服务，实现多元化解

以推动基层综治中心规范化建设为契机，整合基层政法资源，统筹社会力量，构建“一心两所”模式，以乡镇（街道）政法委员统筹，综治中心为主体，派出所、司法所为核心，实现联动联调、信息共享，形成面向群众、权责明晰、运转有效的运行体系，推动群众诉求“一站式”解决。

（三）“一平台”管理，掌握工作动态

搭建全市矛盾纠纷排查化解工作平台，一是推动矛盾纠纷工作规范化管理，依托平台实现矛盾纠纷工作线上受理、跟踪、处置等全流程线上办理流程，实现线上联合调处、信息共享，线下联动联调，做到事件可查询、进度可跟踪、数据可分析。二是构建矛盾纠纷信息共享体系，整合全市各部门矛盾纠纷相关数据通过对接湖南省政务信息共享网站，在全省率先将司法行政机关人民调解类数据（娄底市）回流至平台；对接公安治安支队接警平台及法院、信访部门平台，推动非警务警情、法院诉前调解信息、信访信息等数据信息共享，推动非警务警情、诉源治理、人民调解三项重点工作联动处置。三是构建矛盾纠纷工作指数体系，掌握各地各部门矛盾纠纷工作落实情况，推动预测

预警平台建设，实现矛盾纠纷底数清、责任明，提高调解工作的便捷性和高效性。

三、案例成果

（一）打破数据壁垒

通过对接上级平台对接回流数据、人工导入等多种方式，打破政法各家数据壁垒，推进数据平台的整合，统一矛盾纠纷化解数据标准，加强各类系统的对接融合，健全基础数据“一次采集”和“多方共用”机制，推动矛盾纠纷数据信息贯通共享、集成共用，在掌握全市矛盾纠纷底数的同时，实现部门工作联动，减轻基层不必要的重复工作，为各级各部门提供信息便利，提高整体工作效率。

（二）加强统筹调度

通过建立矛盾纠纷排查化解工作指数体系，整合政法等部门业务数据，结合实际工作，以结果为导向，通过万人成诉率、接警率等数据，对县市区、乡镇及市直政法、信访有关部门矛盾纠纷预防化解情况进行量化评价，实现对全市矛盾纠纷排查化解工作的有效指挥调度。

（三）强化联动处置

通过明确各级党委政法委、乡镇（街道）政法委员的职责，明确各级政法、信访部门及综治中心功能定位，以工作机制、平台管理规范各级各部门的工作职责、工作流程，形成面向群众、权责明晰、运转有效的运行体系，实现社会治理力量在基层整合，问题在基层解决。2023年以来，平台共上报处置矛盾纠纷10988起（其中排查上报邻里纠纷3502起、土地及资源权属纠纷2159起、婚恋纠纷516起）。

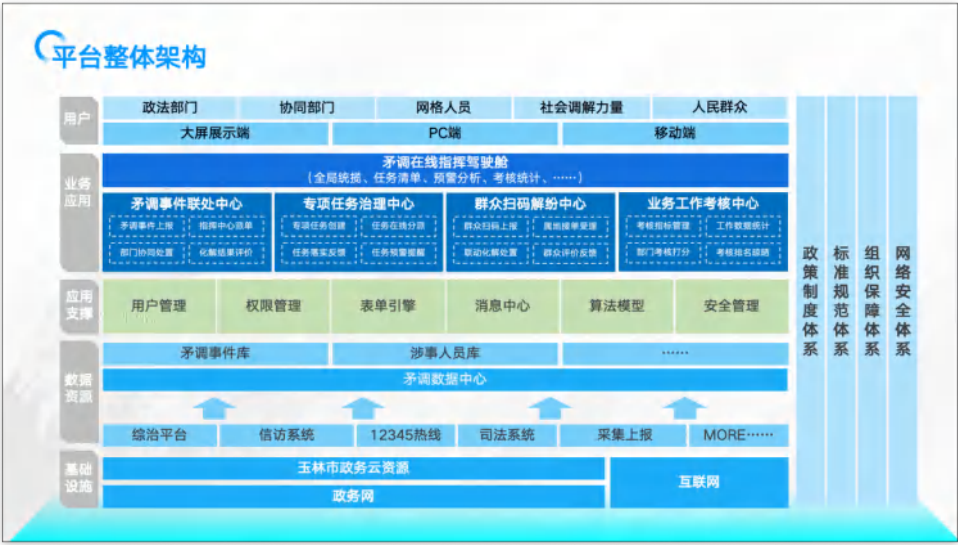
玉林市构建“矛调在线”平台

以智慧“小切口”撬动基层“大治理”

中共玉林市委政法委员会

一、案例简介

玉林市认真贯彻落实中央决策部署，聚焦加快推进矛盾纠纷预防化解法治化，运用互联网、大数据、人工智能等开发建设“矛调在线”平台。“矛调在线”平台主要包括1个数据底座、4大业务中心（矛调事件联处中心、专项任务治理中心、群众扫码解纷中心、业务工作考核中心）、1套综合指挥驾驶舱，形成纠纷事件上报、分流、处置、预警、反馈、评价闭环系统，有效破解当前工作中存在的纠纷多头管理、化解力量分散、协同联动不畅、过程监督缺失、考核评价虚化等问题，推动矛盾纠纷“一网打尽”、调处化解“一站统管”、考核问责“一竿到底”，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”目标，打造了坚持和发展新时代枫桥经验“玉林样板”。“矛调在线”平台入选2024年广西壮族自治区数字应用场景清单。



图一：“四横四纵三端”系统整体架构

二、案例举措

（一）平台运行

按照“市级指挥部、县级终点站、乡镇主阵地、村社桥头堡、网格瞭望哨”五级功能定位，通过建设“矛调在线”平台，体系化规范化推进矛盾风险防范化解，打造事件智能分流、纠纷闭环管理、专项任务协同、一“舱”精细管理、一键智能预警的一体化矛盾纠纷化解处置平台。平台主要

包括“1+4+1”主体构架：

1 个数据底座。在广西社会治理信息平台的数据基础上，汇集网格排查、群众反映、部门推送等各类矛盾纠纷，基于大数据技术构建完善纠纷事件库、涉事人员库、调解资源库等数据库，为矛盾化解和维护稳定提供有力的信息支撑。

4 个业务中心。矛调事件联处中心支持各级用户创建录入纠纷信息，平台根据纠纷类型、风险等级、发生属地等对纠纷信息归类梳理，并按照“3321”工作方法和“631”化解要求，进行智能派单、处理反馈、预警催办等闭环管理流程。专项任务治理中心包括专项任务创建、任务类型选择、任务期限设定、任务内容编制、任务要求说明等板块，针对政法舆情、涉稳信息、婚姻家庭、邻里纠纷、民间借贷、信访治理、涉法涉诉等进行专项任务治理。任务由平台智能派发，并按照职能分派给横向部门，做到各类任务责任到人、任务到岗、限期办理、即时处置、全程在线、效能预警、数据留痕。群众扫码解纷中心，群众通过扫微信“二维码”或者进入公众号，即可上报矛盾纠纷，实行清单式管理、闭环式办结，实现就地快速化解，从源头预防和减少信访问题的产生。业务工作考核中心针对矛盾纠纷处置系统进行任务跟踪管理，实现全程监督和数据留痕，并将记录信息运用于横向业务部门和纵向综治体系的考核管理。通过该中心可以实现纠纷案件“一事一档”，并按照事件的上报情况、处理情况、化解情况及处理及时率、满意率等多维度进行智能化考核和分析。



图二：矛调在线系统架构图

1 套指挥驾驶舱。按照“一屏统揽、逐层穿透、智能预警”要求，建立市、县、镇、村四级矛调事件指挥驾驶舱。主要功能包括数据分析和风险预警功能，设置综合统计、纠纷处置情况、化解情况排名、事件检索查看、处置详情一览等板块，多维度分析纠纷事件的类型来源、风险等级、区域分布、流转层级、处置效率等指标，推动“经验决策”向“数据决策”转变。



图三：矛调在线系统驾驶舱

（二）核心技术

1. 移动互联网技术：移动互联网技术结合了移动通信技术与互联网技术，允许用户通过移动无线终端访问互联网和使用各种在线服务。移动互联网提高了用户与在线平台的交互性，在玉林矛调在线系统中，通过对移动端的优化，提供了更加便利和高效的服务。

2. 自定义表单技术：自定义表单技术允许用户根据自己的需求创建、设计和部署表单的解决方案。在玉林矛调在线系统中，支持用户根据自己的具体需求设计表单的布局、字段类型、输入方式，从而创建出满足纠纷和任务的业务流程或数据收集目的的表单。随着业务的发展，自定义表单技术应能够适应不断变化的需求，支持更新字段、修改表单结构或集成新的功能。

3. 流程引擎：流程引擎提供了自动化管理和执行工作流程的能力，流程引擎的这些功能使玉林矛调在线系统实现业务流程管理、工作流自动化等功能。通过使用流程引擎，能使玉林的政法委系统提高工作效率，加快响应时间，并提升整体的业务敏捷性。

4. 相似度引擎：相似度引擎主要用于计算和比较不同数据项之间的相似性或相关性。相似度引擎在纠纷和任务的文本中提取关键点和特征向量，构建相似度搜索引擎，通过高性能的索引结构和优化算法，相似度引擎能够快速准确地所有纠纷及任务数据中检索出相似或相关的纠纷及任务数据。

（三）可解决的问题

近年来，经济社会步入改革发展关键期，社会结构深刻变动，利益格局深刻调整，思想观念深刻变化，矛盾纠纷易发多发、高位运行，并呈现向复杂化、群体化、多元化发展趋势，触点增多、燃点降低，敏感性、关联性、对抗性、破坏性增强，给维护社会安全稳定带来挑战和压力。矛盾纠纷化解主要通过线下模式完成，缺乏数字化平台的牵引支撑，没有形成有效的过程监督、高效的协同联动和链条式的闭环管理，导致工作断档、脱节、缺位，存在“小纠纷”引发“大矛盾”酿成“大事件”风险。玉林市开发建设“矛调在线”平台，是数智时代矛盾纠纷网络化解的一体化平台，打

造了智能化社会治理新模式。

一是各级各部门排查出来的矛盾纠纷全部录入平台实行闭环管理，实现“一张网”统筹。

二是建立矛盾纠纷事件上报、智能分流、化解处置、预警催办、反馈评价全链条机制，实现“一站式”管理。

三是依托平台实施重点疑难案件专项任务攻坚，构建“专班+专项”模式，推行分类施策、分步实施、分级负责、定目标、定措施、定时限、定责任、定效果的“三分五定”运行机制，实现“一体化”协同。

四是平台按照事件的上报情况、处理情况、化解情况及处理及时率、满意率等多维度进行智能化考核和分析，运用于横向业务部门和纵向综治体系的考核管理，实现问责“一竿子”到底。



图四：矛盾纠纷流程图

三、案例成果

（一）运用成效

自 2023 年 6 月试运行以来，“矛调在线”平台累计完成录入纠纷事项 14050 起，闭环化解 12329 起，化解率 87.75%；其中在镇村两级成功化解 12310 起，占比高达 99.8%，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”目标。依托平台派单重大疑难案件专项任务 1110 件，通过“专项+专班”模式办结“骨头案”“钉子案”733 件；办结第二批主题教育信访积案久拖不结案件 169 件，实体性化解率排广西前列。全市矛盾纠纷化解满意度在 2023 年度排广西第 1 名、在 2024 年一季度排广西第 2 名；群众安全感从 2022 年的排名靠后晋升至 2023 年的中游位次，2024 年一季度跃升至广西第 3 名，得分和排名均取得历史最好成绩。

（二）创新性

“矛调在线”平台聚焦拓展延伸群众纠纷自主上报渠道，加载重点专项任务处理机制，构建市县镇村四级矛调指挥中心，提供多元化解纷渠道，围绕矛盾纠纷化解处置的全生命周期进行体系化制度化的创新改革。

一是“矛调在线”系统建设在于创新机制，健全“一体运行”制度体系。建立“集中受理、分类调处”调解工作机制，实行“统一受理、分类登记、分流转办、跟踪督办、办结反馈、事后评价”工作流程，运用大调解工作体系，采取行之有效的调解方式，做好婚姻家庭、邻里、土地等常见多发矛盾纠纷以及房地产、坟山等重点领域矛盾纠纷排查调处，切实把矛盾纠纷化解在基层，消除在萌芽状态。

二是“矛调在线”系统建设在于协同联动，提供“一办到底”全程服务。聚焦解决重点社会矛盾纠纷的收集、解决、回应等环节衔接不紧密，问效、反馈机制不健全等问题，建强队伍、创新载体、搭建平台，精准化收集群众诉求，重点化进行专项整治。聚焦群众关心关切的急难愁盼诉求，分类梳理构建专项任务精准交办，及时办理、限时结案，高效协同解决社会维稳的重点风险隐患。

三是“矛调在线”系统建设在于数据赋能，实现“第一时间”有效介入。通过对多源数据的碰撞分析，构建风险研判模型，及时发现重大的纠纷风险隐患，及早介入进行沟通化解，把问题解决在初始阶段，避免矛盾升级引发更为复杂的社会问题。

（三）可复制推广性

矛盾纠纷预防化解是推进社会治理现代化、维护社会和谐稳定的一项基础性工程。玉林以推进政法数字化改革为牵引，智慧“小切口”融入治理“大场景”，开发建设“矛调在线”平台，运用数字化技术推动社会治理流程再造、数字赋能、高效联动、协同治理，改变原有的以线下为主的矛盾化解模式，实现矛盾调解工作流程全控制，构建调解过程中部门间、组织间业务高效协同联动处置体系，有效减少矛盾升级风险。平台构建相应的算法模型对人、地、事、物、情、组织等进行多维度的人工智能深度分析，提高重大矛盾纠纷的预测预警预防能力以及应急响应能力，在更高层面实现政府决策的科学性和精准性。同时，平台全面按照上级相关业务技术规范进行设计，在功能、流程及技术要求方面均符合规范，具备良好的复制性。因此，“矛调在线”平台对全国各地政法智能化建设具有一定参考价值。

德化县智慧城市社会治理一网统管平台

中共德化县委政法委员会

一、案例简介（整体简要说明）

德化县作为世界陶瓷之都，立足“大城关”发展实际，以省领导挂钩联系德化县乡村振兴帮扶工作的 2023 年重点项目为契机，推进基层治理提质增效“一网统管”数字改革项目，围绕德化县智慧城市“1+6+N”基层社会治理工作体系建设，即 1 个数字底座+6 核心应用和 N 个应用场景，实现“互联互通一张网、数据汇聚一个湖、中心系统一平台、治理要素一张图和综合展示一门户”，加速“指挥中枢”全面升级，打造横向融合联通、纵向穿透贯通的全新社会治理体系，推动治理要素“一屏统览”、网格事项“一事统办”和城市治理“一网统管”，形成一批可复制可推广的基层治理示范案例，持续提高社会治理精细化管理水平，为全省乃至全国基层治理现代化创造经验、提供样板。

二、案例举措（做法及经过）

按照省市基层治理体系改革要求，通过建设“线下社会治理中心+线上一网统管平台”的基层治理改革体系，即线下建设社会治理中心，有效整合交警、公安、消防、城管等多部门执法资源，形成协同化的治理力量，提高基层社会治理效能；线上建设“一网统管”平台，在原有建设系统和数据成果基础上，实现破旧立新、系统整合、迭代深化，构建“1+6+N”基层社会治理工作体系建设，数字化推进基层治理体制重构，破解基层治理问题繁杂、基层治理力量分散的困境，做到“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”，加快打造新时代社会治理现代化的“德化样板”。

“1”是指一个智慧城市数字底座。依托泉州市政务云平台，加强公共数据高质量汇聚共享，实现德化县城市治理数据全面汇聚，建立健全县域治理数据资源共享体系，重点抓增量、及时补变量，确保数据实时、鲜活。

“6”是指六大能力中心。

运行总览中心：从指挥保障、业务闭环、态势监测、事件监督等多个维度整体展示德化县城市运行情况和基层治理效能。

矛盾统筹中心：打造集“受理、调解、裁决、执行”一体的县级矛盾纠纷多元化解平台，提升社会矛盾纠纷多元预防调处化解能力水平。

事件任务中心：围绕“高效处置一件事”，统合条线任务、网格上报、智能发现三大来源，梳理各类事项 705 条，推动条块系统整合，强化数据运用，细化事项流程，构建跨系统、跨部门、跨层级、跨业务、跨区域的高效处置体系。

指挥调度中心：以“平战结合”为思路，通过线上线下高效协同，建立德化县“一网统管”平

战（急）结合转换机制。实现“平时，以综合管理为主”，“战（应急）时，启动应急预案”，“必要时能够提级指挥”，提升城市应急处置水平。

AI 赋能中心：依托大数据、云计算、人工智能等技术，推动风险全面感知、隐患及时预警、趋势智能预判、事件联动处置，及时预警重点人员、重点区域、异常主体、重点事项的潜在隐患，推动政府决策指挥由“被动处置型”向“主动发现型”转变，提升社会治理风险预警预测预防能力。

考核评价中心：为实现全县一网统管工作更高效、更有力的落地执行，对各级社会治理中心、派驻部门、乡镇、网格体系人员进行精准考核，同时考核数据作为保障平台运转的抓手，促进平台稳定、高效运转，实现对日常管理和协同监督的综合评价。

“N”是 N 个应用场景，根据德化县基层治理实际业务需求，聚焦基层治理难点、痛点、堵点，逐步建设基层治理“四情指数”、“未成年人保护”一件事、“交通治堵”一件事等一批具有德化辨识度的治理场景。



三、案例成果（成效及反响）

德化县作为世界陶瓷之都，深入推进党建引领基层社会治理，积极探索新时代“枫桥经验”实践路径，通过数字改革创新赋能，打造一批综合性强、带动面广的应用场景，形成一批可复制可推广的基层治理示范案例。2023 年德化县“一网统管”平台入选首届全国 100 个优秀数字化监管案例，被命名为第二批全省法治政府建设示范县，平安建设工作在省市考评中获“优秀”等次，平安建设“三率”综评位居全市第一，“一网多用、融合共治”的德化经验在全省综治中心建设现场会上推广，德化作为全省唯一代表在全国综治工作视频会上作典型发言。通过数字改革创新赋能，初步形成了三大效益。



（一）构建“微网格”服务平台，提升城市治理共治化水平

“看得见的管不着，管得着的看不见”一直是城市治理领域的管理难题。通过创新开发集“随手拍”“微便民”“一码解纷”于一体的“微网格”公众服务平台，流转处置各类业务事项 12.31 万件，让信息“跑路”代替群众“跑腿”，将传统割裂式治理转变为整合连接式治理，建立协调会商、多元参与、平战结合、闭环管控等机制保障，确保各司其职、协同配合、合力高效，该平台已入选全国政法智能化创新案例。

（二）构建“网格化+”治理机制，提升城市治理协同化水平

德化县持续深入实施党建引领网格治理“一张网”，全方位聚合 24 个纳入“网格化+”职能部门资源力量，选强配优 619 名专兼职网格员、楼栋长 1316 名、单元长 3575 名等专业队伍力量，累计为群众提供代办服务 3126 件，求助服务 2064 件，创新实践矛盾纠纷源头化解机制，打造集“受理、调解、裁决、执行”一体的县级矛盾纠纷多元化解平台，横向对接 14 个行业多元化解中心，纵向联动 18 个乡镇矛盾纠纷多元化解中心和 222 村(社区)多元化解室，集成了片区、边界、园区、电商调解等一批具有瓷都特色的“枫桥经验”。系统上线后，成功调解各类矛盾纠纷 9130 件，2023 年矛盾纠纷调解率位居全省第 5。

（三）构建“一屏观德化，一网管全县”治理模式，提升城市治理智能化水平

作为“世界陶瓷之都”，全县陶瓷生产企业 4000 多家，基层市场监管工作面临着越来越大的压力。通过构建“一网统管”平台，及时归集和共享各类监管信息，实现对经营主体的精准监管和有效执法，根据经营主体的信用等级、风险程度等因素，实施分类分级监管，将有限的监管资源投入到高风险领域和问题多发环节，同时加强对新兴领域和新型业态的监管研究和探索，以数字化赋能来协调和推进基层智治，赋能县域经济社会发展。

2024 年政法智能化创新案例

——“天水综治”APP 项目介绍

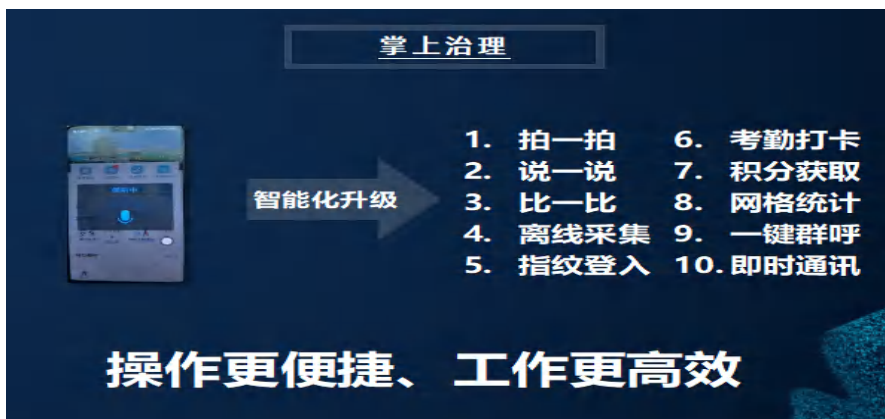
中共天水市委政法委员会

一、案例简介（整体简要说明）

“天水综治”APP 主要为基层网格员提供日常信息采集、任务处置反馈、事件上报的便捷接入渠道，应用依托移动设备，网格管理员在所划分的网格内巡查，可通过移动终端设备采集、查询基础数据等信息，对各类矛盾事件发生、处理现场拍照、录入信息，实时报送到平台，由相关人员对事件进行处理。

二、案例举措（做法及经过）

以联勤联动平台为基础，依托社会治理能力中台身份证、二维码、语音等能力，对 APP 功能进行智能化升级，打造身份证“拍一拍”、二维码“扫一扫”、语音导航、语音事件上报、离线采集、人脸登入、指纹登入、采集数据智能比对、考勤打卡、积分获取等便捷化功能，深化数据分析、数据可视化展示功能，进一步提升 APP 的人性化 UI 操作体验，让网格员像“玩游戏”一样开展基层工作，通过梳理制定网格员责任清单和激励措施，让网格员在开展工作的同时，获得相应的激励和容易，激发网格员的工作动力。



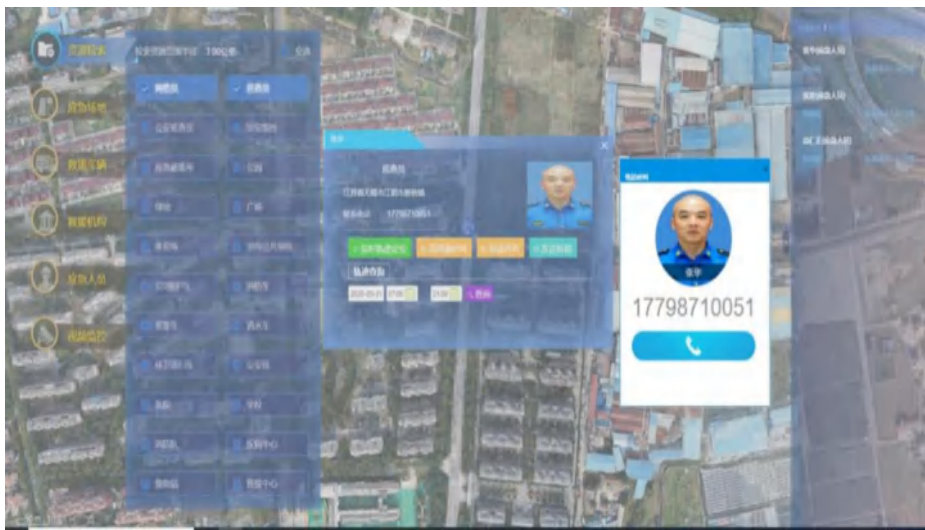
（一）事件采集

将责任网络内发生的社会治安、城市管理、民生问题相关事（案）件进行上报，事（案）件上报表单的内容除了事发位置、求助内容以外，还有问题相关的地图定位信息、照片和声音等信息。问题上报表单主要包括事件发生所在网络、事件名称、求助人、求助电话、发生时间、事件类型、地图定位、附件（照片、声音）等。



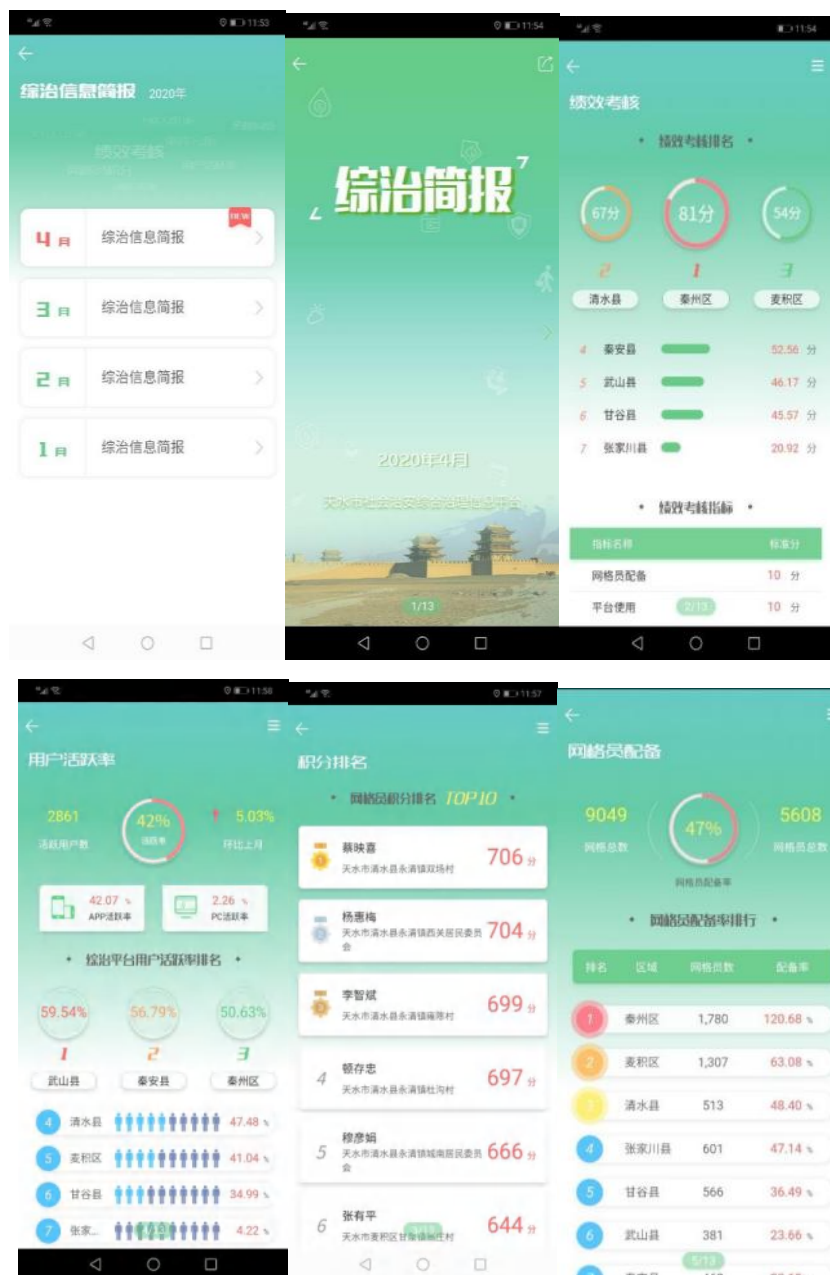
（二）事件办理

对于需要处理的事件，形成待办事件办理列表，网格员可实时查询上报问题数量、任务处理的数量及办理情况。还可查询上报事件处置的进展情况及核查任务。系统支持事件不同处置状态用不同颜色标记，如未处理用红色表示，已处理用绿色表示等。



（三）责任体系

村（社区）党支部书记、包村干部直接管理网格，对辖区和职责范围内的事项协调解决，24小时内答复当事人，并在系统提交，若在规定时限内无法解决的问题和诉求，自下而上逐级上报，县区综治中心对于导入信访程序、司法程序办理的事件进行督办回访，并将办理结果报县区政法委书记，由县区政法委书记上报县委书记、县长，并对各级督办中生成的督办清单进行梳理汇总、分析研判、及时上报。市综治中心对于各县区办结的网格事项进行回访抽查，对于跨县区、涉市直部门等由市级层面协调解决的疑难信访问题和导入市级信访程序、司法程序办理的事项进行督办回访，对全市事项进行分类汇总、分析研判，并将相关情况报市委政法委书记。



三、案例成果（成效及反响）

近年来，天水市坚持把智治作为市域社会治理现代化的重要方式和主动化解矛盾纠纷、提升便民服务水平的重要支撑，聚焦基层所急、实战所需、群众所盼，坚持科技赋能、实战实用、共建共享，念好“建好、管好、用好”三字诀，用活天水综治 APP，为推进主动创稳、建设平安天水提供智治保障。

（一）坚持实战导向，科学谋划部署

把社会治理智治纳入“智慧天水”建设，统筹推进系统平台和应用终端建设，依托市综治中心

为智治平台高效运行管理提供专门场地、专业团队，确保平台安全可靠，同时建立平台日常管理、专业运维团队安全防护等制度，常态化开展安全保密警示教育，增强防泄密、防篡改意识，确保安全监管到位。

（二）坚持系统集成，激活市域智治活力

聚焦“综治中心+网格化+信息化”，以便捷便利高效为目标，开通“综治维稳、城市管理、市政物业、民政劳保、农林水草”等采集模块，网格员在手机 APP 上采集数据、查询信息，将各类网格事件实时报送到平台，打造全要素采集、全信息汇聚、全流程覆盖的网格智能应用平台，不断释放数据智慧。网格员上报各类事件信息 50 余万条，为各级综治中心全盘掌握网格内工作情况提供基础数据支撑。

（三）坚持服务为本，全面提升矛盾化解主动化水平

聚焦网格员在天水综治 APP 上报的社情民意和矛盾纠纷，建立村级“前哨站”、乡镇“主阵地”、县区“集中办”、市级“指挥部”的“四级闭环化解”机制，完善“统一受理、分类登记、分流转办、跟踪督办、办结反馈、群众评价、定期回访”工作流程，实现矛盾纠纷主动排查、有效化解。已累计录入矛盾纠纷 38890 件，化解 38280 件，化解率 98.4%，群众满意度 98%。

创“政法智能化”之新，破“工作提质”之局

深圳市罗湖区建立涉稳风险防范预警处置系统

开启“维稳新模式”

中共深圳市委政法委员会、中共深圳市委基层治理办公室
深圳市罗湖区政务服务和数据管理局

深圳市罗湖区深入贯彻落实中央、省委、市委政法工作会议精神，以“粤平安”“深平安”社会治理智能化框架为基底，围绕省、市“1+6+N”基层社会治理体系建设为牵引，聚焦维护社会稳定工作全链条、全周期管理，坚持大数据、信息化赋能，创新搭建“涉稳风险防范预警处置系统”，精准研判预警倾向性、趋势性涉稳苗头隐患，矛盾纠纷、预警线索、案事件归类管理、统一分拨处置，实现维稳业务流转处置信息化、繁杂事项清单化、统计管理一体化、分析研判智能化，着力推动社会矛盾风险预防在先、发现在早、处置在小，有效提升社会治理效能。

一、建设内容

“涉稳风险防范预警处置系统”以线索、事件管理为切入口，构建形成“一套工作机制为核心、一个信息系统为抓手、一套运行体系抓落实”的三位一体维稳工作模式（图1）。

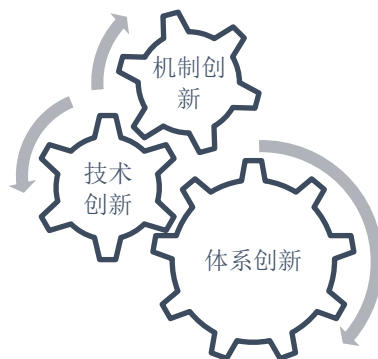


图1 “三位一体”维稳工作模式

（一）突出整体设计，健全防范化解矛盾风险“1+7”机制

罗湖区以践行新时代“枫桥经验”，聚焦防范化解社会矛盾风险，聚力维稳工作机制创新，制定罗湖区防范化解社会矛盾风险“1+7”工作机制，包括1个实施方案和7个工作制度，对社会稳定风险评估、社会矛盾风险排查、社会矛盾纠纷攻坚化解、群体性事件现场处置、维稳工作督查督办、维稳工作考评和工作专班抓落实等7个方面明确工作规范和要求，打造维稳工作闭环。

（二）突出创新引领，搭建“涉稳风险防范预警处置系统”

充分利用大数据、信息化、智能化等技术,科技赋能助力“1+7”工作机制落实,建设具备“一库、两台、三端”的“涉稳风险防范预警处置系统”,实现涉稳风险统一管理、统一预警、统一处置。“一库”指维稳事件信息数据库,利用现有的民生诉求、综治、网信、信访、网格等工作机制和平台系统,整合矛盾纠纷、风险隐患、预警信息、行动性线索、人员信息等数据,以案事件(专项)为基础进行归类管理。“两台”指涉稳事件分拨工作平台和大数据分析研判平台(图2、图3),涉稳事件分拨工作平台依托区级民生诉求体系,实现涉稳事件报送、分拨、处置、反馈、考核全流程闭环管理;大数据分析研判平台根据数据库收集的信息数据,聚焦高发频发、重复投诉、多人同诉等事件,应用大数据比对等技术,评估苗头性、倾向性线索,形成研判预警和处置指令。“三端”指系统的电脑端、手机端、智慧大屏端(图4、图5),结合不同使用场景,满足涉稳事件一张图、线索报送、涉稳事件处置、领导决策部署、移动办公多种需求,实现统一指挥调度、快速响应处置,为维稳工作提供全新运作管理模式。

序号	标题	线索号	来源渠道	事件类型	大类名称	小类名称	事件描述	处理描述
4	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
5	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
6	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
7	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
8	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
9	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
10	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
11	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
12	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
13	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
14	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
15	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
16	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办
17	某深文化传媒集团合同纠纷	202404021754	群众来信	政法维稳	合同纠纷	合同纠纷	经初步了解,该事件主要涉及两家企业,其中为某深文...	罗湖区民防维稳办

图2 涉稳事件分拨工作台



图3 大数据分析研判台



图4 电脑端、智慧大屏端



图5 手机端

（三）突出“双线”合力，形成闭环管理高效处置的运行体系

线上，搭建登记报送、分拨流转、交办督办、处置反馈一站式全链条处置流程，推动各类事件从源头开始自动建档、流转、分拨，形成涉稳事件信息化“作战”闭环；线下，以政法、公安、信访、各级综治中心等维稳核心部门为主力，根据涉稳事件类型和风险程度，建立权责清单，配合系统闭环处置。充分发挥综治中心矛盾调解、社区心理服务、法律援助等一体化运作体系，线上线下形成合力，提升维稳工作效能。

二、创新亮点

（一）打破壁垒，建立线索智能“哨兵”发现机制

整合社会矛盾纠纷排查、多元化矛盾化解及 12345、舆情、信访、司法、网格等群众诉求、投诉的系统平台数据资源，并结合数据资源中敏感词、情感词、热词出现的频次、人数、共性等特征，

建立智能“哨兵”。通过智能“哨兵”有效捕捉“弱信号”，排查采集、梳理汇总各类风险隐患信息线索，创建重大矛盾纠纷案事件、涉稳风险隐患信息大数据库，为相关矛盾纠纷案事件、风险隐患的“化解在早、处置在小”及社会稳定形势分析研判决策提供大数据支撑，以此打破各业务条块内部掌握的社会矛盾纠纷苗头和涉稳风险线索因缺乏维稳专业力量系统分析的信息茧房、数据壁垒。

（二）破解局限，建立风险智慧“堡垒”指挥模型

根据大数据的相关线索，统筹创建集分析研判、调度指挥、形势趋势、统计管理等为一体的“一图统览”智慧“堡垒”，全方位展示辖区总体社情、民情、稳情，以及重大矛盾纠纷、风险事件的类型、态势、分布、化解处置等情况，犹如维稳工作的中枢分析大脑和指挥调度中心。一是结合矛盾纠纷特征类型，用关键“字+词”组合及AI算法逻辑，首创涉众金融、城市更新、预付式消费、环保邻避、人力劳资、物业物管等多个专项领域矛盾纠纷或风险隐患的智能分析模型。通过相关模型在大数据中精准“算”出本行业领域的重点事件及突出风险隐患并进行预警、转办处置。目前，通过模型分析的事件信息超2.5万条，精准预警辖区楼盘物业纠纷、教育培训机构“跑路”等涉稳风险隐患事件87宗，推动住建、教育、市监等部门开展专项治理，有效将风险问题化解处置在萌芽状态。二是将“涉稳风险防范预警处置系统”纳入区级民生诉求平台和“一网统管”框架中，与区OA平台、“数字罗湖”手机端、智慧大屏等平台终端多端互通，实现相关案件信息可联通流转、指挥调度、快速处置、态势一屏总览的全新维稳工作运作管理模式。

（三）突破传统，建立维稳信息化“作战”闭环

罗湖是深圳市最早最成熟的建成区，人口密度大、产业结构多元复杂，社会矛盾纠纷涉基本囊括了经济社会生活的方方面面，点多面广、新旧交织，重大矛盾纠纷及涉稳问题防范化解处置难。大量案事件及风险线索通过人工统计分析、文件流转办理、各自为政处置的传统工作模式难以适应当前的工作需要。罗湖区通过信息系统整合多渠道信息线索来源，建立维稳工作信息化“作战”模式，有效提升工作效能。一是对重点矛盾纠纷案事件、专项工作及风险隐患信息进行系统化、清单化管理，全盘掌握、实时跟踪相关化解处置工作情况，实现信息集中采集、登记，统一进行分析研判、分拨处置、结果反馈、绩效考核的信息化流程闭环。二是根据收集的信息及社情、民情，科学准确统计分析研判相关风险趋势，形成相关专报、月报、季度报等分析报告，为领导及相关部门研判有关形势、决策提供参考，推问题风险防范化解处置，做到提前预防、主动创稳。三是通过系统分析实现主动预警风险，便于政法部门以电子提示函、督办函、处置指令单等形式提前预警，并通过系统分拨至相关街道和部门跟进处置并反馈，最终实现矛盾纠纷化解、维稳处置排查收集、分析研判、预警处置、结果反馈循环的工作闭环。

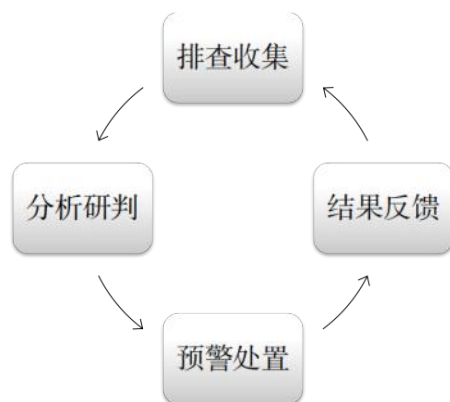


图6 全流程闭环

三、取得成效

“涉稳风险防范预警处置系统”已覆盖辖区公安、信访、住建、人力、市监、教育及各街道等20余个部门，整合打通辖区民生诉求、网格事件、舆情、信访等各部门的多个数据平台，实现事件管理、分析预警、风险研判、指挥调度等四大功能。系统自2024年3月上线运行以来，分拨处置风险线索451条、处置率达99.6%，分析预警的矛盾纠纷案事件92宗、化解率90.2%，依托大数据模型综合分析预警的涉稳案事件15宗，并已推动相关职能部门提前介入、及时稳控处置，防止事件“拖大拖炸”矛盾纠纷进一步升级演变。辖区重大矛盾纠纷及涉稳案事件大幅下降，社会大局形势持续平稳，有效推动罗湖区维稳工作向智能化高效率转型发展。

泰州网格化社会治理智能应用平台

江苏省泰州市市域社会治理现代化指挥中心

一、案例简介

泰州市认真贯彻落实党的二十大报告，在江苏省委政法委的指导下，结合本地实际，立足实战实用实效工作目标，科学规划、建设、完善泰州网格化社会治理智能应用平台（以下简称“泰治理”），全力打造集基础数据核采、巡查走访服务、统计分析研判、预测预警预防、指挥调度监督、专项应用建模等功能为一体的综合应用平台。



图1：“泰治理”PC端主页面



图2：“泰治理”APP主页面

二、案例举措

（一）技术“新”、理念“优”，高位建设社会治理信息化系统

1. 运用前沿技术。充分运用大数据、云计算、AI、GIS、RCS等前沿技术，以“可感、可视、可控、可治”，充分赋智泰州市域社会治理现代化建设。

2. 突出敏捷迭代。平台建设遵循“灵活、高效、可迭代”原则，由市指挥中心主导建设，采用敏捷开发方法，将平台拆分为多个业务模块，分别交付不同项目团队具体执行，极大地缩短开发周期，降低开发成本。

3. 打造开放生态。平台采用“微服务”架构，市级层面搭建主体框架、开发共性模块，有关职

能部门及各级指挥中心可结合实际，开发个性化应用，并统一集成至“泰治理”，有效做到“集约、开放、共享”。

4. 坚持用户思维。配套部署“泰治理”运维工单系统，广泛收集、充分吸纳有关意见、建议，持续提升用户使用“满意度”。

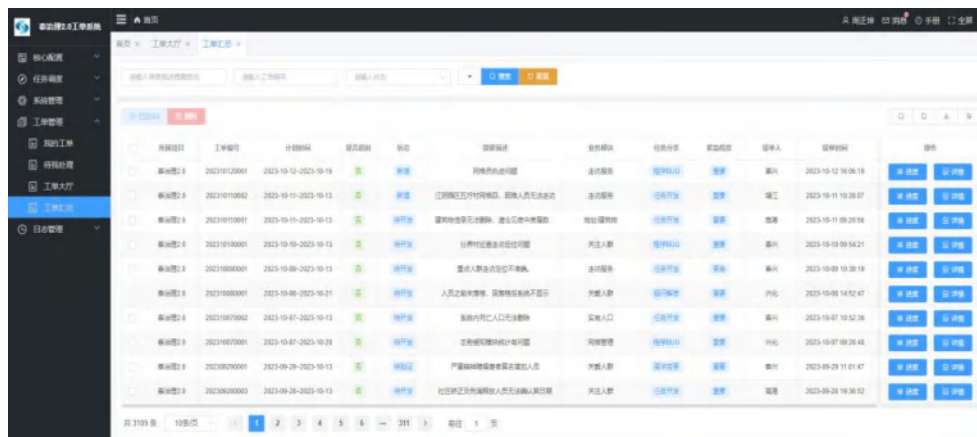


图 3：“泰治理”运维工单系统

（二）信息“全”、数据“准”，全面夯实社会治理数字化根基

1. 广泛归集，打造数据资源池。持续归集公安、卫健、自规、民政等 14 个部门 60 余项近亿条数据、5 万余路视频监控，建成人、地、事、物、组织等要素动态更新的社会治理数据资源池。



图 4：泰州市社会治理数据资源池

2. 全面核查，提升数据准确度。发挥“铁脚板”优势，联合市公安局开展“清仓见底”专项行动，对网格内“一标三实”等基础数据进行核查、补录，“泰治理”数据与公安数据同频互通。网格员可“申诉”存疑数据，由相关层级指挥中心联合职能部门确认，防止出现“失管漏管”“推诿扯皮”等情况。

3. 深化治理，增强数据利用率。持续开展数据治理行动，建设人口、房屋、事件、网格综合四大主题库和人口、网格两套标签体系，绘制社会治理个体画像与集体画像，提供准确、鲜活的数据支撑。



(图 5: 泰州市市域社会治理现代化指挥中心数据分析平台)

(三) 效率“高”、成效“显”，着力提升社会治理智能化水平

1. 事件工单“一网处置”。强化部门联勤联动和平台互联互通，以打通“泰治理”与 12345 平台、开通镇街部门账号等方式，实现三级以上网格复杂事件有序流转、快速处置；开发“警网融合”功能模块，开通基层民辅警账号，实现网格警格一一绑定、双向派单、联动联处。

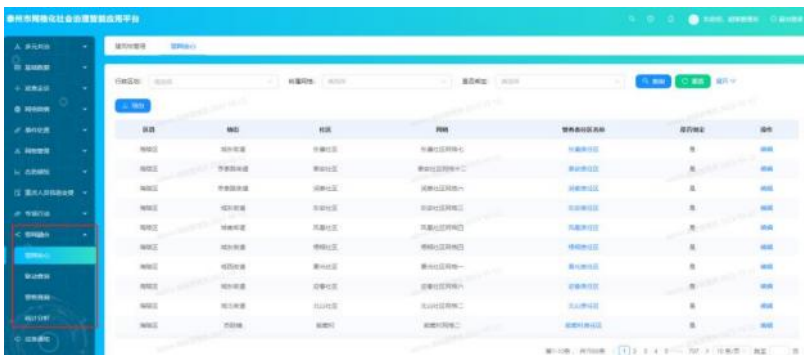


图 6：“泰治理”“警网融合”功能模块

2. 市情民情“一图呈现”。实施 GIS 主题项目，开发“数据仪表盘”“可视化大屏”等功能应用，强化平台查询、统计、监测、研判功能，分级分类绘制“民情图”“态势图”，推动网格全要素上图、可视化呈现。



图 7：“泰治理”可视化大屏

3. 风险隐患“一屏感知”。搭建 AI 预警分析模型，针对特殊群体、重点领域，研发精神障碍患者、出租房屋、家庭婚恋纠纷、未成年人关爱保护等风险预警监测模块，实现从被动“堵漏洞”向主动“察风险”转变。



图 8：“泰治理”监测预警模型

4. 指挥调度“一键可达”。依托“三级指挥、四级联动、五级协同”的指挥体系，各级指挥中心可通过平台视频点调、语音外呼、视频会议等功能，对下级指挥中心及网格长、网格员“一键调度”“实时指挥”。



图 9：通过“泰治理”点调网格员

三、案例成果

（一）高位谋划，治理架构精细化

泰州市委全会专题研究网格化社会治理工作，制定出台“1+8”系列制度文件，涵盖网格党建、联勤联动、队伍建设、应急响应、事件处置、建设标准、经费奖补、警网融合等方面。创新实施城乡综合网格化规范化验收，做到“一季一验收、一季一奖补”，市级财政每年拨付奖补资金 6000 万元。截至目前，全市共划分综合网格 7194 个、专属网格 226 个，专职网格员配备率达 100%。

（二）信息支撑，治理手段数字化

充分发挥“大数据+网格化+铁脚板”机制优势，依托社会治理数据资源池，赋能基层数据采集、矛盾纠纷排查、重点人员服务管理等工作，切实减轻网格工作负担。通过开展网格基础信息核查“清仓见底”专项行动，2023年，全市网格供核查校准各类数据1100多万条，反馈问题数据30.1万条，为全市“人口库”“法人库”建设提供鲜活的数据支撑。

（三）合力共治，治理主体多元化

围绕严重精神障碍患者、“一老一小”等重点关注人群，出租房、群租房等重点场所以及网络舆情、燃气安全、电动车安全、电信诈骗等重点领域的管理服务，积极发挥“网格+”治理优势，深入推进多网融合治理模式，在“泰治理”开发相应功能模块，通过强化信息更新维护、常态化巡查走访、异常动态监测处置等措施，进一步凸显网格在维护平安稳定的前沿作用和兜底功能。2023年处置各类事件（矛盾）104万条，日均3500余条，各类特殊人员、关注对象以及重点场所巡查走访率100%且有迹可循，未发生“民转刑”命案、因四类重点人群漏管失控造成重大社会影响的案（事）件，有效维护了全市平安稳定大局，2023年泰州市获评“全国市域社会治理现代化试点合格城市”。

济南市章丘区“多网融合、一网协同” 数字化基层治理模式

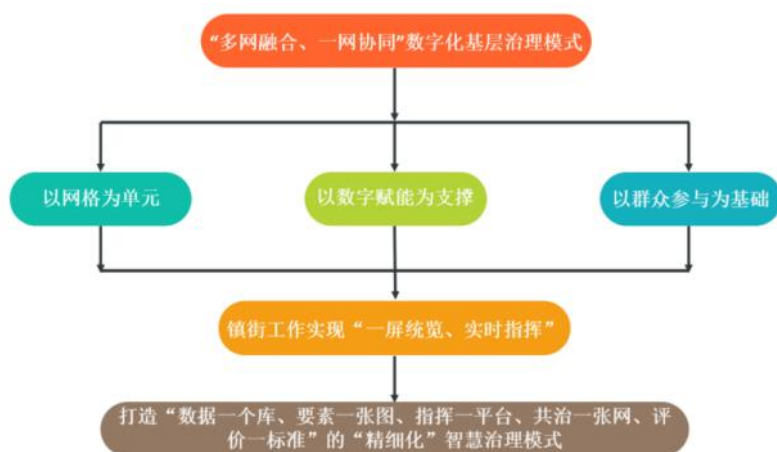
山东省济南市章丘区社会治理综合服务中心

要运用大数据提升国家治理现代化水平。要建立健全大数据辅助科学决策和社会治理的机制，推进政府管理和社会治理模式创新，实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。济南市章丘区坚持问题导向，树牢有解思维，持续加压奋进，全区党建引领基层治理工作取得一定成效。在区委区政府的坚强领导下，区社会治理综合服务中心始终坚持“党建引领、数字赋能、网格托底、一网兜办”的总体思路，树立“有解”思维，扛牢“敢解”担当，注重顶层设计、夯实网格基础，实施多元共治，建成以区级、镇街、社区、网格员为架构的“三级运行平台、四级治理体系”一体联动实体化网格布局，着力打造 1+4+N 数字化社会治理总体框架。



一、案例简介

针对当前基层治理普遍面临的力量分散、基础薄弱、条块分割、各自为战的现实问题，章丘创新推出“多网融合、一网协同”数字化基层治理模式。该模式依托覆盖全区的基层网格化管理平台系统，利用数字化、信息化技术，通过基层治理各类数据的汇集、分析、筛选、应用，为基层政府履责、职能部门履职提供数字化服务，全面推动基层社会治理提速提效提质。该模式的推行，打破了“条块分割、信息碎片、重复派单、分散指挥、多头考核”的传统治理模式，以网格为单元、以数字赋能为支撑、以群众参与为基础，使基层镇街可通过系统实现对全局性、阶段性、专题性重点工作“一屏统览、实时指挥”，真正打造“数据一个库、要素一张图、指挥一平台、共治一张网、评价一标准”的“精细化”智慧治理模式。



二、案例举措

（一）主要内容

章丘“多网融合、一网协同”数字化基层治理模式是在 1+4+N 社会治理总体框架（即：一个业务支撑平台，是社会治理总体框架的基础平台；四大中心，是四类核心业务的汇聚处理中心，即网格化治理服务中心、小网兜工单中心、数字社会轻应用赋能中心和城市物联感知中心；N 是围绕为基层治理减负提质增效搭建的不同业务应用场景及支撑应用场景的各类系统）的基础上实现的。“多网融合、一网协同”涉及的主要功能包括网格管理、房屋管理、人口管理、位置点管理、地图展示、任务分派管理等。



（二）主要做法及特色

我们充分发挥数字赋能优势，全面汇集社会治理的基础要素，整合民政、医疗、人社、应急、综治等行业数据，依托各类接口，以“基础信息数字化、平台应用场景化”建设为核心，逐步完善地图信息标注、人口信息管理、人口画像展示、微网格划分等平台功能，准确勾画各村居、房屋、

人员画像，拓展数字化应用场景，真正搭建起镇街统一协调、集中调配、集中指挥等为一体的综合治理服务平台，从而打造更加精细化的社会治理模式。

该模式具有独特的创新性：

一是基础信息数字化。

1. 地图信息标注。在系统内以村居为单位对地上建筑进行统一编号，并标注防火、防汛、防溺水、防泥石流等重点部位。

2. 人口信息管理。以人房关联为基础，导入民政、人社、教育等数据接口获取更多的人口属性信息进行标注。

3. 人口画像展示。形象展示人员基本情况、家庭关系、医疗社保等全面信息，形成精准人口画像。

二是平台应用场景化。

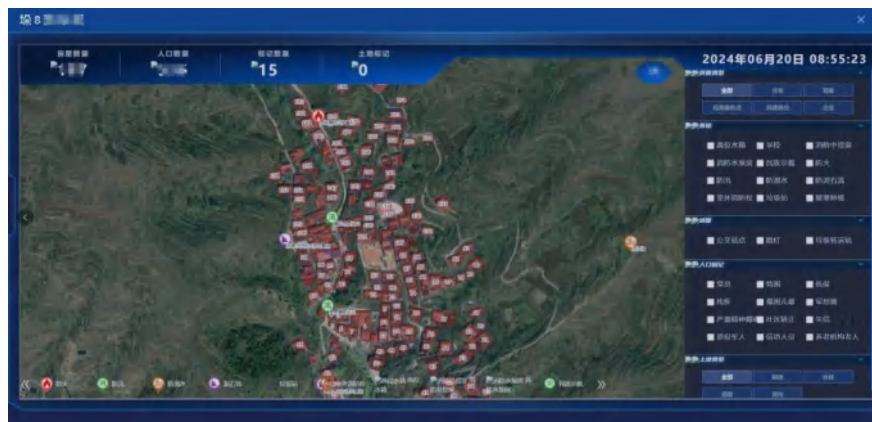
1. 地图综合展示。地图可展示所有建筑物，可实时查看房屋位置、防火、防汛重点位置点及详情。

2. 人房精准查询。通过搜索功能可查看房屋信息、人口列表、人口画像，实现以人找房。

3. 事件精准上报。网格员上报和接办工单可定向选择具体房屋、人口，实现事件的精准上报、精准处置。

4. 任务定向分派。系统中直接选择相应的房屋、人口、位置点进行地址信息标定，以此给网格员派单，使任务目标地址、人员、房屋、位置点等信息更加清晰明确。

5. 社情全面分析。通过人口总量（包括增减趋势）、常住人口、外来人口、学历、婚姻状况、房屋数量等维度分析，为党委政府科学决策提供可靠的数据支撑。



三、案例成果

（一）运用成效

垛庄镇位于济南市章丘区南部山区，属于防火、防汛重点区域。每年的七八月，正值雨季，河



基层治理“碎片化”一直是限制镇街治理行动力的突出问题。“多网合一”就是把各类资源主体和治理重点整合到“一张网、一张图”里面，“条线”上全面推动职能部门在履行专业职责基础上更大程度放权基层、服务基层，“网眼”中则把镇街做强，提高对资源、平台、队伍的统筹协调力。主战场和指挥权的统一与下移，镇街有了更多的“话语权”，书记镇长直接担任总指挥坐镇一线，让“镇街看得见管不了”等现象彻底扭转。通过一体化基层治理智能平台，打破“条块分割、信息碎片、重复派单、分散指挥、多头考核”的传统治理模式，以网格为单元、以数字赋能为支撑、以群众参与为基础，实现工作成效及排查反馈问题互联互通互享，避免部门、村、网格各自为战、互不衔接；镇街可通过系统实现对全局性、阶段性、专题性重点工作“一屏统览、实时指挥”，真正打造“数据一个库、要素一张图、指挥一平台、共治一张网、评价一标准”的“精细化”智慧治理模式。

“多网融合、一网协同”数字化基层治理模式，重点解决基层治理面临的突出问题就是治理主体和资源分散制衡问题，例如城管、市场监管、农业农村、环保环卫、交通、教育，各类治理主体都是下任务、下指标、下通知、下公告，基层多头办理、疲于应付。通过该模式，搭建起乡镇统一指挥平台，科学整合目前较分散的民政、医疗、人社、应急、综治等行业网格，依托开放共享的全

区基层治理数字平台，实现多种网格的一张网划分、全方位标注、多图层展示，为各行业各领域提供全域全时全量的数据汇总、筛选、查询以及工单上报、处理、分析、预警等服务，从而有针对性地开展防汛、防火、应急管理、人居环境整治等社会治理工作，推动治理力量在基层的“多网融合、协同共治、一体联动”，从而实现民心在基层聚集、问题在基层解决、服务在基层拓展。

郴州市“一站式”矛盾纠纷排查化解系统

中共郴州市委政法委员会

一、案例简介

郴州市地处罗霄山脉革命老区，山地丘陵占近四分之三，偏远乡镇多、外出务工人员多、到市赴省进京信访多，工作中常常遇到基层矛盾纠纷反映渠道不畅通、信息数据难共享、研判预警不精准、矛盾化解质效低等问题。近年来，郴州市委、市政府主动适应信息化要求，深入贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，以努力实现“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为目标，创新推出“一站式”矛盾纠纷排查化解系统，确保全市范围内“矛盾纠纷统一受理、受理事项分类处理、处理过程全面掌握、掌握信息即时反馈”。

二、案例举措

（一）主要内容

郴州市“一站式”矛盾纠纷排查化解系统由公众端和工作端两个部分组成。公众端是集成在湘易办郴州市旗舰店专区的“百姓解忧站”；工作端是部署在电子政务外网的郴州市“一站式”矛盾纠纷排查化解系统。

公众端设计研发了4个在线（即在线服务、在线查询、在线普法、在线宣传）和13个功能模块，即“在线服务”下的（矛盾纠纷调解、民生诉求服务、投诉举报反映、信息咨询服务、法律援助申请）、“在线查询”下的（办理情况查询、调解组织查询、部门职能查询、同类案例查询）、“在线普法”下的（法治讲堂、以案释法）、“在线宣传”下的（法治文化、基层治理）。群众注册登录湘易办，通过郴州市旗舰店专区的“百姓解忧站”，根据不同的需求，进行相应的选择与操作。

工作端是通过59网段的电子政务外网登录，共设计研发了20个模块，即矛盾纠纷调解、民生诉求服务、投诉举报反映、信息咨询服务、法律援助申请、矛盾纠纷调解汇总查询、民生诉求服务汇总查询、投诉举报反映汇总查询、信息咨询服务汇总查询、法律援助申请汇总查询、我们的工作任务、我的办理事项、研判分析、领导批办、分流转办、调解记录、视频调解、司法确认、跟踪问效、个人中心。同时，各级领导和工作人员根据不同职责、职能、职权、授予不同权限。各级领导和工作人员通过登录一站式矛盾纠纷排查化解系统网址，进行相应的操作。





（二）主要做法

1. 厘清责任分工

郴州市综治中心负责全市系统的开发升级、技术运维、市级层面的业务分流指派等工作。县市区、乡镇（街道）矛调中心负责本地日常信息维护和本层级的业务分流指派等工作。市、县两级相关单位负责本单位日常信息维护和系统内的相关业务办理工作。市、县两级平安办依托系统，统筹辖区内矛盾纠纷排查化解信息资源，调度指挥各级矛盾纠纷排查化解力量，跟踪群众上报事项落实情况，科学开展辖区内矛盾纠纷排查化解业务的全流程考核评价和奖惩激励工作。各级各部门结合自身职能职责，负责使用“一站式”矛盾纠纷排查化解系统，并宣传推介“百姓解忧站”，常态化开展矛盾纠纷排查化解。

2. 规范基础设施

按照务实管用、实战实效原则，县、乡两级结合综治中心示范带动建设和一站式矛盾纠纷调解中心规范化建设的要求，统筹设置群众接待室、矛盾纠纷调解室、公共法律服务室、视频监控调度室、心理疏导室等必要功能室；村级根据自身实际条件在党群服务中心设置接待窗口，具体落实基层社会治理工作任务，开展平安建设的宣传、组织、发动、协调，矛盾纠纷的排查化解，风险隐患的源头发现、管控、化解、处置等工作。各级各部门配备 59 网段的电子政务外网以及若干办公电脑，确保工作人员正常登录“一站式”矛盾纠纷排查化解系统（工作端）。

3. 建立工作机制

（1）首接首办机制。按照“首接首办”原则，初次受理事项的首接工作人员作为首办负责人，首办事项部门作为首办责任部门，负责对受理事项的办理情况全程跟踪，直至“案结事了”。对不属于本单位职责范围内的事项，应详细说明原因，经本单位领导审核同意后，申请退回至同级综治中心、矛调中心。（2）高效办结机制。各级各部门对系统自动分流指派的任务，要严格按照“137+2030”工作要求高效办结，具体要求：对“民生诉求服务”“投诉举报反映”“信息咨询服务”“法律援助申请”四类事项，收到系统分流指派的任务需立即启动处理工作，当天能办结的当天办结；当天无法

办结的，3 天出阶段性回复意见；7 天完成事项办结回复。对“矛盾纠纷调解”类事项，按照当日受理，及时开展调处，简易矛盾纠纷 3 天内办结回复，一般矛盾纠纷 7 天内办结回复，较大以上矛盾纠纷 20 天内办结回复，重大疑难矛盾纠纷 30 天内办结回复。需要专家咨询或者鉴定的，时间不计入调解期限。因特殊情况需要延长调解期限的，调解员和双方当事人可约定延长调解期限，经本单位领导审核同意后报市综治中心、县市区矛调中心备案。市综治中心、县市区矛调中心依托系统对未按规定时限办结的事项进行督办。（3）联调联处机制。针对辖区内涉众型、疑难复杂且系统中出现回退达 2 次以上的事项，由市综治中心、县市区矛调中心组织综合研判、集体会商、指定交办或组织联合调处。（4）督查考核机制。一站式矛盾纠纷调处工作纳入平安建设考评和政法重点工作督导，及时发现问题，解决问题。市综治中心、县市区矛调中心依托系统生成实时、动态考核记录，定期考核。（5）追责问责机制。对当事人进行回访，对工作存在履职不到位、办理不及时、处置不力等问题的单位和个人及时通报。对有渎职失职情形或造成严重不良社会影响的单位和个人，按干部管理权限移送线索至纪检监察部门严肃追究责任。

（三）主要特色

1. 突出便民利民，实现诉求反映“一键操作”

针对山区交通不便、群众反映问题渠道不畅的问题，建设“百姓解忧站”矛盾纠纷排查化解平台并整体入驻城市大脑指挥中心。群众通过“百姓解忧站”微信小程序（公众端），足不出户即可反映矛盾纠纷。整个小程序以老百姓需求为导向，完善“百姓解忧站”功能模块，让老百姓享受快速便捷解纷服务。一是指尖申请。简化在线申请、在线咨询、在线投诉流程，群众通过“百姓解忧站”，随时随地便可在线申请矛盾纠纷调解、信息咨询服务、法律援助申请等。二是菜单服务。“百姓解忧站”设置了在线服务、在线咨询、在线普法、在线宣传四大类 13 个功能模块，为不同群众、不同诉求、不同需求，提供“菜单式”精准服务。三是线上调解。针对外出务工人员多、异地沟通难等问题，在“百姓解忧站”开通“视频调解”功能，由调解员组织矛盾纠纷双方开展在线调解，快速高效推动矛盾化解。

2. 突出互联互通，实现数据信息“一网集成”

针对信息数据难共享的问题，通过“百姓解忧站”全口径汇集各渠道矛盾纠纷数据信息，着力构建纵向贯通市县乡村、横向联通所有行业部门的数据共享体系。一是上下贯通。“百姓解忧站”面向市、县、乡、村四级社会治理部门开放数据录入功能，统一数据入口，每级排查出来的矛盾纠纷，都实现统一汇集。二是左右联通。依托城市大脑，打通“百姓解忧站”与 12345 政务服务便民热线、全市所有参与矛盾纠纷排查化解的 199 个职能部门以及律所、公证、仲裁、司法鉴定等机构之间的数据壁垒。三是信息互通。通过“线上+线下”相结合的方式，组织市县乡村四级干部开展大走访大接访大下访活动，定期对辖区内矛盾纠纷进行全面排查，将排查情况及时录入“百姓解忧站”管理系统，实现资源整合、信息共享、数据集成。

3. 突出智能智慧，实现研判预警“一图可视”

针对数据分析应用不足、研判预警不精准等问题，采用分级、分类、分时研判，为矛盾纠纷化解提供科学支撑。通过在线研判分析，一图掌握全市矛盾纠纷现状及特点。一是分类展示。将矛盾纠纷分为婚姻家庭、邻里关系等 18 个类别，全面展示全市或任一县乡村，或任一类型的矛盾纠纷现状。二是分时研判。对汇集的矛盾纠纷实行日统计、周小结、月报告、年分析，并于每月 10 日前形成上月矛盾纠纷分析研判报告，对矛盾纠纷类型、整体办理情况、工作人员登录率、事项办理超时情况、办结情况等进行通报。三是分级预警。按矛盾纠纷难易程度，所有矛盾纠纷分为简易、一般、较大、重大四个级别，“百姓解忧站”对较大、重大的矛盾纠纷进行标识、短信和电话预警。通过三个维度研判分析精准定位问题，有效预警风险。

4. 突出高效长效，实现矛盾调处“一体调度”

针对矛盾纠纷摸排不上来、交办不下去、化解不及时、过程难监管等问题，完善和健全在线分流、在线跟踪、在线评价等机制全面嵌入系统，提升矛盾纠纷化解质效。一是在线分流。对“百姓解忧站”汇集的各类矛盾纠纷，按照“属地+属事”原则，自动分流到属地或专业性、行业性调解机构处理。本级不能调解的或不属于本级处理范围的，及时上报至上一级矛调中心重新分流交办或组织联调联处。二是在线跟踪。明确矛盾纠纷“137+2030”办理时限要求，高效办结各类事项。三是在线评价。对已办结的矛盾纠纷事项，申请人进行在线满意度评价，对履职不到位、办理不及时、处置不力的单位和个人进行通报、约谈、挂牌督办。

三、案例成果

（一）运用成效

系统自 2023 年 7 月上线运行以来，实现了“四个转变”。一是进一步畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，实现群众反映诉求由“四处跑、线下跑”向“线上调、掌上办”转变；二是进一步整合资源力量，规范平台建设，深化多元调处，实现从“单打独斗”向“联合调处”转变；三是进一步提升干部排纠纷和风险防范处置能力，强化源头化解，实现从“事后调处”向“事前预防”转变；四是进一步紧密联系服务群众，提升群众获得感幸福感满意度，实现从“被动服务”向“主动服务”转变。

截至 2024 年 4 月 23 日，系统处理各类矛盾纠纷、民生诉求 5.6 万件，办结率 96.99%，群众满意率 98%，全市 90%以上的矛盾纠纷在乡村得到有效化解。2024 年 1-3 月，到国家信访局登记初件信访数量同比下降 44.3%、到省信访局登记初件信访数量同比下降 48.09%，十万人命案发案率下降至 0.32，实现了群体性事件、个人极端案事件、一案三人以上命案“零发生”，全市社会治理能力显著提升。

（二）系统特性

1. 技术先进。该系统采用了最新的信息化技术，如大数据、人工智能等，实现了对矛盾纠纷信

信息的快速收集、整理和分析，提高了矛盾纠纷处理的智能化水平。2. 理念先进。系统以人民为中心，致力于提供高效、便捷的矛盾纠纷解决服务，体现了新时代社会治理的先进理念。3. 实践先进。系统在实际应用中取得了显著成效，有效解决了大量矛盾纠纷，降低了信访数量，提升了社会治理水平，为社会稳定和谐作出了积极贡献。4. 模式创新。该系统打破了传统矛盾纠纷处理的局限性，通过一站式服务模式，实现了矛盾纠纷排查、调解、处理的全程覆盖，提高了处理效率。5. 方法创新。系统运用了多种创新性的方法和技术手段，如智能分析、在线调解等，为矛盾纠纷的解决提供了更多元化、个性化的选择。6. 机制创新。系统建立了完善的矛盾纠纷处理机制，包括“137+2030”高效办结机制、联调联处机制等，实现了矛盾纠纷处理的规范化和制度化。7. 适用性广。该系统适用于各类矛盾纠纷的处理，可以根据实际情况进行定制化应用。8. 操作简便。系统界面友好，操作简单易懂，用户无需具备专业的技术背景也能快速上手使用。9. 成本可控。系统建设成本相对较低，只花费共 180 万，且后期维护成本也较为合理，适合广泛推广。

（三）成果反响

1. 获得了 2023 湖南政法系统智能化建设优秀创新案例二等奖。
2. 在坚持和发展新时代“枫桥经验”方面，湖南省委政法委对“百姓解忧站”线上解纷工作法的先进典型进行表扬并授牌。
3. 湖南法制报、湖南日报等对“百姓解忧站”进行了多篇专业报道推介。

“数治”支撑 “智治” 赋能 “平安宝安” 社会治理智能化平台

中共深圳市宝安区委政法委员会

深圳市宝安区以“块数据+网格化”为基础，以综治中心为载体，高效构建“1+4+1”的平安建设智能化体系，全量融合辖区基础人、房、法、事等治理基础数据，联通相关职能部门业务信息及资源，与空间地理地图结合成“块”，聚焦平安政法、平安政府、平安社会、平安舆情核心领域，高效打造重点人员管理、矛盾纠纷化解、重点区域防控等治理重点应用场景，利用三级“综治中心+网格中心+管控中心”指挥调度体系，推动治理底数分级分权动态掌握、治理重点联合联动在线管理、治理风险实时及时精准预警，形成“一个平台管平安”基层治理新模式。



一、案例举措

（一）共享统一“数治”底座

以“块数据”“网格化”平台为基础，推动各类数据“条块”标准汇聚，打造动态鲜活的“数治”底座。“块数据”智能底板。以统一地址为标识，以人口、法人、房屋、通讯、事件为基础，高度融合省、市部门协同共享的数据和区里自行采集上报的业务数据，经大数据清洗关联比对，动态形成治理底数基础库、治理风险专题库和治理重点业务库，与电子地图结合，分层入块、落图落格，实现社会治理态势“一图感知”。“网格化”治理底板。将全区划分为1个区级“大网格”、10个街道“中网格”、124个社区“小网格”、4866个“基础网格”，按照“一格一员”组建专职网格管理队伍，与安监、公安、消防、交通专业队伍融合，形成基层治理“一张网”，采集、核实基础信息，夯实基层社会治理微单元，助推基层治理底数清、情况明。



（二）共创四大领域智慧应用

聚焦“大平安”，紧扣区域内社会稳定、社会矛盾预防化解、社会治安立体防控、公共安全风险防范等重点问题，创新平安社会、平安政府、平安政法、平安舆情四大领域应用场景。

1. 平安社会智慧应用

依托微信端、APP 端，建设“平安宝安”群众门户，统一信息上报和服务预约入口，汇集诉求上报、法律援助、心理服务、纠纷调解、网格管理等应用，整合平安阵地和平安队伍资源，形成集找服务、微报事、查信息于一体的线上综治服务阵地，为群众提供便捷、一体的服务门户。



2. 平安政府智慧应用

依托三级综治中心，加强司法、信访、教育、住建、市监等力量联动，整合社区心理辅导、法律服务、社工等社会组织，推动各级综治中心在线统筹、调度各职能部门队伍资源。深化消防安全、房屋安全、校园安全、商事主体监管等信息化应用，全领域、全方位开展数据关联融合和业务监测，构建协同高效的政府数字化履职能力体系。



3. 平安政法智慧应用

以重点人员管理服务需求为导向，深化严重精神障碍患者、吸毒人员、非羁押管理人员等“重点人”智慧管控体系。例如，在线组建严重精神障碍患者“八位一体”帮扶队伍，实行“一患者一

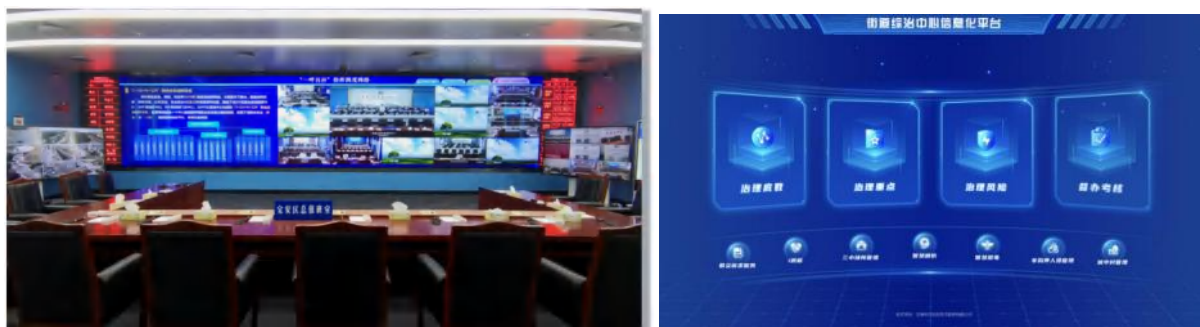
档案一队伍”动态管理，创新“一员回访，七员查阅”模式，形成日常联管、风险联防、服务联接等“一网贯通”的全链条纳管工作体系。以矛盾纠纷多元化解需求为导向，深化“重点事”智慧化解体系，全面汇聚家事情感纠纷、群众诉求、维稳信访等事件，创新司法、行政、人民调解“三调”以及其他处置力量在线联动，及时化解各类事件纠纷、提前预判突出风险，提升防范化解矛盾风险的能力。深化“重点区域”智慧防控体系，整合“雪亮工程”视频资源以及网格员等调度平台，落实重点区域日常巡逻和重点时段警力驻守，有效防范重点场所失管漏管。

四是平安舆情智慧应用。针对群众诉求、矛盾纠纷、维稳信访等高频高发案事件，动态更新政法业务舆情关键词库，运用网络舆情数据监测、挖掘、存储和分析技术，对网络海量数据进行自动分析、自动预警，提前防范政法网络舆情风险，维护社会稳定。



（三）共建一体化调度研判体系

构建以“数治”底座为支撑，融合治理底数、治理重点、治理风险的多维度、可视化研判“一张图”，搭建纵向贯通综治中心、网格中心、智慧管控中心的实体调度平台，横向联通公安、应急、网格等工作队伍资源的“一呼百应”的研判调度体系。由综治中心定期开展定性、定量分析，研判不同区域、不同时期、不同业务领域的问题隐患，及时发布风险隐患评估结果，快速下达应急处突指令，第一时间调度队伍响应，做到快速反应、精确打击、有效治理。



二、初步成效

宝安区依托“1+4+1”社会治理智能化工作体系，推动基层工作效率全面提升、业务机制体制全面革新、试点标准规范全面推广。

（一）工作效能“四网”成效显著

一是数据信息“一网共享”。以统一群众门户和智能化工作平台为依托，横向联通各部门业务应用入口和信息资源，纵向贯通省、市、区、街道各级综治中心“业务+数据”协同体系，实现跨部门、跨层级、跨区域数据“一张网”共享。二是管理成效“一网呈现”。全区群众诉求、家事纠纷等事件响应办理时长平均缩短13.2%，三大调解领域纠纷防激化率达100%。三是预警响应“一网联动”。深度融合区、街、社区三级综治中心和网格中心、应急指挥调度中心、群众诉求服务中心等指挥调度阵地，捆绑联动公安、司法和群团组织等基层平安力量，实现重点人员、重点案事件、重点区域风险隐患动态预警、及时调度、跟踪响应、联合干预、责任到点。四是任务进度“一网督办”。各类业务领域信息“发现上报、分拨受理、处置反馈、回访核查、评价归档”全流程线上管理，各业务部门和工作队伍统一线上管理，各类任务落实情况自动量化，定期考核评估，实现任务进度统一监测，滞后任务统一提醒，工作情况统一排名，推动平安考评更加科学、更智能。

（二）综治中心一体平台初步成型

通过统一门户、统一用户，将综治中心工作机制体系、队伍资源与“平安宝安”社会治理智能化体系深度融合，形成综治中心线上工作平台，建立综治中心信息采集上报到评估反馈的网上工作流程。

（三）业务机制和标准规范逐步健全

通过系统运行，倒逼网格化管理、矛盾纠纷化解、重点人员管理等业务机制更加完善。建立家事情感纠纷智慧联动工作机制、“1+6+N”矛盾纠纷多元化解工作机制、综治中心规范化工作机制、严重精神障碍患者服务管理工作机制等，推动原业务为基层开展工作提供统一的工作指引；制定网格事件采集规范、“平安宝安”群众门户系统建设规范、严重精神障碍患者信息协同规范等系统和数据标准，推动相关系统建设标准和数据管理更加健全，为省、市推广提供了示范样本。

三、案例先进性

（一）数据赋能，变人工采集为人技结合

发挥宝安网格化智慧管理工程的先发优势，网格员队伍应用“管控通APP”全量采集人口、法人、房屋、商业园区及设施、物件、危险品等信息，全方位巡查文明创建、三小场所、矛盾纠纷等隐患信息，全面核查市、区职能部门业务数据，实时上传到智慧网格平台，自动分拨。按照深圳市社会管理要素统一地址标准，对每一栋楼、每一间房赋予25位的唯一编码，建成覆盖全区的统一地址库，融合市公安、卫健、市监、社保等市直部门开放共享数据，与区直部门业务数据、网格员巡

查采集数据，自动清洗关联比对，精细落到房屋。

（二）精准管控，变事后“救火”为超前预防

围绕严重精神障碍患者、吸毒人员等重点人员服务管理，拓展建立风险预警指标，防范重点人员肇事肇祸风险。围绕情感家事纠纷、商事主体虚假登记等突出事件，创新从事件登记、初次处置、联动化解、跟进回访到事件归档全流程闭环管理模式，定期分析研判，及时发现问题隐患，联动化解。

（三）智能防控，变人工盯控为科技围控

围绕全区重要路口、反恐重点单位、人员密集场所、防控空白区域等重点部位，科学布建“屯警点”，依托“雪亮工程”“视频门禁”建设，整合全区公共视频监控资源，应用人脸识别技术采集人员信息，将“屯警点”及义警、辅警、民警分布情况落图落格，实行联勤联动调度。

（五）科学处置，变应对迟钝为及时快速

以智慧宝安指挥管控系统为依托，在全市形成纵向贯通区、街道、社区三级综治中心，横向联通区城管、安监、消防、交通等区直部门的“1+10+124+N”指挥调度体系，统一指挥和调度网格内巡查力量和整治力量，实现跨部门联动协作。

探索智慧护路新模式 助力护路联防智能化

——智慧护路系统典型案例

中共济南市委政法委员会

济南市委、市政府认真落实总体国家安全观和“护路就是护发展、护路就是护平安、护路就是护形象”要求，聚集三项任务、健全四级护路组织架构、创新三项机制、建强六支护路队伍、打造一个智能护路平台，AI 赋能铁路护路联防，全力构建智能铁路护路联防的“济南解决方案”。为进一步提升铁路护路联防工作智能化水平，更好地为铁路安全运行创造安全稳定的周边环境，结合济南市护路联防工作实际，研发部署了智慧护路系统。

一、案例简介

济南市铁路通车里程达 801 公里，其中高铁 411 公里，全国首条市域高铁济莱高铁 117 公里，铁路护路点多线长面广，沿线桥梁、涵洞、隧道、道口、上跨立交桥、人口密集区、山区路段等路段形式复杂多样，社会治理任务艰巨复杂。根据平安山东建设领导小组《山东省铁路护路联防智能化建设三年实施方案》，要求“充分运用大数据分析、红外线感知、绊线预警等新科技手段，提升线路安保能力”，平安济南建设领导小组护路联防组，相继出台《关于进一步加强新时代全市铁路护路联防工作的意见》、《济南市铁路护路联防智能化建设三年实施方案（2022—2024）》、《济莱高铁护路联防工作实施方案》。利用 AI 人工智能分析、大数据分析预测、多类算法模型等行业领先科技，结合前端结构化视频监控设备以及指挥调度融合系统，打造“数据共享、平台贯通、业务协同、服务联动”的多维感知体系，创建了济南市铁路护路智能化应用新模式。

二、案例举措

按照全覆盖、精准捕捉、场景丰富的建设原则，重点在沿线桥梁、涵洞、隧道、道口、上跨立交桥、人员密集区段和易发生危险情况的山区路段建设部署高空全景视频监控设备和平点结构化视频监控设备，形成具有智能预警、视图联动、业务融合等前沿功能的智能监管平台，实现不间断的视频监控护路巡防，提高铁路护路工作质效，打造智能化护路示范项目。

（一）全方位整合视频监控资源，构建一体化感知网

智慧护路系统在济南市铁路沿线行人涵洞、路桥基应急上下口等重点区域汇聚及新建结构化智能相机，建成 200 个高空瞭望机以及 300 个平点结构化相机，形成铁路沿线重点部位智能感知设备全覆盖，运用智能化手段，实现对沿线重点部位的全方位、不间断、无死角精准监控。



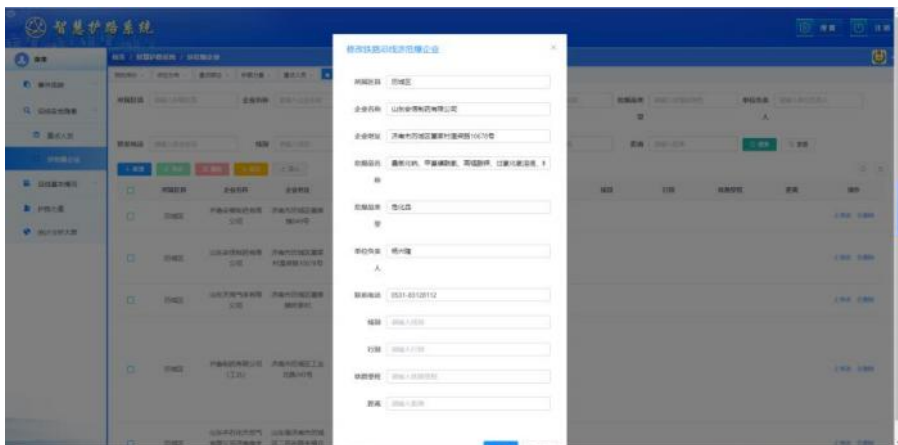
（二）部署解析算法，建立实时应激反应能力

依托新建的结构化智能相机，针对各类人为或自然灾害的危险情况，通过绊线入侵、AR 全景、红外成像等多维感知系统，部署相关解析算法，第一时间智能 AI 预警研判，确保各类危情信息第一时间预警交办处置。部署“区域入侵、徘徊检测”类解析算法，当人员、动物误入铁路护栏并停留时，前端摄像机将触发预警，通过声光警戒功能进行报警、劝离；部署“物品遗留、人员聚集”类解析算法，当石块滑落、物品被抛落在铁路护栏沿线，隧道涵洞等有人员聚集、漂浮物遗留，低洼路段有积水时，前端摄像机将触发预警；部署“物品搬移检测”类解析算法，利用结构化相机物品搬移检测功能，对沿线临建围挡、板房等轻质彩钢瓦材料进行监测，当有大风吹落物品出现位移，前端摄像机将触发预警；部署“防火检测”类解析算法，沿线靠近村居的森林路段，采用热成像球机、视频烟雾检测功能兼顾村民烧荒、森林火险，当有火情出现时，前端摄像机将触发预警；对铁路沿线实现不间断视频监控护路巡防。触发的预警事件信息由雪亮工程解析算法平台实时推送至智慧护路系统，护路员第一时间掌握预警信息，通过前端结构化智能相机查看现场实时画面，并及时赶到现场进行事件处置。



（三）建设护路基础信息库，提供数据支撑

通过设置“沿线安全隐患”和“沿线基本情况”模块，围绕铁路沿线全面采集、集成沿线的街镇、村社、网格等基础信息，铁路的桥梁、涵洞、隧道、道口、上跨立交桥、治安复杂区段等重点部位信息及视频监控信息，三信五残、精神障碍患者、顽劣儿童等重点人员信息，沿线涉危爆企业信息，形成护路联防基础信息库，为铁路护路联防智能化应用提供基础数据支撑。



（四）整合护路力量，实施精兵护路

将护路队伍人员信息录入智慧护路系统，包括姓名、联系方式、工作职务、巡防范围等信息，实现护路力量快速查询、高效对接。目前，护路协管人员、公安专职护路队伍、专业巡防护理员已熟练掌握平台系统应用。同时，录入护路队伍 350 人，形成专群结合、分工明确、无缝衔接、合力护路的高素质护路队伍。

（五）设置“一键上报”模块，提升治理效能

通过在智慧护路 APP 部署“一键上报”模块，将护路员巡线过程中发现的重大铁路安全事件信息，跨层级报送至上级护路办，打破逐级汇报的部门壁垒，便于上级部门快速响应，根据事件详情及时作出工作部署，实现重大事件快速处置，提高快速反应和应急处理能力，有效提升铁路护路治理能力水平。

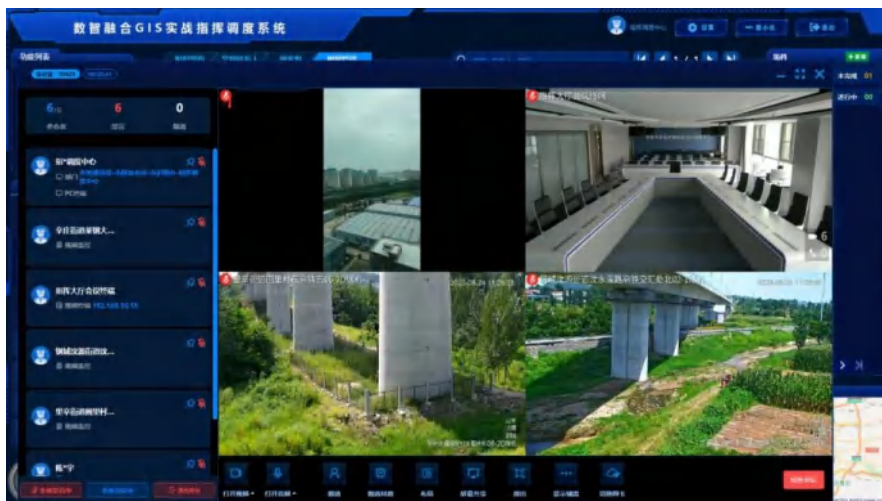
（六）基于“网格化+智能化”，实现事件线上流转

针对漂浮物侵线、动物误入、人为非法入侵铁路围栏、隧道口落石、公跨铁、铁跨公抛洒物等各类人为或自然灾害的危险情况，系统部署了“事件流转”模块，护路员或网格员通过智慧护路 APP 开展护路巡防、排查化解涉路矛盾隐患、协助快速处置涉路安全事件，夯实护路联防基础。街镇、区县和市级铁路护路工作人员通过登录智慧护路系统处置下级上报的涉路矛盾事件。通过不断完善事件处置工作机制，形成问题联治、工作联动、平安联创格局，增强铁路护路工作整体性、协同性、精准性。

（七）融合指挥调度体系，调度指挥精准畅通

创新“一屏显示、网上指挥、统一调度”模式，融合现有视频会议系统，整合有线、无线通信

手段，打通现有音视频系统的通信壁垒，建立市、区县、街镇、居村、网格五级上下联动的可视化融合指挥调度体系，依托指挥调度的多层级组织架构通讯录、多维视频会议、语音会议、GIS 地图可视化指挥、Volte 无插件视频融合入会等功能，确保铁路护路工作“看得见、联得上、管得住”，实现纵向到护路员、网格员、横向到地相关部门单位扁平化、多级联动指挥调度和对铁路护路事件的网上指挥、网上调度、网上处置。



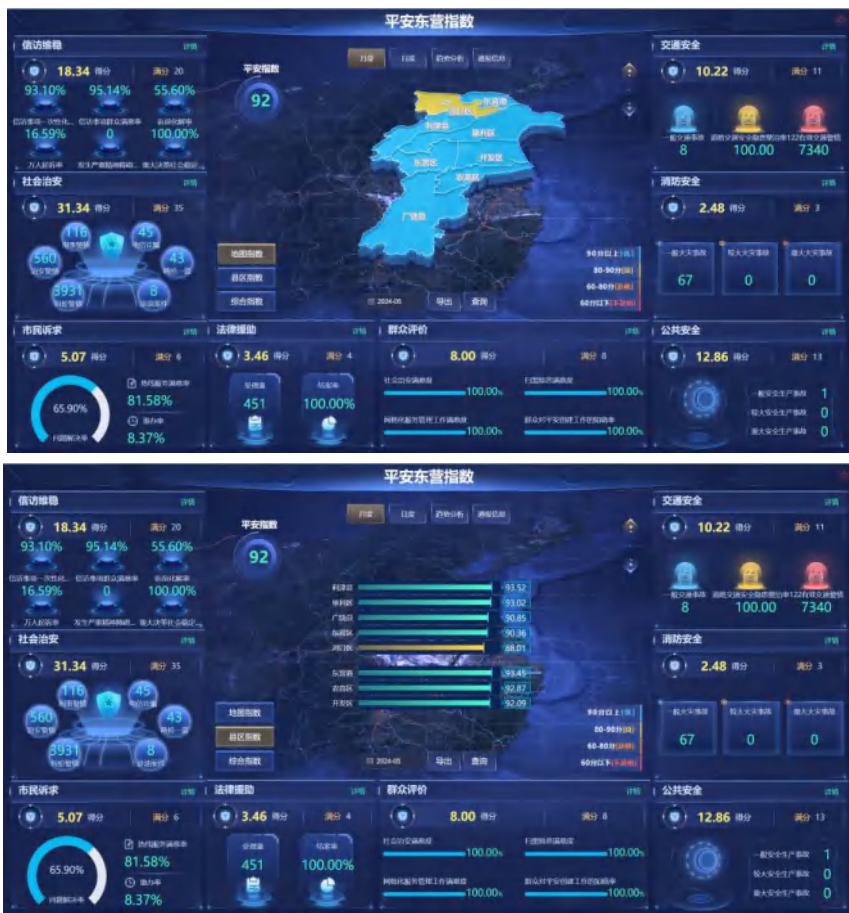
三、工作成效

智慧护路系统及 APP 部署应用以来，市铁路护路联防指挥调度中心通过融合指挥调度功能每日进行视频调度巡查，累计排查化解护路安全事件 294 件，风险隐患排查处置 100% 线上运转，实现了涉路事件的线上高效处置、铁路沿线基本清单及时掌握和应急事件快速响应，提高了铁路护路智能化水平和社会治理工作效能，得到省护路办和省大数据局高度认可，获得 2023 年“山东省新型智慧城市优秀案例奖”。

平安东营指数平台案例简介

中共东营市委政法委员会

东营市政府积极应用现代科技手段，开发建设了“平安东营指数”，旨在推动平安建设由传统管理向精细化治理转变。该指数通过打通不同部门的信息系统数据接口，动态抓取和独立存储各项指标数据，实现了对全市各级平安状况的实时监测、智能分析和预测预警。此举有效提升了政府对社会治安、安全生产等多领域的管理和控制能力，是数字社会治理的一次重要尝试和创新。



一、案例举措

（一）数据整合和模型建设

基于市一网统揽综合慧治平台，整合社会治安、信访维稳等多方面数据，建立数据模型。通过智能化分析，实现数据动态抓取、精准比对和智能分析，生成月度和日度的平安指数。

（二）评价体系创新

设计了月度和日度指数指标体系，包括正向指标、逆向指标和扣分项，采用科学的评价方法，客观公正地评估各地区平安建设状况，激励和约束各级部门。

（三）信息展示与传播

设计了电脑版和手机版两种平安指数页面，通过地图、雷达图、趋势线等形式直观展示各项指标的得分和趋势，为政府决策提供科学依据。

（四）运行机制创新

建立了分析研判、推送预警、综合整治、督导考核的闭环运行机制，实现从问题发现到整改督导的全流程管理。

（五）适用业务和制度

适用于城市治理、社会安全管理等多领域，促进了各级政府和职能部门的信息共享和协同作战。

（六）技术支持

利用大数据、云计算等现代技术手段，实现了数据的高效管理和应用。

（七）解决问题

解决了传统平安建设评估缺乏实时性、数据分析不精准等问题，提升了平安治理的效率和效果。



二、案例成果

（一）政治效果

推动了平安建设由“被动保平安”向“主动创平安”的转变，提升了政府治理能力和社会治安管理水平。

（二）经济效果

提高了资源配置效率，减少了因安全事件带来的经济损失。

（三）社会效果

提升了市民的安全感和满意度，改善了社会治安环境，为城市的和谐稳定贡献力量。

（四）先进性

通过智能化、科技化手段，实现了从数据收集到治理决策的全流程数字化管理，领先于传统的安全治理模式。

（五）创新性

设计了基于多级指标体系的动态评估模型，并创新性地引入了日度指数和扣分项概念，提升了评估的全面性和时效性。

（六）可复制推广性

案例中采用的技术和方法对其他城市的数字化治理、智慧城市建设具有示范和借鉴意义，可为类似背景的地方政府提供参考和借鉴。



畅民意，破难题，重实效

构建共建共治共享的基层社会治理新格局

莱西市诉求解决一体化平台项目应用

中共莱西市委政法委员会

一、案例简介

随着经济、社会的快速发展，群众对于政府的服务标准和期望也日趋提高，特别是在诉求办理方面，然而，当前政府相关部门间信息共享不足、互联互通度不高，导致群众诉求或问题得不到及时解决，甚至存在重复、漏洞处理等不良后果。对此，莱西市委政法委对全市市民诉求相关系统进行整合，研发市诉求解决一体化平台，接入“12345”政务服务热线、“爱莱西”诉求解决平台、网格化社会治理智能化平台、城市运行管理服务平台、公安非涉警情等七大平台，建设全市统一诉求办理系统，集信息收集、处理、反馈、督办于一体，实现诉求办理统一用户、统一界面、统一数据、统一流程，形成多元融合、优势互补、衔接联动的城市治理新格局。



二、案例举措

（一）建平台，民生诉求“分散办”变为“合力办”

急群众所急，想群众所想，随时随地接收群众求助。为推动社会治理资源全面整合，搭建民生诉求办理“一个平台、一张网络”，集成“12345”政务服务热线、“爱莱西”诉求解决平台等七大平台，实现平台数据互联互通、无缝对接，形成解决居民和企业问题的“一扇门”——诉求解决一体化平台，力争用一个平台办好群众大小事。

通过这一平台，将原本分散在各个部门、各个渠道的民生诉求得以集中汇聚，形成了统一受理、

协同处置的工作机制。这一转变不仅有效解决了群众反映问题时的多头跑的困扰，更在提升政府服务效率、增强群众获得感方面发挥了积极作用。如今，在莱西市，民生诉求的解决已不再是各自为政的“分散办”，而是各部门、各渠道共同参与的“合力办”，真正实现了政府治理体系和治理能力现代化的目标。



（二）强功能，民生诉求“重复办”变为“精准办”

在平台上，群众反映的各类民生问题得以集中汇聚，并通过智能筛选和分析系统，实现快速分类和精准定位。平台根据推送事件内容字段、事件发生地址、当事人身份证号码等信息筛选重复事件，有效避免相同群众诉求重复办理，减轻基层工作负担，同时能够准确把握群众集中反映的热点问题、重点区域，加强研判，强化风险预警，平台还通过跨部门、跨层级的协同机制，实现了资源的优化配置和力量的集中调度，确保了民生问题能够得到更加专业、更加精准的解决，实现“一屏观全市，一网管全市”。

（三）重实效，民生诉求“多头办”变为“重点办”

“指尖倾诉、一键办理”，平台上线后，全面涵盖 11 个镇街、25 个市直部门，并开通上报市级领导功能，对重要且紧迫的诉求，识别作为“重点办”事项，进行优先处理，对疑难复杂、推诿扯皮的诉求，第一时间呈报市级领导签批，直接明确责任部门，确保资源的合理分配，让最需要解决的问题能够得到及时解决。今年以来汇聚各平台群众诉求信息 37 万余条，高效解决环湖路骑行路面破损、老旧小区加装外墙保温、房疃大桥增加红绿灯等一系列群众聚焦的热点难点诉求 157 件，满意率达到 98%。



三、案例成果

莱西市诉求解决一体化平台案例成果显著，不仅在政治、经济和社会层面取得了积极成效，而且展现出先进性、创新性和可复制推广性。以下是对这些方面的具体分析。

（一）政治成效

提高政府治理效率：一体化平台整合了多个政务服务平台，实现诉求统一受理、集中督办，提高了政府治理的精准性和有效性。

促进政府决策科学化：平台汇聚的数据为政府决策提供了有力支持，有助于政府更加精准地把握民生需求和社会动态，减少重复办，推动科学决策。

（二）经济成效

优化营商环境：通过快速响应和解决企业诉求，一体化平台为企业提供了更好的营商环境，有助于吸引投资和促进经济发展。

减轻企业负担：平台实现了诉求协同高效处置，减轻了基层工作人员的负担，降低了企业的行政成本。

（三）社会成效

提升民众获得感：平台解决了民众的实际问题，提高了民众对政府工作的满意度和获得感。

促进社会和谐稳定：通过及时回应和解决民众诉求，平台有助于化解社会矛盾，促进社会和谐稳定。

（四）先进性

技术领先：采用时下最流行的技术和设计思路，单点登录授权控制，采用分布式集群的数据库解决方案，全面适配信创环境下的客户端访问，避免客户端的各类配置，减轻用户使用难度。

理念先进：平台以党建引领为主线，实现平台数据互联互通、无缝对接，力争用一个平台办好群众大小事，体现了先进的治理理念。

（五）创新性

模式创新：平台整合了多个政务服务平台，形成了集综合指挥调度、事件应对处置、服务科学决策等功能于一体的指挥中心，实现了诉求解决一体化。

机制创新：平台建立了多维评价和“不满意重办”机制，推动了诉求的“真办结 真解决”，提高了诉求办理的质效。

（六）可复制推广性

平台设计灵活：一体化平台可以根据不同地区的实际情况进行灵活调整和定制，满足不同地区的治理需求。

实践经验丰富：莱西市在平台建设和运行过程中积累了丰富的实践经验，可以为其他地区提供借鉴和参考。

社会评价积极：政府和社会对一体化平台的评价普遍积极，认为其有助于提升政府治理效率和服务水平，具有较高的可复制推广价值。

淄博市市域社会治理智能信息系统

中共淄博市委政法委员会

一、背景目的

淄博市被确定为全省首批市域社会治理现代化试点城市之一，为加快推进智能化管理、精细化服务，推动区县域分头治理模式向市域统筹推进治理模式转变，实现基层社会治理“千条线”落入“一张网”，提升市域社会治理效能，根据“数字淄博”建设总体要求，建设淄博市市域社会治理智能信息系统。

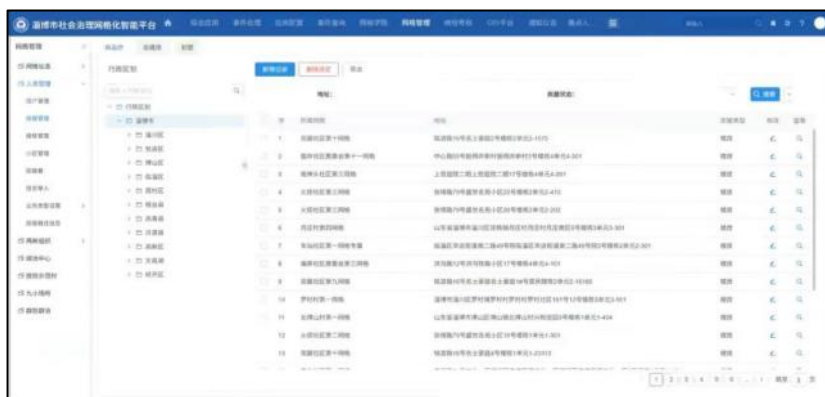


二、主要做法

(一) 在做实数据底板上下功夫

1. 聚力夯实网格数据底板

按照网格基础信息、房屋信息、人员信息、组织信息、设施信息、事件信息 6 大维度对系统现存数据进行梳理，与公安机关“E 智采”一标三实数据、卫健系统核酸检测数据、民政部门社会组织数据、医保部门参保人员信息数据进行比对核实，全方位提升网格化智能平台各类数据精准度。截至目前，共比对录入网格相关数据 698 万余条。



2. 聚合多端适配提质增效

推进淄博网格 APP 与山东通的深度嵌入式融合，进一步促进数据资源共享、应用功能规范，实现网格化平台与市智慧村居平台人房数据实时更新、动态同步。

3. 聚焦网格事件分级流转

开发完善系统个性化任务清单，实现“点对点”向相关单位交办工单，流转类上报事件由网格员直接上报至区（县），由区（县）综治中心统一协调处理。截至目前，全市共办结事件 44171 条。

（二）在探索数据赋能上下功夫

1. 实现治理成效展示多样化

已完成市域社会治理、网格治理、平安建设考评、综治中心规范化建设、社会矛盾化解等 12 个专题图的建设，涉及指标 700 余项，数据关联 10 余个部门，日均调用接口 2679 余条，已实现市-区（县）-乡镇（街道）-村居（社区）-网格五级数据资源互联互通。



2. 实现平安建设成果可视化。

以镇（街道）为核心，借力数据分析，引入科学算法，优化群众满意度指数、重点警情指数、案情综合指数、治理指数、重点人员指数设置，构建科学的“平安指数”指标体系，已实现各区（县）、功能区，各镇（街道）平安指数定期发布，共收录各类指标 673 个，直观反映全市各区域平安态势。

3. 实现预警信息处置集约化。

汇聚系统内各类智能预警信息，支持业务人员全流程审核、处置、跟踪、统计，已实现综治中心视频联网应用、精神障碍人员监管、非法集资监管 3 个系统的预警信息统筹处理，通过综治中心视频应用平台 AI 算法生成预警事件 93 条，均已处理完成。

三、特色亮点

（一）辅助好困难群众走访帮扶工作

开发重点人员走访功能模块，聚焦网格内孤寡老人、独居病人、精神障碍人员等特殊困难群体，深化巡访服务机制。通过系统自动生成的走访任务，实现由原来被动的“群众吹哨、网格报道”向“主动作为、靠前服务”转变。截至目前，全市网格员已累计走访困难群众 196726 人次。

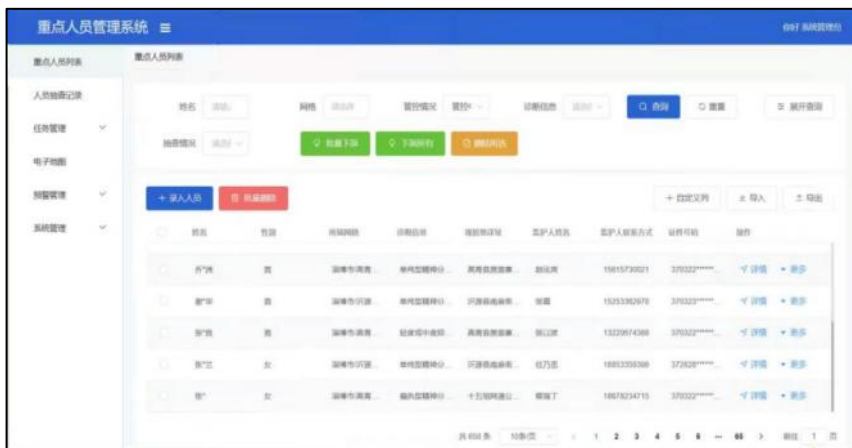
（二）建设好心理健康服务云平台

按照省标心理咨询服务运行规范，建设涵盖心理机构、心理咨询师、服务人员信息的心理健康服务云平台，通过线上心理评测、自助减压、心理疏导等途径为群众提供危机干预和心理咨询云服务，实现市、区（县）、镇（街道）、村居（社区）四级全覆盖。截至目前，系统已录入各类心理资源共计 924 套，覆盖心理教辅、沙盘游戏、心理课程、智能减压中心等类型。



（三）打造好重点人员管理系统

完善精神障碍人员的亲友家属、活动情况、稳控记录、走访记录、抽查记录等信息，落实服务管理和风险管控责任措施。截至目前，全市精神障碍人员共录入 650 人，纳入全科网格系统辅助走访人员 649 人，切实维护我市公共安全和社会稳定。



（四）防范好非法集资风险隐患

基于企业和案件数据构建企业画像和企业非法集资风险模型，确定分级分类管控措施，对风险地区分布、风险行业分布、风险等级走势、风险企业异动进行识别评估和监测预警，提升跨部门协同防控非法集资治理能力。截至目前，系统已监管 52 万家企业，获取案件信息近 10 万条。

四、应用成效

搭建 19 个专题应用场景，涉及指标 700 余项、归集数据 1600 万余条，通过“报”“考”“采”“访”“学”“督”“派”“管”“协”“评”十项融合性功能支撑，构建“一个终端采集、一个

中心共享、一个平台联动、一张地图指挥、一个后台管理”的“五个一”网格管理脉络，横向实现跨区域、跨部门、跨层级联动指挥，纵向实现市-区县-镇街-村居-网格 5 级联动，构建起“数据为体、业务为用”的双轮驱动格局。于 2023 年 4 月顺利通过全国市域社会治理现代化试点合格市试验收，入选山东省数据创新应用中心经典案例。

百色市数字平安乡村考核平台

中共百色市委政法委员会

为贯彻党的二十大精神和二十届二中全会精神，以铸牢中华民族共同体意识为主线，以“发案少、秩序好、服务优、群众满意”为总体目标，以深化“十无”平安村（社区）建设为载体，扎实推进平安村（社区）建设，推动全区基层社会治理效能整体提升，汇聚各地“小平安”为全区“大平安”，确保人民安居乐业、社会安定有序，为建设更高水平的平安广西，谱写中国式现代化广西篇章营造安全稳定的政治社会环境。通过典型示范引领，以点带面，全面提升基层社会治理能力和水平，推进市域社会治理现代化，助力更高水平的平安城市、法治城市建设，通过信息化手段开展平安建设“十无”（无命案、无黑恶、无盗抢、无诈骗、无涉毒、无传销、无邪教、无未成年人违法犯罪、无非正常上访、无群体性事件）数字化考评考核工作。

一、案例简介

百色市委政法委通过信息化手段开展平安建设“十无”（无命案、无黑恶、无盗抢、无诈骗、无涉毒、无传销、无邪教、无未成年人违法犯罪、无非正常上访、无群体性事件）数字化考核工作。将村（社区）数据汇聚后，综合分析各村社区数据，通过一张图完整显示平安乡村示范点建设情况，围绕“十无”指标，对各项指标进行细化，然后根据当前工作轻重缓急分别设置权重，每月（季度）按照预设权重自动计算得分并自动排名，对各村（社区）的各项指标可以单项排名或多项综合排名，通过各项业务数据充分掌握辖区平安动态，为后续各项平安建设督导研判工作提供真实有效的数据支撑，为市域社会治理现代化中的基层治理工作发挥智治支撑作用。



二、案例举措

（一）案例的主要内容

数字平安乡村考核平台是一款专门为考核行政村和社区平安建设工作而设计的系统。通过市级大数据汇聚平台，围绕“十无”（无命案、无黑恶、无盗抢、无诈骗、无涉毒、无传销、无邪教、

无未成年人违法犯罪、无非正常上访、无群体性事件）指标，汇聚公安、司法、信访、卫健等相关部门业务指标数据，村/社区可以便捷地核实相关数据并补充填报获取不到的数据，经过上级区域层层审核后，系统会根据市级和县区级可以分别设定辖区的评分模型和评级模型进行系统自动化评分和评级。帮助上级政府更加科学、客观地评估乡村和社区的安全状况，为相关决策提供数据支持。

（二）案例的主要做法

百色市政法委围绕“十无”（无命案、无黑恶、无盗抢、无诈骗、无涉毒、无传销、无邪教、无未成年人违法犯罪、无非正常上访、无群体性事件）指标进行指标细化、拆分，形成市级“十无”数字化考核基础指标模板，并设置对应的市级评分、评级标准，基础模板由市级统一下发到下辖各县（市、区），各县（市、区）在市级基础模板的基础上设置各自辖区的考核模板，并根据各县（市、区）实际工作需要，在市级模板的基础上增加符合本地特色的考核项，并对应设置各县（市、区）的评分、评级标准，设置完成后各县（市、区）将考核模板下发到各村（社区）。



序号	考核模板名称	考核范围	考核周期	创建时间	是否启用	操作
1	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
2	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
3	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
4	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
5	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
6	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
7	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
8	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
9	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板
10	百色市数字平安乡村考核模板-平塘县	平塘县	年度	2024-05-21 15:42:22	是	编辑 删除 查看详情 设置-一级模板

考核模板下发后，能通过大数据汇聚平台获取的数据自动获取，各县（市、区）自主新增的或无法获取的指标数据，由各村（社区）自主填写并上报，上报后由上级乡镇街道审核，审核通过后数据汇聚到县区审核，县区审核通过后后台根据预先设置的市级、县区级评分、评级标准，自动计算分数，并在数据云图上按地图区域显示考核成绩，做到一次填报显示多个考核标准下的成绩，成绩包括综合分值和单项分值，数据云图通过展示村（社区）填报数据根据评分模型得出的分值数据分析和排名情况，帮助乡镇、区县、市全面了解乡村的安全状况。用户可以通过数据云图页面快速查看各区域的评分情况与评分项分析，及时发现问题并采取措施提升村（社区）的平安指数。





(三)可解决的问题

通过数字化考核方式取代过往纸质化上报后人工审核考核方式，大大减轻了各级工作人员的工作压力和工作量，并提高工作效率。数字化考核方式高效快捷的计算出各村（社区）考核成绩，并根据各单项得分情况的呈现出各村（社区）具体的扣分情况，为后续工作指导研判提供方向及具体内容，提供工作效率和工作成效。

解决了过去考核中纸质材料堆积、人工审核工作量大、周期长，还容易错漏等情况，造成考核效率低下，结果运用不精确，导致考核无法真正落到实处。

序号	考核项目	考核地区	所属区域	分值	考核时间	备注
1	考核项目	考核地区	考核地区/平安市	1000	2024年 第1季度	无异常
2	考核项目	考核地区	考核地区/平安市	1000	2024年 第1季度	无异常
3	考核项目	考核地区	考核地区/平安市	1000	2024年 第1季度	无异常
4	考核项目	考核地区	考核地区/平安市	1000	2024年 第1季度	无异常
5	考核项目	考核地区	考核地区/平安市	1000	2024年 第1季度	无异常
6	考核项目	考核地区	考核地区/平安市	1000	2024年 第1季度	无异常
7	考核项目	考核地区	考核地区/平安市	1000	2024年 第1季度	无异常
8	考核项目	考核地区	考核地区/平安市	1000	2024年 第1季度	无异常

三、案例成果

(一) 运用成效

百色市数字平安乡村考核平台的建设，构建了贴合基层实际工作内容的高效考核方式，并减轻基层工作压力，释放工作活力。结合工作实际灵活调整考核指标，各区域自主设置辖区考核指标及评分标准，一次填报审核，呈现多种考核标准下的不同成绩，多维度呈现区域平安状况。



通过数据云图高效便捷掌握辖区各区域平安考核状况，并从综合分值和单项分值多维度分析当前状况，并根据得分和扣分情况，有效指导下阶段工作方向和内容，有效提升工作效率，同时取代纸质化考核后有效降低基层工作量。

（二）创新性

1. 打造多元共治新局面

项目坚持和贯彻执行国家政策，坚持系统考核，加强党委领导、政府负责并运用信息化手段鼓励和支持社会各方面的力量参与打造多元共治的局面。

2. 人工智能赋能基层治理

项目通过自研的数据模型实现指标灵活调整、评分灵活设置、自动化考核和有效分析预警。

3. 基层精细化管理降本增效

项目以村（社区）为基础的数字化考核机制，实现一部门录入、多部门共享，一次录入，呈现多种考核标准下的成绩，减轻基层压力，提升工作效率。

（三）可复制推广性

百色市数字平安乡村考核平台已覆盖百色市多个县区使用，未来将覆盖百色全市（12 个县（市、区））使用。

（四）可操作性

1. 工作人员真正愿意用，功能设计人性化、落地化；
2. 图表能看懂，辅助决策的智能化；
3. 部门数据融合汇聚，数据多跑腿，工作人员少跑路；
4. 数据安全有保障、多源数据融合化，检索高效化。

百色市数字平安乡村考核平台于 2024 年 1 月 25 日上线使用，共服务于 12 个县（市、区）。

数字赋能增效 智能风险预警

聊城市创新完善“平安指数”应用机制

中共聊城市委政法委员会

近年来，聊城市委政法委坚持以“数字化”改革为牵引，创新开发应用了“平安指数”体系，借力数据分析，引入科学算法，“把脉问诊”平安状况，精准防范矛盾风险，为全市社会平安筑起一道坚实“防护网”。“平安指数”紧扣“大平安”理念，结合当前平安建设重点任务，选取与平安建设最密切、影响最直接的项目作为基础指标，以“政治安全、社会治安、社会稳定、公共安全、网络安全、社情民意”6个一级指标为基础构建元素，下设38个二级指标、77个三级指标，涵盖“社情、警情、舆情”三大层面，涉及意识形态、安全生产、道路交通、校园安全、公共卫生等重点领域。期间，组织市直相关部门对77个指标进行分级打分，汇总后通过“指标体系优序图法”、“等距排名系数法”得出指标分值权重，指标得分等，自动生成全市“平安指数”。这一做法在第四次全国市域社会治理现代化试点工作交流会上，得到中央政法委点名肯定；省委政法委领导来聊调研时给予高度评价。

一、主要做法

（一）同步对接数据

按照“可操作、可量化、重客观”原则，对标具体风险，对标群众关切，打破数据壁垒，与各相关部门经多次征求意见讨论，明确了测评指标、数据来源、测算规则和评分标准。根据工作实际，赋权市公安局、市国家安全局、市委网信办、市卫健委等28个职能部门，通过与部门自建平台进行数据对接，搭建起跨层级、跨部门、跨业务的“全域数字体系”。

（二）纵向一体研判

每月定期对各类数据指标进行分类梳理，及时将指数情况推送至县乡两级中心，并对各县（市区）、各领域存在的问题及短板弱项进行分析研判，评估社会治安形势，及时预警平安状况，各县（市区）根据本月“平安指数”情况，深入分析原因，明确整改措施，补齐短板弱项。

（三）横向联动督导

每季度召开一次研判会议，组织召集相关职能部门，动态调整商定指标设置，共同研究制定问题解决措施。对存在问题较多的县（市区），联合相关部门通过重点督导、暗访检查等方式进一步督促整改。

（四）清单抓实整改

针对“平安指数”反映的共性问题 and 得分较低的指标，创新运用“提示+清单+整改”闭环模式，向相关县市区下发预警“提示函”，研究制定督办、整改、反馈“三张清单”，督促县乡两级制

定针对性强、可行有效的整治措施。对矛盾风险高发多发的地区通过实行约谈、挂牌督办等方式，进一步压实整改责任。

二、特色亮点

对测算标准进行创新，采用优序图法、等距排名系数法等方法进行分值权重分级，运用大数据分析计算衡量各指标相对程度，最终自动生成 11 个县（市区）得分排名。“平安指数”生成后，按照分值划分为三档，赋予“红、黄、蓝”3 种颜色，在市域社会治理智能化平台上进行直观展示，形成一张及时反映各县（市区）平安状况的“晴雨表”。

三、应用成效

突出“平安指数”实战应用，健全完善了分析研判、问题督导、整改提升一整套运行机制，推动形成“风险共防、矛盾共解、工作共商”治理格局。

（一）社会治理更高效

“平安指数”作为量化平安建设水平的管理工具和技术手段，定期准确分析评估社会平安状况和态势，及时预警影响平安状况的突出问题，增强了社会治理前瞻性、高效性。

（二）风险防范更精准

发挥“平安指数”辅助决策功能，对大幅超出全市平均值、事件量环比大幅上升等因素进行综合分析，形成“异常指标”发送到县（市区），督促其及时解决突出问题，畅通风险隐患快速发现、快速化解通道。



运用“小指数”撬动“大平安”

重庆市荣昌区“平安四率”晴雨指数项目应用

中共重庆市荣昌区委政法委员会

一、案例简介

为破解平安建设评价指标直观反映难、工作成效精准衡量难、协作平台信息聚合难等问题，提升全社会对平安建设知晓率、参与率、安全率、满意率。荣昌区创新开展“平安四率”晴雨指数项目应用，探索构建“基础性、民意性、督办性、禁止性、预警性”五位一体的指标体系，涵盖政治安全、社会治安、社会矛盾、公共安全、网络安全、经济金融安全“六大领域”，通过分类赋权、精准计分、智能评价、趋势预警，对辖区平安状况开展量化分析，精准发现社会治理短板和城市安全漏洞，加强平安稳定全过程管理，切实提高平安建设精细化、专业化、实效化水平。近3年，成功创建“平安中国建设示范区（县）”、全国信访工作“三无”区县、全国信访工作示范区。

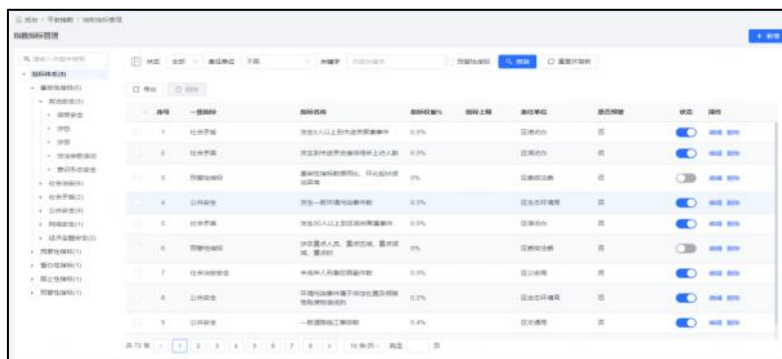


二、案例举措

（一）聚焦精细化，拓展构建指标维度，打造平安“晴雨表”

指数由基础性、民意性、督办性、禁止性和预警性“五大指标体系”构成，设定总分值100分，其中基础性指标90分、民意性指标6分、督办性指标4分，共涉及18个区级部门。一是基础性指标一应俱全。设置6个一级指标、25个二级指标、56个三级指标，覆盖政治安全、社会治安、社会矛盾、公共安全、网络安全、经济金融安全“六大领域”，包涵81项具体内容。二是民意性指标以人为本。结合每季度公众安全感调查，赋予相应分值。三是督办性指标跟踪问效。针对基层平安创建、专项攻坚行动等重要督办事项完成情况进行系数设置。四是禁止性指标严控限制。凡有年度群众安全感低于80%、发生重大影响或严重后果群死群伤治安安全事故、发生特别重大恶性治安刑事

案件、发生重大负面影响舆情炒作事件等数据录入，对应分值归零。五是预警性指标实时提醒。与特殊时间段、敏感性和高概率事件等挂钩，一旦指标起伏波动异常，将推送相关预警信息。

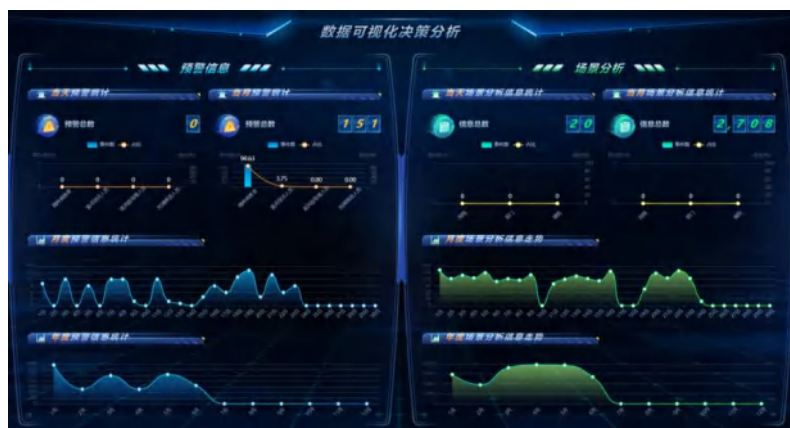


（二）聚焦专业化，综合测算评价模型，建立风险“预警器”

一是分类赋权打分。开发“荣昌社会治理平台：平安指数”模块，线上布置指标体系，由相关区级部门每季度自行登录，以镇街为单位，按照相关案事件发生频次进行件次扣分，形成初始分值。二是精准评定计分。在初始分值基础上，结合各镇街公众安全感调查结果、平安建设重要督办事项完成情况，以及各镇街常住人口、地域面积、特殊人群数量、治安力量等，优化计分和系数算法，通过“概率赋分法”开展综合测算，形成最终分值。三是智能分级评分。科学设置评级区间值，其中：一类、二类镇街 90 分以上前 3 名为优秀，其他 90 分（含 90 分）以上为良好，85（含 85 分）—90 分为平稳，85 分以下为较差，并按照“蓝、黄、橙、红”赋色平安等级。

（三）聚焦实效化，强化结果导向运用，挥好共治“指挥棒”

一是畅通发布机制。定期在“荣昌政法”微信公众号等媒体平台公布，并在“荣昌社会治理平台”集中展示，接受广大干部群众监督。二是动态防范整治。依托指数综合评定结果，由系统自动生成“风险管控负面清单”，“一对一”推送至各镇街，为相关单位提供安全风险评估事项分类预警，有效掌握高发违法犯罪警情、突出治安问题。三是赋能决策考核。将指数排名和整改结果纳入平安建设考核内容，建立集“研判排查、预警约谈、挂牌整改”于一体的问责机制，经大数据分析实现科学化统计和信息化管理，为党委、政府对辖区平安现状的整体把控提供有价值的参考和数据支撑。



三、案例成果

“平安四率”晴雨指数不仅客观反映了群众对当地平安建设的认知度和参与度，更直观体现了辖区各类平安创建工作的实际成效。该项目应用自 2021 年启动以来，整体运行情况良好。近 3 年，荣昌区成功创建“平安中国建设示范区”、全国信访工作“三无”区县、全国信访工作示范区；2023 年，荣昌“平安报表”位列全市第 4，命案、八类案件、入室盗窃、电信诈骗等多项平安报表指标位列全市 A 档，获评“2023 年度平安重庆建设优秀奖”；“荣昌探索市域社会治理现代化”经验做法获“新华社”《瞭望》推介，荣昌“平安指数”经验做法在 2024 年平安重庆建设大会上作交流。一是提升平安建设知晓率。通过定期面向全社会公布“平安四率”晴雨指数，保障了广大群众对平安建设知情权和监督权，让群众真实感知辖区平安状况，及时了解党委、政府抓平安建设工作情况。特别是结合指数评定结果，有针对性地制发“风险管控负面清单”，提醒督促属事、属地单位精准掌握和动态整改基层治理薄弱环节，能够倒逼各职能部门领导干部主动作为，积极研究有效措施，弥补城市安全管理漏洞。二是提升平安建设参与率。“平安四率”晴雨指数相较于以往单一、片面的评价标准，通过更客观的评价、更全面的评测、更精准的诊断，压紧压实各级抓平安建设的责任，引导各行业领域、村（社区）、小区物业及居民群众更加支持并参与平安建设，切实增强平安建设整体性、协同性。2023 年，荣昌区成功创建市级平安网格 82 个、平安小区 1 个、平安校园 3 所、平安医院 2 所。三是提升平安建设安全率。“平安四率”晴雨指数解决了部门协同作战平台条块化、单一化问题，提升了平安工作绩效。近年来，荣昌区 110 刑事、治安警情、电诈、传统侵财等案事件持续下降，其中涉未成年人犯罪同比近三年平均数下降 49.16%；电信网络诈骗立案同比下降 11.93%，损失同比下降 8.84%；安全生产死亡人数同比下降 18.2%；政府债务风险为全市最低 8 个区县之一；实现暴恐、较大以上敏感案事件“零”发生目标。四是提升平安建设满意率。“平安四率”晴雨指数通过细分指标数据的纵向变动和横向比较，实现精细管理、即时反馈和直观表达，促进形成了共建共治共享的“大平安”格局。2023 年，荣昌区群众安全感调查位列全市第 2，全区群众安全感稳定保持在 99%以上；政法队伍（公安系统）满意度位列全市第 3、片区第 2；司法公信力调查位列全市和片区双第一。



高唐县扫黑除恶预警防控平台

中共高唐县委政法委员会

一、案例简介

2022 年以来，为全面推进常态化扫黑除恶斗争走深走实，高唐县不断创新工作举措，积极探索将扫黑除恶常态化与数字法治工作深度融合，整合县法院、检察院、公安局、司法局和相关部门数据资源，搭建了常态化扫黑除恶预警防控平台。通过大数据分析涉黑涉恶犯罪新动向，及时预警涉黑涉恶线索，有效解决线索来源不足问题，实现问题线索从“人工摸排”到“数据摸排”，打击整治从“凭感觉打”到“按线索打”，为精准预防和打击黑恶势力提供支撑。预警平台相关工作经验做法得到省市领导认可，并被省《今日政法》刊发，2023 年 10 月份，高唐县扫黑除恶预警防控平台被山东省委政法委评为 2023 年度全省数字法治系统建设优秀成果。

二、案例举措

（一）平台主要功能

平台共设置“数据可视化、事件案件库、基础人员库、大数据分析、预警研判、处置反馈”六大模块，主要功能如下：



1. 数据可视化

平台首页通过图表、文字、数据等手段，集中展示重点人员、事件案件的区域分布、高风险人员及红黄牌数量等重要数据及相关研判分析成果。



2. 事件案件库

平台汇集公检法司及成员单位的 2 万余条数据建立事件案件库，按照事件类型分为刑事判决、执行案件、行政处罚、线索、警情信息、刑事案件、其他等七大类。每条事件内包含了行政处罚对象详细信息，包括行政处罚决定文书、处罚对象违法事实、违法类别、处罚类别、依据以及同事件相关人等详细内容。

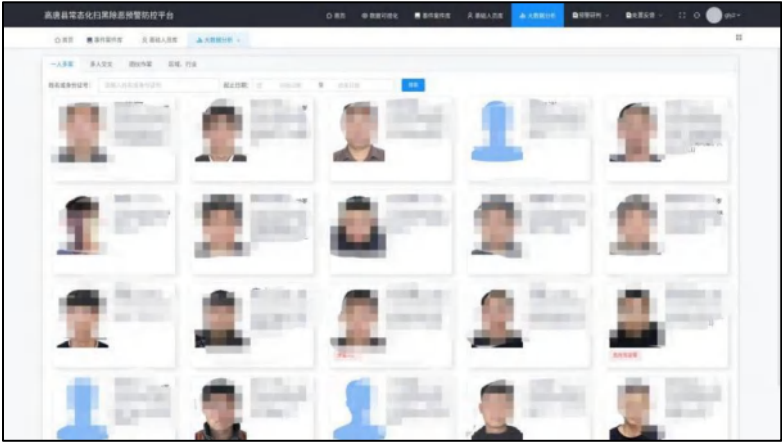


3. 基础人员库

平台将收集的事件案件进行数据清洗、数据挖掘后，提取出人员的姓名、身份证号、性别形成基础人员库。即并根据人员的涉案类型、前科罪名、治安处罚的违法类型，将人员分为涉黑涉恶、社区矫正、安置帮教等七大类。



4. 大数据分析



平台依据基础人员库、事件案件库数据，运用数据挖掘技术实现对人员、事件、案件的深度挖掘。本模块包含了一人多案，多人交叉、团伙作案、行业区域分析四个板块。

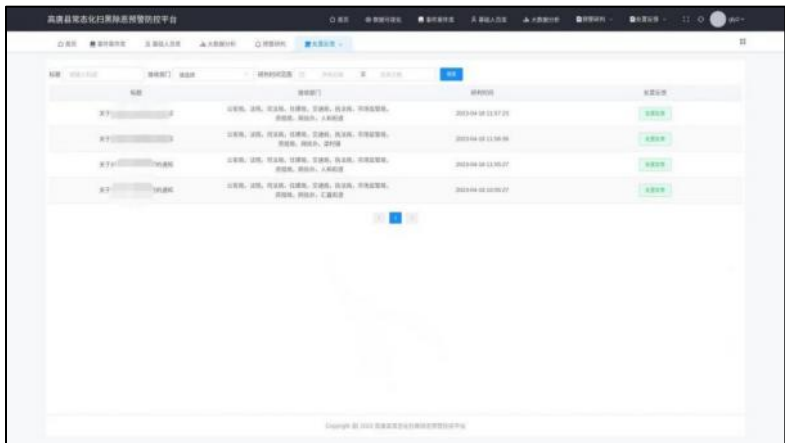
5. 预警研判

平台通过大数据分析后，根据平台建立的算法模型、积分规则对人员进行红黄牌预警。通过召开联席会议分析研判，将平台预警人员分为关注和重点关注两个级别。

[illegible]

6. 处置反馈

平台通过对采集上传的数据进行自动分析，筛选出重点人员及相应违法犯罪情况，并自动进行动态关联、碰撞比对，自动生成重点人员、团伙、区域和行业领域等预警信息，经联席会议对预警信息进行甄别研判后，精准下发至属地和相关行业部门进行处置。各成员单位在收到通知后，按要求对该人员制定管控方案、完善重点关注对象的人员档案，采取切实可行的措施，实行动态监管。各单位处置结果反馈回平台进行评价，完成闭环管理。



（二）平台制度机制建设

研究制定《数据收集报送制度》、《预警防控平台管理、维护、更新规范》，《“数据库”预警标准》、《联席会议制度》等 10 项制度机制，推动平台运行步入制度化、规范化、科学化轨道。

（三）平台可解决的问题

1. 扩展线索、案件数据来源，从“人工摸排”到“数据挖掘”；
2. 建立常态化扫黑除恶数据模型，筛选出重点人员和疑似违法犯罪团伙雏形；
3. 对有组织违法行为开展常态化监测，为有效预防和精准处置提供数据支撑；
4. 为深入开展行业整治提供研判数据，明确行业领域内预防和治理重点；
5. 建立科学的考核、监督评价机制，提升开展常态化扫黑除恶斗争的效能。

三、案例成果

（一）平台运用成效

1. 助力涉黑涉恶苗头预警。平台为公安机关“打早打小”提供有力支持，根据案件线索性质和有组织犯罪案件管辖范围，向公安机关推送犯罪线索，对于尚未达到刑事追诉标准的其它重点人员，实行动态管控。

2. 提升九大行业整治质量。平台通过分析事件案件行业分布，对各行业存在的问题隐患进行预警提示。法院、检察院和公安局等政法单位依据平台预警提示制发“三书一函”，指导九大行业更加有针对性的开展整治工作，行业整治工作取得成效显著，群众对九大行业的满意度明显提升。

3. 促进涉黑刑释人员帮教。利用平台数据库帮助县司法局和各镇街开展全面排查，建立了全县社区矫正、安置帮教人员档案库，掌握涉黑涉恶刑释人员基本情况以及年龄结构、文化层次和犯罪类型、回归社会后的工作、生活、现实表现，准确把握重点人员的情况和动态，并对重点管控对象进行跟踪式管理。目前，平台推送的 27 名涉黑涉恶刑满释放人员和 13 名重点关注人员均得到妥善处置，无再次犯罪风险。

4. 建立健全联席会商机制。平台建设了 27 条数据传输专网，实现了部门间数据互联互通、共享融合。建立完善了联席会议机制，每月根据平台预警情况，组织办案机关和相关单位召开联席会议，共同商讨研判案情并形成会议决定，指导预警信息适用和后续处置，办理案件的效率明显提高。

目前常态化扫黑除恶预警防控平台已在高唐县运行一年，期间平台预警产生 107 名红牌人员，联席会议确定其中 13 名人员为重点关注对象，移送各类问题线索 16 条次，生成并发送研判报告 16 期，对全县扫黑除恶预警和防控工作做出突出贡献。

（二）平台评价

预警防控平台相关工作经验做法得到省市领导认可，并两次被山东省《今日政法》刊发，2023 年 9 月份，我县扫黑除恶预警防控平台被山东省委政法委评为 2023 年度全省数字法治系统建设优秀成果，相关经验被新华社动态清样第 3813 期刊用。

鉴于平台运行以来取得的突出成效，按照省市政法委领导的指示，拟在聊城市及所属各县（市、区）推广使用，聊城市应用成功后，继续向全省各市进行推广。为便于布设和管理，根据专业人士建议，拟将常态化扫黑除恶预警研判防控平台迁移至政务内网，并进行国产化部署和适配。

“龙商有礼”智慧街区应用

浙江省龙游县综合行政执法局

一、案例简介

“龙商有礼”智慧街区打造是通过采集商铺信息、接入多部门数据，搭建“龙商有礼”大数据中心，实现一屏掌控、一网统管；建立考评体系，将商户文明行为量化为积分指标，对商户进行星级评定，实行正向激励、反向约束等方式，引导规范有序经营；通过示范街区系统，实现商户自治监管、群众问题上报、执法人员日常劝导等多方参与形式的合作、共治、善治的治理模式，利用多元主体共同参与城市管理领域关系，打造共建共治共享城市治理格局。



“龙商有礼”大数据中心界面

二、案例举措

浙江省龙游县深入推进实施营商环境优化提升“一号改革工程”，聚焦“龙游商帮”文化品牌挖掘，“数治+自治”成功打造荣昌路—兴龙路“龙商有礼”示范街区，激发城市发展新活力。

（一）党建“搭台”，夯实基层监管基础

以“龙商有礼”党建品牌为统领，统筹综合行政执法、公安、市监等多部门力量，组建合规指导工作组，通过党员结对的形式，“一户一策”分析研判入驻商户经营情况，并给予个性化帮扶，帮助纾困减负。健全完善高频违法事项清单，将普法宣传、合规指导贯穿日常检查、投诉处置、矛盾调解等全过程，帮助商户规避违法风险，提升守法自觉。

（二）考评“引路”，激发示范引领作用

出台示范街区入驻商户星级评价指标并建立“龙商有礼”评价体系，将商户文明行为量化为积分指标，依据积分阶次对商户进行一至五级星级评定，对获评五星级商户的给予停车券奖励，通过正向激励、反向约束，提升监管效能，营造商户自觉遵守行业规范、社会和谐公平竞争氛围。



五星商户授牌仪式

3. 数字“开方”，构建共治共享格局

坚持“数治”导向，围绕店铺管理、问题上报等需要打造“龙商有礼”大数据中心，开发商铺信息、自治监管、日常劝导三大应用场景，构建“部门互联、统一指挥、协调有序”的监管格局，实现街区治理“一屏统览”。灵活运用“随手拍”前端载体，推出“有奖举报”活动，大力发动市民群众、商户、社区工作人员参与“龙商有礼”示范街区治理，打造共治新模式。

三、案例成果

（一）法治力量深度融合

统筹综合执法、公安、市场监管等多部门组建“示范街区”责任领导小组，梳理制定责任清单。采用“一户一策”给予入驻街区商户个性化帮扶，联动执法、社区、网格等多方力量有效纠治城市治理方面的各类“顽瘴痼疾”。构建“部门互联、统一指挥、协调有序”的监管格局。



店铺信用分析报告界面

（二）营商环境水平明显提升

在省公共信用数据支撑下，依托网格化管理，实现“信用+法治”的“天线”与“地气”有效

对接。通过表彰文明星级商户等各项举措，商户对于店铺诚信更加重视，经营行为的自我管理和自我约束意识有了较大提高，市场消费者投诉率降低 23%。

（三）社会治理成本不断降低

通过推行“龙商有礼”智慧街区打造。强化日常保洁，商户活动参与度不断提升，自发自觉维护街区容貌，乱堆乱放、乱丢垃圾等不文明行为降低 50%，网格员巡查次数降低 34%，街面年治理成本降低 20%。

（四）城市有礼水平显著提高

以街区为单位，组建志愿者服务队，开展人居环境整治、规范非机动车停放、指导垃圾分类、文明礼让斑马线、擦亮公益设施等活动 31 次，参与人数 1200 余人次。经过商户自发宣传有礼城市创建有关工作，既倡导了居民文明停车、垃圾分类，文明礼让斑马线，增强自律意识，文明意识，又减少了辖区不文明现象的发生，营造了良好的人人守信、全员参与的良好氛围。



“龙商有礼”智慧街区图

（五）创新性

以“龙商有礼”智慧街区为载体，实现龙游商帮文化创造性转化和创新性发展，将“文化+法治+智慧治理”深度融合，成为全国首个集文化、法治、治理于一体的现代化应用体系。

（六）政府和社会多维度评价

获评第五届“新华信用杯”全国优秀案例，2023 年度衢州市信用助力营商环境优化提升应用场景示范案例，浙江省住建厅网站专题信息报道。

如皋市矛盾风险隐患智能管理平台提升智慧治理效能

中共南通市委政法委员会、中共如皋市委政法委员会

一、案例简介

近年来，南通市委政法委、如皋市委政法委坚持和发展新时代“枫桥经验”，从“治理数据聚合”“分类分级研判”“线上线下联动”三向发力，结合“精网微格”效能提升行动，创新开发应用矛盾风险隐患智能管理平台，着力破解部门信息不畅通、预警研判不精准、在线功能不闭环等问题，提升防范社会矛盾风险效能。通过搭建数据汇集平台、建立数据采集网络、畅通群众诉求渠道，实现全域数据资源化零为整，一个平台汇聚纠纷信息；通过建立标准平台架构、推动数据分类研判、落实纠纷反向预警，实现全量监测风险隐患，六类数据实时研判预警；通过建立全程管控、分类处置和挂牌攻坚机制，实现全链管理闭环处置；通过三项机制打造实战引擎，以智治手段进一步化解各类社会风险和问题矛盾，全面提升治理效能，着力构建共建共治共享的社会治理新格局。



二、案例举措

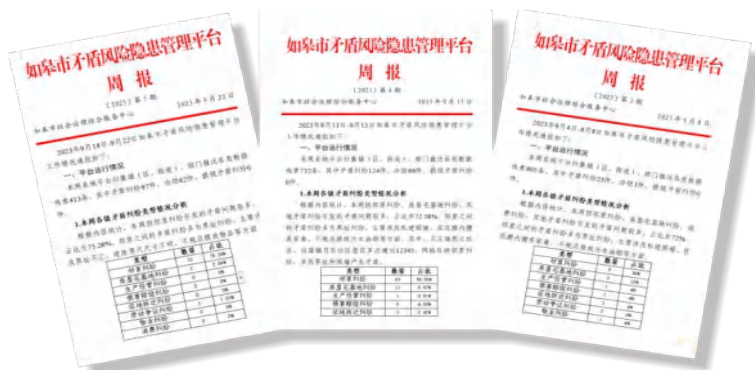
（一）化零为整，一个平台汇集数据

搭建数据汇集平台。沿袭“大整合、高共享、深应用”的建设理念，开发应用矛盾风险隐患智能管理平台，实现数据汇聚便捷高效、矛盾纠纷一图全览。建立数据采集网络。纵向贯通市镇村网格，横向联通重点行业部门单位，全面打通数据壁垒，构建市域数据共享体系，避免多头收集数据、多头交办任务、多头下达指令。畅通群众诉求渠道。组织网格员及时收集反馈社情民意，逐级上报处置，确保问题隐患早发现、早处置、早消除；规范建设市镇社会治理综合服务中心，推动矛盾纠纷综合化解体系落地见效；发挥“云调解”平台便捷作用，让群众足不出户即可享受在线咨询、指上化解纠纷。



（二）全量研判，六类数据实时预警

建立标准平台架构。归集的警、诉、访、网、调、热线等数据，按照矛盾风险隐患的性质特点和重大程度分类，落实责任主体，实行实时动态管理。推动数据分类研判。通过云图全景展示矛盾纠纷分布情况、重点类别、变化趋势、重点问题线索等信息，第一时间推送中心、职能部门、所属镇（区、街道），及时调查复核，同步提级督办，切实将矛盾隐患发现在早、防范在先、处置在小。落实纠纷反向预警。各板块对照排查清单开展反向研判，对清单外的信息数据推送至责任主体，及时消除隐患。针对同一事件多渠道多次反映的情况，及时预警，精准衔接、高效办结，推动警情止于未升级、纠纷止于未诉讼、信访止于未越级、隐患止于未萌发、民怨止于未发泄。



（三）上下贯通，三项机制智慧于民

建立全流程处置机制，线上闭环销号。平台数据统一编号，建立受理、分流、处置、反馈、评价、考核的全闭环流程化处置机制，实行专人负责、跟踪处置，通过开展工单核查、月度通报、督办约谈等形式推动事项闭环销号。建立分类处置机制，线下联动化解。平台纠纷根据事件的动态变化和实际需要进行分流和处置，一般矛盾纠纷分流至相应村（社区）化解，由所属镇（区、街道）日常管理；一般性以上纠纷分流各镇（区、街道）扎口化解，市镇两级调处中心全周期管控，市级对重大、特别重大的矛盾纠纷实行提级管理，化解成功后在线“办结”。建立挂牌攻坚机制，化解疑难纠纷。聚焦存量难点、疑难复杂纠纷等，开展“市镇两级挂牌”挂牌攻坚行动，由市镇工作人员组成攻坚工作专班，研究纠纷特点、制定调处方案、落实包案人员。对于影响特别重大或属于跨镇疑难纠纷，由市中心直接提级调处。



（四）源头治理，建强队伍阵地前移

深化“一网格一支部一阵地”建设，深入开展“精网微格”效能提升行动，全面构建“镇（街道）一村（社区）一网格一微网格一户”治理架构，把矛盾纠纷排查化解的“末梢神经”扎根在老百姓家门口。以全市村（社区）调委会为基础，构建“民调主任+专职调解员+网格员”、辅警人员“1+1+2”每日巡访工作机制，打通基层治理“神经末梢”。强化简易矛盾纠纷的源头发现和主动介入，由村（社区）党组织负责人、调委会主任、网格长（专职网格员）、村法律顾问等第一时间参与调处。



三、案例成果

（一）线索排查由自下而上转变为高效归集，“一平台”管理减负担

平台打通数据壁垒，通过“一门户、一账号”，统筹推进基层矛盾纠纷信息系统整合工作，推动警、诉、访、网、调、热线六类数据全量归集。构建联动、协同、高效的一网式工作体系，数据由上而下推送部门、板块，各单位对照排查清单反向研判，形成数据回笼，数据更为全面、归集更为高效、研判更为精准。截止目前，共归集全量数据 305597 条。

（二）纠纷管控由后知后觉转变为智能预警，“一系统”指挥增效能

充分运用信息化、智能化、数字化手段，通过线上线下联动，精准分析研判预警事件，系统自动识别单一渠道重复件、不同渠道相似件等重点问题线索，第一时间推送中心、职能部门、所属镇（区、街道），及时调查复核，同步提级督办、精准施策，将易上行扩大矛盾纠纷消灭在萌芽。今年以来，平台重复预警 3 次以上事件 3947 件，划分红、黄、绿三个风险等级，做到事事有人盯、件件有落实。

（三）矛盾化解由单兵作战转变为合力攻坚，“一站式”统揽连民心

线上数据统一编号，建立完善线上交办、镇区管理、实地化解、提级办理、部门联合、合力攻

坚的闭环处置流程，实行专人负责、跟踪处置。线下依托市镇社会治理综合服务中心，为群众提供全覆盖、全领域、全过程的优质服务，切实解决群众急难愁盼问题。运行以来，平台共管控矛盾纠纷 16011 件，实质化解 14069 件，化解成功率 87.87%，社会治理精准化水平、精细化能力不断提升。



江苏省深化源头治理推进矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设苏中片区现场会上，矛盾风险隐患智能管理平台在全省推广。



中央政法委《长安》杂志(2023 年第 9 期)刊发江苏省南通市发挥“一综多专”大调解机制优势，打造县、镇两级“一站式”社会治理综合服务中心工作经验。

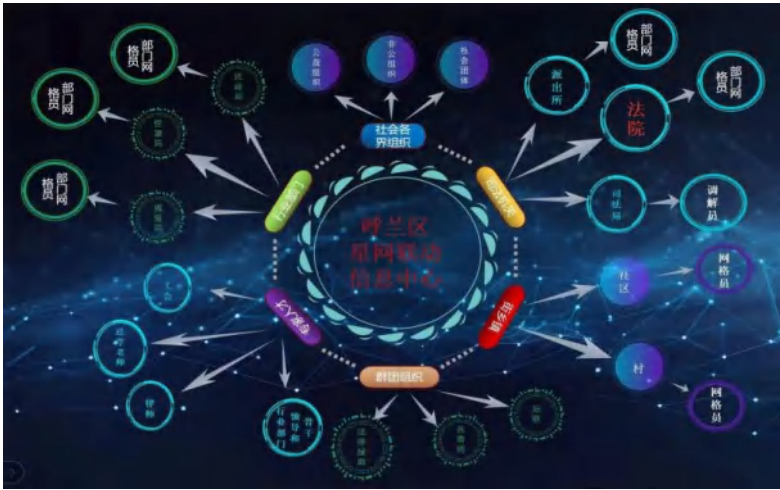


如皋市推进多元化解工作经验被评为全国新时代“枫桥经验”精品案例。

呼兰区“星网联动社会治理智慧系统”

中共哈尔滨市呼兰区委政法委员会

黑龙江省哈尔滨市呼兰区委区政府坚持和发展新时代“枫桥经验”，结合呼兰区小城大乡、法律人才不足等特点，创新性提出综治中心、网格协调指挥中心、一站式矛盾纠纷多元调解中心“三中心”一体化建设，将区域外高校、心理咨询机构、首席法律咨询专家和域内法律服务站点作为“星”，并入基层社会治理一张网，突破距离束缚，创新服务模式，构建星罗棋布、联动成网的“星网”联动社会治理体系，并研发了“星网联动社会治理智慧系统”（以下简称“星网系统”），全区上下一体联动、一网治理，有力夯实基层社会治理基础。



一、设计思路

呼兰区“星网系统”按照“4 个 1”模式设计，即：一张图、一个库、一张网和一站式。系统功能结构图如下：



（一）“一张图”治理

“一张图”采用了倾斜摄影技术在呼兰主城区建设了 6.18 平方公里三维模型，地图上的楼宇、街道、公园等城市景观和实际真实场景完全一致，农村区域采用高清卫星地图。系统应用二、三维地图一体化技术将全区人、事、物、情、组织等各类信息要素叠加到一张图上，形成虚拟城乡治理图，实现城乡治理可视化。



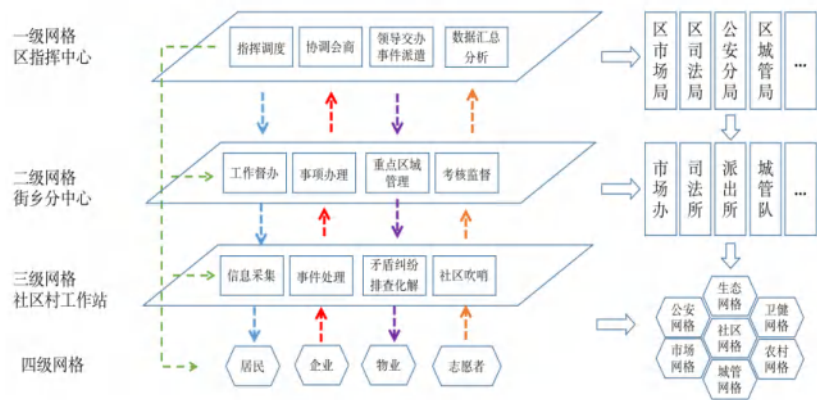
（二）“一个库”管理

“一个库”包含了视频资源、楼宇资源、人口资源等共享共用数据。视频资源库中，接入区公安分局天网摄像头 508 个，区水务局河道监控摄像头 18 个、区生态环境局秸秆焚烧监控摄像头 24 个。通过对疫情期间采集的数据进行清洗，导入全区人口数据 31.93 万人，根据地址信息，自动创建楼宇 1747 栋、房屋 11.8 万间，并将人房关联，实现以房管人。在三维地图上，每一栋楼宇都可以看到基础信息和房态图，将房屋状态做了四种颜色的标识，其中红色是出租屋、绿色是居民自住、灰色是空置，蓝色是商户，出租屋是网格员管理巡查工作的重点。以“一个库”为依托，建立呼兰区“星网联动大数据平台”，实现数据感知、智能分析、综合研判、动态管控，推动智慧综治、智慧网格、智慧矛调等各类业务“一网叠加、智慧应用、规范运行”，为全区社会治理提供信息化智能化数据支撑。



（三）“一张网” 办理

呼兰区紧紧围绕全区基层治理“一张网”建设总体要求，在全区横向划分了四级网格，全区为一级网格、19 个乡镇（街道）为二级网格、201 个社区（村）为三级网格，每 250 户社区居民或 70 户村民为 1 个四级网格，共划分四级网格 1425 个，相应配备网格员 3161 名。为加强部门间协同治理效能，实现“社区吹哨、部门报到”，呼兰区将与社会治理关联紧密的公安、城管、农业农村局等 13 个行业部门划分为部门网格 261 个，完善网格事项准入机制，梳理出公安、城管、市场等部门网格事项受理清单，实现跨层级、跨部门、跨业务的协同管理和服务。依托“星网系统”，将网格事件划分为“一般、较大和复杂/重大”三个等级，系统将网格事件办理流程标准化，分解为“查、转、办、督、报、核、考、评”八步一体化闭环运转，实现区党政主要领导和相关区级领导全流程可视，乡镇（街道）及行业部门主要领导、社区（村）网格员应用全覆盖。



（四）“一站式” 服务

针对全区法律人才资源不足问题，层级建立了区“一站式”矛盾纠纷多元调解中心、19 个街乡（镇）解纷站、201 个社区（村）解纷点，与基层网格服务站形成治理矩阵，并在“星网系统”基础上配套开发了“矛调子系统”，充分整合了首席法律专家、高校法律人才、法官检察官警官律师“三官一律”、法援队伍、行业部门等基础力量，将所有资源汇集到“一站式”矛盾纠纷多元调解中心，合成一支以“常驻调解员、事件受理员、预约代办员、协调调度员”为核心的集约型多元解纷主力军，细化落实入列带班、派驻轮值、点单约单、流程运行制度，以“远程线上调、线下联动调、点单约见调、汇总集中调”为载体，全面实现星级带动、网络覆盖、链条衔接、总体联动，确保“小事不出社区村，大事不出街乡镇，矛盾不上交”。

二、适用技术平台

呼兰区“星网系统”采用国产化和开源技术开发，部署在哈尔滨市政务外网云服务器上，通过了网络安全等级保护二级评测。系统后端基于 Spring Cloud 微服务架构开发，具有良好的可扩展性和可移植性，便于迭代和升级。手机端应用采用 HTML5 技术开发，支持 Android 和微信小程序。

三、创新应用点

呼兰区“星网系统”和区“三中心”一体化运行机制紧密结合，实现了“四个创新”。

（一）创新治理模式

呼兰区深入贯彻落实党的二十大关于基层社会治理现代化总体要求，针对基层治理难题及实际，创新提出区综治中心、网格协调指挥中心、一站式矛盾纠纷多元调解中心“三中心”一体化建设，将无法纳入网格的区域资源作为“星”入网，构建星罗棋布、联动成网的“星网”联动社会治理格局，突破了社会治理资源整合的地域限制。

（二）创新工作模式

按照《呼兰区党建引领网格化服务管理实施方案》《呼兰区“一站式”矛盾纠纷多元调解工作实施方案》，横向组建区、乡镇（街道）、社区（村）和居民四级网格体系，纵向组建公安、城管、市场等13个行业部门网格，层级建立220个基层解纷站（点），依托网格事项办理流程 and 矛调事项调解流程，将一般类“网格+矛调”事项根据类别直接转发到归属部门或解纷站（点），复杂疑难类网格事项和矛调事项提报至区“三中心”星网系统，“三级过滤、层级疏压”，提高了协同效能。

（三）创新运行机制

聚焦民生需求导向，指导嵌入“星网系统”的有关部门确定网格事项准入清单，明确了社区（村）、乡镇（街道）和有关部门职责边界，为网格员安装“呼兰民安通”手机程序，通过“星网系统”应用，准确记录了各类网格事件及矛盾纠纷问题的发生时间、地点、类别，事件办理全过程记录、可追溯，形成事事有人管、事事有人办、事事有人盯的工作格局。

（四）创新决策方式

通过“星网系统”应用，形成了社会治理决策新方式，包括复杂事项会商机制，实现多部门办事不推诿；拖期事项报送机制，实现办事监督不拖沓；高发事项上报机制，实现精准治理不扩散；高危事项预警机制，实现源头化解、提前处置，避免事件激化升级。

四、应用效果

“星网”系统运行以来，共接到网格事项上报22606件、办结率99.95%，矛盾纠纷受理3213件、调解成功率98.19%。先后接受中央省市级媒体、各级领导、省市主题教育办及外地市采访、视察、考察44次，做法得到各级领导及广大群众充分肯定。呼兰区“星网系统”经第三方认定为全国首创，并入围首届中国营商环境数字创新大赛决赛。经验做法被半月谈、法治网、法治日报、人民网、新华网、中国青年网、光明网、中国长安网、人民法治网、黑龙江电视台等国家权威媒体、地方主流媒体、新媒体先后报道200余次，入选全国法院系统践行“枫桥经验”典型案例。

五、可复制推广性

呼兰区“星网系统”将全区社会治安综合治理、网格化管理、一站式矛盾纠纷调解等优质资源

融为一体、辐射全域，在中心的统一调度下，打破固有的行政化、层级化抓落实模式，街乡镇、区直行业部门与村（社区）扁平协同、并联发力，解决了城乡结合部和区域普遍存在的社会治理基层人才不足、业务交叉、部门衔接不畅等问题。“星网系统”具有贴合基层社会治理实际，系统平台界面设计简洁，功能应用、智能分析科学精准，智慧化管理高效，人机交互体验良好，容器化部署便捷，国产化平台安全可靠等优点，推动政法、综治、平安建设由传统治理向智慧治理的快速升级，具有较高的聚集性和可复制推广性。

民情全量数字信息图

中共德阳市旌阳区委政法委员会

一、案例简介

德阳市旌阳区为提升社会治理效能，坚持和发展新时代“枫桥经验”，提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，以统一地址库为地理空间信息基础，以区、镇（街道）、村（社区）三级社会治理中心为载体，理顺区、镇街、村社、网格、建筑物、户室社会治理单元，整合多方人口、房屋、企业、事件等数据资源，实现数据融合、底数明朗、共享关联、全息展示。并以此为着力点构建矛盾纠纷化解和风险隐患防控的底层抓手，探索城市运行管理由“经验判断型”向“数据分析型”转变，政府决策指挥由“被动处置型”向“主动发现型”转变，支撑各地各部门数据精准治理、业务高效协同和场景应用快速落地，打造“全链条、全周期、全方位”的社会治理有机体、矛盾调处综合体、平安建设共同体，建设更高水平的平安旌阳、法治旌阳。

二、案例举措

（一）建设统一地址库，打破数据壁垒汇聚“源头活水”

充分发挥市域资源整合优势，利用地理空间信息技术和数字化手段，对全区建筑物进行 27 位统一编码，将各部门相同地址的多个表述统一关联指向到同一个地理实体，以此实现“码地相符”、“一码多址”，破解社会治理要素数字化、标准化面临的难点和堵点。

1. 破解治理单元边界不清难题，实现空间的稳定性。

按照精确划分的网格地图推动统一地址库建设，每一条地址都对应着精准的空间坐标，不随人、事、物等社会治理要素的变化而变化，助力镇街、村社、网格等社会治理单元统一行政边界、管理边界、执法边界，消除区域、职责、制度盲区。

2. 破解行业地址互不兼容难题，实现聚类的关联性。

部门业务系统加上统一地址编码后，相同地址的多个表述可指向同一个地理实体，实现了相同地址不同表述之间的相互映射，有效解决众多地址信息管理部门地址标准不统一问题，当应用场景建设需要时，部门之间的数据即实现了自动关联。

3. 破解地址常态更新难题，实现数据的实时性。

部门、市场主体等在应用统一地址过程中发现问题时，可以通过问题地址反馈系统进行救济，网格员第一时间上门核实、采集和更新，实现了“网络+网格”的地址使用和救济“闭环”，从而使入、房、企等基础数据不断的自我完善，有机更新。

（二）夯实民情全量数字信息图，推动标准数据统一“入库落图”

发挥市域统筹谋划优势，按照“试点先行、全区统筹、部门联动、乡镇主推、网格落地”的思

路，通过社会治理要素数字化，搭建横向到边、纵向到底的民情全量数字信息图，循序渐进实现一库一图辖区全覆盖。

1. 整合数据资源，夯实数字底座。

将分散在各部门的人口、房屋、组织、事件、部件等治理要素，按照管理层级封装到区、街道、社区、网格、建筑物、房屋等治理单元，构建要素关联关系，将分散的、重复的、难于访问的各部门数据整理融合成集中统一的、有价值的社会治理全量数据，织成了一张动态、多样、鲜活、立体的数据融合关联网。



图1 旌阳区民情数字底座建设理念

2. 数据精准下沉，压实管理责任。

建立管理对象的关联关系，对数据“分类(类型)、分级(级别)、分块(责任)”，将数据资源按照管理责任精准下沉至基层，实现数据精准“进格”、任务秒派到人、责任落实到人。工作人员“按单作业”，工作方式“变采为核”，提升工作效率、减轻工作压力。



图2 旌阳区民情全量数字信息图赋能数据精准下沉

3. 构建数据模型，驱动主动治理。

构建全量数据数据模型，通过设定业务规则、碰撞数据差异等方式产生任务，推动治理理念转变，从“事件驱动、事后处置”变为“数据驱动、事前预防”，打造“数据-业务”双轮驱动的社会治理新范式。

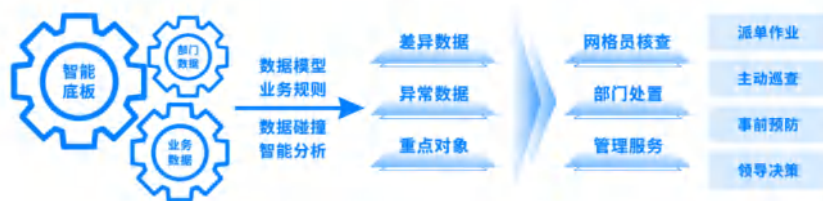


图3 旌阳区民情数治模型图

4. 打造数据看板，展现多维信息。

对人、房、企、事、物等社会治理要素进行多元化汇聚、标准化叠加、可视化展视，打造可看、可查、可用的数据窗口。锁定重点关注、服务对象，实现“全层级、全要素、全关联、全周期、全视角”管理，精细掌控区域治理重点，实现数据融合、底数明朗、共享关联、全息展示。

（三）拓宽应用场景，图库结合实现资源“精准匹配”

把统一地址库作为城市基础设施，把民情全量数字信息图作为优化治理资源配置的重要抓手，整理形成社会治理风险要素专题图层数据库，各级各部门按需获取社会治理图层，赋能精准治理、精细服务、精密管控。

1. 用要素的全面性赋能社会治理。

用统一地址库评估各级社会治理单元的整体性和现实性，用民情全量数字信息图把量大面广的各类案事件汇聚成直观可视，方便治理资源优化配置的“预警引导图”。比如，通过统一地址将命案、电诈、火警等 11 大类社会治理重点事件进行关联，形成镇街级“全量数据”，以“五色图”形式开展预警评估，可有效推动各地加强社会治理的过程管控，最大程度减少治理资源浪费或短缺的情况。

2. 用对象的定制化赋能公共服务。

用统一地址库精准定位服务对象，用民情全量数字信息图指导提前做出有针对性、预警性的治理举措。比如，通过公安、规自等部门信息碰撞，发布学区热度地图，实现区县（市）、学区、小区的动态入学预警；把独居老人用电情况和统一地址关联，为监护人、网格员、服务人员提供预警信息，解决弱势群体巡查周期长、人力物力成本消耗高、不能全天候覆盖的问题。

3. 用数据的准确性赋能应急处置。

用民情全量数字信息图提前预判预警，用统一地址库精准引导救援力量，大大提升突发应急响应、处置的准确性和高效性。比如，通过建立三合一场所风险隐患防控模型，将重点企业地址、市监登记地址，企业生产经营类型、实有人口数据关联到统一地址库，以数据碰撞识别辖区内三合一场所风险隐患事件，及时发现风险的迹象并主动推动网格员上门核查，采取相应措施进行干预和防范，从“事件驱动、事后处置”变为“数据驱动、事前预防”，提升社会治理效能。

三、案例成果

2023 年 8 月，旌阳区社会治理中心（平安建设中心）揭牌成立。中心以“协调联动、融合共治、

实体运行”原则，构建“1+3+16”工作模式（1即一体化社会治理中心，3即区、镇街、村社三级架构，16即整合“数治”指挥调度中心等16个平台），打造“全链条、全周期、全方位、全社会”社会治理有机体、矛盾调处综合体、平安建设共同体。

民情全量数字信息图作为旌阳区“数治”指挥调度中心应用平台，通过对“区—镇街—村社—网格—建筑物—户室”六级社会治理单元的精准划分，为各类社会治理要素的精准落图搭建了全面、权威的空间底板，精确划分网格419个，确认建筑物12万幢，户室地址32.8万条，地址总量已突破44.5万条，同时汇聚人口、房屋、企业、事件等90余万条基础信息，锁定重点关注、服务对象，实现“全层级、全要素、全关联、全周期、全视角”五全管理，精细掌控区域治理重点，实现社会问题早发现、可防范、精准掌控。依托“民情全量数字信息图”，旌阳梳理矛盾调处链条、优化多元化解流程，构建起“发现问题、统转交办、协调联动、快速处置、研判磋商、督查考核”的全流程、无缝隙、高质量矛盾治理有机闭环，不断提升社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，形成了由“稳事控局”向“深耕善治”转变的社会治理新路子。

（一）数据资源精准下沉，赋能基层掌握底数

针对基层采集数据但不掌握数据的问题，将社会治理数据按照区、街道、社区、网格、楼栋、房屋的六级管理单元，分区域、分权限进行“切块”，完成48.5万户籍人口、14.3万流动人口及境外和其他人员、事件、物（部件）、组织等数据落到12万幢楼栋和32.8万户房屋之中，实现各类数据的精准下沉，让419名基层网格人员掌握自己辖区内人口、企业的情况。既能为基层开展精细化管理和精准化服务提供数据支撑，又能够压实基层的属地责任和各业务部门的管理责任，让基层各类问题早发现，发现了问题有解决、有落实。有效地提升社会治理资源应用能力，让基层真正掌握资源、应用资源。

（二）数据驱动业务，实现治理由被动变主动

传统社会治理模式由事件驱动。业务部门人手有限，无法主动监管全部管理对象，一直以来大多通过接受投诉、举报的渠道发现问题，进行对应处置。但其他管理对象，则可能成为其管理的盲区，形成了“有举必究，不举不究”的被动局面。通过建立发现模型，搭建智能底板管理服务平台，以数据驱动引擎为“发动机”，通过数据指标分析和多源数据比对发现差异，推送业务部门对数据差异指向的存疑对象进行定向的管理，从而做到主动发现、主动管理，推动业务的闭环；将留守散居老人、留守儿童等特殊群体1680户用电情况和统一地址关联，为监护人、网格员、服务人员提供预警信息，解决弱势群体巡查周期长、人力物力成本消耗高、不能全天候覆盖的问题，关怀、处置的过程中产生的新数据则能反馈给“条”部门业务系统，再保障数据闭环，打造社会治理业务应用与数据更新双闭环。

（三）联合机制体制，创新跨部门业务协同

明确区、街道、社区各级工作定位，理顺权责关系，建立健全“区级统筹规划、街道综合整治、

社区网格全面排查”的社会治理协同联动体系，保障社会治理“上下联动、协同共享”。2023年以来，旌阳区依托民情图不断完善基层治理工作制度，将网格化管理作为社会治理的有效手段，明确网格工作职责、工作流程、工作标准、人员队伍，形成日常巡查发现、上报、事件处置机制，以及事件逐渐积累、数据发现提取、纳入日常巡查，基于统一地址库进行数据采集实现数据自动100%关联，形成日常事务的业务闭环。

（四）激活多元主体参与，实现“齐动员，共合力”

建立“党建引领、多元参与”的工作机制。利用社会治理智能底板驱动共治，实现由“业务驱动”变为“数据驱动”，在日常服务和管理过程中实现信息共享、多方联动、快速响应、工作留痕，形成共治合力。2023年以来，旌阳街道推动多元主体共建共治共享，全面形成“社会化”治理合力。街道基层党组织起战斗堡垒和先锋模范作用；社会治理中心负责网格化管理监督；网格员巡办队伍负责网格事项办理处置和执法；街道工作平台、社区微工作平台负责指挥调度基层治理力量；社会多元力量，包括居委会、物业公司、群众利用多元共治类小程序参与基层社会治理。建立“一呼百应、人人参与、人人尽责”的社会治理新格局。

市域社会治理智能化背景下平安黄埔情报研判创新研究

中共广州市黄埔区委政法委员会

一、案例简介

为贯彻“深入推进基层社会治理现代化”的指示精神，落实“以事件为线索、以人员为中心、以情报为基础、以管控为手段、以化解为目标、以稳定为使命”的要求，黄埔区以构建基层风险防控体系为目标，建设“平安黄埔情报研判指挥中心”，对各类社会矛盾纠纷发现在早、处置在小，化解在基层。中心充分利用人工智能、可视化、视频、智慧安防等技术手段，通过汇聚数据，构筑覆盖全区人事地物组织等要素，实现了对社会治理风险防范的确定性和清晰性，针对不同社会风险对症下药，完善相应预防化解机制，切实做到提前预防、主动创稳，为有效防范化解各类重大风险发挥了重要的智能化情报支撑。

平安黄埔情报研判指挥在政法领域的情报研判的技术和业务实施上，传统的政法业务系统中，一般只实现了数据的采集，在数据研判方面还尚未形成完整建设路径和建设思路，并运用系统辅助决策。



二、案例举措

在情报研判方面的创新，包括模式创新、体系创新、机制创新、处置方式的创新，覆盖全区各项突发事件、紧急事件的处置，具体包括如下内容：

情报搜集，实现数据采集模式的创新：落实基层排查。按照“横向到边、纵向到底、不留死角”的原则，建立镇街“综治维稳-科室(队所)-村(社区)-网格”的警网融合工作四级排查机制；建立全息档案。实时更新台账，从活跃系数、化解系数等方面及维度量化评定涉访人员，做到“一人一策”，落实分级分类。

情报研判，实现研判协同体系的创新：加强研判会商、智能分析研判、强化评估报备。通过云计算、互联网+人工智能技术，建立信息研判平台，以各级情报信息为主导，实时汇总、反馈各类

社会信息、互联网信息等，打造分析模型、人群碰撞等模块，生成有价值的情报信息。

指挥调度的，实现沟通协调机制的创新：实施扁平化指挥调度、防护期指挥调度、重点人员实时调度，推动建立扁平化的指挥模式，加强情报监测和报告，健全响应快速、流程完整、保障有力的突发事件指挥、应急处置联动机制，切实确保突发事件高效处置。

处置化解，实现快速响应及时处置的创新：建立“三人小组”快速核查机制、快速劝返稳控机制、“1+3+N”团队上下联动处置，信访违法行为教育打击，网格矛盾化解工作等机制，相关职能部门和属地街镇派出分管领导到场处置，搭建现场信息传递、形势综合研判、统一决策指挥于一体的指挥平台，实行联动联动、整体作战。

督办落实，实现事件责任相关方的可追溯和可管控：落实全程督办常态化、行业整改规范化、责任追究精细化。建立事无巨细的闭环督办机制，每天安排专人电话督办和派出督导组实地督导，完善交办、催办、督办流程，通过发出核查指令、快速交办等方式，组织相关责任单位及时落实稳控，对维护稳定责任落实不到位、工作态度敷衍了事的干部及时谈话提醒，压实基层干部社会风险排查化解工作责任。



三、案例成果

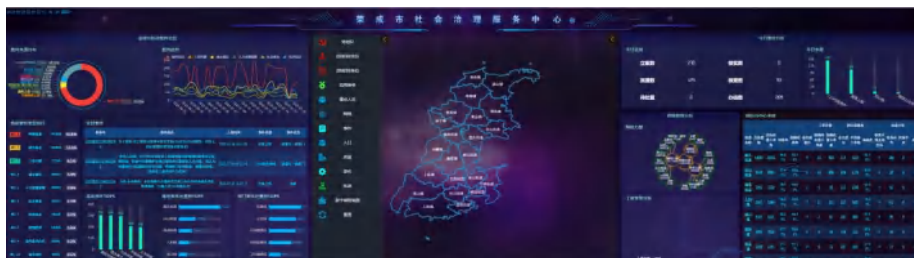
基于以上对社会治理的分析以及初步的建设思路，目前黄埔区平安黄埔智能化建设取得初步成效，已完成数据基座的搭建，对接了包括信访局、住建局、教育局、劳监和政数局等部门共240类数据，接入数据总量近8亿条。中心建立常态情报研判工作机制，组建5人的情报研判团队，常态输出日报、周报、月报、专项事件研判报告。建立常态分析模型，生产事件分析结果数据赋能业务应用，包括矛盾纠纷事件的投诉主体、被投诉主体、涉单位组织，重点服务管理人员、困难群体等。建立“专项分析模型”，建立“事件链接关系模型”，生成数据链接包括“参与”、“策划”、“持有”、“打卡”、“关联”、“隶属”、“亲属”、“同伙”，定位重点人员的链接实体关系，针对零散信息关联重点人员事件强化对涉稳对象的有效掌控，运行保障党的二十大维稳安保工作圆满完成，为黄埔区迎接党的二十大胜利召开应急处突专班工作提供场地支撑、人员支撑、技术支撑，全力保障二十大防护期期间黄埔区社会大局稳定，实现“五个不发生”工作目标，受到上级领导充分肯定。

一网通办汇民情 一哨办好聚民心

山东省荣成市社会治理服务中心

一、基本情况

为解决民生诉求多头管理、重复交办的问题，2020 年 3 月荣成市打破信息壁垒，全方位整合社会治理行政资源和数据资源，打造社会治理一体化平台，在高度融合原有民生公共服务、网格化治理、数字城管三个平台功能基础上，建立健全民生诉求“一网通办”体系，形成了以社会治理一体化平台为中心、镇街分中心、村居（社区）网格工作站相协助的三级指挥中心，将 12345 政务热线、民心网、微信公众号、基层网格员上报、采集员巡查上报等各类线上线下诉求渠道汇集，构建起“一网通办、一哨办好、精准研判、问计于民”的社会治理一体化平台，建立“民有所呼、我有所应”的“为民办实事”长效机制，不断提高群众获得感、幸福感、安全感。



二、特色亮点

（一）一网兜住群众诉求

社会治理一体化平台将 12345 政务热线、民心网、微信公众号、基层网格员上报、采集员巡查上报等各类线上线下诉求渠道汇集，实现了一个部门分派、一个表单回复、一个标准办理、一个考核体系，一个大数据分析的群众诉求办理体系，有效提升了诉求办结率和群众满意度，已成为荣成市解决群众诉求的“最强大脑”。通过周报、月报的形式定期“晒一晒”群众诉求解决情况，用“看得见”的压力，解决了一批长期以来不好解决的“老大难”问题。

序号	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
1	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
2	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
3	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
4	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
5	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
6	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
7	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
8	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
9	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价
10	诉求内容	诉求人	诉求时间	诉求状态	诉求处理人	诉求处理单位	诉求处理时间	诉求处理结果	诉求处理评价

（二）一哨办好为民解忧

为解决民生诉求中需多部门联动处置的问题，2021 年社会治理服务中心创新“一哨联动办好”机制，不论村居（社区）、镇街还是部门均可根据诉求办理需求在社会治理一体化平台“一键吹哨”其他单位协办，还可以同时吹哨多个部门，破除了“九龙治水、条块分割、权责失衡、资源分散”的基层治理难点，形成“上下联动、多方参与”的基层治理新格局。截止目前，共吹哨 7549 个，积极响应率 92.3%，评价满意率 94.8%，主要集中在物业管理、市容环境、商品房开发与销售、城市管理、农民工工资支付与企业拖欠工资、农村环境整治方面。

案件编号	外部工单号	发起部门	派发时间	接收时间	处理部门	处理时间	处理状态	响应评价	是否办结
2023-07-26 11:05:47		南山社区	2023-07-26 11:05:47	2023-07-27 11:05:47	南山社区		已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:48		南山社区	2023-07-26 11:05:48	2023-07-27 11:05:48	南山社区		已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:49	38751238751	公安派出所	2023-07-26 11:05:49	2023-07-27 11:05:49	公安派出所	2023-07-26 11:05:49	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:50		南山社区	2023-07-26 11:05:50	2023-07-27 11:05:50	南山社区	2023-07-26 11:05:50	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:51		南山社区	2023-07-26 11:05:51	2023-07-27 11:05:51	南山社区	2023-07-26 11:05:51	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:52		南山社区	2023-07-26 11:05:52	2023-07-27 11:05:52	南山社区	2023-07-26 11:05:52	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:53		南山社区	2023-07-26 11:05:53	2023-07-27 11:05:53	南山社区	2023-07-26 11:05:53	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:54		南山社区	2023-07-26 11:05:54	2023-07-27 11:05:54	南山社区	2023-07-26 11:05:54	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:55		南山社区	2023-07-26 11:05:55	2023-07-27 11:05:55	南山社区	2023-07-26 11:05:55	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:56	38751238751	公安派出所	2023-07-26 11:05:56	2023-07-27 11:05:56	公安派出所	2023-07-26 11:05:56	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:57		南山社区	2023-07-26 11:05:57	2023-07-27 11:05:57	南山社区	2023-07-26 11:05:57	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:58		南山社区	2023-07-26 11:05:58	2023-07-27 11:05:58	南山社区	2023-07-26 11:05:58	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:05:59		南山社区	2023-07-26 11:05:59	2023-07-27 11:05:59	南山社区	2023-07-26 11:05:59	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:00		南山社区	2023-07-26 11:06:00	2023-07-27 11:06:00	南山社区	2023-07-26 11:06:00	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:01		南山社区	2023-07-26 11:06:01	2023-07-27 11:06:01	南山社区	2023-07-26 11:06:01	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:02		南山社区	2023-07-26 11:06:02	2023-07-27 11:06:02	南山社区	2023-07-26 11:06:02	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:03		南山社区	2023-07-26 11:06:03	2023-07-27 11:06:03	南山社区	2023-07-26 11:06:03	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:04		南山社区	2023-07-26 11:06:04	2023-07-27 11:06:04	南山社区	2023-07-26 11:06:04	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:05		南山社区	2023-07-26 11:06:05	2023-07-27 11:06:05	南山社区	2023-07-26 11:06:05	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:06		南山社区	2023-07-26 11:06:06	2023-07-27 11:06:06	南山社区	2023-07-26 11:06:06	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:07		南山社区	2023-07-26 11:06:07	2023-07-27 11:06:07	南山社区	2023-07-26 11:06:07	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:08		南山社区	2023-07-26 11:06:08	2023-07-27 11:06:08	南山社区	2023-07-26 11:06:08	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:09		南山社区	2023-07-26 11:06:09	2023-07-27 11:06:09	南山社区	2023-07-26 11:06:09	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:10		南山社区	2023-07-26 11:06:10	2023-07-27 11:06:10	南山社区	2023-07-26 11:06:10	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:11		南山社区	2023-07-26 11:06:11	2023-07-27 11:06:11	南山社区	2023-07-26 11:06:11	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:12		南山社区	2023-07-26 11:06:12	2023-07-27 11:06:12	南山社区	2023-07-26 11:06:12	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:13		南山社区	2023-07-26 11:06:13	2023-07-27 11:06:13	南山社区	2023-07-26 11:06:13	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:14		南山社区	2023-07-26 11:06:14	2023-07-27 11:06:14	南山社区	2023-07-26 11:06:14	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:15		南山社区	2023-07-26 11:06:15	2023-07-27 11:06:15	南山社区	2023-07-26 11:06:15	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:16		南山社区	2023-07-26 11:06:16	2023-07-27 11:06:16	南山社区	2023-07-26 11:06:16	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:17		南山社区	2023-07-26 11:06:17	2023-07-27 11:06:17	南山社区	2023-07-26 11:06:17	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:18		南山社区	2023-07-26 11:06:18	2023-07-27 11:06:18	南山社区	2023-07-26 11:06:18	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:19		南山社区	2023-07-26 11:06:19	2023-07-27 11:06:19	南山社区	2023-07-26 11:06:19	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:20		南山社区	2023-07-26 11:06:20	2023-07-27 11:06:20	南山社区	2023-07-26 11:06:20	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:21		南山社区	2023-07-26 11:06:21	2023-07-27 11:06:21	南山社区	2023-07-26 11:06:21	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:22		南山社区	2023-07-26 11:06:22	2023-07-27 11:06:22	南山社区	2023-07-26 11:06:22	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:23		南山社区	2023-07-26 11:06:23	2023-07-27 11:06:23	南山社区	2023-07-26 11:06:23	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:24		南山社区	2023-07-26 11:06:24	2023-07-27 11:06:24	南山社区	2023-07-26 11:06:24	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:25		南山社区	2023-07-26 11:06:25	2023-07-27 11:06:25	南山社区	2023-07-26 11:06:25	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:26		南山社区	2023-07-26 11:06:26	2023-07-27 11:06:26	南山社区	2023-07-26 11:06:26	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:27		南山社区	2023-07-26 11:06:27	2023-07-27 11:06:27	南山社区	2023-07-26 11:06:27	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:28		南山社区	2023-07-26 11:06:28	2023-07-27 11:06:28	南山社区	2023-07-26 11:06:28	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:29		南山社区	2023-07-26 11:06:29	2023-07-27 11:06:29	南山社区	2023-07-26 11:06:29	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:30		南山社区	2023-07-26 11:06:30	2023-07-27 11:06:30	南山社区	2023-07-26 11:06:30	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:31		南山社区	2023-07-26 11:06:31	2023-07-27 11:06:31	南山社区	2023-07-26 11:06:31	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:32		南山社区	2023-07-26 11:06:32	2023-07-27 11:06:32	南山社区	2023-07-26 11:06:32	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:33		南山社区	2023-07-26 11:06:33	2023-07-27 11:06:33	南山社区	2023-07-26 11:06:33	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:34		南山社区	2023-07-26 11:06:34	2023-07-27 11:06:34	南山社区	2023-07-26 11:06:34	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:35		南山社区	2023-07-26 11:06:35	2023-07-27 11:06:35	南山社区	2023-07-26 11:06:35	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:36		南山社区	2023-07-26 11:06:36	2023-07-27 11:06:36	南山社区	2023-07-26 11:06:36	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:37		南山社区	2023-07-26 11:06:37	2023-07-27 11:06:37	南山社区	2023-07-26 11:06:37	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:38		南山社区	2023-07-26 11:06:38	2023-07-27 11:06:38	南山社区	2023-07-26 11:06:38	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:39		南山社区	2023-07-26 11:06:39	2023-07-27 11:06:39	南山社区	2023-07-26 11:06:39	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:40		南山社区	2023-07-26 11:06:40	2023-07-27 11:06:40	南山社区	2023-07-26 11:06:40	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:41		南山社区	2023-07-26 11:06:41	2023-07-27 11:06:41	南山社区	2023-07-26 11:06:41	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:42		南山社区	2023-07-26 11:06:42	2023-07-27 11:06:42	南山社区	2023-07-26 11:06:42	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:43		南山社区	2023-07-26 11:06:43	2023-07-27 11:06:43	南山社区	2023-07-26 11:06:43	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:44		南山社区	2023-07-26 11:06:44	2023-07-27 11:06:44	南山社区	2023-07-26 11:06:44	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:45		南山社区	2023-07-26 11:06:45	2023-07-27 11:06:45	南山社区	2023-07-26 11:06:45	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:46		南山社区	2023-07-26 11:06:46	2023-07-27 11:06:46	南山社区	2023-07-26 11:06:46	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:47		南山社区	2023-07-26 11:06:47	2023-07-27 11:06:47	南山社区	2023-07-26 11:06:47	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:48		南山社区	2023-07-26 11:06:48	2023-07-27 11:06:48	南山社区	2023-07-26 11:06:48	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:49		南山社区	2023-07-26 11:06:49	2023-07-27 11:06:49	南山社区	2023-07-26 11:06:49	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:50		南山社区	2023-07-26 11:06:50	2023-07-27 11:06:50	南山社区	2023-07-26 11:06:50	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:51		南山社区	2023-07-26 11:06:51	2023-07-27 11:06:51	南山社区	2023-07-26 11:06:51	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:52		南山社区	2023-07-26 11:06:52	2023-07-27 11:06:52	南山社区	2023-07-26 11:06:52	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:53		南山社区	2023-07-26 11:06:53	2023-07-27 11:06:53	南山社区	2023-07-26 11:06:53	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:54		南山社区	2023-07-26 11:06:54	2023-07-27 11:06:54	南山社区	2023-07-26 11:06:54	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:55		南山社区	2023-07-26 11:06:55	2023-07-27 11:06:55	南山社区	2023-07-26 11:06:55	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:56		南山社区	2023-07-26 11:06:56	2023-07-27 11:06:56	南山社区	2023-07-26 11:06:56	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:57		南山社区	2023-07-26 11:06:57	2023-07-27 11:06:57	南山社区	2023-07-26 11:06:57	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:58		南山社区	2023-07-26 11:06:58	2023-07-27 11:06:58	南山社区	2023-07-26 11:06:58	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:06:59		南山社区	2023-07-26 11:06:59	2023-07-27 11:06:59	南山社区	2023-07-26 11:06:59	已办结	满意	正常
2023-07-26 11:07:00		南山社区	2023-07-26 11:07:00	2023-07-27 11:07:00	南山社区	2023-07-26 11:07:00	已办结	满意	正常

三、工作成效

荣成市依托社会治理一体化平台建立了“五个一”闭环处置机制，即一个平台汇集、一套规范处置、一哨联动办好、一库综合研判、一体督导考核，形成了集中统一、责任清晰、高效联动的民生诉求受理处置体系，提升了基层社会治理现代化水平。2023 年以来共处置各类问题 35.1 万件，按期办结率由 21 年的 95.6%提升至 99.8%，平均办理时长压缩至 2.5 个工作日。

（一）提升社会治理精细化水平

通过基础信息全面采集，形成了完善的荣成市域治理档案，有效解决了社会治理大数据“只大不全”的问题。通过平台从治理数据的来源、趋势、数量等不同维度进行分析研判，全面识别社会治理中存在的重点、难点、痛点、堵点，及时将社会治理梗阻上报，为市委、市政府当好参谋和助手。

（二）提升社会治理专业化水平

将全市民生诉求全部集成到平台后，针对性提高民生诉求处置的精度和效率。平台建立以来共受理各类问题 120 万余件，实现了一个清单分派，一次性派单准确率提升到 90%以上；一套标准办理，按照整合诉求办理渠道时限就低、要求就高的原则，平均办理时长压缩至 2.5 个工作日，解决

处置渠道多效能低的问题。

（三）提升社会治理系统化水平

围绕流程再造，平台实现了联动处置全闭环，确保只要诉求进入到平台，就能实现完整处置闭环。平台建立以来，在中心日均办件量提升了 10%的前提下，办件处置效能提升 90%，威海政务热线退办率和数字城管返单率减少 50%，节省了大量的行政资源，提高了办事效率。

（四）提升社会治理智慧化水平

针对以往部门职责不清、相互推诿扯皮的问题，按照“法定、商定、指定”三个原则，梳理确定了 1773 项事部件责任清单，全部录入平台，确保了案件处置每一个环节都权责明晰、有法可依。

（五）提升了社会治理研判预警水平

完成 22 个镇街分中心信息研判平台的开发建设，解决了镇街对镇域内各项信息掌控力不足、研判预警能力薄弱的问题，实现了镇域治理数据的集成研判。

同时，“荣成市社会治理一体化平台”项目先后获得第一届中国新型智慧城市创新应用大赛“智优秀奖”、第二届中国新型智慧城市创新应用大赛“智成奖”。



打造“AI 数智网格员”深化服务群众“最后一米”

重庆市大渡口区春晖路街道办事处

一、案例简介

践行人民城市理念，探索超大城市现代化治理的新路子。重庆市委提出，要持续拓展基层智治体系实战效果，把基层更多时间和精力用在服务群众、服务解决矛盾纠纷夯实平安基础上。深入贯彻落实好党中央、市委要求，重庆市大渡口区春晖路街道聚焦超大城市中心城区镇街定位，基于“141”基层智治体系架构，紧密围绕老旧小区多、人员构成复杂、服务管理难等辖区实情，试点开发基层智治平台“AI 数智网格员”应用，构建政务领域政策文件、办事指南、高频事项等知识库，经过专业训练后形成较为强大的智能支撑能力，为具体网格工作提供人工智能支持，靶向破解网格员任务多负担重、服务管理触角延伸不够、网格治理不精准等难题，实现网格员负担大幅下降和基层治理效能大幅提升的“一降一升”，更好推动解决联系服务群众“最后一米”问题。

二、案例举措

（一）夯实应用功能谋划基础，分类梳理群众、网格高频事项清单

坚持按需赋能，分类梳理群众、网格员、协同事项清单，推动高频需求再归类、职责再分配、流程再优化，为推进基层减负增效奠定数字化基础。

1. 梳理群众高频重复需求

全量摸排分析群众高频重复需求的总量分布、类型特征，分别梳理出市容环境、建筑安全等高频反映问题 12 项，准生证办理、独生子女补贴领取等政策咨询事项 36 项，集成为反映问题、咨询事项两张清单，高效、精准梳理群众需求。

2. 梳理网格员减负职责清单

全面盘点网格员日常履职任务，根据职能属性进行梳理，明确耗时长负担重的任务优先减负、简单重复的事项优先减负、适宜运用数字化手段的优先减负“三个优先”原则，把日常巡查、监测预警、文明宣传、政策推送等作为减负重点，建立网格员减负职责清单，让网格员腾出时间从事应急处突、一线服务。

3. 梳理协同处置事项

着眼网格办不了、兜不住的问题，健全事件协同处置机制，规范网格事件上报标准，将跨板块、跨社区难题上报基层智治平台，纳入“平时”三级办理圈和“战时”三级响应圈流转，推动“网格吹哨、中心分拨、部门报到”，多跨协同提升推动网格治理实效。

（二）打造面向局面和群众两端的“数智网格员”系统功能

“数智网格员”包含两个子系统：一是面向居民群众的数智网格员子系统，具备互动咨询、问

题反映、数据采集、人工服务、入户提醒、组织动员等六大服务功能，为群众提供较好的交互式服务；二是面向基层网格员的网格智能助手子系统，具备智能宝典、智能查询、智能巡查、智能采集、智能日志、“1+3+N”工作圈等六大辅助功能，成为网格员日常工作的有用帮手。其功能构架图如下：



1. 面向居民群众的“数智网格员”子系统

一是智能问答破除政策咨询短板。将动态收集梳理的群众咨询高频事项、政策清单用于AI大模型训练，数字人网格员运用大模型技术对群众咨询的问题进行实时对话和回应，回应的语言更自然、更智能、更接地气，“听问题听得更懂、答问题答得更准”。同时，协同民政、公安、人社等部门进一步梳理明确办理流程、地点、要求等信息，整合为全过程办事指南，在群众咨询应用时一站式规范解答。



二是智能受理打造24小时便捷意见箱。“数智网格员”在与居民的自然对话中，还能智能识别出居民是在咨询政策还是在反映问题。并且有别于传统的在线提交问题系统，能智能识别咨询与政策反馈，并自动生成问题表单，居民确认后即可提交，无需传统繁琐操作。

三是入户提醒建立网格信任通道。网格员反映在入户走访时，出现居民不信任其真实身份，即便网格员统一着装并佩戴社区盖章证件，居民仍然对其身份质疑。“数智网格员”的入户提醒功能，在网格员设定好入户范围和时间之后，“数智网格员”会点对点告知居民网格员入户时间安排，并同

步推送网格员照片、姓名、电话等信息，便于居民确认网格员有效身份，减少入户难度。

2. 建立面向基层网格员的“网格智能助手”子系统

一是智能宝典助力网格员持续提升能力。用于群众咨询的大模型反向运用于网格员，在模型训练时则聚焦于网格员所需政策、规定、技能等内容，网格员在工作中有不懂的、不会的、不擅长的，都可以通过咨询“网格智能助手”寻求相关答案。

二是人机协同提升巡查摸排效率。强化应用赋能日常巡查、人员摸排，归集“一老一小”、重点场所等数据，联动公安“红隼+”视频监控系统，在独居老人安全监测、通道堵塞预警等 13 个重点场景进行线上辅助巡查，形成将盲区交给 AI、重点交给人工的协同工作格局。

三是智能采集助力网格员高效录入。具备智能采集功能，网格员在入户走访、询问相关信息时，只需把智能采集功能打开，助手会全程记录对话内容并转换成结构化的电子文字，网格员在方便时只需将相关内容复制粘贴到网格终端中即可，对可能不准确的地方，还可以通过关联定位重听当时的对话音频，对减轻网格员工作量有较大的帮助。网格员对这一功能普遍表示欢迎。

四是派接单形成网格整体智治。以网格为单位，依托应用自动组建网格长+专职网格员、兼职网格员、网格指导员+其他志愿服务者的“1+3+N”工作圈，通过“圈层发动+自主报名+定向招引”方式吸纳 2005 名 N 力量成员，按“专业、特长、兴趣、意向”分类编组，针对不同网格存在的短板和需求，建立“N”力量服务需求派单机制，推动“N”力量在收集社情民意、化解矛盾纠纷等参与率提升。

五是智能日志提升网格工作规范性。推出智能日志功能，可以根据网格员线上服务群众情况、日常走访、采集数据情况自动生成工作日志，网格员可自行回顾总结工作情况、查漏补缺。一方面网格员不再进行手工记录梳理，进一步减少工作量；另一方面便于街道社区抽查督查。

三、案例成果

自 2024 年 3 月试运行以来，“数智网格员”绑定用户数超 1.2 万人，累计访问量超 6 万次，接受群众互动咨询 3000 余次。通过“数智网格员”赋能基层治理，初步形成“重复任务交给 AI、创造工作留给人工”的“人数一体”基层治理工作模式。

（一）“互联网+”手段推动健全网格工作体系

“数智网格员”利用人工智能等先进技术为网格员量身打造，实现政务网社区管理平台与互联网社区服务平台双向安全、可靠、高效交互，为社区百姓提供各类便民、惠民服务奠定基础，是对线下网格工作的有益补充，让群众有了更便利的渠道主动参与到网格事务中，健全完善了“网格主动找群众、群众有事找网格”的“双找”工作格局，改变传统人工服务力量单一、低质低效的工作方式，依托大模型建立人数一体、共享共治的数字化服务模式。

（二）“数字化”方式推动提升网格工作质效

“数智网格员”是对“小事不出网格”工作目标的有效支撑。在日常工作场景中，网格员存在

“能力不足、精力不足”两个典型问题。能力不足体现在网格员综合素质参差不齐，无法成为“万事通”，大多数网格员在面对居民群众政策类咨询时，往往直接让其联系社区，达不到给社区减负的目的。通过数字赋能的方式，为专职网格员增添了一个政策解答的助手、一个收集问题的帮手、一个巡回检查的分身，网格日均接收常规重复咨询量从最高 20 余件下降至最低 4 件，降幅 80%；用“红隼+”智能监控全天候巡查，网格日均巡查耗时从 2 小时降至 30 分钟，缩减 75%，让基层网格员和社区工作人员有了更多时间和精力去服务重点人群、解决重点问题。

（三）“点对点”模式推动增强网格吸附力

部分群众或由于不了解社区网格，或由于习惯网络操作，将小区清洁、政策咨询等琐事全部提交至“民呼我为（原互联网+督查、12345 热线等）”、阳光重庆、小微权力一点通等市区级平台，再由平台层层转交至基层社区，既是对行政资源的一种浪费。“数智网格员”通过数字化方式为居民群众打造了一个虚拟专属服务员，将传统网格员“一对多”模式转变成“一对一”模式，通过及时、快速、有效的互动响应，不断提升居民群众对网格的信任感和依赖度，从而将群众进一步吸附在网格中，网格月均发现解决问题数量从 60 余件增至 200 余件，提升 3 倍，更好推动实现“小事不出网格、难事不出镇街”的工作目标。

“满薪满益”护民利企，劳动关系“毫”勃生机

——亳州市搭建“满薪满益”劳动关系数字化运行平台打造“社企共赢”亳州模式

中共亳州市委政法委员会、亳州市人力资源和社会保障局

一、案例简介：

劳动关系是经济发展的“晴雨表”，是社会稳定的“风向标”。2023年3月，亳州市委提出打造“满薪满益”和谐劳动关系品牌并列为全市改革突破点。市委政法委、人社局成立工作专班，以保障农民工工资支付为切口搭建“满薪满益”服务平台，并逐步拓展至工业企业、三新经济，织造“e护民薪”“e企和谐”“e新维权”和谐网，将劳动关系的建立、运行、监督和调处全过程纳入法治化、数字化轨道，将劳动关系领域突出问题纳入法治化框架解决，确保群众合法诉求解决到位、实际困难帮扶到位、法结心结释怀到位，切实维护社会稳定和群众合法权益，促进社会公平正义，打造社会智慧治理“亳州模式”。



“满薪满益”服务平台主页面

二、案例举措：

典型做法

1. e护民薪，根治欠薪“数字化”

服务平台跨业务、跨部门、跨层级汇集、转换、清洗、融合10部门数据，建立用工管理、工资支付、项目生命周期三类预警监控模型，设置42条预警参数。以政法委、公安、检察院、法院、人社局为主体治欠领导小组通过服务平台，实时动态掌握全市工程建设领域项目建设情况、劳动用工情况、农民工务工轨迹、人工费流动明细等，为劳动关系治理决策提供依据，为根治欠薪源头治理提供参考。一是多维构建“智慧工地”。建筑企业通过电脑端系统，在线办理农民工工资保证金、签订电子劳动合同等业务，实时掌握项目实名制考勤、工程款支付担保、农民工工资专户收支等制度

落实情况，为企业科学、规范用工管理提供了数字化支撑。农民工通过服务平台微信小程序在线签订劳动合同、签字确认当月考勤、工作量及工资数额，一键欠薪投诉并掌握办理进度，解决农民工反映强烈的“急难愁盼”问题。二是立体勾勒“人才画像”。“满薪满益”服务平台从农民工学历、年龄、务工经历等方面完成对全市工程建设领域 32.68 万名农民工的信息采集、实时更新，通过对特定信息的监测，了解工程建设领域优秀农民工的积累与流动，实时勾勒出农民工多维数字画像。三是精准监管工资发放。服务平台立足工程建设领域工资发放难点堵点集中发力，积极探索数字化手段为根治欠薪赋能的新路径新方法，大胆创新、率先突破，在安徽省率先破除银行壁垒实现跨行发放，要求各银行回盘工资发放明细，彻底解决工程建设领域长期存在的“班组长控卡、冒领截留工资”等问题，充分利用社保卡“一人一卡”“唯一性、安全性”的特点，服务平台自动获取并填充社保卡金融账户作为唯一的工资卡，杜绝“一个工地一张卡、一人多卡”等现象，切实将工资实实在在地装进了农民工的口袋里。截至目前，服务平台企业用户 2911 个，农民工用户 27882 个，累计监管工程建设项目 831 个，签订电子劳动合同 5.1 万份，服务农民工 80.41 万人次，发放农民工工资 56.36 亿元，其中社保卡发放 9.15 万人次 6.24 亿元，跨行发放 1.93 万人次 1.47 亿元。

2.e 企和谐，业务聚合“一体化”

始终坚持问题导向，全面梳理企业和劳动者需求，开展企业用工指导与用工监测，依托平台聚合多部门业务，提供招工招聘、技能培训、工伤申请、仲裁申请、法律援助、心理咨询、驿站查询等在线辅助服务。一是业务协同促和谐。服务平台设置招工招聘、技能培训、工伤申请、仲裁申请等网上办事窗口，辅助实现招工信息一键同步“三公里就业圈”、技能培训精准推送、工伤仲裁材料一次性告知及风险提示。二是多措并举筑和谐。讲好“第一课”，人社和工会组建“劳动关系宣讲团队”“劳动用工体检团队”“工会娘家人志愿者服务队”，广赴园区、乡镇讲授“开工第一课”“上岗第一课”，推广“两问需、两清单”进企业、进社区；积极开发青年就业见习岗位、公益性岗位，妥善安置就业困难人员，“免申即享”发放失业保险稳岗返还资金，帮助企业稳定运营。三是完善网络建和谐。建立协调队伍，以各级劳动人事争议仲裁院为主体，逐步建立组织机构健全、人员力量充足、风险防控完备、民主基础坚实的“市县乡三级纵向全覆盖、行业协会企业横向一体建设、重点企业深化发展”调解组织网络，同时培育一支既有劳动法律知识储备、又有协调化解纠纷能力的劳动关系协调员队伍，充实各级调解组织专业力量。

3.e 新维权，三新工作“具象化”

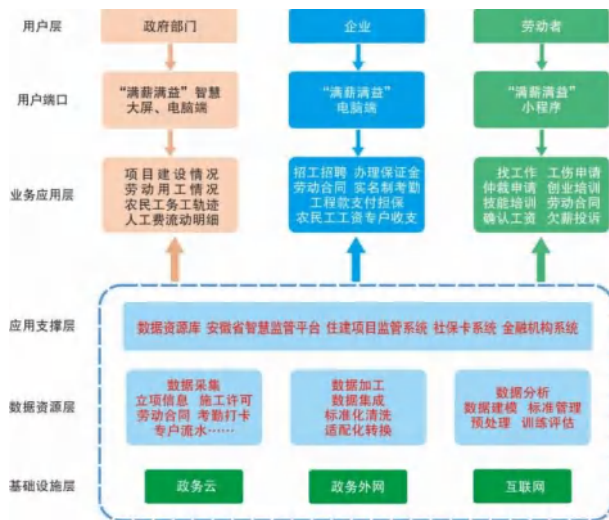
致力于在更大范围、更广层次、更多内容上丰富和发展和谐劳动关系建设实践，培育和谐生态，营造和谐氛围，劳动关系“和谐号”挺进“新产业、新业态、新模式”，和谐劳动关系在“三新”领域更加具象。一是争议投诉“有门”。推动市县两级“政法委+人社+工会+法援+行业协会+主管部门”协作联动机制建设，联合设立亳州市新就业形态劳动争议联合调处中心，积极指导新业态行业、企业建立内部劳动争议调解组织，建成亳州市快递行业协会、美团和饿了么 3 家新业态劳动争议调解

组织，在快递、外卖行业矛盾纠纷调处方面发挥积极作用。目前，全市处理新业态劳动争议案件 25 件，涉及新业态从业人员 25 人，涉案金额 59 万元。二是保障服务“有感”。积极推动新业态平台企业优先参加工伤保险，应保尽保，建设工伤预防警示教育基地，创新工伤申请认定支付快速机制，推动实现工伤医疗联网即时结算，为新业态从业人员提供及时、方便、快捷的服务。上线法律援助律师和心理咨询团队，为劳动者提供法律服务和心灵疗养；公布工会驿站地图，精准匹配身边的“工会驿站”，为基层服务人员提供休憩场所。三是就业创业“有路”。依托服务平台，实时收集新业态从业人员就业、创业、技能培训需求和新业态平台企业招工需求，一对一提供个性化帮扶措施，精准推送就业岗位，精准匹配培训机构，优先参加创业培训和创业亳州训练营，为从业人员转行提供定制化解决方案。目前，共组织 13 家新业态平台企业发布就业岗位 605 个。

案例成果：

二、实施成效

“满薪满益”和谐劳动关系品牌创建入选人社部数字人社建设行动第一批“揭榜领题”应用场景、2023 年度长三角智慧城市优秀案例、安徽省 2023 年度“一支部一品牌”百优党建案例、亳州市 2023 年度优化营商环境“十大典型案例”、亳州市 2023 年度“十大法治事件”，《光明日报》《中国劳动保障报》《安徽日报》等媒体多次宣传推介，安徽省人社厅通报表扬这项创新工作。品牌创建行动实施一年来，取得了政府、企业和劳动者三方共赢的新局面。



“满薪满益”服务平台技术架构图

（一）聚焦智能监管，让政府行为更精细、更精准

一是动态预警，监测工资支付情况。服务平台用户既包括建设单位、总包单位、分包单位等企业，也包括人社、住建、交通、水利等政府行业主管部门，政府部门通过平台可查看在建项目农民工工资专户、工资保证金、用工合同、考勤打卡等情况，可实时监测专户每一笔资金的最终流向，

掌握工资支付情况，为主管部门推动工程建设领域规范化、科学化管理提供数据支撑，助力一企一策的规划与实施落地。二是采集跟踪，掌握人才流动轨迹。能力素质优、带富能力强的优秀农民工是推动乡村振兴的宝贵人才资源。服务平台实时记录每一位农民工在全市工程建设领域务工情况，通过平台可以分析农民工学历信息、擅长领域、从事工种，实时勾勒“人才画像”，掌握人才流动轨迹，完善人才服务，推动人才与产业发展互融互促。

（二）聚焦惠企利企，让企业体验更有感、更友好

一是依托服务平台，推出农民工工资保证金线上办理服务，企业能够实现工资保证金缴存、审核、使用、返还全流程线上化操作，保函替代现金、自动比价推荐保险公司、确保保函真实有效，实现了“零跑腿、不见面、无接触”审批，为企业提供了优惠、高效、便捷的综合服务。二是服务平台多达 2848 个企业用户，通过平台，可以实时掌握劳动合同签订情况、考勤打卡情况、工资发放情况等用工管理信息，极大地减少了劳资专管员工作量，为企业科学、规范管理提供了数字化支撑。三是依托平台，落实政策“稳岗拓岗”。开发青年就业见习岗位 6466 个，吸纳见习人员 3064 人，开发公益性岗位 2470 个，安置就业困难人员 112 人，向 5160 家企业“免申即享”发放失业保险稳岗返还资金 2735 万元。

（三）聚焦权益保障，让工资支付更贯通、更畅通

一是服务平台建设了科学合理的工资支付模型：每月系统根据考勤打卡情况自动生成工作量，项目劳资专管员审核确认后推送至服务平台手机端“智慧工地”微信小程序，农民工本人在手机上签字确认，无误后生成工资明细，建设单位、施工单位、劳务分包单位审核无误后，农民工本人通过“智慧工地”微信小程序签字确认当月工资，系统将工资支付明细推送到专户银行直接发放至农民工本人社保卡，将工资实实在在地装进了农民工的口袋里。二是服务平台手机端“智慧工地”微信小程序设置“我要投诉”线上投诉窗口，填写投诉信息后，系统根据预设规则自动分发属地部门处理，农民工通过“处理进度”实时掌握欠薪投诉办理情况，办理完成后，可以进行满意度评价。

三、经验启示

（一）以数字赋能为导向，创新工作思路

亳州市人力资源丰富，近些年互联网经济发展活跃，劳动关系日趋复杂，亳州市深刻认识到“互联网”既是“出题人”又有“解题法”，积极转变工作思路，树立数字思维，突出创新导向，立足工作难点堵点集中发力，积极探索以互联网技术破解劳动关系领域难题的新路径新方法，通过技术引领来推动业务创新，真正让技术赋能发挥“四两拨千斤”效果，立足互联网，将新技术与业务融会贯通形成组合优势，服务实体经济发展。

（二）以工作需求为核心，聚焦重点业务

从工程建设领域农民工到各行各业产业工人再到新业态领域从业人员，行业各有不同，和谐一脉相承。破解工程建设领域工资支付顽疾难题、回应产业工人劳动权益保障强烈诉求、解决新业态

从业人员“急难愁盼”问题是和谐劳动关系的工作核心，推动新技术与劳动关系工作的深度融合，用技术化思维解决监管与服务中存在的短板和不足，通过数据驱动打造企业与劳动者“共建共享”的利益共同体，让企业感受到用工管理的科学化、规范化，感受到和谐文化滋养出的强大生产力，让农民工感受到工资直接装进口袋的幸福感，让广大劳动者感受到劳动权益得到保障的获得感，让快递员、外卖员、网约车司机感受到放心上路的安全感。

（三）以服务企业为目标，助推社会治理

企业是社会治理的重要参与者，和谐劳动关系工作聚焦工程建设、工业企业和新业态企业和谐发展，以服务企业发展为目标，从企业需求出发，对企业招工用工、岗前培训、劳动合同签订、社保参保缴费、技能人才培养、劳资矛盾化解、破产裁员、人员安置等企业全生命周期提供个性化服务，构建了“企业全覆盖、业务全领域、用工全链条”的和谐劳动关系体系，对企业的服务“无处不在”但“无事不扰”，企业和谐发展助力社会治理“提质增效”，实现“社企共赢”。

黑龙江省伊春市社会治理信息化平台应用实践案例

中共伊春市委政法委员会

一、案例简介

伊春市认真贯彻《中国共产党政法工作条例》，全市累计投入 1.05 亿元，搭建立体化治理架构，夯实信息化治理底座，同步建设市县乡村四级共 242 个综治中心（站）和信息化平台，形成纵横联动的社会治理模式。伊春市社会治理信息化平台以集约、兼容、开放、创新为主要特点，着力将“全要素治理”与“全方位治理”相结合，纵向贯通市、县（市）区、乡镇（街道）、村（社区）、网格五级治理层级，横向为职能部门提供接口及开发二级平台。目前，已经连接公安雪亮工程、12345 政务便民热线服务平台、市应急指挥系统等信息化平台及 744 家党政职能部门，有力提升了矛盾纠纷多元化解效能。

二、案例举措

（一）搭建科学化治理架构

对市、县、乡、村四级综治中心（站）进行规范化改造，同步建设社会治理信息化平台，搭建贯通市、县、乡、村、网格的五级治理层级，将原本分散的职能部门整合到统一平台中，实现事件上报、流转、处理的集中化，建立起全面、系统、科学的社会治理架构。信息化平台在日常工作实践中不断优化升级，显出兼容性和开放性优势。比如，通过对退役军人、民政等多职能部门开放接口、设计开发二级平台，实现职能部门业务在网格全覆盖。

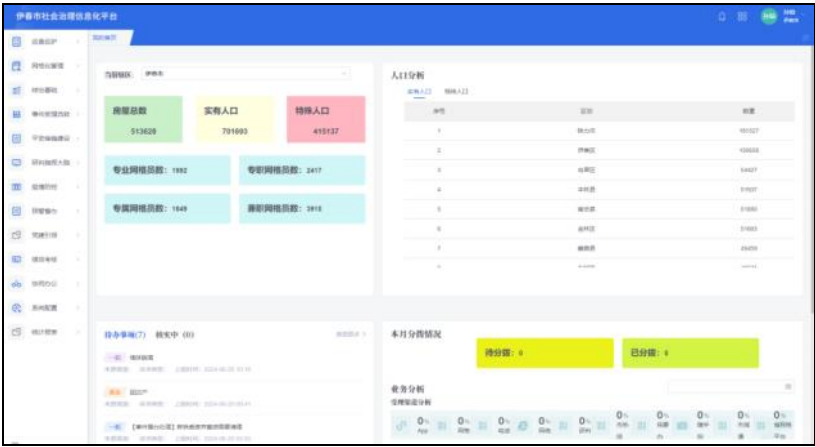


图 5 信息化平台界面图

（二）打造强有力数据支撑

采集录入常住人口 70.2 万余人、房屋 51.4 万余户，建立了基层治理数据库，为科学、精准、有效社会治理提供了强大数据支撑。组织开展全市人口基础数据排查专项行动及图像信息采集行动，

对数据分类梳理建立低保户、残疾人等重点人群数据库，并利用网格员实地走访等方式，动态更新“人、地、事、物、情、组织”等社会治理信息要素。打破部门之间联动壁垒，与人社、信访、司法、消防等部门开展数据对撞，为就业服务、重点人稳控等提供坚实数据底座。

（三）开发更直观前端应用

依托社会治理信息化平台端，开发“伊网通”APP 网格员端和“伊网通”微信小程序群众端，实现“三端协作”，提升工作效率，实现和群众零距离。“伊网通”APP 网格员端是集成所有网格员日常工作于一体的移动端办公软件，具有上级交办、工作日志、人防概览、事件上报、矛盾纠纷多元化解等功能，优化了工作流程，提升矛盾纠纷化解等工作效率。“伊网通”微信小程序群众端，是为群众反映民生诉求、提供便捷高效的服务体验而设计的一款兼具实用性的便民小程序，创新搭载了“我要办”、“随手拍”、“生活缴费”等模块，为群众提供“指尖式”“一站式”服务。



图 2 “伊网通”APP 网格员端和“伊网通”微信小程序群众端主界面图

（四）探索多元化调解模式

创新“网格化+信息化+诉源治理”模式，实现社会治安联防、矛盾纠纷联调、安全隐患联查。整合基础网格、政法力量，将 192 名基层法官、168 名专职调解员下沉至网格，将全市专职网格员全部纳入兼职调解员进行培训、管理，开展诉源治理人民调解工作。依托社会治理信息化平台，实现网格员上报纠纷咨询工单、网格法官线上实时提供专业解答；在“伊网通”小程序端创新开发“诉讼服务站”“伊春法院诉讼服务”功能，为群众提供法律援助、在线调解等服务，提升矛盾纠纷多元化解效能。

三、案例成果

（一）效益分析

1. 经济效益

通过横向整合、纵向连通的信息化手段提高各部门工作效能。

2. 社会效益

(1)面向群众：群众可通过“伊网通”微信小程序群众线上提交诉求。

(2)面向基层工作人员：解决针对不同职能部门下发任务重复录入信息问题，提升基层工作效率，切实为基层减负。

(3)面向管理部门：打破“信息孤岛”，提高部门联动效应。

(4)面向决策层：通过分析研判收集到的各类数据，构建即时感知、科学决策、主动服务的新型政府治理形态。

(二) 实战性

在黑龙江省范围率先搭建社会治理信息化平台，建立起“横向到边、纵向到底、三级协同、五级联动、全程闭环”的工作模式。截至目前，平台流转工单 15.4 万余件、办结 14.8 万余件、办结率 96.1%；网格员共上报工作日志 186.9 万条；“伊网通”微信小程序关注人数达到 9.16 万人。通过信息化平台向专职网格员派发矛盾纠纷排查任务 728 次，全市专职网格员共排查矛盾纠纷 20,070 次，上报矛盾纠纷类事件 4,138 件，协同职能部门成功调处 4,006 件，调处成功率 96.8%。

(三) 集约性

整合司法、法院、消防等职能部门分散的业务系统，加强部门间数据、技术等资源的共建共用共享，减少重复建设问题。

(四) 兼容性

按照省级数字政府建设要求，率先完成与省级对接和数据上传工作。

(五) 创新性

1. 建立“网格化+信息化+诉源治理”模式，将基层法官、专职调解员和兼职调解员下沉至网格，是黑龙江省第一个将诉源治理工作通过信息化手段延伸至网格的地市。



图3 平台诉源治理模块

2. 依托信息化平台开发二级平台，实现与检察院、妇联、消防、司法等职能部门业务对接，将部门业务延伸至网格。

3. 专兼职网格员通过移动端功能，与供水供热、物业、环卫等部门构建闭环工作模式，将民生服务事项送到群众手中。

4. 在“伊网通”微信小程序上创新开发“诉讼服务站”和“伊春法院诉讼服务”，为群众提供快捷的法律咨询、在线调解等指尖服务。通过“我要办”“市域通”“随手拍”功能，及时解决群众各类诉求。小程序端设置有“我要调解”“我要信访”“我要举报”功能，拓宽群众反映渠道，推动“掌上枫桥”机制建设。

（六）可复制推广性

平台技术成熟、设计灵活，各项功能齐全、操作简单、成本可控，能与其他应用系统进行功能集成和数据互联互通，具有较强的可复制性和可推广性。小程序端“随手拍”功能已被“黑龙江全省事”小程序采纳。

（七）获得奖项

2023 年荣获首届黑龙江省数字政府数智创新应用大赛“十优案例奖”，在数智城市暨新一代信息技术产业论坛 2023 年会上被评为“数智城市典型案例”。

未成年人身心安全守护“110”平台暨“春蕾卫士”系统

中共福州市鼓楼区委政法委员会

一、案例简介

为进一步推动未成年人身心安全守护社会各界力量紧密协作形成合力，有效遏制未成年人违法犯罪及受违法犯罪侵害高发多发问题，助力未成年人社会治理体系和治理能力现代化，中共福州市鼓楼区委政法委、福州市鼓楼区人民检察院牵头会同法院、公安及相关单位组建未成年人安全守护党建联盟，应用数字科技赋能，创新打造全国首个未成年人身心安全守护数智化平台——“春蕾卫士”，推动未成年人“六大”保护（司法、家庭、学校、社会、网络、政府保护）体系贯通发力，实现了针对未成年人实质性救助保障和常态化精准性全覆盖普法跨能级跃升的效果，成功打造集报警、预警、告警功能于一体的新时代未成年人身心安全守护工作“110”平台和大保护新格局。



二、案例举措

“春蕾卫士”网络平台通过云边端一体化设计，不仅保证数据安全，更为未成年人身心守护提供高度集成的智能化保障。“春蕾卫士”设计六个用户端，分别为司法单位、教育行政主管部门、学校、老师、家长和学生。各用户端扫码关注“春蕾卫士”小程序，即可注册上线使用。其中，司法端为主提供普法教育和救助保障；教育行政主管部门、学校、老师、家长、学生等“五大”用户端，通过平台，都能够获取普法资讯及与未成年人学生相关大数据。“春蕾卫士”网络平台在线下设立融合大数据分析能力、智能化监督辅助、多部门跨层级协同等功能于一体的未成年人公益守护中心，由未成年人安全守护党建联盟招募的“春蕾卫士”志愿者值守。公益守护中心联动六个用户端形成安全守护体系，实现了对自动采集汇聚数据的智能识别、动态预警和快速处置，协调、组织、推动各守护端针对各类风险预警及时联动，推动激活社会各界力量，群防群治共同守护未成年人健康成长。



目前司法端由福州市鼓楼区检察院负责使用和维护，简称“检察守护中心”，设置了法治副校长、强制报告、观护帮教等功能模块。其中，在“法治副校长”模块，区检察院通过春蕾之声、法治动态、案例警示、云课堂、检校互动五个栏目，实现普法常态化、内容多样化、受众全覆盖，让普法工作更加生动有趣且印象深刻，有力解决了传统法治副校长“进校园普法”次数有限与学校普法需求旺盛的突出矛盾。“强制报告”模块，为群众随时反映未成年人遭受或疑似遭受不法侵害等问题开辟了新渠道，且能适时在线收集各强制报告义务主体上报的未成年人受侵害问题信息或线索，第一时间转交相关职能部门依法处理，实现了及时打击侵害未成年人违法犯罪。“观护帮教”模块，通过线上审核涉罪未成年人是否到禁止出入场所以及普法学习、思想汇报、参与公益等情况，实现了对帮教对象动态监管和精准帮教。



法治副校长

序号	报告内容	状态	处理时间
1	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
2	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
3	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
4	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
5	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
6	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
7	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
8	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
9	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
10	鼓楼区检察院... 法治副校长... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00



强制报告

序号	报告内容	状态	处理时间
1	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
2	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
3	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
4	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
5	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
6	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
7	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
8	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
9	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00
10	鼓楼区检察院... 强制报告... 报告内容...	处理中	2024-03-14 10:00:00



平台基于与目前各中小学大量使用的电子学生证适配，拓展了“未你守望”和“云端驿站”功能板块。“未你守望”通过应用电子学生证卫星定位功能，实现“一键报警”和“危险预警”。“一键报警”即未成年人在遇到危险或受侵害时，通过长按学生证 SOS 键，实现在校内向老师、在校外向家长第一时间报警，老师和家长接收警讯后，通过定位即能找到未成年人第一时间给予安全救助。公益守护中心志愿者通过共享报警预警信息，在发现未成年人发出 SOS 求助而家长或老师未及时接听处置情形，及时联系提醒或协调给予未成年人救助，必要时与公安 110 联动，最大限度防止危害未成年人违法犯罪事件发生。“危险预警”模块统计未成年人在“电子围栏”禁入场所区域逗留的频次、时长等信息，这些数据便于家长加强有针对性的教育或预防制止。未成年人学生通过学生证，可与平台“云端驿站”AI 对话，实现心理辅导疏导全时候常态化。平台基于上述应用，积累了未成年人相关大数据，通过深度分析研判，便于司法机关掌握未成年人大众心理、行为态势以及评判未成年人环境安全和守护需求，便于教育主管单位、学校及老师加强校园安全管理和智能化管理，进而推进未成年人司法保护融入家庭、学校、社会、网络、政府“五大”保护体系精准贯通发力。



三、案例成果

2023年12月,“春蕾卫士”网络平台上线运行,选定试点学校3所(其中学校2所,师生及家长合计1000人;虚拟学校1所,师生及家长用户160人)试用,各项功能均达到了预期目标效果。先后9位省部级领导莅临鼓楼区观摩“春蕾卫士”网络平台应用演示,均给予充分肯定;全国各地相关单位考察“春蕾卫士”平台多达20余批次,均认为平台功能齐全、适用好用。成果主要体现在以下三个方面:



（一）常态化“报警”，实现及时救助

平台上线以来,累计收到未成年学生SOS求助警情信息15条,公益守护中心针对家长未及时处理的4条警情,提醒并协调给予2名未成年人及时救助,其中第一时间制止了2起未成年人被欺凌侵害,帮助找回离家出走的未成年学生1名,协助公安机关迅速找回被拐卖未成年人1名。平台上线以来,“强制报告”模块为群众随时反映问题开辟了新通道,平台累计收集反映未成年人权益受损线索信息35条,推动解决了包括校园周边向未成年人售卖“三无食品”、“电子烟”等问题13个;累计收到未成年人遭受或疑似遭受不法侵害等强制报告线索11条,第一时间转交相关职能部门处理。

（二）全领域“预警”，实现高效提醒

平台通过卫星定位和学生卡功能,在鼓楼辖区设置了游戏厅、电竞酒店的等未成年学生禁入的“电子围栏”区域56个,累计收集未成年学生进入禁入区域信息316条次,从中发现同一人进入禁入的游戏厅3次以上、每次逗留时长超过15分钟的未成年学生10人,公益守护中心及时提示家长加强教育并预防制止,避免未成年学生沉溺于网络游戏。未成年学生通过学生证与平台“云端驿站”AI对话135次,平台通过“关键词”抓取并分析研判,了解到邯郸未成年人杀人案发生后,学生普遍关注校园欺凌问题,区检察院集中走访教育主管单位和学校,提醒加强校园欺凌防范教育。

（三）全时段“告警”，实现精准预防

区检察院在法治副校长板块上传各类普法图文音视频资讯100余篇,实现了普法教育服务在辖区中小学全时段覆盖,辖区学校均可自行从平台上下载所需的普法音视频,助力学校开展云课堂普法262场次,同比上升五倍。通过大数据分析,区检察院根据普法关注点和需求,先后10次调整改

进推送内容，进一步提高普法产品供给的精准度和有效性，普法资讯阅读量累计达 50 万次，实现了普法受众量大幅倍增。区检察在线对 13 名帮教考察对象接受普法教育、参与公益、遵守帮教规定等情况进行动态监督，发现 3 名帮教对象多次进入禁入场所时长超过 30 分钟，遂在线开展家庭教育指导，督促家长加强监管。

“双线发力”构筑心理防线 “心海护航”书写向阳篇章

——王哥庄街道“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台建设应用实践

山东省青岛市崂山区王哥庄街道办事处

一、案例背景

《“健康中国 2030”规划纲要》中指出，坚持预防为主、突出重点、问题导向、注重实效的原则，强化党委政府领导和部门协作，建立健全服务网络，加强重点人群心理健康服务，探索社会心理服务疏导和危机干预规范管理措施，为全国社会心理服务体系建设积累经验。同时，随着人们物质生活条件不断改善，心理需要的重要性日益凸显。心理需要不仅是个体层面的心理健康，还包括自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态需要，以及对民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的心理满足需要。因此，青岛市崂山区王哥庄街道以村居和学校为基层建设最小单元，探索实施“心海护航·源治理”基层社会心理服务项目，打造独具王哥庄街道本土特色的社会心理服务平台，完善街道线上+线下社会心理服务网络，提升心理健康服务水平，全面开展心理健康促进和宣传教育，推动新形势下社会心理服务工作创新发展。

二、案例简介

王哥庄街道“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台围绕“一心二线五融双提升”工作模式（一心：即每个村居配备1名心理顾问；二线：即心理援助线上平台和线下心理服务网络体系。五融：即融诉求倾听，设暖心茶座；融心理疏导，促同心解忧；融矛盾化解，建山海枫桥；融健康宣传，创法治小城；融平台搭建，推山联海合。双提升：即提升心理健康覆盖率、提升矛盾化解成功率），公开采集群众需要调解或化解的“心愿、矛盾、心结”，建立群众解忧清单。平台可实现互联网+模式下的双轨制——即线上线下相结合的方式。将网络心理健康教育与现实心理健康教育紧密结合，形式互补、内容统一、有效促进、共同覆盖的新型心理健康教育模式。该模式旨在顺应网络时代对心理健康教育提出的新要求与新挑战，以线上线下无缝对接、相互渗透、相互配合的思路，发挥线上线下心理健康教育的各自优势。平台运行以来，累计开展线上线下30场大型心理主题活动，6期家庭教育宣讲，为670名青少年建立一人一心理档案，开展800人次心理咨询服务，链接志愿者520人次，志愿服务总时长4160小时，直接服务1200人，间接覆盖2400人。



王哥庄街道“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台可视化系统展示界面

三、运行模式

王哥庄街道“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台可实现线上与线下有机结合，通过聘任心理顾问入驻平台担任心理咨询师，依托“平台”开展培训、讲座、心理咨询等，实现一村一“心理顾问”、一村一“暖心茶座”、为居民搭建连“心”桥、为街道实现“心”模式。

（一）线上培训

“平台”具备线上培训功能，可定期邀请高校专业心理教师、三甲医院主任医师等，为基层工作人员提供基础心理学、社会心理学、心理咨询技能等方面的培训。

（二）心理课程

“平台”可提供科普读物、学术讲座、心理调适等课程，居民可通过学习情绪管理、缓解压力等方法实现自我疏导，排除不良情绪。

（三）线上咨询

“平台”具备“智能在线问诊”功能，居民可通过视频形式在线咨询，更好保护个人隐私的同时也让居民更容易放下防备，视频连线心理咨询师，实现轻松问诊。

（四）线下融合

“平台”可根据线下收集的人群的共性特点和不同差异，精准制定分类课程。同时将线下调研获取的村居、人群信息建立电子档案，建立服务清单，阶段性推进心里疗愈。

四、案例举措

（一）提供多元化服务内容

不同年龄层人群心理特点不一样，所需要的心理健康服务模式存在很大不同，王哥庄街道“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台可覆盖职业人群、儿童青少年、老年人、妇女、残疾人、特殊人群等，针对各个年龄层提供特色心理健康服务。面向老年人实施心理健康守护计划，先后上

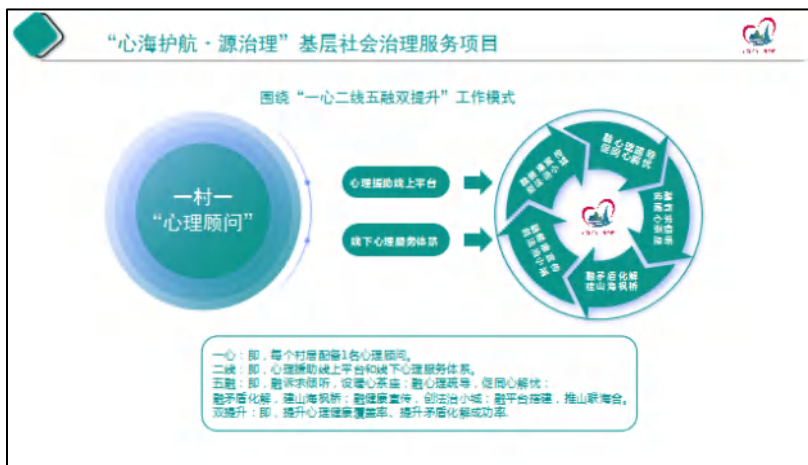
门为 350 余位老人解读惠民政策，与 80 位老人结成帮扶对子，缓解生活困扰问题 330 余个；面向青少年实施成长守护计划，打造“童心护航·源治理”暑假公益托管班，开展“心理陪伴+课业辅导”志愿帮扶活动，解决学生暑期“看护难”问题；面向特殊人群，实施清肃行动与心海关爱赋能计划，与 22 名特殊人群结对帮扶，助力特殊人群融入社会生活。

（二）打造专业化服务团队

为辖区居民提供高质量的心理支持和服务，平台需要具备专业的心理服务团队，包括心理咨询师、心理医生、心理教师等。街道围绕“以持证心理咨询师为骨干精英、多领域心理工作者为中坚、社会组织及志愿者为基础细胞”的目标，组建 300 多人的街道“心海护航”基层社会心理服务主力军，累计志愿服务时长近 1.3 万余小时。从心理咨询师、心理健康辅导员、律师、社会工作者中遴选，组建街道心理健康服务专家人才库，结合业务能力和个人意愿，分别建立心理疏导矫治、危机干预和心理咨询、心理健康宣传两个专业化团队，提供有力支持保障。

（三）定制个性化服务需求

“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台可以为村居和个人提供定制化服务。村居方面依托 34 个“暖心茶座”，通过入户、走访调研的方式，全方位掌握村居有需要的群体当下心理状态以及需要心理层面干预程度与内容，绘制一村一服务对象清单、一村一需求清单。个人方面街道以学生为重点，从躯体化、人际交往、自责倾向、学习焦虑等 9 个方面和 4 个表现维度为学生精准绘制心理画像，实现了“定期普测+动态监测”相结合，动态采集学生的心理健康状况、压力类型、问题成因等方面的有效信息，绘制学生个人心理画像，建立“一生一档”电子保密心理档案，汇集成学生心理健康发展状况数据库。



王哥庄街道“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台工作模式

五、案例成果

（一）形成双路径融合心育模式

“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台将线上和线下各种形式的心理知识宣传及教育活

动深度融合起来，可以实现从双轨并行、被动浏览转变为双轨融合、互动关注的路径渠道创新。依托“智能在线问诊”和“暖心茶座”，心理顾问和居民可以“双向链接”，及时掌握有需要的群体当下心理状态以及需要心理层面干预程度与内容，便于绘制服务对象清单、需求清单，再通过线上线下双路径及时进行心理疏导，逐步建立起一个涵盖预警防范、危机风险评估与干预救助的全面且强大的心育支持系统。

（二）构建集约一体内容格局

“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台拓展、延伸、汇集和整合了多种载体形式的心理健康教育内容，可以实现从分散教育、组织引导转变为一体教育、主动寻求的空间内容创新，构建了集心理知识普及教育、日常咨询辅导服务、活动组织引导、心理危机干预等多种载体形式为一体的心理健康教育工作内容格局。

（三）实现新媒体全时空应用

“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台具有开放程度高、匿名性强、交互性好、覆盖面大、全时空场域、高效性、即时性等优势特点，符合当下“互联网+”时代心理需求规律特点和喜欢使用移动智能手机新媒体沟通表达方式，人们往往愿意在网络中袒露真实想法，有共同语言，能更有效的沟通，便于解开心结，利于广大居民心理健康发展，可以实现从少数参与、时空限制转变为全员参与、移动新媒体的载体手段创新。

现代社会治理是硬治理和软治理的结合。硬治理主要依赖行政、司法、制度建设等方式自上而下开展；软治理则主要借助意识形态引导、民主协商、文化濡染、制度规训、道德教化、社会认同等软性方式开展。王哥庄街道深耕用户需求分析、多元化的服务内容、专业化的服务团队以及个性化的服务定制等层面，构建起的“心海护航·源治理”基层社会心理服务平台，遵循并运用心理规律，采用心理学方法和技术开展社会治理，是软治理的重要方式，其有助于通过“由心而治”，实现治理效果的“入脑入心”。未来，王哥庄街道将以信息安全保障、质量控制和评估、用户权益保护以及管理人员培训与发展等方面的管理策略作为保证平台运营和发展的关键。更加关注大数据和人工智能技术的应用、心理服务的在线化和远程化趋势、心理服务的成本效益以及多学科合作的创新模式，为心理服务平台的发展提供更多的思路和方法。

融通视频数据 打通平台壁垒

湖北省武穴市委政法委“三网合一”联网探头平台

中共武穴市委政法委员会

一、案例介绍

“雪亮工程”是以县、乡、村三级综治中心为指挥平台，以综治信息化为支撑、以网格化管理为基础，以公共安全视频监控联网应用为重点的群众性治安防工程。以往根据使用场景视频数据分别在公安视频专网、电子政务外网、互联网传输，不同网络分别建设不同软件平台，平台之间数据不能互通，使用时需多头切换，跨平台视频数据综合智能化运用存在障碍。

武穴市委政法委抓住市域社会治理现代化试点创建契机，聚焦“雪亮工程”平台深度应用的难点痛点，运用“三网合一”技术整合汇聚全市所有“雪亮工程”联网探头于一个平台，为后续视频算法智能化应用打好先行基础，最大限度发挥“雪亮工程”实战化作用。



图 1：武穴市政法应急指挥中心

二、核心技术

（一）网络整合

公安视频内网和电子政务外网安全要求高，互联网安全性较低，为确保不同安全级别网络间进行安全数据交换。通过网络边界设备的专用硬件和模块化工作组件设计，通过链路阻断、协议转换的方式实现信息摆渡，使其实现安全隔离、实时信息交换、协议分析、内容检测、访问控制、安全防护等多种功能，视频数据在不同网络之间传输通过 IP 映射的方式传输到位于电子政务外网的主服务器。在安全防护方面，在满足隔离与数据交换的基础上，采用深度应用层过滤检测技术，针对 HTTP、FTP 等常用数据传输协议，提供 SQL 过滤、URL 过滤、关键字过滤、Cookie 过滤、文件类型检查、

病毒查杀、Flood 攻击防护、入侵检测等高级防护策略，进一步提升数据交换的安全性。

（二）协议整合

视频数据在不同平台服务器内部传输时往往传输协议不同，服务器跨平台传输存在协议错误无法通信的问题。通过整合所有平台视频数据传输协议为 GB/T 28181—2016 协议进行传输，打破了信息桎梏。此外，为了保障在多路视频、高码率点播下能流畅播放监控画面，采用能同时支持作为 TCP 媒体流传输服务端和客户端的流媒体服务器，媒体流传输采用 TCP 的协议方式进行传输。

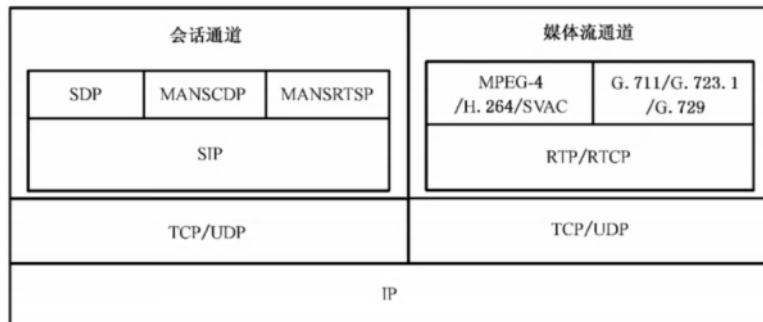


图 2：GB/T 28181—2016 协议通信结构

（三）平台整合

不再使用多个平台分头访问视频服务器，所有视频数据通过电子政务网汇聚到主服务器，使用“三网合一”联网探头平台进行访问。平台可提供视频监控直播、云端录像、云存储、录像检索与回看、智能告警、平台级联、云台控制、语音对讲、智能分析接入等功能。所有探头全部上 GIS 电子地图，通过权限分级授予，镇（街道）村（社区）及其他市直单位通过分平台随时巡查辖区内所有探头画面。

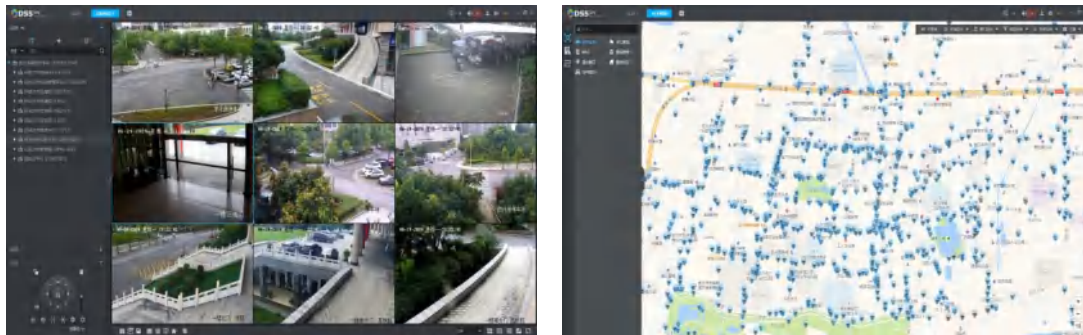


图 3（左）、图 4（右）：武穴市“三网合一”联网探头平台及平台电子地图

三、解决的问题

- （一）解决了各级指挥调度中心调看监控需打开多个平台的问题。
- （二）解决了各级单位使用“雪亮工程”平台需要迁入多条专用网络的问题。
- （三）解决了大数据中心后端服务器对“雪亮工程”探头进行智能化深度应用时存在的多方接

入的问题。

四、运用成效

（一）在公安部门调查取证方面

“三网合一”联网探头平台上电子地图可直接点击调看全市监控探头，并具有智能报警、检索回看等功能，派出所等基层部门侦查案件时的调查取证时间平均减少了近一半，各类侵财类小案的侦破率上升了 79%，极大的震慑了辖区内的违法犯罪行为，压缩了社会面违法犯罪空间。

（二）在各级综治中心排查调处矛盾纠纷方面

平台整合后，镇（街道）、村（社区）两级综治中心全覆盖式接入“三网合一”联网探头平台，一平台可观辖区内所有探头，包括交通要道、乡村路口、背街小巷、学校医院、水域周边、铁路沿线等各类重点部位。网格员通过平台每日重点时段对辖区内重点区域轮询，特别对违、堵、涝、乱等常见基层治理顽疾进行电话交办，督促及时处置。今年以来各级综治中心已交办并处置各类案件 3000 余起。

（三）在进一步智能化深度应用方面

武穴市出台了《武穴市数字政府建设规划 2023-2025》，率先建立大数据中心（城市大脑），将全市所有视频探头深度智能化应用于治违、治堵、治涝、治乱等场景。“三网合一”后的武穴市“三网合一”联网探头平台将全市联网探头整合一处，作为武穴市大数据中心的智能化应用视频数据的唯一聚合来源平台。从此大数据中心深度应用视频数据只接一处，只连一网，为武穴打造数字城市的远大目标夯实了坚定的数据底座。

五、创新点和可复制推广性

（一）功能创新

1. 一网统管

通过电子政务外网融合公安视频专网和互联网，在保证网络相对隔离的前提下实现跨网通信，确保系统满足部署要求和物理安全要求，建立了互信的网络通道，打破了网络壁垒，打通了电子政务外网的“最后一公里”。将各视频平台的“信息孤岛”连接起来，形成逻辑统一、横向联通的电子政务外网，实现了视频数据的安全交换。

2. 一体运行

全市范围内市镇村三级综治中心及相关市直单位实现雪亮工程平台全覆盖，通过分级授权、同步管理，各部门可交叉调看全市范围内与其业务相关的监控探头，减小了重复建设的财政资金压力，在应急维稳、防汛防火等方面带来极大便利。

3. 一图可见

所有上平台的探头均统一接入标准，严格按照规定设置 OSD 信息，并同步提交统一编码和经纬度

信息，一张 GIS 电子地图即可展示全市所有联网探头点位及在线信息，做到及时维护，随时调看。

4. 智治应用

汇聚后的全市视频数据统一导入大数据中心机房，分“违、堵、涝、乱”等场景应用智能化算法，改“人管”为“智管”，通过后端智能化分析服务器，可同时分析调看 400 路监控探头，并同步形成预警事件，大大提高城市精细化治理能力。

（二）制度创新

1. 明确责任主体

为保障“三网合一”联网探头平台日常高质量运行，明确全市 12000 余路探头的维护责任主体，市委平安办将“雪亮工程”探头联通和维护工作纳入各单位平安建设目标责任书。按照“谁主管谁维护”的原则，市公安局负责 A 类探头，各行业牵头部门负责各行业平台探头，互联网接入的背街小巷补充探头由各运营商负责，进一步明确了日常维护责任主体。

2. 健全工作保障

智能化人才严重不足，财政资金紧张是基层政法智能化建设的难点。为破除这两大难点，武穴市委政法委要求 12 个镇（街道）综治中心配备一名专职座席员负责智能化工作，人员经费由市综治中心以“以奖代补”的方式适当补贴。市委市政府将村级探头维保经费纳入每年财政预算，解决基层维保人员、经费不足的问题。

3. 建立考核办法

市委政法委建立了多项考核制度保障各类扶持资金用到实处、落地见效，先后出台了《综治中心专职座席员管理办法》、《武穴市“雪亮工程”村级探头维护奖补考核办法》，要求座席员每日除负责镇（街道）的“雪亮工程”平台的日常维护工作及其他政法智能化工作外，还要每日在重点时段对辖区内重点区域进行轮询，发现情况马上记录并电话交办给相关部门。市综治中心每月到各镇级综治中心进行督办考核，并将考核结果运用到座席员的绩效发放中。为保障全市 286 个村共计近 2500 路村级探头能用到实处，市委平安办狠抓上线率，要求各镇（街道）全力保障村级探头在市“雪亮工程”平台上线率达到 95%以上，对不能达标的镇（街道），维护经费按照实际上线率梯度发放，对积极加建探头的镇（街道），予以表扬和现金补贴，切实激发基层管好用好“雪亮工程”的积极性。

（三）可复制推广

“三网合一”技术通过网络边界设备实现不同安全级别网络间的安全数据交换，通过统一通信协议和编码规则，只要建设有“雪亮工程”平台的省市地区均可很容易实现安装部署，快速上线。在多视频平台级联并入、统一管理、分类授权、使用维护等方面，武穴市委政法委已出台了详尽的规范要求，为其他地区借鉴参考提供了样本。（撰稿人：江磊、夏中柱）

青西“智”理“一家亲” 打造治理新引擎

——山东省青岛西海岸新区探索建立“一家亲”社会治理数字化平台

山东省青岛西海岸新区社会治理中心

一、建设背景

基层治理平台是推进基层治理体系和治理能力现代化建设的重要载体。党的二十大报告提出，要“健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能”，“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”。青岛西海岸新区社会治理中心依托区指挥调度中心项目打造“一家亲”社会治理数字化平台，整合现有资源，数字化赋能网格与热线业务协同发力，推动“接诉即办”向“未诉先办”转变，探索创新应用场景，提高为民办事质效，着力推进社会治理现代化“西海岸实践”。

二、建设内容

（一）“1+3+N”架构

青岛西海岸新区“一家亲”社会治理数字化平台按照科学化、精细化、智能化和法治化要求，通过整合与社会治理相关的数据资源，深化拓展社会治理功能，充分发挥“网格化+数字化+智能化”建设职能优势，确定了“1+3+N”数字治理整体建设架构。“1”即1个西海岸“一家亲”社会治理平台，包括联动指挥、分办考核、研判分析、社会治理事件预警四大系统，同时接入了“诉速办”、智慧党建等平台，整合形成了一个社会治理应用门户；“3”即“公共服务、社会治理、指挥调度”3大业务板块；“N”即围绕新区特色打造的多个数智治理应用场景。



（二）社会治理数据库

区社会治理中心两大主要业务为网格和热线，新区每天都会产生大量的民生诉求，通过各种渠道汇聚到“一家亲”社会治理数字化平台。截至目前，中心共收集民生诉求1200万余件。平台采用“以图管房，以房管人”的思路，将全区人口、社区、小区、楼栋、单元实时落图，及时掌握全区人口房屋动态变化情况，并根据房屋属性、人口属性、诉求信息等建立民情民意档案，一人一本、

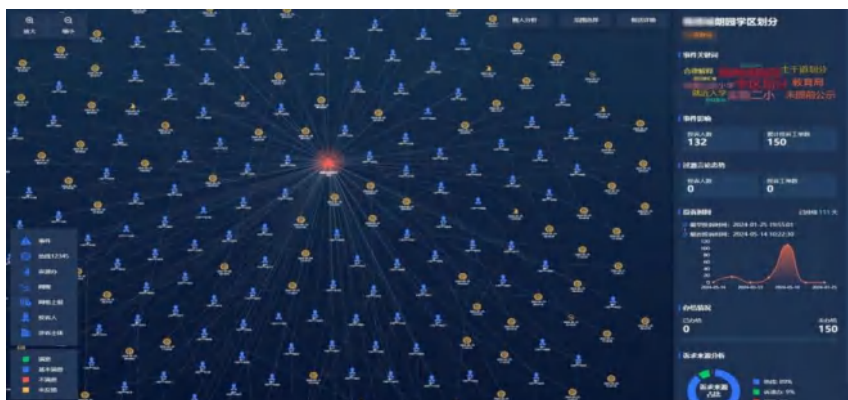
一房一册，便于网格员更高效、更精准地开展人口服务工作。同时，严格落实数据更新机制，重点关注出租房等信息，做好关联和解关联工作，实现流动人口数据的动态摸排和可视化统计。



（三）社会治理事件预警系统

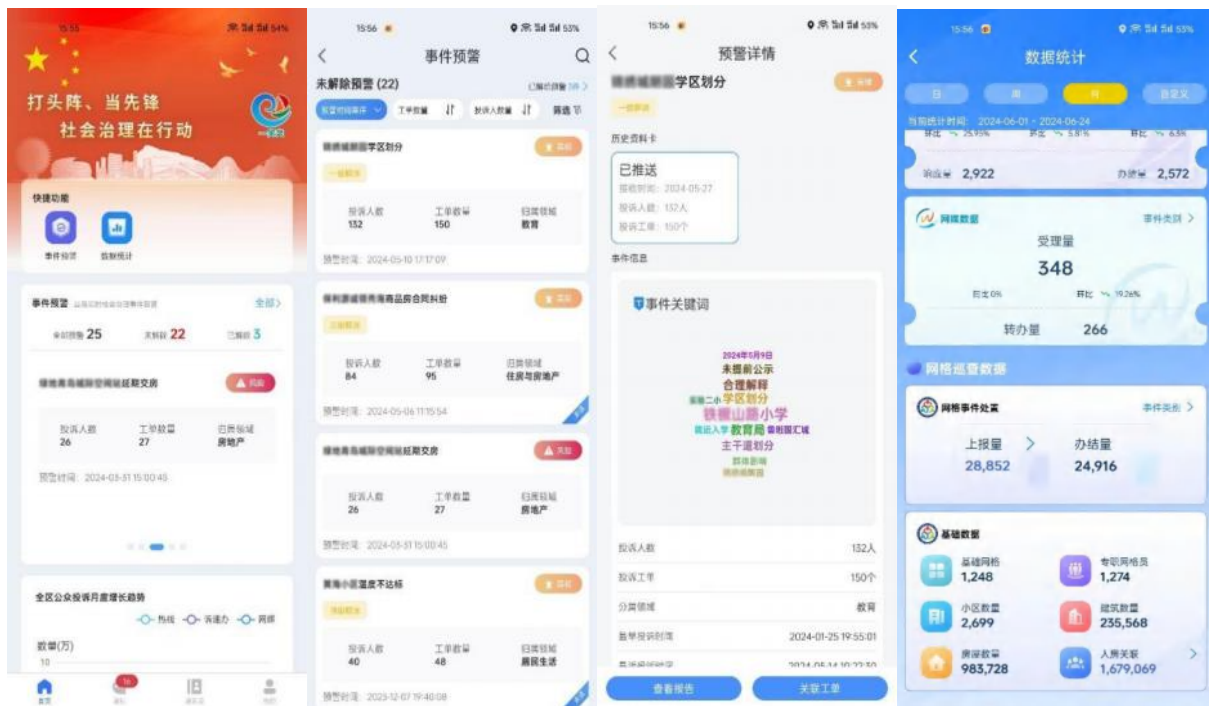
积极响应数字政府建设号召，将大数据与人工智能深度结合，搭建社会治理事件预警系统，实现事件自动分析、预警研判推送、建议智慧生成，为工作人员减负增效，为领导决策提供参考。系统依托社会治理大数据库将事件进行归纳、分类、处理，分析事件质量、因果、趋势，聚焦热点事件和重点事件建立预警机制，结合中心业务细化赋分规则，实行红黄蓝三色预警，畅通预警处置的闭环流程。通过综合分析将全区社会治理态势上屏展示，在大屏上实时动态展现风险点位，关口前移，做到早发现、早预警、早处置。





（四）“一家亲”社会治理 APP

为各级领导掌握社会治理情况、研判形势、科学决策提供参考，实现“领导在哪里，决策就在哪里”的目标，推动事件快速处置，开发了“一家亲”社会治理 APP。APP 可实时同步分析各类社会治理数据，通过图表、报表等形式，实时展示关键指标的变化趋势，统观网格、热线、“诉速办”、网媒等工作的办理情况，为领导提供即时、准确的数据支持，并实现一站式信息查询；APP 创建了事件预警功能，可实现平台端与移动端的高效联动，为各级领导开展预警事件的深入探查、了解区内热点风险变化趋势提供了灵活易用的便捷工具；APP 全面整合各个部门和岗位的联系人信息并根据部门、职务、岗位等条件对联系人进行智能分组，确保各级领导能够方便地查找和联系相关人，从而高效开展研商调度工作，促进不同部门间的信息共享与协作，打破信息孤岛，提升整体工作效率。



（五）全科网格专题

根据新区“1+1+N+X”网格组团化联动机制和“区-镇街-社区-网格-微网格”五级网格化管理体

系，结合热线业务，将社会治理有关要素落格上图，实现精细化治理。全科网格专题包含三大部分，分别为基本信息、地图展示和工作情况。基本信息包含全区镇街、社区、网格、网格员的数量，以及性别比例、学历统计、年龄组成在岗情况等。在地图展示部分，完成了 14 个要素点位的标绘和 3 个图层的叠加，点击其中一个网格就可以查看到该网格的基础信息，包括网格类型、网格面积、网格员工作完成情况以及网格内人房信息等。对照青岛市政法委工作要求，将网格活跃情况和重点工作落实情况等进行实时展示，便于实时查看网格工作情况。同时，利用双向融合通信底层能力，可实时调度网格员工作，发挥日常督导和考核“指挥棒”作用。



三、创新驱动

（一）数字基座“一体赋能”

基于微服务技术架构，统一业务标准和业务口径，抽取公共的业务能力进行服务化封装，形成能力组件，为各类业务应用赋能，支撑后续业务流程的建设。打造数据中枢、智能中枢、应用中枢三大中枢，汇聚数据分析、数据建模、自然语言处理、双向融合通信等能力。

（二）建模分析“一专多能”

针对新区数据分析需求，深度优化算法性能，封装业务常用算子，打造一站式数据建模分析平台，通过一些简单组件的拖、拉、拽等操作，业务人员可自行完成模型的搭建，自动生成所需要的各类报表。截至目前已产出民情民意报告 350 余份，开展业务分析 370 余次。

（三）流转处置“一网协同”

为提升事件处置效率、提高政务办理效能。建设事件处置流转一体化平台，在原有平台的基础上建立业务协同拓展机制，开发弹性流程配置模块，实现部门、镇街、社区等横向、纵向的业务办理处置。在网格员事件办理、网媒热线等科室事件处置中，搭建全流程事件处置机制，发挥督办功能作用推进事件办结，进一步落实“未诉先办、接诉即办”的先进工作做法。

（四）基层治理“一格多元”

建立健全以“人、地、事、物、情、组织”六大社会治理要素为主要内容的社会治理基础网格，对网格、网格员进行精细化管理，厘清边界与职责，便于网格员在网格内开展巡查工作，进一步提升网格治理效能、提高网格化服务水平，使市民获得感、幸福感、安全感得到提高。

（五）人口治理“一网洞察”

将人口、房屋、网格、事件等要素关联，房屋划入网格里、人口落在房屋中、事件标在人口上，探索人口动态化治理新路径。截至目前，人房基础信息治理平台已接入居民小区 1791 个，自然村 891 个，房屋总量 983766，人口总量 1678936，人房关联数 1651128。

四、建设成效

（一）整合资源，助力统一治理

“一家亲”社会治理数字化平台把“诉速办”系统、人房关联系统、网格管理系统等分散系统统一接入，形成了一个统一门户，同时拓展了社会治理其他应用场景。通过整合相关资源，可实现“统一门户、统一登录、统一流转、统一办结，数据共享”的目标，在优化存量的基础上激活了增量，避免了政务系统的重复建设，改变了资源浪费的现状，节省了政府资金投入，推动了新区社会治理业务高效流转和协同处置，助力提升事件办理质效，进一步提高人民群众满意度。

（二）做实网格，助力精细治理

基层是国家治理的最末端，也是服务群众的最前沿。完善网格运行管理体系，确立了专职网格员、专业网格员和兼职网格员合力解决问题的组团化处理机制，推动网格内的事网格内办，加快事件办理流程，提高为民服务水平。平台提供了灵活适配的网格划分工具、实时直观的工作信息监控、平战结合的网格员调度工具，实现精细划分网格、督导考核工作、高效协同处置，推动线上报件和线下办理融合发展，进一步深化未诉先办。同时，为实现全天候、无死角的网格服务，上线了虚拟网格员，通过全区摄像头捕获的信息，智能分析研判，实现自动报件，安全可靠、减负增效。

（三）数字赋能，助力智慧治理

以互联网、大数据、人工智能等新一代信息技术为支撑，构建社会治理事件预警系统，为掌握全区社会治理情况以及推动风险事件及时预警提供了便捷。截至目前，已通过该系统预警出风险事件 24 万余件。将“人、事、情”构建知识图谱，通过图谱分析可直观、精准查找风险点位，数字技术与社会治理的深度融合，畅通了人民群众诉求表达渠道，又把风险化解在萌芽之中。同时，数能魔方工具可由工作人员定制，实现即使即用，节省了传统数据分析方式的时间，有力的为基层工作人员减负。

烟台市福山区全域全科网格化管理服务平台

山东省烟台市福山区全域全科网格化管理服务中心

一、简介

烟台市福山区全域全科网格化管理服务中心结合福山区打造全域覆盖、全科融合的“双全”网格化管理服务体制需求，构建以党建为统领，以“事要解决”为工作导向，以提升精细化治理、精准化服务为目标，整合社会治理资源，建设“1+2+3+N”架构的全域全科网格化管理服务平台，建立全域联动、全科服务、全时运转的“三级循环、七步闭环”处置流程，打造集信息汇聚、指挥调度、智能研判等功能于一体的信息化平台，最终实现“一屏观全城、一网管全域”的新型社会治理目标。

二、主要举措

（一）加强党建引领夯实体系治理基础。按照“网格覆盖到哪里，党的工作就跟进到哪里”要求，开展网格党组织集中组建行动，成立 1051 个网格党支部或党小组，实现党的组织和工作触角进楼入户。

（二）加强队伍引领提高网格内处置能力。在每一个小的网格内推行“1+1+X+N”的人员队伍配备模式，由村居、社区党组织书记兼任网格长，采取与企业合作的方式为每个网格配备了 1 名专职网格员，同时，积极发动网格内的协辅力量，经过推选将优秀人员、热心人员作为网格助理员和应急预备队成员共同的参与网格治理。

（三）加强数据引领提升社会治理精度。开发上线福山网格 APP，网格员通过手机可常态化的开展居民信息采集工作，构建了标准化社区数据模型，同时结合 CIM 地图实现了人房数据可视化关联展示，做到了全区网格基础信息全关联、全集结，推动了各部门信息提取的智能化、指挥调度的高效化，避免了数据信息重复摸排、重复采集、重复上报等问题，为全区各项基础工作的开展提供坚实的数据基础，实现了社会治理精度的大幅度提升。

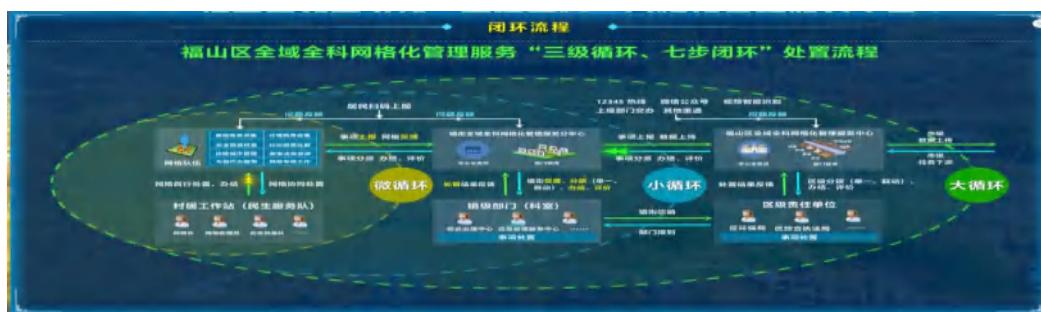
（四）建立一个组织架构——成立了福山区全域全科网格化管理服务中心，加挂民生服务中心和智慧城市指挥服务中心、城市运行中心的牌子，具体负责网格化工作，推动系统整合。

（五）明确一份责任清单——整合 12345 热线、综治、城管等事项及系统，制定了含有 1029 项事项的福山区全域全科网格化事项清单。

（六）制定一套工作流程——“三级循环、七步闭环”的处置流程，



以事要解决为目标，构建起“网格微循环、镇街小循环、区级大循环”的“事要解决”三级循环，以及“上报、受理、分拨、处置、反馈、办结、评价”七步闭环的处置流程，用来汇聚和解决民生诉求。



三、运行成效

福山区通过实施网格化管理改革，显著提升了基层社会治理的现代化水平，具体成效体现在政治、经济和社会三个方面：

政治成效。强化了党的领导：网格化管理将党组织延伸至最基层，形成“社区综合党委—网格（小区）党支部—楼栋（网格）党小组—党员中心户”的四级组织体系，促进了党建与社会治理的深度融合。提升了政府公信力：通过精细化管理和高效服务响应，政府形象和公信力显著提升。

经济成效。优化资源配置：通过整合数据资源和服务平台，实现了资源的高效配置和利用，降低了社会治理成本，提升了公共服务效能。促进社会稳定：网格化管理有效预防和减少了社会矛盾，维护了良好的社会秩序。

社会成效。提高了居民满意度：实行“小事不出网格、大事不出镇街”的闭环管理模式，快速响应和解决居民诉求，居民的幸福感和满意度大幅提高。提升了风险防控能力：通过大数据实时监测和预警，对各类风险做到了早发现、早干预，有效保障了公共安全和社会稳定。

四、项目推广

先进性。福山区网格化管理构建起全域要素有机融入、全科团队、多方资源协同共治的新局面，不断促进基层党建全覆盖、社会动态情况全掌握、公共服务无遗漏、社会治理无缝隙，实现基层吹哨、部门报到、事情解决，真正实现以“小网格”支撑“大治理”、托起“大服务”，加快形成共

建共治共享的社会治理格局。

创新性。高位推进系统整合，打破部门信息壁垒，推动职能部门信息系统互连互通、资源共享共用，实现网格治理要素、治理力量“一图展示、一屏统览”，既为社会治理提供信息支撑，也为业务部门开展工作提供便利。高效推进智能化建设，把握经济社会数字化转型的重大机遇，放大“大数据+智能化+网格化”治理优势，提高对群众需求和城乡运行问题的感知与发现能力，探索构建基层“智治”新模式。高质推进各方力量下沉，坚持“功能聚起来、服务沉下去、民情零距离”，整合党建、综治和城管等各类力量，把政务服务、公共服务、社会服务和志愿服务下沉到网格，把为民服务真正落实到“最后一米”“最后一人”，以“微治理”畅通基层社会治理“微循环”。

可复制推广性。烟台市福山区全域全科网格化管理服务平台所使用的系统架构采用扁平化的 UI 设计，各个系统可分别部署，平台操作简便，通俗易懂，一网兜底的体系适用于全国，可复制、易推广。

多维度评价。建设运行以来接待中组部、退役军人事务部，省市政法委、大数据局、宣传部、司法厅、信访局等各级领导调研参观，赢得了广泛赞誉和高度认可，充分彰显了平台工作的创新实践与突出成效。社会评价：央视频道《焦点访谈》栏目在 CCTV-1 和 CCTV-新闻频道并机播出“打通最后一公里”系列节目之《基层微“智”理 服务零距离》，对福山区“全域全科”网格化管理服务工作进行了 7 分 50 秒的专题报道，获评山东省大数据创新应用典型应用场景。

智治建设赋能农村基层社会治理

——青岛市崂山区北宅街道数字北宅分析决策系统农村街道基层治理应用实践

山东省青岛市崂山区北宅街道

一、项目背景

基层强则国家强，基层安则天下安，必须抓好基层治理现代化这项基础性工作。党的二十大报告作出“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”的重要部署。基层治理面临新机遇的同时，也掣肘于历史难题，“区、街、管区、社区、网格”全域分级管理机制尚不完善，全要素基础数据尚不完善，自动监测、及时预警、实时布控能力仍有不足，智慧化水平有待进一步提高。青岛市崂山区顺应时代发展需求，主动向前一步，由区委负责牵头，北宅街道具体实施，构建起适合农村街道的集网格体系全域覆盖、资源力量全网融合、社情民意全息掌握、矛盾纠纷全链调处、服务效能全速提升等功能于一体的全方位、全流程、全时段智能化基层服务管理系统—数字北宅分析决策系统，推动新形势下基层治理服务工作创新发展。

二、“1156”平台架构

数字北宅分析决策系统基于崂山区北宅街道“1156”基层社会治理组织架构，即坚持“党建引领”这一个核心领导，打造全科网格“一网统筹”格局，构建“街道党委—管区—社区—网格—街巷”五级架构体系，融合“崂先办”诉求解决平台、信访、12345 政务热线、舆情、信息采集、上级交办六大信息渠道。紧盯基层治理薄弱点、空白点，不断深化党建引领基层社会治理体制机制创新，破解发展难题，从“一人管”转向“大家治”，不断提升党建标准化、服务精细化、治理精准化。

三、建设内容及具体功能

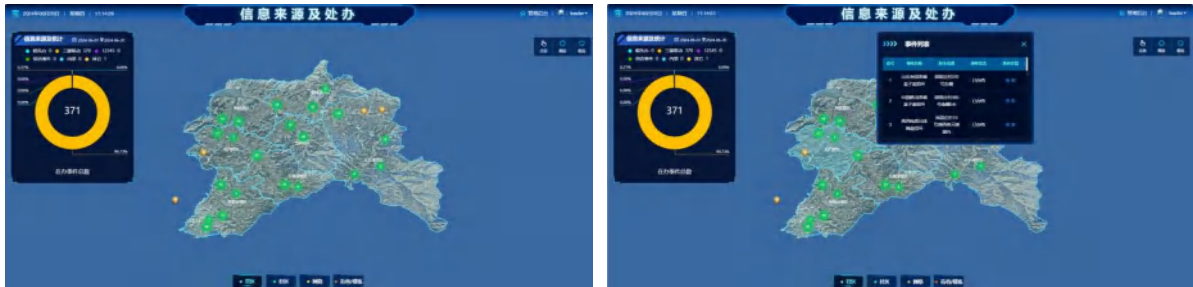
（一）指挥调度一张图—社会治理五级组织架构

青岛市崂山区北宅街道共有 7 个管区、36 个社区、82 个网格、371 条街巷，系统由此构建了“街道—管区—社区—网格—街巷”社会治理五级组织架构，将治理触角“无缝隙、无死角”延伸至每家每户，形成上下贯通、分级响应、迅速有序的执行体系。



（二）信息整合汇聚--信息来源及处办功能

汇聚了六大信息来源渠道，实现各级各类事件信息的统计概览、实时查询、跟踪办理等，推动群众诉求“全响应”、便民服务“零距离”。同时，通过事件发生率的识别统计，可将某区域研判为事件高发区，进而分析高发事件种类、原因，摸清村情民意，紧盯基层治理重点部位、薄弱环节，提前优化措施，抓早、抓小、抓常。



（三）指挥调度一张图--以房管人

精准的人房关联数据，是夯实社会治理的基础。通过完善人车房地企全要素信息，实现分级分类展示。可查看房屋详情、户主及家庭成员情况、房屋租赁情况、人员特殊标签等，实现七级网络拓扑，为动态管理、全面服务户籍人口、常住人口及流动人口等提供便利。同时，可协助公安部门迅速定位排查外来人口，分类施策，助力分类做好形势研判、在重大决策落地实施前规划好应急预案。



（四）指挥调度一张图--综治围栏

可任意框选某区域为一个综治围栏，实现该围栏内的人房数据、关爱人群等的信息统计、详情查询等,使得区域更细化、数据准确详实，大力提升了诸如新冠疫情等突发事件的应对效率。



（五）土地态势—土地态势异常识别

为了破除土地管理工作中的堵点、难点，新增土地变化识别功能，拉动卷帘，即可查看不同时间段前后诸如房屋、道路等土地变化情况，为违建查处、耕地图斑执法等提供了数据支撑、提供了工作便利。



（六）数字环卫—事件自动识别流转

改善农村人居环境是实施乡村振兴战略的重点任务，通过手机端小程序实现当前位置自动识别，拍照上传后即可通过同一位置的前后情况照片对比识别，自动判定涉及人居环境问题是否整改到位，实现环卫事件从巡查上报到自动流转的闭环管理，为人居环境整治工作提升效率。

（七）综合布控—重大活动应急处突

通过综合布控功能，结合雪亮工程实时监测，在重大活动前，前置谋定轨迹路线、精准研判风险隐患、线上部署安保防控，实现源头遏制矛盾隐患，实现突发事件的时时预警、应急处置，为重大活动赛事等的举办保驾护航。比如：2023年10月在辖区内举办自行车大赛，通过该功能划定比赛路线、分类确定重要点位、科学部署安保力量，做好全流程安保维稳工作。



四、创新优势

（一）数据智能更新

使用大数据处理技术自动化处理街道数据，并实现与上级及相关第三方的数据双向实时同步，

实现数据的智能更新，缩短人工统计分析的时间，优化流程，提高办事效率。

（二）事件自动流转

通过前端智能设备、网格上报等渠道上报的事件，根据后台研判派单，通过位置识别算法，实现事件的自动流转，提高事件处理效率。

（三）分级可视化人房关联

根据实际管理架构构建街道-管区-社区-网格-街巷五级系统架构，并且可分级展示数据，实现管理机制与数字化系统有机结合。直观展示人员的家庭成员、教育就业等七级关联情况，拓扑结构的每一项又可点击后查看详情或跳转到其它人口的拓扑关系图，实现了人员关系全覆盖、基础信息大起底。能够精准掌握人口态势，为突发事件实现流调溯源、快速管控等提供大数据支撑。

（四）土地异常自动识别

通过航拍辖区土地态势数据，后台识别算法对比分析变化情况，拉动识别条，即可查看不同时间段前后诸如房屋、道路等土地变化情况。

五、运用成效

（一）以“线上+线下”促共治共享

线上聚合常用系统，打破各系统间信息孤岛，线下实现信息数据的统计分析、整合汇聚、感知应用等，充分调动村（社区）及以下力量全面参与，实现数据的对接+采集双管收集及分析，形成线上线下有机融合新模式。

（二）以互通共享促效能提升

数字北宅分析决策系统运用大数据、云计算等现代技术，提供更加高效的团队协作和任务执行方式，对上实现“区云脑-街道”互联互通透明，对内助力“街道-管区-村（社区）-网格-街巷”五级指挥调度，精简了工作流程，减少了重复性劳动，大幅提升了事件办结率，提高了群众对社区事务的满意度。

（三）以整合快办促幸福感“加码”

汇聚信息来源六大渠道，打造街道统一的群众诉求“智治大脑”分析研判体系，依托制发的“崂先办”暨政务热线诉求解决平台体系实施方案、工作规范等，对比结合信访调解，分类处置，构建居民诉求事项的办理流程八步闭环，力争“解决一个，巩固一批，带动全面改进”，全面提升群众满意度、幸福感。

（四）以“智解”矛盾促基层“善治”

实现对辖区要素等的实施概览、统计，对异常情况的实时预警、治理，对重大活动的提前研判、布控，对苗头性问题多观察、多留意、多预见，助力重点区域矛盾纠纷、风险隐患的早发现、早预警、早研判、早治理，构建以“警务往前靠、风险精准防、平安联手创”为核心的矛盾调解模式，实现社会治理在“网格”中加强、矛盾纠纷在“网格”中化解，赋能“善治北宅”。

六、可复制性

数字街道分析决策系统的可复制性主要体现在其建设模式和系统的标准化、模块化和灵活性上。首先，遵循统一的规划和管理标准，使得不同地区的数字街道建设能够遵循相同的框架和原则，从而实现模式的快速复制。其次，数字街道的系统采用模块化设计，可以根据不同地区的实际需求和特点进行灵活组合和调整，既保证了系统的稳定性和可靠性，又提高了系统的适应性和可复制性。此外，数字街道分析决策系统还支持多种技术标准和接口协议，使得不同厂商的设备和服​​务能够无缝集成和互联互通，进一步增强了系统的可复制性和可扩展性。

沈阳市城市运行管理服务平台智慧执法系统

沈阳市城市管理综合行政执法局

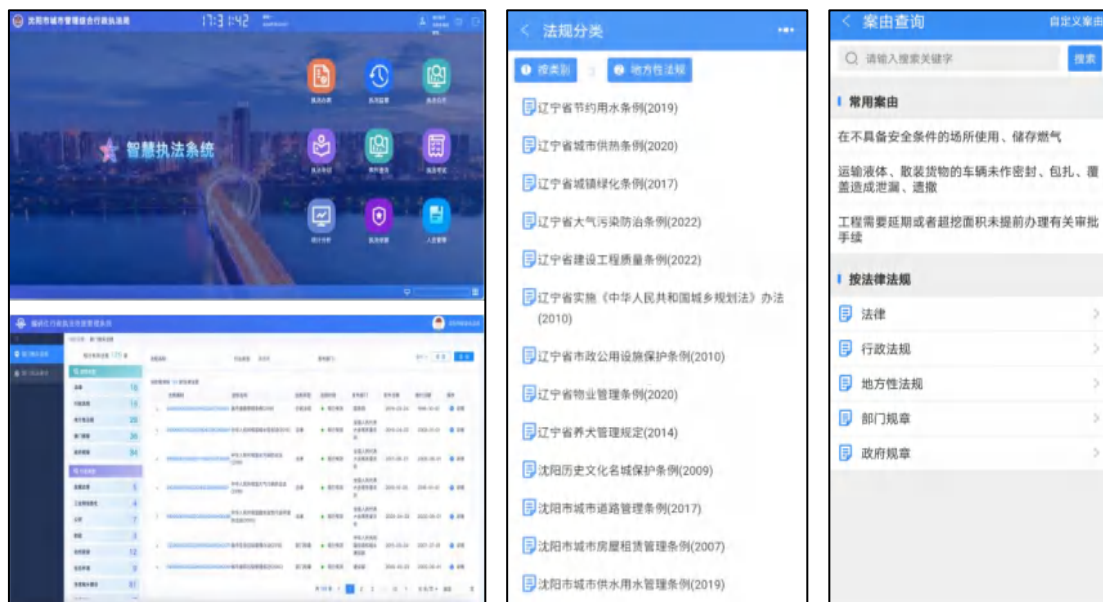
一、案例简介

（一）整体情况

为落实国务院办公厅《提升行政执法质量三年行动计划（2023—2025 年）》要求，沈阳市城管执法局融入先进的城市管理理念，运用先进的信息化技术，从执法办案和执法管理、执法监督需求出发，确定了系统“执法办案、查询检索、统计分析、案卷评查、执法培训、办案信息展示、数据共享、系统管理”9 大功能，打造城市管理综合执法办案系统。通过对行政处罚案件办理业务的电子化、自动化、智能化，提高执法办案业务能力，提高执法办案规范化程度，提高执法办案效率，有效落实和推进数字政府、法治政府建设的要求。

（二）特色特点

（1）法律法规编码化。通过制定执法依据编码规则，能够为每一部法律、法规和规章及其条款、项、目赋予唯一编码，助力执法人员在执法过程中，准确适用执法依据。



（2）规范行政执法行为。平台通过预制执法流程、执法文书模板和执法事由清单，“事前”规范执法人员的行政执法行为。同时，利用人工智能、大数据等信息化技术，实现对执法人员执法行为的“事中”规范。

（3）提高执法监督及时性。通过执法办案+执法监督一体化建设，打破原有案件结案后，“事后”监督的工作模式，可随时随地开展行政执法监督工作，提升执法监督的及时性。同时，拓展执法监督工作统计分析的维度，便于通过宏观数据分析，发现执法工作中存在的问题。

（4）为执法人员赋能。全面推行线上执法办案，通过电脑+移动端协同运行，简化了执法办案流程，智能化辅助执法人员填写信息，自动提醒执法办案关键节点。



二、案例举措

（一）具体举措和方法

执法办案系统从执法办案、执法管理、执法监督需求出发，确定“执法办案、查询检索、统计分析、案卷评查、执法培训、办案信息展示、数据共享、系统管理”9大功能，建设了“执法办案、执法查询、执法公示、执法监督、法律法规、市场主体、案卷评查、执法培训、执法考试、人员管理、执法车辆管理、决策建议、执法移动端、系统管理”14个模块。

执法办案系统的建设对执法人员开展工作提出了新要求，也为执法监管提供了强有力的工具。基于所构建的组织架构体系和法律法规基础支撑体系，执法队员通过移动端应用可方便、快捷地进行执法文书内容编辑，实现执法文书制作，通过系统进行案件的审批流转和过程留痕，进一步规范了各项执法行为。

（二）适用业务

在线执法办案、在线执法监督、案件实时统计分析、以及渣土车、临街商铺等远程非接触执法、柔性执法模式。

（三）制度和机制

“商户-市民-执法队员”三位一体的管理模式。为规范店铺门前秩序，提升市容市貌，沈阳市重点区域店铺实现“一户一码”，整合商家、市民、执法队员多方力量，借助商户二维码对沿街商贩、违章停车、占道经营等问题进行线上上报，协助商铺保持门前秩序，优化商铺门前经营环境。根据不同行业、类型商户分布特征，判定业态发展水平，为商铺建设选址提供参考依据，为市民就近享受生活服务提供参考。

“首违免罚、轻微不罚”的人性化执法理念。借助人脸识别和大数据分析技术，改革执法模式，实现由强制性执法到人性化执法的转变。通过人脸识别和现场拍照，记录违法当事人的行为、地点，首次发现以教育、劝导为优先，为当事人留下自我整改的空间，同时将首违人员信息推送至社区，按照“两邻”理念加强服务管理，体现了包容审慎的法治精神。对多次提醒和劝导无效的人员进行行政处罚，严守依法执法、严格执法底线，有效减少各类违法行为的反弹。

（四）技术支持

大数据分析比对。在渣土车执法查处方面，传统的管理主要依靠执法队员设卡拦截方式进行执法检查，耗费人力，同时无法做到全覆盖，通过大数据分析比对技术，对接入的公安交管平台卡口照片、城乡建设局工地信息、生态扬尘监测点位信息进行碰撞分析，构建疑似未密闭运输、疑似未经核准、定位异常、疑似装卸点等算法模型，智能发现违规运输车辆，锁定违规证据，转变执法查

处模式，极大提高了执法查处效率。

人脸智能识别。以 AI 人脸识别技术为支撑，通过执法人员现场拍摄游商小贩人脸照片，逐步丰富完善违法相对人库和违法行为记录库，后续自动根据所拍摄照片识别相对人的身份信息，并与违法行为记录库进行比对，智能辅助执法人员获取相对人历史违法行为，判断是否采取行政处罚措施。

物联感知追踪。对接接入渣土车车载 GPS 定位，实时获取渣土车当前在线状态、实时运输路径和历史运输轨迹，对渣土车的工作情况和运行合规性进行判断。在人员监管方面，可以通过手机定位功能，查看执法队员实时位置和巡查路线，对执法人员的工作情况进行监督。

（五）可解决的问题

对于市级城管执法部门，系统对执法监督和网上办案提供抓手，解决了以往执法过程不规范、执法证据难留痕、执法记录查找难等问题。

（1）规范了执法办案。一是，在办案智能监控上，系统开发了控制功能，对罚款金额超过法定幅度的，系统限制使其无法作出处罚决定。二是，在案卷各类要素上，系统通过系统执法文书库、法律依据库等基础数据库实现了要素统一，如使用同一执法文书样式、文书制作自动排版、法律依据统一更新等。

（2）提供了实时数据分析。系统执法监督模块、统计分析模块，对执法办案情况进行统计，并形成可视化、数字化的统计分析结果，供调度、管理工作使用，可以及时对执法工作进行调整。

（3）提升了群众的获得感。借助执法办案系统，规范了执法行为，提高了执法办案质量，让群众感受到执法工作的严格公正文明。

（4）创新特色监管场景。针对渣土车违规运输难查处现象，上线控渣土场景，通过 GPS 定位、公安卡口、视频算法，实现渣土车违规行为的精准研判和取证，有效助力渣土车精准管控。围绕住建部 721 工作法要求，上线柔性执法场景，通过人脸视频识别和大数据比对分析技术，建立违法行为库，建立轻微不罚、首违免罚机制，构建文明平和的执法氛围。

对于各执法分局，借助执法办案系统，分局对执法人员、执法案件的管理得到了加强，执法人员的工作量得到了减轻，执法办案系统对执法工作的影响正在逐步显现。

（1）管理便捷。执法办案系统对城管执法案件做到案件全过程留痕、流程可溯、证据可查，随时可以通过执法办案系统查看案件办理进展，对执法人员和执法案件的管理更加方便。

（2）统计方便。执法办案系统统计查询模块开发了全量查询功能，各级执法办案部门借助系统直接统计案件数据，不再像原来逐级统计，减轻了基层工作负担，同时也提高了统计工作时效。

（3）流程简化。法制审核中，执法案件办案系统实现线上案件审查，执法案卷不用在部门之间反复传送，简化流程，节约了时间，提高了效率。

对于现场执法办案人员，系统有效解决了现场办案困境，实现案件线上审批流转，查阅违则罚则，提升了执法效率。

（1）执法更方便。执法办案系统分为电脑+移动端，现场就可以通过手机录入执法办案信息，执法工作更加方便。

（2）文书制作更规范。执法办案系统的文书制作有内容自动填写功能，执法文书可以自动填写案由、法律依据、当事人信息等信息。然后，执法人员对自动填写的内容进行简单修改就完成文书制作，工作更简便，也减少了出现差错的几率。

（3）找资料更容易。执法办案系统提供法律依据、自由裁量等内容的查询，不用再翻书本，使用手机查询就行，提高了工作效率。

三、案例成果

一是完善基础信息管理，对 129 部法律法规进行编码化处理，拆分执法案由 2467 项，规范执法文书 80 种，录入 1260 名执法人员、33800 个市场主体，建立了完备的法律法规编码化体系和构建执法资源库，为各项执法工作开展提供了有力支撑。

二是规范执法办案流程，通过电脑+移动端协同运行，全面推行线上执法办案，做到案件留痕、流程可溯、证据可查，平台累计上报简易程序案件 1271 件，普通程序案件 1478 件，并采取随机、按时间、按案件类型等条件，实现网上案卷评查，推动形成边界清晰、分工合理、权责一致、运行高效、法治保障的城市管理综合执法职能体系。



三是创新柔性执法办案模式，践行住建部倡导的“721 工作法”，以 AI 识别技术创新精准化“柔性执法”模式，通过拍摄相对人照片，建立违规人员信息库，通过人脸比对获取相对人历史违法行为，实施“轻微不罚、首违免罚”，累计通过劝导解决 37659 次违规问题，着力形成“理性、平和、文明”的执法氛围。推进“非现场执法”，通过科技手段进行非现场取证，大幅减少暂扣等行政强制措施，有效降低执法风险。提升数字场景实战能力和服务作用，打造“善感知、会呼吸、有温度”的智慧城市。

丰县矛盾纠纷多元化解“一站式”信息化平台

中共丰县县委政法委员会

一、建设背景

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，规范化建设矛盾纠纷多元化解“一站式”平台，进一步深化科技赋能，整合数据资源，完善数据链条，丰县结合工作实际，构建矛盾纠纷多元化解“一站式”信息化平台。该系统坚持以人民为中心，力争做到让群众“最多跑一次”“最多跑一地”。系统融合群众中心来访、纠纷排查上报、矛盾纠纷交办等线上线下入口端，集成在线调解、部门联调、数据分析、研判报告等功能。通过信息平台实现跨部门协同，为群众提供在线咨询、调解申请、调解进度查询等便捷服务，有效解决群众反映渠道多、部门协同不顺畅、数据掌握不彻底等问题。自系统上线以来，已录入矛调纠纷事件 500 余条，网格员排查信息 73 万条。



二、建设框架

打造“业务协同、全量掌握、分析研判”框架体系。业务协同，多通融合，连接群众；全量掌握提供多维分析能力，实战实效；分析研判提供治理抓手，发挥统筹作用，宏观层面进行调控。



三、建设内容

信息化平台设置十一大功能模块，构建矛盾纠纷多元化解“一站式”解决全新体系，把好源头关、监测关、管控关，实现对各类矛盾纠纷的信息搜集、分析、调处、共享，通过对矛盾纠纷联调联处、前瞻预测、超前预警，让矛盾纠纷化解在早、处置在小、遏制在早。

矛盾纠纷来访人员管理：根据登记的矛盾纠纷数据，提取矛盾纠纷事件中的当事人信息，结合网格化社会治理平台中的户籍人口、流动人口、重点人员基本信息，提供相应的人员画像。



矛盾纠纷事件管理：对接获取的事件、群众反映的事件、线下录入的事件、网格员采集上报的事件、部门归集的事件等进行分类管理，分类处置。

矛盾纠纷调解资源管理：对各镇（街道）、各村（社区）及各有关单位、社会组织和专家有关信息及权限进行管理。

矛盾纠纷经典案例管理：对典型案例进行管理，为工作人员进行知识赋能。在工作人员办理有关事项时，通过对同类的事项进行学习借鉴，提高工作人员的办理效率。



矛盾纠纷多元化解工作台：为矛调中心管理人员提供矛调事项各类数据分析，分别由数据看板、事项新增结案趋势分析、事项来源分析、事项类型分析、事项回访率分析、区域统计分析组成。

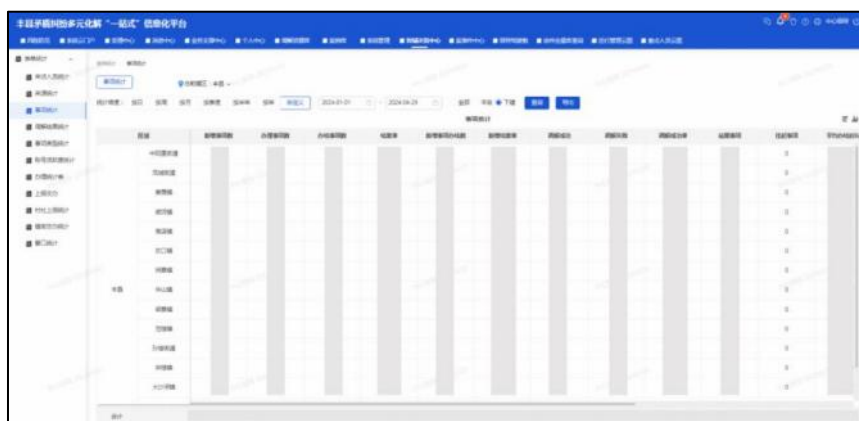
矛盾纠纷调处专业受理：完成群众矛盾纠纷事项的登记、办理和分流。按照事项难易维度，简单事项自办自结，一般事项派发专业部门办理，复杂事项多个部门联合办理。

矛盾纠纷调处专业处置：完成矛盾纠纷事项的办理，包括事项流转节点部门、处置情况、重大紧急事项申请等。

矛盾纠纷调处跟踪督办：对矛盾纠纷受理时限、办理时限进行调度，对超期未受理和办理的事项进行跟踪督办，以此来督促工作人员及时调解、回复、办结，提高办理的时效。

矛盾纠纷调处考评管理：对矛盾纠纷化解情况进行考评，有效提高矛盾纠纷调处化解的质量和效率，完善矛调工作闭环，提高对群众的服务质量，降低辖区矛盾纠纷事件量，降低重大事件隐患发生的几率。

矛盾纠纷调处数据研判分析：通过汇聚矛盾纠纷数据，对不同辖区相关情况进行统计，综合展示其基本情况、新增事项数环比情况、办结事项数环比情况等，为综合研判提供数据支撑。



矛盾纠纷数据监管——可视化云图：提供受理事项可视化的数据分析，包含受理事项数、事项来源占比、事项新增办结趋势、事项类型排名等数据展示；通过工作云图即可快速判断整个县域的矛调稳定情况。



四、运用成效

（一）实现矛盾纠纷“一站式”调处

以群众矛盾纠纷化解“最多跑一地”为目标，通过资源整合、功能融合、力量聚合，综合运用调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等解纷方式，为群众提供心理咨询、法律援助、公证、救助帮扶等服务，实现矛盾纠纷“一站式接收、一揽子解处、全链条解决”。

（二）实现矛盾纠纷“全周期管理”

聚焦源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置等重点环节，通过标准化的纠纷处置流程，实现登记、受理、部门间流转协同，到评价、结案归档，全流程闭环处置，不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平。

（三）实现矛盾纠纷监测预警

全口径收集信访接待、人民调解、司法调解、行政调解、行业调解等矛盾纠纷数据，建立重要节点每日、重大事项专题、重点地区常态、多维模型实时相结合的分析研判模型，提高动态监测预警能力，及时发布预警指令，第一时间采取应对措施，努力从源头上预防和减少矛盾纠纷产生。



（四）实现多维度考评管理

结合群众评价、矛盾化解率、信访压降率、群众满意率等指标，对各镇（街道）各有关单位进行考评管理，推动各镇（街道）各有关单位落实源头治理举措，不断提升矛盾纠纷调处化解水平。

（五）实现案件系统化管理

平台为矛盾纠纷的登记、跟踪、处理提供了便捷。通过电子化的信息录入，系统能够快速记录矛盾纠纷的基本情况、涉及人员、关键证据等，形成完整的案件档案。相关部门可以根据案件的紧急程度、复杂性进行分类管理，合理分配调解资源。

（六）实现智能数据分析辅助决策

通过对历史案件数据的挖掘分析，系统能够识别出矛盾纠纷的高发区域、常见类型、主要原因等，帮助相关部门提前介入，采取预防措施。同时，系统还可以根据案件特点，推荐合适的调解方案和法律依据，提高调解的专业性和有效性。

坪山区出租屋分级分类智能管理平台介绍

中共深圳市坪山区委政法委员会

一、案例简介

坪山区委政法委（区信用办）围绕“建设创新坪山、打造未来之城”总体目标，结合城中村出租屋管理的现状和特点，建设出租屋等级智能评定系统，以分级为手段，采取“信息系统智能评分”的组织方式评定，严格按照“数据录入—信息系统评分评级—公示—动态管理”的程序进行，突出管理重点，强化管理措施，注重协同治理，实现全区统一、标准、规范的出租屋分级管理工作，引导群众积极参与市域社会治理，以智能化为牵引构建市域社会治理新格局。

二、案例举措



（一）先行先试，建立城中村出租屋分级管理模式。一是明确等级评定标准。根据出租屋硬件条件、业主守法纳管、问题隐患、环境卫生等方面情况，结合出租屋日常管理的复杂程度及特点，将出租屋分为“宽管级”“关注级”“严管级”“禁止级”四个级别，明确等级评定标准，对不同等级内容进行严格划分。二是对照等级分级管理。“宽管级”（对照市标准体系五星级、四星级、三星级）“关注级”（对照市标准体系二星级）“严管级”（对照市标准体系一星级）“禁止级”（对照市标准体系禁租级）四个级别对应标注绿、黄、橙、红四色。三是实行“一票否决制”。出租屋发生生产安全

信用等级映射表		
序号	出租屋等级	星级
1	宽管级	三星,四星,五星
2	关注级	二星
3	严管级	一星
4	禁止级	禁租

事故(如火灾事故)、有重大消防安全隐患、结构危房等直接列入禁止类出租屋。

(二) 科学谋划,实施城中村出租屋等级动态调整。一是建立健全分级管理信息化平台。依托出租屋管理中心资源平台,完善信息化模块,充分运用系统中已存在的安全生产、消防隐患、社会治安等事件数据,将事件信息与楼、栋、户相对应,按四个等级进行信息化自动分级,并根据出租屋最新情况进行智慧化动态调整,确保出租屋分级管理的高效运作。二是建立动态定级调整机制。根据出租屋问题标注情况或出租屋主体责任人主动调级申请,对出租屋等级实行“能上能下”的动态调整,倒逼出租屋责任主体提升责任意识,强化日常巡查管理。出租屋首次分级结果书面告知出租屋业主,可根据需要定期复评。出租屋业主完成整治后可申请复评,经验收后则可实现升级或摘牌。居民群众也可对出现较大安全隐患的出租屋进行实时举报,经核实后实行降级或挂牌管理。

(三) 系统治理,加强城中村出租屋规范化管理。一是执行信息公示制度。制作出租屋分级管理告示牌、监督牌等,在社区广场、社区公园、主要路口等人流密集区域设置公示公告栏,公示城中村内出租屋分级管理情况,在出租屋楼栋出入口明显处挂本楼栋出租屋分级信息公示牌,公示本楼栋分级信息及相关隐患情况,引导租户辨别楼栋风险并自主选择安全系数高的出租屋楼栋,倒逼出租屋业主落实主体责任,切实提升出租屋管理水平。二是执行日常巡查制度。落实管理职责,各相关部门做好不同等级出租屋的日常管理:对“宽管级”每月巡查不少于一次;对“关注级”每半月巡查不少于一次;对“严管级”进行重点管控,每周巡查不少于一次;对“禁止级”采取提示风险、在一定范围内进行通报、依法禁止租赁等处置措施,每天巡查不少于一次;对无人居住的出租屋,在台风暴雨雷电等极端天气来临前,及时加强巡查。三是执行联合整治制度。由街道、社区牵头主抓,统一调度指挥,各部门参与,对网格事件开展常态处置,对重点楼栋进行专项集中整治。四是推行出租屋规范化建设。要求出租屋按间(套)配备消防“七个一”(“七个一”配备标准是一个独立式感烟火灾探测报警器、一个消防应急手电筒、防毒(烟)面具(按居住人数配备)、一个干粉灭火器(4公斤以上)、一个破拆锤(斧)、一个应急口哨、一个燃气报警器),并统一配备楼栋长进行日常管理,相关配备情况与出租屋等级评定挂钩。

(四) 加强执法,强化出租屋责任主体的监管机制。一是对出租屋责任人进行分级处置。根据评级结果,对“宽管级”出租屋业主或管理责任人,探索导入社会资源、社会福利进行激励,对“关注级”“严管级”“禁止级”的出租屋业主或管理责任人,通过业务培训、通报警示、批评教育、处罚等措施进行针对性管理,引导转变观念,加强责任意识教育。二是实施安全态势分析研判。加强评价结果应用,定期召开联席会议,联合各职能部门,对辖区内出租屋治安、消防、环境等安全发展态势进行研判分析,组织开展专项行动,对辖区突出的隐患问题实施高效精准处置。

(五) 业务支撑,强化评级评价结果运用。一是对出租屋责任人进行分级处置。根据评级结果,对“宽管级”出租屋业主或管理责任人,探索导入社会资源、社会福利进行激励,对“关注级”“严管级”“禁止级”的出租屋业主或管理责任人,通过业务培训、通报警示、批评教育、处罚等措施进

将评定结果于小区、楼栋显要位置粘贴等级评定结果告示牌。

基层工作人员对小区、房屋、楼栋发起等级评定操作，当发现隐患时，自动推送隐患信息给相关职能部门进行审核，便于监管。同时相关职能部门审核完后推送整改信息或审核信息给楼栋长、房屋责任人，利于及时整改操作，整改操作完成后重新发起新的等级评定操作。与此同时进行等级评定和信用等级的计算，得出房屋等级和信用级别后，对外公告和提供展示查询。

（一）等级评定，开展分级管理。按照《深圳市城中村住宅类出租屋等级评定指标体系》（简称《指标体系》），采取 100 分制，从房屋套间、楼栋、小区三个层面来进行量化评分，其中房屋套间分级标准包括房屋安全、房屋设施、管理服务三个方面的指标，楼栋分级标准包括楼栋安全、楼栋环境、管理服务、住户满意度四个方面的指标，小区分级标准包括小区安全、小区设施、小区环境三个方面的指标。按照《指标体系》量化评分结果，将房屋套间、楼栋各自分为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级、禁租级六个等级，将小区分为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级五个等级。

（二）指尖办公，建设移动端应用系统。建设出租屋分级移动端管理应用，对接至坪山区一网通 APP，面向区网格部门、区应急部门、区住建部门、区公安部门等相关单位，通过移动端分别对小区、楼栋、房屋套间展开等级评定。一是进行房屋套间等级评定，提供网格、应急、公安、住建等部门的相关工作人员对房屋套间进行等级评定。基于市网格办的城中村出租屋房屋套间的等级评分指标，结合坪山区城中村出租屋分级管理工作实际，构建出租屋房屋套间等级评定功能。二是进行楼栋公共部分等级评定，建出租屋楼栋公共部分等级评分功能，各相关部门的工作人员可通过手机端录入出租屋楼栋公共部分在楼栋安全、楼栋环境等方面各项指标的检查情况，所有指标项都检查完成后，才能提交。三是智能推送，出租屋工作的基层人员通过移动端对小区、楼栋、房屋进行评定时，对评级隐患项推送给相关责任人，便于相关责任人处置后提交处置结果，同时对房屋的相关责任人员反馈的处置意见进行管理。

（三）公开公示，建设社会移动端系统。建设社会移动端系统，通过对接创新坪山小程序及 i 深圳 APP，快速的接收房屋的相关整改、评级信息，以及提交待出租房屋和管理等功能。一是接收隐患信息进行处置，房屋的相关人员（楼栋长、房屋责任人）通过社会端接收房屋的隐患信息提醒信息，并进行详情查看。接收到隐患信息后，房屋的相关人员（楼栋长、房屋责任人）进行整改，并将整改结果反馈给系统。二是进行房屋信息管理。房屋责任人对楼栋、房屋等信息进行管理，经过认证的房屋相关人员（楼栋长、房屋责任人），提交在当前辖区内的房屋空置信息，便于在楼栋长服务站进行招租。三是对外信息展示，将所辖范围内待出租的房屋生成二维码，便于群众扫码租赁房屋，群众通过微信扫一扫，了解当前房屋的星级情况和信用情况，以及房屋是否出租等信息。

（四）综合管理，建设 PC 端后台系统。PC 端应用主要面向区委政法委、各街道、系统管理员等相关单位的用户，提供用户通过 PC 端查看小区、楼栋、房屋套间的等级评定情况，支持导出评定

结果。一是生成评定结果，根据相关工作人员巡查出租屋时录入的各项指标数据，结合出租屋“宽管级”（对照市标准体系五星级、四星级、三星级）“关注级”（对照市标准体系二星级）“严管级”（对照市标准体系一星级）“禁止级”（对照市标准体系禁租级）四个级别，通过计算，生成出租屋分级等级评定结果数据，包括楼栋分级信息及相关隐患情况，其中小区、楼栋、房屋套间的等级评定结果分别按出租屋分级信息公示牌的数据导出相关信息内容。二是开展信用评价，根据对出租屋评级的规则，结合信用监管规则，进行出租屋等级与信用等级的评分映射操作，同时开展出租屋企业信用承诺书管理工作，实现出租屋企业信用评级。三是智慧管理，将所辖范围内待出租的房屋生成二维码，便于群众扫码租赁房屋，同时对楼栋长联合会下属的楼栋长以及房屋责任人进行帐户管理，并提供管理所辖小区、楼栋、房屋的功能。四是数据赋能，开展出租屋基础数据治理。构建等级评定模型，对采集的指标数据进行计算及分析，对坪山区域城中村出租屋的小区数据、楼栋数据、套间数据进行治理及入库，包括城中村出租屋数据的打标、评分人员与小区的关联治理、评分人员与楼栋的关联治理、评分人员与房屋套间的关联治理等。

四、案例成果

坪山区委政法委已制定《坪山区域城中村出租屋分级分类管理工作实施方案》，并结合坪山区域城中村出租屋管理的现状和特点，打造出租屋等级评定系统，对全区出租屋进行智能评定，及时发现消除出租屋各类隐患问题，实现城中村出租屋底数全掌握，区、楼栋、房屋套间管理全覆盖，小区、楼栋、房屋套间等级评定全智能。

开展数据归集，使用网格管理部门已有数据支撑业务开展，部分数据由网格员现场收集，部分数据由公安部门、应急部门、住建部门等相关职能部门通过信息系统共享提供。通过开展数据治理，实现数据支撑业务使用，通过构建等级评定模型，对采集的指标数据进行计算及分析，对星级数据、管理等级数据进行治理。目前坪山区 6 个街道已全面推行出租屋分级管理，其中石井街道 1763 栋，坪山街道 3372 栋，坑梓街道 3849 栋，龙田街道 2684 栋，马峦街道 2523 栋，碧岭街道 2293 栋，共有城中村出租屋 16484 栋，出租屋总间套数为 214419 间，已 100%实现出租屋分级监管全覆盖。

通过对坪山区符合出租屋分级条件的房屋联合开展评级工作，对出租屋实施“四类五级”动态分级定级管理，鼓励业主、房东从“要我管”到“我要管”转变，居民安全防范意识得到提高，治安形势也持续向好，为平安坪山提供安定、和谐、有序的社会环境。

坪山区长期致力于提升社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，基层社会治理工作不断取得新进展，先后荣获全国社区治理和服务创新实验区、全国社会工作服务示范区、中国十大社区治理成果等荣誉称号。2021 年，坪山区被中央网信办等 8 部门评为广东省唯一的国家智能社会治理实验基地。坪山区“块数据+”相关改革经验被国务院办公厅《政务公开工作交流》等内参刊发推广。2020-2023 年连续 4 年获得政法智能化建设智慧治理创新案例。2022 年，《民生导向 数字赋能 提升基层精准治理水平的实践探索研究——以坪山区“块数据+市域社会治理体系”场景应用为例》荣

获政法智能化建设智慧治理创新论文。2023 年，块数据市域社会治理平台项目获评 2023 政法智能化建设智慧治理创新案例和“圳治·2022”市域社会治理优秀案例；《基于块数据的市域治理现代化创新实践》获评 2023 年深圳城市治理创新十大“优秀案例”；坪山区国家智能社会治理实验基地入选国家重点研发计划项目“数字枫桥”应用示范单位，总结提炼坪山区民生诉求系统改革实践成果，形成了案例报告《坪山区以民生诉求系统改革为抓手，积极发展新时代“枫桥经验”》，入选全国新时代“枫桥经验”优秀案例。

AI “微改革、微创新” 矩阵

深圳市大鹏新区政务服务和数据管理局

一、案例简介

在应用场景方面，大鹏新区基于智慧大鹏运行指挥一体化平台汇聚整合公安雪亮工程、智慧旅游、三防、街道自建等视频，并聚焦业务部门工作痛点，在旅游交通领域先行尝试，逐步打造“视频+AI+应用场景”的集约化智慧大鹏精耕模式，目前已形成 AI 公交车调度、AI 重点车辆管理、AI 休闲船舶管理、AI 交通监测、AI 旅游管理、AI 沙滩管理、AI 野沙滩管理、AI 政务服务管理等场景组成的 AI “微改革、创新” 矩阵，在重要道路车流引导、旅游景区车流、停车、人流、沙滩安全预警、重点车辆安全管控（泥头车、危化品车和客运车等）、三防监控预警、政务服务评价等方面，为相关业务部门规范和引导相关对象行为提供有效的参考依据。

二、案例举措

在交通监测方面，AI 犹如一双无形的眼睛，时刻关注新区路况，自动识别车辆、抓拍图片、统计排名等等，基于 AI 算法的精确辨识，实时统计进出新区和旅游片区车辆数据，行业主管单位可根据系统监测到的车流量和道路拥堵情况及时增派交通引导员、对进入杨梅坑片区车辆进行合理引导，预防道路大面积、长时间堵塞瘫痪，提升游客旅游行车体验。在公交调度方面，通过部署 AI 算法，实时监测车站人流量变化，当接近饱和状态时，迅速发出预警信号，公交调度人员只需要在手机上就可以及时掌握公交站的人流量情况，以此为依据展开动态公交调度，有效节约人力的同时也提高运转效率和乘客疏运速度，获得了东部公交公司的一致好评，也侧面降低了游客的“等车焦虑”，赢得公众赞誉。在电动车管理方面，AI 就像隐形卫士，运用视频 AI 视觉，精准识别电单车违规行为，无论是未佩戴头盔还是私闯红灯，都在后台悄无声息记录，让电单车违规行为无所遁形，为办事处动态调配巡查执法力量提供依据支撑。在休闲船舶管理方面，引入 AI 技术，船只的位置、航向信息被全天候收集，AI 算法对异常航行行为如违规、超速、夜航严格把关，信息直达管理部门，协助做好船只管理和维护水上交通安全。在旅游管理方面，通过 AI 摄像头对新区各大旅游片区进行全面覆盖，帮助管理者把握整体游客趋势，合理调配资源进行引流，提升游客体验。在沙滩管理方面，AI 算法感知极端气候条件下的沙滩人员滞留事件并及时预警推送到办事处工作人员手机端，有效应对恶劣天气带来的临时撤离需求。在政务服务管理方面，AI 摄像头下，工作人员的工作态度不再模糊，行为分析提醒避免玩手机等行为，确保公共服务公正透明，提升了服务水平和群众满意度。以上这些 AI 应用像一个个微型引擎，驱动大鹏新区的智慧治理体系不断优化，既提升了效率，又增强了安全性，充分展现了科技引领的智慧魅力，这是信息化时代的智慧结晶，也是我们继续追求的智慧城市方向。

三、案例成果

随着科技驱动的城市智能化进程，深圳市大鹏新区成功实践了一种以数据为引擎，人工智能赋能的智慧大鹏模式，显著提升了公共服务质量和城市管理效能。

大鹏新区 AI “微改革、微创新” 矩阵通过人工智能应用场景，在新区大数据平台汇聚的各类业务数据、新区雪亮平台汇聚海量视频监控数据、AI 平台的算法能力以及空间地理平台底图等的支撑下，在交通、旅游、安全生产等重点领域构建实时监测的 AI 应用场景，为相关行业主管部门提供智能辅助，以智慧化管理替代人工管理，提升工作效率和管理水平。政治层面上，该模式体现了政府对于提升社会治理能力的决心，如电单车合规骑行和公交精准调度，改善了市民出行体验，赢得了民意支持。经济层面上，尽管初期投资有限，却借助大数据整合实现了低成本高效率运营，节省了大量的运维成本，且带动相关产业发展。创新性、可复制性强，这种模式的成功得益于技术的普适性和灵活性，能够推广到其他区域，尤其是在公共交通、旅游管理等领域，具备广泛的适用性和学习价值。AI “微创新、微改革” 矩阵提供了城市数字化转型的有效样本，是技术和治理深度融合的生动范例。



深圳市块数据市域社会治理智能底板

中共深圳市委政法委员会

一、案例简介

深圳市在推进社会治理现代化进程中，以加固底板、补齐短板为出发点，全力打造社会治理“块数据”智能底板。2018 年 1 月，深圳市委政法委牵头出台了全国首个《社会治理要素统一地址规范》地方标准，建成了全市动态更新的“一码多址”房屋地址库，汇聚各部门“人、地、事、物、组织”等（条）数据，与统一地址、电子地图进行关联，打造了涵盖 2000 多万人口、410 多万名法人、65 万栋房屋的“块数据”智能底板。目前，统一地址和“块数据”智能底板已在全市 10 个区和市直 13 个部门进行了部署应用，在基层治理、指挥决策、营商环境等方面发挥了重要支撑作用，逐渐形成了推进基层治理体系和能力现代化的“块数据+”模式。

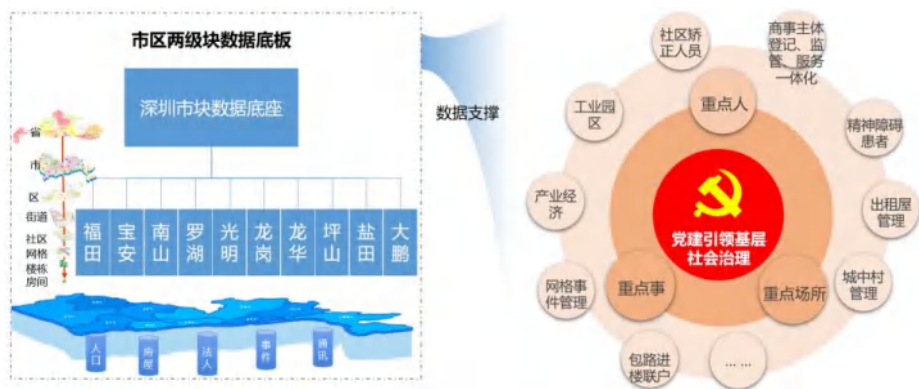


图 1：市区两级“块数据”底板支撑社会治理

二、案例举措

（一）编织一张“块数据”底板，筑牢市域社会治理的智能根基

深圳市作为一个拥有 2000 多万实有人口的移民城市，户籍人口“人户分离”突出、流动人口信息采集难度大；企业存在利用虚假地址注册躲避监管的问题；房屋地址缺乏标准规范，多部门各管一段，难以统一；有些跨部门复杂事件责任主体不明确。面对这一系列基层社会治理中难以破解的普遍问题，着力构建房屋地址、基础网格和基础数据底板，让社会治理智能底板更加牢固。

一是共建房屋地址底板，做到标准统一。由深圳市委政法委牵头，与规划、住建、公安等部门，以及水、电、气、快递等企业共建，建成了全市动态更新的“一码（25 位编码）多址”的统一地址库，让建筑物房屋有了“身份证”，为治理要素全关联提供了基础。

二是共建网格底板，做到责任明晰。将全市划分为 2 万多个基础网格，通过整合出租屋、计生、城管等基层信息采集力量，按照“一格一员”配备 2 万多名网格员队伍。推动警务、消防、安全生

产、市场监管等部门专业网格与基础网格的无缝对接，实现社区民警、消防员、安全员、精防专干、禁毒专干等各部门社区力量与社区网格员的协同联动，充实了网格化管理的内涵，网格化管理走向多元。

三是共建基础数据底板，做到底数清晰。按照市、区、街道、社区、网格五个层级精准划分“责任田”，实时联通公安、规划、人资、税务、教育、卫生、民政等 41 个部门，累计导入 3.9 万多项信息资源，将涉及“人、地、事、物、组织”等（条）数据进行清洗关联比对，封装成“块”，与电子地图结合形成市级基础数据底板，形成推进基层治理体系和能力现代化的精准“底数”。



图 2：“块数据”底板大屏展示

（二）打通“数据和业务”两个闭环，促进市域社会治理的数据融合和业务协同

针对当前社会治理存在的条块分割、各自为政的问题，深圳市通过“块数据+网格化+部门应用”创新实践，打通了数据和业务两个闭环。

一是打通“数据闭环”。依托“块数据”智能底板，各部门在服务和管理中产生的业务数据打上了标准地址标签，数据可以秒派到网格，实现精准“入格”。基层工作人员按照拿单作业的方式，对“入格”数据进行核实，并将核实结果实时上报各部门，实现了数据闭环，形成动态更新的“活数据”。

二是打通“业务闭环”。有精准入格的各部门业务数据作支撑，社区网格员在日常巡查过程中就可为各部门发现问题，并将相关线索即时提供给部门进行执法处置，补齐各部门在基层一线巡查力量不足的短板，实现基层巡查和部门执法的联动。

三、案例成果

依托“块数据”智能底板，以网格化管理为支撑，针对社会重点人员、重点场所、突发事件等

治理难题，在各区全面推广“块数据+”应用，实现了底数下沉、信息共享、多方联动、快速响应，形成有效的社会治理、良好的社会秩序，提升了人民群众获得感、幸福感和安全感。

一是实现对重点人员精准防控。针对严重精神障碍患者、社区矫正人员、吸毒人员等社会重点人员，创建多方参与的协同治理模式（如针对吸毒人员建立了社区书记、辖区民警、治保主任、社区网格员、禁毒社工“五位一体”的管控帮扶模式），利用“块数据+小程序”信息化手段，将重点人员信息从源头管理部门下沉到社区，参与帮扶和管控的人员相互共享重点人档案信息，记录各自工作内容，并按照管控等级进行协同联动，有效填补了各部门之间的管理缝隙，形成共治合力。2018年以来，南山区、宝安区通过“五位一体”的智慧禁毒，全区实有吸毒人员已经全部落实管控，基本转化为未复吸和低风险人员。

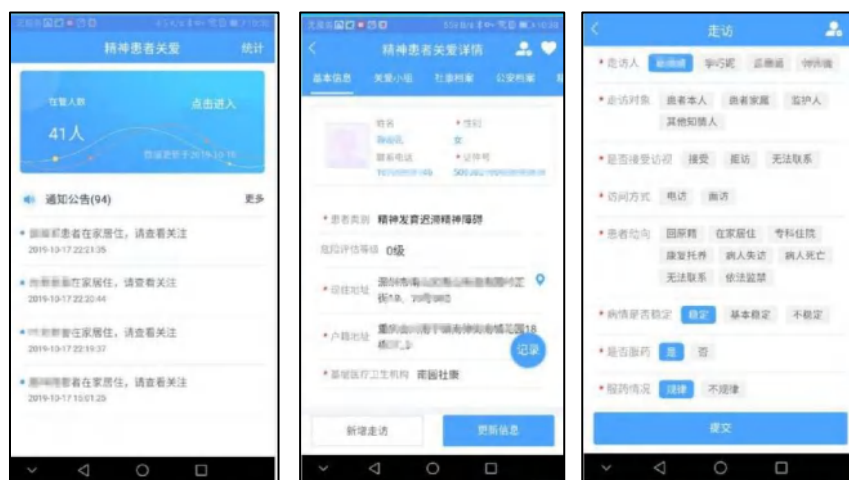


图3：“块数据+小程序”

二是实现对重点场所智慧管控。疫情防控期间，市及各区指挥部门通过融合“块数据”智能底板的人口和房屋信息，叠加“雪亮工程”视频资源，利用人脸识别等人工智能技术对学校、医院、公园、商场、汽车站和地铁口等人员密集的重点场所进行科技围合，加强对重点人员的盯防，提升对突发事件的感知，织就了一张智慧管控的“天罗地网”，提升了疫情防控精准化、精细化水平。



图4：“块数据”支撑疫情防控

三是实现法人治理共建共治共享。依托“块数据”智能底板建立的商事主体“登记、服务、监管、信用”一体化协同工作机制，打通政务、网格、监管、诚信等审批监管类环节的业务，实现网

格力量与监管部门信息共享，避免重复上门以及“各管一块”难题。以宝安区为例，实现新注册商事主体址准确率达到 100%，利用地址信息与块数据比对清洗，解决冒用他人地址、恶意注册、虚假注册、无法联系、无证经营等实际问题，为监管、服务提供更精准、更及时的信息支撑。



图 5：“块数据”支撑商事主体“审批、服务、监管、信用”一体化

四是实现对突发事件协同处置。将义警、辅警、民警等警力分布情况落图入格，一旦发生突发事件，依托“块数据”智能底板，自动关联展示事件信息、应急预案、周边力量、现场视频等，自动匹配最需要、最有效的处置力量，“点对点”、可视化精准下达处置指令。如宝安区以“两长两员”（楼栋长、门店长、保安员、物管员）组建“十万义警”，借助“块数据+”实现了“135”智慧调度处置（义警 1 分钟到达，辅警 3 分钟内到场，民警 5 分钟内到场）。

块数据市域社会治理智能底板应用案例已从深圳推广到全省，在广东省数字政府改革建设“十四五”规划、“粤平安”社会治理云平台建设工作方案和广东省数字政府改革建设 2023 年工作要点等工作任务中，均将块数据列为了重要的建设内容。

社会治理综合指挥平台

——“七星阁”

中共嘉兴市南湖区委政法委员会

一、案例简介

智慧治理是市域治理现代化的重要支撑，南湖区以物联网、大数据、人工智能、区块链、3D 地理信息等前沿技术为核心，研发社会治理综合指挥平台——“七星阁”（“七星”：照初心、强核心、聚人心、知民心、亮红心、解烦心、筑同心，寓意各项工作就像北斗七星一样始终指向为民初心；“阁”：谐音网格的格，寓意在网格内实现连心），打造即时感知、科学决策、主动服务、高效运行、智能监管的新型基层治理模式，推动决策更加科学、治理更加精准、服务更加高效。

二、案例举措

（一）全要素“一图感知”，破解数据壁垒之难

改革前，业务系统缺乏协同、开放平台无法融合、信息安全存在风险等数据壁垒问题严重制约了社会治理现代化的深入推进，也羁绊了百姓诉求解决“最多跑一地”改革，而“七星阁”系统通过开放底图、整合平台，打破了数据桎梏的僵局。依托“三维地理信息系统”“社会治理云平台”建设，运用 GIS 地理信息技术和 BIM 建筑模型，集成党建引领、平安治理、基层治理、城市治理和智慧治理等 5 大模块，将政府社会治理工作中所关注的人、房、组织、事件等基础性要素和民生服务、社会治理等专题性要素进行整合汇聚，构建多维度、可视化的社会治理大数据库，实现开放共享。应用安全多方计算技术，依托省市法治大脑能力共创中心，以安全可信的方式与政法、民政、信访、公安、卫健、行政执法等各个数据方进行数据协同和研判协同，实现对特定社会风险的识别和动态管控，打造基于社会治理大数据的风险行为研判预警新模式。

（二）全领域“一网作战”，破解部门协同之难

贯彻落实省委关于“变业务数字化为全程智慧化”的工作要求，以打造智慧化的多业务协同应用实现社会治理新突破。“七星阁”平台横向通过“同频共振”打破部门条块，创新构建易“民转刑”纠纷警情联合调处机制，依托线上流转体系，区社会治理中心与公安 110 指挥中心联动互通，公安将 110 接处警中非警务警情分流向中心推送，督促相关职能部门履行矛盾化解主体责任妥善化解，形成闭环；区社会治理中心将重大事项及涉警务流转给公安情指中心，快速处置，避免升级。纵向以“基层治理四平台”为基础，畅通区、镇（街道）、村（社区）流转体系，结合“雪亮工程”、人脸识别、电子轨迹、人流热力图等应用，开展立体交办、实战演练、线上监测、暗访抽查，形成事件在线全流程跟踪处置闭环。将“微网格”作为“七星阁”平台在基层的服务阵地，通过党员、干部“一编三定”进村社，下沉服务重心，加强走访入户和信息收集，拓展“七星阁”信息来源，

提升研判水平，精准开展服务，不断筑实党群心中的“连心桥”。

（三）全流程“一体指挥”，破解闭环处置之难

平台发挥大数据平台和部门协同优势，打通事前、事中、事后处置链条，从根源解决问题，有效避免矛盾升级。“七星阁”平台落地“区—镇（街）—村（社）—网格—微网格”五级基层治理联动模式，将网格数据与社会治理云平台中的大数据池进行信息比对碰撞，形成矛盾纠纷“热力地图”，对归集的数据进行实时监测、深度挖掘，分析研判潜在风险。依托重点要素预警模块做好重点人、重点事件的动态管控，实行标签化管理，对重点人员轨迹做到即时感知。在指挥调度上，建立了平战融合、领导轮值、会商研判、分类处置等综合指挥运行平台，运用人脸识别和高清监控探头对重点区域和目标进行实时监测，通过一抓通、对讲机、单兵系统实现对基层执法力量的实时调度指挥。打破原先“各自为政”的事件处置方式，制定标准化的事件处置流程，对上报事件定时、定点、定责任人，要求重大紧急事件实时介入、一般事件七天办结，保证了相关部门快速响应、工作指令精准落地。

三、案例成果

“七星阁”平台入选 2020 年浙江省社会治理十大创新案例，获得了中央、省市领导的高度肯定。运行 3 年以来，有效助推南湖区民商事立案数、万人成讼率、进京访分别同比下降 1.21%、0.88%、44.44%。

“七星阁”平台已建成党建引领、平安法治、社会治理、城市管理、金融房地产五大专题数据库，归集了 41 类共 411 万条数据，为后续城市管理与数字孪生奠定基础。引入了公安人口“一标三实”、党员干部“一编三定”、雪亮工程“一杆四机”、城市管理“5G+5I”、智慧社区“1+5+N”等 5 大数据库，整合了 9 家入驻单位的 27 个系统平台，接入专线网络 7 条，在数据整合和数据应用上实现新突破，为社会治理、民生服务、应急指挥、领导决策提供全程数据化支持，已流转交办应急联动处置 1201 件，双向推送矛盾纠纷 8900 余件，对涉稳涉患问题作出属地反馈和信息报送 268 次，有效避免了事态升级，切实将问题处置在萌芽状态，推动社会治理从“救火式”向“预警式”转变。

通过“七星阁”平台“一键指令”功能实现“平时”和“战时”指挥调度、协同流转的快速响应和闭环处置，3 年来共开展疫情防控指挥调度 12 场次、防汛防台指挥调度 7 场次、亚运安保指挥调度 90 场次、一级响应安保指挥调度保障 20 场次。同时，健全事件复盘机制，依托浙政钉建立精准定位、实时留痕的流转体系，事后可根据“下发指令、风险排查、进度上报、总结评价”等关键节点进行复盘，实现事件全过程可感知可评估。3 年来，区、镇两级通过“一键指令”闭环处置基层治理事件 105605 件，事件平均处置时间由 7.5 天缩短至 1.6 天。

深化跨部门大数据协同办案平台应用 以智能信息技术提升政法新质战斗力

中共张掖市委政法委员会

一、案例简介

2020 年 6 月，临泽县被确定为甘肃省首批“政法跨部门大数据协同办案平台试点县”。试点工作开展以来，在市委政法委的精心指导下，临泽县委、县政府高度重视，抢抓试点机遇，把协同办案平台建设作为维护社会公平正义的政治任务、作为巩固提升“长安杯”创建成果的有力抓手、作为深化司法体制改革的攻坚重点，按照“案件协同、数据共享、辅助办案、决策分析”功能要求和刑事案件流转路径，创新形成平台实战应用“三大体系”，全力推动平台常态化实战应用，自 2022 年起，临泽县 22 类刑事案件全部实现了在线协同。

二、主要举措

（一）聚焦“系统推进”，强化组织领导，推动形成协同联动的工作体系

试点工作开展以来，临泽县委、县政府高度重视，抢抓试点机遇，把协同办案平台建设作为维护社会公平正义的政治任务、作为巩固提升“长安杯”创建成果的有力抓手、作为深化司法体制改革的攻坚重点，成立试点工作领导小组，按照“案件协同、数据共享、辅助办案、决策分析”功能要求和刑事案件流转路径，创新提出“123456”试点工作思路，全景构画平台应用蓝图。县财政拨付专项资金 100 多万元全力保障，县委政法委、政法各单位统合精干力量，全力加强平台日常管理、培训和应用，形成了县委统一领导、政府强力保障、县委政法委牵头抓总、政法各单位协同推进的工作格局。



图 1 跨部门协同办案平台创新应用三大体系

（二）聚焦“业务协同”，狠抓规范建设，构建形成统一规范的标准体系

1. 狠抓卷宗标准化建设

针对过去政法各单位办案系统电子组卷存在的问题，研究制定《政法跨部门大数据协同办案平台电子卷宗管理制度》，按照“谁生成谁负责”的原则，从证据材料、诉讼文书、批捕起诉等9个方面对公、检、法、司136项电子卷宗目录标准进行了统一规范，实现了卷宗“一次录入多次使用、一方录入多方利用”。

2. 推进业务标准化建设

紧盯立案、侦查、起诉、审查批捕、移送起诉、审判、刑罚执行各环节，围绕案件流转全过程和各部门职能职责，优化绘制公、检、法、司、看守所“五张”平台办案流程图，实现司法办案“一张网”流转，办案数据互联互通、融合共享。平台运行以来，卷宗组卷时间由过去约8小时缩短至约2小时，大大提高了组卷的质量和效率。

3. 深化流程标准化建设

坚持以审判为中心，在全省率先推行危险驾驶、盗窃等6类试运行案件流转指引，全力打破部门之间“信息壁垒”，为全省案件流转指引制定提供了有益经验。平台运行以来，公安机关移送的案件质量明显提升，案件退查率从试点前的16.2%下降到9.1%。

（三）聚焦“服务实战”，狠抓推广应用，创新形成协同高效的实战体系



1. 学战结合增强实战能力

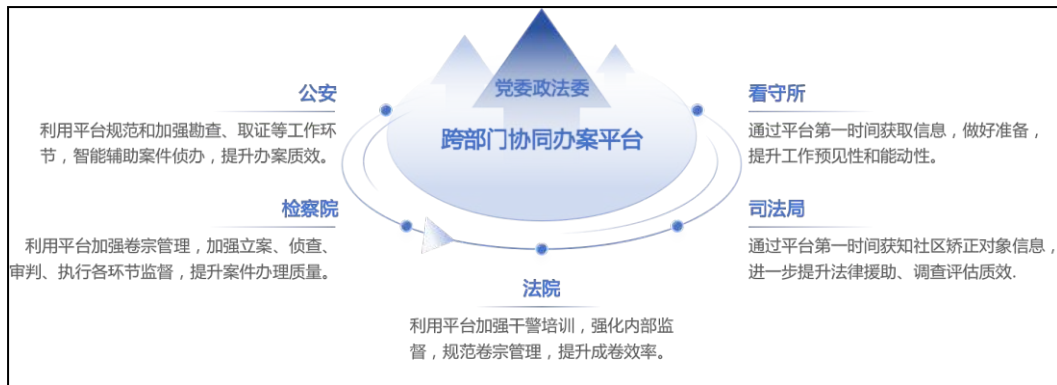
针对办案人员“不会用、用不好”问题，通过集中培训、互动答疑、实战练兵等多种方式，邀请专家实地培训，常态线上业务指导，开展模拟案件全流程演练，促进办案人员转变思想观念，熟悉操作流程，确保网上流转的每一个案件合法、规范。

2. 立足工作创新实战打法

党委政法委借助大数据分析，精准掌握案件规律，辅助宏观治理决策；法院系统和检察机关通过平台强化智能辅助办案提升办案效率；公安机关依托平台规范和加强勘查、取证等工作环节，提升办案效率；司法行政部门通过平台第一时间获知社区矫正对象信息，进一步提升法律援助、调查评估质效，实现了平台功能与部门业务工作的深度融合。

3. 全程监督提升司法质效

政法各单位按照统一证据标准规范电子卷宗，加大各环节审核监督力度，督促本单位办案部门压实工作责任，提升办案质量。党委政法委实时查看案件流转进度时限，及时跟进提醒办案滞后、进度缓慢案件，推动案件优质高效办理。



三、案例成果

政法跨部门大数据协同办案平台的推广应用，形成了网络多网连通、应用全面支撑、业务全域流转、数据安全共享、研判科学精准的协同办案格局，构建起集打击犯罪、执法办案、风险防控和社会治理于一体的现代社会治理体系，取得了政治效果、社会效果、司法效果的统一。

（一）数据一家录入、多家共享，节约了办案时间，提升了办案质效

平台的推广应用，打破了政法单位内部网络边界壁垒，推动案件卷宗和电子档案线下线上“双轨制”流转，政法单位之间电子卷宗、法律文书等办案信息及时快速、全程网上流转，政法各单位办案数据互联互通、融合共享，实现了上传案件网上流转、数据全系统共享应用。

（二）限时办结、全程留痕，强化了互相监督，提升了司法公信力

通过构建平台实战应用工作体系、标准体系、实战体系三大体系，加强线上线下闭环管理，明确各环节办案时限，强化各环节监督评查，有效降低了劣质案件、瑕疵案件比例，有力提升了执法办案规范化、专业化水平和司法公信力。

（三）借助大数据分析，精准掌握案件规律，助力宏观决策分析

依托平台大数据分析和多维数据展示，政法单位实现对执法司法质量的趋势分析、整体把控和常态化管理，有助于党委政法委对本地区案件趋势进行分析研判，及时加强对重点领域、重点行业、重点乡镇的社会治安综合治理，实现精准治理、智慧治理。

“e 智理”社会治理网格化平台

中共福鼎市委政法委员会

一、案例简介

“e 智理”社会治理网格化平台利用新型互联网技术和人工智能，以社区（村）网格为基础单元，依据网格化服务管理任务清单，汇集全域矛盾纠纷、安全隐患、人员管控、环境治理等事件的排查上报、闭环处置的信息综合管理平台，具有风险预警、智能研判、人群管控、民情搜集、事项溯源、量化考核等功能，以及具有社会（综治）治理中心现场接访管理系统，数据互通，兼容并举。



平台由政法委统筹推进，县、乡、村三级实体化运行，可兼容人大政协、法院、检察、公安、司法、信访等部门参与联动，形成“上下贯通、横向联通”一体化运行的村、乡、县（数据展示已往上拓展开发延伸与省、市平台互通）大数据平台，实现“多网合一、一网统管”。平台充分融合、调动、发挥各行业领域、社会组织、群防群治志愿者参与网格化服务管理，强化联合指挥和各方协同，切实提高执行力。畅通社情民意，确切把矛盾化解在基层、化解在萌芽状态，满足人民群众的合法诉求，真正实现社会治理共建共治共享。



二、案例举措

根据上级有关文件，自 2020 年初投入社会治理应用平台研发，平台立足为新时代“枫桥经验”赋能的大局观，规划站点高、投入力度大，在专家顾问指导下，研发团队赴全国多处基层踩点调研，采集基层实际需求。

平台的应用目的是提升社会治理效能，强化政府服务能力，满足人民群众需求，经过多年多地试点实操，充分吸取各级部门和基层干部在社会治理实践中的难点症结，结合乡村社区现实需求，继而与上级相关文件精神融合形成成熟的“e 智理”社会治理网格化平台。



“e 智理”平台按照全域一张网的模型规划，实现横向纵向数据互通，终端功能模块健全完善，角色权限边界清晰。小程序设有网格工作台界面和群众应用权限界面。工作台授权网格员落实网格化服务管理任务的入口，包括网格基础信息采集核查、特殊人群、普法宣传、矛盾摸排、事件需求、安全隐患、环境治理等发现、处置、上报等；网格二维码扫描、考勤打卡、群防拍拍、村务公开、议事平台、积分管理、平安建设、公益法律、人大政协、云广播、投票表决等功能模块。网格员和群众终端依托微信“e 智理”小程序，兼容性强，可在任何操作系统手机上使用，无需注册智能生成用户，即开即用，一键登录，避免了繁琐的下载、安装等步骤。



PC 端后台与小程序利用互联网技术实现数据互通。部门创建、事件流转、AI 研判等功能十分健全。PC 后台可满足全域内全部联动部门+N 的实操需求，可以同时满足网格员和社会治理中心窗口受理信息流转闭环处置需求。用户还可根据需要扩增容后台，个性化后台生成后还可往下再衍生五级。后台数据与各自省市上级大屏链接，实时提供工作监管和数据参考。



网格员作为党委政府的千里眼顺风耳，经后台导入的房屋、人口等基础信息，通过网格员查缺补漏，可精准掌握辖区常住人口、户籍人口、流动人口数据；实时了解群众的难点痛点问题，及时化解矛盾纠纷、消除安全隐患、治理环境污染；对重点人群、六失一偏、关注人群等人群进行智能化精准画像以及服务管理，可按照管控要求，通过平台将定期走访人员情况进行上传反馈，汇集成可供上级分析研判的大数据，做到基础信息管理更精细、群众表达诉求的渠道更畅通、化解矛盾纠纷更便捷、重点人群管控更高效。

平台由叁门屯（福建）农业科技有限公司（集团）提供技术支持，包括后续迭代、系统维护、时政功能开发等。根据国家网信办、公安部《信息安全等级保护管理办法》有关技术规范实施数据安全等级管理。“e 智理”平台具有“信息系统安全等级保护”三级证书。



三、案例成果

新时代“枫桥经验”是新时代中国特色社会主义思想在平安中国建设领域的生动实践。党的二十大报告提出：“健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能。”

平台搭建依据《中共福建省委组织部、省委政法委、省民政厅、省财政厅、省住房和城乡建设

厅印发《关于进一步规范全省网格化服务管理工作的九条措施（试行）》的通知》及《宁德市关于规范社区（村）网格化服务管理的实施方案》以及参照中央有关文件。

2021 年 2 月，在福鼎市委政法委指导下，叁门屯（福建）农业科技有限公司在福鼎市硐门畲族乡柏洋村开展基层治理数字化运营测试。

2022 年 5 月 27 日在柏洋村建成 300 平方“柏洋村数字化成果展览馆”，人民日报客户端、经济参考报、学习强国平台、人民网、京广网、东南网等媒体相继报道。

2022 年 7 月 25 号平台亮相第五届中国数字建设峰会，同年 11 月在硐门乡测试的“村民积分制管理”试点案例被上级高度认可。

2023 年 7 月 10 日叁门屯公司与中共福鼎市委政法委员会合著《福鼎市乡村综合治理智能化的探索和应用》案例论文入选《2023 年政法智能化建设创新案例及论文》；9 月 5 日正式开展村居治理智能化（福鼎）试点工作，被闽东日报、宁德市电视台、福建日报、福建省人民政府网站、法治日报、学习强国平台、福建政法委清朗天空等多家媒体报道。

2024 年 1 月 6 日“e 智理”社会治理网格化平台入选全国首届法律服务创新产品“政府法治法律服务创新产品案例”。

社会治理网格化、精细化是践行新时代“枫桥经验”重要体现。截至 2024 年 4 月 28 日福建省福鼎市全域网格数据录入 57642 万余条，其中矛盾纠纷 2125 条、事件需求 6587 条、平安创建 14813 条、安全隐患 1664 条、普法宣传 17472 条、环境治理 14981 条，通过平台赋能基层治理取得极大的成效。

应用“e 智理”平台与党委政府社会治理网格化服务管理工作衔接，及时摸排和化解社会矛盾，解决群众需求；加强法律服务，创建无讼村社，减少刑事和治安案件发生，构建平安和谐社会，让人民群众满意，让党委政府放心。平台还按照“平战结合”的要求，依托“e 智理”平台，满足各级党委政府把任务以轻重缓急的等级进行下派的功能需求，使指令迅速达到社会神经末梢，形成“一呼百应”态势，成为最高效的社会资源调动和指挥总平台。



平台应用场景从实操中成熟，经过基层实践的考验，拥有自主知识产权；无微不至的技术服务确始终保持持续性更迭，以适应时政需求。SAAS 部署满足应用地区的个性化需求。平台适用于各地党委政府社会治理需求，即成产品的性价比极高，将面向全国各地进行推广复制。平台官网：

www.sanmentun.com

数字赋能社会治理“江西实践”

——江西省一体化推进社会治理现代化大数据平台建设与应用
中共江西省委政法委员会

一、平台概述

近年来，江西省委政法委认真贯彻党的二十大关于“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”，紧扣推进社会治理“理念现代化、布局现代化、体制现代化、方式现代化、能力现代化”的总体方向和目标，统一布局，多方联动，创新打造了集“智能汇聚、智慧研判、智辅决策”为一体的江西省社会治理现代化大数据平台。

平台坚持“实战、实用、实效”原则，以业务需求为导向，围绕社会治理工作重点，利用大数据、物联网、AI 智能识别、5G、区块链等技术，聚焦人、地、事、物、情五类业务重点，孵化多个应用场景。平台纵向贯通省、市、县、乡、村五级综治中心并延伸至网格，横向连接省、市、县三级综治成员单位、行政调解职能单位，逐步建成一个跨层级、跨部门、跨系统、跨地域、跨业务的数字化社会治理体系，为全省各级部门和用户提供统一的社会治理工作平台服务。



二、平台架构

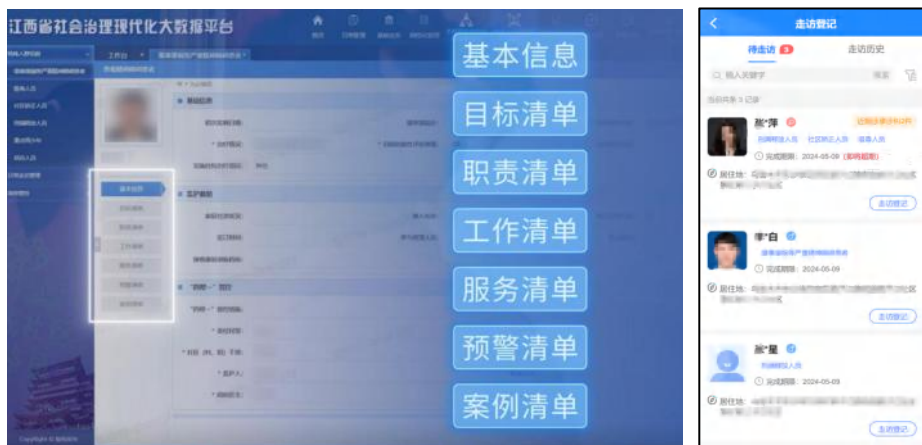
在全省一体化建设原则下，平台依托政务云，汇聚各类数据，为上层应用提供统一底座支撑，同时，将市县的个性化应用统一归集，建立统一的运营机制，配套硬件、软件、运维、安全 4 项保障，逐步搭建成“1 个入口，3 类应用，10 大场景，1 体运营，1 套支撑和 4 项保障”的平台架构。



三、核心应用

（一）特殊人群服务管理，织密智慧平安呵护“网”

平台致力于不漏一户、不落一人，从部门衔接、基础数据、工作清单、预警管理等多方面入手，串联多个业务流程，实现对特殊人群的精细化服务管理。通过与司法、公安、卫健等部门对接相关数据，保障了基础数据的准确性；建立“四帮一”服务模式、探索“七项清单”制度等精细化服务管理措施，有效提升基层对特殊人群的服务管理水平。通过数据分析，对异常状况进行预警，确保隐患风险及时处置。

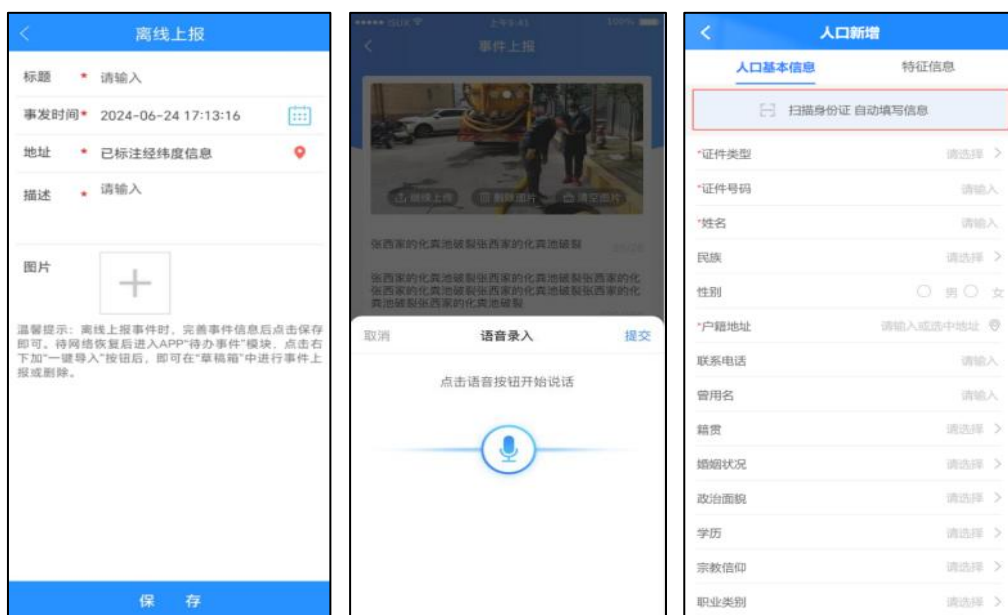


（二）矛盾纠纷分級管控，源头化解见行见效

通过构建权责明晰、分级管理、多元联动的矛盾风险清单预警体系，构建“一站式”矛盾纠纷多元化解平台，推动矛盾纠纷解决从“线下跑”向“网上办”转变，实现对矛盾纠纷建模分析研判和分级分色预警，并按照“属地管理”、“谁主管、谁负责”原则，确保工作抓严、措施抓实、过程抓紧、责任抓明。同时，平台与法院、司法行政、信访、人社等部门相关数据打通，利用大数据手段，做到隐患风险及时预警，推动矛盾纠纷发现在初期、解决在源头、消除在萌芽，努力实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

（三）民安民生智慧联动，赋能基层微治理

以为民服务为“线”，拉长治理“半径”，以“微治理”释放“大能量”。通过汇聚业务，链接了各类政法公共服务。比如，对接了“赣服通”，无缝享受各类服务事项；对接了省司法厅的公共法律服务，能够便捷查找机构、案例、法规等，真正让网格员做到一机在手，资源我有，更好服务于日常工作和人民群众。同时，平台设计开发了离线上报、全程语音输入、拍照智能识别等系列便捷性功能，最大限度方便用户使用优化用户体验。



（四）做优大江大湖治理品牌，助推长江经济带发展

平台汇聚了长江鄱阳湖区周边执法点、巡逻船、无人机、巡逻车、视频监控等资源信息，通过开展巡逻，隐患事件上报，对重点区域和重点隐患类型和归属方情况及时掌握，助力大江大湖治理，推动湖区平安建设提档升级，有效维护了长江鄱阳湖区水域社会稳定，让湖区群众有更多的获得感、幸福感、安全感。

（五）智慧赋能数据驱动，打造决策新高地

为了辅助各级领导清晰、直观、全面地掌握全省社会治理状况，平台构建了江西省社会治理全景态势板块和领导版 APP，将社会治理重要事项如平安指数、特殊人群、矛盾纠纷、平安建设队伍、综治中心实体化运行以及各地工作动态等信息进行直观呈现。同时，依托江西省平安指数评价体系，建立了平安指数模块，对全省各设区市的平安建设状况，及时形成月度平安报告和预警信息，为全省各地平安建设提供数据参考和工作建议，为平安建设“全周期管理”提供考核评价依据。



四、应用成效

经过几年的实践应用，平台打造了全省社会治理统一入口，平均每个工作日有超过 7 万个账号登录平台开展工作。平台正日益成为社会治理事项信息的汇聚流转地、平安状况评估预警的生成地、办理民生民安事项的政策供给地、网格员交流工作提升素质的学习园地，受到各类用户的普遍欢迎和好评。

下一步，平台将牢牢把握国家治理体系和治理能力现代化总要求，通过持续建设新场景、叠加新能力、形成新业态，切实将社会治理平台打造成江西社会治理的“智慧大脑”，不断提升全省社会治理工作能力水平，助力更高水平的平安江西建设。

创新打造“智慧+”模式

努力提升新时代政法队伍建设现代化水平

中共牡丹江市委政法委员会

一、案例简介

政法工作现代化是中国式现代化的重要组成部分，是全面建设社会主义现代化国家的重要保障。推进政法工作现代化，必须锻造一支政治过硬、本领高强、作风优良的精兵劲旅。推进政法队伍建设现代化必须通过探索建立科学规范、运行高效的工作体系，持续锤炼能力、铸造作风，提升政法干警执法司法规范化水平。牡丹江市委政法委坚持以党的二十大精神为指引，全面深化“智慧政法”建设，积极探索政法队伍建设“智慧+”模式，努力塑造牡丹江市政法队伍“智慧形象”，努力促进政法队伍建设现代化水平整体提升。

二、案例举措

突出“智慧+学习”，着力提升政法队伍整体“战斗力”。坚持以深化能力作风建设年“工作落实年”为抓手，深化学习型机关创建，充分依托智能化场景应用开展学习教育，最大限度解决“工学”矛盾，提高政法队伍的政治素质和执法水平。深入开展云端促学，制作发布涵盖必学内容、干警随时可学的“电子口袋书”，开设“云宣讲”“云培训”“云课堂”等线上平台，减轻干警集中学习负担，提升全员参与率。创新云端考试形式，开设“在线答题考试”微信小程序，开展全警测试，通过后台读取数据实时跟踪全体干警考试成绩，100%落实不合格者“补课”“补考”，真正实现“学习不达标者不放过、考试不合格者不放过”。开启“云端”廉政教育新模式，组织干警通过线上直播平台，集中旁听职务犯罪庭审，充分发挥身边人、身边案警示震慑作用，让广大干警戒有所止。将“三个规定”提醒内容设为干警手机铃声，推送“60秒警示小视频”，推动“微警示”实现“大作用”。



牡丹江市委政法委采取主课堂与分课堂相结合、线上与线下相结合的方式组织心理健康专题培训会助力



牡丹江市综治中心组织市、县、乡三级综治中心相关工作人员开展“江枫心语”平安在线手机 APP 专题业务培训

突出“智慧+业务”，着力提升政法队伍执法司法“公信力”。全面推进智慧法院、智慧检察、智慧公安、智慧司法建设，搭建干部业务能力提升平台，让执法司法更规范更高效。市法院全面拓展网上立案、跨域立案、网上缴费、网上阅卷等诉讼服务功能，开通 24 小时全天候诉讼服务平台，让人民群众感受司法的力度与温度；市检察院积极探索在专项立案监督领域与相关行政机关、鉴定部门进行大规模数据比对，以数字检察模式助推法律监督质效提升；市公安局指挥中心研究搭建“情指勤舆”一体化信息平台，率先在全省建立“接处同步”警务模式，实现指挥调度速度和质量“双提升”；市司法局在全省率先建成“一站式”非诉讼纠纷解决中心，全力打造纵向贯通覆盖、横向协调联动的智慧调解信息系统，提升调解信息化水平。



牡丹江市司法局专业人民调解中心



牡丹江市公安局自助执法办案管理系统

突出“智慧+监督”，着力提升政法队伍廉政建设“约束力”。加强政法机关内部相互制约监督，推动权力运行规范化、办案监管智能化，建设一支党和人民信得过、靠得住、能放心的政法铁军。市委政法委建立与政法单位、税务、市场监管等部门协调会商机制，加强干警及家属信息比对核查，常态化开展违规经商办企业和违规从事经营活动情况排查；市法院开通“三个规定”记录报告平台数据通道，全面掌握执行“三个规定”情况，强化对法院工作人员“三个规定”情况专项监督；市检察院建立“智慧案管平台”，以“人”和“案”为核心，加大对法院、公安机关及检察机关自身监督，着力纠正有罪不究、重罪轻判等问题；市公安局在业务信息系统嵌入风险预警内容，精准发现各类风险隐患问题，以“智慧”赋能提升监督综合功效。



牡丹江市公安局执法办案中心犯罪嫌疑人人脸识别打开物品暂存柜



牡丹江市检察院建立“智慧案管平台”

突出“智慧+服务”，着力提升政法队伍服务群众“保障力”。坚持将“我为群众办实事”实践活动贯穿政法队伍建设始终，着力建设响应速度更快、服务体验更好的“智慧型”政法服务模式，使政法队伍服务群众能力得到有效提升。法院系统使用“移动微法院”等视频形式，大力推行“云端诉讼”“线上调解”服务模式，让当事双方“调解见面”更容易、“诉讼成本”更亲民；检察系统使用网络、微信等平台，实现辩护律师、承办检察官之间动态约见，案件运转“时间成本”更小、“时效成绩”更高；公安系统推出行政复议网上申请、入境业务微信提醒、户籍业务网上办理，让群众“不见面”就可轻松办理业务、“不出门”就可跟进办理进度；司法系统建成覆盖市县乡村的公共法律服务平台、“12348”公共法律服务热线和公共法律服务网络平台，成为全国“法援惠民生·关爱残疾人”法律援助品牌建设示范点城市。



海林市人民检察院网络听取律师意见



人民法院“三个规定”记录报告平台



牡丹江市公共法律服务中心

三、案例成果

创新政法干警培训方式取得实效。积极探索“智慧+学习”培训途径，不断改进培训方法，结合实际有针对性地安排培训内容，在注重实效上下功夫。在抓好干警云端培训的同时，注意引导广大干警坚持自学各种理论业务知识，引领带动广大政法干警不断加强思想淬炼。坚持有针对性安排培训内容，与职业精神教育相结合，与党支部活动相结合，与业务培训相结合，切实增强学习质效。在干部教育培训中，坚持理论与实践、学习与应用相结合，切实做到知行合一、学以致用、学思结合、担当作为。

实现干部日常监管全覆盖。健全干部选拔任用监督智能化机制，积极探索加强监督的有效途径和方式方法，切实提高选人用人公信度。通过大数据加强领导干部因私出国（境）管理，严格落实“三个区分开来”，正确看待干部在攻坚克难、改革创新、先行先试中的过错和过失，支持和保护干

部履职担当。旗帜鲜明地撑腰改革者、鼓励探索者、支持干事者、宽容失误者，进一步激发和保护干部干事创业的激情活力，营造了改革创新、敢于担当、积极履职的良好氛围。扎实推进领导干部能上能下，着力畅通干部下的渠道，对不作为、慢作为、乱作为的干部坚决进行处理。

服务人民群众能力有效提升。通过“我为群众办实事”实践活动，探索建立“智慧型”政法服务模式，教育引导干警严守政治纪律、政治规矩，形成风清气正、人心思进的氛围。充分发挥新媒体平台作用，加大正面宣传力度，传播政法好声音。利用政法单位开放日、法治进校园等活动，宣传法律知识，提高全社会知法守法用法意识。充分借助电视、广播、报刊等主流媒体，用好“一网两微”等自媒体，开辟“我为群众办实事”“能力作风建设”“争先创优”等专栏，制作贴近受众、形式多样、内容丰富的作品，运用事实、数据和典型事例大力宣传牡丹江政法新时代新业绩新成就。

武汉市东湖新技术开发区（光谷） 互联网·无人律所与村居法务助手城乡一体化全覆盖

中共武汉市东湖新技术开发区工作委员会政法委员会

一、项目概述

互联网·无人律所与村居法务助手城乡一体化全覆盖项目是武汉市东湖新技术开发区（光谷）在法律服务领域的创新实践。无人律所与村居法务助手利用互联网、大数据等技术，提供 7*24 小时不间断的法律咨询服务，打破了时间和空间的限制，提高了法律服务的普及性和便捷性。有效缓解了律师资源分布不均的问题，赋能公共法律服务数字化转型，减轻实体平台的压力，提升了法律服务的质效，培养了群众的法律素养和法治意识，为法治社会建设提供了有力支持。



二、建设情况

该终端从 2021 年 3 月开始，陆续在全区公、检、法等政法单位、光谷政务中心、8 个街道办事处、12 个辖区派出所、部分园区办、核心商圈、109 个社区等处安装互联网·无人律所和村居法务助手等设备共计 135 台（互联网·无人律所 24 台、村居法务助手 111 台）。

三、建设亮点

（一）形成公共法律服务矩阵

依托该律兜智慧平台 50000 多名在线律师资源的高效服务供给，通过互联网·无人律所、村居法务助手等服务终端的覆盖部署，以及掌上移动服务端的广泛推广应用，与区内公共法律服务实体

平台、12348 热线、“法指针”等形成线上线下互为补充、无缝对接的公共法律服务体系，优化服务资源结构，实现信息数据在线可视化，创新公共法律服务网络服务形式，为人民群众和企业提供新型综合性法律服务。

（二）打通律师服务触达群众的最后一公里

“互联网·无人律所”智慧法务终端依托该律兜智慧平台，核心优势功能是为群众提供 7*24 小时、平均 6 秒即时接通的律师视频咨询服务，以及在线文书服务、律师约见和在线委托代理服务，打通律师服务触达群众的最后一公里，同时提供公证、法援、调解、司鉴等在线预约办理功能，提供各类便民查询、信息检索等功能。

（三）村居法务助手身材小巧，具备服务基层群众、助力基层治理、推动基层普法三大使用场景功能。

为村委会、居委会提供即时专业的法律顾问服务，为法律明白人、网格员、人民调解员、综治员等基层法治干部和法律工作者提供在线法律培训，律师在线参与基层矛盾解纷调解工作，成为基层法治干部开展基层社会治理的得力助手；通过民法典、以案释法、经典案例、律师直播小课堂等模块，多形式推动基层普法的开展实施。



四、建设成果：

（一）推动公共法律服务建设，推动数字法治创新发展

互联网·无人律所与村居法务助手终端设备打破了传统法律服务的时间和空间限制，实现了法律服务的全天候、全业务覆盖，同时，还提供了多种法律服务功能，如法律咨询、文书服务、案件查询等。

这意味着，无论身处何地，只要有网络，群众就能随时享受到专业的法律服务，这不仅大大提高了法律服务的普及性和便捷性，也让法律服务更加贴近群众生活，满足了人民群众日益增长的法律需求。同时推动了法律服务行业向更加智能化、高效化、便捷化的方向发展。自投入使用以来，已累计为群众提供了高达 18753 人次的在线免费法律咨询，打通线上律师服务触达群众的最后一公里。

（二）助推社会矛盾纠纷化解

至今，提供即时专业的法律咨询服务，为法律明白人、网格员、人民调解员、综治员等基层法治干部和法律工作者提供在线矛盾纠纷案例查询 4768 人次，律师远程在线参与基层矛盾解纷调解工作 912 余次，有效防止“民转刑”“刑转命”案件的发生，有效化解了基层矛盾，维护社会稳定。

（三）提升法律素养和法治意识，学法普法更加便捷

互联网·无人律所与村居法务助手的运用有效提高了的法治素养，还引导他们学会通过法律程序、运用法律手段处理常见问题，推动形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境，让群众更加了解法律、信任法律、运用法律。这有助于培养群众的法治思维，提高他们运用法律手段维护自身权益的能力。

利用线上与线下相结合的法律服务场景，多形式地推动了基层普法的开展与实施。截至目前，广大干部、基层与群众通过查询、查阅等方式在线参与学法普法 21560 人次。

（四）提高了法律服务的效率和质量

互联网·无人律所利用互联网、大数据、云计算等技术手段，实现了法律服务的快速响应和精准匹配。用户只需在终端设备上选择需要的法律服务，系统就会根据问题的类型和复杂程度，自动匹配具有相应专业特长的律师进行解答。这一举措减轻了实体平台的压力，有效提高了法律服务的效率，也保证了服务的质量。



智享数字平度

中共平度市委政法委员会

近年来，平度市认真贯彻落实“推进国家治理体系和治理能力现代化建设”部署要求，积极推动现代化“社会治理引领区”建设，综合运用云计算、大数据及互联网技术，通过大数据分析、挖掘、预警预报、自动控制、大数据决策等手段，构建全方位、立体化、智慧化监测运行新体系，开启“智享平度”新模式。加速“城市大脑”迭代升级，搭建市域治理、社会信用、智慧安监、智慧城管、智慧公交、智慧医疗、智慧社区等于一体的社会治理大数据平台，畅通数据共享“大动脉”，助力构建高效指挥、快速联动的社会治理响应机制，让人民群众感受到智慧城市生活的便利感、获得感、幸福感。

一、技术支持



1. 平台采用分布式架构，支持 EB 级数据量的规划，提高平台数据治理能力。
2. 数链 DSC 兼容云平台架构，能够在各类云平台中进行独立部署，能够支撑微服务、容器化、弹性扩展、负载均衡等一系列云资源特性。
3. 支持对各类型文件的读写，包括但不限于 xml、bmp、exl 等常见文件类型，能够直接从文件中读取数据并转为服务为业务系统提供支撑。支持协议类型包括但不限于 SFTP/SMB/FTP/OSS 以及 Local 本地存储。
4. 支持业内常用的实时流引擎 Kafka，能够以 socket 协议方式对外提供服务，将数据实时写入 kafka。通过支持实时流引擎 Kafka，平台可以保障一线数据的实时上报，具备低延迟特性，能够有效解决应急指挥等多个场景面临的数据及时性不足的问题。
5. 电子地图是平台基础之一。GIS 提供标准的应用程序接口，通过调用接口可以在应用系统中搭建与地图相关的应用程序，帮助指挥中心查看城市有关信息，为指挥调度提供有力支撑。

二、主要做法

（一）构建智慧治理体系

1. 搭建五级社会治理体系

建成1个市级社会治理指挥中心、17个镇（街道）指挥中心、1个高铁站指挥中心，实现对综治维稳、公共服务、行政执法的统一指挥、统一协调、统一调度。在全市划分了2079个网格、2.09万个微网格，每一个网格配置一名及以上专职网格员。通过社会治理大数据平台，实现网格员精准巡查、“一键”上报、视频调度等多项功能。

2. 创新构建生态网格机制

重新梳理整合入格事项清单，构建网格员—社区（新村）—镇街—市四级闭环的处置机制，探索案件处理的全流程打通和事项的标准化规范化梳理，推动“多事合一、多APP合一”。

3. 打造联通共享的“城市大脑”体系

依托“城市大脑”，将城建、交通、应急、自然资源、卫健、公安等各职能部门“条数据”进行归集、储存、治理和融合，形成“一个大脑”治理格局。



（二）推动数据辅助决策

1. “智慧安监”风险可视

基于视频网络基础设施建设与视频汇聚，实现对加油站油罐区的监控覆盖，结合大数据计算、视频智能感知识别能力，通过智能算法实现加油站卸油作业全流程智能的可视化监管，有效提升监管部门工作效率。

2. “智慧公交”保障出行

大力推进公交智能化、信息化建设，可实时查看公交车运行状态和进站时间，全面提升公交服务保障能力和水平。在公交驾驶室安装一键报警设备，切实保障乘客和驾驶员的人身安全。

3. “智慧城管”全面监控

依托“城市大脑”和云计算中心平台，应用雪亮工程建设成果，实现城市管理运行状态的全面可视、监测以及日常管理和应急状态下的联动指挥，建成感知、分析、服务、指挥、监察“五位一体”的智慧城市管理。



（三）搭建数据惠民平台

1. “平读心声”解民事

创建“平读心声”群众诉求源头化解智慧化平台，开通面向基层、群众、企业的“平读心声”微信小程序，集中受理“民生、发展、执法”三项群众诉求，健全受理、转办、反馈、评价、考核的“闭环式”管理机制，打通服务群众的“最后一米”。

2. “信用平度”树民风

将平度市农村居民的信用信息数据归集到社会信用管理平台，通过大数据分析、比对，为企业、个人、相关政府部门等相关单位提供居民社会信用信息查询服务，成为环境卫生整治、志愿服务活动等社会治理工作的强力抓手。

3. 网格融合促民治

以党建引领电力、消防、警务、司法、市场监管等“多网合一”工作，构建“一张网格管全域、一套机制管全程、一支队伍管全部”。督促网格员定期开展巡查走访，强化纠纷排查、隐患发现，着力解决群众所需所盼。



三、运用成效

平度市坚持党建引领，以数据资源为驱动引擎，建成智慧平度的智能中枢——“城市大脑”，整合城市运行和社会治理相关平台资源，构建了“一网感知态势、一网纵观全局、一网决策指挥、一网协同共治”的新型市域网格化治理模式，全民共享智慧治理成果。



（一）多元数据汇聚智治大脑

平度市依托“城市大脑”，梳理并归集分布在城建、水利、教体、卫健、公安等部门的 20 个业务系统平台数据 6500 余项，日新增数据 800 万余条，累计汇集数据超过 21 亿条，实现了跨部门、跨层级、跨区域的工作流程打通。全市 2140 名网格员通过社会治理大数据平台智能终端上报社会稳定、城市管理等各类事件，完成网格内信息采集、上报、反馈、复核、办结等工作，目前，平台已覆盖全市 17 个镇街、359 个社区（新村），先后采集信息 2.5 亿余条，上报事件 94 万余条，实现社情民意及时收集、矛盾纠纷及时化解、安全事故隐患减少的目标。

（二）数字优势源头防控风险

建立系统化应急处置体系，运用物联感知、视频感知、网格员上报、信息采集员采集等多个渠道汇集的数据，实现对社会各类风险信息的全面覆盖和动态更新，为立体化指挥提供数据支撑。以城市运行管理服务平台建设为载体，覆盖全市市政公用、环卫、渣土清运、工地等领域，采集入库各类城市部件 30 万余件，完成 329 个供暖监测站的一网、二网供温供压回温回压数据的实时获取，城管事件实现“信息采集、案卷建立、任务派遣、任务处理、任务反馈、核查结案、考核评价”全流程处置，先后立案 1416.2 万件，结案率 100%。汇聚 140 余家加油站实时视频数据，通过视频智能识别的异常事件，同步实时推送到异常事件台账和数据大屏，进行证据留存和实时的可视化展示，及时处置卸油作业异常事件 30 余次，第一时间消除了因卸油不当引发的安全隐患。

（三）数字惠享提质民生质量



依托“城市大脑”底座，建立信用大数据交换共享平台，归集各类信息数据 3019.6 万条，各类

基础信息 264.3 万条、信用信息 2753 万条。创新开展“信易+”守信激励工作，围绕减免费用、免交押金、优先办理、享受便利等方面，在就医、金融服务、税务、旅游、生活消费等 22 个领域，制定出台了“信易医”“信易贷”“信易税”等 68 项守信激励措施，引导市民崇信、尚信。开发“平读心声”诉求源头化解平台，以平台为载体，不断优化创新群众诉求解决方法，快速响应、快速解决群众诉求，将诉求解决在基层、矛盾化解在萌芽。目前，“平读心声”诉求解决平台累计办理各类诉求 94577 余件，群众满意率达 99.74%、解决率 99.94%。

重庆市法治·社会矛盾纠纷多元化解应用案例

中共重庆市委政法委员会

一、案例简介

法治·社会矛盾纠纷多元化解应用由重庆市委政法委牵头开发建设，该应用主要围绕当前矛盾纠纷化解牵头主体不明确、部门间共治和衔接力度不够；风险预警能力不足、矛盾纠纷闭环管理机制缺乏、事件难以精准处理等痛点难点问题，通过构建多跨场景、推动机制改革，实现矛盾纠纷的精准、高效、闭环处置。

二、案例举措

（一）建机制

市委政法委会同公安、司法、信访、法院等部门多次召开专题会议，3次征求57个部门和41个区县意见，形成了《社会矛盾纠纷分类及责任分工表》、《社会矛盾纠纷风险等级研判基本标准》、《社会矛盾纠纷风险等级处置预案和流程》3项制度。《社会矛盾纠纷分类及责任分工表》明确了各类矛盾纠纷的分类标准和责任分工，为后续的数据汇聚和处置提供了明确的指导。该表格详细列出了各类矛盾纠纷的类型、特点、责任部门和处理流程，确保每个矛盾纠纷都能得到及时、有效的处理。《社会矛盾纠纷风险等级研判基本标准》提供了评估矛盾纠纷风险等级的依据。通过制定科学的风险等级评估标准，能够更准确地判断矛盾纠纷的严重性和紧迫性，为后续的处置工作提供有力支持。《矛盾纠纷风险等级处置预案和流程》详细规定了针对不同风险等级的矛盾纠纷的处置预案和流程。该预案和流程明确了处置工作的目标、原则、措施和步骤，确保每个矛盾纠纷都能得到科学、规范、高效的处置。

（二）汇数据

数据是社会矛盾纠纷处理的基础和关键。为了全面掌握全市矛盾纠纷的情况，完成了政法委、法院、信访等11个部门矛盾纠纷数据的汇聚工作，近亿条数据被整合到法治·社会矛盾纠纷多元化解应用中。同时，运用大数据、人工智能等技术手段，对这些数据进行了多维关联和去重处理，形成了有效数据资源。在数据汇聚过程中，注重数据的真实性和准确性。通过建立严格的数据审核机制和质量控制体系，确保每个数据项都经过严格审核和校验，避免出现数据失真或错误的情况。此外，还建立了数据更新和维护机制，确保数据的时效性和可用性。

（三）搭平台

在建立了科学的机制和汇聚了全面的数据之后，着手搭建法治·社会矛盾纠纷多元化解应用平台。该平台以制度标准、数据与技术支撑、业务需求为依据，形成了从事件分类“一事一码”、综合分析“风险甄别”、多元化解“协同联动”和案结事了“考核晾晒”4个多跨场景的应用体系。

在事件分类“一事一码”场景中，为每个矛盾纠纷事件生成一个唯一的识别码，即“一事一码”。通过这个识别码，可以对事件进行全流程跟踪和查询，确保事件都能得到及时、有效的处理。同时，“一事一码”还实现了矛盾纠纷数据的共享和互通，为部门间协同处理提供了有力支持。

在综合分析“风险甄别”场景中，运用大数据和人工智能技术，对矛盾纠纷风险进行全量结构分析和全量态势分析。通过主体综合画像和综合预警推送功能，能够及时发现并防范潜在风险，为后续的处置工作提供有力支持。

在多元化解“协同联动”场景中，建立了跨领域指挥调度机制，实现了全市解纷资源的共享和高效利用。通过跨部门、跨领域的协同联动，能够更好地整合资源、优化流程、提高效率，确保矛盾纠纷能得到科学、规范、高效的处置。

在案结事了“考核晾晒”场景中，建立了综合案例集成、综合考核和工作晾晒机制。通过案例集成和考核工作，能够总结经验教训、优化工作流程、提高工作质量；通过工作晾晒机制，增强群众对工作的信任和支持。

三、案例成果

（一）实现矛盾纠纷事件分类“一事一码”

法治·社会矛盾纠纷多元化解应用通过实施“一事一码”制度，为每个矛盾纠纷事件分配了唯一的识别码。这一制度的实施，极大地提升了事件处理的准确性和效率。当矛盾纠纷发生时，工作人员能够迅速通过识别码查询到相关事件的所有信息，包括事件类型、发生时间、地点、涉及人员、处理进度等，从而确保了对事件的全面了解和精准处理。同时，“一事一码”也实现了矛盾纠纷数据的共享和互通，为部门间协同处理提供了有力支持。

（二）实现矛盾纠纷风险综合分析“风险甄别”

应用中的“风险甄别”功能，通过全量结构分析和全量态势分析，能够准确评估矛盾纠纷的风险等级，为预防和化解风险提供了科学依据。应用还通过主体综合画像功能，对涉及矛盾纠纷的各方主体进行深度分析，帮助工作人员更全面地了解事件背景和各方诉求。此外，综合预警推送功能能够及时向相关部门和人员发送预警信息，确保他们能够及时响应并采取相应措施。

（三）实现矛盾纠纷多元化解“协同联动”

法治·社会矛盾纠纷多元化解应用通过建立跨领域指挥调度机制，实现了全市解纷资源的共享和高效利用。这一机制的建立，打破了部门壁垒，促进了各部门间的协同联动。当矛盾纠纷发生时，应用能够迅速调动相关部门的资源和力量，形成合力共同应对。同时，应用还通过全市解纷资源共享机制，实现了资源的优化配置和高效利用，提高了矛盾纠纷的化解效率。

（四）实现矛盾纠纷处置案结事了“考核晾晒”

通过案结事了“考核晾晒”机制，法治·社会矛盾纠纷多元化解应用实现了对矛盾纠纷处理工作的全面考核和晾晒。应用通过综合案例集成功能，将各类矛盾纠纷案例进行汇总和分析，提炼出

经验教训和最佳实践。同时，应用还通过综合考核功能，对各部门和人员的工作绩效进行评估和排名，激励他们更好地履行职责。此外，工作晾晒机制让群众能够了解矛盾纠纷处理的进展和结果，增强了群众对工作的信任和支持。

（五）实现群众诉求的及时响应与闭环管理

法治·社会矛盾纠纷多元化解应用实现了从群众诉求登记到职能部门处置的全流程闭环管理。群众可以通过应用提交诉求，应用能够迅速将诉求转达给相关部门和人员。同时，应用还能够对诉求的处理进度进行实时跟踪和反馈，确保群众诉求得到及时响应和处理。通过这一闭环管理机制，确保了群众诉求事事有结果，提高了群众满意度和获得感。

综上所述，法治·社会矛盾纠纷多元化解应用通过构建科学的机制、汇聚全面的数据、搭建高效的平台，实现了矛盾纠纷的精准、高效、闭环管理。这一应用的成功实施，为重庆市社会治理现代化提供了有力支撑。真正实现矛盾纠纷“小事不出网格、大事不出村社、难事不出镇街、矛盾不上交”的新时代枫桥经验。

威海市统一地址库赋能基层治理精细化

山东省威海市大数据局

2021 年，威海市在全省率先启动统一地址库建设项目，以标准化地址为索引，以数据集中和共享为途径，通过创建规范和标准，全要素建立统一地址编码，构建基层治理“智能塔基”。《威海市统一地址库地名地址编码规则》《威海市统一地址库地名地址数据采集入库规范》被山东省大数据局纳入数字山东标准体系市级工程标准。

（一）地址要素“一标统管”

编制《威海市统一地址库地名地址编码规则》《威海市统一地址库地名地址数据采集入库规范》，以网格信息平台房屋地址为蓝本，综合公安、住建、自然资源等部门地址编码规则，形成 41 位标准地址编码，建立起统一地址标准体系。



（二）地址数据“一库统建”

依托市“城市大脑”建设“威海市统一地址库应用服务平台”，整合 5071 万条地址信息，通过网格员逐一实地核实，生成统一标准地址 525 万条，汇聚关联自然人、法人以及相关信息 6000 余万条，社会管理和公共服务部门可依申请开放使用。



（三）地址信息“一键统录”

创新多种方式保持统一地址库地址数据“鲜活”，打通与网格化服务管理信息系统数据更新壁垒，实现网格房屋地址与统一地址库地址关联。建设门楼牌管理系统，新建楼房办理门牌登记业务时，可直接通过系统进行登记，从源头实现地址数据电子化、数字化、标准化。

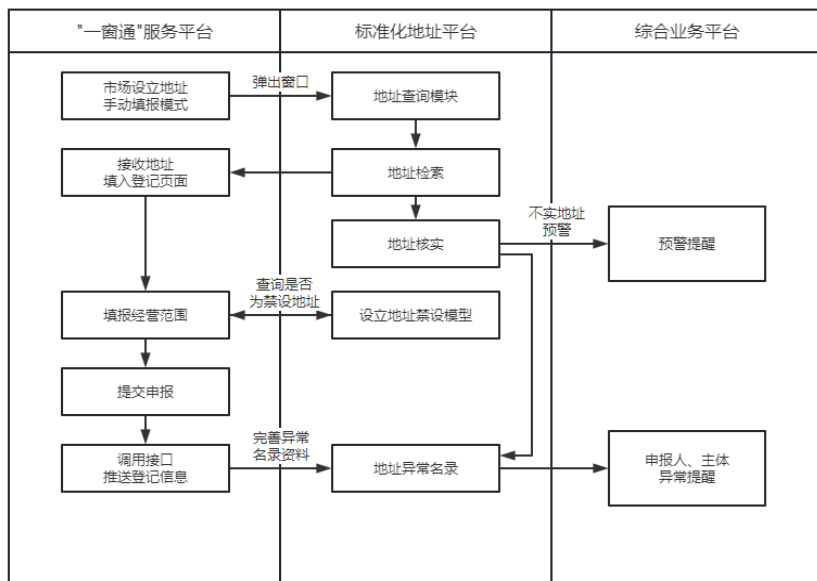
（四）地址地名“一码通查”

威海市统一地址库为多个部门提供地址接口共享查询服务，目前已应用到政务热线服务、市场主体服务与监管、学校学区划分、群众就医动态分析等多个社会服务、社会治理领域，助力社会治理现代化、精细化。

有效提升政务热线服务效能。为 12345 政务服务热线平台定制服务接口，提供地址模糊查询、坐标精准定位服务，辅助热线话务人员快速确定投诉所涉准确地址，自动登记所在区划，今年以来累计提供查询标注服务 3.5 万余次。



有效提升市场监管服务效能。对接市场监管部门综合业务系统和企业开办“一窗通”服务平台，市场主体在办理企业注册、变更、迁入等事项时，可直接从统一地库中选择标准地址作为注册或经营地址，并自动匹配录入，避免虚假注册、地址失真等现象发生。



有效提升公共服务保障效能。依托统一地址库，先后开发群众就医区域分布分析、学校学区划分及旅游出行等公共服务创新应用。如，我市交通、文旅部门依托统一地址库，在“爱山东”APP平台开通了全市 A 级旅游景区导航、道路交通、星级饭店等地址查询服务，精确标注了全市各类景

点及服务场所地址信息，为游客来威旅游提供官方游览攻略。



有效提升网格精细管理效能。将统一地址库地址与网格登记房屋地址关联，实现网格地址与房屋产权登记、居住人员以及房屋出租等信息同步绑定，为网格员巡查走访、排查问题提供信息支撑，有效增强网格全要素掌控能力，提高精细化管理服务水平。

块数据赋能、智慧型治理

南山区打造“平安南山”社会治理现代化工作模式

中共深圳市南山区委政法委员会

深圳市南山区网格管理中心

一、案例简介

中共南山区委政法委员会坚持和发展新时代“枫桥经验”，持续推进政法智能化工作，自2020年以来，以“网格化+块数据”为着力点，大力开展基层社会治理现代化建设工作，打造了“1+8+110+N”政府、社会和公众人人参与、人人尽责的社会治理“南山体系”和“南山方案”，实现了体系创新、主体创新、制度创新、过程创新、工作模式创新五大创新。

为进一步推进“平安南山”建设，提升南山区社会治理整体水平，贯彻落实国家、省、市等相关文件要求，解决平安建设工作中条线分割、流程缺少统一规范、数据缺乏统一标准、工作缺乏先进信息化手段支撑等问题，南山区委政法委在“块数据”建设的基础上进一步优化升级，开展“平安南山”社会治理智能化平台建设。

平台建设以“智治支撑”为总体路线，坚持问题导向，加强协同融合，突出空间治理，夯实基层基础，始终围绕精细化服务、智能化支撑、人文化管理、法治化保障、社会化方向的治理理念，构建“1+2+3+4+N”治理体系（即融合一个数智体、聚焦两个业务领域、搭建三级工作平台、围绕四条主线、开展N个应用），着力补齐治理方式“短板”，不断提升社会治理效能。



图 1：“平安南山”1+2+3+4+N

一、案例举措

（一）高位统筹，抓实协同治理，实现一个平台管“平安”

全面破除数据壁垒，打造统一工作平台。搭建贯穿区、街道与社区的三级工作平台，各个垂直业务内容在平台汇聚，实现平安业务集中管理，消息统一接收，任务综合归口。

深入理清责任边界，统一任务流转体系。构建区、街道、社区纵向之间与平安成员单位横向之间的平安事件全流程协同载体，提供统一工单标准，实现事件、任务处置的标准化、规范化、法治化。

深度集成泛在应用，打造政法应用超市。深度集成 BI、数字档案、电子表单等提效工具，助力新业务快速上线。

一“口”整合多个入口，避免重复登录录入。通过构建一个门户，实现一“口”整合多端，解决了以往入口多、系统多、基层重复登录、数据重复录入的问题。

（二）全域汇聚，做实专题治理，实现一套数据绘“平安”

全域汇聚，做实数据管理，让数据更可信。从传统治理模式下的少量“样本数据”转变为数字社会的海量“全域数据”。

全量治理，做深数据加工，让数据更有用。探索利用“数据+算法”挖掘数据之间的关联关系，以服务于“千人千面”的业务应用，业务工作产生的数据经过大数据分析关联已有数据后，自动反哺到业务应用，形成数据闭环。

全数入格，做厚数据底板，让应用更灵活。以统一语义地址为纽带，以城市信息模型为载体，实现网格内各类要素全数入格，并相互关联、融合。

动态核采，做活数据要素，让决策更精准。通过智能表单技术灵活配置数据采集项，快速构建不同应用场景的采集样式和内容，实现平安建设所需数据的动态核采。

（三）智能支撑，强化精细管理，实现多维合力助“平安”

推进网格管理数字化升级。实现了网格要素全时空关联融合，将网格内人、地、事、物、组织等要素相互关联，并建立了网格要素的标签体系。

做好网格管理精细化落地。破解了网格员管理难问题，以快递员数字化转型经验赋能网格员管理。破解了网格工作不均衡的问题，通过网格指标监测持续进行动态调优。

提升网格管理智能化应用。以工业级地图和时空算法能力，通过网格任务地图定位、任务路线规划、四实数据分层分户查询等地图应用场景，助力网格员日常工作提效。通过大模型为网格员提供各类专业领域知识能力，为网格员提供全时在线、更加精准高效的行业业务知识问答搜索服务，助力网格员事件处置和专项巡查。

（四）预警预测，强化风险防范，实现科学决策保“平安”

构建平安建设“三全一多”的业务格局。在业务层面上体现全覆盖、全掌握、全流程，实现社会风险与矛盾纠纷的多元化防控与化解。

创新社会治理智治精治的工作模式。以定量指标替代定性判定，搭建重点防治算法模型，将风

险隐患按高、中、低精准定级推送。

打造网格一“图”统揽的决策工具。通过平台实时监测，把脉网格运转效能，打造社区治理“一图全观”、“一网统管”。

（五）共建共治，强化人文服务，实现多元主体促“平安”

拓展数字连接技术应用场景，创新基层多元服务体系，发挥“网格微信”连接微信优势，便捷行政部门力量、专业力量、社工力量、群防群治力量等各方参与社区治理，推动多元主体参与基层治理，形成与社会力量互联、互补、互动的社会治理和公共服务网络。

二、案例成果

（一）经济效益

深圳市南山区“平安南山”块数据智慧平台不仅可以服务于平安建设工作的开展，同时也能够为各部门提供各类城市运行数据服务，逐步解决各部门业务系统标准不一所造成的信息不一致、信息孤岛、信息陈旧、重复采集等问题，能够实现信息的“一口采集、多机构使用”、“一次采集、反复使用”，大大节约以往各部门分头采集、录入、校验、维护相关信息所耗费的人力、物力和财力。通过项目建设带来的具体经济效益如下：

1. 使各单位能够快速反应，为摸清问题原因，确定解决方案以及各种有效措施的实施提供了准确、及时的数据支持，能有效降低相关问题所带来的相关社会影响和经济损失。

2. 打破政法平安各领域各系统之间相对独立的局面，建立起多层次、跨部门的信息资源开发、共享和协作机制，降低行政成本，并且引入前沿科技手段，大大减轻工作人员的工作压力，提高工作效率。

（二）社会效益

1. 支撑构建社会治理人人参与、人人尽责的社会治理局面，打造共治共建共享的基层治理新格局。落实新时代“枫桥经验”的核心要义，建立“物业管理-居民自治-网格治理”的高效基层治理机制。事事上报有回应，加强居民上报积极性。

2. 支撑构建平安领域管理监测体系，打造“态势全感知、风险全识别、信息全共享、数据全驱动、研判智能化、全域可视化”的城市感知决策中枢，全面提升南山区包括物联感知能力、通信传输能力、综合研判能力、指挥调度能力、辅助决策能力和综合保障能力在内的六大社会管理能力。

3. 打造适应区、街道、社区三级网格工作体系的一体化平台，充分应用大数据、微服务架构等技术，充分整合网格各类数据资源，提前感知城区各类安全风险隐患，实现问题极早发现和及时处置，在此基础上推进业务网格化，实现对城市治理的精细化和智能化、服务的精准化，从而减少资源消耗，消除安全隐患，提升管理效能，增强服务水平。

（三）先进性及创新性

1. 智能算法优化任务执行效率

平台采用智能算法，根据地理空间和网格化特性智能规划任务路线，辅助南山区政法委实现平安建设业务的高效分配和执行。此外，智能算法能够定期辅助优化网格划分和工作人员调配，实现人岗及工作量的科学合理匹配，以及任务的智能调度和实时状态反馈，不仅确保资源的最优配置，也提高了任务处理的透明度和可追溯性，确保了平安建设业务管理的连续性和高效性。

2. AI 赋能打造网格员知识助手

在面向网格员的软实力（知识及业务能力）提升上，数字网格化平台辅助南山区网格中心成功打造了全区统一的集培训、考试、知识检索、AI 问答为一体的“网格学院”，并应用 AI 技术，为网格员的专业成长和任务执行提供了强大的支持。

平台通过智能识别功能，能够自动分析视频课程内容，生成学习讲义，帮助网格员快速掌握新知识。通过 AI 讲师，实现与网格员的实时互动，提供即时、准确的回答，增强学习动力。通过智能匹配和推荐，帮助网格员在海量信息中迅速找到相关课程和资料，拓宽知识视野。此外，平台还提供自动编写考题功能，可根据课程内容生成个性化考题，巩固学习成果，评估学习效果；提供网格任务自助问答服务，为网格员在执行任务时提供即时的专业指导，如消防栓检查等，提高任务执行的准确性和效率。



图 2：南山“网格学院”

3. 一码多端实现家门口服务

通过统一的楼栋/房屋二维码，居民在家门口通过微信扫码即可实现楼栋房屋、南山学位等信息查询，还可以寻求社区民警、家庭医生、所属物业等便民力量的帮助。网格员通过扫码即可进入工作页面，包括信息采集、任务核查、事件上报。楼栋长通过扫码即可进行线索报送、社区活动管理。

数字+智慧边防

中共阿拉善盟委政法委员会

一、案例简介

阿拉善盟位于内蒙古自治区最西部，西邻新疆，南接甘肃，东邻宁夏等，北界蒙古国，总面积 27 万平方公里，人口 26.24 万人。全盟边境线长 735 公里，域内并驻有东风航天城和 95861 基地，特殊的地理位置使阿拉善盟既是守护祖国“北大门”和筑牢首都“护城河”的前沿阵地，也在国防现代化建设中发挥着重要作用。

近年来，阿拉善盟紧紧围绕筑牢祖国北疆安全稳定屏障和推进国防现代化建设的大局，以“雪亮工程”和“市域社会治理现代化”多网融合为基础，以边境管控智能化、边境城市社会治理现代化为主要内容，加快推进“数字边防”、“智慧边防”建设，努力提升全盟管边控边的能力和水平，取得了突出的成效。

二、主要举措

盟委、行署围绕内蒙古的“五大任务”和办好“两件大事”的发展大局，立足全区建好环京“护城河”第一道防线和北疆安全稳定的目标要求，以“打、防、管、控、治”为重点，认真落实国家“雪亮工程”和“盟域社会治理”建设项目，着力打造符合阿拉善特色的智治支撑体系。在完成全盟 735 公里边境沿线和 16.8 万平方公里边境管理区域牧民分布、生态状况、基础设施建设情况调研的基础上，制定了《阿拉善盟数字社会建设规划方案》《阿拉善盟边境地区信息化智慧化建设方案》《阿拉善盟深化政务数据共享应用行动方案》等，纳入数字阿拉善和《阿拉善盟“十四五”经济社会发展规划和城乡规划》建设重点。通过改、建、拓、融相结合的方式，构建了“1+1+4+7”体系（一朵云、一中心、四张网、七平台），建成了“雪亮工程+科技护路+智慧放牧+边境一张网”基础平台。国家和自治区对全盟“雪亮工程”和“盟域社会治理”项目给予了充分肯定。为了提高全盟社会治理和边境防控信息化智慧化的运行机制，研发建设了 10 套系统平台，新建了 729 路视频监控点位，汇聚了 2.2 万余路视频资源，部署了 29 台核心交换和云存储，将“智慧边防”“科技护路”纳入平台统一规划建设，并实现了卫健、住建、政务服务、边境支队等 17 个重点单位部门平台数据对接，实现数据共建共享。边境管理做到信息支撑“一张图”管理、“一张图”展示，可随时对边境民警 164 人、堡垒户 295 人的巡边、管边信息进行调阅，形成具有阿拉善特色的立体化边境防控体系新模式。截止 2023 年底，清洗对接数据 28.78 亿条。



三、主要成果

通过“雪亮工程”、盟域社会治理、边境综合管控和数字阿拉善建设的有机融合和创新，全盟信息化智慧化建设取得了突出的成效。

（一）在社会治理方面

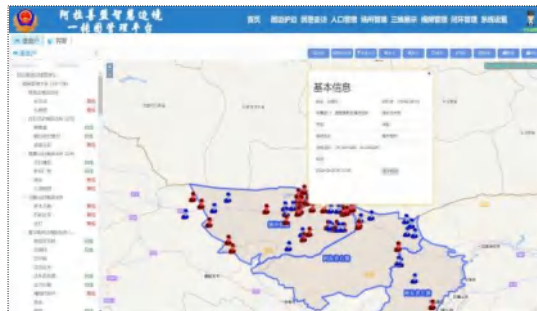
全盟在核心区域、边境卡口都安装了人像识别、车辆识别、智能抓拍终端。目前，重要部位人脸图片解析功能达到 600 路，视频结构化功能达到 800 路，车辆二次分析功能达到 700 路，公安、安全、城管、消防等授权应用用户达到 700 余人，实现了重点地区重要关口的全覆盖。2023 年，协助处理警情 2674 起，其中，刑事类 334 起，抓获嫌疑人 64 人。边境管理支队借助平台破获各类案件近 30 起，化解矛盾纠纷 300 余起，控抓获在逃人员 7 名，查获毒品 4109.2 克，有效维护了全盟的稳定和谐。

（二）在科技惠民方面

阿拉善盟辖区有铁路 1203 公里，80%以上线路站场呈全方位开放管理，而且线路两侧羊、骆驼等牲畜呈散养散放状态，存在重大安全隐患。在信息化建设中，盟政法委将“科技护路”纳入全盟“雪亮工程”和网格化管理服务平台统一规划建设，建立了周边牧户、军警联防力量等数据库，为牛、羊、驼等牲畜佩戴北斗（GPS）位置物联感知设备，有效解决了人防力量薄弱、护路预警难、报警侦查难等问题。项目建成以来，发放定位设备 1089 台、反光带 2000 余条，护路预警 130 余万次，帮助群众找回牲畜 300 余头（只），挽回经济损失 100 余万元，惠及边境沿线和铁路沿线牧民群众

209 户。

通过信息化和智慧化建设，阿拉善盟社会治理现代化建设迈上了新台阶，为新时代边疆安宁和社会和谐作出了积极贡献。



舟山市“法治服务一号台”重点应用场景

浙江省舟山市法学会

一、案例简介

2021 年 2 月，舟山市法学会开发建设“舟山云上法学”工作平台，通过法界咨询、法治服务、学术研究和会员服务四大功能模块，构建“互联网+法学会”工作新模式。2022 年 6 月，舟山市法学会承接省法学会“法治服务一号台”重点应用场景建设任务，打造“舟山云上法学”工作平台迭代升级版。该项目以数字赋能首席法律咨询专家制度落地为牵引，以法治服务为抓手，跨度省、市、县、乡四个层级，向上延伸到省级整体决策分析，向下覆盖县乡基层涉法有关工作，运用数字化手段整合全省法学法律专家资源，精准对接各级党委政府及有关职能部门的重大法治需求，力争成为彰显浙江辨识度、深化法治浙江建设，打造成为最全面、最具有权威性的法学专家服务平台。

二、案例举措（案例的主要内容、主要做法和主要特色或亮点，包括具体举措和方法、适用业务、制度和机制、技术支持及可解决的问题等）

（一）主要内容

本项目主要以“345”工程为主体建设架构，开发建设完成“法学专家库、法学成果库、法律法规库”3 个专题库，“法治需求对接、研究会管理、移动端应用、数字驾驶舱”等 4 个应用，“后台门户管理、专家信息管理、法学成果管理、法律法规管理、服务组件管理”5 项支撑。

（二）主要做法

1. 法学专家库

开发建设首席法律咨询专家库和不同专业领域的功能型法学法律专家库，并对入库专家及其团队编制能力画像。实现对专家基本信息、资历信息等的编辑维护管理功能。提供法学专家服务情况分析，通过建立专家画像算法模型，对专家能力进行分析，形成专家个人能力画像，从理论研究、决策论证、风险处置、纠纷化解、宣讲培训五个维度展示专家能力值，实现对专家能力图谱的展示，并根据专家服务评价反馈不断完善专家能力画像，形成全省法学专家法治服务工作全景分析。目前，系统已整理入库 3800 余名法学专家（涵盖省市县三级），其中省级法学专家 2086 名、省级首席法律咨询专家 71 名、研究会专家 1965 名。



2. 法学成果库

开发建设法学成果库，旨在提供可查阅的法治资讯，具体包括决策参考信息、课题成果信息、论文成果信息等相关资讯。利用数字化手段将全省法学会系统各阶段的法学研究成果进行电子化处理，并通过关键字检索功能实现查阅，供各级党政机关和全省广大法学法律工作者参阅和学习。目前，已整理入库 300 余项法学成果，包括决策、课题和论文。



3. 法律法规库

通过对接国家法律法规数据库，对全国性法律法规、地方性法律法规、党内法规等数据进行采集，并做好归类、梳理和电子化处理，同步建立关联法律法规台账、开发关键字检索功能，实现快速查阅。目前，已整理入库 1800 余部法律法规，包括宪法和法律、行政法规、监察法规、司法解释、地方性法规、党内法规。



4. 法治需求对接

法治需求对接是针对专家服务需求对接业务闭环进行设计的，涵盖决策论证、纠纷化解、风险处置、宣讲培训、理论研究等五大服务，连接党政领导和职能部门法律咨询需求与首席法律咨询专家、功能型法学法律专家，挖掘专家资源，发挥专家自身优势。需求对接分需求方和响应方，需求方即为需求发布方，主要是面向党政领导或职能部门向应用提出具体服务需求，区分不同应用场景，党政领导提出法律服务需求，职能部门提出日常法治政府建设相关需求，响应方以法学专家为核心，对需求进行响应，必要时与需求方进行互动。目前，通过“法治一号服务台”平台已完成法治宣讲 30 余次、决策论证 10 余次、纠纷化解 120 余次、风险处置 20 余次、理论研究 110 余次。

5. 研究会管理

为省市县三级研究会用户提供全流程管理服务。服务内容包括：为各研究会管理理事会成员提供服务。具体场景化呈现包括：研究会详情展示、理事信息登记、规则设置、审批报备、绩效评估等一系列应用。目前，已录入互联网法治研究院、文化和旅游法学研究会等 47 个省级研究会，理事成员 1900 余名。各研究会通过研究会管理系统发起事项审批 400 余条。

6. 移动端应用

移动端应用是为党政领导、职能部门和专家定制的应用终端，以便党政领导、职能部门与专家能够实时响应、互动。提供登录/注册、类目订阅、资料库预览、需求发布、草稿暂存、需求编辑、需求列表、需求状态、专家画像预览、评价互动、需求查询、需求详情预览、接受委托、拒绝委托、需求认领等一系列业务功能。



7. 数字驾驶舱

数字驾驶舱是预警研判、行业决策、要事指挥的工作平台，主要完成法治服务一号台首页、法治服务驾驶舱、法学专家库驾驶舱、法学成果库驾驶舱、法律法规库驾驶舱等 5 个驾驶舱应用，对行业发展、政府决策、部门服务的整体情况进行呈现，并对各项工作成效的评价进行研判分析。



（三）制度、机制和技术支撑

浙江省舟山市法学会多次召开首席法律咨询专家、实务部门业务骨干等参加工作座谈会，在征求多方意见的基础上，研究起草《“法治服务一号台”操作指南（草案）》《“法治服务一号台”运行机制（草案）》《“法治服务一号台”首席法律咨询专家绩效评价办法（征求意见稿）》《“法治服务一号台”管理办法（草案）》等相关配套材料，助推项目上线运行。

同时，本项目具备充足的技术保障力量，由舟山市委政法委、舟山市法学会与技术公司专业团队共同成立项目组，通过会商协作机制、试点应用机制、通报督查机制、队伍建设机制及信息安全机制，共同将为本项目的落地运行提供有力的组织保障。

（四）可解决的问题

通过完成“345”工程架构建设，为党政机关在决策论证、纠纷化解、风险处置、宣讲培训、理论研究等全方面法治需求提供人才支撑。

三、案例成果（案例实施所取得的运用成效，包括政治、经济和社会成效；具有哪些方面的先进性、创新性、可复制推广性，包括政府和社会等多维度的评价）

【案 例】：2023年11月28日，岱山县举办“双百”报告会暨县委理论学习中心组（扩大）学习会。举办单位岱山县法学会通过“法治服务一号台”平台发布该需求，邀请到浙江海洋大学经济与管理学院院长、舟山市地方立法研究中心主任。县委理论学习中心组成员、县属有关单位、乡镇主要负责人共100余人参加。全教授从理论逻辑、法治实践、核心内容，既有理论政策上的指导，又有典型案例的分析，对推动法治岱山建设具有重要的指导意义和启迪价值。全永波教授的专题报告获得了各单位的一致好评。该案例通过“法治服务一号台”系统赋能首席法律咨询专家制度，着力解决了法治服务供需匹配度不高的问题，特别是海岛地区邀请高端专家难度大的现实难题，对于推动首席法律咨询专家制度从线下模式升级为“线下+线上”的全新模式具有十分重要的现实意义。

【政府和社会评价】：“法法治服务一号台”平台旨在通过数字化手段助力推进党委政府各方面工作法治化，运用数字化手段精准对接各级党委政府及有关职能部门的重大法治需求。目前，该平台已在舟山推广应用。已完成《舟山市电梯安全管理条例》《舟山市瓶装燃气运输与配送管理规定（草案）》等决策论证10余条；已完成《浙江省舟山市检察院探索海洋检察工作机制服务保障海洋经济高质量发展》等理论研究110余次；已完成涉恒大、涉祥生云山府等楼盘风险协调会等风险处置20余次；已完成针对舟山重点建设项目“甬舟高铁项目”推进过程中涉及到的土地征用、房屋拆迁等事关群众切身利益的敏感性问题开展的矛盾纠纷预防化解工作等纠纷化解120余次；已完成《舌尖上的法律大餐》《民法与现代生活》等法治宣讲30余次。系统试运行以来，初步实现了法学法律人才资源全景呈现、全域调配、全面感知、全效评估，积极打造了法治赋能党委政府云平台，助力提升了国家治理体系和治理能力法治化水平。

强化科技赋能 智创“心”引擎

——深圳市光明区“社会心理服务智慧平台”赋能社会心理服务
中共深圳市光明区委政法委员会

一、案例背景

深圳市光明区位于广东省深圳市西北部，地处粤港澳大湾区和广深港澳科技创新走廊重要节点，是综合性国家科学中心的核心承载区。辖区总面积 156.1 平方千米，常住人口约 111.57 万人，实际管理人口 145 万。近年来，随着世界一流科学城落户深圳光明，光明区进入大开发、大建设的黄金发展期，大量外来务工人员不断涌入，人口呈现居住密度大、生活方式多样化、生活节奏与竞争压力俱增等特点，导致个体心理行为容易出现偏差，社会心理健康问题引发的社会问题日益凸显，甚至可能成为影响社会稳定和公共安全的风险因素。光明区锚定建设世界一流科学城和深圳北部中心的奋斗目标，紧密结合自身资源和需求，率先形成“区-街道-社区-小分格”四级社会心理服务体系，积极打造智能高效的社会心理服务智慧平台。依托 6 大功能板块，对社会心态多维度监测预警，全面分析需求，研判形势，及时疏导，闭环管理，为辖区居民提供智能化、精准化、便民化心理服务，有效防范心理危机次生风险，切实维护辖区平安稳定。

二、案例举措

（一）创建全链条管控综合信息平台，实现指挥调度智能化

整合全区社会心理服务资源，运用“互联网+心理”概念，打破地域限制，依托“i 深圳”，研发光明区社会心理服务智慧系统，涵盖实时事件速览、服务预告、站点数据统计、人员管理、风险等级研判、小程序便民服务 6 大功能板块，逐级链接街道、社区、各心理服务点等 200 余个服务平台，通过政府购买服务形式配置 70 名专职心理服务人员，负责为辖区群众开展心理服务。各站点的心理咨询师实时上传工作动态，针对各类平安志愿者、心理咨询师、社区工作者等上报的心理类事件，划分风险等级预警，实时监测划拨，对全区心理服务工作 24 小时动态监测。同时，依托智慧平台，建立居民心理数据库，实现全链条闭环管理、智能化+现代化心理服务。



光明区社会心理服务智慧平台

（二）创新全流程闭环高效服务管理，实现咨询干预精准化

以光明区社会心理服务指挥室为指挥中枢，通过心理服务智慧平台，制定站点心理服务人员排班表、值班表，制定日、周、月社会心理服务工作动态上报机制，定期调度、指挥各站点专职心理服务人员。定期开展隐患排查、心理服务站与各社区在社会心理服务系统每日报送情况，对社会心态进行多维度监测预警。开展有序、高效的个体危机干预和群体危机管理，协助信访、公安等部门处置突发事件，对重大不稳定心理危机事件及时预警上报，周期性研判调整服务。针对疑难或危机心理问题，区社会心理服务指挥室统一规划，调度资深心理咨询师，就近提供心理危机干预援助服务。同时，通过《心启迪心理健康教育管理系统 V6.0》为群众提供心理测评服务。系统整合了专业的心理教育工作资源，以成熟、先进的心理工作模式为基础，结合专业化的功能设计，贴近用户心理工作实际需求，为辖区群众搭建一个心理测评、测评档案、危机预警、个案辅导、网络调查、在线咨询、在线预约、科研分析的一体化信息平台。2019 年至今，已累计筛查 124365 人，存在隐患 8294 人，跟进 5641 人。

序号	测评计划名称	完成进度	创建人	截止日期	操作
1	抑郁自评SDS	0 / 1	光明社站	2023-04-01	进入计划
2	焦虑自评SAS	0 / 1	光明社站	2023-04-01	进入计划
3	人际关系综合诊断量表	0 / 1	光明V爱之家	2022-12-30	进入计划
4	大型湾区一线防疫人员心理量表	0 / 2	市宜清	2022-09-01	进入计划
5	抑郁自评量表-新编量表	0 / 1	新编V爱之家	2022-12-31	进入计划
6	抑郁自评量表-2	0 / 4	光明V爱之家	2023-01-18	进入计划
7	抑郁自评量表-1	0 / 5	光明V爱之家	2023-01-18	进入计划
8	大型湾区心理量表	0 / 3	市宜清	2022-09-01	进入计划
9	2022年新编量表-爱之家心理健康量表	0 / 1	新编V爱之家	2022-12-31	进入计划
10	职业能力提升	0 / 3	林松森	2022-12-31	进入计划
11	罗湖区党群心理量表	0 / 3	林松森	2022-12-30	进入计划
12	以精神卫生和学校心理指导计划	0 / 3	以明V爱之家	2022-12-30	进入计划
13	新编量表青少年量表	0 / 4	新编V爱之家	2022-09-30	进入计划
14	大型湾区防疫人员心理量表	0 / 2	市宜清	2022-12-31	进入计划
15	抑郁自评量表-爱之家	0 / 1	光明V爱之家	2022-06-25	进入计划
16	光明V爱心理健康量表	0 / 1	光明V爱之家	2022-12-31	进入计划

心启迪心理健康教育管理系统 V6.0

（三）创立全天候多元融合智慧体系，实现心理服务便民化

基于智慧平台，依托光明区群众诉求微信小程序、关联 i 深圳，为群众提供心理咨询预约、线上心理咨询、心理科普宣传、公益讲座、心理活动预告等多项智慧化服务，使居民足不出户，便可享受各类线上心理服务。居民可以通过微信搜索或扫描“光明区群众诉求服务”小程序二维码，点击“在线心理咨询”进入心理咨询主界面，预约心理咨询服务。或者下载 i 深圳 APP，登录或注册 i 深圳账号，在首页处下拉找到“区级服务”，选择“光明区”进入光明区首页，选择“群众诉求”模块，进入光明区群众诉求主界面，由“心理在线咨询”进入心理咨询主界面，全天候获取各项心理服务。



光明区群众诉求微信小程序界面

三、案例实践成效

（一）立足源头治理，社会风险、个人极端案（事）件有效降低

依托心理测评系统，开展大规模调研，指导居民填写心理测量量表，筛查居民心理健康状况，监测社会心理动态，挖掘潜藏存在心理问题的居民，分级分类，及时跟进或对接相关部门转介，预防心理问题演变为心理疾病，促进了社会不稳定因素的源头防范，最大限度降低社会风险。介入重大矛盾纠纷、跳楼自杀、网瘾断食、抑郁自残等危机个案 544 例，轻生死亡率同比下降 7.3%。

（二）贴合群众需求，居民心理健康素质、群众满意度不断提升

依托智慧化平台，2019 年至今，为辖区居民提供线上服务 55637 次，为生活失意、心态失衡等人群提供心理咨询 16675 人次，介入产后抑郁、亲子关系、社交恐惧、就业焦虑、学业压力等重点个案 6343 人次，各类知识普及宣传 2513 场次，累计服务群众 50 万余人次。通过满意度调查结果显示，我区居民对群众诉求线上心理服务的满意度达到 99%。

（三）构筑心理防线，服务模式、工作成效获社会各界普遍认可

服务内容获得央视、民主与法制网、深圳晚报等媒体报道 2160 次，提高了社会关注度，强化了居民群众心理健康自我管理的意识。项目获得 2023 年全国社会心理服务经验模式优秀案例、2023 年走好新时代网上群众路线“十大创新案例”、2022 及 2023 年全国社会治理创新案例、第三届全国社会心理服务优秀案例、2023 年深圳城市治理创新“优秀案例”、2022 年深圳市优秀社会心理服务项目杰出服务项目奖，第十六、十七、十九届深圳关爱行动“百佳市民满意项目”奖等奖项。

江山市县域“一中心四平台一网格”智慧治理 典型案例简介

中共江山市委政法委员会

一、案例简介

基层治理是国家治理的基石，统筹推进乡镇（街道）和城乡社区治理，是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。近年来，浙江省江山市认真贯彻落实中央、省委决策部署，围绕治理“科学化、精准化、协同化、高效化”目标要求，依托“一中心四平台一网格”智慧治理模式，推动资源整合，强化数字赋能，完善运行机制，在县域智慧治理方面取得不错成效，先后吸引全国 26 个省份 600 多批 8000 多人次的外地政法系统同仁前来考察学习，得到了袁家军、徐文光等省部级领导和全国各地考察团的高度肯定。

二、案例举措

县域“一中心四平台一网格”治理模式于 2017 年底开始探索，2019 年底基本成型。2020 年至 2024 年，历经全省基层治理试点示范、全省“县乡一体、条抓块统”试点、全省非警务事项协调处置试点、全国信访工作法治化等试点工作，以及在基层治理、平安建设、疫情防控、防汛抗洪等实战磨练，智慧治理模式得到不断迭代升级，其核心是扁平一体高效的联动指挥体系、最小作战网格单元和网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的基层管理服务平台，具体做法如下：

（一）建强县级社会治理中心

制定完善县乡一体综合指挥机制，迭代做实运行监测、矛盾调处、分析研判、应急指挥等六大核心功能，打通 110 与 12345、基层智治综合应用平台，全力打造集矛盾纠纷化解、事件闭环处置、风险隐患预警、专题指数监测、重大应急联动、治理效能督考于一体的社会治理中心。

（二）高效运行基层治理四平台

依托浙江政务服务网平安建设信息系统，升级改造江山市基层治理综合信息平台，按照“一网覆盖、整合共享、业务闭环、多跨协同”的总体思路，建成全市统一的基层治理综合信息平台。优化乡镇（街道）模块化运行，构建“1+4+N”（1 个综合信息指挥室+党建统领、经济生态、平安法治、公共服务 4 个模块+N 个个性化机构）标准化运行架构。突出综合信息指挥室核心中枢，精准靶向赋能，发挥统筹协调、联动指挥、信息归集、事件闭环、研判分析等职能作用，持续激发四平台运行效能。

（三）筑牢村社网格治理底座

优化调整全市 928 个村社网格、3450 个微网格、23 个专属网格，通过公开招聘专职网格员、吸

纳社会志愿者等，推动全市网格队伍从 4644 名扩增至 2.8 万余名。制定完善《网格员奖惩管理暂行办法》、《网格工作专项经费管理暂行办法》等，以“月月考、季季评、半年比、全年赛”等方式，开展网格员“十佳”“十差”等系列评选，加强网格员奖惩激励与准入退出，近两年共清退后进网格员 20 名。



▲衢州市委政法委在江山市率先启动政法系统“融治理”工作。



▲江山市社会治理中心充分发挥运行监测、督查考核、协同流转、分析研判、矛盾化解、应急管理等功能。

三、案例成果

浙江省江山市始终坚持“整体智治、多跨协同、全域联动、示范引领”理念，不断优化县域“一中心四平台一网格”治理模式的顶层设计，持续深化系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，创新打造政法系统“融治理”“网格+”“村歌治村”“村志治村”“哲学治村”等具有江山辨识度的治理品牌，已连续三年创成全省“无信访积案县”，连续十七年获评省级平安县，群众获得感、幸福感、安全感得到明显增强。

（一）聚焦“一站集成”，做优做强两级指挥中枢

针对顶线的指挥权限分散、中线的指挥功能不强等问题，进一步明确权限、规范流程，推动县乡一体综合指挥“一个口子进、一个口子出”。一是迭代升级社会治理中心。成立市委市政府主要领导任组长的综合指挥领导小组，明确社会治理中心为县级指挥中枢，实行平战结合，统筹推进全市各类资源力量的联动调配。平时为掌，一般性社会事件，由大联动中心负责汇集，统筹协调职能部门、“1+7”执法队伍、乡镇（街道）参与处置。战时为拳，实行突发应急事件红橙黄蓝“四色管理”，尤其是红色、橙色响应事件，市领导坐镇大联动中心，成立临时指挥部，实现一体化指挥调度。二是赋权赋能综合信息指挥室。明确由乡镇（街道）党（工）委书记担任指挥室主任，按照“一般乡镇 2-4 人、中心镇 4-6 人”标准配足配强干部力量，联动指挥乡镇（街道）功能模块、部门下沉力量、全科网格等参与事件处置，推动指挥室规范化、实战化运行。

（二）聚焦“一体协同”，建立健全高效联动机制

充分发挥基层治理综合信息平台主干作用，在理顺四平台闭环流程的基础上，线上线下打通县乡村格四级节点，致力优化完善“上下贯通、左右联通”的协同处置机制。一是突出核心业务，强

化调处资源统筹。建立矛盾纠纷调处高效联动大调解机制和矛盾纠纷“早发生、早处置”十四条措施，做实矛盾调处，纵向贯通与乡镇（街道）调委会的交办、协同机制，横向打通与行业性调解组织纠纷调处机制，坚持乡镇、部门每日排查，村社网格实时排查，重大敏感时期动态排查，依托“组团联村”、政法系统“融治理”和“共享法庭”等载体，第一时间主动介入、快速处置。2023 年共受理交办矛盾纠纷事件类型 25474 件，办结 25470 件，办结率 99.98%。二是推动“基层治理一件事”，破解多跨协同问题。针对部门间、县乡间事项责任分工不明确、运行机制不完善等问题，通过权责梳理、流程再造，全力推动“基层治理一件事”集成处置。目前，重点聚焦原本解决起来费时费力的多跨协同事件，立足缩减流转环节、协同处置高效，已完成农民建房服务监管、扬尘处置、非法采砂制砂处置等 23 个高频事项的梳理工作。

（三）聚焦“一数多用”，提档提升实战治理水平

建好“数据底座”是第一步，关键还要把归集好的数据分析好、应用好，让“沉睡”的数据真正“活跃”起来。

1. 强化风险研判，变被动为主动

始终坚持把风险隐患研判分析作为新机构履职的关键，坚持“一日一研判、每月一分析”，为党委政府科学决策提供依据，为乡镇部门预测预警，推动一大批风险隐患得到及时处置，实现从“治已病”到“防未病”的转变，确保各类风险隐患、矛盾纠纷“真调处、真化解”。

2. 强化数据共享，变有效为高效

加强对已归集数据的互联互通，努力实现数据间的流转交换，为协同处置提供数据支撑。如，依托非警务事项协同处置省级试点契机，打通 110、12345 与基层智治综合应用平台壁垒，实现各类非警务事项信息互通、数据共享、实时反馈，形成“一站式受理”模式，有效提升流转、处置效率。2024 年以来，共分流非警务事项 5323 起，分流率由原先的 8%增加至 60.27%，其中纠纷类事项分流 2665 件，分流率由 2.3%提高到 55.75%，处结率达 99.8%，满意率为 99.2%。



▲ 江山市坚持以数据为核心、以事件为牵引、以决策为目标，一体推进县乡两级智治中心建设。

青州市崂山区：深化数智融合，打造三建联动 2.0

山东省青州市崂山区社会治理中心

一、案例简介

2017 年以来崂山区以深入推进综合治理体系和治理能力现代化为总要求，围绕“打造共建共治共享的社会治理格局”这一目标，探索建立了以党的建设为引领、以社会建设和城市建管为重点，以网格化治理为主要手段的“三建联动”网格化治理机制，有力地提升了基层社会治理水平。随着基层治理现代化建设的不断推进和新挑战、新理念、新业态、新模式不断涌现，崂山区社会治理中心紧跟时代潮流，借助城市云脑的大数据、云计算、人工智能等新一代信息技术，对平台进行能力升级，构建了“一套组织架构”“一套工作体系”“一张网络统筹”“一支治理队伍”“一个信息化平台”的“五位一体”治理模式，通过完善网格平台支撑、提升智能感知能力、聚力事件处置闭环、强化 AI 分析应用、开拓一线应用场景、升级打造“三建联动”网格化治理体系 2.0 版本，聚力向实，以新“质”飞跃推动崂山新“治”局面。

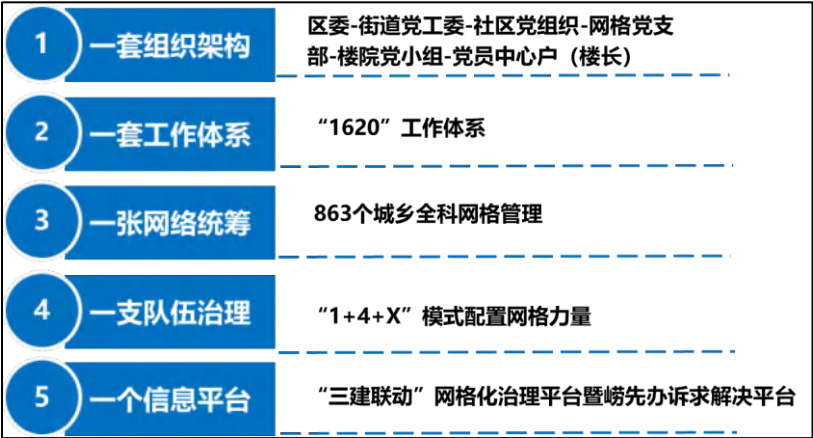


图1 “五位一体”治理模式

1620 工作体系中“1”是指：出台“一个指导性文件”，即《关于打造“崂先办”为民服务平台推动党建引领社会治理水平实现新跃升的意见》。“6”是指：积极推进“6 项重点工作”，即推动精细划分网格、统筹整合队伍、建设数字平台、开展培训宣传、推动费随事转、强化综合保障等工作。“20”是指：制定《崂山区城乡社区网格化治理暂行办法》等“20 项配套制度”。

二、案例举措

秉持“五位一体”的工作理念，着眼智能化、精细化、场景化应用升级，以城市云脑为支点，完善数据资源体系，搭建社会治理 AI 平台，实现全生命周期的智能化数字化保障；以网格化平台智能化为杠杆，融合大数据的智能分析和跟踪预警，推动治理手段的现代化和高效化；以业务应用场

景化为动力，感知挖掘民生诉求，全域即时分析，多业务应用拓展，打造“三建联动”2.0，具体做法如下：

（一）完善网格平台支撑

适应信息技术发展和基层社会治理现实需要，重塑网格化治理平台技术架构，打造以微服务为基础的敏捷技术架构，充分发挥架构按需拓展、灵活扩展优势，打造“全景数智”场景，全面定量定性分析全区“人、地、事、物、组织”数据，对摸清家底、精准施策奠定基础。

（二）提升智能感知能力

充分发挥区城市云脑的基础能力，在 GIS、全域视频感知和无人机巡查等方面，通过 22 个点位部署的 44 套无人机，结合先进的图像识别技术，能够实时发现和识别问题并自动转换成事件进行上报处理，同时利用视频感知和图像算法模型对乱停乱放、违法入侵等场景进行智能监测和预警，打造 24 小时不间断的视频智能值守应用场景，借助融合通信引擎实现指挥中心、工作人员桌面端与网格员移动终端的无缝定向呼叫和视频会商，建立高效的音视频远程会商指挥能力，大幅提升了事件响应速度和准确性，确保城市治理各方面的持续监控和高效管理。

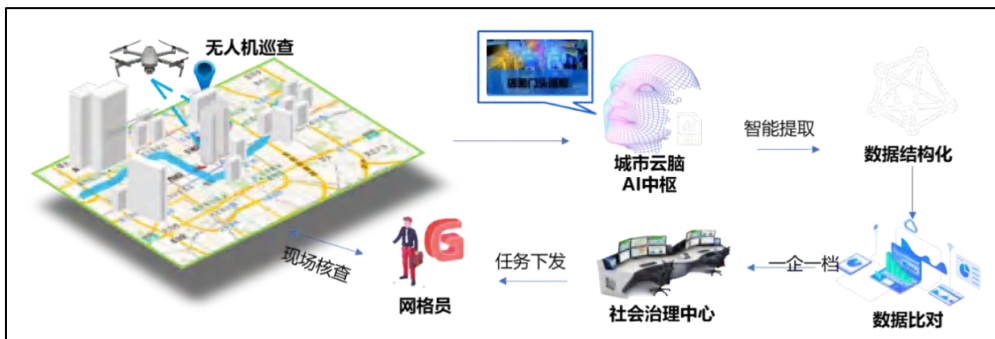


图2 无人机督察场景

（三）强化 AI 智能应用

平台通过引入 AI 技术，实现事件智能分派和自然语言处理（NLP）服务。AI 算法能够根据事件的紧急程度、位置和类型，结合以往派遣历史，智能分派任务到相应的处理人员，提高事件处理效率。同时，NLP+大模型服务能够对各类事件的文本描述进行智能分析和理解，通过对历史数据的深度学习和分析，可以预测未来可能发生的问题，实现未诉先办，提前预防和处理潜在事件，进一步提升网格化治理的智能化和前瞻性。

（四）聚力事件处置闭环

以“崂先办”诉求解决平台和网格化事件处置体系为载体，对群众反映和网格员搜集的民生问题，从受理、办理、反馈、回访、办结到满意度测评，实现全链条可追溯闭环管理。同步利用全域感知网调取“雪亮工程”摄像头进行分析研判，运用 AI 算法智能感知快速发现问题，实现社会治理的“未雨绸缪”和“未病先治”。



图3 事件跨域跨层级联动处置体系

（五）增强一线应用场景

积极探索开拓网格化平台基础数据在各部门业务中的应用场景，如特殊人群关心关爱、政策精准推送、免申即享等，同时借助微服务架构优势，为街道、社区层面提供智能表单创建、工作流定制、数据看板等低代码轻应用开发能力，通过组件拖拽的方式，零编码即可实现报表的快速上线，为管理者量身打造分析研判的智能报告，助力基层社会治理工作开展。



图4 政策精准推送

（六）赋能数据分析应用

在现有数据互联互通基础上，积极探索云脑原生云数据库应用，深入挖掘云脑全量基础库数据价值，整合分析 12345 热线、“崂先办”平台、数字城管、互联网舆情等事件数据，寻找潜在规律、提前预判风险、优化力量配置，为网格化管理提供精准人物和事件画像，提升辅助决策能力。

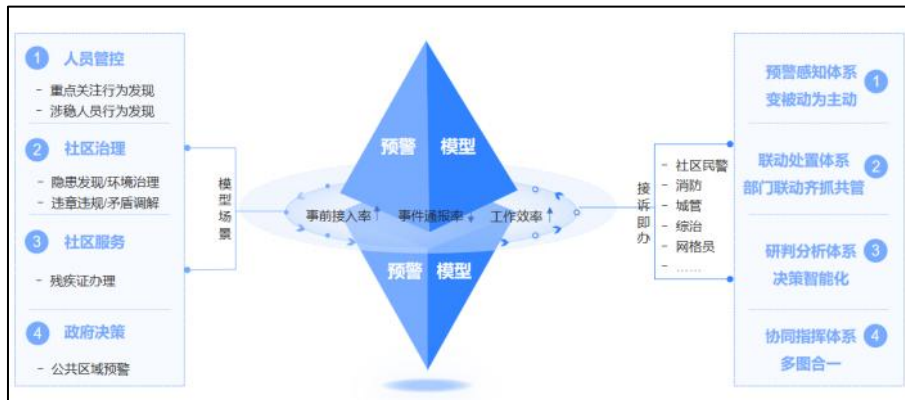


图5 智治大脑智慧辅助分析

（七）建立平台安全环境

“三建联动”网格化治理平台设计符合信创要求，平台部署于政务网环境内，网格员端、社区端等移动端用户通过政务网进行数据传输，且以网闸进行隔绝，保障信息安全。同时，依托政务云强大的统一安全机制，确保数据在传输和存储过程中的安全性和完整性。通过政务云的实时监控与应急响应机制，可以及时发现和处理安全威胁，进一步提高平台的防护能力，确保平台的稳健运行和信息的高度安全。

三、案例成果

（一）运用成效

崂山区“三建联动”网格化治理平台，通过推进现代科技与社会治理深度融合，实现了“整渠道、统分拨、并表单、缩时限、抓实效、优体验、融智慧、助治理”的预期效果，带来了巨大的政治、经济和社会效益。

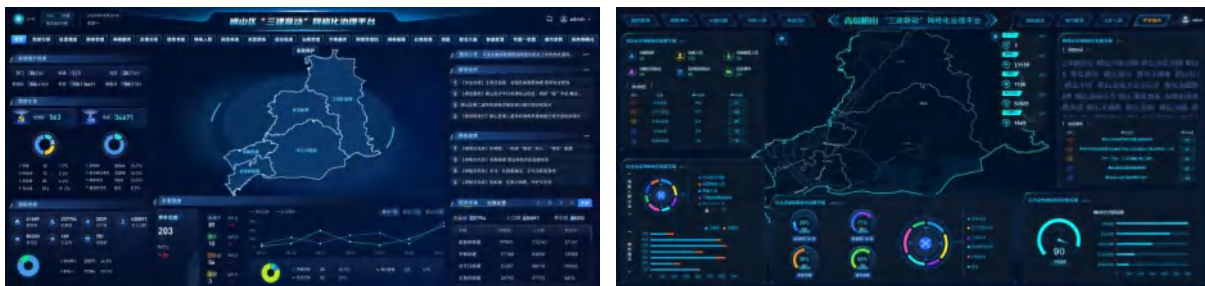


图6 崂山区“三建联动”网格化治理平台截图

【政治成效】

通过以网格化服务管理为抓手，强化党对基层治理末梢的领导，将基层党组织的政治优势、组织优势转化为治理效能：

1. 聚力政治引领，形成对于基层社会治理统一的思想认识、标准规则、行动规范和制度体系；
2. 强化组织动员，培育社会动员新机制和社会成员主动参与意识，推动共建共治共享；
3. 激发党群活力，为各主体搭建良好的沟通平台，激发各主体在基层社会治理中的活力，凝聚发展强大动力，实现党建引领由静态、平面化向动态、立体化转变。

【经济成效】

1. 数字赋能，打造“数字劳动力”。平台以城市云脑为底座，充分发挥科技支撑作用，构建了基于云脑赋能的“新智能”“新交互”社会治理生态体系，实现城市 AI 引擎、GIS 服务、CIM 引擎、智能表单等能力的高效复用。

2. AI 增效，降低运营成本。通过建立数字机器人、AI 操作等，辅助工作人员进行事项办理，大幅提高工作效率和数据准确性的同时，又将大量人员从重复枯燥的工作中解放出来，以信息化、智能化的手段提高了基层治理、社区服务管理的工作效率和工作质量，降低了工作成本，间接地节省

了工作经费，减少了政府的财政支出和运营成本。

【社会成效】

1. 打通数据壁垒，实现精细治理

经过多年实践应用，平台共采集人口数据 43 万余条，法人信息 4.9 万余条，楼栋数据 6 万余条，完成 220 万余次网格数据核查，建立起了“一处采集，多方共享”的数据应用机制，推动人口、法人、网格等 19 类核心数据在网格内的要素融合，为后续各类基层治理业务提供精准翔实动态的数据支撑。

2. 聚焦感治兼能，高效处置一件事

以民生诉求、发展诉求、执法诉求三大诉求为切入口，聚焦“群众身边的微小事”，累计受理处置各类诉求事件 76 万余件，办结率、满意率达到 90%以上，真正做到与群众一起发现问题、解决问题、预防问题，实现了走到群众身边，贴近群众生活。

3. 赋能风险治理，提升社会韧性

通过全域统筹，构建起了公安、人社、民政等十多个部门参与的全链条的风险防范体系，实现矛盾纠纷排查化解、特殊人群服务的高效联动、业务闭环。

4. 优化服务体系，回应人民需求

依托“群众点单+网格跑腿+主动服务”的方式，精准对接居民需求，开展社区主动服务，截至目前，网格员帮办代办服务 6 万余件，走访关怀 49 万余次，通过便捷高效的社区服务供给机制，增强社区服务的针对性、均衡性和可及性，有效提升了辖区居民的获得感、幸福感和安全感。

（二）先进性及创新性

【先进性】

平台作为信创环境下的综合性数字化平台，探索实践了跨部门、跨平台的数据共享和数据治理，着重推动物联感知和人工智能在基层治理中的应用。AI 技术的引入，成为平台的创新亮点，通过智能分派和自然语言处理（NLP）等功能，提高了事件处理的效率和准确性。平台具备高度的灵活性，内置低代码智能表单系统，可以通过配置快速生成适用于各种业务的表单，确保迅速响应需求。基于低代码平台，不仅能够试用各种业务，还能将产生的数据进行整合和分析，为各行各业赋能，体现出了新时期网格化治理平台在安全防护、AI 提质增效、全域数治等方面的先进性。

【创新性】

崂山区“五位一体”社会治理体系通过技术创新增加了低代码轻应用、AI、大模型等功能，显著减轻了基层工作人员的负担。平台实现了“区、街道、管区、社区、网格”五级纵向贯通，并且统战、民政、残联、司法等 10 余部门横向联络，覆盖“民生、发展、执法”等多渠道诉求，以精准和温暖的数字化治理方式，让市民体验到“有感服务，无感管理”，以创新思维激发社会治理的最新活力。

【可复制推广性】

作为一个幅员辽阔、人口众多的国家，我国基层治理需求复杂多样，利用数字技术推动基层治理创新是推进基层治理现代化的必然选择。党的二十大报告也明确指出：“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”，更是为基层治理现代化建设指明了方向。崂山区“三建联动”网格化治理平台按照政策导向、需求导向、未来导向的治理思路，形成了全要素融合、全领域覆盖、全数据互联，共建共治共享的基层治理“崂山样本”，通过多年来的实践应用，获得了各级政府和社会的广泛认可，逐步形成崂山独有的社会治理品牌，具有复制推广性。

湖州市吴兴区综合执法监督指挥平台

浙江省湖州市吴兴区综合行政执法局

一、案例简介

吴兴区以司法部行政执法人员培训标准化体系建设试点、浙江省“大综合一体化”行政执法改革试点为契机，积极强化城市管理自动化设备应用能力，提升执法数字化应用水平，自主创新了吴兴区综合执法监督指挥平台。

平台集综合指挥、视频智能分析、日常管理等 11 项功能为一体，汇聚城市管理、综合执法等多条业务数据，实现城市治理由被动管理型向主动服务型转变，由粗放定性型向集约定量型转变，由单一封闭管理向多元开放互动管理转变。投入使用 6 年以来，累计记录执法管理事件 120 万件，处置市容案件 80 万件，颠覆性地改变了吴兴区城市管理的工作模式。



图 1 湖州市吴兴区综合执法监督指挥平台

二、案例举措

（一）整合资源，构建一体指挥

以“科技”代替“人工”，推动人力平面巡查向智能立体巡查转变，建设 390 路市容监控、172 路违停抓拍球、2 路鹰眼，整合无人机、执法记录仪、车载等硬件资源，汇集形成一体化综合指挥平台，实现“一屏掌握 一体调度”，可根据事件重要性、影响范围、涉及辖区等因素选取资源进行组合，打造实时、精准、可视、可移动的指挥中心，实现远程调度，实时指挥。

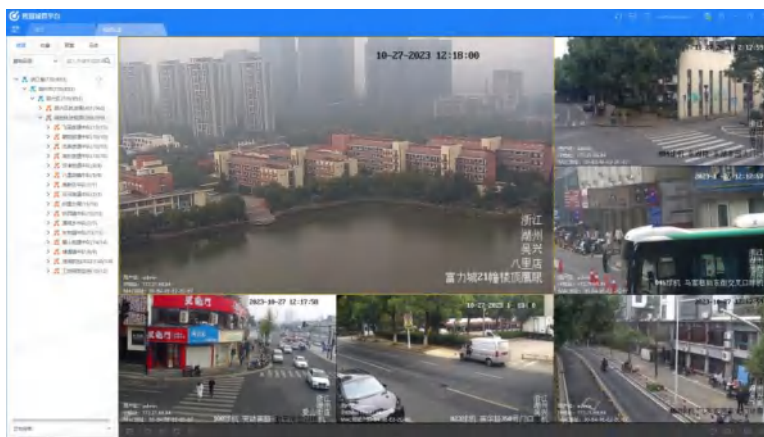


图2 一体化综合指挥平台

（二）全链闭环，提升管理质效

借助监督指挥平台和执法通 APP，串联治理链条中的问题发现、派遣、处置、复核等环节，所有的信息均以数字化的形式进行流转，中间传递的延迟压缩至 3 秒以内，实现了问题治理的数字化全流程闭环。为系统内事件每一次流转打上时间戳，便于操作员查看完整流程，减少误操作，还可以作为考核指标导出进行统计，不断发现问题压缩流转时间，提升城市精细化管理的质效。



图3 系统操作界面

（三）智慧升级，减少巡查人力

强化特征识别、深度学习等人工智能技术应用，迭代升级系统感知度，提升违法行为精准识别率，用“技防”接手部分“人防”工作。如违停识别系统通过不断学习车辆运动轨迹、静止位置和时间数据，并采用短信温馨提醒，塑造“1 分钟锁定-系统自动审核-短信提醒-15 分钟处罚-系统共享”的操作流程，实现人行道违停的自动抓拍；又比如油烟在线监测系统，通过安装在餐饮店铺油烟净化器上的物联网传感设备，实时上传数据，无需前往实地便可详细掌握全区所有餐饮店铺的油烟情况，实现实时监管，减少了巡查人力的投入。

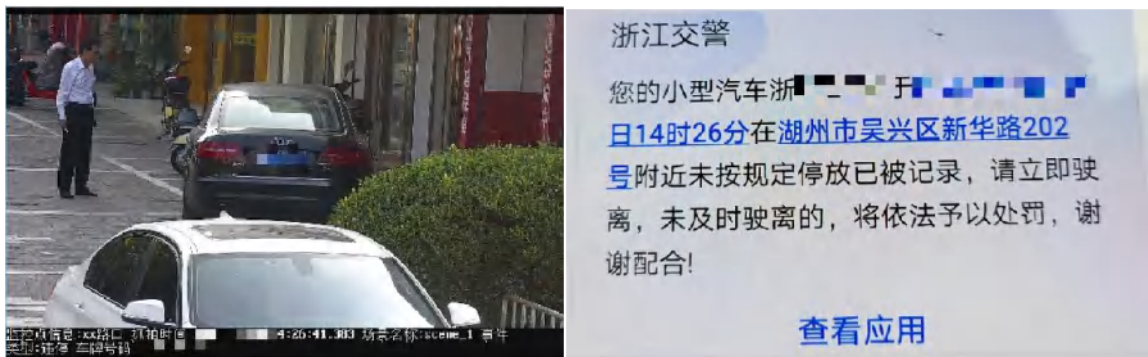


图4 违停抓拍和温馨提醒



图5 油烟在线监测系统

（四）高效协同，破解单打独斗

依托“浙政钉·掌上执法” APP，创新“综合查一次”联合检查机制，围绕安全生产、规划建设、生态环境、食品安全等多个领域，以“上云”形式完成检查-整改-反馈-评价处置闭环，实现对同一个检查对象执法监管“一次到位”，有效破解执法效能低下、边界不清等问题。目前，一般商家年均检查频次由20次以上降低至1-2次。同时，围绕“综合查一次”执法协同业务，构建整体智治执法协同系统，形成发起任务—选择部门—接收任务—处置反馈—结束任务—部门评分—数据分析的全闭环全过程记录的业务流程，破解“小乡镇、大部门”和乡镇（街道）“责大权小”的问题，推动执法方式从“碎片化”转变为“一体化”。



图6 “浙政钉·掌上执法” APP

（五）证据加密，降低法律风险

针对执法过程中当事人拒不配合，“非现场”执法下电子数据证据连续性、真实性、权威性难以保障的问题，在全国首创“互联网+公证”执法智慧取证平台。通过基于 PKI 公钥密码技术的电子签名对证据进行现场加密，形成完整证据链，并由湖州华信公证处对证据进行公证，确保证据真实、唯一、不可篡改，实现“取证、固证、存证、出证”一体化，最终以申请法院强制执行来保障行政处罚实施，有效破解当事人拒不配合情况下取证难和送达难的问题。



图7 “互联网+公证”执法智慧取证平台

三、案例成果

（一）推动高素质执法队伍建设

通过“执法通”APP 实现执法人员考勤打卡、行动轨迹、处置事务全记录，形成日常工作情况数字画像，强化工作质效考核。帮助减少执法辅助人员 32%，“12345”满意率连续 5 年保持 98.5% 以上。2022 年 8 月，吴兴区综合行政执法局荣获全国“人民满意的公务员集体”称号。

（二）助力高品质城市面貌打造

通过数字信息化技术自动流转与全链条闭环，提升响应速度，压缩中间环节，减少错误遗漏，并进行数据智能分析，对城市管理问题管控形成举一反三效果。城市管理事件按期办结率达 100%，处置闭环时间减少 50%，系统荣获浙江省 2023 年运用管理绩效好的县级“数字（智慧）城管”平台，持续擦亮“在湖州看见美丽中国”品牌。

（三）赋能高质量执法模式应用

通过法律法规规范化编码、执法环节规范化定制、执法事由规范化限制、执法文书规范化构建等方式，建立严格规范的执法流程，进一步提升依法行政能力。吴兴区综合行政执法局连续 5 年实

现行政诉讼零败诉、行政复议零纠错，执法协同响应率达 100%，荣获浙江省 2022 年度改革创新成绩突出集体。



图8 五张智能分析界面

“龙游通+全民网格”县域整体智治模式

中共龙游县委政法委员会

一、案例简介（整体简要说明）

“龙游通+全民网格”起源于“村情通”，是龙游县东华街道张王村干部群众的“草根创新”。2016年，该村运用“互联网+”思维，率先对支部党建、村务公开等工作实行移动信息化管理，打破干群信息不对称困局，收到明显成效，该村从“后进村”一跃成为“标杆村”。2017年6月份以来，以“最多跑一次”改革为牵引，将“村情通”迭代升级后在全县域推广应用，并相继开发上线面向社区的“社情通”和面向企业园区的“企情通”，实现“三通融合”升级为“龙游通”。2023年，迭代升级“龙游通”4.0版本，重点建设智能推荐、互动交流、积分商城、媒体号等功能。目前，“龙游通”已成长为集党建、媒体、治理、服务、共富于一体的综合性平台，是县域整体智治的数字化基础设施平台，是群众实用管用爱用的掌上法宝，是数字化改革的突出成果，其中用户侧包括：公众号端、App端、浙里办端；管理侧包括：浙政钉端、PC端。截至目前，“龙游通”已实现全县263个行政村、22个社区、工业园区100%全覆盖，实名认证36.54万人（占常住人口99.5%），日均活跃用户2.6万人

二、案例举措（做法及经过）

（一）多元共建“一网融合”

着眼于一个政府、整体智治，整合党委、人大、政府、政协、法检、群团、国企等40多个单位100余项功能应用，融合全县广播、电视、报纸、政府网站等媒体资源，关停78个政务类公众号进入“龙游通”，实现多跨业务“一网融合”。重塑数字化项目统筹管理机制，按需开发业务同类、性质相近、对象相同的集成化“微应用”，如集成20个部门的62个帮扶政策，开发上线“帮困扶助”应用，实现社会救助“一站集成、一窗受理、一网通办”，有效避免应用机械物理堆叠，方便老百姓使用。

（二）全民共治“一网统管”

以“龙游通”为载体，开发“浙里党群心连心”“村（居）民信箱”“随手拍”“协商民主”“意见征集”等功能，归集线下受理的群众意见，贯通基层治理四平台，集成12345热线数据，畅通群众参与治理渠道，实现各领域事件在县、乡、村、格闭环流转，形成“人人都是信息员、人人都是监督员、人人都是网格员”的全民共治格局。建设“龙游通”视频共享交换平台，叠加AI视频智能算法，通过智能感知后台发现的问题，形成“事件感知（预警）—问题交办—事件处理—信息反馈”的工作闭环，提升基层“一网统管”能力。

（三）资源共享“一网智治”

通过“龙游通”全量采集人、房、地、事、物等基础数据和信息公开数据，数据底层基于一体

化智能化公共数据平台，建立数据专题仓，开展分类分级数据治理，建立基层治理综合评价指数及算法模型，动态评价乡镇街道、村（社）、小区治理效能。开展数据分类分级治理，数据深度开发利用，研发高质量的数据产品，为群众提供精准和个性化的服务，并提前感知和预测社会风险。同时，系统推进云、网、端、数、人一体化安全体系建设，“技防+人防”并重提升数据安全管控能力。

（四）惠民服务“一网支撑”

聚焦共同富裕大场景，开通“龙游甄选”“奔富通”“求职招聘”“农家土货”“同城带货”“积分商城”等服务功能，畅通产供信息，激发市场活力，放大数字红利，打通帮富、促富、共富新路径。聚焦群众需求，集成交通出行、文化教育、卫生健康等各类便民“微应用”，上架惠企政策 211 条，累计兑现资金 10.1 亿元，548 个“浙里办”服务事项实现与“龙游通”同源同质，让群众享有无差别的“掌上服务”。

（五）建设运营“一网赋能”

坚持建设运营一体化管理，创新“政府+国资”建设运营模式，由政府部门（县大数据局）作为业务指导单位，负责基础性、职能性、公益性内容的运维。发挥国资公司融资平台作用及优势，由国资公司（浙江奔通数智科技有限公司）作为投资建设主体，负责技术性、资源性、营利性内容的市场化运作，反哺平台迭代升级，实现良性循环。

三、案例成果（成效及反响）

（一）理论成果

人民出版社出版的《“村情通”——新时代乡村治理新模式》入选 2020 中宣部、农业农村部“农民喜爱的百种图书”。“龙游通”省级标准化项目通过省标院验收，形成平台运行管理规范、智安村居建设规范、信息采集与管理规范、代办服务工作规范、事件处理流程规范、管理员服务规范、“一长三员”工作规范等省级地方标准规范，既为县域内推进“龙游通”工作提供了标准依据，也为各地提供了可复制、可推广的经验做法。

（二）制度成果

“龙游通”一路走来，制定印发了《关于深化“龙游通”赋能应用助推县域治理现代化的实施意见》《关于深入推进“龙游通”迭代升级的实施意见》《关于印发“全面实施‘龙游通+全民网格’模式打造县域现代治理体系的龙游样板”工作专班方案的通知》《关于赋能发力“龙游通”打造“一网智治”工作体系的实施方案》等一系列制度成果。

（三）主要荣誉

这项工作得到了省委省政府和市委市政府主要领导的充分肯定，获得全国市域治理创新优秀案例、全国社会治理创新优秀案例、浙江省公共管理创新案例十佳创新奖、民生获得感示范工程、“最多跑一次”改革地方最佳实践案例、优秀应用案例最高荣誉“观星台”、软件产业高质量发展重点项目等荣誉；“推广‘龙游通’”写进了 2020 年浙江省政府工作报告，并被时任浙江省委书记袁家军同志作为中央党校秋季中青年干部培训班授课案例，向全国推介。

济宁市任城区雪亮工程综治视联网平台

中共济宁市任城区委政法委员会

一、案例简介

党的十八大以来，习总书记从党和国家事业发展全局和战略的高度，就推进国家治理体系和治理能力现代化提出一系列新理念、新思想、新战略。政法综治部门要主动适应社会信息化发展的大趋势，按照科技引领、信息支撑的思路，加快推进平安建设信息化进程，不断提升平安建设现代化水平”的指示，中央政法委 2013 年在工信部推进司的推荐下，采用视联网技术开始建设面向全国的“社会治安综合治理视联网平台”。济宁市任城区积极响应中央号召，依托任城区雪亮工程综治视联网网先期建设成果，积极探索推进社会治理现代化新模式，于 2018、2020 年先后完成两期综治视联网建设，实现区、镇（街道）、村（社区）的横联纵通。



二、案例举措

（一）强化任城区综治视联网在社会治理建设中的作用

目前，综治视联网在济宁市任城区得到了良好应用，已完成区、镇（街道）、村（社区）、网络的四级覆盖，最终实现构建四级融合指挥调度系统管理平台。结合网格化服务管理机制，为基层网格工作者提供完善服务支撑，在事件上报、任务指派、视频联动等环节的协同下，做到第一时间发现，第一时间处置，提升事件协同应对能力。

任城区综治视联网平台在社会治理及疫情防控中应用成效显著，具体有以下几个方面：在重要时期安排部署相关工作时，任城区多次利用综治视联网平台召开远程视频工作会议，调度区、镇（街道）、村（社区）级所有综治中心和相关单位做好社会治安治理各项工作，让党和政府的指令快速传

达，确保各项措施落实到位；在综治维稳应用中，任城区多次应用视联网召开专题工作会议。2019年-2024年，任城区综治视联网平台多次保障省、市级现场观摩会任城观摩点任务，任城区综治视联网平台的多项功能呈现的高品质、高效率获得上级领导一致表扬和肯定。

（二）强化基层综治基础，打造社会治理一张网

依托综治视联网先期建设成果，任城区在创新社会治理上先行先试，深化社会治理方面功能应用，探索具有区域特色的治理模式。主要从以下两个方面进行：一是进一步延伸综治视联网覆盖范围。基于已建综治视联网基础，未来将进一步延伸综治视联网覆盖范围，横向联通各级相关部门，纵向贯穿区-镇（街道）-村（社区）-网格，实现跨部门、跨区域、跨层级的高清视频实时交互，打破信息孤岛与烟囱壁垒，满足辖区内互联互通与统一指挥的需求，进一步提高任城区协调指挥能力与社会治理能力。二是以综治视联网为基础，深化社会治理工作实践应用。依托全域覆盖的综治视联网，整合政法委、公安、司法等单位资源力量，建立“综治中心+网格化+信息化”体系，推动权责、资源、信息向社会治理一线下沉、向网格延伸。为实现视频资源综合应用、网格化事件管理、9+X数据分析应用、心理健康服务、矛盾调解、应急指挥等多种场景下的多元应用提供良好业务资源支撑，打造共建、共治、共享的社会治理一张网。

三、案例成果

（一）创新治理品牌，探索社会治理新模式

积极响应加强基层治理体系和治理能力现代化建设的方针政策，以新理念、新思路、新方法积极开展试点，以综治中心业务需求为根本，以解决人民群众现实诉求为出发点，以各级、各部门信息与资源整合为路径，建成“全区综治资源一张网”，为推进社会治理现代化探索新思路。

（二）提升治理能力，为基层赋权减负增效

以网格融合及一体化管理为依托，结合综治视联网在全区各级覆盖能力，推动权责、资源、信息向社会治理一线下沉，丰富社会治理方式方法，优化社会治理工作路径，将应急指挥设备进行统一汇聚，打造“横到边、纵到底”去中心化的全域应急指挥调度体系，形成业务闭环。

（三）实现跨级、跨域、跨部门的沟通协作

打破各级各部门“横不联、纵不通”的工作壁垒，形成上下贯通、横向联动的一体化社会治理工作机制，密切部门协作配合，提升社会治理的法治化、数字化、智能化水平，全力打造共建、共治、共享的社会治理新格局。

四、创新性及技术先进性

（一）采用顶层规划设计

平台通过顶层规划设计，实现范围内各单位间的互联互通，消除“信息孤岛”，打通各类综治业务、视频会商、监控资源数据渠道，结合全网统一化运维，实现全网各级间的视频互联、信息互通。

（二）网络安全优势

采用非 IP 化设计，结合主动性安全理论，通过“先管理、后通信”的安全机制，每次服务单独进行通行证的许可，实现设备与用户数据的完全隔离，最大程度地防止了传统网络通信技术的安全风险。技术通过公安部权威机构检测，具备结构性安全特征，从根源解决各类网络安全问题。

（三）高品质输能力

具备高速、稳定、大规模、实时传输等特点，不论是高比特率的实时音视频数据，还是各类综治事件处理信息，均可以稳定承载，可实现 4K/1080P 分辨率视频的实时传输。可为社会治理工作提供安全、稳固的网络基础设施。

（四）应急指挥联动能力

通过对各类监控资源、视频会议资源、基层网格资源、应急指挥资源的整合，形成全区范围内灵活指挥模式，塑造提升信息网络融合、资源联网共享、业务应用协同能力。

五、经验启示

基于综治视联网的高清视频通信到基层、多功能融合的能力，实现了对日常管理、业务协调和突发事件的可视化沟通、调度和指挥，综治业务真正意义上实现工作和管理模式信息化智能化创新。传统会议、基层培训、视频调研、部门协作、应急指挥等工作形态有望得到进一步改善，真正实现了科技引领、信息支撑，大幅度提高了综治工作和平安建设的现代化水平。

济宁市任城区雪亮工程综治视联网平台建设完成后，将形成同一网络中接入全区所有视频会议点位的大型视频会议应用，统一支撑各级综治服务。雪亮工程综治视联网平台可实现视频会议、视频通讯、视频监控、应急指挥与调度、远程培训等多种功能的统一管理应用，实现各级政法单位系统间的视频互通、数据交互、资源共享，大大提高综治信息化和现代化水平。平台所采用的视联网技术经公安部等权威机构检测，系统不存在已知安全漏洞和后门，IP 报文无法穿透，能结构性防御系统漏洞、协议弱点，抗病毒蠕虫、DDOS 攻击、间谍软件、恶意攻击、流量异常等安全威胁。系统支持端到端国密算法加密，符合等保三级要求，在满足各项业务应用对于功能、性能要求的前提下，对信息化系统提供多维度的主动安全保护。

深圳市宝安区构建一体化公共信用信息平台， 助力社会治理现代化

中共深圳市宝安区委政法委员会
广东省深圳市宝安区社会治理事务中心

宝安区位于深圳市西部，是深圳市的行政大区、人口大区、经济大区、产业大区，全区土地面积 397 平方公里，下辖 10 个街道、124 个社区，实际管理人口 538 万，商事主体 93 万家，出租屋 17 万余栋，“三小场所”11 万余家。由于管理主体数量庞大，变动频繁，管理难度系数高，社会治理也面临着巨大的压力。近年来，宝安区大胆探索创新，坚持以“高效协同、整体智治”信用数字化应用为目标，不断升级一体化公共信用信息平台，趟出了一条“信用建设助推社会治理现代化”宝安路径，得到上级部门的高度肯定。2023 年，荣获全国信用建设成果“特色单位”荣誉称号；2024 年，以全省第一的优异成绩获广东省信用区（县）建设首批示范单位。

一、主要举措

（一）一体贯通，夯实平台建设基础

1. 构建数据归集“一张总图”

打造一体化公共信用信息平台，实现公共信用信息、地方征信和其他平台数据融合统一应用，并通过混合云部署、市场化合作、隐私计算等渠道，打破税务、不动产、水电气等数据归集瓶颈。

2. 形成信用数据规范“一套标准”

主导编制两项国家标准，参与制定多项地方标准，出台 32 项区级信用制度标准，推行信用信息归集全流程制度化、规范化。

3. 做细数据“一本账目”

组建专业数据治理团队，构建“汇、治、管、用”数据治理体系，推进基础数据清洗、质量监控，解决政务数据标准不统一、质量不稳定等问题，建立数据交易机制。

4. 做实交易“一套机制”

探索公共信用数据交易模式，推动重点数据产品融合应用，出台数据交易、确权、共享等标准规范和技术指引，构筑 3 道防线确保数据交易动态合规。

（二）强化监管，提升社会治理能力

1. 搭建企业合规建设管理信息系统

整合各类合规信息资源，提供政策法规查询、合规指引、风险预警等一站式服务，提供法治体检自测功能，企业可自行进行合规风险评估，识别潜在合规问题，提前采取应对措施，有利于企业主动发现并纠正不合规行为，提升自我合规管理能力。通过系统收集、分析企业合规数据，政府监

管部门可以精准识别行业共性问题、区域风险热点，实施有针对性的监管措施，同时也能根据企业需求提供更精准的合规辅导和支持服务。

2. 建立信用风险预警监测系统

持续关注区域内信用状况，对失信行为快速响应，及时向社会公示失信信息，并协同各部门对失信主体实施跨领域的信用约束和惩戒措施，以强化信用约束力，维护良好的区域信用环境，有助于提升全社会对信用风险的认知和防范意识。

3. 建立失信惩戒系统

建立联动响应和失信约束机制，发挥行政、司法、社会等领域监管职能，共享推送严重失信主体名单等信息，在招投标、金融、海关、税收等多个重点领域实施失信惩戒；开展“屡禁不止、屡罚不改”严重违法失信行为和信用服务机构失信问题等专项治理行动，将失信名单进行入库、比对、治理、跟踪，实现全流程闭环管理。

（三）特色应用，提升信用服务水平

1. 为市民、企业提供信用信息查询服务

依托一体化公共信用信息平台提供信用信息查询服务，线上可登录信用宝安网、I 深圳 APP（宝安专区）、宝 i 企小程序，输入企业名称或社会信用代码，查询企业信用信息；通过姓名、身份证、手机号“三要素”或者人脸识别，完成实名认证后，可查询个人信用信息。线下，在全区政务服务大厅可凭身份证，直接查询企业或本人信用信息。

2. 对守信主体提供系列激励服务。

通过信用评价子系统，建立企业公共信用综合评价数据模型，从合规情况、履约情况、社会责任等五个维度对监管对象进行公共信用综合评价；创新发布宝安区“3A”信用企业名单，为符合公共信用评价 A 级、海关 AEO 高级认证、纳税信用 A 级的企业推出行政审批、行政监管、合规激励等 9 大方面联合激励措施。

3. 对失信主体开展联合惩戒

联合宝安 41 家单位共同签订《关于对失信被执行人试试联合惩戒的合作备忘录》，在资金扶持、评优评先、资质申请、招标投标等领域出台 22 项惩戒措施，并通过一体化公共信用信息平台互联共享，嵌入到全区行政审批、行政监管和公共资源交易等环节中，对失信被执行人办理 131 项政务服务实现自动限制。同时，基于块数据“智能底板”，将失信被执行人信息与地理信息关联，落图落格，形成“块数据”应用，打造宝安区“失信”地图，实现“一图”呈现失信被执行人分布情况，“一键”掌握案件基本信息，为建立开展精细化社会治理提供数据支撑。

4. 为企业提供便捷信用修复服务

实行跨部门全平台信用修复模式，通过一套制度、一个平台、一批服务的“三个一”机制，企业可享受快速、便捷信用修复。2023 年完成企业信用修复 1000 余条，帮助 121 家企业恢复正常信

用状态。

二、案例成果

宝安区汇聚了全区力量，从机制上创新，从技术上突破，从力量上整合，取得积极成效，以“信用”促进社会治理的新模式初步形成。

1. 平台整合为基层减负增效

建成一体化公共信用信息平台，统一归集全区各部门各街道公共信用数据，形成全区唯一的公共信用数据库，避免数据重复归集。截至目前已建立覆盖全区个人、企业数据库，归集数据 2.26 亿条，共享 1200 项信用目录，打破数据孤岛，实现了监管全覆盖、归集全口径、应用全领域。

2. 智能手段为监管提高精准度

借助智能化信息系统的信用监管有别于传统监管，是一种更灵活、高效、有力的监管模式。依托一体化公共信用信息平台提供的智能支持，在 28 类重点行业领域开展分类监管，实现市场主体精准画像，“分”高者不查少查、“分”低者严查多查，达成从“撒网监管”到精准、智能化的“靶向监管”转变。

3. 社会治理突出难题有效破解

信用约束成为社会治理的重要手段，过去政府部门对社会主体的不当行为，仅采用行政和法律手段，监管处罚过于单一，要求严谨，条线内处罚，难以触动社会主体的根本利益。宝安通过将个人及企业各类行为信息纳入信用报告，建立智能化联合奖惩模式，形成了较强威慑力，倒逼各类主体诚信守法，各领域违法失信行为明显减少，社会治理水平显著提高。

4. 初步形成可复制、可推广的“宝安样板”。

推行智能化联合奖惩模式，该做法得到国家公共信用信息中心的肯定和推广；“诚信+社会组织”工作模式代表广东省在国家民政部社会组织工作推进会上作典型经验介绍；“信用+合规”模式，被最高检总结为“宝安模式”，省委政法委、中央依法治国办专题刊发工作简报向全省、全国推广；信标委批复宝安区为全国首个区县级社会信用标准化试点区；2024 年，以全省第一的优异成绩获广东省信用区（县）建设首批示范单位。

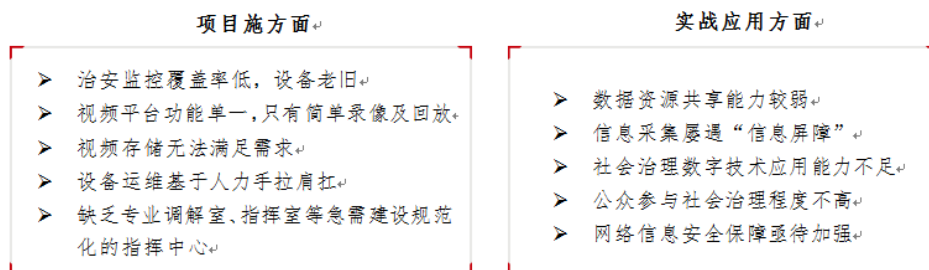
川南“云智一体”智慧政法新型基础设施及软件建设

华为技术有限公司

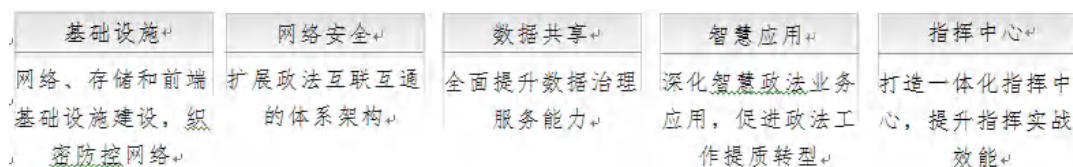
一、项目建设背景

《四川省“十四五”规划和2035年远景目标纲要》和《四川省“十四五”数字政府建设规划》重点提出，立足“平安四川”建设和社会治理现代化，加强“天网工程”、“雪亮工程”、“慧眼工程”建设和联网运用。为加快推进宜宾市叙州区公共安全视频监控建设联网应用建设和应用工作，充分发挥视频图像信息对维护稳定、社会治理、智能交通、服务民生、生态建设与保护等领域的支撑能力，结合叙州区实际和现有工作基础，特规划并实施本项目。

二、项目实施前存在的问题



三、项目实施关键内容



四、方案整体架构



基层治理行业大模型

——翼平安基层助手

中国电信集团有限公司

一、案例简介

基层治理行业大模型是中国电信专为基层工作者量身打造的专家级智能辅助工具。它依托星辰基础大模型强大的深度学习和知识泛化能力，通过对海量的高质量专业文本语料包括百万级司法案例文书，60 万篇政法行业政策资讯、新闻动态、社会治理案例，120 万条专业法律问答数据等进行清洗、标注和训练，并采用自校准微调技术，提升强化学习效果，为基层社会治理、矛盾纠纷多元化解、法律业务咨询等场景提供有效的解决方案。基层治理行业大模型服务于全国基层社区、街道、综治网格、派出所、基层法院、司法所等政法机构，解决其日常工作琐碎且繁杂、信息融合度不高、人员素质参差不齐、专业化知识缺乏等难题，真正为基层赋能减负，注“智”添“翼”。

二、案例举措

（一）主要内容

基层治理行业大模型基于中国电信智算云平台，面向街道/乡镇、社区级行政单位及基层用户，以低耦合、高内聚、模块化的总体架构进行设计，提供长文写作能力、信息检索、自然语言理解等能力，能够切实为基层减负增效。



1. 矛盾调解助手

14 种矛盾手段智能匹配，4000 多个案例在线参考，让基层调解员，尤其是我们的新手在遇到疑难时，调解有方、有法可依、有案可循。



2. 法律明白人

融合 245 部法律知识，民法典重点内容全覆盖，为基层人员配备了专业的线上法律顾问。



3. AI 公文助手

超过 60 万基层治理行业数据沉淀，7 大类公文格式智能输出，通过“AI 写、人批阅”，快速完成文章撰写，是基层工作者的随身智库。



（二）主要做法

基层治理行业大模型是“大算力+大数据+强算法”结合的产物。

在算力方面，通过天翼云智算平台，利用其千卡级智算设施和完善的智算平台工具链，为大模型的训练调优提供保障。

在数据方面，依托深耕政法行业 15 年的优势，积累沉淀了超 60 万篇级基层治理知识文档和 20 亿 token 高质量中英文语料，并形成了针对大模型需求的数据工程服务体系，持续为大模型提供数据资源。

在算法方面，基于百亿级参数规模的基层治理基础大模型，通用性能力较强；并融入海量基层治理领域专业知识，生成具有较强的基层治理业务理解能力的行业大模型；同时融合外挂知识库及 NLP 技术，使大模型更聚焦场景化需求。

最后再通过监督微调（SFT）、奖励模型（RW）、强化学习（PPO）等方式进行强反馈学习，提升大模型微调效率，降低训练成本，同时基于 Lora 微调技术，实现基层治理大模型低成本、高效率迭代。

（三）主要特色

1. 大规模预训练与微调

基层治理大模型基座拥有 130 亿参数量，支持 4096 Token 的上下文窗口长度，使用 1.5 万亿 token 的高质量中英文语料进行预训练，确保了模型的强大基础能力。

2. 优质数据集

产品采用的数据集经过严格的数据标准化处理，包含 200G 基层治理行业预训练数据和 60 万篇人工标注的基层治理领域文章，以及 2 万个矛盾纠纷调解案例和 245 部主流法律法规，确保了模型训练的高质量数据支持。

3. 推理压缩与加速

通过 KV cache、GPTQ 等加速技术，实现了模型的高效推理部署，具备 batch 流式推理能力，显著提升了模型的服务吞吐率和并发数。

4. 多轮对话处理能力

模型在训练过程中通过 Zero 并行显存优化和 FlashAttention2 的集成，提升了多轮对话处理能力，并采用针对多轮的 mask loss 训练方式，显著提升了问答效果。

5. 外推能力

模型采用 NTK-aware + LogN 外推方式，能够外推到 32K，展现了强大的扩展性。

三、案例成果

（一）应用成效

1. 政治效益

党的二十大报告指出，“加快发展数字经济，促进数字经济和实体经济深度融合，打造具有国际竞争力的数字产业集群”，这对新时代数字经济发展提出了新要求，而在当前，人工智能预训练大模型已经成为人工智能领域的技术新高地，很有可能推动人工智能发展的代际变革，引发下一轮人工智能发展浪潮。未来如何利用大模型提升基层治理水平，为基层减负，是基层治理发展的趋势之一。

2. 社会效益

大模型时代将为基层治理建设带来新的机遇。其一，改变现有人机互动模式，推动服务智能化转型。通过拟人化交流、类人化互动，大模型能够增强问询系统对用户自然语言和问询上下文的理解能力，自动精准抽取用户需求，提高回复准确性。其二，革新内容生产方式，实现会议记录、文书撰写等部分工作的自动化替代，减轻工作负担，让基层人员从“繁文缛节”中解放出来。其三，形成“模型即服务”（MaaS）的新型服务形态，为基层治理上层应用赋能。

3. 经济效益

根据中商产业研究院分析师预测，2023 年中国大模型产业规模将达到 147 亿元，2024 年将达到 216 亿元。目前全国约有 62.9 万个村社级行政单位，接近 4 万个街道/乡镇/苏木、3000 个区县。按每个基层单位 5000 元/年支付大模型产品，10%的基层单位有大模型需求，2024 年基层治理大模型初步预估将有 3.1 亿元的市场空间。若电信能够占据 4%的市场份额，预计 2024 年基层治理大模型产品将带来超过 1200 万元的销售收入。

（二）创新性

大模型的有效利用，给基层治理发展带来了新的治理范式 and 机会。基层治理大模型提供长文写作能力、信息检索、自然语言理解等能力，能够切实为基层减负增效。在公文写作场景中，通过简单的提问，大模型能够快速提炼案例的核心内容，理解文本语义，并根据基层工作人员的需求，自动撰写文档内容。在矛盾化解场景中，大模型能够智能推理出可行的调解方案、策略，并提供相关法律法规支持，辅助基层调解人员高效解决问题。在法律咨询场景中，大模型可服务基层人员，解决法律繁多记不住、用不准、无法可依的问题，让执法更精准。

（三）社会评价

某街道人民调解委员会主任，全国“全国模范人民调解员”称号获得者。对基层治理行业大模型给予了高度评价，认为矛盾调解助手功能对基层调解员有巨大帮助，可以帮助调解员，特别是新手调解员和遇到疑难问题的调解员快速获取调解帮助。他认为这一功能在这一领域是一项优秀的创新，他将在向上进行进一步汇报后，希望在全街道调解员中进行推广。

以数智网格化+平台为小切口，撬动基层社会 联动治理模式大变革

丰图科技（深圳）有限公司

一、案例简介

治理之道，重在基层，但传统治理手段与精细化治理要求不匹配，围绕政法的条线业务部门众多、职责分散、标准不一，导致基层治理的“千头万绪”难以厘清，亟需针对平安社会建设的痛点难点深入剖析，强化“一方主责、多方协同”，以网格化思维、数字化思维着力提升基层治理水平。

从数据现状来看，一是由于多部门多业务条线并立，平安政法工作中普遍存在数据格式不一、标准不一、颗粒度不一、更新频率不一，已有数据无法有效关联，未能形成平安业务领域统一的数据资源体系。二是政法部门高度重视数据保密和隐私保护，但数据保密标准、手段与应用路径少有明确。三是网格采集数据难以确保及时更新，政法各条线的业务数据未持续汇聚、共享和更新。

从业务工作来看，一方面，平安政法所涉及到的业务中，过去的经验、案例、台账等无法直接转化为知识，甚至难以查询，普遍存在系统之间互不相通、业务割裂的现象，工作缺乏完整的体系，无法对过程进行监督跟进，亟需一个能够统筹条块的综合平台来抓总、督办。另一方面，各业务工作的开展缺乏指导手册式的规范、标准、流程、要求等约束，主要依托执行人的主观理解、经验、责任心等，易导致同样的业务工作在不同单位的工作要求、执行方式存在一定差异。

党的二十大报告提出，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，加快推进市域社会治理现代化，提高市域社会治理能力。要注重在科学化、精细化、智能化上下功夫，发挥深圳信息产业发展优势，推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，让城市运转更聪明、更智慧。

近年来，全国各地全面贯彻落实党的二十大精神，以先行先试探索建设为总牵引、总要求，开拓进取、真抓实干，不断推进社会治理向高质量、高水平、高要求逐步迈进。丰图科技（深圳）有限公司作为一家持续服务顺丰集团数字化转型的科技型公司，紧跟数字化和智能化发展浪潮，立足社会治理建设的总体需求，结合自身数据资源和业务能力优势，探索形成了一套日臻完善的“社会治理数智网格化+平台”，该平台为打造共建共治共享的社会治理新格局提供有力支撑。

丰图科技对内打造了支撑顺丰数字化、智能化转型的工业级物流地图平台，对外则依托顺丰数字化发展经验为党政工作数字化转型提供全面支撑。由此，丰图科技借鉴顺丰在业务网格化管理和快递路由分单等工作中的成熟经验和数字化能力，针对政法基层治理工作中的业务需求，打造了社会治理“数智网格化+平台”，核心任务是利用现有的网格化管理体系，结合平安建设的整体要求，将平安建设领域的成员单位以及区-街道-社区-网格各个管理层级通过平台串联起来，形成平安业务建设的关联关系和新的治理格局。



图 1：数字网格化+业务流程借鉴

丰图智域系统旨在为顺丰提供基于位置的运单数字化管理服务，建立了一套完善的融合千亿级语义地址信息、业务区域深度信息、网络负荷信息、任务规划信息、资源调度信息的时空数据基底，为快递物流从客户下单、智能调度、中转分拣、时效运输、安全管理、末端派送、经营管理、市场决策的全闭环过程提供有效支撑。该服务能力与平安建设中的“数智网格化+”的工作统筹、人员入格、任务执行、考核督办、管理优化的全过程具有高度相似性，具备借鉴作用。

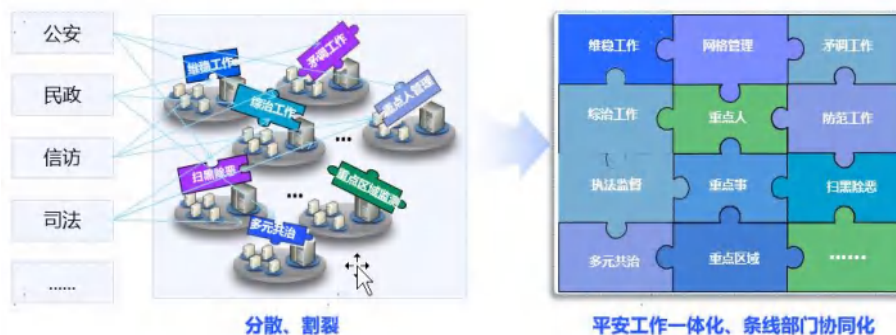


图 2：统筹平安政法工作体系

（一）统一平安建设条线工作标准规范

统一平安业务事项，统一督查考核，制定信息采集规范。

（二）提升数据融合和跨部门协同能力

整合平安条线数据，打造平安数据底板，推动平安成员单位跨部门协同，实现市、区、街道、社区、网格五级联动。

（三）提升大数据与人工智能应用能力

推动经验决策向大数据、人工智能决策转变，推动社会潜在风险的智能预警、重大矛盾风险化解在基层，全面提升系统智能化水平，促进基层减负增效。

（四）数图融合生智赋能“平安”业务

推动空间数据与社会要素数据融合，打造数图融合的智能数字底板，提供网格数据可视化管理和服务，提升平安业务工作效率，赋能平安条线部门。

二、案例举措

基层治理平台是推进基层治理体系和治理能力现代化建设的重要载体，丰图科技社会治理数智网格化+平台以网格化管理为切入点，搭建平安工作体系，形成协同工作局面；以街道社区为落脚点，探索平安业务全量、全链数字化，配套基层工作体制改革，辅助实现城市运行“一网统管”。丰图科技社会治理数智网格化+平台建设总体逻辑架构设计上，采用互联网、大数据、块数据、CIM、AI等先进技术，按照分层解耦设计思路进行设计，总体架构按照“需求导向、业务先行、实战好用、技术领先”的原则进行设计。

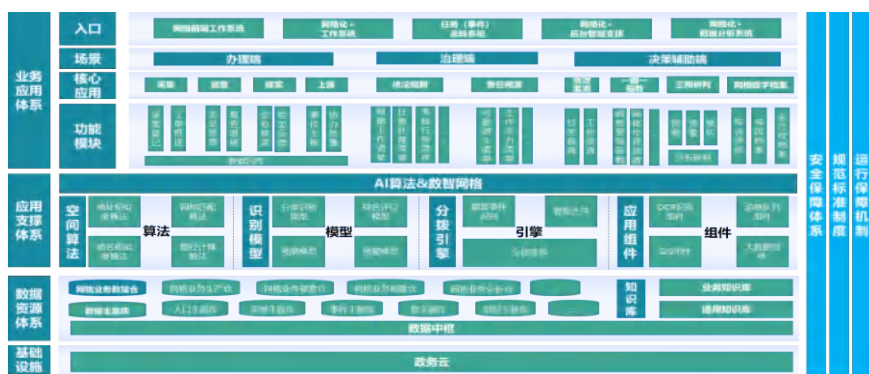


图3 平台总体架构图

（一）数字资源体系

利用已建的基础资源、共性能力平台、工具平台，以空间数据为基础整合“人、事、地、物、组织”基础数据以及社会治理、公共服务、城市管理各业务领域信息汇聚，形成符合社会治理业务实际需要的社会治理主题库和面向重点领域、重点业务的各类专题库。基于数据安全治理和数据分类分级，在数据全生命周期各个阶段建立数据可信接入、认证授权、加密、脱敏、操作审计等功能，实现数据可见、可控、可管，为业务稳定、可靠运行保驾护航。

（二）应用支撑体系

根据平安应用需求，以集约化方式打造平安共性能力。建设平安任务（事件）流转引擎、事件知识推演引擎、智能模型引擎、智能表单中心、档案服务中心，通过多个共性能力的构建为平安应用提供事件管理、图谱挖掘分析、智能检索、全要素档案、智能模型、智能表单支撑能力。

（三）业务应用体系

通过平台提供的数据、工具等基础支撑服务,开展平安应用系统建设,包括网格前端工作系统、网格化+工作系统、任务事件流转系统、网格化+后台智能支撑、网格化+数据分析系统等板块,依托办理、治理、决策辅助三个入口场景完成网格核心业务应用的建设。

三、案例成果

方案实施以来，能有效推动构建由政法委统筹下的多部门、多层级协同的平安业务数字化业务

体系，有效推动了网格化模式在新平安建设要求的形势下发挥积极作用，有效提升了基层社会治理的能力，对社会平安起到积极作用，在全国范围内具有一定的先进性、创新性和可复制推广性。目前该方案已经在深圳市南山区政法委开展的“平安南山”社会治理智能化平台项目中进行了实践，取得了较好的应用效果。

2023 年底，丰图科技联合深圳市南山区政法委在“块数据”建设的基础上进一步优化升级，开展“平安南山”社会治理智能化平台项目建设。该项目是“智慧南山”框架体系的核心组成部分，由南山区委政法委牵头，各部门协同合作，构建一个全面、智能、协同的平安业务数字管理体系。该项目是基层社会治理的核心抓手，也是跨部门视野下城市运行“一网统管”的探索和实践。该项目借鉴顺丰数字化转型经验，实现网格工作的“全过程数字化转型”，主要解决五个问题：工作怎么统、人员怎么管、任务怎么做、做得怎么样、后续怎么调。通过工作统筹、人员入格、任务执行、考核督办、管理优化的全流程闭环，逐步做深网格工作数字化改革工作。



图 4：南山区、街道、社区三级决策大屏

工作怎么统，就是对网格工作进行统筹，标准化网格事项，将网格工作工单化；人员怎么管，实行网格员全生命周期数字化管理，创建“网格学院”把网格员的培训、管理从线下搬到线上，对网格员各项工作、能力进行全面记录，形成网格员数据图谱，构建网格员的工作画像和能力画像；任务怎么做，就是坚持“改采为核”，通过“比、算、核采”，以及 AI、大模型等智能化辅助，实现网格工作减量、增效、提质；做的怎么样，是对网格员每一项任务，按最小颗粒度细化，实现全流程留痕管理，并构建监督考核体系，随时掌握工作落实情况；后续怎么调，是根据网格工作量，结合网格员的画像，优化网格划分和人员调配，实现每个网格人岗及工作量的科学合理匹配。

该项目的建设进一步提升了南山区社会治理整体水平，逐步解决了平安工作中条线分割、业务割裂、规范缺失、标准流程不够完善、新技术应用不足等问题，着力补齐治理“短板”，不断提升社会治理效能，推动南山区打造共建共治共享的基层治理新格局，后续我司将结合方案和应用场景展开更为深入的探索和实践。

社会风险智能防范解决方案

中电云计算技术有限公司

一、方案背景

近年来，经济飞速发展的同时社会治理问题也日益突出，不可预测与难以防范的社会风险隐患点和危险进入“多发期”，传统的社会治理模式对于社会风险要素的管控和治理，难以解决当下的社会治理和风险防控工作所面临的问题，一些地方往往“头疼医头、脚痛医脚”，忙于当“救火队长”。中央政法委明确指出防范化解重大风险是推进市域社会治理现代化的重点工作任务，要强化问题导向、目标导向、效果导向。扛稳防范化解重大风险的主责，着力建设更高水平的平安市域，防止小风险积聚酿成重大风险、复合风险、系统性风险。2024 年 1 月，中政委在与各省政法委的研讨会上，强调了社会稳定风险研判是今年政法重点工作之一，明确了社会风险研判的可行性和必要性。

为此，各地党委和政府亟需探索利用现代信息技术，综合多维度数据进行智能分析，对重点人员、重点纠纷、重点场所、重点区域等方面的风险进行动态研判，构建以数据为核心、业务为牵引、决策为目标的信息数据资源池，为风险“精准画像”，构建精准高效的市域风险防控体系，实现对潜在的重大风险智能预测预警，确保见事早、看得准、下手先。

二、方案简介

围绕当前社会重大风险防控存在的感知不足、预警困难、管控滞后的问题，中国电子云基于“云+数+智”战略，推出了“11N3”社会风险智能防控解决方案，通过建立风险“感知识别、研判预警、管控干预、评估反馈”闭环管理机制，强化关口前移、监测预警、多措并举，实现社会风险防控从“经验决策”向“大数据决策”转变，实现对各下辖区域、各领域风险隐患态势的综合研判、智能预警，提升全域“除险清患”能力。



社会风险智能防控业务架构图

（一）一个风险数据中心

基于风险业务数据标准，对社会风险防控相关的矛盾纠纷、重点人员、重点治安场所等全量监测主体进行建库管理。此外，对基于积分模型、冒烟模型、指数模型分析出的各类风险主体数据进行落库，形成风险对象库，包括风险纠纷库，风险人员库、风险场所库以及地区薄弱领域库。

（二）一个风险智能防控平台

风险智能防控平台实现了全量监测主体的风险评估计算，生成各个领域的重大风险短名单，指导相关单位进行专项的风险防控化解。风险智能防控平台包括风险算法管理引擎、风险标签管理中心、风险指标管理中心、风险模型管理中心、风险计算管理引擎、风险预警下发中心以及风险闭环管理中心。

（三）N类专项风险防控应用

提供 18 类专项风险防控应用，供点单式选择，包括婚姻家庭纠纷风险防控应用、“民转刑”纠纷风险防控应用、邻里纠纷风险防控应用、征地纠纷风险防控应用、劳资纠纷风险防控应用、刑满释放人员再犯罪风险防控应用、吸毒前科人员复吸风险防控应用、肇事肇祸精神病人再犯风险防控应用、信访人员群体访风险防控应用、社区矫正人员失控风险防控应用、KTV 平安风险防控应用、酒店平安风险防控应用、学校平安风险防控、网吧平安风险防控应用、医院平安风险防控应用、矛盾纠纷薄弱领域风险防控应用、重点人员薄弱领域风险防控应用、重点场所薄弱领域风险防控应用。

此外，为响应本地客户的特色需求，支持基于社会风险智能防控平台进行 N 类创新风险防控场景的共创，包括一些新型社会风险及本地特定时间高发风险。

（四）综合态势应用

包括宏观社会稳定风险一张图、风险一键直查和风险防控智能体“小明”，以图、表、智能体 3 种形式提供社会风险防控的综合应用。社会稳定风险一张图，包括晾晒台、预警舱、赛马榜和报告池，实现各领域风险指标的晾晒、风险主体的预警、各地区风险排名的赛马、周期报告的生成调取。风险一键直查包括综合搜、风险搜和专题搜，提升风险信息获取效率。风险防控智能体“小明”包括法规透视镜、风险雷达站、风险指南针和风险智书坊，实现法律法规的智能咨询、风险态势的互动看数、风险处置的类案推荐以及风险分析报告的智能生成。



三、可解决的问题

（一）破解地方党委社会风险“如何防”的难题

社会风险的主体多且相对分散，各个主体的风险评估规则和计算方式各不相同。平台通过对不同风险监测主体的数据归集，构建积分、指数、冒烟三大类风险分析模型，实现风险主体从长名单到高风险短名单的输出，为地方党委提供全面、直观的风险信息，洞察各类高风险的分布情况、发展趋势和影响程度。



（二）打破地方党委社会风险“高效控”的瓶颈

针对不同等级、不同类型的风险，平台会自动进行风险的透视及处置策略的推荐，辅助指导地方党委对辖区内的多作业部门进行风险管控工作部署，包括风险纠纷的包案化解、风险人员的管控帮扶、风险场所的专项整治、风险领域的两书一函等。确保各项风险得到及时有效的控制，避免小风险积聚酿成重大风险。

（三）提供地方党委社会风险“统筹督”的抓手

通过平台建设，推进健全社会风险防控督办机制，为地方党委落实通报、约谈、挂牌督办等提供统筹管理抓手。另外，基于平台沉淀的风险业务管理数据，强化风险防控考评结果运用，辅助地方党委对相关部门的业绩评定、奖励惩处等。

四、创新亮点

（一）多种场景分析模型，应用范围广

适配防范主体的不同类型，提供积分模型、指数模型、冒烟模型三类风险计算模型，应用于重点人员、矛盾纠纷、重点场所、薄弱领域等不同风险防控场景。

（二）18+N 专项防控场景，场景延展性强

提供婚姻家庭纠纷风险防控等 18 个政法高频需求专项防控场景，并能基于社会风险智能防控平台能力，与客户共创 N+本地特性风险及新型社会风险防控场景。

（三）科学指标评价体系，业务落地性好

产学研结合，围绕不同的场景风险特性，锁定不同的风险因子。基于线性回归模型+AHP 层次分析法等科学方法形成不同指标的权重，并综合考虑修正因子，构建出科学完善的分析指标体系。

（四）大模型风险智能体，交互体验佳

基于通用大模型的抽取、分类、归纳、分析生成能力，利用社会风险防控相关数据进行微调、优化，打造社会风险智能体“小明”，降低法律咨询、风险透视、风险指南、风险报告的应用门槛，提升交互体验。

五、运用成效

（一）全域提升风险感知能力

汇聚全域网格化排查上报的隐患信息、110 非警情事件、矛盾纠纷信息、维权登记信息、信访事件、巡查走访等数据，基于算法模型抽取实体关系，构建矛盾纠纷、重点人员、重点场所等主体的多维风险因子关联图谱，全面展示监测主体风险内容。

（二）全量评估风险隐患等级

针对不同的业务主体利用风险积分模型、冒烟指数模型、事件冒烟模型三类风险计算模型，以数据驱动对各类主体风险的量化评估，实现风险主体的聚焦呈现。

（三）全局及时预警重大风险

围绕不同风险主体，建立分级分类的风险预警模型，实现监测主体长名单到风险预警短名单的过滤。各个层级各个部门获取辖内风险后一并进行风险脉络分析，辅助各个部门统筹有限资源、化解重大风险。

（四）全程统筹监管风险处置

对风险处置的过程进行全程跟踪和监督，通过定期评估和反馈，全面了解处置工作的进展情况，及时发现和纠正存在的问题并进行督办，确保重大风险处置工作的规范化和及时性。

六、推广价值

社会风险智能防控解决方案，以数据融合为核心，实现基础数据-业务标签-风险指标-风险模型-风险预警-风险指令的渐进式转化，具有很强的风险防控业务通用性。另外风险积分模型、风险冒烟模型、风险指数模型的设计，在遵循科学规则的基础上，充分考虑了各地区的社会发展差异，因此具有较强的可操作性和较高的可复制推广性。

数智生产力为执法监督注入新动能

思创数码科技股份有限公司

一、案例简介

贯彻中共中央办公厅《全面深化政法改革实施纲要（2023-2027 年）》、中央政法委《关于加强政法领域执法司法制约监督制度机制建设的意见》《关于充分运营智能化手段推进政法系统顽瘴痼疾常治长效的指导意见》指示精神，将监督工作与科技应用深度融合，运用大数据、区块链、AI、隐私计算等智能化手段，将“科技创新”+“常态监督”+“专项整治”运用在跨部门协同办案工作中，深入挖掘案件数据，将数据效能给足平台生命力，提升发现立案、侦查、审判、执行等工作中常见违规违法问题能力，进一步深挖程序性、实体性、专项型监督模型，主动发现监督线索，增强风险防控，提高监督结果可采纳、可互信、可处理，实现全省党委政法委发挥全领域监督、全案由监督、全链条监督能力。

二、案例举措

（一）主要做法

1. 定标准、融合法律监督，让平台动起来

结合执法监督、法律监督等业务逻辑，梳理案件监督的业务协同规范，制定不同环节、不同案由、不同模型的特征，深入梳理文书、卷宗、案件办理的执法办案时效、质效，制定监督指标清单、风险清单、触发预警清单，通过在办案各阶段、各环节设置监控节点自动预警，结合各类指标运行情况开展态势分析。

2. 深业务，融合智能化手段，让平台用起来

深度融合法律监督指标，按照各项标准规范对采集、流转、汇聚的案件数据进行业务梳理及、质量分析及数据治理，对于结构化数据，进行相关字段的统一，对于非结构化数据，如裁判文书、电子卷宗则需要同步的数据字段抽取相应的信息，并结构化留存，为智能监督做好数据分析准备。利用数据挖掘分析针对不同案由特征，深入梳理文书、卷宗、案件办理的执法办案时效、质效、舆情热度、重点关注等维度，将监督线索智能识别并主动推送给各基层院工作人员，发挥智能辅助监督的精准作用，把专项整治工作形成常态化。

3. 抓完善，打通数据壁垒，让平台优起来

持续推动数据壁垒打通、完善流程，拓宽监督来源，做好解决“顽瘴痼疾”建库建模难点堵点的技术支撑能力，用好大数据技术，利用丰富的数据、发挥模型的作用，健全以办案流程节点为依托的常态化执法监督预警功能，围绕执法监督的应用效果，辅助执法监督工作提质增效。

（二）全过程闭环监督

将监督工作与科技应用深度融合，开发监督模型，主动发现监督线索，完善线上执法监督流程，充分融合检察院法律监督，满足党委政法委执法监督与检察机关法律监督共建、共享、共用的应用场景。检察机关可以通过平台的智能化手段辅助开展法律监督，法律监督成果又可供党委政法委进行态势研判和个案协同监督，逐步构建起智能化的监督体系。



(三) 主要内容

1. 打造立体的监督模型体系

通过梳理法律监督细则指标，结合公安立案、检察院、法院、司法行政等办案程序及产生的文书材料，针对执法办案时效、质效等维度进行量化分析，如质效监督相关，公安撤案数、超期羁押人数、捕后不诉案件数，检察机关批准逮捕后判决无罪、起诉后判无罪、撤回起诉数，审判机关发回重审数、二审改判数、再审数，司法委入矫反馈数、减刑假释数等基础指标，时效监督相关，如逮捕执行率、补充侦查反馈率、审查逮捕率、审查起诉率、受案率、结案率、社矫评估反馈率、社矫入矫反馈率等，在运行过程中，利用大数据技术让办案平台里面每一起案件进行程序性和实体性的自动化预警碰撞，根据不同的监督要求和数据类型，掌握案件在侦查、检察、审判、监管阶段的办理情况，进行风险主动推送预警，方便执法监督处对协同过程中的节点和状态进行随时查阅、督促协同办理。

风险预警									
预警类型	预警案件	预警数量	预警时间	预警地点	预警内容	预警状态	预警处理	预警结果	预警备注
张三、李四帮助信息网络犯罪活动案	嫌疑人：张三 案由：帮助信息网络犯罪活动案 案发地：南昌市 案结时间：2020-08-01 案结时间：2019-07-30 公安机关：南昌市公安局 检察机关：南昌市中人民检察院 一审法院：南昌市中级人民法院 案件来源区域：南昌市	255	2020-08-01	南昌市	涉嫌帮助信息网络犯罪活动	预警状态：预警	预警处理：预警处理	预警结果：预警结果	预警备注：预警备注
张三、李四帮助信息网络犯罪活动案	嫌疑人：张三 案由：帮助信息网络犯罪活动案 案发地：南昌市 案结时间：2020-08-01 案结时间：2019-07-30 公安机关：南昌市公安局 检察机关：南昌市中人民检察院 一审法院：南昌市中级人民法院 案件来源区域：南昌市	98	2020-08-01	南昌市	涉嫌帮助信息网络犯罪活动	预警状态：预警	预警处理：预警处理	预警结果：预警结果	预警备注：预警备注
张三、李四帮助信息网络犯罪活动案	嫌疑人：张三 案由：帮助信息网络犯罪活动案 案发地：南昌市 案结时间：2020-08-01 案结时间：2019-07-30 公安机关：南昌市公安局 检察机关：南昌市中人民检察院 一审法院：南昌市中级人民法院 案件来源区域：南昌市	255	2020-08-01	南昌市	涉嫌帮助信息网络犯罪活动	预警状态：预警	预警处理：预警处理	预警结果：预警结果	预警备注：预警备注
张三、李四帮助信息网络犯罪活动案	嫌疑人：张三 案由：帮助信息网络犯罪活动案 案发地：南昌市 案结时间：2020-08-01 案结时间：2019-07-30 公安机关：南昌市公安局 检察机关：南昌市中人民检察院 一审法院：南昌市中级人民法院 案件来源区域：南昌市	98	2020-08-01	南昌市	涉嫌帮助信息网络犯罪活动	预警状态：预警	预警处理：预警处理	预警结果：预警结果	预警备注：预警备注
张三、李四帮助信息网络犯罪活动案	嫌疑人：张三 案由：帮助信息网络犯罪活动案 案发地：南昌市 案结时间：2020-08-01 案结时间：2019-07-30 公安机关：南昌市公安局 检察机关：南昌市中人民检察院 一审法院：南昌市中级人民法院 案件来源区域：南昌市	255	2020-08-01	南昌市	涉嫌帮助信息网络犯罪活动	预警状态：预警	预警处理：预警处理	预警结果：预警结果	预警备注：预警备注

2. 聚焦专项监督的应用场景

围绕顽瘴痼疾和日常把办案过程容易违规违法的地方及其他执法司法突出问题,结合基层工作实际和法律监督规则,按照类型、事项、主办单位等梳理各种监督的规则,进行模型搭建,一是通过梳理有案不立、压案不查、有罪不究、违法违规减假暂等专项整治监督规则、检察机关法律监督(刑事、民事、行政)、执法检查日常工作等标准及事项、设置对应监控指标及规则,自动对相关数据进行规则计算,通过数据自动检测碰撞,触发监督模型阈值,将监督事项与违法违规具体情形相结合,推送疑似存在的风险线索预警信息。二是支持对某一类特定群体或对象的某项特征进行抽象分类和概括,如超期未移送、超期羁押、危险驾驶、离职离任退休法官、检察官等,并提供人工+自动方式的标签设置,将标签数据按照树形结构查询展示。目前聚焦有案不立、压案不查、有罪不究、违法违规减假暂、违规律师代理案件等类型,形成上百种监督模型建设的经验,实现了从事后监督、书面监督到事中监督、网上监督、相互监督的改变。



3. 设置分色预警的推送机制

结合办案过程各环节、涉法涉诉信访数据、群众举报信息等,智能识别案件办理过程中存在的疑似违规操作及违法行为、存在的疑似重复信访及重复救助等执法问题进行智能分析预警,对地区性、普遍性、倾向性执法突出问题进行智能分析、分色预警、分类处置,如通过数据对碰,对某一地区群众反映强烈的执法突出问题,或对法、检、公、司机关某一执法突出问题,分绿、黄、红三色进行预警,便于政法委开展整体、专项的监督指导工作,为开展执法监督工作提供决策参考。

4. 建立互信的监督区块应用

利用区块链不可篡改、可追溯、智能合约的技术特点,应用于各政法单位跨部门协同办理刑事案件及执法司法制约监督的场景中,通过分布式数据实现各办案机关的案件信息、监督信息、风险预警信息等共享,智能合约则实现案件、监督核实、整改反馈等在各个办案环节的流转,实现从发现风险、监督线索智能识别、自动推送、预警核实核否、监督整改反馈意见以及结果运用的节点信

息全过程上链保全，确保整个司法制约监督过程不可篡改，形成一定的法律效益，发挥科技手段对辅助执法司法监督的快速、精准作用，为内部跨部门存证、验证等提供了互信机制。



5. 搭建数智赋能的数据中心

采用大数据体系架构，具有丰富的各类数据源接入能力，包括文本、数据库、文件系统等，依托统一的数据标准规范，从数据采集、数据汇聚、集成治理、数据存储到数据开放共享和数据服务，建设完整的政法数据资源架构体系，实现数据全生命周期的管理，支撑执法监督的业务应用。

三、案例成果

（一）平台可复制推广性

构建基于政法大数据的执法司法智能监督平台体系是贯彻政法领域全面深化改革的有效措施，是推进市域社会治理现代化试点工作的迫切需求，是落实中政委重要文件的重要举措，是政法机关一体化协同办案的现实需要。平台具有开放性、扩展性、易用性、可靠性，在跨部门办案基础上，沉淀多项业务和数据，高效便捷地推动各地政法机关将科技创新成果同政法工作深度融合，推动监督管向全政法机关单位、全员、全过程的实时动态监管转变。为扩展监督场景应用，推动更多监督过程公开透明提供了强有力的技术支撑，各地政法委、基层检察院都在积极开展建模建库的预演工作，发挥干警在办案过程的作用，是执法监督及法律监督有效衔接的重要体现之一，具有较好的复制推广性。

（二）建设成效

2023年以来，省委政法委通过执法司法跨部门监督管理平台推送的预警，发现关于“醉驾”“立功”案件的问题线索，并通过发起指定评查，提示公安机关、检察机关重点围绕相关案件“有案不立”“压案不查”“降格处理”等突出问题开展专项治理行动，推动相关问题得到纠正。截止2024年4月，基于“两有一压”模型产生2万5千余条预警线索、基于违规减假暂模型产生一百二十余条预警线索、基于“超期未移诉”、“虚假立功”、“交付未执行”、“涉企挂案”等专项模型产生近九千

余条预警线索，将以前只能通过人工阅卷或信访举报发现的监督线索，变成自动筛查，极大提高了监督的针对性和有效性经过政法单位之间相互配合，为相互监督提供了制约的技术手段和有力抓手，辅助研判执法司法问题取得了良好成效。

2024 年 4 月 22 日，全省政法机关加强和改进跨部门大数据办案平台工作动员部署会在南昌召开。会议中指出：省委政法委把政法跨部门大数据办案平台建设应用工作放在全省政法工作大局中来考量，坚持一张蓝图绘到底，从谋思路、定目标、打基础到强支撑、求突破、树品牌，推动线上与线下、技术与业务、建设与应用、守正与创新相融合，平台建设实现从无到有、从有到优的转变，创造了具有江西特色的政法科技应用品牌。

涉案财产处置服务平台

淘宝（中国）软件有限公司

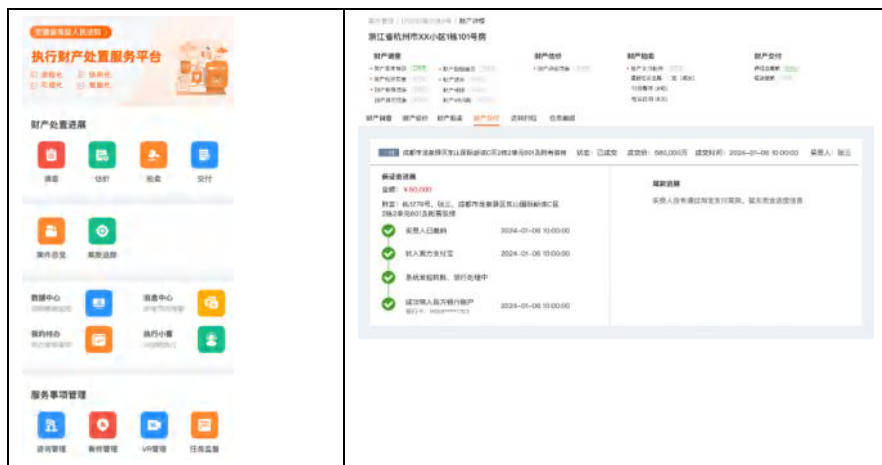
最高人民法院在 2012 年提出创新评估、拍卖模式，阿里巴巴集团在浙江高院、宁波中院的指导下开通司法拍卖频道，开始为全国法院提供网络司法拍卖服务，截止 2024 年 5 月，已累计成交 2.74 万亿元，节约佣金 540 亿元，相对于传统拍卖，实现了充分公开、充分竞价、充分降本，大幅提升成交率、溢价率，连续服务法院 12 年 0 违规。

2023 年的中央政法工作会议提出“实现到 2035 年‘切实解决执行难’的目标”。在切实解决执行难的新征程中，阿里巴巴集团建设将继续发挥作用，2023 年 4 月，阿里拍卖品牌升级为阿里资产，从服务拍卖环节向服务涉案财产处置全周期转型，将拍卖辅助系统升级为涉案财产处置服务平台，实现“查、控、评、拍、交”全流程数字化、可视化，推进涉案资产处置服务向标准化、智能化、市场化、可视化转型。

一、创新举措

（一）服务标准化

细化服务颗粒度，逐一明确 25 项服务标准，预约看样、电话咨询的等关键环节自动留痕、强制监管。关键节点短信推送执行法官，实时查看处置进度，加速资产处置效率。



（二）操作智能化

接入大模型能力，升级信息智能回填、文书自动生成能力；接入 14 类财产智能询价能力，输入财产关键参数信息，即可生成估值报告；搭配“执行小蜜”机器人，实现操作入口智能导航。



(三) 运营市场化

瞄准公、检、法涉案处置全流程需求, 差异化定位, 在全国引入专业的第三方停车、评估、司辅、调解机构, 构建有市场竞争力的专业服务平台。



(四) 管理可视化

以涉案财产处置全周期为视觉, 实现“查、控、评、拍、交”全流程数字化, 通过 DataV 大屏实现数据智能分析、流程动态可视。



三、应用成效

(一) 财产调查

引入“阿里云·临云镜”和“如视”两家专业 VR 服务商, 累计为法院提供 VR 服务 1+万次, 节

约买受人看样成本。响应人民法院和申请执行人异地调查需求 6000 次，异地财产处置成本从平均 2 万元降低为 2000 元。

（二）财产控制

在全国重点城市建设法拍车中心 30 个，支持为人民法院、申请人提供一站式拖车、停车、评估、维修、检测、过户服务，累计提供服务法拍车 2+万辆，处置时间从原来的 62 天缩短至 45 天，处置成本从 6500 余元减少为 5000 余元，法拍车成交率高达 97.56%，溢价率达 35.5%。

（三）询价评估

依托于先进的数据分析、人工智能等技术，自动收集和分析大量市场数据，对房产、土地、车辆、3c 数码等 14 大类资产实现数字化在线询价。以真实交易价格数据训练模型，计算结果更贴近市场，房产类资产一线 50 城市价格精准度至 95%。每年服务过万家商业机构、政府机构、金融机构，提供超百万次稳定资产询价服务，帮助用户快速做出决策。

（四）交易撮合

平台为 1000+家法院的入库网拍辅助机构提供全流程系统支持，开通预约看样模块后，平均看样由 3.2 人次提升到 5.6 人次，上线智能接待模块后，咨询电话接听率从 80%提升到 96%，平均咨询时长从 6.8 分钟提升到 10.5 分钟，对竞买人的解释答疑明显提升，平均订阅人数、平均报名人数都显著提升。

四、产品优势

（一）数据安全

系统整体运行在阿里阿巴巴专有云网络中，拥有 SOC 2 Type 1、ISO 27018、公安部信息系统三级等级保护等多项认证，数据安保达到国际顶尖水平，数据运输方面，构建了一套完整的私有安全通信协议 LWS，能有效防止窃听和篡改。数据存储方面，采用高强度的对称密钥算法 AES-256-GCM，实现整库加密保护。

（二）成本优势

阿里资产在互联网环境为第三方专业服务机构提供免费系统，极大的降低服务商购买或开发系统的成本，也避免了系统成本分摊到服务费用中。所有服务提供标准的内外网数据交换接口，所有服务数据支持实时向内网系统传输，法院只需要关注内网财产管理模块建设，即可实现涉案财产处置和对第三方服务机构的精细化管理。

（三）跨区域优势

阿里资产在全国服务 3000+法院，在全国各地都可以引入了专业、合规的第三方服务商，任何地区的财产处置都能在当地找到提供服务的机构。并且通过系统能实现对异地服务商服务过程、服务质量的全流程把控。通过全国跨区域服务可以大大降低处置成本，提高处置效率。

南信一站式矛盾纠纷多元化解平台

南威软件股份有限公司

一、案例简介

南信一站式矛盾纠纷多元化解平台是社会治理的创新性探索，旨在提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，实现各类矛盾纠纷依法及时就地化解。平台利用人工智能、大数据等技术，以“让每一个人民群众都能感受到公平正义”为宗旨，按照“多中心合一”思想，横向协同公安、司法、法院、信访等部门，纵向联动省、市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）、网格六级组织体系，实现调处中心一口汇聚、研判中心智能分析、赋能中心全流程闭环，推动纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。同时，配套提供智能录入、智能问答、视频调解、智能文书生成、AI 风险预警等智能化工具，以科技助力矛盾纠纷化解，提升矛盾纠纷化解智能化水平，提高矛盾纠纷化解效率。



二、案例举措

（一）部门协同联动

横向协同公安、司法、法院、信访等多部门资源，打破部门之间的壁垒，实现跨部门紧密合作

与信息共享，使矛盾纠纷能够得到更全面、更精准的处理。纵向打通省、市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）、网格六级组织体系，形成一个自上而下、贯通到底的工作网络，确保矛盾纠纷在各个层级都能得到及时发现和处理。

（二）智能解纷助手

借助知识图谱、深度学习等前沿科技手段，迅速精准理解用户问题并提供适配解决方案，提供流程引导、政策咨询、智能评估、智能心理疏导等创新应用，显著提升纠纷化解的“智能化”水平。

（三）纠纷智能录入

融合语音识别转写文字、图片识别自动提取文字等先进技术，实现纠纷信息的快速、精准转化，大幅提升纠纷录入效率与准确性，彰显科技在社会治理中的重要作用。

（四）在线视频调解

视频调解为用户提供便捷的全流程纠纷线上调解服务，提供线上申请、线上调解、智能文书生成等创新应用，满足申请调解协议书、调解申请书的线上填报和签署需求，实现当事人、调解员从“见面谈”到“同步谈”的转变，打破时空限制，实现资源的灵活调动与高效利用，极大地提升调解效率。

（五）纠纷溯源化解

对已发生的矛盾纠纷深入剖析，找出根源和发展脉络。收集与矛盾纠纷相关的各种信息，如事件细节、相关人员等，分析关联和因果关系，梳理线索追溯源头，模拟事件全生命周期，还原情景过程，总结导致矛盾纠纷产生的主要原因和深层次因素，全面了解来龙去脉，发现潜在的问题和风险点，进而制定科学合理的解决方案，从根本上化解矛盾纠纷。

（六）生成式 AI 智能驾驶舱

生成式 AI 智能驾驶舱包括语音智能操控、数字人智能讲解、智能生成分析报告等一系列创新功能。平台彻底颠覆了业内传统 BI 基于固定维度和预置模板的数据分析模式。用户可以通过自然语言向数字人提出数据分析需求，数字人能够精准理解其意图，并动态且智能地生成多维度可视化分析图表。同时，支持数字人对智能讲解内容的呈现，能够高亮显示讲解指标内容，实现相关内容的联动显示以及可视化分析结果的同步动态生成，从而显著提高驾驶舱操控的便捷性与灵活性，提升交互体验。

（七）AI 风险预测预警

依托先进的 AI 算法，深度剖析海量数据及矛盾纠纷事件背后的隐秘关联与发展态势。敏锐捕捉负面性、聚集性、群体性、过激性事件的潜在风险苗头，提前发出预警信号。使政法干部能够前瞻性地采取有效措施化解矛盾，将极端案件的发生遏制在萌芽状态。



三、案例成果

（一）应用成效

1. 提升协同联动的解纷一体化水平

通过横向协同公安、司法、法院、信访等相关部门的资源，纵向打通省、市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）、网格六级组织体系，形成了协同联动的一体化工作格局。各部门和各级组织通过平台紧密衔接，资源得到整合与高效利用，促进了信息共享与互通，增强了纠纷综合处置能力，极大地提高了矛盾纠纷的解决效率。同时，将矛盾纠纷化解工作深入到基层网格，及时回应和妥善解决群众诉求，将矛盾纠纷消除在基层、遏制在萌芽状态，保障了社会的稳定与和谐。

2. 打造纠纷处理智能化的全新模式

平台通过 AI 智能问答、智能录入、智能分拨、智能分类、智能提醒、AI 预警等智能化辅助工具，使海量的矛盾纠纷信息得以快速处理，实现了流程自动化，大大缩短了调处时间；借助数据分析研判和 AI 智能算法，更精准地把握矛盾纠纷的特点和趋势，对潜在的矛盾纠纷进行预测预警，提前采取措施，防患于未然，降低矛盾纠纷发生的可能性，也为领导决策提供科学依据，使纠纷调处更加精准有效。同时，也为当事人提供了更便捷、高效的服务体验，增强了公众对矛盾纠纷调处工作的满意度和信任度。

3. 构建掌上解纠纷的服务体系

通过构建掌上解纠纷的服务体系，实现了调解工作的高效化、透明化和智能化。该平台为群众畅通了诉求提交渠道，群众借助“解纷码”，可以全流程实时追溯纠纷调解进度，并进行满意度评价，真正做到了不出家门就能让纠纷通过“码”上解的方式得到解决，有效降低了时间成本和人工成本。同时，为基层工作人员提供了视频调解、智能录入等智能化工具，使基层工作人员能够不受时间和空间的限制，随时随地利用这些工具开展调解工作，极大地提高了工作效率。工作人员能够随时在线进行调解并反馈调解情况，这大大提升了调解效率和质量，使矛盾纠纷能够迅速得到解决。领导端也能够随时随地查看相关数据，及时准确地掌握调解工作的整体态势，便于做出科学合理的决策和进行精准管理。



（二）可复制性

南信一站式矛盾纠纷多元化解平台设计理念和功能架构与普遍适用的矛盾纠纷调处机制完美契合，能够广泛满足不同地区及领域的切实需求。该平台所运用的先进技术和创新方法，如智能化信息处理、多部门协同联动等，都具有极高的借鉴意义与应用价值。截至目前，该平台已在3省2市落地运行，在提高矛盾纠纷化解效率方面取得了显著成果，具备出色的可复制性和推广价值。

城市公共数字底座解决方案

吉奥时空信息技术股份有限公司

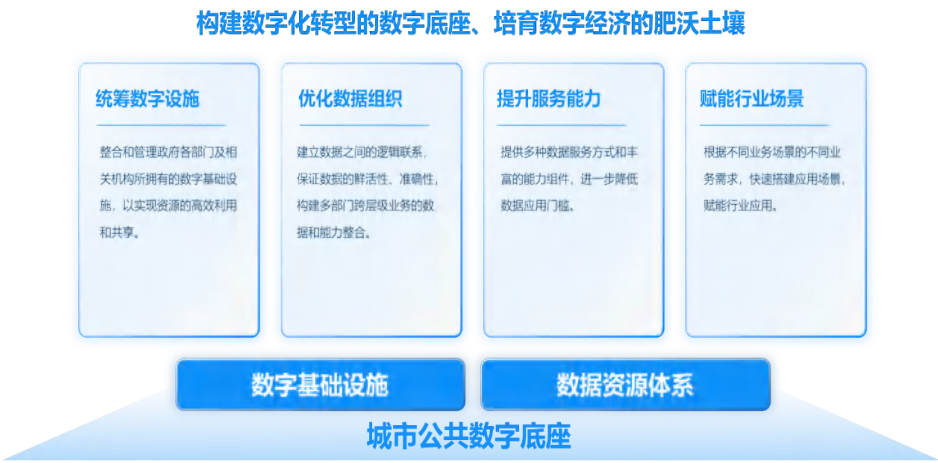
2023 年 2 月，中共中央、国务院印发《数字中国建设整体布局规划》，是党的二十大后中央在数字化发展领域作出的最新擘画。《规划》明确提出，数字中国建设按照“2522”的整体框架进行布局，即夯实数字基础设施和数据资源体系“两大基础”。

一、业务痛点

随着信息技术的迅猛发展及数字化转型的深入推进，各政府部门积极探索利用信息化手段来解决业务难题，旨在提升行政效能和服务质量。这一过程中，政府积累了大量的数据资源，但也面临着数据孤岛、管理分散、利用不足、信息共享和交流不畅等问题，难以满足数字政府“技术融合、业务融合、数据融合，以及跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务”的要求。

二、建设目标

数据已成为与土地、劳动力、资本和技术并列的第五大生产力，对经济增长和社会进步具有重要影响。城市公共数字底座的构建，旨在通过整合和优化城市的数据资源，实现数据的高效流通和深度利用，构建数字化转型的数字底座。从而激发数据生产力，推动经济结构的转型升级，培育数字经济的肥沃土壤。



三、创新亮点

（一）虚实融合，全景呈现

对城市进行全空间、全要素数字化建模，将现实世界的空间关系精准的“上传”到数字世界；也可利用 5G、图像传感等技术，将现实世界的交互带入虚拟空间。



（二）一码定位，数字映射

为每一栋建筑、道路、树木等实体对象赋予唯一身份编码，通过空间定位和感知映射，实现对城市风貌、建筑格局、实时交通、社会活动等不同场景的真实呈现和动态监测。

（三）数据互联，整合共享

以空间和实体对象为纽带，以数据集中和共享为途径，推动人、房、法人、各类事件数据等相互关联的大数据应用服务体系建设，建立数据之间的逻辑联系，保证数据的鲜活性、准确性，构建多部门跨层级业务的数据和能力整合。



（四）应用提效，赋能场景

提供多种数据服务方式和丰富的能力组件，进一步降低数据应用门槛，根据不同业务场景的不同业务需求，快速搭建应用场景，赋能行业应用。

四、建设内容

城市数字公共底座建设包括数字基础设施和数据资源体系。数字基础设施包括网络设施、算力设施、流通设施和安全设施四大基础设施建设。数据资源体系提供数据治理能力、数据标识能力、数据关联能力、数据上图能力、数据服务能力、数据应用能力和空间数据能力七大能力。



（一）数据治理能力

以“数据生命周期”为基础，打造“数据汇聚、数据编目、数据治理”等能力，汇集数据资源，提升数据质量，维护数据血缘，确保数据安全。

（二）数据标识能力

将管理单元、建筑房屋、交通设施、用地等城市公共基础设施赋予唯一编码，打造万物互联时代跨行业、跨部门、跨层级的“数字身份证”（全局唯一标识）。

数据标识一方面是物理空间和数字空间对同一对象进行标识和关联的纽带；另一方面串接各行业编码，实现实体全生命周期管理，并将其相关的人口、房屋、企业等数据关联起来，是多维数据融合的根基。



（三）数据关联能力

以数据标识为关联纽带，将分散在各部门的人口、房屋、组织、事件、部件等治理要素，按照管理层级封装到省、市、区、街道、社区、建筑物、房屋等基础单元和社管网格、城管网格、住宅小区、园区等管理单元，并在城市治理数据要素间构建关联关系、建设数据实体、数据指标，业务模型。



（四）数据上图能力

提供基于坐标上图、基于文本地址上图、基于编码上图和基于实体关系上图四种数据上图方式，实现政务数据与空间信息的叠加展现。此外，还可以根据特定的空间范围对数据进行划分，从而实现数据资源的精确定位和有效下沉。

（五）数据服务能力

为满足不同层级和部门的多样化需求，打造多样化的数据服务能力，面向各级各部门提供“数据库表、服务接口、定制服务”三类数据服务和丰富的能力组件，进一步降低数据应用门槛，以支撑各级各部门决策制定、业务流程优化和智能化升级的需求。

（六）数据应用能力

基于低代码技术，提升数据应用能力。根据不同业务场景的不同业务需求，用户可以快速搭建应用场景，缩短了应用开发周期、降低了技术门槛，使业务专家能够直接参与到应用的构建过程中，确保应用设计紧密贴合实际业务需求，赋能各类行业应用。

（七）空间数据能力

提供高精矢量、高清影像等多种空间数据的管理和发布能力，并能对外提供图层化空间服务，构建一个与物理城市相对应的数字空间，实现城市全要素数字化和虚拟化，作为多源数据展现的城市地理底板。

五、实践应用

（一）深圳：基于块数据的基层社会治理

2017，深圳市政法委引入块数据的理念，在深圳市织网工程、网格化管理的成果优势基础上，构建出“块数据治理体系框架”。目前，块数据成果已在深圳 20 多个部门及全市 11 个区落地，除了在支撑社会治理之外，也得到了各部门的认可，已经在疫情防控、一网统管、数字孪生、CIM 等领域得到应用。



（二）杭州：统一地址夯实社会治理智能塔基

2019 年，为破解当前地址标准不统一导致城市管理参照物缺失以至于智慧城市的基础不扎实难题，杭州市政法委将统一地址引入杭州，当年完成全市统一地址建设，建设楼幢地址 135 万余条，户室地址 841 万余条。利用统一地址关联社会治理全量信息，构建“六和塔”体系的智能塔基。成

果已在杭州市 30 余部门及所辖 14 个区县得到全面应用，建设 171 个应用场景。2020 年，杭州统一地址库及全量信息视图建设经验向浙江全省推广。



（三）湖北：城市数字公共基础设施

城市数字公共基础设施是以城市数字模型为基座，对 13 大类城市管理对象，如院落小区、建筑物、构筑物、道路、湖泊、公园绿地等进行统一编码赋码，集成“一标三实”数据，打造数据统一管理、系统统一融合、服务统一发布的块数据一张图。目前，武汉、襄阳、宜昌 3 个城市完成试点建设，形成 2 项制度规范、5 项地方标准，已在全省 17 个地市（州）推广建设，推动数字湖北建设迈出坚实步伐，打造可运营、可维护的运营性数据资产，形成了区域性共建、共享、共用的数据资源公共服务体系，服务于数字经济、数字社会、数字政府，为如何发挥数据要素乘数效应，赋能经济社会发展提供了示范。



重庆涉案财物管理中心项目案例

重庆安保集团有限责任公司 浙江安邦护卫科技服务有限公司

一、建设背景

为推进重庆市规范刑事诉讼涉案财物的管理工作，保护公民、法人和其他组织的合法财产权益，保障办案工作依法有序进行，市委政法委整体推动涉案财物管理中心的规范化建设。建设目标如下：

（一）建成标准化的管理中心

为牢固树立涉案财物保管意识，重庆安保集团按照市委政法委统一部署建成标准化的涉案财物管理中心，实现刑事诉讼涉案财物的科学合理分区，配齐保管中心所需智能化设备，满足安全、规范、高效、先进的要求，建立以市为单位的涉案财物管理分区，为全市所有公检法单位提供服务，确保办案人员依法提取涉案财物后，能及时将其移交至涉案财物管理中心集中保管。

（二）建立健全涉案财物保管规范和制度

建立并完善涉案财物管理制度，建立办案部门与保管中心、办案人员与保管人员相互制约制度。涉案财物管理实行办案与管理相分离、来源去向明晰、依法及时处理、全面接受监督的原则。明确财物移送范围、时限，规范涉案财物从入库、保管、流转、调用、处置的要求制度。

（三）实现涉案财物保管的信息化、智能化

利用信息化管理的思维，结合多生物识别技术、物联网应用技术、视频监控，防盗报警等技防技术，实现各保管中心对涉案财物管理的规范化、智能化和联网管理，可追溯、妥善保管涉案财物，避免被截留、挪用、调换、遗失或以其他方式侵占、损毁等问题的发生。

（四）可实现与政法单位对接

与政法单位对接将从立案、侦查、起诉、审判、执行、跨部门移送，全面对接公安、检察院、法院办案系统，涉案财物管理中心系统平台可与政法单位对接，同步接收从立案开始的案件财物信息。

二、项目概述

2023年6月25日，重庆市涉案财物管理中心正式揭牌。该中心是全国第一个建成的省级涉案财物管理中心，它的建成投用，将有效实现公检法等政法机关刑事涉案财物跨部门集中管理需求，在高效管理、运行规范中打通司法改革“最后一公里”，让老百姓切实感受到更多的公平正义。重庆市涉案财物管理中心由重庆市委政法委牵头，会同公检法机关、财政部门等共同打造，重庆安保集团有限责任公司负责建设、运营和管理，被列入了重庆市推动成渝地区双城经济圈建设十项行动的重大改革清单。

重庆市涉案财物管理中心采取“1+N”总体建设规划思路，全市建设 1 个中心库、N 个区域库，“统一规划，分步实施”，先行建成中心库，逐步推进区域库建设。中心库设 20 余个专业保管室、7 个配套功能区，打造规范化、专业化、精细化、数智化的“四管”管理体系，提供涉案财物安全保管、临时调用、远程示证、受托处置等专业服务，构建涉案财物“一体化管理、换押式移交、规范化处置”的新型工作机制，规范涉案财物接收、保管、调用、维护及出库全过程闭环管理模式。

中心库位于重庆市南岸区月季路 2 号，占地面积约 17000 平方米，库区面积约 11000 平方米，建有贵重物品保管室、恒温冷藏物品保管室、档案物品保管室等各类专业保管室，以及业务受理大厅、评估鉴定室、远程示证室、综合研判室等配套设施。自 2022 年底该中心试运营以来，已接收和保管手机、电脑、白酒、车辆、珠宝首饰、名贵字画等涉案物品 63 万件，预估价值达 1 亿元。



附件 1：项目图片

附件 2：相关媒体报道

- 1、[重庆新闻联播]全国首个省级涉案财物管理中心在渝揭牌_新闻频道_央视网(cctv.com)
- 2、重庆市涉案财物管理中心揭牌 实现涉案财物跨部门集中管理-中新网视频(chinanews.com)

区域毒情监测治理平台

江西德莱生物科技有限公司

一、案例简介

本案例为构建区域毒情监测治理体系，建设针对吸毒人员社戒社康全周期、全流程、全方位的禁毒网格化服务管理系统、针对禁种禁制的制毒高危场所排查系统、针对涉毒情报分析的涉毒风险预警系统、针对城市污水毒情分析的污水毒情监测系统、针对娱乐场所禁毒宣传教育、涉毒线索上报、场所人员管理的娱乐场所禁毒管理系统及针对重点行业从业人员及吸毒人员的毒品滥用监测系统；平台集信息采集、汇聚、分析、调度、管控、服务、考核、预警功能为一体，形成一套高效的应对体系，对禁毒工作中的禁种、禁制、禁吸、戒毒及涉毒打击工作进行全链条管理，大力遏制吸毒人员违法犯罪，帮助吸毒人员戒断毒瘾回归社会，降低区域毒情治理综合风险。

案例举措



（一）禁毒网格化服务管理系统

对社会面吸毒人员进行网格化归属、网格化协同，从在册吸毒人员数据本地化，到分级分类风险动态评估，再到以社戒社康为核心内容的网格化服务管理等全流程闭环管控，为综治网格员、禁毒社工、工作对象和职能部门搭建集行政执法、动态管控、绩效考核、智能检测、研判预警、帮扶帮教为一体的智能化工作平台，为吸毒人员社会化管控解决了管控难、家访难、异地管控难、沟通定位难的实际问题。



（二）制毒高危场所排查管理系统

是将容易发生制毒案件的高危场所作为重点场所纳入社会治安网格化管理，组建重点场所排查管探队伍，通过系统全面采集辖区内制毒高危场所的基础信息，进行精准定位上报，开展常态化巡查任务。巡查员在手机端上报可疑线索，系统后台直观展示辖区各地制毒高危场所分布及排查情况，通过系统进一步压实防控制毒属地管理主体责任。



（三）涉毒风险预警管理系统

整合了来自不同业务系统的相关数据，利用大数据分析技术对海量数据进行清洗、关联、聚类、分析，自动匹配人员，并建立一人一档。系统的风险评估模型对人员评估风险分，精准锁定潜在风险人员，及时预警。实现从被动查获到主动预警的转变，为打击毒品犯罪提供精准方向。



（四）污水毒情监测管理系统

将对污水处理厂定期监测数据接入平台进行分析，掌握各地毒品滥用总体情况及变化趋势，科学分析区域毒情形势。对涉毒风险较高的场所设置日常监测点，实时监控各区域的毒品滥用情况。利用先进的 GIS 技术，绘制“污水毒情地图”，精准分析出各地毒品使用情况和分布规律，预警高风险区域，挖掘可疑涉毒线索、追查制毒窝点。实现精准的污水溯源与监测。



（五）娱乐场所禁毒管理系统

是集娱乐场所及从业人员管控为一体的禁毒工作服务平台，实现对娱乐场所全量信息掌握，场所人员端与民警端同步应用。娱乐场所通过系统线上完成日常上报，有效解决场所禁毒防范措施走形式、日常监管难、纸质台账制作繁琐且容易保管不当等难题，教育培训模块能切实提高从业人员识毒、防毒、拒毒意识。公安通过场所管理、场所巡查、工作统计等功能，对娱乐场所实时监督指导，增强经营者和从业者禁毒意识，提升娱乐场所涉毒监管水平。



（六）毒品滥用监测管理系统

将重点行业从业人员和在册吸毒人员纳入日常监测，全面掌握重点行业、人员的底数动向，建立管理档案，对重点群体开展常态化吸毒检测，排查隐性吸毒人员，从源头上降低滥用风险。实现对重点行业的态势感知，增强对重点行业的涉毒监控掌握涉毒行为数字化特征，提升毒品滥用监测

体系的信息化、智能化水平。

二、案例成果

（一）运用成效

1. 政府治理效能提升

通过实施吸毒人员社会化管控，打通各部门数据，形成全流程的吸毒人员管控，实现了各项政府禁毒政策的有机衔接和协同作战，提升了政府治理的效能和智能化水平。

2. 早期预警和及时干预

平台通过分析数据，能够发现潜在的毒品活动和风险区域，从而实现早期预警，使执法机构能够及早介入，干预潜在的毒品犯罪活动。

3. 提升毒品问题的认知和警觉性

平台能够汇集各种数据和信息，通过数据可视化等方式将复杂的毒品问题呈现给决策者，从而增加对毒品问题的认识和警觉性。

4. 优化资源分配

平台提供数据支持，能够帮助政府和执法部门更好地了解毒品问题的分布和趋势，从而在资源分配上更加精准和高效。

5. 减少毒品滥用和犯罪

通过预警、打击和管控等手段，有助于减少毒品滥用，打击毒品犯罪。

6. 提升社会稳定和安全

有效的毒品治理有助于提升社会稳定和安全，减少毒品问题对社会造成的不良影响，遏制吸毒问题的蔓延势头，为社会的和谐稳定提供了坚实保障。

（二）先进性&创新性

1. 平台建设理念

采用互联网+政务服务理念，实现吸毒人员全流程智能化管控，通过信息化手段提升了禁毒工作的效能和智能化水平。

2. 海量数据整合与分析

本平台能够整合多来源的数据，通过先进的大数据分析技术，实现对毒品犯罪活动的全面监测和分析，提供更准确、及时的信息。

3. 及时的预测和预警功能

通过对历史毒情数据和趋势进行深度学习和数据挖掘，平台能够预测潜在的毒品犯罪活动，并提供预警，帮助执法部门采取有效预防和打击措施。

4. 可视化和交互性

平台具备直观的可视化界面，能够将复杂的数据以图表、地图等形式清晰展现，同时提供用户

友好的交互功能，使执法人员能够方便地进行数据查询、分析和操作。

5. 有效的智能决策支持

利用人工智能和机器学习技术，平台能够为执法部门提供智能化的决策支持，例如推荐最佳的巡查路线、挖掘可疑人员、预警危险区域、资源分配优化等，提高执法效率和效果。

6. 跨部门合作和信息共享

平台支持多部门同时使用，促进不同部门之间的合作和信息共享，打破信息孤岛，实现跨部门、跨地区的毒品犯罪情报共享，提高整体反毒效率。

7. 可持续性和升级性

平台具备良好的可持续性和升级性，能够适应不断变化的技术和环境需求，及时更新和升级系统功能，保持系统的有效性和竞争力。

（三）可复制推广性

1. 该平台以全链条治理禁毒工作为核心，致力于实现全社会协同与全闭环管理，提供一站式的完整解决方案。它为基层禁毒单位及工作人员打造了一款实用、管用、易用的工具，具备广泛的适用性。

2. 核心功能围绕统一地址展开，将区域毒情治理所需的人口、场所、污水、事件、企业、行业、交易、通联等数据体系进行关联融合，使得毒情数据融合更加顺畅，也促进了不同部门之间的协同共享。

3. 平台技术成熟且设计灵活，能够根据具体业务需求定制功能模块，实现与其他应用系统的功能集成和数据互联互通，为使用单位和人员提供了更多的选择和定制化服务。

4. 平台在安全方面通过数据脱敏加密、用户权限控制和菜单权限控制等手段，保障用户信息和数据的安全性，这种严密的安全措施为用户提供了放心使用平台的保障。

5. 在售后服务方面，公司提供全面的业务培训和技术支持，帮助用户快速上手并有效利用系统。

重庆市法治·社会矛盾纠纷多元化解应用

中国移动通信集团重庆有限公司

一、案例简介

由中国移动通信集团重庆有限公司参与的法治·社会矛盾纠纷多元化解应用,是在数字重庆 1361 框架下,针对矛盾纠纷多元化解业务进行了顶层设计。规划了“总”-“分”应用建设,其中“总”应用旨在综合集成,从全局出发,掌握全市矛盾纠纷动态,推动多部门协同,实现数据标准化、全量化、预警精确化、评价科学化,提升全市矛盾纠纷化解及风险预测能力。“分”应用则专注于矛盾纠纷“一件事”,如劳资、婚恋等一件事,由区县与业务主管部门共同规划,针对高频矛盾场景,解决工作中的难点痛点,强调全周期管理,改革业务流程。同时整合多种化解方式,与综合集成应用共同赋能具体场景,实现矛盾纠纷的精准、高效化解。这一顶层设计旨在通过数字化手段,提升全市矛盾纠纷化解能力,为建设和谐稳定的社会环境提供有力支撑。

二、案例举措

(一) 应用建设

1. 针对矛盾纠纷数据的数据汇聚、分类甄别、赋码去重、矛盾纠纷信息共享,建设矛盾纠纷事件分类“一事一码”;
2. 针对矛盾纠纷风险通过全量结构分析、全量态势分析、主体综合画像、综合预警推送,建设矛盾纠纷风险综合分析“风险甄别”;
3. 针对矛盾纠纷化解处置通过跨领域指挥调度、全市解纷资源共享、回访监督,建设矛盾纠纷多元化解“协同联动”;
4. 针对矛盾纠纷化解处置通过综合案例集成、综合考核、工作晾晒,建设矛盾纠纷化解处置,案结事了“考核晾晒”。

(二) 应用特色与亮点

1. 一事一码

针对每个矛盾纠纷事件生成一个唯一的识别码,即“一事一码”。可通过该码全流程跟踪和查询事件的处理进度和过程,从而提高工作效率。

2. 赋码去重

为避免重复处理相同或相似的矛盾纠纷,利用大数据算法模型自动对重复报、多头报矛盾纠纷进行比对去重。这样可以避免重复纠纷多处解决,避免资源的浪费。

3. 风险等级自动研判

根据《社会矛盾纠纷风险等级研判基本标准》通过大数据分析和机器学习算法,将不同的矛盾

纠纷划分为不同的风险等级。这样，相关部门和人员可以根据风险等级的高低，对矛盾纠纷进行处理，确保矛盾纠纷得到及时、有效的解决。

基层吹哨部门报到：在基层，一旦发现重大且复杂的矛盾纠纷，可以立即通过应用“吹哨”，即上报事件。相关部门在收到“吹哨”信息后，会根据事件的性质和风险等级，调配资源进行处理。同时，部门之间也会通过应用实时共享信息，协同处理矛盾纠纷。这种“基层吹哨部门报到”的机制，确保了矛盾纠纷能够得到及时、有效的解决，防止了矛盾的升级和扩大。

（三）适用业务

建立了群众诉求，到网格、村社、镇街再到职能部门的上下贯通、左右联动的矛盾纠纷多元化解体系，打造了从前端采集到后端处置的全流程闭环机制，做到群众诉求事事有结果。

（四）技术应用

AI 及大数据算法模型技术：运用了历史事件标注训练加权求和、采用深度学习循环神经网络学习标注样本、BM25 算法、采用 LR 模型、隐马尔可夫模型对句子分词等相关技术。

（五）解决问题

1. 解决数据汇聚难问题

社会矛盾纠纷多元汇集机制尚未形成。各地矛盾纠纷化解渠道多，数据不共享，各部门之间矛盾纠纷数据分类标准不统一、全量汇集难。

2. 解决衔接不够问题

社会矛盾风险综合管理机制尚未建立。各领域各部门之间矛盾纠纷风险缺乏关联，横向不交圈、纵向不到底，导致风险管理碎片化，综合防控难。未形成全量矛盾纠纷问题清单，矛盾风险防控与平安稳定问题清单衔接不够。

3. 解决评价机制问题

社会矛盾纠纷缺乏综合评价机制。各层级矛盾纠纷化解处置工作数据掌握不全，尚未建立全面、科学评价体系。

4. 解决化解时效长问题

矛盾纠纷涉及行业主管部门有 20 家以上，群众反映矛盾处置“找不到门”，处置过程难以知晓，部分矛盾长时间得不到解决。

三、案例成果

（一）政治成效

法治·社会矛盾纠纷多元化解应用系统建设项目，以化解市域内影响国家安全、社会安定、人民安宁的矛盾纠纷为核心，推动了政府社会治理模式的创新。项目强化了党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障和科技支撑的社会治理体系，实现了社会治理的现代化与高效化。同时，通过项目精准关联了全域各职能部门的矛盾纠纷调处资源，极大地提升了重庆市社

会矛盾纠纷的综合调处能力，为构建和谐稳定的社会环境奠定了坚实基础。

（二）经济成效：

法治·社会矛盾纠纷多元化解应用系统建设项目本身为非盈利性，但其带来的经济效益不容忽视。通过电子化矛盾纠纷调处业务，项目有效提升了工作效率，减少了业务流转环节和处理时间，降低了人力投入和行政费用。这不仅有助于从根本上预防和治理违法犯罪，还显著降低了政府的运作成本。此外，通过区县“一件事”的小场景建设，并对各个领域建成的“一件事”进行全市复制推广，避免了重复建设和资源浪费，提高了利用率，为政府节约了大量建设成本。

（三）社会成效：

首先，通过整合共享社会治理资源，利用先进技术实现数据的信息化采集和分析，成功打造了枫桥经验的重庆实践样本，为基层矛盾纠纷调处提供了有力支撑。其次，作为数字重庆建设的重要组成部分，项目为提升信息化、动态化条件下的社会矛盾纠纷调处能力提供了有效技术支撑，有助于破解大城市治理难题，提升群众满意度。最后，通过优化简化业务服务流程，实现了网络化办理、高效化服务，让群众少跑腿、不跑腿也能办成事，极大地提升了便民、惠民、利民的服务水平，增强了重庆市群众的幸福感和满意度。

综上所述，法治·社会矛盾纠纷多元化解应用系统建设项目在政治、经济和社会等多个方面均取得了显著成效。它不仅创新了政府社会治理模式，激发了社会矛盾纠纷综合调处能力，还通过提升工作效率和资源利用率，降低了政府支出和行政费用。同时，项目还为数字重庆建设提供了技术支撑，提升了便民惠民利民的服务水平，为构建和谐稳定的社会环境作出了积极贡献。

畅享智慧网格通，AI 助力打通服务群众“最后一米”

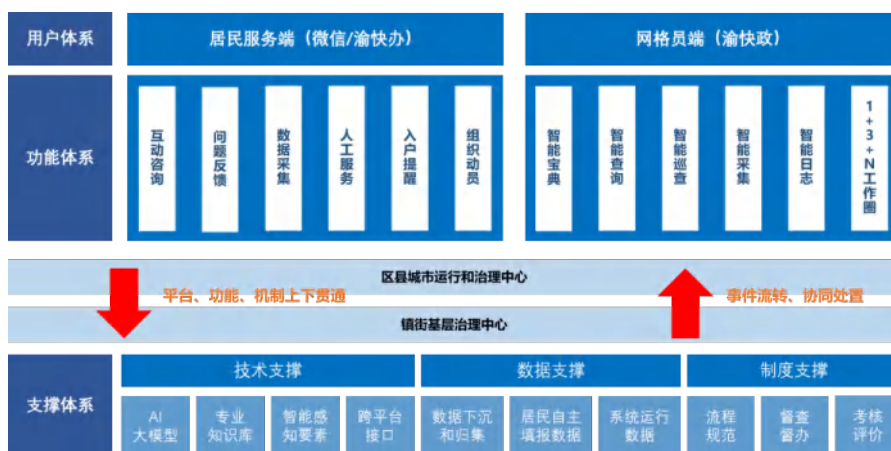
重庆畅享智酷信息技术有限公司

一、建设背景

强化互联网思维，利用互联网扁平化、交互式、快捷性优势，推进政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化，用信息化手段更好感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助决策施政。中共中央组织部明确提出，要加强村（社区）党群服务中心便民服务信息网络建设，完善自助服务设施，让百姓少跑腿、数据多跑路。重庆市委要求，要持续拓展基层智治体系实战效果，把基层更多时间和精力用在服务群众、服务解决矛盾纠纷夯实平安基础上。为深入贯彻落实好中央、市委要求，加快探索“人工智能+”建设路径，我们打造了一套基于大数据、人工智能、大模型等前沿技术的“1+2”架构的智慧网格通组件，为网格员减压赋能，增质提效，更好推动解决联系服务群众“最后一米”问题。

二、案例举措

“智慧网格通”包含两个能力组件，主要分为“1+2”架构。1，即一个大模型支撑引擎。主要是利用人工智能（AI）、大语言模型（LLM）技术、语音识别技术，构建政务领域政策文件、办事指南、高频事项等知识库，经过专业训练后形成较为强大的智能支撑能力，可以为具体的网格工作提供人工智能支持。2，即两个功能组件。一是面向居民的数智网格员组件，可对接微信、渝快办等互联网终端，具备互动咨询、问题反映、数据采集、人工服务、入户提醒、组织动员等服务功能，为群众提供便捷的交互式服务。二是面向网格员的网格助手组件，主要对接渝快政网格终端，具备智能宝典、智能查询、智能巡查、智能采集、智能日志、“1+3+N”工作圈等辅助功能，为网格员提供较实用的辅助类工具，成为网格员日常工作的有用帮手。下图为功能构架图和系统界面图：



智慧网格通架构图



面向居民的数智网格员组件



面向网格员的网格智能助手组件

（一）运用“数智网格员”组件，为群众提供更加高效便捷、安全可靠的人性化服务

针对网格日常服务群众的需要，我们充分发挥大模型智能高效安全的优势，打造了网格员日常服务的“数字分身”。

1. 智能问答破除政策咨询短板

有别于传统的在线客服，“数字网格员”运用大模型技术对群众咨询的问题进行实时对话和回应，回应的语言更自然、更智能、更接地气，“听问题听得更懂、答问题答得更准”。

2. 智能受理打造 24 小时便捷意见箱

“数智网格员”在与居民的自然对话中，还能智能识别出居民是在咨询政策还是在反映问题。并且有别于传统的在线提交问题系统，数字人网格员能够在与居民的自然对话中自动识别出“是在反映问题、反映的是什么问题、是在哪个地方发生的问题”，并能自动生成问题提交表单，群众只需要确认提交即可。

3. 单点联系建立网格隐私通道

在“数智网格员”与居民互动的过程中，如果居民认为数字人网格员无法完全回答好问题或想直接联系所在网格的专职网格员时，可一键与网格员实现连线，进行网上对话或留言，既减少了电话过多对网格员日常工作的干扰，又避免居民在微信群中得不到隐私保护。这一功能可以有效解决以下问题：一是日常基于微信的网格群并非所有居民都知晓或主动加入；二是居民对涉及个人的问题不想在网格群里公开谈论；三是居民想与网格员直接对话需要添加网格员微信，网格员如离职居民还需再寻找并添加新的网格员。四是有部分居民认为微信比电话更习惯、更方便。五是现实中存在有人在网上、电话中冒充网格员收集信息甚至进行诈骗的风险。

4. 入户提醒建立网格信任通道

在现实工作中，不少网格员反映在入户走访时，出现居民不信任其网格员真实身份的情况，即便网格员统一着装并佩戴社区盖章证件，居民仍然对其身份表示质疑。为此，“数智网格员”推出了入户提醒功能，在网格员设定好入户范围和时间之后，“数智网格员”会点对点告知居民网格员入户时间安排，并同步推送网格员照片、姓名、电话等信息，便于居民确认网格员有效身份，减少入户难度。

（二）运用“网格智能助手”组件，为网格员提供贴合实战、便利管用的减负增效工具

在考虑服务群众的同时，我们针对网格员实际工作需要，在“智慧网格通”中提供了“网格智能助手”辅助工具，帮助新网格员更快更好上手，助力老网格员提升工作质效。

1. 智能宝典助力网格员持续提升能力

“网格智能助手”将用于群众咨询的大模型反向运用于网格员，在模型训练时则聚焦于网格员所需政策、规定、技能等内容，网格员在工作中有不懂的、不会的、不擅长的，都可以通过咨询“网格智能助手”寻求相关答案。

2. 智能查询助力网格员提升效率

“智能网格助手”可以向网格员提供基于自然语言、带权限控制的信息数据查询。网格员可以根据自身工作需要，通过语音、文字的方式向助手提出查询需求，由助手自动按网格员要求统计查询出相关信息数据，便于网格员快速掌握信息、开展工作。

3. 智能采集助力网格员高效录入

具备智能采集功能，网格员在入户走访、询问相关信息时，只需把智能采集功能打开，助手会全程记录对话内容并转换成结构化的电子文字，网格员在方便时只需将相关内容复制粘贴到网格终端中即可，对可能不准确的地方，还可以通过关联定位重听当时的对话音频，对减轻网格员工作量有较大的帮助。网格员对这一功能普遍表示欢迎。

4. 智能日志助力，提升网格工作规范性

推出智能日志功能，可以根据网格员线上服务群众情况、日常走访、采集数据情况自动生成工作日志，网格员可自行回顾总结工作情况、查漏补缺。一方面网格员不再进行手工记录梳理，进一步减少工作量；另一方面便于街道社区抽查督查。

5. “1+3+N”工作圈助力网格队伍提升合力

除了网格员所用到的工具外，“网格智能助手”还会根据网格“1+3+N”队伍的配备情况，自动建立网格队伍工作圈，便于网格队伍成员之间相互交流联络。有别于微信群，该工作圈可根据人员变化情况实现自动调整，社区、网格员无需进行人工管理，进一步减少日常琐碎事务，同时增强网格队伍之间的协同作战效能。

三、案例特色

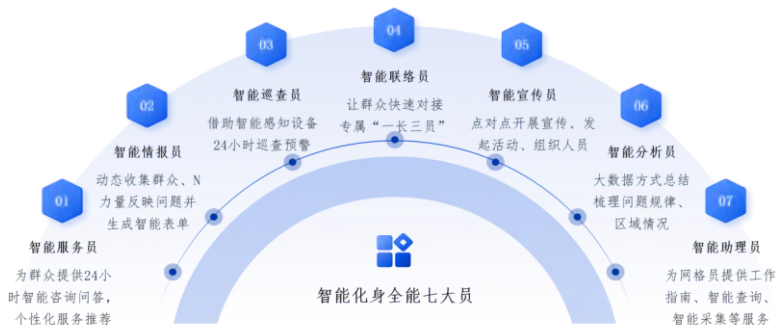
通过“智慧网格通”平台，我们致力于实现智能化的全能服务模式，具体体现在两个方面：

（一）赋能

为居民提供全面周到的服务，同时为网格员配备智能助手，提高工作效率，优化服务体验。

（二）减负

将网格员从繁琐的重复性工作和基础性劳动中解放出来，让他们能够专注于更有价值的任务。



四、案例成果

（一）实施成效

本产品利用人工智能等先进技术为社区网格员量身打造，依托本产品实现政务网社区管理平台与互联网社区服务平台双向安全、可靠、高效交互，为社区百姓提供各类便民、惠民服务奠定基础。具体创新性如下：

1. “数字化”手段进一步充实了网格工作体系

“数智网格员”是对线下网格工作体系的有益补充。线上手段完全克服时间和空间的问题，群众只需要“一键”输入即刻有了更便利的渠道主动参与到网格事务中；网格员通过平台也可直接点对点找到咨询政策、反映问题的群众，建立起网格员和群众“屏对屏”的联接，有利于健全完善“网格主动找群众、群众有事找网格”的“双找”工作格局。

2. “找网格”观念进一步强化了网格工作目标

“数智网格员”是对“小事不出网格”工作目标的有效支撑。部分群众或由于不了解社区网格，或习惯于过去政务平台网络操作，将小区清洁、政策咨询等琐事全部提交至“民呼我为”（原“互联网+”督查、12345 热线等）、阳光重庆、小微权力一点通等市区级平台，再由平台层层转交至基层社区，既是对行政资源的一种浪费，也不利于实现“小事不出网格、难事不出镇街”。“数智网格员”通过改变居民群众过去的路径依赖，培养“网格思维”，让居民群众真正习惯于找网格、网格办。

3. “官方式”拓展进一步规范了网格工作手段

“数智网格员”是对微信群模式的有效替代。当前网格治理乃至基层治理工作往往依赖于微信群、QQ 群联系群众，但传统的群聊存在“权威性、隐私性、群体性、高效性、安全性”等方面的先天不足，“数智网格员”一端链接于基层智治平台，作为官方平台的延伸，具有一定的权威性，同时

“数智网格员”和群众“单线式”的数据流通方式一定程度上保证了隐私性和安全性，大模型的运用提升了沟通效率，能够较好地解决传统“群聊式”工作手段的弊端。

4. “减负式”服务进一步提升了网格队伍水平

“网格智能助手”是对基层工作的有力支持。在日常工作场景中，网格员存在“能力不足、精力不足”两个典型问题。通过“网格智能助手”解决能力不足的问题，让综合素质不高的网格员成为“万事通”，在面对居民群众政策类咨询时，一键搜索“知识宝典”，不再同过去向社区“摇人”，实现为社区减负的目的；解决精力不足的问题，智能高效开展日常走访巡查、事务办理、信息采集等常规工作，让网格员成为“多面手”。

（二）案例反响

重庆日报、网信重庆、光明日报等多家媒体报道推广该平台。在大渡口区春晖路街道投用重庆市首个“AI 数智网格员”，推出不到一个月时，注册用户 11985 个，页面访问量 5.32 万次，咨询事务 3760 件，反映问题 147 个，连线专属网格员 135 次，识别准确率达 97.07%，回答匹配率达 87.23%。



权威媒体报道图

浪潮社会治理平台解决方案

浪潮软件科技有限公司

一、案例简介

浪潮社会治理平台解决方案以数据为核心，在“加强和创新社会治理”的总体指导下，按照“开放兼容、要素集成、全域覆盖、融合共享”的理念，充分发挥网格融合优势，以信息化手段为支撑，以网格化服务管理为枢纽，以服务管理为重点，推行“互联网+社会治理”、“社区网格+5G 网络”等服务管理模式，实现社会治理相关数据的全量汇聚，重点人群的精细管控，社会治理的党建引领和人民群众的共建、共治、共享。

二、案例举措

（一）主要内容

该解决方案适用于社会治理业务场景，基于物联感知的社会治理感知体系、全科网格的部门协同大流转，进行智能数据治理融合、上下级按统一数据标准全事件闭环流转，对重点监控的人、地、事、物、情、组织进行实时监测预警，应用功能专题可细分为党建引领、基层治理、协同处置、联动指挥、风险防控、决策分析、平安考核、多元共治八类核心场景。构建“动态感知、数据融通、全域智能、高效协同、精确指挥”的社会治理应用体系，提升社会治理数字化、精细化、智能化水平。



（二）主要做法

按照开放兼容、充分利旧的建设原则，通过中台式应用架构和标准化技术接口，充分考虑不同地区业务处置流程和工作重心存在的个性化差异，构建模块化、可定制化的信息系统，市、县各职能部门在全省统建功能基础上，可根据实际需求进行自行配置功能而不影响省级系统运转，做到了各地已建平台最大限度的资源利用，搭建起贯通省、市、县、镇街、社区网格六级的智能化管理系统，汇聚了网格内的人、事、地、物、组织等信息数据，实现了事项办理横向联动、纵向贯通，运

行态势全面掌握。

（三）主要特色

1. 技术支持

首先，建设数智社会治理数据库，运用先进的数据处理技术，打破数据孤岛，提升治理能力。其次，构筑“一网通管”物联感知体系，实现数据共享和实时响应，增强社区治理感知预判能力。同时，打造城市信息数智底座，提供科学可靠的服务支撑。此外，建立社会治理场景模型，运用先进技术预防社会矛盾，提升社会稳定。最后，突破隐私计算关键技术，确保数据安全流通，发布多模态基层数据治理应用，解决基层治理数据问题。

2. 解决的问题

①统一了各省市数据标准

以山东省为例，建立了省级统一平台，统一了数据标准。各地综治信息化平台质量得到显著提升，数据之间建立了相关性，消除了数据孤岛。数据采集汇总更加便捷，减轻了网格员的工作负担。

②完善了数据规划集成治理

解决了数据分散在各部门的问题，实现了政务外网、互联网的数据统一规划集成。消除了“信息孤岛”，各部门数据得到了有效利用，满足了社会治理和决策的需求。

③建立了合理的监督评估体制

在社会治理过程中引入了科学合理的监督评估机制，确保了问题的及时发现和处理。对处理问题的及时性和质量进行了严格管理，提高了群众满意度。

④提升了民众参与度

社区服务已全面覆盖，民众参与社区工作的程度显著提升。社区与居民之间建立了良性的交流互动，居民对社区服务的感知明显增强。

三、案例成果

（一）方案实施成效

1. 政治效益

党的各大会议召开期间，针对敏感时期重点人员情绪可能出现波动等情况，积极配合组织基层网格员通过平台开展公共服务、权益保障、政策宣传、便利服务等为民服务工作，每日走访反馈重点人员现状，为缓解人民群众思想情绪压力，维护社会秩序稳定。

2. 经济效益

建设全省市社会治理系统共用的协同工作平台，实现了资源整合，减少了投资成本，避免了重复建设。平台统一基础数据标准，为网格化智能平台提供了共享基础，有效避免了系统不兼容和信息分割。通过评价考核，提升了工作水平，降低了人员管理成本。精确的网格化社会治理显著节约了巡查、处置、管理部件维护和车辆等成本。同时，建立的综合数据平台提高了城市管理效率，降

低了日常管理成本。数据的集中存储和统计为高层管理者提供了决策依据，带来了巨大且持久的间接经济效益。

3. 社会效益

创新社会治理工作新格局，不断强化各级社会治理和公共服务职能，有利于拓宽群众诉求表达渠道，掌握矛盾纠纷底数，实现源头化解；整合社会管理信息共享资源，全面辅助领导决策；促进信息共享，实现业务协同，在社会治理工作单位之间建立“信息桥梁”，实现不同应用系统间的信息整合、交换、共享和政务工作协同，提高各级综治单位的整体工作效率。

（二）先进性

以数据驱动为核心，实现了资源的高效整合与信息快速流通。通过智能化手段，提升了治理决策的精准性和时效性。同时，平台具备强大的可扩展性和灵活性，能够适应不同地区和领域的需求变化。其创新的服务管理模式，有效提升了社会治理效能，为构建和谐社会提供了有力支撑。

（三）创新性

1. 模式创新

率先实现统联结合，统一六级数据标准，解决“系统多、标准杂”问题；建成开放兼容架构，满足“标准化+差异化”需求；配置灵活业务模型，满足不同阶段工作需要；实现多级用户系统支撑，解决地市应用限制，提升工作水平。

2. 技术创新

充分运用云计算、大数据、人工智能、音视频融合通讯、GIS 地理信息系统、OCR 图文识别、ASR 语音识别、NLP 自然语言理解、图像智能分析、隐私计算等技术，以“一网统管”为目标，统一网格力量、统一数据采集，实现人口、地理、房屋、设施部件等数据资源共享，逐步完善“多网合一”的精细化基层管理体系。

（四）可复制推广性

方案所提供的社会治理平台以其标准化、模块化、可定制化的设计理念，展现了强大的可复制推广性。通过灵活的应用架构和技术接口，该平台能够适应不同地区的个性化需求，为各地社会治理提供有力支撑。其成功经验具有普遍意义，可广泛应用于其他区域和领域，推动社会治理现代化进程。

四、典型案例

一、山东省社会治理网格化智能工作平台

构建全国首个贯通省到网格的六级平台，通过联合山东省政法委共同出台省级事项清单和数据标准与省内各市及区市县自建平台交互贯通有机融合，走在了全国前列。



二、上海市浦东新区社会治安综合治理平台

上海市浦东新区社会治安综合治理平台获得各级领导的高度认可，通过打通各部门之间的管理环节，提升部门之间的协同和调控能力，实现市区联动、资源共享的城市管理新模式，切实增强基层服务的主动性、精准性和便捷性。



三、其他案例

滨州市一网统管平台	莒南县党建引领基层治理平台	南辛庄街道基层治理平台
潍坊市网格化管理平台	东至县一网统管平台	黑龙江汤原县一网统管平台
高密市社会治理平台	汤原县城市运营综合管理平台	福建南平市城市社会治理平台
攀枝花市一网统管平台	广州白云区江高镇基层治理平台	广东省广州市白云区江高镇基层治理平台

守护明天体系化平台

南京安信达信息科技有限公司

一、方案简介

我国在校生人数近 3 亿，从小学至高中的整个基础教育阶段，有 75.3%的学生遭受过至少一种形式的校园欺凌。治理校园欺凌最难的，就是它的隐秘性。校园欺凌，学校当然有不可推卸的责任。尽管该问题不断被呼吁重视解决，但校园欺凌在发现、认定、处理等方面仍存在不少难题。根据中国司法大数据研究院发布的《校园暴力司法大数据专题报告》显示：宿舍区域欺凌发生率高达 35.31%；厕所区域占比 13.13%；走廊楼道区域占比 11.22%。而这些区域大多都是监控死角，安全盲区，自然而然成了欺凌事件的高发地。对于校园安全的全方位防控，需要更有效的方法防范。

守护明天体系化平台，回应了公众的普遍关切，传递了未检检察官、社会力量的温暖关怀，展现了法治的坚强力量，营造了共同保护未成年人的良好氛围。保护未成年人是全社会共同的责任，努力打造未成年人帮教互联网+智慧平台，保护和促进未成年人健康成长。为避免学生之间蓄意或恶意通过肢体、语言及网络等手段实施欺负、侮辱造成伤害的校园欺凌事件，保护学生的身心健康，校园开展欺凌专项治理活动，落实智慧疏导有效措施，预防欺凌、构建和谐校园，通过对不良少年排查，加强法制教育，视频联动追踪、规范学生行为，促进学生身心健康。（学校或教育部门为主体）；同时，依据《最高人民检察院关于加强新时代未成年人检察工作的意见》推进“智慧未检”建设，提升犯罪预防、精准帮教等工作的精准性、有效性。以“犯罪预防和精准帮教”为核心，结合未检工作新模式，未成年人身心特点建立《未成年人预防犯罪系统》《未成年人精准帮教管理系统》解决方案全面满足未检工作的整体需求。（检察院未检部门为主体）

二、方案举措



（一）帮教系统

主要包括：帮教工作人员管理、帮教人员审核认定、帮教人员登记、帮教人员工作记录、帮教基地及单位登记、帮教基地及单位管理、帮教基地及单位帮教记录列表展示、被帮教人员登记、被

帮教人帮教记录、被帮教人档案管理、帮教项目立项、项目管理、项目帮教工作人员管理、项目帮教基地及单位管理、项目方案管理、项目任务管理、在线课程学习管理、中学法律教育记录管理、中心心理疏导记录管理、中心亲职教育记录管理、回归管理、帮教通知公告、项目完成管理、长期观护汇报管理、长期观护评分管理、课程制作、课程发布和下架、课程学习统计等。

（二）联合保护系统

主要包括：受侵害未成年人救助管理、受侵害未成年人管理、重点人群保护管理、从业禁止人员管理、联络员管理、线索及举报管理、申请管理（司法救助申请管理、心理辅导申请管理、预防教育申请管理）、未成年人伤害现场直播举报管理、行政转办管理、未成年人保护活动管理、未成年人保护通报管理、信息采编管理、答题管理、侦查单位管理、审判单位管理、行政执法单位管理、刑罚执行单位管理等。

（三）犯罪预防系统

针对未成年人出现心理极端行为所引发的家庭、校园、社会等安全风险，结合未检工作新模式，完成未成年人身心因子和风险因子快速筛查，通过数据汇总，找出对未成年人影响较大的风险因素（如学校、家庭、社会、压力等）分析研判外显和内隐心理行为问题，筛选重点人群出具风险分析报告，为未检的预防犯罪工作提供数据支撑，主要包括：家庭教育管理、教师教育管理、心理辅导人员管理、中心辅导管理、在线辅导管理、数据采集、分析报告等。

（四）精准联动预警管理系统

以姓名、身份证号码、照片、年级、不良情况、重点人群等视频监控结果情况管理、预警管理（学校与学生家长）、业务看板《统计分析等）、组织机构权限角色管理、信息安全加密等。（校园内，学校或教育主管部门负责建设，校园外公检或政法委牵头建设）。

（五）平安校园（校园内防霸凌）

可视对讲、报警接警、紧急广播、视频监控调度、应急指挥，与精准联动预警管理系统无缝对接。

（六）相关模型建设

问题少年发现排查（生成重点关注未成年人群库）、强制报告漏报监督、接触未成年人行业禁止监督、宾馆酒店接待未成年人监督、未成年人银行开户监督、未成年人即将犯罪预警发现、“问题少年”在校园通过视频监控跟踪发现预警（推送重点关注未成年人群库到校园视频监控，进行预警）、“问题少年”出校园后社会面监控预警（公安）、少年庭审判判模型等。

三、方案成果

（一）先进性与创新性：

1. 精准发现人群

快速筛查发现校园临界和问题青少年，做到前置预警犯罪风险，有效分级防控。

2. 排查跟踪及时化

根据排查情况，在校园内与视频监控联动，进行全程跟踪预警，便于第一时间处置，确保校园和谐、安全，如有必要也可与公安联动，进行校园外的视频联动跟踪或校园外特定场合（如宾馆、酒店、新业态等）的视频联动跟踪。

3. 解决资源短缺

通过专业心理帮教设备辅助办案，解决本地心理从业人员技能不足，心理专业人员资源短缺和未检办案人员需要具备心理专业的需求。

4. 未检办案设备

利用专属于未检办案工作需求设计的心理帮教系统辅助办案，对涉案、被害未成年人开展心理精准帮教。通过专业设备有效缓解在办案过程中未成年人产生的负面和抵触情绪。实现对未成年人在帮教中的心理放松、心理创伤恢复。

5. 标准系统运行

标准化流程，系统自动运行，无需专业人员操作。

6. 可视数据平台

通过可视化平台数据分析，提供涉案、被害个体帮教内隐评估报告，校园学生预防犯罪团体趋势报告，数据积累形成未检工作成果。

（二）体系化平台优势亮点：

1. 围绕“问题少年”、“校园霸凌”形成完整的事前、事中、事后的“闭环式”，防校园内外霸凌、犯罪预防、帮教及联合保护系统平台；

2. 主动筛查出“问题少年”，形成重点人员库，便于有针对性的开展“视频监控”重点关照及帮教，消除各类校园霸凌隐患及到社会上进行犯罪的风险隐患；

3. 一旦被侵犯、被霸凌，开展联合保护及康复训练（更高层面）。

4. 一旦有犯罪倾向或已经犯罪，开展帮教（更高层面）。

（三）主要意义：

1. 助力 —— 和谐校园能力建设

“抓住”排查出的“不良少年”，及时视频联动跟踪及关怀帮教、康复训练等，就可避免学生之间蓄意或恶意通过肢体、语言等手段实施欺负、侮辱造成伤害的校园欺凌事件及自残、自杀等行为发生。

2. 助力 —— 未检业务能力

在未成年人犯罪预防方面，依托预防犯罪数据量化支撑，将风险点前置发现，做到超前预防和临界预防，同时提高未检办案专业化，对涉案、被害、被侵害未成年人帮教中降低了心理专业门槛；

3. 提供 —— 未检办案辅助设备

专业智能设备及数字化平台的使用，节省了未检的资源和人力，使工作开展更加便捷高效，为办案提供有效助力。

4. 高效 —— 建设联动机制

通过预防犯罪大数据分析科技手段，建立检察院与公安、妇联、共青团、社会团体、学校及其他相关单位的联动机制，构建综合、立体、动态的帮教和预防体系，解学校顾虑、让家长放心、护孩子健康成长，利国利民。

四、公司简介

安信达成立于 2012 年 4 月，总部位于南京，在南京、西安设有研发中心，主要从事公检法司、政法委、监察委、交通、应急、知识产权、市场监管、金融领域等行业信息化、智能化产品研发与销售；已连续多年多次获得全国智法智能化智慧检务、智慧警务十大解决方案或十大创新案例，在公检领域也有多个项目被评为优秀创新案例，“慧公益”平台也被评选为 2023 江苏智慧法治创新案例二等奖；目前拥有 80 多项自主知识产权。数字检察基本全面覆盖“四大检察”，从 2012 年开始就从事数字检察信息化工作，**2017 年研发的刑事侦查活动平台被最高检发文确定为全国智慧侦监首批示范**；2019 年面向陕西全省各级检察院开展了公益诉讼调查研究，并编写报告；**2021 年与南京市栖霞区人民检察院合作全域法律监督平台，取得的成效被包括央媒在内的各级媒体报道**；2022 年多个法律监督模型报送高检院参加全国法律监督建模比赛；2023 年 3 月 6 日，有 2 个模型作为江苏省院数字检察会议上第一个上台汇报展演，我们合作客户南京栖霞区人民检察院，也已经 **7 次被国家检察官学院**邀请，给全国检察院学员代表授课培训，分别做了数字检察、公益诉讼、知识产权、大数据在公益诉检察办案中的应用实操培训；为江苏全省做了二次数字检察分享交流授课；为西藏、内蒙进行了 3 级院授课培训；代表江苏，赴浙江大学，为**江浙沪皖长三角数字检察论坛授课分享**。国家检察官学院在江苏开设数字检察培训班，我们的经验面向全国检察机关学员代表进行授课分享。通过慧公益平台建模办理的案件，多次获评典型案例。非法采矿国有资产保护案件被省级推荐参选全国技术辅助办案典型案例；连续三年获评全省生态损害暨公益诉讼典型案例。在业内首创编写了《数字检察体系化建设规划书》，基于该规划书中部分内容分别代表不同省份、不同城市获得第一届、第二届检察系统建模比赛奖项，也多次获评法治日报评选的全国及省级奖项。

“一舱三台四端”实现法务服务云上聚集

中央法务区统一门户服务平台创新方案

从法信息科技有限公司

【摘要】根据司法部规划，为打造集法律服务、理论研究、教育培训等多功能于一体的法治创新聚集区，整合国家、省、市三级法务服务，实现“一网通办”和“一台管理”，由安徽省政法委牵头建设打造，安徽（合肥）创新法务区统一门户服务平台，利用大语言模型和区块链技术，提供智能化园区管理与数据安全，构建全生命周期法律服务链条。

一、统一门户平台方案的建设背景

司法部《全国公共法律服务体系建设规划（2021-2025 年）》明确指出，要形成集法律服务、法治理论研究、合作交流、法治文化教育培训、智慧法务、涉外法务等功能于一体的法治创新聚集区。法务区作为一种集“政产学研用”为一体的法律服务集群，由政府统筹规划，形成集法律服务、法治理论研究、合作交流、法治文化教育培训、智慧法务、涉外法务等功能于一体的法治创新聚集区，通过构建法律服务品牌基地和“一站式、全链条、专业化”法律服务形态，来满足经济高质量发展对法律服务的需求。

目前全国已经兴起一批中央法务区，如四川的“天府中央法务区”，福建的“海丝中央法务区”，上海的“虹桥国际中央法务区”、深圳的“前海深港国际法务区”、吉林的“长春智慧法务区”等，但绝大多数并未建设统一法务区门户平台。这就往往导致国家、省、市三级法务服务事项分散在不同的平台上，用户办理法务事务时需要在不同平台间来回跳转，增加了用户的操作复杂度和办事时间。此外用户无法进行在线申请、办理、预约等服务，必须依赖实体法务区完成相应事项的办理，也大大增加了不便，同时减少了法务区使用率。有意愿入驻法务区的企业和法律服务机构也不能便捷获取入驻服务流程和补贴政策等，不能很好发挥法务区原本的虹吸效应。据此，安徽省政法委联动安徽省司法厅、法院、检察院、人力资源和社会保障局、市场监督管理局等打造云上法务服务平台：安徽（合肥）创新法务区统一门户。整合国家、省、市三级法务服务事项，促进法务功能、政务功能、商务功能的线上集聚，并为各实体机构提供便捷的入驻服务流程，打造集“产、学、研、用、育、宣”于一体的综合性法务服务平台，真正助力法务区达成“法治，是最好的营商环境”的建设目标。



二、建设内容

（一）建设“一个云上法务驾驶舱”，实现法务动态实时监管。

基于对法务区业务开展情况、服务事项办件情况、活动开展情况、入驻机构和人员情况、访问情况等重点应用场景的实时数据分析和历史趋势分析，为法务区管理部门提供清晰、生动的结果分析展示，帮助管理部门进一步优化资源配置，提升运行效率和服务质量，促进法务区健康、可持续发展。

（二）建设统一门户网站平台、应用平台、管理平台。实现法务服务“一网通办”、“创新服务”、“一台管理”

建设统一门户平台，整合门户网站、微信公众号、小程序等多入口，融入皖事通、皖政通、皖企通三端能力平台，汇聚整合入驻法务区服务大厅的法务服务机构线上线下服务能力，配合建立线上预约、办理入口，打造“线上一件事、线下一站式”的服务闭环。建设统一管理后台，实现用户账户管理、法律咨询服务管理、法务大厅服务事项管理、法务资源管理、学习培训管理、创新研究管理、园区综合管理等功能，保障法务区安全、稳定运行。

（三）建设“四端”，便捷使用体验

建设“四端”，即建设PC端、公众号、小程序、皖事通超级旗舰店。为用户提供全方位、高效率、便捷化的多服务入口。

三、特色亮点

（一）打造一站式法务闭环服务

针对目标用户关注较多的法律问题，先期打造知识产权保护专窗、劳动人事专窗、商事纠纷专窗、行政合规专窗等4个闭环热点专窗，在集成皖事通泛法务服务事项基础上，新建20项线上服务事项，形成完备的线上一站式闭环服务。无法通过线上全流程办理的事项，通过联动法务区入驻实体机构服务能力，打造线上预约-线下直办模式，最大限度“减材料、减跑动、减时间、减环节”，

同步形成线上线下一站式闭环。

（二）定制高端法律服务专属商城

采用类电商平台模式，直观展示各类入驻法律服务类机构相关信息，包括机构名称、服务类型、服务范围、联系方式、坐落地址等，以及金牌律师及专家推荐等个性化信息，提供高级筛选、匹配、接单功能，方便用户快速匹配到所需法律服务，虹吸更多高端法律资源集聚，助力高端律师、公证、司法鉴定、调解、仲裁等法律服务核心业务发展。

（三）充分体现安徽技术创新特色。

融入虚拟数字人和司法大语言模型特色能力。将虚拟数字人用于网站的动效短片、网站首页及各栏目一级页面中，充分发挥虚拟数字人的智能导览作用。融入安徽司法大模型的特色能力，为用户提供定制化、精准的类人法律问题解答。将区块链技术作为底层能力，将关键电子数据、咨询日志、一件事办理信息上链，充分保障法务区数据安全流转及可信存储。



（四）智能化园区管理

智能化园区管理，用户可以快速进行法务区内设施预约，如共享会议室、谈话室预约，访客可进行各类访问对象的线上预约并及时得到反馈结果，凭二维码等凭证方便快捷进入相关区域。



四、方案成效

（一）整合创新：法务服务的高效融合

该法务区统一门户服务平台方案，以其创新的整合能力，将国家、省、市三级法务服务事项集

于一体，打造了一个高效、精准的“线上一件事，线下一站式”服务环境，实现了对传统法务服务流程的一次革新。

（二）服务深化：全方位法务支持的拓展

门户平台通过线上集聚法务、政务、商务功能，实现了服务的全面拓展。不仅拓宽了服务的广度，更深化了服务的深度，确保用户在每一个需求点上都能获得专业、细致的响应，感受到服务的温度与精准度。

（三）国际视野：涉外法务服务的桥梁

统一门户以其开阔的国际视野，为涉外法务服务构建了一座桥梁。通过与国际仲裁庭、裁院等机构的深度合作，门户平台为用户提供了专业、高效的涉外争端解决途径，推动法务区的国际化发展，彰显了中国地区法务服务在全球舞台上的影响力和竞争力。

智慧科技赋能反洗钱治理前置化、即时化、自动化

北京榜样在线科技有限公司



北京榜样在线科技有限公司的推出《后羿反跑分实时监测管控方法和系统》，从源头上封堵和管控了境内外“网络黄赌”的犯罪几率，切断了境内收款主体的资金链路，从根本上杜绝了犯罪的可能性，随着数据库的逐日完善，管控封堵的力度精度和覆盖度也会大大提升，从而为国家的和平建设治理提供坚实的保障。

一、反洗钱治理的探索

尽管国家监管机构和金融机构已经部署了多种监测和防控系统，然而当前的监控系统多依赖于传统的规则匹配技术，缺乏动态适应性，难以应对多变的洗钱手段。针对上述问题，目前业界暂未提出较佳的技术解决方案。具体地，大多数系统依靠预设的规则进行异常交易检测，不仅在处理新型跑分手段时效率低下，而且对于复杂的金融产品和服务难以迅速适应。尤其是，跑分者不断变化手法或使用多个支付平台进行跑分，致使现有的规则引擎难以即时更新以捕获快速演化的跑分欺诈模式。

（一）互联网黄赌来源分析

黄赌网站的主要来源为境外：特别是欧美、东南亚和中东地区，主要是各个国家法律法规对“黄赌资金”约束的范围和限制不同而来，国内外有大量不法分子通过向中国境内用户推送不同类型的赌博游戏、黄色视频直播等在线服务，骗取中国用户钱财，导致境内资金最终通过虚拟货币外流。黄赌网站的地址（IP）在国内主要通过：①盗版影视作品、②游戏内公会广告、③直播/社交平台内公告和口播方式向中国境内用户传播等。

（二）洗钱跑分与收款重要媒介

“四方竞价”系统又称“军火商”的天堂，“军火商”就是黄赌网站源头的犯罪团伙，主要由①平台方、②黄赌网站、③收款导流中介、④国内收款主体等四方构成。“四方竞价”系统平台是黄赌网站用来获取用户的重要工具，以从黄赌网站和收款导流中介抽取一定比例的服务费来获利。“四方竞价”系统目前在全球约有6—8个大型的平台，主要分布在欧美，东南亚和中东地区，单个“四方竞价”系统，每日的全球交易额均在10亿民币以上，所以利用好该系统来打击全球范围内黄赌犯罪具有很现实的战略意义，至少在打击国内收款渠道的犯罪中，会起到关键性的作用。

（三）违法资金通道监测

黄赌网站通过微信、支付宝、银联等第三方支付渠道将违法资金以合法业务的形式，包装注入到相关境内收款主体，并通过上下游企业和个人进行资金转移。跑分收款行为通常伴随着可疑交易和非正常时间段（深夜至凌晨）的大批量高频交易，第三方支付渠道往往难以即时触发风控机制并做到即时阻断交易与冻结账户，通常都以公安协查的方式对目标账户进行冻结，但此时，违法资金已通过虚拟货币的形式，以非法外流而告终。所以，做好反跑分实时监测、管控系统的开发，能够对公安机关即时干预与阻断违法资金通道起到决定性的作用。

二、反洗钱治理理念与总体框架

（一）设计亮点

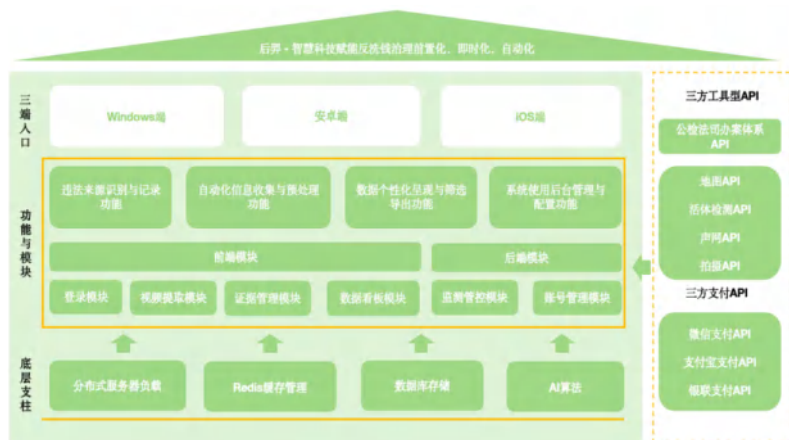
通过对多个支付平台的实时支付数据进行获取和预处理，并将其按账户信息进行融合，能够构建出跨平台的实时支付数据视图，不仅提高了对跑分活动的整体视野，可以反映出账户的实时交易行为模式，实现跨平台数据融合及动态监控，有助于更早发现潜在的异常或风险行为，从而实现更为有效地实时监控和预警。

（二）总体框架

1. 提供一种反跑分实时监测管控方法

针对各个支付平台接口，获取该支付平台接口所对应的平台实时支付数据；将各个所属平台实时支付数据进行数据预处理，并按照账户信息将各个经预处理的平台支付数据进行融合，以确定相应的账户跨平台实时支付数据；针对各个所述账户跨平台实时支付数据，将该账户跨平台实时支付数据与相应账户信息在历史的预设时间段的账户跨平台历史支付数据集进行组合，以确定相应的账户支付时序数据；基于各个所述账户支付时序数据，更新全局账户交易图网络；将所述全局账户交易图网络输入至预设的跑分行为识别模型，以识别所述全局账户交易图网络中至少一个待进行账户管控的风险节点并进行记录、筛选、预警。

2. 提供一种反跑分实时监测管控系统



①办案人员通过 Windows 端、安卓端和 iOS 端，进行活体验证登录反跑分实时监测系统，系统内集成了境内外黄赌网站；竞价交易系统“四方平台”的所有竞价信息；黄赌网站 IP 地址；境内收款渠道公司主体。

Id	订单号	订单金额 (元)	交易订单号	付款时间	支付主体	下单ip	网站名	网站ip	创建时间
33	2*****y	500.00	4*****0	2024-06-23 06:48:59	银行卡	210.36.78.244	宏*****育	23.225.156.180	2024-06-23 06:48:20
32	y*****y	10.00	2*****3	2024-06-23 06:48:39	支付宝	148.197.223.46	澳*****河	23.225.102.11	2024-06-23 06:48:22
31	2*****y	20.00	2*****0	2024-06-19 11:19:06	支付宝	44.147.37.211	大*****乐	154.203.26.197	2024-06-19 11:18:31
30	2*****y	100.00	2*****4	2024-06-19 11:18:54	支付宝	96.55.240.148	展*****乐	134.29.253.214	2024-06-19 11:18:21
29	2*****2	1000.00	4*****3	2024-06-19 11:19:07	银行卡	120.126.110.222	宏*****育	23.225.156.180	2024-06-19 11:18:33
28	y*****g	200.00	2*****5	2024-06-19 11:19:00	支付宝	11.18.43.178	澳*****河	23.225.102.11	2024-06-19 11:18:30
27	2*****g	50.00	2*****5	2024-06-19 11:18:45	支付宝	15.197.239.27	大*****乐	154.203.26.197	2024-06-19 11:18:29
26	2*****g	10.00	2*****2	2024-06-19 11:19:11	支付宝	182.27.222.113	展*****乐	134.29.253.214	2024-06-19 11:18:20
25	2*****p	500.00	4*****7	2024-06-19 11:18:48	银行卡	207.39.67.140	宏*****育	23.225.156.180	2024-06-19 11:18:26
24	2*****M	200.00	2*****3	2024-06-19 11:18:48	支付宝	158.187.244.164	大*****乐	154.203.26.197	2024-06-19 11:18:36
23	2*****y	200.00	2*****3	2024-06-19 11:18:54	支付宝	146.149.34.124	展*****乐	134.29.253.214	2024-06-19 11:18:19
22	2*****g	1000.00	4*****4	2024-06-19 11:18:43	银行卡	165.239.246.149	宏*****育	23.225.156.180	2024-06-19 11:18:19
21	y*****M	200.00	2*****5	2024-06-19 11:18:57	支付宝	107.222.7.1	澳*****河	23.225.102.11	2024-06-19 11:18:26
20	2*****L	10.00	2*****8	2024-06-19 11:19:09	支付宝	121.220.144.246	大*****乐	154.203.26.197	2024-06-19 11:18:22

Id	网站名	网站ip	网站浏览量	交易金额 (元)	网站交易量	所属地区
1	澳*****河	23.225.102.11	1528842	35680.00	*****	浙江省
2	宏*****育	23.225.156.180	9142593	67960.00	****	江苏省
3	展*****乐	134.29.253.214	2564406	72620.00	****	河北省
4	大*****乐	154.203.26.197	760103	2510.00	*****	河南省
5	糖*****g	216.83.55.163	4853849	45000.00	*****	山西省
6	拉*****斯	43.198.84.237	9121005	12130.00	*****	辽宁省
7	蜜*****德	23.224.28.22	5952372	17950.00	****	吉林省
8	p*****子	156.251.154.11	7093584	76560.00	*****	黑龙江省
9	y*****育	156.251.225.51	5776860	40300.00	****	安徽省
10	海*****伦	18.65.171.151	3209001	75220.00	*****	广东省
11	秋*****德	110.40.59.26	494328	3400.00	*****	海南省
12	糖*****里	194.41.37.114	6350100	62810.00	*****	四川省
13	知*****乐	46.149.197.181	9190535	50900.00	*****	贵州省
14	李*****乐	156.248.38.30	6287761	19090.00	****	云南省

- ② 系统包含四大底层支柱：分布式服务器负载、Redis 缓存管理、数据库存储、AI 算法。
- ③ 系统功能包括违法网站识别与记录功能、自动化信息收集与预处理功能、数据个性化呈现与筛选并导出功能、系统使用后台管理与配置功能。
- ④ 系统后端集成了地图定位系统，可随时实时定位清洗渠道账户的坐标信息，还集成了第三方支付渠道等 API 接口，可用于锁定可疑交易和非正常时间段交易，可随时供公安机关办案人员即时干预、冻结相关账户，可防止资金通过虚拟货币非法外流。

3. 提供一种电子设备，其包括

至少一个处理器，以及与所述至少一个处理器通信连接的存储器，其中，所述存储器存储有可被所述至少一个处理器执行的指令，所述指令被所述至少一个处理器执行，以使所述至少一个处理器能够执行本发明任一实施例的反跑分实时监测管控方法的步骤。

4. 提供一种存储介质，其上存储有计算机程序，其特征在于，该程序被处理器执行时实现本发

明任一实施例的反跑分实时监测管控方法的步骤。

5. 提供一种计算机程序产品，包括计算机程序/指令，该计算机程序/指令被处理器执行时实现本发明任一实施例的反跑分实时监测管控方法的步骤。

（三）初步成效

在非商业化阶段，已实现 100+来自海外的黄赌网站网址、IP 定位，网页浏览量、交易数据、国内直接资金收款网站与收款账户的监测、展示、预警。并在助力办案人员从获取线索、分配线索、风险识别建议到探查记录收集与存储的全流程支持。未来通过技术革新与信息接口打开，会实现更多维度反洗钱工作的智能化前置处理。

三、结语

国家反洗钱工作任重而道远，直接目标是为了打击和干预互联网赌博犯罪，减少人民群众的财产损失，降低“赌博罪”、“开设赌场罪”、“帮信罪”和“掩隐罪”的犯罪率，展现出更高的效率和适应性，符合监管需求是智慧科技反洗钱治理方案的基调，在增强金融系统整体安全性和信任度的同时，做到保障人民群众的财产安全，提升社会治理工作效率并保证工作成果。为响应党的二十大“为构建新型社会主义和谐社会”的号召，我们单位和个人团队发明创造《后羿反跑分实时监测管控方法和系统》，为阻遏互联网新型犯罪特别是洗钱跑分等违法犯罪行为提供必要的科学干预工具和手段，为构筑健康的中国特色互联网技术而营造良好的基础环境，为不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感而奋斗终身！

矛盾纠纷知识图谱平台

中国科学技术大学 数据空间研究院

一、适用范围

矛盾纠纷知识图谱平台围绕“平安中国”战略总目标，结合智慧社会理论和现代化技术体系，通过深入探索矛盾纠纷的成因和演进规律，采用新理论、新产品和新方法，构建一个集成智能数据分析、智慧疏导处置等关键技术的一体化平台解决方案，从源头上预防和管理社会矛盾的发生和激化。

矛盾纠纷知识图谱平台借助其丰富的语义信息和推理能力，帮助公安干警更好地理解和处理矛盾纠纷。通过构建矛盾纠纷全要素知识图谱，实现案件自动推理研判、高危人员预警、矛盾纠纷案事件预警等多种公安业务应用，为推进社会治理体系和治理能力现代化、建设智慧社会提供科技支撑。

二、平台简介

矛盾纠纷知识图谱平台通过收集、整合和分析与矛盾纠纷相关的事件、人物、法律法规及预案信息，研究面向矛盾纠纷的本体设计方法，将全量矛盾纠纷事件中的人员属性、纠纷类别、纠纷内容、时间、区域、群体等实体、属性、关系三要素进行建模，构建知识图谱框架；研究从异构数据源中自动抽取矛盾纠纷知识的方法，获取矛盾纠纷事件的结构化信息表示；研究知识融合技术，通过基于图表征学习的矛盾纠纷模式挖掘和链路预测方法，补全社会矛盾知识图谱，提升其全面性与表达准确性；开发包括智能检索、图谱探索、时序分析、分析研判、智能问答、一图展览及视图管理等多个功能模块，为用户提供了深入的知识洞察和有效的决策支持。

（一）高效数据处理和智能检索

平台对输入的文本进行语义分析以搜索识别，将对人物、事件等关键要素提取并进一步转换成图谱知识查询语句，实现对矛盾纠纷人员数据、案事件数据、法律法规、司法解释、判例，以及其他与各种矛盾纠纷相关信息的智能、精准检索；在检索到矛盾纠纷关键要素（人物、事件）后，基于人人、人事之间的关系，从纠纷历史、关联图谱、关键词、纠纷统计等维度对关键要素进行深度画像刻画，实现对矛盾纠纷案事件关键特征全方面的剖析。

（二）深度知识挖掘和关系分析

利用图谱探索、时序分析和分析研判等功能，平台深入挖掘矛盾纠纷的关键要素及其之间的复杂联系，对人员的纠纷历史按照时间轴的方式进行时序展示，了解纠纷历史并对矛盾纠纷案事件进行成因分析，协助用户理解矛盾纠纷演进规律，获取要素之间的深层隐含关系，为纠纷调处提供清晰的洞察能力，并为有效的解决策略和调解方案的制定提供科学依据。



图 1 分析研判功能展示图



图 2 事件脉络功能展示图

（三）实时决策辅助和智能问答

平台通过智能问答和纠纷调处引导功能，结合知识图谱和大语言模型进行语义分析，提供数据驱动的实时交互式智能问答和决策依据参考，帮助用户快速直观地获取矛盾纠纷案事件关键信息，让矛盾纠纷事实查询、隐藏关系获取、演进规律发现更加智能、便捷和高效。此外，平台基于历史相似矛盾纠纷案事件的处置经验，为各类矛盾纠纷案事件进行针对性的处置预案与主责人员推荐，提供有效的决策依据参考。



图 3 智能问答功能展示图

（四）全方位的数据可视化管理

通过一图展览和视图管理，并结合同源分析研判功能，实现对 12 类矛盾纠纷数据从时间维度、区域维度等维度的统计分析结果展示，对矛盾纠纷发展趋势进行态势感知，提供直观、高效的数据可视化能力，能够总览知识图谱的整体规模和矛盾纠纷的分布规律，从而可以进行未来预测、告警以及预防，辅助政策决策。同时平台为管理人员提供易于操作的数据展示、巡检和图谱模型维护界面，降低智能化平台的操作难度以提高矛盾纠纷化解工作推进效率，确保知识数据的有效维护和实时更新，以强化平台的数据维护能力。

三、平台创新点

矛盾纠纷知识图谱平台的建设致力于解决社会治理中的多元矛盾纠纷，通过高效的数据处理和智能决策辅助，为社会治理提供有力的技术支撑，推动社会治理的现代化进程。

（1）打破数据孤岛，实现信息有机融合

汇聚 110 接处警、12345 热线、公安案件、法院裁判文书、信访数据、12389 热线、矛盾调解中心等各单位、各部门数据，并对海量多源异构数据进行高效的信息抽取获取矛盾纠纷领域知识，基于智能归集算法实现矛盾纠纷案事件的精确分类并联合图表征学习的推理方法实现领域知识的有效融合，从而构建出融合时态特征的矛盾纠纷动态知识图谱，将分散在各数据源的知识进行有机连接，有效解决数据孤岛的问题，建立更全面而准确的矛盾纠纷案事件描述范式。

（2）构建动态图谱，实现动因精确溯源

矛盾纠纷动态知识图谱为矛盾纠纷的深层次关联提供时序性的深刻表示，在传统的实体关系三元组之上实现基于时态特征的动态关联，从而获得对矛盾纠纷案事件的时空信息感知能力，为探索矛盾纠纷演化规律、精准化矛盾纠纷事件源头定位和动因溯源提供必需的知识支撑。

（3）应用大语言模型，优化矛盾纠纷处理

通过构建面向公共安全和矛盾纠纷领域，掌握法律知识和矛盾纠纷疏导处置方法的大型预训练语言模型，实现智能检索、事件脉络梳理等功能，为智能问答服务提供更安全、更专业、更精确、更可靠的支持。

四、运用成效

矛盾纠纷知识图谱平台基于海量多源异构的矛盾纠纷数据构建内容丰富，覆盖面广的多元社会矛盾纠纷知识图谱，包含语义信息丰富，推理能力强大，可以更好地理解和处理矛盾纠纷，有效助力基层工作人员减负增效。

（一）实现矛盾纠纷处置自动化与智能化

通过矛盾纠纷研判问答和智能推荐，用户可以在线查询相关矛盾纠纷问题，能够根据当前矛盾纠纷情况，自动匹配最适合的处置预案并给出可行的解决方案建议，提升公安机关对矛盾纠纷调解

工作智能化水平，为公安部门处理矛盾纠纷提供更便捷可靠的帮助。

（二）提升跨部门和跨区域协同创新能力

平台通过整合不同来源和层级的数据，打破传统的部门壁垒，增强跨部门联动协同工作能力，强化各部门之间的互动互补，促进政府、社会组织、企业和居民等各方面的协同合作，提高社会治理的协同效应和综合效益。

（三）提高基层人员工作效率和治理水平

平台汇聚多源数据对现有公安信息资源进行扩充，使其呈现的案事件要素之间的关联更加紧密、全面，提高公安部门业务处理能力；将知识图谱中的数据和信息以图数据化、直观化的方式呈现，帮助研判人员进行深入理解和分析，对矛盾纠纷态势进行数字化展示，以提高管理部门决策效率。

五、可复制推广性

矛盾纠纷知识图谱平台在合肥应用示范已显示出显著成效，基于新一代公安信息网服务于公安内部，协助基层干警进行社会矛盾纠纷全面分析，提高其对潜在的矛盾纠纷发现和预警能力，促进矛盾纠纷及时而有效的化解。矛盾纠纷知识图谱平台不仅协助挖掘矛盾纠纷的线索、隐形关系，提供情报、高危团体和个人的发现和预警，同时还以数据共享服务的形式，基于安全可控的机制，为政法委等矛盾纠纷调解相关部门赋能。

在合肥市公安局的成功应用验证了基于矛盾纠纷知识图谱平台的化解方案的有效性与实用性，值得推广与应用。后续可基于在合肥市公安局应用经验，向全省及全国兄弟城市进行应用示范。

打造“政法大脑”赋能政法工作现代化

神思电子技术股份有限公司

为深入学习贯彻数字中国、数字强省战略部署，济南市委政法委立足政法部门职责定位，进一步深化数字法治应用，创新打造“政法大脑”，通过人工智能技术手段，深入分析、挖掘数据价值，实现矛盾风险预防、决策建议提出、资源合理配置、治理效能提升的目标，更好履行政法机关维护国家政治安全、确保社会大局稳定、促进社会公平正义、保障人民安居乐业的主要职责。“政法大脑”的建设和应用，引入社会设计理念，建立各行业领域的规则库，设定社会正常稳定运行的阈值，在一系列非正面数据中分析出新的不稳定因素，前置隐患矛盾，提前预防化解，实现解决社会问题、促进社会发展、构建更美好社会的目的，最终实现“全维度建模、单粒度治理、无侥幸社会”的美好愿景。

一、“政法大脑”的建设框架

政法大脑通过构建一个完整的感知-认知-分析-决策-执行-进化的工作流程，实现社会治理的智能化、高效化和精准化。这一整套解决方案的核心在于借助先进的信息技术手段，将海量复杂的数据信息转化为可理解、可操作的知识。



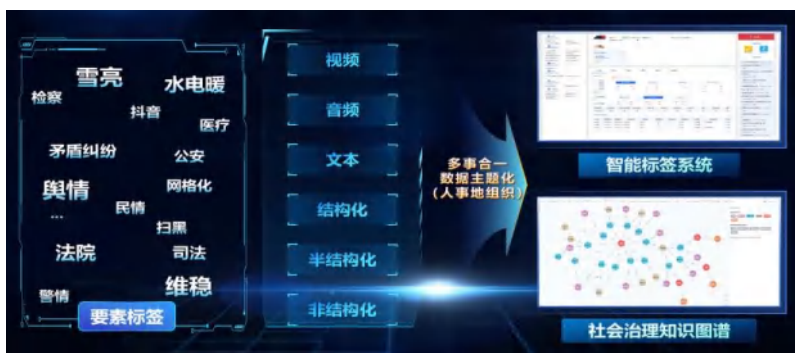
（一）感知阶段

采用多元化的感知设备与技术手段，例如利用遍布城市各处的智能灯杆集成多种传感器，实时收集环境、人流等各类信息，提高问题发现的及时性和准确性。



（二）认知阶段

运用大数据技术和人工智能算法进行深度处理，将非结构化信息转化为结构化数据，并基于关联规则生成知识图谱，清晰揭示出人、事、物之间的内在联系与规律，从庞杂的信息海洋中迅速抽丝剥茧，聚焦核心问题。



（三）分析阶段

政法大脑内置的风险评级模型以业务目标为导向，结合前沿算法，如基于历史数据的风险预测模型，以及基于实时动态的事件升级系数计算，通过量化评估风险程度，对各类事件进行精准分级，助力决策者优先关注和处理高风险事件。



（四）决策阶段

基依托强大的算法系统，紧密结合实际业务场景，确保每个任务指令都恰当地匹配合适的执行人员和部门，实现算法与业务的深度融合。



（五）执行阶段

在具体任务执行环节，确保一线工作人员可以依据精确指令执行任务，并通过智能流程引擎，实现流程标准化、自动化管理。



（六）进化阶段

注重经验和知识的积累与迭代更新。通过不断学习、提炼成功的执法案例和失败教训，逐步优化和完善算法模型，使系统具备自我进化能力。



二、“政法大脑”的预期成效

（一）风险防控与舆情预警

减少因预警不及时导致的安全事故和舆情事件，维护社会稳定，保护政府公信力，增强社会治理的预见性和主动性。

（二）基层治理智能化

改善资源配置不合理现象，缩短信息传递链条，提高为民服务效率，保障弱势群体权益，提升民众满意度和社会公平感。

（三）跨部门协同处置矛盾纠纷

打破数据孤岛，实现跨部门间的信息共享与协同工作，从根本上解决“解而不决”的问题，提高纠纷解决成功率，降低社会治理成本。

（四）智能决策与精准施策

实现社会治理决策的科学化、精准化，减少无效劳动，提升工作效率，确保重大事件得到优先和妥善处理。

（五）知识迭代与持续改进

形成一套可持续改进的治理体系，避免重复摸索，促进政法工作经验的有效传承和应用，提升整个政法工作的质量和效率。

三、“政法大脑”的业务创新

（一）实时感知与精准预警

通过多元化感知设备和技术，实现风险人员行为轨迹、舆情动向的实时监测和全面采集。同时，打通各部门间数据壁垒，实现政务信息的高度整合与共享，提高问题发现和舆情预警的及时性和准确性。

（二）深度认知与知识转化

运用大数据与人工智能技术构建认知体系，将海量非结构化信息转化为结构化知识图谱，揭示社会治理中人、事、物的内在关系，提升信息处理效率和决策支持。

（三）智能分析与精准决策

内置风险评级模型，结合历史数据与实时动态信息，量化评估各类事件风险等级，实现精准派单和资源优化配置。根据分析结果指导决策，确保高风险事件优先处理，降低社会风险隐患。

（四）闭环执行与持续优化

建立闭环考评机制以保证任务效果反馈与持续改进。通过业务与算法的深度融合，实现执行环节的精细化管理。

（五）经验积累与系统进化

政法大脑具有自我学习与进化能力，通过不断吸收和提炼实际案例经验，优化算法模型，实现功能迭代升级，适应社会治理的复杂性和多变性。

维稳信息管理系统

彩讯科技股份有限公司

维稳信息管理系统按照“改建并行，节约集约”、“线下进一门、线上进一网、掌上进一端”的智慧政法建设思路，积极运用大数据、人工智能、云计算等先进数字技术夯实系统底座，针对当前维稳工作中亟需解决的涉稳情报快速核查反馈、矛盾纠纷多线滚动排查和联动处置化解、重点人员信息全面实时掌握等问题，通过分类标准化、信息多源化、业务流程化、操作便捷化、研判智能化、数据可视化等手段，创新“任务双下达、线索双交办”、“涉稳人事关联与事事关联”、重点人员等业务机制，及时全面掌握各类风险隐患，全流程闭环管理矛盾纠纷，形成跨部门、跨层级、跨区域矛盾纠纷及时响应与协同处置的一体化化解机制。



维稳信息系统架构图

一、分类标准化

领域事件分类标准是解决涉稳信息多源数据收集类型不统一、线索多头不归口的问题关键，本系统按照“最大公约数”原则，对政法委的矛盾纠纷台账分类、公安部门的聚集事件分类、信访部门的信访诉求分类标准、12345 热线中心诉求分类标准等进行梳理对碰，形成统一的“10 大类、87 小类”涉稳领域事件分类标准。

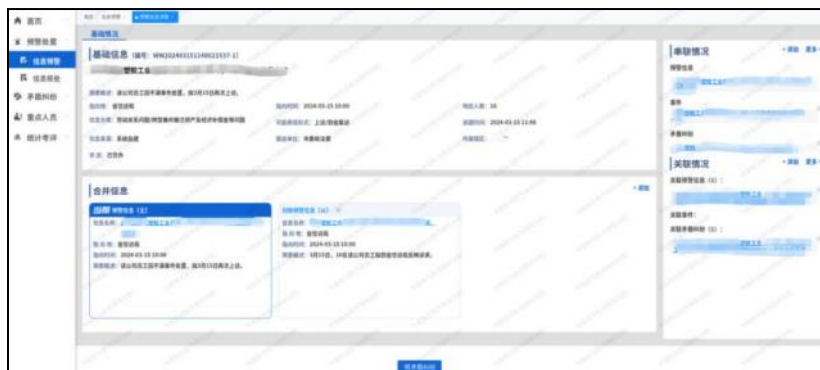
二、信息多源化

打造多渠道矛盾纠纷“弱信号”汇聚中心，从源头治理开始，破除条块、内外、上下数据壁垒，通过信息化手段整合上级交办、同级转办、基层排查、群众线索以及公安、信访、网信舆情、12345 热线中心等多渠道信息，建立风险防控基础数据库，对各部门各行业的不稳定因素进行动态收集、分析和研判，解决信息采集报送不及时、涉稳情报掌握不全面等问题。

三、业务流程化

（一）建立线索预警处置机制

按照“主动发现、全面排查、重点监测、风险预警”的建设思路，建成风险防控预测预警平台。一是实现不稳定因素线索智能研判辅助、快速核查、快速反馈全过程闭环管理；二是实现风险预警线索与线索交办理流程的关联以及与事件的串联；三是支持线索转矛盾纠纷管理。



风险预警线索串联合并图

（二）全过程矛盾纠纷闭环管理

建立市、区县、街道的上下协同联动机制。一是建立矛盾纠纷台账报送机制，实现重大矛盾纠纷的上报及审核；二是建立矛盾纠纷的逐级销账及审核机制；三是建立矛盾纠纷跟进化解进展机制，实现矛盾纠纷排查化解的持续跟踪；四是完成历史矛盾纠纷台账清洗及入库。

（三）重点人员调度管理

建立重点人员基础库及列控库，实现重点人员与线索、矛盾纠纷事件之间的关联。建立重点人员调度机制，在重大活动和重要敏感期间，通过系统下发重点人员名单，提出稳控要求，让各区落实稳控人员情况。基层人员可通过在系统反馈重点人员稳控情况，实现与重点人员每日见面等管控措施的留痕，防止出现假管控、真失控等情况。

四、操作便捷化

用智治增强基层工作效能。系统通过提供快捷入口、简化表单填报、反馈要素信息最大化自动生成、交办函、督办函一键生成等手段持续提升系统便捷化能力。

五、研判智能化

一是通过智能化算法提升涉稳情报研判分析能力，实现不同渠道来源的预警信息的智能化关联，辅助工作人员开展类案同处。二是进一步加强事事关联、人事关联，实现从信息预警核处、聚集事件到矛盾纠纷常态化跟进等全链条串联分析，强化态势感知能力。

六、数据可视化

一是可根据区域、事件、统计周期对下发线索、重点人员调度等工作的核查反馈情况进行自动

统计，为平安建设考评及绩效考核提供数据支撑。二是通过可视化组件直观展示涉稳风险态势。

（一）运用成效

1. 系统用户全覆盖

系统已实现近 30 个重点市直单位、近 200 个镇街全覆盖，系统累计用户近千人，登录频次近 2 万次，累计采集了来自公安、信访、网信、网络舆情、12345 热线中心、基层上报等预警信息近万条，系统下发核查线索近 8000 条，排查重大矛盾纠纷近万宗，下发专项调度任务近 20 批，共计约 1300 人次。

2. 维稳工作降本增效

严格落实每日一研判、每月一通报制度，提高各级部门推广使用系统的动力；按照“能简尽简”原则简化表单填报，基础信息跟随业务流程自动带出，维稳统计报表自动生成，让减负成果真正惠及基层政法干部。

3. 为重要敏感节点重点人员调度工作提供有力支撑

打造重点人员调度流程，在系统形成“下发指令→定期走访→定期反馈→任务评价”的闭环流程，实现重点人员教育稳控的全过程留痕。重点人员调度承办单位按照维稳处室的办理要求，采取定期走访或 24 小时盯控等措施进行全过程留痕，按时反馈及稳控情况高达 99%以上。

（二）先进性、创新性、可复制推广性

1. 技术先进性

通过加强电子政务外网和政法网跨网传输的数据安全管控和解密能力，实现系统的数据安全及跨网传输保障；引入政务云桌面技术，突破政法网外的其他市直部门安全使用系统；支持移动端应用，提升基层工作人员的处置效率。

2. 机制创新性

创新“多线排查”、“任务双下达”、“涉稳人事关联”等工作机制，构建矛盾纠纷管理流程、线索多线排查流程，实现涉稳情报协同流转、风险隐患闭环管理。纵向上推动各镇街开展涉稳风险主动采集上报、核查反馈、处置、化解等工作；横向上促使各级政法委和职能部门之间协同处置化解矛盾纠纷工作落地，实现涉稳事件和重点人员调度直接交办和反馈，压实职能部门管行业管稳定的责任。



多线排查示意图

3. 可复制推广性

本系统具有高度可复制推广性。一是系统功能通用性，采用高度灵活的设计架构，可以满足不同地区、不同级别政法委在维稳工作中的共性需求；二是构建以涉稳事件为内核的数据要素基础支撑体系，具备多渠道数据清洗及整合能力；三是支持多种安全策略管理机制，满足跨网域系统使用；四是提供 PC 端和移动端，实现使用场景全覆盖，提供完整的用户培训与技术支持体系，满足用户快速落地需求；五是全面国产化，兼容多种国产服务器、操作系统、中间件和数据库；六是具有独立的知识产权，拥有“维稳管理信息系统”、“涉稳情报管理系统”等产品软著版权，可快速适配不同的维稳需求。

上合“法智谷”

青岛法智谷科技有限公司

一、案例简介

2019 年 11 月 6 日，中共青岛市委政法委青政法〔2019〕35 号印发《关于建设上合“法智谷”打造“一带一路”国际法务中心的工作方案》，在中国—上海合作组织法律服务委员会指导下，由青岛市委政法委牵头，聚合青岛市多部门力量，以建设涉外法律服务大数据平台为牵引，按照线上线下一相互衔接、一体运行的思路，汇集涉外法律服务产业、涉外法律学术研究、涉外法律配套赋能的上合“法智谷”一站式法律服务平台，积极为上合示范区建设和地方经贸合作提供法律服务和法治保障。



二、案例举措

2019 年 7 月，中央深改委第九次会议审议通过了《中国—上海合作组织地方经贸合作示范区建设总体方案》，要求上合示范区打造“一带一路”国际合作新平台，拓展国际物流、现代贸易、双向投资合作、商旅文化交流、海洋合作等领域合作。当前，上合示范区经贸合作发展迅速，一大批境内外合作项目签约落户，迫切需要高效便捷的法律服务和法治保障，涉外法律服务市场需求剧增。而涉外法律服务业起步较晚、基础薄弱，亟需补齐高水平涉外法律服务人才缺乏的短板。为充分发挥青岛作为“一带一路”新亚欧大陆桥经济走廊重要节点城市和海上合作战略支点的优势，上合示范区启动上合“法智谷”建设，籍此促进法治与资本、技术、人才、市场等要素的深度耦合，倾力打造上合组织乃至“一带一路”国际法务中心。



上合“法智谷”主要分为线上线下两部分，线上建设涉外法律服务大数据平台，线下打造涉外法律服务产业集聚区，以此形成线上线下全覆盖、多维度涉外法律服务生态。“线上”，建设涉外法律服务大数据平台。整合上合组织国家的法律、机构和案例等全量数据，重点建设知识数据库及“法律查询、法律服务、交流合作”三个功能模块。法律查询功能，可进行上合组织国家的法律查询、案例查询、机构查询，实现 21 种语言在线实时翻译功能，解决律所和企业对国外法律法规和政策不熟悉的问题；法律服务功能，为企业提供一站式法律咨询、律师合作、在线培训等综合服务，在最短时间内匹配专业律师，节约了用户和律师的时间成本，有效的解决了用户找律师难、律师找业务难的尴尬局面；交流合作专区，促进涉外法律从业者之间在法律业务、商务协作等方面资讯的互动与互助，为涉外法律服务从业人员拉通供需，进行信息、资源的有效整合，提升涉外法律的整体业务水平。“线下”，打造上合“法智谷”产业集聚区。引进国际知名律师事务所和权威仲裁机构，汇聚翻译、公证、仲裁、会计审计、资产评估、产业孵化、智库院所、法律援助等机构，实现法律咨询、律师代理、国际仲裁，以及会计师、评估师事务所一体化办公，提供一站式法律服务，着力打造集涉外法律服务产业、涉外法律学术研究、涉外法律配套赋能于一体的涉外法律服务产业高端集聚区、发展示范区和法律资源核心区。

三、案例成果

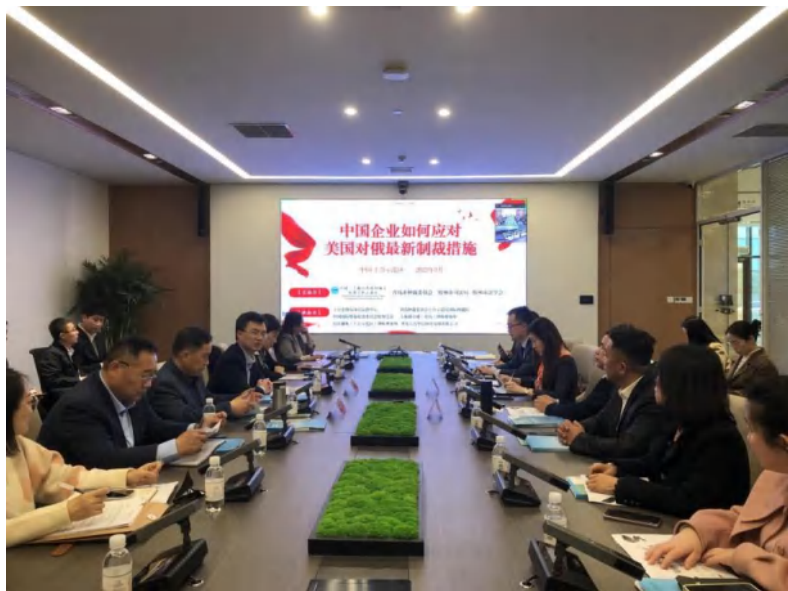
一是线上涉外法律服务大数据平台于 2021 年 9 月 10 日正式上线发布，已拥有注册用户 8120 个，用户可发布法律需求和法律服务，根据用户需求提供一对一法律解答，截止目前，平台提供线上法律查询服务 4000 余次、解答法律咨询 332 次，为企业平稳健康发展提供优质高效的法律服务和法治保障。自平台发布上线以来，成功接入中国贸促会“贸法通”，为上合组织地方经贸往来与投资合作提供一站式、全方位的法律服务。组建涉外律师库，邀请国内外优秀涉外律师 132 名，2022 年上半年俄乌冲突对经济市场产生巨大影响，上合“法智谷”组织涉外法律服务机构和律师持续跟踪俄乌背景下对经贸活动的影响，形成《关于俄乌冲突对上合示范区经济发展影响的研究报告》10 篇，相

关工作成果得到司法部领导的肯定，为企业对外经贸发展提供智库支撑。



涉外法律服务大数据平台网址 <https://www.scolegal.com/home>

二是线下上合“法智谷”引进德衡、文康、信凯等 8 家法律服务机构入驻法智谷，同时与北京德恒、山东中敬诚等 24 家律所签署战略合作协议。充实惠企法律服务团队力量，举办企业财税政策分享会、业务风险防范及行业动态分享会等活动 20 余场。成立上合涉外法律服务研究院、上合涉外法律服务联盟，引进 13 名司法部全国千名涉外律师人才作为专家智库成员。聘请来自各地高校的 10 名中外法学专家为顾问，成立上海政法学院上合组织国际司法交流合作培训基地胶州研修中心、华东政法大学上合示范区“一带一路”法律研究与实践基地、上合示范区山东大学教学与实践基地等。通过不断集聚涉外法律服务产业元素，吸引和培养涉外法律服务人才，实现法律咨询、律师代理、纠纷多元化解、公证、法律援助等一站式法律服务。



三是打造上合“法智谷”法律服务品牌，在山东省《法治工作简报》第 29 期刊发《上合示范区三举措打造上合“法智谷”涉外法律服务品牌》；在山东省司法厅信息第 706 期刊发《上合示范区打

造“一带一路”国际法务中心探索法律服务保障经贸合作新模式》形成法治建设典型案例，全省推广上合示范区“法智谷”建设模式。上合“法智谷”涉外法律服务大数据平台入选山东省服务贸易协会组织评选的“山东省服务贸易创新发展示范案例”；《青岛市打造上合“法智谷”涉外法律服务高地优化一流法治化国际化营商环境》入选山东省委全面依法治省委员会编制的《全省市县法治建设典型案例》，广泛宣传“法智谷”法治建设工作经验，进一步擦亮了“法智谷”法律服务品牌。

数字平安乡村考核平台创新方案

中国电信股份有限公司广西分公司、广西众仕德科技有限公司

坚持以新时代中国特色社会主义思想为指导，以铸牢共同体意识为主，确保社会安定有序，保障人民安居乐业。

一、方案简介

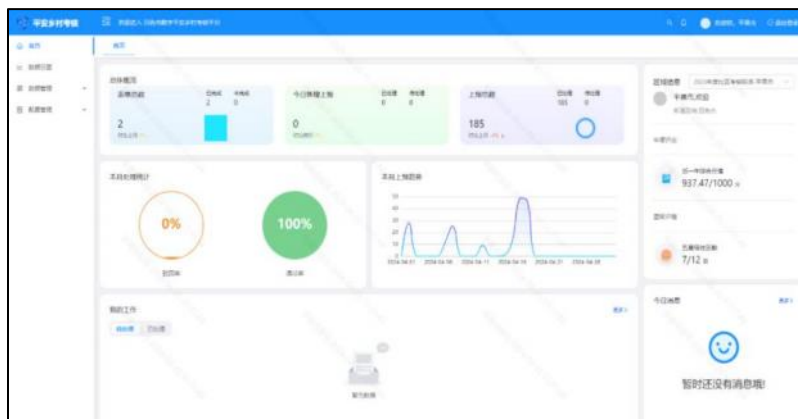
借助信息化手段，实施数字化考核，推进平安建设“十无”指标的监测工作。将村社区数据整合，并通过一张图形化展示平安乡村建设情况。为市域社会治理现代化中的基层治理工作提供智能支持。



二、方案举措

（一）方案的主要内容

作为考核行政村和社区平安建设工作的系统。依托大数据平台，“数字平安乡村考核平台”围绕“十无”指标，帮助上级政府科学、客观地评估乡村和社区的平安状况，并为决策提供数据支持。



（二）方案的主要做法

围绕“十无”指标进行指标细化、拆分，形成市级“十无”数字化考核基础指标模板



通过数字化考核方式取代过往纸质化上报后人工审核考核方式，大大减轻了各级工作人员的工作压力和工作量，并提高工作效率。让考核真正落到实处。



The screenshot displays the 'Digital Peace Village Assessment Platform' interface. It features a sidebar with a tree view of regions and a main table of assessment data. The table includes columns for 'Serial Number', 'Assessment Object', 'Assessment Area', 'Assessment Content', 'Score', 'Assessment Time', and 'Status'. The data is filtered for the year 2024 and shows scores for various villages.

序号	评估对象	评估区域	评估内容	分值	数据时间	备注
1	绿谷村	绿谷村	绿谷村平安建设	1000	2024年 第1季度	已录入
2	绿谷村	绿谷村	绿谷村平安建设	1000	2024年 第1季度	已录入
3	绿谷村	绿谷村	绿谷村平安建设	1000	2024年 第1季度	已录入
4	绿谷村	绿谷村	绿谷村平安建设	1000	2024年 第1季度	已录入
5	绿谷村	绿谷村	绿谷村平安建设	1000	2024年 第1季度	已录入
6	绿谷村	绿谷村	绿谷村平安建设	1000	2024年 第1季度	已录入
7	绿谷村	绿谷村	绿谷村平安建设	1000	2024年 第1季度	已录入
8	绿谷村	绿谷村	绿谷村平安建设	1000	2024年 第1季度	已录入

三、方案成果

（一）运用成效

数字平安乡村考核平台的建设，构建了贴合基层实际工作内容的高效考核方式，并减轻基层工作压力，释放工作活力。

通过数据云图高效便捷掌握辖区各区域平安考核状况，有效指导下阶段工作方向和内容，同时取代纸质化考核后有效降低基层工作量。

（二）创新性

1. 打造多元共治新局面
2. 人工智能赋能基层治理
3. 基层精细化管理降本增效

（三）可复制推广性

数字平安乡村考核平台已覆盖百色市多个县区使用，未来将向广西全区推广使用。

（四）可操作性

1. 工作人员真正愿意用，功能设计人性化、落地化；
2. 图表能看懂，辅助决策的智能化；
3. 部门数据融合汇聚，数据多跑腿，工作人员少跑路；
4. 数据安全有保障、多源数据融合化，检索高效化。

数字平安乡村考核平台于 2024 年 1 月 25 日上线使用，已服务于 12 个县（市、区），得到广西壮族自治区党委政法委、百色市委政法委等领导高度认可。

蜂鸟物联网智慧运维创新案例

蜂鸟物联科技有限公司

视频监控是社会公共安全的重要组成部分，利用视频监控提高治安水平、预防和打击犯罪方面成果卓著，也有效改善了交通管理、应急指挥、防灾预警、市政设施抢修等工作效率；而随着“雪亮工程、天网项目”的逐步建设，监控数量呈指数级增长，视频监控系统的项目管理、资产监管与运维管理将面临着越来越大的压力与挑战，因此急需一套高效且专业的综合管理方案，对项目建设、资产监管、运行维护以及全生命周期进行一体化综合管理，从而保障监控系统的“全时可用”、“全程可控”。

一、案例简介

数字济南城市综合感知预警网络工程信息化平台项目建设中，全市范围部署了 5 万余台结构化摄像机，配套了 4 万余台智慧边缘感知设备，依托山东蜂鸟物联网技术有限公司-智能运维软硬件产品，实现数字社会治理系统中针对前端摄像机的边缘感知、资产监管、运维管理及数据分析，推进了济南市数字社会治理示范城市建设。

此案例的核心特色在于其创新性的实现了运维模式从“人工排查故障”到“设备自动感知”、从“被动应对”到“主动运维”的转变，借助物联网、边缘计算技术有效提升了运维效率、降低了运维成本、提升了设备智能化管理能力，并全力保障了雪亮工程、天网项目的“全时可用”、“全程可控”。

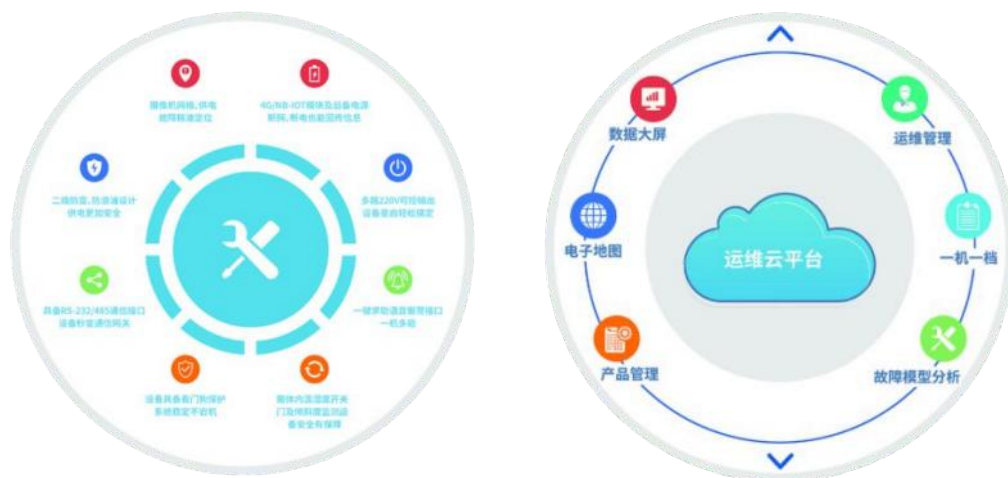


二、案例举措

在数字济南城市综合感知预警网络工程信息化平台建设中，为提升雪亮工程、天网项目的运维

管理能力，降低故障率和运维成本，实施了一项基于物联网技术的智慧运维方案。

蜂鸟智能运维箱终端承载着感知前端运行状态和识别故障的功能，通过边缘感知终端、多种传感器、物联网通信模组等对电力参数：断电、电压过、欠压、电流过流；网络运行状态：断网、丢包、延时；摄像机运行状态：在线、离线、识别 IP 地址、OSD 标注等状态信息监测；环境温湿度采集、温湿度过高告警；补灯光工作状态监测；防雷状态监测；箱门状态进行监测，可设置箱门布防撤防，监测信息无线传输至云平台。



蜂鸟智慧运维云平台集成了数据大屏、电子地图、产品管理、故障管理、工单管理、一机一档、OTA 管理、远程控制、网络组件、协议管理、故障模型分析等一系列物联网核心功能，支持以平台适配设备的方式连接海量设备，采集数据上云，提供云端 API, 实现远程控制。结合大数据和 AI 分析算法，实现对摄像机的实时监控与智能化运维。

（一）主要做法与举措：

1. 边缘感知设备部署

在摄像机点位安装边缘感知设备，内置多种传感器，如电流电压参数、网络状态实时监测、摄像机运行状态监测、温湿度、倾斜度传感器等，用于实时采集设备运行状态数据。

2. 基于搜索协议获取摄像机的信息

边缘感知终端设备实现了一种基于搜索协议的网络运维方法、一机一档系统，终端设备利用搜索协议判断前端摄像机的网络状态，获取摄像机的信息，自动匹配并关联至运维平台的一机一档系统中；提高了摄像机前端设备的智能化管理水平，实现了资产的自动监管。

3. 数据传输

运维箱通过 NB-IoT/4G/5G/ 卫星通信等通信方式，将收集到的设备状态信息实时上传至云端平台，实现远程监控。

4. 网络组件和协议管理

一种基于丰富网络组件与在线协议解析脚本的物联网设备接入与解析方法，实现了一种新型的自适应接入机制，能够实时检测和识别网络中的各类物联网设备，并根据不同设备的通信协议特性，自动选择最合适的接入方式。实现了一种多协议并存且可动态切换的协议管理框架，能够支持各种物联网通信协议（如 MQTT、CoAP、HTTP、Modbus 等）。

5. 故障告警

实现对运维人员基本管理；实现报警规则名称、报警项、报警分类、报警联系人等告警规则配置和管理；实现对区域内每一个故障点位进行运维人员派单以及远程维护。运维人员接收到消息之后就可以及时维护该故障点位。并且支持短信、微信、小程序三种方式推送通知给相关区域的运维人员。

6. 工单管理

故障信息上传平台后，根据分析和设置，实现自动生成工单；同时运维人员也可通过工单创建和指派工单。平台提供实时状态跟踪、优先级和紧急性设定，支持分配协作和计划调度。

7. OTA 管理

通过 NB-IoT/4G/5G/LAN 等通信方式在云平台针对边缘感知终端软件系统，实现系统、程序自动更新等。

8. 远程控制

云端可以通过配置参数，对边缘感知终端设备进行远程操作和配置，比如运维箱检索模式、终端配置、摄像机配置、时间配置、风扇启停温度、风扇启停湿度、加热器启停温度、配置设备输出断电的电压、电流阈值等。

9. 数据分析与预警

云平台基于大数据和 AI 技术的故障预警模型，对云端收集的运行数据进行分析 and 深度学习，预测摄像机、供电及电源适配器可能出现的故障风险，并提前发出预警。

10. 运维辅助与支持

根据告警或预警信息生成的工单，运维人员可以根据工单信息中的故障点位经纬度、故障分类、处理建议等，更加高效且针对性的进行维护、维修。

11. 可视化管理

通过构建可视化运维管理系统，管理人员能够全面掌握整个摄像机设备的运行状况，实现精细化管理和优化资源配置。

12. APP+小程序

在 APP、小程序上提供常用的运维箱、摄像机、一机一档、工单、报警记录、通知消息、电子地图、设备注册、相机 IP 配置等管理功能，以及设备视频总数、视频在线总数、视频离线总数、当前视频在线率、超期未处理视频告警、近七天及时修复率等常用的数据信息，极大方便运维人员和施

工队人员的操作和使用。

（二）主要亮点：

1. 边缘感知+主动运维

实现了运维模式从“人工排查故障”到“设备自动感知”、从被动运维向主动预防转变，极大提高了运维效率，降低了运维成本。

2. 运维便捷高效

智慧运维云平台（APP+小程序）为项目实施提供了设备注册管理、经纬度上报、远程控制、电子地图等功能，提高了设备的远程管理能力、降低了运维成本；平台通过故障、告警信息生成工单，通过 APP、小程序、公众号或短信方式通知并推送给运维人员，针对多个故障点位、处理优先级平台选择最佳维修路径，提高了运维效率；其次，部分故障可通过远程故障处理，大大减少运维人员到现场的运维成本。

3. 自适应接入机制

网络组件将协议解析模块，无需代码开发便可快捷接入各运维厂家设备能力，实现了一种新型的自适应接入机制，实现平台对设备，平台对平台对接，并建立平台信息安全机制，最终实现无缝对接。

4. 资产监管

基于搜索协议获取摄像机品牌、IP 地址、OSD 标注等信息，自动更新至一机一档，实现对摄像机等前端资产的智能管理与资产监管。

5. 数据支撑

智慧云平台收集海量运维数据，构建起整套系统的在线监控体系，为甲方的后续运维决策提供了有力的数据支撑。

（三）适用业务与技术支持：

本案例适用于雪亮工程、天网项目等公共安全视频监控系统的智慧运维管理、资产监管、项目管理及监控系统的全生命周期一体化管理工作；涉及物联网技术、云计算、大数据分析、人工智能等多个领域；同时，还需要一套完善的数据安全管理制度和应急处理机制，以确保系统的稳定可靠运行。

三、案例成果及成效

物联网智慧运维的实施取得了显著的成效和积极的反响，不仅提升了设备运维的效率和准确性，还在政治、经济和社会等多个方面产生了积极的影响。

（一）在政治层面

物联网智慧运维案例的应用推动了雪亮工程、天网项目及智慧城市等建设项目的进展，提升了城市治理的智能化水平；同时得到了政府部门的高度认可和支持，对于推进济南市数字社会治理示

范城市建设和新型基础设施建设起到积极作用。

（二）在经济层面

物联网智慧运维为社会带来了显著的经济效益。通过实时监测和预测性维护，相关单位和部门能够及时发现并解决设备故障，避免了摄像中断和损失同时，智能运维箱还降低了人力成本和维修成本，提高了单位的运营效率和竞争力。通过实时监控与智能预警，大幅度减少了非计划停机时间和维修成本，提升了摄像机设备的整体使用寿命和工作效率。据实施后的统计数据显示，故障率下降约 50%以上，运维成本节约超过 70%，经济效益明显。

（三）在社会层面

其一公共安全，保障了公共安全视频监控系统的上线率和运维效率；其二基础设施监控，城市的基础设施，如道路、桥梁、隧道和公共交通系统，需要定期监测和维护，以确保其正常运行。智能运维箱通过远程控制、数据分析和故障诊断。此外，智能运维箱还提高了公共安全设施的可靠性和安全性，增强了人们的信任感和满意度。

该案例的先进性体现在借助物联网、边缘计算技术有效提升了运维效率、降低了运维成本、提升了设备智能化管理能力；创新性则体现在运维模式从“人工排查故障”到“设备自动感知”、从“被动应对”到“主动运维”的转变，突破了传统设备维护的局限；也是从传统设备运维模式，向新质生产力模式的转变；可复制推广性方面，该案例的成功经验可以为雪亮工程、天网项目、智慧城市等行业提供借鉴和参考，推动物联网智能运维的广泛应用。

综上所述，物联网智能运维案例的实施取得了显著的成效和积极的反响，具有先进性、创新性和可复制推广性，为物联网技术在设备维护领域的应用提供了有益的探索和实践。

视联网矛盾纠纷多元化解“一站式”平台

视联动力信息技术股份有限公司



一、案例介绍

视联网矛盾纠纷多元化解“一站式”平台解决方案以V2V视联网技术为依托，借助视联网实时、高清、大规模的视频传输能力和结构性安全、协议安全、国密算法加密的安全防护能力，构建省、市、县、乡、村五级网络互联的矛盾纠纷多元化解“一站式”平台，基层民众可以随时随地的通过平台申报调解请求，调解员可以在第一时间通过管理平台开启视频会议进行线上研判与调解，从而使大量的矛盾纠纷在基层得到及时有效化解，既减轻当事人诉累，又节约了当事人的诉讼成本，更提高了法院、人民调解委员会、相关仲裁机构和行政机关等单位的调解水平和效率，并能有效的降低无理上访数量和上访率，提高基层服务水平和居民幸福指数。

二、案例举措

（一）诉求表达渠道畅通

矛盾纠纷解决的前提就是诉求上报渠道的畅通，需要为群众提供切实有效的处理入口和途径，平台研发了不同类别的手机端系统，适配基层工作人员和居民使用，包含矛盾纠纷多元化解APP及小程序，为基层群众提供便捷、及时、有效的纠纷解决方式，通过打通不同矛盾调解单位、体系之间的信息流转壁垒，充分发挥各部门职能作用，整合纠纷的各种解决力量，采取综合手段把纠纷处理好、解决好，避免矛盾处理不及时、不彻底，导致矛盾激化现象的发生。

（二）视频融合协同互通

基于视联网灵活组网、高清实时的通信优势，系统可对接视频通信终端资源与监控资源，视频通信可满足在一张图当中进行点对点、点对多点的组会，可通过线上进行案情研判、政策宣贯、业务培训、法律咨询、在线调解等服务；监控接入可对重点场所人员聚集、重点人员频繁出没等点位

进行实时监控，及时感知风险、预判风险、防范风险。

（三）横向单位数据对接

通过平台数据接口、数据导入等多种方式进行数据对接，可对接横向单位、行业调解数据资源库，接入平台形成案件库，做统一纳管与调用，并支持矛盾频发区域、频发类型、重点人员等维度的数据分析，为矛盾纠纷排查化解工作提供整改依据与排查促解抓手。

（四）分析研判精准促解

分析研判系统主要以“矛盾事件”、“矛盾事件当事人”、“矛盾事件发生区域”展示矛盾事件列表及详情，根据事件类型、事件等级做平台预警，并以当事人事件数量由多到少做排序展示，追溯其历史上报事件、12345 等信息内容，满足对一个当事人多维度分析、研判事件难点堵点所在的使用需求，从而找到矛盾化解切入点，阻止微小事件发展为重大事件。

（五）实时预警风险感知

可分为个别事件预警和区域阈值预警两种方式，个别事件预警根据预先设置的事件等级进行预警，当出现紧急事件上报时，一张图可做实时报警提示；区域阈值预警根据预先设置的区域上报矛盾数量临界值，超过临界值平台即时报警，同时上级领导可查看预警事件事发区域，结合平台视频通信能力，调度相关资源力量第一时间介入处理，避免矛盾的发酵升级。

（六）网络安全传输可靠

该系统采用自主创新的 V2V 视联网协议技术构建了矛盾调解一站式业务平台和连接各级业务部门的承载网络，提供了矛盾诉求上报、调解信息分发流转、基础数据管理、线上线下矛盾纠纷调解等服务，一体化实现了各类数据要素的采集、传输、交换、调度。该系统采用 V2V 视联网协议构建承载网络，实现了关键网络基础设施从通信协议到网络设备的体系化自主可控，增强了产业链和供应链韧性，免疫 IP 协议弱点、安全漏洞以及各类针对性攻击，抗攻击、防断网，可以有效保护信息系统所承载的海量数据安全和通信安全。

三、应用价值

目前，平台已在陕西、内蒙、安徽等多地进行了试点，累计注册用户量数万人，累计上报事件数万件，大大减轻基层工作人员负担，其中部分地区事件办结率均达到了 90%以上，个别地市已与司法平台数据实现对接。经过前期平台建设的经验沉淀，结合实战过程中用户不断提出的新思路、新需求，对平台进行了持续的打磨与验证，已具备较强的可复制性及推广性：

通过以街道机构改革为动力、基层赋权增效为路径、网格融合及一体化管理为依托、街道/社区为基本作战区域，推动权责、资源、力量向基层治理一线下沉，建设集矛盾纠纷多元化解系统、治理业务赋能中心、指挥调度可视化展示系统等多个应用系统于一体的矛盾联调平台，为社会风险防控、安全环境构建、编制覆盖城乡提供有力抓手，为实现条块结合、纵向到底、横向到边的基层组织网络提供切实保障，为基层社会治理现代化平安建设提供坚实有力支撑，从而打开共建、共治、

共享的基层治理新格局。

平台可实现全域政法单位的安全网络全覆盖，实现地区党委政法委等多支维稳成员单位之间的纵向连接、横向互通、信息共享和业务协同。

平台通过对各类数据资源的整合利用，建立信息与信息之间的关联关系，通过事件上报流转机制、联动调处机制、风险感知预警机制的建立，有助于提升基层矛盾纠纷全面排查化解的综合能力，有利于诉源治理“源头预防为先、诉前机制挺前、法院裁判终局”核心理念的落实，让“小事不出村，大事不出乡镇，矛盾不上交”。

罗湖城区现代治理一体化平台

广东省深圳市罗湖区政务服务和数据管理局

一、案例简介

党的二十大报告指出，要建设“人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。深圳市罗湖区始终坚持共建共治共享，坚决落实大数据战略，奋力推进新时代新征程政法工作现代化，全面推动城区现代治理一体化平台项目建设，开创了政府、社会、居民多元主体参与的城区基层治理新篇章，开创了数据治理驱动城市服务的新模式。

深圳市罗湖区应用视频+AI、大数据等技术，针对目前城区治理现状，充分利用视频+AI 技术手段及时发现城区管理过程中存在的各类问题，基于 AI 视频识别算法实现对城市管理、安全隐患、公共交通等领域 26 类基层治理场景智能识别。在全区层面挖掘分析数据，形成各类主题应用，配合街道、社区层面形成应用数据，支撑与创新基层治理模式。



二、案例举措

（一）引入多元主体参与，实现城市共管共治

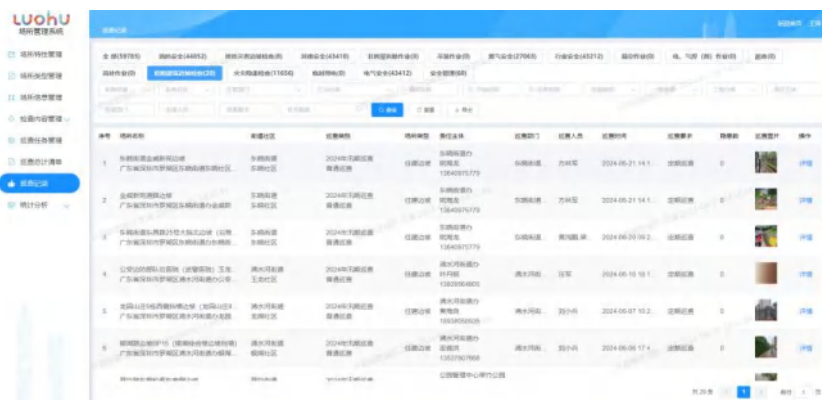
近年来，社会治理重心逐渐转移到基层，越来越多的管理事项需要与社会参与，然而传统的政府信息系统一般仅覆盖到政府侧工作人员，社会主体参与基层治理的线上渠道是不完善的。为此，罗湖区通过罗湖城区现代治理一体化平台建设了多元主体共治平台，并上线了线索上报、隐患管理、事件处置等系列共治应用。共治平台与数字政府一级平台级联后，在已有的区、街道、社区三级用户的基础上，进一步将个体工商户、物业公司、农贸市场开办方等多元主体纳入到基层治理体系中，构成了罗湖城区现代治理一体化平台四级信息系统架构体系。

去年以来，我们以安全生产、网格管理、城市管理等工作为切入点，将共治用户延伸到全区 1000 余个物业服务主体、28243 家商户主体、21854 个楼栋长、100 多个市容巡查队伍、24 家农贸市场主体、9 家环卫服务商。



（二）压实安全监管责任，实现场所管理升级

基于全区安全大巡查，上线场所智慧管理系统，建立场所管理-任务发布-场所巡查-隐患整改的全过程清单化管理，形成全区场所管理一盘棋。系统按照场所的行业属性，建立了涵盖娱乐、零售、制造、商务服务等 23 大类 108 小类的行业分类体系，将全区 3 万余家三小场所、危险边坡等纳入系统管理，主要功能包括场所类型管理、场所特性管理、场所信息管理、巡查任务管理、巡查总计清单、巡查记录和统计分析等。场所智慧管理系统进一步压实各方责任，全面支撑政府管理人员开展巡查和社会主体开展自查整改，实现了台账底数清、巡查全覆盖、数据可共享。平台上线以来支撑政府工作人员与商户开展巡查 14660 人次，检查场所 10180 个，发现并消除隐患 1370 个。



（三）一人一档精准帮扶，服务重点关爱人群

党的二十大报告既充分肯定了我国社会保障事业发展取得的历史性成就，也对健全社会保障体系作出重要部署，要求健全覆盖全民、统筹城乡、公平统一、安全规范、可持续的多层次社会保障体系。罗湖区政务服务和数据管理局发挥党建引领作用，针对低保低边、困境妇女、孤寡老人、特困人群等重点人群，组建了区-街道-社区-社会主体四级党建先锋队伍，整合了各类惠民服务资源，拉通了“条块”管理部门数据共享，促使民生服务资源全面覆盖、精准触达、合理使用，提升了人民群众的获得感、幸福感、安全感。通过建设关爱人员服务平台，汇聚全区的关爱人员、服务项目、

服务阵地、服务队账、服务记录等全量底账，形成关爱服务全过程清单化管理，帮助各关爱服务部门清晰掌握服务资源情况。针对关爱人员，整合各部门的台账内容，形成包含个人健康、社会关系、保障等信息的“个人档案”，刻画全方位个人大数据画像。



三、案例成果

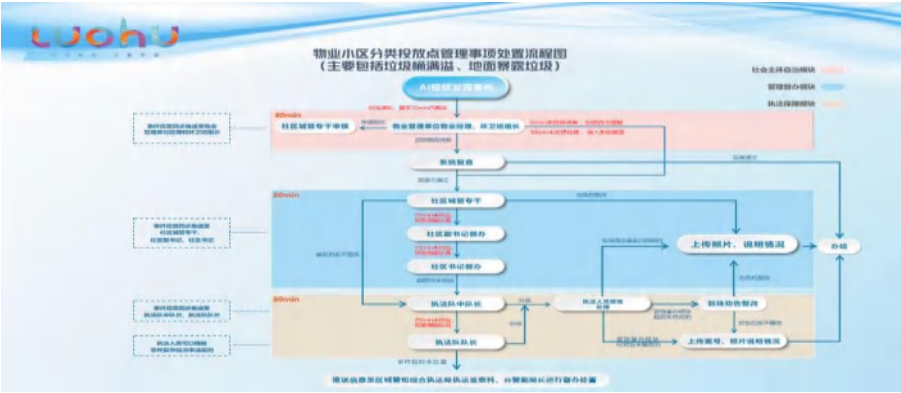
罗湖区依托新技术应用倒逼管理体制机制创新，聚焦社会治理体系和治理能力现代化，用智能化建设成果打造罗湖区基层治理的新质生产力。

（一）形成了一套可复制推广的多元主体共治成果

通过在罗湖城区现代治理一体化平台建设中的持续探索和反复打磨，罗湖区形成了一套“1+3”的多元共治成果。“1”即一套共治平台，相较原有一类业务一个平台，多元共治平台全面整合用户数据、链接多个业务打破边界，形成一个统一规范的多元用户体系，可拓展复用到基层治理的各类业务中。“3”即三张共治清单，包括共治事项职责清单、共治事项流程清单、共治主体评估清单，通过三张共治清单，规范多元主体参与共治工作机制，后续其它共治事项也可按这三张清单进行梳理。

（二）构建了一套快发现快处置的基层治理科技利器

加强和创新基层治理，科技支撑必不可少。多元主体共治平台在主动发现、主动处置的基础上，增加“事件自动发现、事件自动推送、处置自动复核”的快发现、快处置的基层治理新模式。平台充分利用区现有视频资源，结合目前 AI 视频发现系统案由范围及城市管理实践经验，实现对 26 类日常城市管理、社区治理领域事件场景智能识别、分析，全面发挥视频监控“智能前哨”效能。建立智能识别事件快速处置机制，依照权责清单，平台实现事件自动分拨，直达最终责任主体，如路面保洁事件直达相应环卫作业服务企业、小区事件直达物业管理公司、门前三包事件直达相应责任单位等，推动社会主体参与基层治理，激发基层治理动力。



（三）探索了一套数据精准治理的长效机制

基于罗湖城区现代治理一体化平台建设，罗湖区进一步梳理和建立人口台账、法人台账、房屋台账、活动台账、资源台账、安全台账、物业台账等基础数据，为各单位提供可灵活调取的区级统一数据台账，通过区级台账数据进行统计分析赋能管理服务。精准长效的数据治理工作进一步夯实基层管理服务基础数据支撑，解决了底数不清、数据不准、数据碎片化、基层无数据可用等问题，形成了多源的不同维度数据台账，进一步量化社会治理实时态势，逐步减轻基层负担。



数字化背景下“枫桥经验”参与乡村治理的创新路径

金文浩 兰州大学

张 源 兰州市人民检察院

【摘要】“枫桥经验”的数字化发展开辟了乡村治理的新路径，有效规避了传统“类行政化”治理模式所带来的村民参与积极性不高等难题，有助于形成自治为主，多元共治的新模式。在数字化背景下，其呈现出科学性与精准性、动态性与及时性、智能性与个性化的显著特征。数字化“枫桥经验”参与乡村治理的根本保证是坚持党的领导，本质要求是坚持以人民为中心，治理模式是坚持法治与德治并重。实践中需不断加强数据库建设，实现事项“一键”办理，任务“一键”派发，过程网上监督，结果“一键”反馈；完善基层民主选举、民主决策、民主监督制度；打造链条式服务模式，将乡村党建工作作为“枫桥经验”数字化延伸阵地，以智能化手段解决乡村矛盾纠纷，加强引导学习筑牢村民法治意识。

【关键词】 枫桥经验 乡村治理 数字中国

党的二十大报告指出，在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。诞生于20世纪60年代浙江诸暨的“枫桥经验”，在当时被毛泽东同志作为开展社会主义教育运动的斗争经验，并在全国范围内树立典型。其在化解矛盾纠纷，完善社会治理方面呈现出强大的生命力，形成了“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”的独特治理模式。历经60年的传承发展，“枫桥经验”走出了一条独具中国特色的社会综合治理道路。在乡村治理领域，“枫桥经验”的数字化发展为中国式现代化注入了新的活力，有利于更好的回应时代之问，实现乡村振兴。

一、数字化“枫桥经验”参与乡村治理的逻辑、特征及模式

数字化背景下“枫桥经验”的发展具有深厚的客观现实环境，为了更加全面立体的呈现“枫桥经验”的数字化治理模式，有必要对其特征、实践面向及发展逻辑进行分析，以便于更好的把握数字化背景下“枫桥经验”参与乡村治理的精髓。

（一）乡村治理模式的“数字化”转型

“枫桥经验”的数字化发展主要是由基层社会治理需求及“数智社会”的发展趋势所决定的。一是乡村治理的“类行政化”趋向。随着社会分工的愈加精细，行政管理职能亦呈现出精细化发展的趋向，传统的“政府——服从”型管理模式在一定程度上降低了人民群众参与社会治理的积极性及主体性，“纵横交错”式的“网格化管理”是一种政府管理从行政上打通与民众直接联系的途径。^①但在治理模式上其呈现出单向性的显著特征。譬如：浙江诸暨市枫桥镇枫源村在社会治理中践行网

^①徐勇、王元成：《政府管理与群众自治的衔接机制研究：从强化基层人大代表的功能着力》，载《河南大学学报（社

格化治理，网格长由村委会成员担任，每月网格长必须提交不少于 6 次的走访记录。但由于考评、检查等各项机制的“错位”发展，导致基层治理疲软无力，难以发挥其应有功效，“类行政化”治理趋向愈加明显。二是多元主体参与的复合型治理。随着我国城镇化步伐的加快，社会治理主体及受众需求的多元化对乡村治理提出了更高要求，相关利益群体之间的交流摩擦亦呈多发趋势，统一的管控模式已无法满足不同主体的服务需求。传统治理模式的“类行政化”陷入了“治理不能”的窘境，市场参与、社会主导、村民自治的复合型治理类型便应运而生。三是数字化乡村治理设施落后。目前，乡村治理还呈现出碎片化的特征，与我国行政区划的条块管理模式息息相关，乡村信息化建设尚处于起步阶段，基础设施落后，实践应用不足，与城市信息基础设施及服务形成巨大反差。散落于乡村生产生活中的各种数据，由于缺乏有效的收集设施，很难将其运用于农业生产及乡村治理之中。英国学者佩里·希克斯在《整体政府》一书中阐述了整体性治理理论所主张的公共服务整合、跨界协同政策，以及网络化治理格局诠释了信息时代公共治理最新的价值追求。

对于乡村治理而言，自上而下的行政管理模式不可或缺，但与此同时，倡导以自治为主，多元共治的治理模式亦尤为重要。而以数字化为发展背景的新型技术革命为我国乡村治理注入了新的活力。信息化、智能化在打破“数据壁垒”，消除“数据烟囱”方面发挥着尤为重要的作用。借助理治理主体的自主性推动乡村治理的数字化转型已成为一种不可遏制的趋势。数字治理俨然成为解决乡村生产生活难题的有效手段。

（二）数字化“枫桥经验”参与乡村治理的特征

所谓数字治理，是指由于数字革命、技术变革等产生的新型治理模式，其与传统意义上的“数字”内涵存在质的差别，更多的呈现出数字要素与治理要素的有机结合，是利用数字进行社会治理的一种手段。

乡村治理的数字化是实现乡村社会现代化发展的前提，需要借助于现代科技的支撑，将“枫桥经验”与之有机融合，创新“枫桥经验”治理模式。以数字化为依托，打造大数据、区块链等要素为一体的智能化治理综合体系，依靠人民群众自治，建立统一的数字化应用平台，为乡村治理提供新的路径。

一是科学性与精准性。诸暨市枫桥镇充分利用大数据、云计算等深度参与社会治理。加大基础设施建设，拓展数字化应用场景，利用 5G 技术实现物联网深度运用，乡村治理更加精准、服务更加全面、反馈更加及时。二是动态性与及时性。借助数字化发展新时代“枫桥经验”，是实现国家治理能力与治理体系现代化的重要手段。譬如：诸暨市通过打造网上调解、网上法庭、网上司法等实现社会治理的动态管理。并持续加大公开力度，让行政管理在阳光下运行，有力的保障了人民群众的知情权及监督权。三是智能性与个性化。数字化乡村治理主要体现在线上调解、线上立案等。譬如：交通事故的“三快”处理模式、检察机关的 12309 服务、纠纷矛盾的多元化解平台。

（三）数字化“枫桥经验”参与乡村治理的模式

在数字化背景下，历经风雨的“枫桥经验”呈现出愈加强盛的生命力，借助于互联网探索出了一条网络治理的新路径。

1. “互联网+”模式。在“枫桥经验”的发展过程中，以“大数据+”“互联网+”思维推进社会治理是创新新时代“枫桥经验”的有益探索。浙江诸暨市首先提出在全国打造县域“互联网+”社会治理体系建设示范区，积极利用互联网对生产生活环境进行智能化改造，推广智慧安居工程，创新“微信+”服务模式，从而推进社会治理数字化发展。

2. “网上治理”模式。为了适应网络治理模式的变革，2018年中央政法委提出“网上枫桥经验”，主要解决网络纠纷，依托人民群众打造网上治理动态平台。“网上枫桥经验”的倡导与推进是应对互联网经济的时代之需，亦是加强基层乡村治理的重要手段。

3. “数字化”治理模式。“枫桥经验”得以推广的最大依靠就在于人民群众，群众路线是其本质所在，而“数字化”的科技支撑则是其得以发展的关键。“枫桥经验”数字化要以实实在在解决人民群众需求为导向，借助于数字手段对相关信息进行整合，从而发现有效数据，为乡村治理注入活水之源。

二、数字化“枫桥经验”参与乡村治理的原则

（一）根本保证：坚持党的领导

党的领导是中国特色社会主义发展的根本遵循，亦是中国特色社会主义法治的“根”和“魂”，为基层社会治理提供了坚实保障。一方面，党的领导是数字化背景下发展新时代“枫桥经验”的根本要求，必须将其贯穿于社会主义发展的全过程；另一方面，加强党的领导必须依靠法治。

在“枫桥经验”60年的发展历程中，党的领导是至关重要的一环。在20世纪60年代，我国经济处于较为困难的阶段，特别重视基层建设，要求各级领导干部必须在基层开展调查研究，并提出解决问题的策略。^①首先，加强政治引领。“枫桥经验”的最大优势，就在于依靠基层群众，发挥党总揽全局、综合协调的作用，将党的建设与基层社会治理深入结合。其次，加强思想引领。“枫桥经验”在不断发展的过程中焕发出强大的生命力，现已成为基层社会治理的重要抓手。通过思想理论创新，着力提升党的向心力。再次，加强组织引领。严密的组织体系是新时期中国共产党治国理政的制度保障。最后，加强能力引领。能力建设是执政兴国的关键因素，亦是推进党的伟大工程的重要内容。数字化背景下“枫桥经验”在乡村治理中的深度运用，必须以不断提升治理能力为导向。

（二）本质要求：以人民为中心

在《关于林木盗伐法的辩论》中，马克思为了穷人大声疾呼，这正是中国共产党人主张人民立场的最初模型。立足中国实际，将人民立场体现在法律等顶层设计之中，以“良法善治”的形式力

① 周延东：《中国共产党调查研究优良传统与“枫桥经验”的生成延续》，载《公安学研究》2020年第3期。

促形式法治与实质法治的有机统一，是中国特色社会主义法治的鲜明特色。所谓“良法”，即以反映最广大人民的根本利益为诉求，而要制定出“良法”，则需要深入基层，立足国情，及时将人民群众的好经验好做法以法律的形式固定下来。“枫桥经验”来源于基层，根植于群众，其是“良法善治”的重要方面。

“以人民为中心”的理念赋予了“枫桥经验”新的政治属性，可以说新时代“枫桥经验”的政治本质就是人民主体性。^①随着我国不同社会阶段的发展，“枫桥经验”由最初的敌我斗争为中心，逐渐向矛盾化解，彰显人民属性转变。一是“枫桥经验”数字化发展要为了人民。随着时代转变，人民群众对法治等方面的需求也发生着变化，“枫桥经验”顺应时势，不断丰富内涵，拓展新领域，更加向民主、法治、公平等层面发展。二是“枫桥经验”数字化发展要依靠人民。要在乡村治理过程中充分发挥人民群众的集体智慧，提高其参与社会事务的积极性。三是“枫桥经验”数字化发展要保障人民。法治的目的在于实现公平正义，保护人民群众合法权益。新时代“枫桥经验”数字化发展更加凸显人民群众的获得感、幸福感，为人民群众创造更加安全、和谐的生活环境。

（三）治理模式：法治与德治并重

把推广实施“枫桥经验”作为检验依法治省与以德治省有机结合的标准。法治与德治相互融合是中华民族治国理政的优良传统，法治是刚性手段，德治是柔性手段，两者有机统一，相辅相成。《中国共产党农村基层组织工作条例》规定，要推广新时代“枫桥经验”，加强乡村法治建设，提升乡村德治水平。

国家治理同时需要法律与道德的双重作用，既要发挥法治的规范作用，又要体现德治的教化作用。在乡村治理中要尤其重视道德的滋养，让人民群众更加自觉的遵守。譬如：耕读文化、孝道文化、乡土文化等，皆是“枫桥经验”的体现与发展。

三、数字化“枫桥经验”参与乡村治理的路径

在数字化背景下，乡村治理需要整合相关数据，通过归纳、分析、运用过程激活“沉睡的数据”，这是践行“枫桥经验”的前提。在数字化平台建设的基础上，结合乡村治理模式需求确定融合治理路径，将党建工作、纠纷化解与基层自治同步推进。

（一）“枫桥经验”数字化需要加强数据库建设

在“数字中国”方针的指导下，国家机关信息化建设持续升温，通过数字技术创新乡村治理模式亦成为一种趋势。乡村治理的最终目标是实现多元共治，在纵向与横向治理上皆有效整合相关信息，进而分析存在的问题并提出可行性治理建议。数字化背景下的“枫桥经验”乡村治理模式对农村层级的要求更加透明、更加公开，人民群众对治理方式更宜感知。譬如：可以利用数字化应用场景，依托技术、思维、模式的转变推动乡村治理转型升级，有效解决资源配置碎片化等问题。通过

① 张文显：《新时代“枫桥经验”的核心要义》，载《社会治理》2021年第9期。

服务热线、权力监督、综合管理等数据共享平台，形成问题筛选、联合治理、提前预警、事后评价等多维度场景，从而实现事项“一键”办理，任务“一键”派发，过程网上监督，结果“一键”反馈。

乡村治理模式的数字化变革要依托人民群众的优势力量，将日常生产生活中的零散数据进行有效整合，然后通过数字编码的形式进行集成管理，以可感可知的方式输出数据场景，打造“一面进，一面出”的数字化管理平台，并不断提高数据的收集、分析、应用能力，争取做到管理事项事前及时预防，事中及时处理，事后确保善后。同时，基于大数据的开放性和公众化特性，有必要进一步打通信息传播渠道，将群众的诉求描述的更加精准，将中央政策及顶层设计及时下达基层，从而促进基层社会治理与政务公开大数据有机衔接，形成上下联动的强大合力。

（二）“枫桥经验”数字化需要完善基层民主

1. 民主选举。民主选举是基层群众表达诉求、主张政治权利的重要途径。《中华人民共和国村民委员会组织法》第11条规定了村委会成员的选举方式。只有在乡村推行民主选举制度，才能真正选拔出有能力、有担当、讲公正的村民委员会。从乡村治理实践来看，村民委员会成员实行差额选举，公开计票，当场宣布。但存在的问题是，在“数字中国”的发展背景下，利用智能化手段实现投票选举的公平公正公开并非难题。在乡村治理数字化平台上可以添加民主选举模块，每一个村民皆有固定的ID及密码，进入投票系统进行投票选举时需要人脸识别，且自动隐匿投票者个人信息。

2. 民主决策。《中华人民共和国村民委员会组织法》第29条规定了少数服从多数的工作机制。数字化治理模式的引进可实现多元主体参与，使得村庄中不同的群体可以自由发声，一些平时不善于言语、不喜好交流的人员及外出务工、留守妇女等利用网络平台更好的参与乡村治理。此外，由于社会发展所带来的人员流动性，在某些时段涉及村民重大利益的决策部分村民无法正常参与，会议召集较为困难，因此可利用数字化乡村治理平台，实现全体村民网上决策。

3. 民主监督。数字化治理可以改变传统的基层治理模式，实现信息的高速流动及共享。传统的信息公开方式具有较大的局限性，通过村务栏及简报的形式难以让全体村民知晓公开事项，从而导致村民参与村务的积极性并不高。此外，村务公开在实践中还存在形式化倾向，内容单一且缺乏时效性。借助于乡村数字化治理平台，可以扩大传播范围，细化公开事项，让村民能够随时随地知晓公开内容，及时进行有效反馈，真正实现“一地不用跑”。

（三）“枫桥经验”数字化需要打造链条式服务模式

1. 将乡村党建工作作为“枫桥经验”数字化延伸阵地。要在乡村治理大数据应用平台中设立党建模块。并搭建、优化党务管理软件，利用大数据手段建立党员信息库；设立党务学习模块，实现党务办公自动化，学习实时化，网上传阅、批阅等集成管理，不断提高党建工作效率；开发党建工作手机应用软件，及时将党建工作第一时间向基层传达。利用信息化手段可以更好的服务于基层党建，也是延伸党建工作阵地的有效方式。

2. 以智能化手段解决乡村矛盾纠纷。作为“枫桥经验”的重要内容，“化早、化小、化苗头”是治理乡村矛盾纠纷的有力抓手，可有效预防矛盾纠纷向刑事案件转变。通过智能化手段，可以提前预判治理需求，并及时做好处理及督查工作，实现安全隐患早发现、早处置。详言之，在将矛盾纠纷类型化的基础上，创作关系图谱，提前预测事件发生动态，及时启动预案，以智能辅助系统提醒预警，协同联治，通过对照相关案例、法律规定等实现智能化辅助决策。

3. 加强引导学习筑牢村民法治意识。加强村民法治意识培养是实现乡村治理的长久之计，亦是普法教育的重要内容。通过常态化的普法教育，可以更好的塑造村民的权利义务意识。积极探索引入司法机关等专业力量，将乡村常见的婚姻纠纷、借贷纠纷等作为普法宣传的重要面向，同时可组织、邀请村民参与线上庭审活动。针对热点问题开展普法教育宣传，可引导村民用于法治思维思考、解决问题，有利于村民更多的了解法律知识。

大数据透视帮助信息网络犯罪活动罪及轻罪治理视域下源治理路径探寻

樊志平 任婵 内蒙古自治区人民检察院

尹倩 鄂尔多斯市东胜区人民检察院

帮助信息网络犯罪活动罪（下称帮信罪）是2015年8月《刑法修正案（九）》增设的一个罪名，旨在规制为网络犯罪提供帮助行为，有效遏制网络犯罪高发态势，但前期一直处于“安静”状态。为弥合打击收效不明显、司法适用尺度不统一等一系列立法预期与司法实践之间的差距，最高人民法院和最高人民检察院于2019年颁布《关于办理非法利用信息网络、帮助信息网络犯罪活动等刑事案件适用法律若干问题的解释》，该司法解释明确了“明知”推定规则、入罪标准和独立性规则，在司法实践中便于操作，帮信罪案件数由此快速上升，据最高人民检察院披露，帮信罪已成为目前我国刑事犯罪起诉人数第三大罪名。帮信罪的高发频发助推了新型网络犯罪的发生，严重损害人民群众的合法权益，对国家安全稳定、社会经济秩序造成了严重的影响。本文以内蒙古检察机关近年来办理帮信罪案件为样本，运用大数据从司法实践的角度揭示和分析帮信罪的案件特征和发生规律，进而从诉源治理角度提供实践探索和优化路径。

一、大数据透视帮助信息网络犯罪活动罪案件情况分析

对帮信罪入刑以来至2023年6月内蒙古检察机关办理帮信罪案件进行大数据分析，可以发现一些案件特征和发生规律：

1. 年份分布情况。2015年至2018年内蒙古无此类案件，2019年起诉24人，2020年起诉98人，2021年起诉2305人，2022年起诉2831人，2023年上半年起诉1514人。2021年出现井喷式增长，占同期案件总量的3.5%，人数占比达到6%，2022年上升为刑事案件第二大罪名，成为整个电信网络诈骗犯罪链条上的第一大罪名。

2. 地域分布情况。从地域分布来看，起诉人数相对较多的地区为：呼伦贝尔市1230人，赤峰市985人，呼和浩特起诉891人，通辽879人，鄂尔多斯市744人，这五市占全区的69.8%；起诉人数较少的地区为：乌兰察布市391人，锡林郭勒盟280人，乌海市204人，巴彦淖尔市141人，阿拉善77人，从中可以看出，人口密度大、经济活跃的地区犯罪率较高。

3. 犯罪主体情况。犯罪主体均为自然人，不包含单位。

4. 性别结构情况。起诉男性犯罪嫌疑人6035人，占比为89%，女性犯罪嫌疑人737人，占比为11%。从中可以看出，男性犯罪率远远高于女性，这与我国传统观念对男性的经济状况要求更高有必然联系，从而导致更多的男性为了钱“铤而走险”。

5. 年龄结构情况。18岁以下的32人，占比0.47%；18岁-30岁的4313人，占比64%；31-50

岁的 2253 人，占比 33.27%；50 岁以上的 174 人，占比 2.57%。涉罪行为人呈现出低龄化的趋势，并且开始向学生群体、未成年人渗入。主要原因是这个年龄段的人群正处于无业或者工作不稳定，提供一套卡就可以获得几百、甚至几千元的报酬具有较大的吸引力；另一方面，这个年龄阶段的群体处于人生观、价值观塑型期，容易受到老乡、同学等不法分子的蛊惑沦为犯罪分子的工具人。

6. 文化程度情况。涉罪行为人文化程度相对较低，文盲占比 0.6%，小学学历 15.5%，初中学历 47.6%，高中、中专学历 21.9%，本科及以上学历 11.4%。从中可以看出，初高中文化程度以下学历的被告人数量最多，占比达 85.6%，文盲或半文盲文化程度的被告人数量最少，但也有相当数量的受过高等教育的被告人。

7. 职业分布情况。起诉的 6772 人中，无业人员 4652 人，占比 68.7%，学生身份的 110 人，占比 1.6%。当处于无业、失业状态下，不法分子提供的“低成本、高收入”的就业机会具有极强的诱惑力，同时不法分子也将黑手伸向了学校和未成年人。

8. 犯罪动因分析。无业、学生群体经济条件有限，办理“两卡”用于租售是一条获得经济收益的便捷途径，因而极易被犯罪分子利用。有的明知是为违法犯罪行为，但在经济利益诱惑下铤而走险，有的认为是属于灰色地带，觉得不会触犯法律，还有一部分犯罪人认为出租、出售“两卡”不是违法行为，觉得自己是在兼职赚钱。

9. 人员户籍情况。共有 4972 人为内蒙古籍，1800 人为外省人员，外省作案人员占比达 26.6%，表明帮信罪涉案人存在异地抓获、异地押解、上游犯罪未查清、串案并案尚未查清等情况，且公安机关往往采取羁押措施，在一定程度上会造成此类犯罪羁押人员较多，这对检察机关落实司法政策提出了新的难题。

10. 嫌疑人关系情况。在共同犯罪案件中行为人大多数为熟人，一人获得犯罪渠道后，往往会拉拢身边的人共同参与。学生参与涉“两卡”犯罪后，会快速带动同班级、同校学生一起参与。随着部分学生参与获利改变了生活条件后，反过来影响和刺激其他学生积极效仿，从而对更大范围群体的人生观、价值观造成负面影响。

11. 犯罪方式情况。多为提供电话卡、银行卡及微信、支付宝等账户，注册空壳公司提供对公账户的也占一定比例，通过帮助支付结算的占比达 70%；提供互联网接入等技术支持或者提供广告推广的较少，占比 30%。大部分被告人出租出售“两卡”是通过微信群、qq 群等社交网络平台获取信息进行联络达成意向，然后通过邮寄或者现场交易的方式进行交易，并且涉案后支付结算金额相对较大，结算金额超 1000 万的不在少数，结算金额几百万的、几十万的居多。与结算金额较大相比，犯罪嫌疑人违法所得相对较少，租卡费为每月 500-2000 元左右，售卡费每张卡 2000 到 10000 元不等，有的约定按照转账金额一定比例给予好处费。

12. 上游犯罪类型情况。被帮助的上游犯罪为电信诈骗的案件占绝大多数，占比达 90%以上，其他上游犯罪的案件有：盗窃罪、赌博罪、洗钱罪等，特别是网络赌博的占比也不小，可以说帮信罪

帮助行为主要存在于新型网络犯罪之中，但上游犯罪查获难度大。

13. 司法审判及量刑情况。全区一审判决帮信罪 5241 人，判处有期徒刑 4094 人，其中三年以下有期徒刑 4020 人，占比 98.2%；判处缓刑 1179 人，占比 28.8%；并处罚金刑 5182 人，占附加刑的 99.9%。表明对帮信罪判处的自由刑刑期偏短、缓刑适用率较高，绝大数并处罚金，罚金数额大多在 1 万元以下，对帮信罪预期惩罚成本不高。上诉 205 人，认罪认罚达 6925 人，认罪认罚适用率达 96%，表明大部分犯罪嫌疑人均能认罪悔罪。

二、帮信罪诉源治理存在的问题及困难

帮信罪案件激增的背后，折射出社会治理特别是网络空间治理存在一些亟需关注、解决的问题和困难，有的问题还较为突出，需要深入剖析。

（一）涉“两卡”犯罪门槛低，犯罪数量的激增极大增加社会稳定风险

司法实践中，由于支付结算帮助的门槛较低，大量非专业人员通过出租出售电话卡和银行卡提供帮助，涉案人员的普通化和年轻化趋势都变相扩大了该类犯罪的打击面，而前科所带来的“标签效应”和“株连效应”会进一步增加社会对立面的范围，从长远看来不利于社会稳定。

（二）相关职能部门监管缺位

《反电信网络诈骗法》规定电信业务经营者、银行业金融机构等应建立反电信网络诈骗内部控制机制，加强新业务涉诈风险安全评估，还规定了金融、电信、网信部门落实本法规定情况进行监督检查。但在实践中监测、监管机制不完善，业绩考核评价指标不科学，有的从业者为了追求利益最大化、完成开卡数量业务指标，未严格落实相关制度。甚至部分从业者在业绩、利益驱动下成为“内鬼”，违法采集别人生物信息开办手机卡、银行卡，对于违规行为睁一只眼闭一只眼放纵不管。

（三）信息不对称数据不共享导致协作不畅

公安、市场监管、银行业、电信运营商等由于科层管理和职能因素，各部门各层级各管一方、分而治之，存在数据壁垒，有的同一部门不同层级数据都不共享，比如银行之间、运营商之间、第三方支付平台之间数据不互通，监管信息无法共享，导致犯罪分子利用这一漏洞，在不同银行、营业厅辗转反复办卡。

（四）上游犯罪高发多发打击难度大

电信网络诈骗、网络赌博等犯罪高发多发，具有跨国界、跨地域、非接触性，形式隐蔽、手段多元、涉及面广、链条复杂、查证难度大等特点，而我国目前尚未建立全覆盖、系统化、现代化的反电信诈骗情报信息机制，客观上导致帮信罪案件数量随之大幅上升。

（五）社会治理不充分，没有形成治理合力

帮信罪的源头治理需要多主体参与，包括党委政府及相关部门、司法机关、社区两委、学校、社会组织、企业等，由于各主体难以感受到治理和自身利益的相关性，主要依靠党政推动，部门协

同治理停留于浅表层面，没有激发各个主体的治理动力，从而导致犯罪链条没有被阻断，治理链条没有形成。

三、帮信罪诉源治理路径的实践及进路展望

党的十八大以来，党中央高度重视诉源治理，指出“法治建设既要抓末端、治已病，更要抓前端、治未病”。要积极推动诉源治理，实现从“治罪”到“治理”的转变，在轻罪治理中着力提升社会治理法治化水平。

（一）运用大数据构建帮信罪源头治理的实践探索

鄂尔多斯市东胜区检察院在办理康某侵犯公民信息罪案件过程中发现，康某招聘在校学生蒋某等人帮助其收购电话卡，蒋某通过微信发布办卡信息联系 40 余名在校学生办理约 570 多张电话卡，部分卡被利用实施了电信网络诈骗犯罪。办案人员由个案联想到在校学生办理、出售电话卡谋取利益应该并非个例，对当地 2021 年以来发生的涉嫌电信网络诈骗犯罪进行了系统梳理，发现在校学生出租、出售电话卡、银行卡的情况较为普遍。由此应用大数据构建在校学生异常电话卡监督模型。数据分析方法如下：

1. 数据来源

教育局及部分学校调取在校学生数据库包括学生姓名、身份证号，运营商调取年龄 20 周岁以下人员办理电话卡数据库、公安局反诈平台数据库。

2. 数据分析步骤

将“在校学生数据库”与“电话卡数据库”进行数据碰撞，生成“在校学生办理电话卡数据库”；对“在校学生办理电话卡数据库”按照同一身份证号码办卡数量 3 张以上电话卡的规则进行数据筛查，生成“办理电话卡异常数据库”；将“办理电话卡异常数据库”与“反诈平台数据库”进行数据碰撞，生成“涉案线索数据库”，再对线索数据进行人工调查核实，进一步明确数据的真实性，综合分析研判，获得监督线索。

3. 数据分析情况

通过数据碰撞比对分析，共排查出 2014 名 14-20 周岁人员办理三张以上电话卡，比对出 726 人 5590 张电话卡存在严重异常，其中在校学生 463 名。经与反诈平台数据碰撞比对，发现 17 人名下电话卡是涉案高风险；对 17 个高风险电话卡进行逐一调查，锁定张某等 17 名在校学生涉嫌帮助信息网络犯罪。

4. 源头治理成效

一是针对比对出的案件线索及异常电话卡，将 17 名在校学生涉嫌电信网络诈骗犯罪的线索移送公安机关。公安机关先后捣毁电信网络诈骗窝点 2 个、刑事立案 9 人。对于 5590 张异常电话卡对应的未涉案在校学生提前干预，联合工信部门、电信运营商通知办卡学生及时注销失控电话卡。

二是对在校学生涉罪错行为进行分级分类处理。对提供电话卡已涉案并达到刑事责任年龄的，

及时将线索移送公安机关进行刑事立案，并发出“督促监护令”；对于明知是电信网络诈骗仍然提供帮助但未达到刑事责任年龄的，督促公安机关开展社会调查后，进行矫治教育、专门教育；对于被诱骗仅实施办卡卖卡、出租出借获利等不良行为的进行训诫，依法督促注销失控电话卡，督促家庭、学校切实履行好监护教育职责，及时制止不良行为。

三是针对在办案件中暴露出的相关部门落实《反电信网络诈骗法》不力的问题，工信、电信运营商制定《电话卡办理程序规范指引》，进一步督促运营商建立健全办卡用户实名制度、办卡数量限制规定、高风险卡的“二次实名”核验等机制，特别是对未成年人办卡引入前置审核程序。

四是针对在办案件反映出的在校学生办卡卖卡等突出问题，形成专题调研报告，推进轻罪治理整体联动，发挥行政机关与司法机关的融合力量，由政府牵头开展全市“在校学生办卡情况数字监督”专项行动，下发《在校学生通讯数据调取及线索移送联席会议纪要》，建立了在校学生办卡预警、线索移送、核查处理、结果反馈等闭环式协同治理机制。

五是针对在校学生法律意识淡薄、家长学校风险意识不强等问题，联合教育局、团委、妇联等多家单位多方位开展宣传教育，将法治教育列入学校教学日常规划中，并紧盯入学、毕业环节，由法治副校长组织开展防电信网络诈骗犯罪主题班会，以身边案例对在校学生进行警示教育。

（二）帮信罪问题的源头治理建议和展望

诉源治理是社会治理的基础性工作，是新时代“枫桥经验”的延伸，也是平安中国建设的重要内容。东胜区检察院运用大数据以在校学生异常电话卡监督模型对帮信罪诉源治理进行了有益的探索，取得了积极成效。从中也可以看出，帮信罪问题源头治理是一项系统工程，涉及面广，在治理时要坚持在法治轨道上不断推进治理体系和治理能力现代化。

1. 运用大数据构建监管执法智能预警监督机制

在技术驱动变革的数字化时代，大数据等数字技术为诉源治理提供了新思路，要充分发挥数字赋能功能，利用大数据推动监管执法司法的实时化、精准化、常态化。

①落实行业从业单位的主体责任，运用大数据构建实时预警机制。

电信业务经营者、银行业金融机构、非银行支付机构、互联网服务提供者要唤醒掌握的海量沉睡数据，运用大数据技术构建数据分析预警平台，例如，电信业务经营者，可以构建身份信息、电话卡办理情况及电话卡轨迹并联分析的大数据态势感知平台，及时发现潜在高风险人群和异常电话卡，对相关人员进行二次实名核验或者采取监控预警、断卡等措施，通过智能化预警从源头上遏制利用电话卡进行违法犯罪活动。银行业可由人民银行主导实现各银行间的数据实时共享，在业务系统中针对异常时间交易、短时间内频繁交易、交易金额巨大等设定监管规则，实时进行智能监测。

②落实职能部门的监管职责，运用大数据构建监督检查机制。金融、工信、市场等部门要充分发挥监督检查的职能作用，运用大数据构建常态化监管机制，比如，金融监管部门建立从业人员数据库，与涉案银行卡、对公账户等进行数据碰撞，核查是否存在未尽审核义务、是否存在违规办卡，

内外勾连，对“内鬼”进行从严查处，并广泛曝光形成震慑；再比如，市场监管部门加强对企业的注册审核力度，联合税务、人社等部门，根据企业登记信息、税款缴纳信息、社保参保信息等数据，构建空壳公司监管模型，对地址异常、年报异常、开票异常等未实际经营的公司加强监管和审查，开展专项行动做好源头治理。

③落实检察机关的法律监督职责，运用大数据构建行刑衔接机制。2015 年中央政法工作会议上指出：现在行政执法和刑事司法存在某些脱节，一些涉嫌犯罪的案件止步于行政执法环节，法律威慑力不够。检察机关可建设两法衔接法律监督平台，采集公安、工信、工商等部门行政执法案件，构建立案标准数据库，针对行政处罚案件是否够罪直接认定为行政处罚案件、是否够罪降低认定作行政处罚、是否够罪拆分认为行政处罚等行为构建监督规则，运用大数据获取法律监督线索，加大对有案不移、以罚代刑等执法不严问题进行法律监督，以增强法律威慑力。

2. 依法从严打击电信网络诈骗及关联犯罪

新型网络犯罪之间存在着紧密的“生态链”，帮信罪的急剧攀升，离不开电信诈骗、网络赌博等犯罪的“需求”牵引，也为新型网络犯罪提供了源源不断的“供给”。要加大对电信网络诈骗犯罪的全链条、全方位打击，抑制其在转账、洗钱等方面的“需求”。还要准确把握帮信罪和新型网络犯罪的关系，通过治理帮信罪，从源头上掐断“供给”，助力打击网络犯罪产业链，更加有力有效打击电信网络诈骗等上游犯罪，加强司法机关的协同配合及与相关部门协调，推动帮信罪治理理念、治理标准的协同，积极应对新型网络犯罪和轻罪治理的挑战。

3. 严格落实宽严相济司法政策，进行分级分层处理

对犯罪集团的组织者、领导者、骨干分子、积极参与者及“卡头”“卡商”等职业犯，特别是将黑手伸向在校学生、未成年人、老年人等群体的，要依法予以从严惩处。对在校学生、未成年人综合其在犯罪中的地位作用、主观恶性、认罪悔罪表现等情节，要落实好“少捕慎诉慎押”的刑事司法政策，可从宽处理，做出减轻处罚、不起诉、免于刑事处罚处理。切实做好行刑反向衔接，对于情节较轻的涉“两卡”行为人，自愿认罪认罚，出售、出租本人电话卡、银行账户数量较少且违法所得数额较少，或积极配合追查上游犯罪、追赃挽损所起作用较大的，可依照行政法律处罚。

4. 践行依法能动司法理念，推动治理共同体的建构

一是司法机关要加强与金融、工信、网信等部门协同配合，建立健全线上线下的有效监控，完善行刑衔接机制，注重推动职业禁止和禁止令与后续管控、处罚衔接，着力形成治理合力。二是加大对重点领域、重点地区，重点人群的保护和参与，联合教育、团委、社区等借助新媒体加强宣传教育，持续加强以案释法，注重警示教育，不断提高民众预防新型网络犯罪的意识和风险防控。三是落实第三方网络服务平台提供者的法律责任，网络平台服务提供者应依法履行信息网络安全管理义务，若不履行义务致使损害社会公共利益的，人民检察院要依法提起公益诉讼，推动实现诉源治理。

帮信罪作为近年来频发的罪名，逐渐呈现行为人帮助形式多样化，受助者手段复杂化等特征，应当肯定的是，本罪对于打击网络犯罪起到了积极作用。但从网络治理看，网络违法犯罪的增加并不是靠惩罚就能缓解，正如我国很早就认识到以惩罚减少违法犯罪并不是一种现代国家应选择的治理状态，所以才有了社会治安综合治理、新时代“枫桥经验”、诉源治理等，基于帮信罪的犯罪成本和收益风险，在帮信罪的诉源治理中需要积极构建政府执法为主、司法打击为辅、行业企业监管协同，兼有公民自律的违法行为治理共同体格局。

以数字变革推动南湖区基层智慧治理现代化的探索与实践

朱忠华 中共嘉兴市南湖区委政法委员会

【摘要】 基层治理在国家治理体系中具有重要地位，随着大数据、云计算、物联网等信息技术的快速发展，数字变革逐渐成为推动基层治理现代化的重要手段。本文以数字变革为核心，贴近基层工作实际，探索如何利用信息技术和数字化手段推动基层治理现代化的实践，探讨数字变革在基层治理中的作用和意义，推进形成数据驱动、平台应用、多跨协同等基层治理新模式，以提升基层治理现代化水平助推政法工作现代化，以期为数字化治理的推进提供参考和借鉴。

【关键词】 数字变革；基层治理；信息技术；数字化治理

数字赋能基层治理，是促进基层治理精准化、精细化和便民服务智慧化，构建社会治理新格局，推进治理体系和政法工作现代化的有效措施^[1]。近年来，南湖区以主动意识、先行姿态积极投身基层治理改革实践，从“一枚公章管审批”到全国首个政务服务领域中国质量奖提名奖。首推“区-镇-村-网格-微网格”“五级”社会治理体系，获央视《新闻联播》报道点赞；“七星阁”智治系统获评浙江省2020年社会治理十大创新案例。研发“浙里平安共创”“企业风险智治”“行政智慧奖补监护”获评省数字法治改革好应用，“畅行码”入选全省贯彻落实“三个要”攻坚克难第一批案例，相关做法在国务院《全国优化营商环境简报》刊出；高标准建设“一网统管、一图总览、一键直达、一体指挥”的社会治理综合信息指挥中心，统筹落实运行监测、矛盾调处、分析研判、协同流转、应急指挥、督查考核等六大功能，有效实现全区域整体智治、高效协同。

一、数字变革在推动基层智慧治理现代化过程中具备的优势与特点

随着科学技术的发展，数字变革逐渐成为推动基层治理现代化的重要手段。数字技术的运用可以破解基层治理中的条块分割和县乡割裂问题。

（一）有助于构建多向互动的疏解渠道

通过数字化手段可打破时空限制实现信息实时共享提高工作效率，有效搜集和整理民意信息并及时回应民众诉求，提高基层治理的民主性和透明度。

（二）有助于扩充多元参与的治理主体

通过搭建群众参与平台、促进社会组织发展、加强数字化监管等措施激发社会各界的积极性和创造力，促进基层治理的社会协同。

（三）有助于提高基层治理能力和效率

通过数字赋能可以实时监控基层治理运行情况，及时发现和解决问题，从而提高基层治理的精细化和精准化水平。

二、南湖区探索数字变革推动基层治理现代化的主要做法

（一）聚焦数字变革，筑牢基层治理“压舱石”

通过整合“平安通”、“一窗受理”、“E图采”等工具，融合汇聚以社会治理为核心的要素数据池^[3]。一是完善社会矛盾纠纷调处化解体系。2020年南湖区是嘉兴市唯一参与省社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统V1.0版本试运行的地区。2021年在全省率先全面应用“浙江省基层治理四平台镇街矛调应用模块”，打通省协同系统与镇、街分中心的受办登记功能。运行以来，共登记事项28005件，事项结案率99.52%，办结满意率99.6%；通过协同分流交办878件，均按时受理并反馈。二是建立“民转刑”纠纷警情联合调处机制。纵向实行“微网格—网格—村社—镇街四平台一区矛调中心”五级双向速办流程，疑难问题由下至上升级报送，简单纠纷由上至下交办处理；横向与“110”指挥中心、应急管理指挥中心联动互通，通过警调联动有力破解非警务警情居高难题。截至目前线上流转交办应急联动处置10458件，双向推送非警务警情矛盾纠纷5694件。三是创推浙里平安共创模式。自主研发“浙里平安共创”应用，结合平安建设实地检查，加强线上巡查。目前全区共注册平安主体1.56万家，发动部门、属地、网格、平安主体和群众常态化开展检查、巡查、自查39347余次，发现问题隐患6161个，整改率达到97.66%。

（二）坚持以民为本，推进民生事项“一键办”[4]

在全省率先打通12345、110和基层智治平台，构建非警务警情和民生诉求“一键办”的社会治理新模式。一是完善上下贯通、左右联动的指挥体系。建立市、区、镇街、村社区、网格五级事件流转处置平台，实时展示事件流转记录，全程跟踪事件的流转人员、流转说明等信息。建立1分钟内签收、2分钟内联系当事人、3分钟内指令、10分钟内处置力量到达现场（主城区、主镇区）、30分钟内处置力量全域到达的即时响应处置机制。二是打造一键落地、齐抓共管的指挥模式。自主研发“一键指令”系统，对需要多部门联合处置的事项，精准推送联合处置，打通多跨协同的责任链条。对上级派单、线下受理、网格排查的事件和信息，优化分类梳理、分级转办闭环的工作流程，提升流转处置效能。三是丰富线上互通、线下互补的指挥载体。手持云平台与电脑端实现互联互通，服务队员携带云平台进行受理、执勤、处置事件，现场处置情况及结果可实时回传系统，实现执法音视频资料快速上传、自动关联执法要素、自动整理建档，实现对重点重复事件的抽查与指导。

（三）紧扣除险保安，打造风险研判“预警机”

运用数字化思维实行重点突破，打造风险隐患早发现、早预警、早处置的社会治理新模式。一是研发企业风险智治应用。集成多单位有关企业风险的预警信息，完善综合研判和分类处置机制、破产便利化机制，形成及时发现企业风险、科学处置风险、高效化解风险的闭环管控模式，为企业健康精准画像，提升破产效率，促进营商环境改善。二是提升社区治理智能水平。充分利用公安“人脸识别”、“物联网”技术，利用AI技术对所有监控进行人工智能识别抓取，开发电动车违停、不文明遛狗行为等28个智慧应用场景，建设适应基层政府、物业管理等多重应用场景的南湖“数字家园”、“智慧

社区”^[5]。三是构建重点要素预警平台。有效整合信访件、12345 政务热线、非警务警情等 13 类数据，建立数据主题库、事件库，打造多点研判、面上协同、快速处于一体的全生命周期预警处置体系。自平台运行以来，累计监测重点人员预警 103114 条，重点事件预警 111993 条，监控重点区域 16 个，覆盖区域事件数 463 件，为公安、司法部门提供重点人员、矫正对象线索核查 41 人次，发出事件预警信息 63 条，推动合成研判支撑下的社会治理工作质效倍增。

三、关于数字变革推动基层治理现代化的几点建议

当今社会转型加快、利益结构调整加剧，衍生出各类矛盾纠纷、个人极端行为及群体性行动，在面对这些问题时，物联网、大数据、人工智能等数字技术为社会治理信息化、智能化转型提供了现实支撑，为顺应社会治理对象多元化、环境复杂化、内容多样化的现状，就数字赋能基层治理现代化提出以下四点建议：

（一）做好项目顶层设计

基层治理现代化是一项复杂、艰巨、长期的系统工程，在实施过程中，要加大对项目的统筹规划，按“可迭代升级的不重复建设”和“可统一整合的不各自为战”的原则，强化对项目的管理，达到“1+1>2”的应用效果。注重整体统筹，从制度、资金的角度对项目进行精准管理，避免横向、纵向重复建设。

（二）保障数据汇聚与使用安全

进一步加强一体化智能化公共数据平台建设，打破“多头采集、重复存放、分散管理、各自维护”的传统模式，制定统一的数据采集标准和规范，破除各自为政的数据壁垒。增强基层数据采集、储存、管理、加工能力，进一步完善涵盖采集、传输、存储、处理、交换、销毁等全生命周期的数据资源安全保障体系和严格的数据管理制度，确保数据采集、使用、共享安全。

（三）创新智能化场景应用

从治理体系的角度看，要推动政法智能化平台与综合执法、市场监管、应急管理、政务服务等治理平台对接打通，进一步推动社会治理体系和治理能力现代化；从风险监管的角度看，要聚焦经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境，深化风险防控应用场景创新或风险闭环管控机制；从便民服务的角度看，要精准把握不同群众的生活需要，上线“浙里办”掌端，并根据需求差异、供给方式差异来实现普惠性利益的精准化供给，提升数字化改革的供给效能。

（四）加快数字化治理人才队伍培育

根据数字化社会治理的特点，进一步构建以专业性、创新性、适用性为指标的社会治理人才评价机制，真正聚合一批高水平数字化治理人才。加强培训教育，坚持“引领者”的站位，促使社会治理人才队伍不断更新升级自身知识储备，为加快数字化转型步伐、适应激增的信息化治理需求增能提效。

参考文献:

- [1] 《国务院办公厅关于印发政务信息系统整合共享实施方案的通知》（国发〔2017〕39号），2017年05月18日
- [2] 《浙江省数字化转型标准化建设方案（2018-2020年）》（浙政办发〔2018〕70号），2018年7月16日
- [3] 《浙江省促进大数据发展实施计划》（浙政发〔2016〕6号），2016年2月18日
- [4] 《关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号），2022年4月23日
- [5] 《浙江省“互联网+”行动计划》（浙政发〔2016〕2号），2016年1月14日
- [6] 《嘉兴市新型智慧城市标杆市顶层设计》，嘉兴市新型智慧城市建设领导小组顶层设计联合编制组，2017年3月

城市数字公共基础设施赋能城市治理精细化

田野 湖北省公安厅

邢慧霞 吉奥时空信息技术股份有限公司

谭成国 吉奥时空信息技术股份有限公司

孙雪 吉奥时空信息技术股份有限公司

【摘要】当前，人类社会已迈入第四次工业革命时期，数字经济加速与实体经济深度融合，数字化将成为人与人、人与物、物与物交互的重要形态，新一代数字技术给整座城市公共服务开展数字化改造、智能化升级，数据成为关键生产要素，正在形成一种新型城市基础设施体系。推进城市交通、水、能源、环卫、园林绿化等各种城市基础设施互联互通，打造物理空间、社会空间和数字空间的紧密耦合，重塑生产、生活、生态模式，构建城市数字公共基础设施体系是现代城市治理的必然选择，是城市数字化转型及高质量发展的核心要素和关键节点，是数化湖北行动、中国式现代化湖北实践的重要支撑。

【关键词】城市数字公共基础设施；城市数字模型；一标三实；统一标识；城市信息模型 CIM

随着数字中国建设全面推进，“数字基础设施”与“数据资源体系”的融合发展建设是必然趋势，推进城市交通、水、能源、环卫、园林绿化等系统传统基础设施数字化、网络化、智能化建设与改造，构建实时智能感知与调度体系成为现代城市治理的必然选择。城市数字公共基础设施是以城市数字模型为基座，对院落小区、建筑物、构筑物、道路、湖泊、公园绿地等城市管理对象统一编码赋码，打造数据统一管理、系统统一融合、服务统一发布的块数据一张图，实现各种城市基础设施的互联互通，推动城市运营服务的改善和管理效率的提升。

一、问题的提出

现阶段，湖北省城市化进程正由加速期进入平台期，城市规模和人口数量不断增加带来各种“城市病”和治理难题日益凸显，如交通拥堵、环境污染、资源紧张、房价高企、就业困难等。信息化建设成为有效解决有限基础设施和公共服务与高速增长需求之间矛盾的重要抓手。^①然而，全省探索至今虽然形成“资源高地”，却仍是“效果洼地”。信息孤岛、烟囱林立现象严重，家家投资建设、户户点火冒烟，各级各部门横向不连接、纵向不贯通。^②主要表现在三大方面：

一是政务数据分散，数据内容不全，基础地理、人口、组织、房屋等数据分散在政府各部门，数据格式不统一，现势性不一致，且只满足各部门内部需求的数据具有部分专业性，数据内容不够

① 王威. 适度超前开展新型基础设施建设的重点方向和关键路径[J]. 新经济导刊, 2023(6):52-57.

② 胡逸, 许峰, 许超. 数字技术助推城市治理能力现代化—以无锡数字城市综合管理服务平台为例[J]. 中国测绘, 2023(2):58-61.

全面。

二是数据共建共享机制不全，数据的分散性，导致各部门各自建设，数据更新成本加大；数据的异构性，导致从其它部门获取的数据无法与本部门数据结合使用。

三是信息化水平参差不齐，不同的部门间数据沟通困难。根据工作开展要求，有些部门只需要简单的政务信息，若单独进行信息化建设，成本高，不实用。

二、具体做法

城市数字公共基础设施是数字孪生城市公共性、集约性基础设施，包括基础平台、基础数据、基础安全、基础应用、基础设施、基本标准、基本原则、基本运营管理。其中基础平台是核心，包括城市数字模型、“一标三实”和编码赋码管理系统，是城市数字公共基础设施基础数据汇聚、融合、加工的底座，为数据上图、编码、纠错提供直接支撑，并依托大数据能力平台为其他系统提供城市实体对象在空间领域（物理空间、社会空间和数字空间）识别和关联的数据服务。大数据能力平台是政务数据共享开放的核心枢纽，按照省市分建架构形成国、省、市三级数据共享交换通道，聚焦政务数据归集、治理、共享、开放、应用、存储、安全各环节全过程，为城市数字公共基础设施提供平台支撑，实现政务数据目录统一管理、数据资源统一发布、共享需求统一受理、数据供需统一对接、数据异议统一处理、数据应用和服务统一推广。城市数字公共基础设施通过大数据能力平台建立的数据和服务能力通道，助力社会治理高效精准，公共服务便捷精细，数字经济突破发展，服务于数字经济、数字社会、数字政府建设。

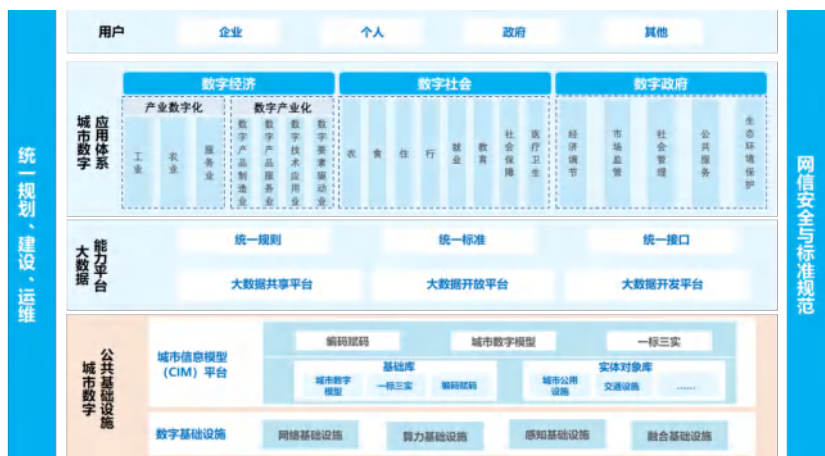


图 1 城市数字公共基础设施总体架构图

三、关键技术与创新

（一）全套标准规范模式创新

系统推进城市数字公共基础设施标准的应用、验证及示范，不断完善相应标准并提升标准体系

整体水平，形成“标准-制度体系”动态持续优化，积极完善相关配套保障制度，全面推进“标准引领”的城市数字公共基础设施建设，确保后续建设项目及应用体系的建设、改造、升级、融合有明确的标准和基础，能够从根本上实现各部门应用系统的规范性和一致性，提高建设效率。

（二）城市管理对象统一标识

制定城市数字公共基础设施统一识别编码体系，按照全生命周期管理理念，打通生产单位、管理主体和使用单位业务平台，通过一个统一识别代码共同维护一张协同业务表，实现统一标识、北斗网格码和行业码的“多码合一”^①，为万物互联提供支撑，推动统一标识码在部门间共享共用。建立健全数字公共基础设施质量反馈整改责任机制和激励机制。

（三）统一地址生产机制创新

建立统一标准地址生产、更新全生命周期运行管理机制，构建权威统一、全域覆盖、动态鲜活的地址资源体系，实现自规、住建、民政、公安、不动产等部门的标准地址生产流水线，推动跨系统、跨部门、跨业务的业务融合、数据融合，为精准服务和精细治理提供强有力的数据支撑。

（四）数据融合关联技术创新

通过将地图特征与文本信息深度融合的地图-文本多模态架构，实现了不同业务领域内实体对象的高效关联。利用地址或位置信息识别指向同一地理实体的不同业务实体对象，突破了仅靠业务 ID 难以实现的关联限制。显著提高了跨领域数据融合的准确性和效率，克服了跨领域实体对象间的信息孤岛问题，扩展了支持数据驱动决策所必须的信息维度和量级，为基于城市数字公共基础设施的分析和应用开辟了新路径。

四、应用成效

（一）赋能部门场景化应用，消除业务部门数据孤岛

目前，湖北全省城市数字公共基础设施建设基本完成了城市信息模型平台（CIM）建设，建立城市管理对象要素数据从创建到灭失的生命周期数据闭环，数据资源含基础地图、行政区划、地形地貌、建筑物构筑物白模、城市道路、水域河流等 13 大类、78 种类、332 小类 35 个部门管理对象内容，实现全省“一张图”城市级全覆盖，消除业务部门数据孤岛、数据现势性不一致的问题。

① 李林,程承旗,任伏虎.北斗网格码:数字孪生城市 CIM 时空网格框架[J].信息通信技术与政策,2021(11):5.



图 2 宜昌市城市数字公共基础设施底座平台

（二）赋能城市精细化治理，提升基层社会治理效能

襄阳市已向市直相关部门业务系统开放“一标三实”接口服务，赋能职能部门政务应用。助力教育划片招生，市教育局运用实有人口、房屋和标准地址成果提升教育划片招生质效，辖区热点学校全面消除大班额，冷门学校招生显著提升，为教育部门廉洁阳光招生赋能助力。助力运输企业监管，市交通局对登记的 1.8 万条运输企业信息与标准地址和实有单位数据进行比对，发现疑似问题企业 1074 家，“点对点”推送网格员实地核验，有力解决交通运输企业虚假登记逃避监管问题。驱动流动人口精细化管理，探索“产业园区流动人口管理”“城中村流动人口自主申报”“智慧小区人口动态感知”三类场景模式，准确把握流动人口数据，聚焦人员密集、出租房屋、智慧小区等重点区域，为不同类型流动人员提供了多元化的管理模式。提升公安“打防管控服”质效，有序推动“一标三实”数据融入接处警、执法办案和政务服务等工作中，增强“地址、人、房、单位”多维度分析精度和深度，提升公安“打防管控服”质效。



图 3 城市治理-智能小区

（三）赋能居民高品质生活，增强人民群众幸福指数

助力便民服务导引，城管委运用统一标准地址库及实有单位信息，使钥匙店、修理店等生活设施信息更完善、定位更准确，助力打造“15 分钟便民生活圈”。助力大型公共赛事顺利举办。2023

襄阳马拉松赛事搭建的襄阳马拉松线上指挥平台，依托城市数字公共基础设施建设成果赋能，对基础平台汇聚的视频资源按赛道沿线进行梳理，并在 CIM 基础平台上进行了标注，按比赛路线顺序排列、编目。直观查看赛事整体进程和各个点位资源保障情况，并通过视频会商系统与前线指挥部、沿线城区和街道实时连线，切实为马拉松赛事安全顺利举行保驾护航。



图 4 生活服务-交通管理

智慧治理之基石和模式

马爱平 南开大学法学院

【摘要】 影响任何一个国家或地区的数字经济政策都可能产生超越国界的影响，保护主义政策可能会给数字贸易设置壁垒，或破坏对底层数字经济的信任，并可能导致数字鸿沟或网络巴尔干化。通过反思数字时代对主权的挑战，分析网络主权的重要分歧，平衡国家主权与安全、个人信息保护与数据自由流动之间关系。坚持数字主权原则是智慧治理的基石，坚持“多利益攸关方”智慧治理模式。

【关键词】 多利益攸关方 数字主权 智慧治理

1948年，GATT1994建立后，商品贸易引起了关于开放市场和监管主权之间平衡的问题。数字壁垒反映了数字贸易自由与数字主权安全、个人信息保护等社会价值之间的冲突与紧张。走出数字主权的伦理困境，应研究智慧治理的原则和模式，强化我国的数字主权原则。

一、伦理困境：数字时代对主权的挑战

影响任何一个国家经济数字化的政策都可能产生超越国界的后果，因为互联网是一个全球性的“网络”，一个国家的数字经济状况可能会产生全球性的影响。保护主义政策可能会给数字贸易设置壁垒，或破坏对底层数字经济的信任，并可能导致数字鸿沟或网络巴尔干化。当政府对跨境数据流动设置不必要的障碍或歧视外国数字服务时，当地企业往往受到的伤害最大，因为它们无法利用跨境数字服务来提高全球竞争力。“电子摩擦”或“电子障碍”的来源可能会阻止消费者、公司和国家实现在线经济的全部利益。本地化要求是指迫使公司在一国境内开展某些与数字贸易相关的活动的措施。政府经常用保护隐私或国家安全的理由来为这些措施辩护。尽管本地化政策可以用来实现合法的公共政策目标，但有些政策旨在保护、支持或刺激国内产业、服务提供商或知识产权，而牺牲了外国同行的利益，这样做就成为了市场准入的非关税壁垒。限制跨境数据流和要求本地存储的法规是一种本地化要求，禁止公司将数据输出到国外。这些限制可能会给那些依靠互联网服务海外客户并提高运营效率的公司设置障碍。限制跨境数据流动的法规可能会迫使公司在一个国家内建立本地服务器基础设施，这不仅会增加成本和缩小规模，还会创建更容易受到网络安全风险影响的数据孤岛。

二、数字壁垒的特征

数字壁垒具有战略敏感性、技术复杂性、框架模糊性三项主要特征。

（一）战略敏感性

数字壁垒与产业层面的战略敏感性密切相关。前总统特朗普提出的“美国优先”战略，声称将美国国家利益放在首要位置，重心放在美国本土，将主要精力和资源投放到美国自身的发展上，优先处理好自身的事务。以数字贸易领域为例，美国对华频频发起数字贸易战、技术战，无视我国的合法数字主权权益和数字发展需求，无限拓展美国数字空间，妄图在数字贸易领域保持“美国优先”，打压中国的战略崛起，推行美国的数字霸权和单边主义，数字贸易的国际合作，热衷于国家间在数字贸易领域的“零和游戏”。出于对弱肉强食的“数字丛林”的认知，美国等国家以威胁利诱，经济制裁甚至军事威胁的方式破坏其他国家的主权权益。中美在数字贸易领域的合作取决于中美数字贸易战略互动、美国对华数字主权权益的态度、数字战略的布局 and 趋势，数字贸易发展合作氛围等。数字壁垒的应对，应结合主要国家和地区的数字战略和立法框架的分析。拜登政府释放出了明确的信号，即抛弃特朗普政府“美国优先”的政策，重返全球多边主义，积极参与国际组织和全球治理体系的变革。拜登政府认为美国应该加入到一个多边自由贸易组织，并以此为平台来加强对中国的遏制，而不是继续通过时间成本和谈判成本较高的双边谈判方式。美国从阿富汗撤军，拜登政府声称决不后悔，因为这是“为了维护美国的国家利益”。其实，从“美国优先”到“美国利益”，形式上的措辞变化和工具转换，并不能掩盖美国政府的一贯霸权逻辑，即将“美国利益”置于广大发展中国家之上，滥用贸易工具，打压遏制广大发展中国家的合法数字发展需求。

（二）技术复杂性

技术复杂性加重了数字壁垒。表面上的技术中立，数字贸易技术壁垒比其他贸易壁垒措施，更加隐蔽、复杂，可能对数字贸易的质量与效率、对市场统一和贸易畅通产生消极影响。数字化议程、技术质量、技术与专利的复杂关系、数字化基础设施水平、政府数字化投入占比、进出口数字贸易开放程度、数字产能和竞争力水平、数字化人才资源等增加了技术复杂度。标准争议、数字壁垒等问题的国际协调和综合解决机制的设计天生不足、协调不力或缺乏运用，增加了数字壁垒问题的解决难度。应对技术复杂性，应坚持技术中立原则，明确和简化复杂技术背后的经验，运用规范、标准、指南等工具，借助国内司法救济、国际组织的司法审查、技术仲裁、标准联盟等方式，促进技术经验的统一、简化、规范和有效，从国际层面有效、高效地协调标准，跨越技术壁垒。

（三）框架模糊性

数字贸易领域动态性、涉及的国际组织主体的交叉关联性、数字贸易合作模式的多元化、数字贸易框架的模糊性，数字标准的缺失和协调不力，等等，都可能导致数字壁垒。框架的模糊性可能引起术语不清晰、分类不当、范围不明确、例外/豁免不完善、必要程序缺失、规则适用性不强、规则的效率不足，实施者定位不清、监督人缺位等问题，应加强研究数字贸易框架的统一术语、分类、范围、程序、规则、计量和方法等问题的研究和解释，对框架模糊性提供司法审查予以释明。数字贸易标准，如明确数字产品服务安全质量标准、保护个人隐私、提高数字设施平台质量、维护数字消费者合法权益等，具有表面的合法性，但数字贸易的极少数国家的霸权逻辑、国家利益，掺

杂技术歧视和滥用框架，可能干扰正当合法的数字贸易进程。

三、网络主权的重要分歧

数字主权在各国之间引起了巨大的争议。围绕着国家主权的内涵和行使方式等问题，中国与主要西方国家之间还存在一些重要分歧。

西方国家还常常以“威胁跨境数据流动”、“分割全球互联网”等说辞，对发展中国家的有关主张加以“妖魔化”。美国、欧盟等西方国家要求保障所谓“数据自由流动”，并谋求在《跨太平洋伙伴关系协定》（TPP）等国际条约中制定反映其主张的国际规则。^①欧洲现在加强其数字主权并制定标准，而不是效仿其他国家的标准——明确关注数据、技术和基础设施。2000年6月8日颁布的《电子商务指令》是欧盟数字监管的基石之一，为欧盟成员国企业和公民提供法律确定性，提供灵活、技术中立和平衡的法律框架，提高欧洲服务提供商的竞争力。《电子商务指令》第3条规定“成员国不得以属于协调领域的事由限制另一成员国提供信息社会服务的自由”，是内部市场条款，信息社会服务的自由流动。在严格条件下可能出现的减损，如公共政策、保护公共健康、公共安全、保护消费者所需的措施和比例测试。但第3条不适用于知识产权、消费者合同、当事人选择适用法律的自由。这一条表明了欧盟在电子商务事项上对成员国主权权益的观点，另一成员国不得以协调领域的事由限制和妨碍国家主权的行使，欧盟成员国基于协调领域的理由对主权的行使进行限制，具体体现为公共政策、保护公共健康、公共安全和保护消费者所需的措施，采取平衡测试的方法，避免协调领域的事由损害国家主权权益，在网络空间主权权益与数据传输自由之间进行平衡。2020年7月，欧洲议会发布《欧洲的数字主权》（Digital Sovereignty for Europe）指出“技术主权”或“数字主权”已成为促进欧洲在数字领域的领导地位和战略自主权理念的一种方式。2005年，美国在其《国土安全和民事支援战略》中将网络空间归入全球公域，^②并在《2010年四年防卫评估报告》中，进一步将网络空间明确为“信息环境中的全球领域”，从而成为美国安全的重要支柱之一。

从现状看，俄罗斯、巴西等新兴国家和上合组织积极拥护网络主权。新兴大国在网络空间具有战略利益，同时具备一定的经济和技术实力，它们将成为网络主权主张的积极推动者。自1998年俄罗斯联邦在联合国大会第一委员会提出一项关于信息安全问题的决议草案以来，信息安全问题一直列在联合国议程上。大会随后未经表决通过了该决议草案，成为第53/70号决议。俄罗斯已多次在国际上主张由国家在互联网实施监管。2011年，俄罗斯联合中国等上合组织成员国，向第六十六届

① TPP第14章（电子商务）有关条文规定：“TPP缔约方承诺，将在确保保护个人信息等合法公共政策目标得到保障的前提下，确保全球信息和数据自由流动，以驱动互联网和数字经济。12个缔约方也同意，不将设立数据中心作为允许TPP缔约方企业进入市场的前提条件，也不要求转让或获取软件源代码。”

② U.S. Department of Defense, The Strategy for Homeland Defense and Civil Support, <http://fas.org/man/eprint/homedefstrat.pdf> (last visited on December 2, 2021).

联大提交了《信息安全国际行为准则》，^①认为互联网有关的公共政策问题的决策权是各国的主权，应尊重各国在网络空间中的主权，尊重人权和基本自由，尊重各国历史、文化和社会制度多样性等。除此之外，网络新兴大国更注重通过竞争方式在网络技术、网络标准和网络技术上抵御网络发达国家对网络权的垄断；并且积极立法规范和限制境内外的非国家行为体在网络空间中的行为，将其纳入政府的管理当中。俄罗斯联邦法律规定，外国资本不能控股境内重要的信息企业、网站，如 Yandex、Mail.ru，不能和社交网站“联系”等。巴西也在国际场合明确表达“支持各国管理各自互联网并保障其安全的主权”，积极主张网络主权。2012 年 12 月，俄罗斯代表团在迪拜举行的国际电信联盟大会上提出“网络主权”等倡议。^②在第二届世界互联网大会开幕式上，俄罗斯总理梅德韦杰夫在致辞中明确表示互联网的智慧治理的国际规则主要是尊重国家主权。

联合国目前虽然没有使用“网络主权”的术语，但承认网络空间的事实主权。2003 年 12 月在瑞士举行的联合国信息社会世界峰会第一阶段会议通过了《日内瓦原则宣言》，其中第 49 段第（a）款明确表述：“与互联网有关的公共政策问题的决策权是各国主权。”^③2005 年在突尼斯召开第二阶段会议，会议通过的《突尼斯议程》第 35 段（a）款指出：“我们重申互联网的管理包含技术和公共政策两个方面的问题，并应有所有利益相关方和相关政府间和国际组织的参与。”^④2013 年 6 月 24 日，联合国大会发布了 A/68/98 文件，通过了“从国际安全角度看信息和通信领域发展政府专家组”所形成的决议。决议第 20 条的内容是：“国家主权和源自主权的国际规范和原则适用于国家进行的信息通信技术活动，以及国家在其领土内对信息通信技术基础设施的管辖权”。^⑤虽然决议条款并没有直接使用“网络主权”的术语，但此项条款的实质是承认“网络主权”。2015 年 7 月 22 日，第四届联合国信息安全政府专家组发布报告 A/70/174，重申各国在使用通信技术时必须尊重“主权平等”、“不干涉他国内政”等国际法原则。^⑥政府专家小组 2015 年报告在第 70/237 号决议中以协商一致方式获得通过，该决议“呼吁会员国在使用信息和通信技术时以政府专家组 2015 年报告为指导”。^⑦与之相反，以互联网名称与数字地址分配机构为代表的非政府组织始终限制政府在网络智慧治理中的作用。在 2016 年 3 月召开的第 55 届 ICANN 公共会议上，虽然 ICANN 脱离了与美国政府的关系，逐渐过渡到独立的国际组织，但是大会通过决议，将各国政府参与互联网智慧治理的平台

① 参见孙灿、郑普建《国内学界全球公域研究综述》，《战略决策研究》2014 年第 3 期。

② 《综述：俄罗斯努力防范网络安全高风险》，新华网，http://news.xinhuanet.com/zgjx/2013-08/14/c_132627248.htm(last visited on December 2, 2021)。

③ WSIS, Declaration of Principles (WSIS-03/GENEVA/DOC/4-E), para. 49

(a), <http://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop.html> (last visited on December 2, 2021)。

④ WSIS, Tunis Agenda for the Information Society (WSIS-05/TUNIS/DOC/6 (Rev.1) -E), para. 35 (a), <http://www.itu.int/net/wsis/docs2/tunis/off/6rev1.html> (last visited on December 2, 2021)。

⑤ United Nations General Assembly, Report of the Group of Governmental Experts on Developments in the Field of Information and Telecommunications in the Context of International Security (A/68/98), para. 20.

⑥ See United Nations General Assembly, Report of the Group of Governmental Experts on Developments in the Field of Information and Telecommunications in the Context of International Security (A/70/174)。

⑦ UN, <https://www.un.org/disarmament/ict-security/> (last visited on December 2, 2021)。

——政府咨询委员会（GAC）的职能限定为“咨询”，防止其成为政府“干涉互联网治理的渠道”。

①

首先，数字发达国家和发展中国家在数字主权问题上存有争议。前者认为数字空间属于全球公域，后者认为数字空间具有主权属性。美国的数字战略目标是通过在数字技术和数字产业建立数字霸权和领导地位，攫取这些没有明确国家属性的空间的资源与权力，与极个别国家滥用优势操纵国际数字贸易规则的话语权，借助多边机制，把个别国家的意志多边化，无视发展中国家的数字发展需求和能力，以美国为首的数字发达国家在数字主权属性上采取了“双重标准”。当美国实施长臂管辖，管制数字产业和技术及敏感信息时，干涉他国数字政策及实施，无视他国的数字主权，则宣称网络空间的“全球公域”属性。同时，限制、打击和排斥美国的竞争对手持有关键数字技术和发展数字产业，遏制美国竞争对手的数字竞争力。俄罗斯认为，网络基础设施位于国家的物理疆域中，每个国家都有权根据国内法律管理网络空间，并且设定自己的网络标准。其次，数字空间中的非国家行为体认为应当限制国家行使主权，由市场和社会对数字空间的运营和管理负责，并提出了数字空间智慧治理的“多利益攸关方”模式。最后，数字技术还在不断地推陈出新，对于国家、社会所造成的变革尚在进行中。“在这种情况下，各方都难以对网络主权提出一个概念明确、内涵清楚、逻辑清晰的定义和被广泛接受的规范。”^②“就此而言，对主权的自愿让渡和自我限制并未贬损主权，相反，它通过广泛的国际义务恰恰提升了国家主权的行动能力。”^③主权国家依据国际法也承担数字义务，尊重他国的数字主权、数据安全、尊重知识产权与数字隐私、数字开放与合作共享等都是主权国家的国际义务，“被期望能够遵守共同体演进中的关于正当性的相关规范”，通过透明、互相公开和互赖的国际体制来实现“共同利益”。^④故此，该等义务不但是普遍的，即适用于所有国家，还是基本的，即旨在保护安全、和平、人权等重要价值。就内部而言，它仍意味着一国领土与虚拟空间之上的最高权威，可就外部而言，它已经改变了绝对不可侵犯的强硬面貌，而是体现为排除他国干涉、平等开展国际活动和承担国际数字义务的国际行为。电子商务谈判的综合谈判文本的第三部分交叉问题网络安全，备选案文再次体现了不同提案国家分歧，备选案文一^⑤与备选案文二^⑥都回

① ICANN, ICANN16, <http://icann2016.org> (last visited on December 2, 2021)..

② 黄志雄：《网络主权论：法理、政策与实践》，社会科学文献出版社2017年7月，第31页。

③ Barry R. Posen, Command of the Commons: The Military Foundation of U.S. Hegemony, *International Security*, vol. 28, no. 1 (2003), pp. 5-46.

④ 参见中俄等国向第六十六届联大提交的《信息安全国际行为准则》，<http://www.fmprc.gov.cn/chn/pds/ziliao/tytj/t858317.htm> (last visited on December 1, 2021).

⑤ WTO2020年12月发布的电子商务谈判综合谈判文本，INF/ECOM/62/Rev.1.D2 网络安全 [备选案文]1[缔约方/成员]应努力/认识到重要性：

(a) 建设各自负责网络安全事件应对的国家实体的能力，同时考虑到网络安全威胁不断变化的性质；

(b) 利用/加强现有合作机制，以合作预测、识别和减轻影响[缔约方/成员]电子网络的恶意入侵或恶意代码传播并利用这些机制迅速处理网络安全事件，以及分享信息以提高认识和最佳做法。

⑥ WTO2020年12月发布的电子商务谈判综合谈判文本，INF/ECOM/62/Rev.1.D2 网络安全 [备选案文]2[缔约方/成员]应努力建设其预防和应对网络安全事件的能力，特别是通过采取基于风险的方法来减轻威胁，避免贸易限制和贸易扭曲结果。

避了互联网主权的表述，没有提及成员方之间的尊重互联网主权的国家义务，而中国提出的备选文案三^①强调了互联网主权的概念，将“应尊重互联网主权”纳入成员方的国家义务，并强化共同交流合作维护电子商务和网络安全。备选案文一与备选案文二都强调了网络安全的风险预防思维，但备选案文二还考虑了预防数字壁垒。附件一“范围与一般规定”（6）一般例外条款^②，加拿大、中国和日本提出的备选案文一再次强调网络空间主权，除此以外，还强调了网络安全、非歧视原则和比例原则。备选案文二在坚持非歧视原则的基础上，正面列出了一般例外清单，包括维护公共道德或维护公共秩序，征收电子税、实施反欺诈、个人隐私和安全的法律法规所必要的范围。

在网络空间主权问题上，存在一些误区，不利于协调国家网络空间主权、网络信息安全、数字贸易、隐私保护之间的关系，网络空间的国家主权含义、内容、网络主权与相关方参与智慧治理之间的关系等问题需要研究与达成共识。东盟调查报告认为，如果更多的国家走向数字主权，世界可能会过渡到一个新的时代，在这个时代，实现数字连接的跨境数据传输变得更加困难甚至不可能。^③简而言之，数据主权政策似乎是一种保护主义。^④它们的颁布似乎是为了国内企业的利益，而牺牲了数字商品和服务的自由流动。^⑤这种观点存在误区，将国家的数字主权与数字连接或数据跨境传输两者之间孤立起来，无视国家的数字主权与数字连接或数据跨境传输之间的关系，数字连接或数据跨境传输权是国家数字主权的行使内容之一，基于主权国家同意，前者来自后者的运用，数据主权原则与数据合作原则、数据开放共享原则之间并不矛盾，而是和谐统一的，数字主权的行使，有利于保护国家主权、国家资产、公共资源和其他主权权益。而极个别国家操纵数据网络的国际规则的话语权，灌输少数霸权国家的意志，无视广大发展中国家的数字能力实际和数字发展需求，妄图建立

① WTO2020年12月发布的电子商务谈判综合谈判文本，INF/ECOM/62/Rev.1.D2 网络安全 [备选案文]3 各成员应尊重互联网主权，交流最佳做法，加强电子商务安全，深化合作，维护网络安全。备选案文一 基于韩国、美国、日本、美国和英国的文本提议。备选案文二 基于巴西的案文提案。备选案文三 基于中国的测试提案。

②WTO2020年12月发布的电子商务谈判综合谈判文本，INF/ECOM/62/Rev.1.（6）一般例外1.

[备选案文]一：就本协定而言，关贸总协定1994年第二十条及其解释性说明和世贸组织协定附件1b中的《服务贸易总协定》第十四条应[在适用的范围内]适用。为此，上述规定应纳入本协议，并经适当变通后成为本协议的组成部分。

[缔约方/成员]进一步同意，鉴于互联网的全球性质带来的挑战，本协定不应阻止成员为保障网络安全、维护网络空间主权、保护其公民、法人和其他组织的合法权益和实现其他合法公共政策目标而采取或维持任何措施，前提是这些措施的实施方式不会构成任意或不合理的歧视手段或对贸易的变相限制，并且不超过实现这些目标所必需的程度。[备选案文]二：

如果要求此类措施的实施方式不构成条件相同的国家之间任意或不合理的歧视手段，或变相限制贸易和通过电子手段跨境传输信息，则本协定的任何规定不得解释为阻止任何[缔约方/成员]采取或执行以下措施：(a)为保护公共道德或者维护公共秩序所必需的；(b)确保通过电子手段公平或有效征收贸易直接税所必需的；(c)确保遵守与本协条款不相抵触的法律或法规所必需的，包括与以下内容相关的法律或法规：(i)防止欺骗和欺诈行为；(ii)在处理和传播个人数据方面保护个人隐私，保护个人记录和账户的机密性；和(iii)安全。

备选案文一 基于加拿大、中国和日本案文提案。备选案文二 基于巴西的案文提案。

③ Deborah Elms, Digital Sovereignty: protectionism or autonomy? Hinrich Foundation Report, September, 2021(last visited on December 1, 2021).

④ Id.

⑤ Id.

数字霸权。实质上，把数字主权与数字连接或数据跨境传输权孤立，或把行使数字连接或数据跨境传输治理权视为“保护主义”，都是“主权虚无论”的表现。

四、智慧治理基石：国家数字主权原则

非法数字经济活动可能危及经济安全，损害公平竞争。2003年联合国信息社会世界峰会通过的《日内瓦原则宣言》就提出，“互联网公共政策的决策权是各国的主权”。坚持数字主权原则，应协调数字贸易、经济安全和公平竞争之间的关系，完善数字贸易的安全审查和公平竞争审查机制。坚持数字主权原则，应强化数字能力建设与合作，促进发展最不发达国家、发展中国家的数字能力，弥合数字鸿沟。

数字主权是独立民族国家的基石。包括三个方面：一是国家的数字主权是每一个国家独立自主和不容剥夺的权利，反映了本国人民的数字发展意愿和需求，选择本国的数字政治、数字军事、数字经济、数字社会、数字科技和数字文化等方面的制度，不收任何形式的外来干涉、压制和威胁。二是每个国家对本国的数字财富、数字资源及全部数字经济活动，都享有可以自由行使完整的、永久的主权，其中包括占有、使用和处置的权利，也包括管辖权、监督管理权、司法解决权。三是各国法律上一律平等，作为国际社会的平等成员，有权充分地切实有效地参加解决世界性的数字经济、数字金融、数字财政货币等方面的重要问题的国际决策过程；特别是有权通过相应的国际组织，并遵循现行的规章并逐步地改善规章，参加国际数字议题的决策过程，并且公平地分享由此带来的各种效益。从外延来看，数字主权不仅包括数字基础设施、应用平台、数据等数字资产的所有权、控制权或使用权及利益，频谱等数字资源的所有权及利益，数字经济活动的管理监督权，数字资产的国有化或征收权，国际组织或会晤联系机制的数字议题的国际参与权、决策权，对外合作权等。

党中央部署和贯彻落实总体国家安全观的要求。2015年12月16日第二届世界互联网大会提出“尊重网络主权”“维护和平安全”“促进开放合作”“构建良好秩序”四项原则，《联合国宪章》确立的主权平等原则是当代国际关系的基本准则，其原则和精神适用于网络空间，并提出尊重各国自主选择网络发展道路、网络管理模式、互联网公共政策和平等参与国际网络空间治理的权利，反对网络霸权，反对干涉他国内政，反对从事、纵容或支持危害他国国家安全的网络活动。^①这反映了网络主权的两个维度，网络主权的权利维度的独立权、平等权、管辖权、防卫权和网络主权的义务维度的不侵犯、不干涉、审慎预防和保障义务。我国《宪法》《国家安全法》第3条和第25条等法律法规为保护国家网络主权提供了国内法依据。我国《网络安全法》第37条规定了对关键信息基础设施及运营者行使主权利力。《数据出境安全评估办法》确保防范数据出境安全风险的基础上，保障数

^① 《习近平在第二届世界互联网大会开幕式上的讲话(全文)》，新华网，http://news.xinhuanet.com/politics/2015-12/16/c_1117481089.htm。

据依法有序的自由流动。《网络安全等级保护条例》，作为《网络安全法》的重要配套法规，《网络安全审查办法》确立了网络安全审查制度。

软法与硬法相互结合，强化数字贸易的智慧治理，跨越数字壁垒。据联合国贸发会议统计，2008年至2019年，全球可数字化服务的出口规模已从1.9万亿美元增长至近3.2万亿美元；2019年，数字服务出口占全球服务出口的比重达到52%。2020年新冠肺炎疫情的暴发和蔓延，进一步倒逼全球数字贸易的加速发展。主要国家和地区的数字贸易战略、政策、立法和实践以及WTO有关数字贸易的判例法，反映了数字贸易主要术语和标准不足、协调不力对数字贸易进行带来的壁垒效应，标准、认证互认及其一体化对于跨越数字壁垒，缓解数字鸿沟，促进发展中国家数字合作，提高数字贸易的质量与效率，减少WTO成员方之间的数字贸易摩擦，具有重要意义。欧盟法院等地区司法机构对协调标准冲突提供司法审查支撑。WTO专家组对技术标准进行统一协调解释，明确主要术语的含义，确定主要成员方在数字贸易中的承诺范围，WTO的司法审查，有利于规范和监督WTO成员方数字贸易立法及实施。我国可通过采取创建数字贸易自贸区/示范区、负面清单、示范合同、加强数字贸易认证、主办国际数字贸易标准论坛，在国际组织中成立数字贸易标准化技术委员会，主动完善数字贸易领域的“中国标准”“中国方案”并引领数字贸易国际标准的创建和完善，提出和推进组建国际标准组织的数字贸易领域和国际标准建议，组织创建国际标准组织的数字贸易标准技术委员会，完善数字贸易的国际合格评定体系，开展国家间的双边标准互认、推进地区标准一体化和国际标准化组织的国际合作等措施，借助国际标准，促进数字贸易的智慧治理，有利于在数字贸易谈判未达成新的成果之前，在国际竞争中掌握数字贸易话语权，赢得国家间数字竞争主动权，扩大数字贸易优势，减少数字贸易紧张和压力，在国内、双边、区域和多边层面上进行多维协调，有利于推动“一带一路”倡议，促进国内国际双循环相互促进的新发展格局，进一步缓解数字贸易摩擦，促进国际数字贸易发展。发挥技术标准在确定数据跨境贸易管辖权选择、（联合）控制者和处理者权益责任等方面的作用，进一步落实“数字中国”战略，减少因政治性干扰、技术复杂性本身带来的市场自我调节不足的消极影响，通过统一市场化规范与标准介入和协调，完善统一数字服务市场的基础设施和重点保护群体的权益工具，回应“多利益攸关方”合法需求和预期，让更多“中国标准”领跑数字贸易领域，发挥中国在数字贸易国际标准领域的话语权和影响力，弥补数字贸易标准不足，协调技术法规和标准冲突和模糊，减少数字壁垒带来的贸易中断损失，防御海外数字壁垒风险，规范简化数字贸易谈判与合约，减少数字贸易合作的成本代价，进一步推动数字服务市场的国际一体化，进一步提高数字服务的质量和效率。

五、智慧治理模式

在坚持国家数字主权原则的基础上，还应采取“多利益攸关方”是智慧治理的模式。完善和实施“多利益攸关方”（stakeholders）的智慧治理模式，定量和定性相结合，完善相关方参与数字贸易的公平竞争影响评价。国家数字主权原则是智慧治理模式选择的前提和基石，是保护数字经济下

的网络数据安全、经济安全、数字经济基础设施、知识产权、个人隐私等国家利益和公共政策的根本依据。“多利益攸关方”模式的历史渊源久远，法理依据坚实深厚，凝聚了广泛的伦理价值共识。在操作时，“多利益攸关方”应分类列举完整，分类描述符合工商业、政府、消费者、劳方、学术研究机构、标准应用方、非政府组织及其他攸关方预期等。“多利益攸关方”治理模式作为市场化、社会化的治理模式，充分尊重市场主体和社会主体的数字民主选择权、参与权、知情权、表达权等合法权益，引导和借助社会资源和力量有序参与数字治理，节约数字治理成本，防控数字治理的风险，是适应数字经济的特点的更加科学、精准、高效的治理模式。“多利益攸关方”治理模式的影响评估因素广泛，有很强的主观性，如果机制不健全，可能被少数利益集团游说、恶意操纵和规避，还需要通过立法来科学、民主、高效地集中“多利益攸关方”的意志，更好地代表“多利益攸关方”的意志和利益，监督完善智慧治理模式，有序地维护国家利益、公共利益和其他“多利益攸关方”的合法权益。

参考文献

- [1] 黄志雄. 网络主权论：法理、政策与实践[M]. 北京：社会科学文献出版社，2017:31.
- [2] 陈蕊, 曾宇容, 乐为, 宋明顺. 国家异质性下的“一带一路”互联互通策略研究: 基于标准的视阈[J]. 标准科学, 2021, (12).
- [3] 岑嵘, 周立军. 数字经济领域的标准化政策演化分析[J]. 科学管理研究, 2022, (2).
- [4] 姚晓阳, 方仕杰, 乐为, 陈蕊, 宋明顺. 标准距离对国家出口的影响研究——来自“一带一路”的证据[J]. 经济问题探索, 2021, (11).
- [5] 宋明顺, 范馨怡, 周立军, 周涵婷. 标准在推动“一带一路”贸易畅通中的作用研究[J]. 标准科学, 2018, (6).
- [6] 郭蓉. 从技术理性到行政伦理——大数据时代智慧治理的伦理反思[J]. 道德与文明, 2018, (6).
- [7] 叶笑云. 现代政治的困境及其“救赎”——析韦伯的政治家“责任伦理”思想[J]. 道德与文明, 2013, (2).
- [8] 吴琦. 网络空间中的司法管辖权冲突与解决方案[J]. 西南政法大学学报, 2021(1).

“检护企航”大数据监督模型应用系统建设探究

鲍建武 田云山 焦惟奇 江苏省镇江市润州区人民检察院

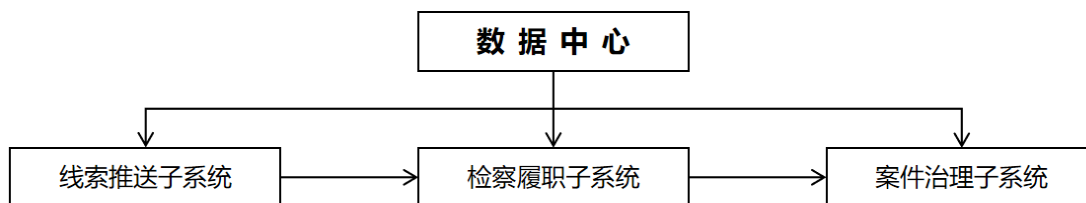
李凤奎 原江苏省监狱管理局

【论文提要】“检护企航”大数据监督模型应用系统是基于专门建设的数据中心作为系统运行底座，建立线索推送、检察履职、案件治理三个子系统。通过打造专用“数据中心”，构建以发挥“检察职能”为根本的“检护企航”数据联通体系；打造“线索推送”子系统，构建以实现“合力护企”为要求的“检护企航”责任分流体系；打造“检察履职”子系统，构建以提升“监督质效”为目标的“检护企航”线索分析体系；打造“案件治理”子系统，构建以保障“企业权益”为核心的“检护企航”能动履职体系。

引言

“检护企航”大数据监督模型应用系统是基于专门建设的数据中心作为系统运行底座，建立了线索推送、检察履职、案件治理三个子系统，利用互联网、人工智能、大数据、云计算和区块链等新一代信息技术，进行数据归集、比对、分析，挖掘监督线索，借助“线索推送”子系统进行案件分流、借助“检察履职”子系统实施法律监督、借助“案件治理”子系统参与案件治理的数智化全流程办案平台，是大数据赋能“检察护企”工作的创新探索。

“检护企航”大数据监督模型应用系统架构图



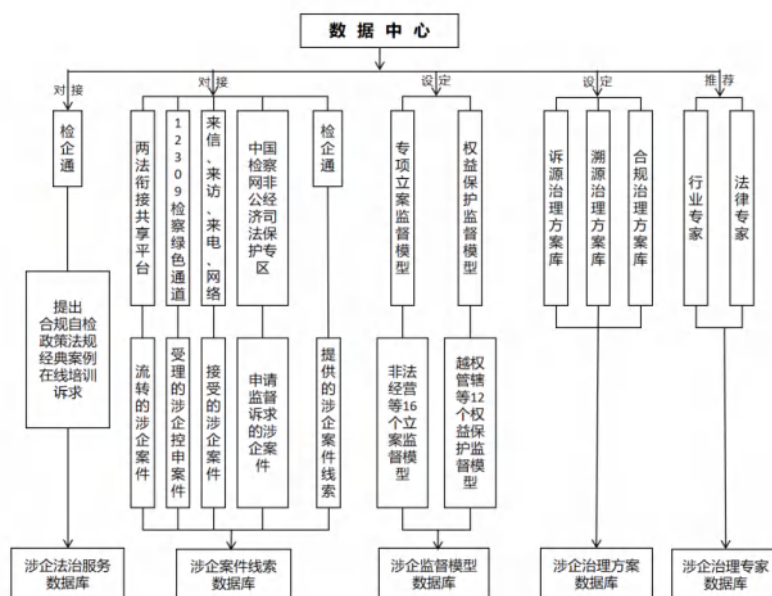
一、打造专用“数据中心”，构建以发挥检察职能为根本的“检护企航”数据联通体系

以高质量发挥检察护企职能为根本，建立一个拥有五大数据库的“检护企航”数智应用系统专用数据中心。一是通过部署“检企通”，方便企业提出合规自检、政策法规、经典案例、在线培训等法治服务诉求，建立涉企法治服务数据库；二是畅通大数据调用渠道，通过对接“两法衔接信息共享平台”直接接受流转的涉企案件，通过对接 12309 检察“绿色通道”直接受理涉企控告申诉案件，通过“来信、来访、来电、网络”直接接受涉企案件，通过对接中国检察网“非公经济司法保护专区”直接接受申请监督诉求的涉企案件，通过“检企通”直接接受报案、控告、举报提供的涉

企案件线索，建立涉企案件线索数据库；三是通过研发挪用资金、强迫交易、非法经营等 16 个涉企专项立案监督模型，以及越权管辖、企业内部腐败、依法稳慎适用强制措施等 12 个涉企权益保护监督模型，建立涉企监督模型数据库；四是通过制定各类诉源治理方案、溯源治理方案和合规治理方案，建立涉企治理方案数据库；五是通过筛选行业专家、法律专家，建立涉企治理专家数据库。

专用数据中心破解了数据孤岛问题，满足了涉企法律监督的核心数据需求，强化了司法机关办案数据、行政机关执法数据、社会公共数据的衔接共享，建立了包含数据生产、采集、组织、共享、利用、销毁等全生命周期的数据标准规范体系，实现了系统兼容，使系统之间能够进行集成、对接和整合。

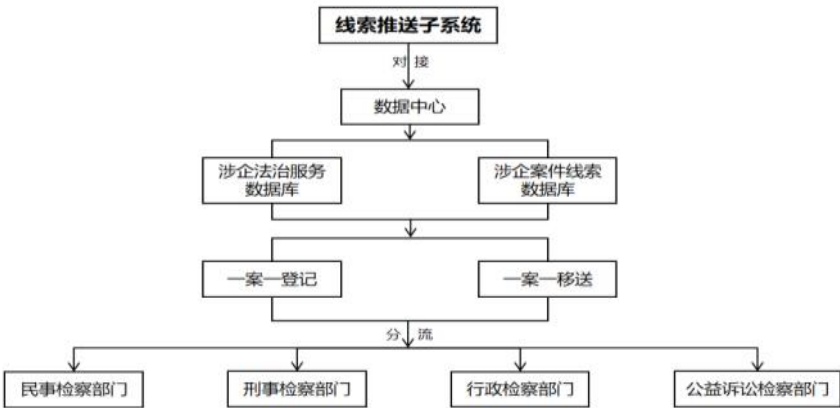
“检护企航”大数据监督模型应用系统专用“数据中心”



二、打造“线索推送”子系统，构建以实现合力护企为要求的“检护企航”责任分流程体系

以高质量实现合力护企为要求，检察机关控申部门通过线索推送子系统登录数据中心涉企法治服务数据库和涉企案件线索数据库，获取涉企服务诉求信息和涉企案件线索信息，根据其涉及的内容及性质，一案一登记、一案一推送，分流至四大检察部门。一是将打击涉企犯罪、涉企刑事法律监督、企业合规的诉求和线索，推送给刑事检察部门；二是将涉企民事生效判决和执行案件的监督诉求和线索，推送给民事检察部门；三是将涉企行政诉讼监督、行政生效裁判案件和行政违法行为监督的诉求和线索，推送给行政检察部门；四是将违法违规套取、骗取、截留、挪用各类助企惠民补贴的案件线索，推送给公益诉讼检察部门。

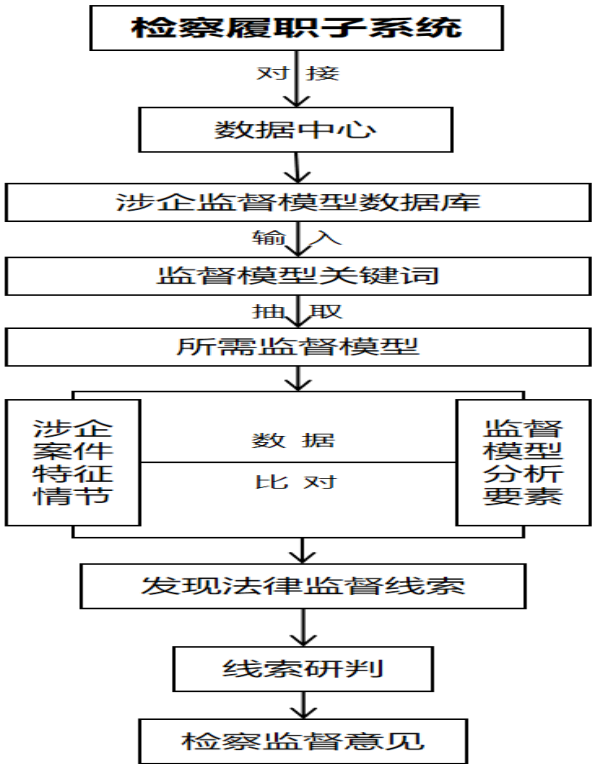
“检护企航”大数据监督模型应用系统“线索推送”子系统



三、打造“检察履职”子系统，构建以提升“监督质效”为目标的“检护企航”线索分析体系

以高质量提升“监督质效”为目标，四大检察部门通过检察履职子系统登录数据中心涉企监督模型数据库，输入监督模型关键词，提取所需监督模型，将涉企案件特征情节输入后，自动与监督模型分析要素进行数据比对，从而发现法律监督线索，最后，依据线索研判结果提出检察监督意见。

“检护企航”大数据监督模型应用系统“检察履职”子系统



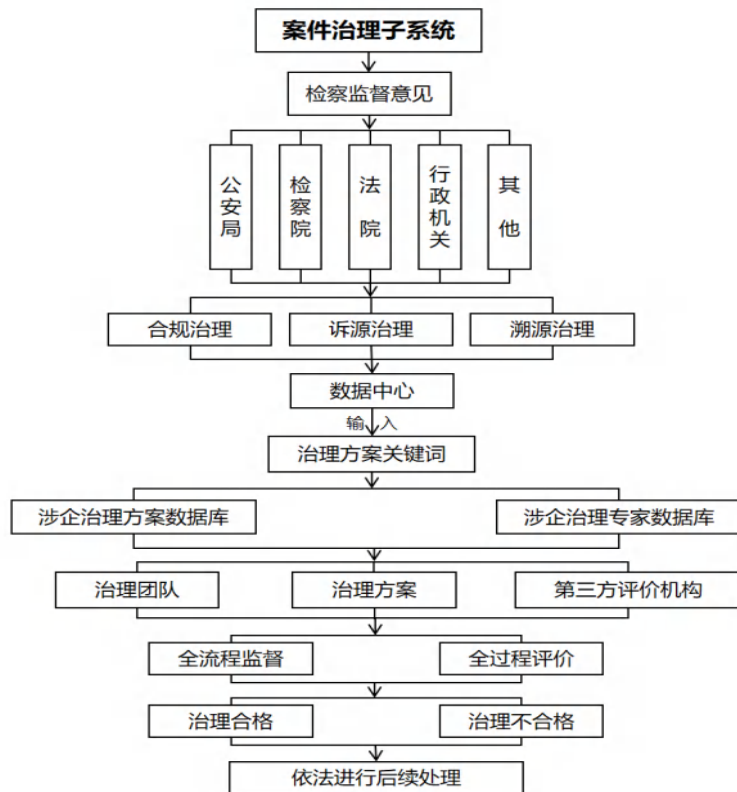
目前，数据库中拥有 16 个涉企专项立案监督模型，分别是挪用资金立案监督模型、强迫交易立案监督模型、非法经营立案监督模型、串通投标立案监督模型、合同诈骗立案监督模型、拒不执行判决立案监督模型、假冒注册商标立案监督模型、生产销售伪劣产品立案监督模型、销售假冒注册商标的商品立案监督模型、重大责任事故立案监督模型、走私普通货物立案监督模型、掩饰隐瞒犯罪所得立案监督模型、职务侵占立案监督模型、拒不支付劳动报酬立案监督模型、虚开增值税专用发票立案监督模型、虚开发票立案监督模型；还有 12 个涉企权益保护法律监督模型，分别是越权管辖法律监督模型、企业内部腐败案件法律监督模型、公司实控人和高管损害公司利益案件法律监督模型、依法审慎适用强制措施法律监督模型、涉罪单位财产性判项执行专项监督模型、侵害企业合法权益犯罪的刑事裁判涉财产部分执行法律监督模型、涉企民事生效裁判和执行案件的法律监督模型、涉企行政诉讼监督模型、涉企行政生效裁判案件监督模型、涉企行政违法行为监督模型、涉企公益诉讼监督模型、民营企业产权保护法律监督模型、民营企业知识产权检察综合履职监督模型。

一个数据模型服务一类案件，如：合同诈骗立案监督模型用于分析合同诈骗立案监督线索、越权管辖法律监督模型用于分析越权管辖法律监督线索、民营企业产权保护法律监督模型用于分析民营企业产权保护法律监督线索，数据模型越多，能够监督的类案越广，我们将根据涉企案件法律监督需要，实时动态调整和扩充监督模型，通过大数据分析、自然语义分析等前沿技术手段，深度挖掘数据价值，提高对涉企案件法律监督的深度和广度。

四、打造“案件治理”子系统，构建以保障企业权益为核心的“检护企航”能动履职体系

以高质量保障企业权益为核心，四大检察部门联合公安局、法院、行政执法机关和其他组织等，开展合规治理、诉源治理、溯源治理，做好涉案企业“后半篇文章”。通过案件治理子系统登录数据中心涉企治理方案数据库和涉企治理专家数据库，根据检察监督意见，输入治理方案关键词，获取所需的治理团队、治理方案和第三方评价机构。治理工作开展后，检察机关实施全流程监督，第三方评价机构实施全过程评价，本系统全轨迹留痕。对治理合格企业可依法免除或减轻刑事处罚或行政处罚，对治理不合格企业应依法实施刑事处罚或行政处罚。

“检护企航”大数据监督模型应用系统“案件治理”子系统



案件治理必须根据企业面临的风险和环境，选择合适的治理方案，借助案件治理子系统，可以助力实施以下三类治理：一是溯源治理。对企业经营管理中的突出问题，以推动源头治理为着力点，通过第三方监督评估机制，完善制度机制，形成治理合力，标本兼治，有效防治企业违法犯罪，促进企业依法合规经营发展。二是诉源治理。延伸检察职能，推动行业治理，实现“办理一起案件、扶助一批企业、规范一个行业”的良好示范效应，从源头上解决群众诉求，帮助企业“轻装上阵”。三是合规治理。针对企业经营风险和管理缺漏，检察机关延伸办案职能，联合第三方组织提出专业整改建议，加强与相关行政主管部门的沟通协作，用好公开听证、检察意见、检察建议组合拳，使涉案企业“合规入心”“守法入脑”，为企业发展保驾护航，传递“检察温度”。

“检护企航”大数据监督模型应用系统围绕“数据赋能”，为我们探索了涉企案件监督“数智线索”新路径；围绕“数据模型”，为我们建构了涉企案件监督“数智分析”新优势；围绕“数据互联”，为我们构建了涉企案件监督“数智履职”新常态，有力推进了涉企案件监督向“数智化”转型，打通了“检护企航”的“最后一公里”。

基层社会治理视角下的无讼社区：现状、问题与对策

洪洋洋 深圳市龙岗区人民法院

【摘要】 如何将社会矛盾纠纷化解在基层，维护社会稳定和谐，一直是我国基层治理的重要问题。在公共服务资源下沉与社会深度转型的双重叠加背景下，全国各地法院大力开展诉源治理工作，积极抓前端、治未病，并形成了以无讼社区为代表的模式。然而，当前无讼社区工作实践中存在碎片化、同质化、内卷化等问题，本文针对性提出基层再组织化、特色调适、规则重构等建议，以期助力基层社会治理能力现代化。

【关键词】 社会治理 基层治理 无讼社区

如何将社会矛盾纠纷化解在基层，维护社会稳定和谐，一直是我国基层治理的重要问题。在公共服务资源下沉与社会深度转型的双重叠加背景下，为了更有效地回应群众诉求、助力基层社会治理现代化，各地法院大力开展诉源治理工作，积极抓前端、治未病，并与基层社会治理单位形成了以无讼社区为代表的成熟模式。本文通过对现行无讼社区基层社会治理模式进行归纳，并针对实践中的问题提出对策，以期为无讼社区助力基层社会治理能力现代化和法治化提供新思路。

一、现状：五治融合的无讼社区基层社会治理模式

纵观各地无讼社区参与基层社会治理的实践探索，经验做法可以归纳为政治、法治、德治、自治、智治五治融合的基层治理模式，其中政治是统领基层核心，法治是规范治理保障，德治是有效治理基础，自治是推动治理关键，智治是提升效率支撑。

（一）坚持政治引领，基层治理有高度

党的领导是中国特色社会主义最本质的特征，也是国家治理的优势所在。只有坚持党的领导，才能把各种积极因素充分调动起来，形成统一意志推进国家治理。^①无讼社区参与基层社会治理的模式便是如此，通过发挥党组织在基层治理的领导核心地位和主导作用，形成了县（区）—街道—社区三层级落实机制。县、区一级由县委、区委协调推动，如大邑县建立了以县委领导为核心，社治统筹、政法协调、法院推动、部门参与、社区搭建平台的组织领导体系，由一把手担任组长，统一协调安排工作。街道层面依托党群服务中心阵地，集中办公和联勤联动，实现矛盾纠纷调解一站式服务。社区则以基层党组织为核心，进一步发挥社区党支部总揽全局、协调各方的作用，如部分社区实行党委班子成员片区挂点包干制，积极指导并参与负责片区内的矛盾纠纷化解工作。

（二）坚持法治保障，基层治理有力度

一是制度先行。通过出台创建标准体系规范，明确考核指标为无讼社区创建工作提供了明确指

① 陈柏峰. 习近平法治思想中的“党的领导”理论[J]. 法商研究, 2021, 38(03): 3-11.

引。二是加大宣传。法院与街道、社区通过建立沟通联络机制，结合送法进社区、园区、学校、企业等活动及时为不同主体纾困解难，让人民群众更好了解无讼社区以及基层治理工作，营造良好氛围。三是位育中和。法院等基层社会治理单位结合不同社区的人口结构与空间分布情况，综合教科文卫与社会组织资源，重点分析社区矛盾纠纷的易发多地点，重视类型化治理，让社区“安其所”、“遂其生”。

（三）厚植德治底蕴，基层治理有温度

德治是运用社区特有文化资源和道德规范，建立起社区群众自愿遵循的行为规则体系，并依托舆论实施对社区群众有效监管，从而提高社区治理水平，最终实现社区善治。^①在无讼社区创建过程中，社区通过充分发挥道德在引领社会风尚、规范社会行为、协调社会关系中的作用，积极弘扬社会正能量。如广泛开展社会主义核心价值观宣传教育活动，强化典型选树，挖掘先进典型，引导群众崇德向善，树立文明乡风、良好家风、淳朴民风。

（四）拓展智治载体，基层治理有速度

基层矛盾纠纷化解不仅要关注结果，也要注重是否及时、高效、精准等问题。^②有的地方通过系统融合、平台对接、数据汇聚做到情况互通、数据融通、渠道畅通，不断提高基层治理的智能化、精准化水平。在这一过程中，技术手段的使用突破了人、地、事的时空限制实现新型共同体重构，进而完成对治理主体法的吸纳和赋权。居民可以通过线上得到参与基层治理过程的及时反馈和响应，提升体验感。^③而社区通过集约治理资源节约治理成本。整个过程实现了治理行动者的知识融通、能力集成和行动协同，进而提升治理效能。^④

（五）夯实自治根基，基层治理有广度

基层治理的核心和关键在于基层民众的参与。无讼社区建设过程中都注重发挥基层群众自治的力量。一是鼓励社会组织参与调解工作。如社区利用社会工作服务机构、人民调解委员会等社会组织，为无讼社区调解工作注入鲜活力量，将纠纷化解在萌芽状态。二是健全群众参与机制，整合居委会、企业和居民代表、义工等力量共商共解涉及群众生活的矛盾纠纷，充分发挥调解员的人缘、地缘优势，促成纠纷高效化解。

二、探究：无讼社区参与基层社会治理的问题异相

（一）碎片化：参与基层社会治理资源协同不足

1. 参与治理组织共识尚未统一

① 乔惠波. 德治在乡村治理体系中的地位及其实现路径研究[J]. 求实, 2018(04):88-97.

② 叶林, 卢玮. 嵌入与自主: 转型社区纠纷化解的内在逻辑——以成都市D社区无讼建设为例[J]. 理论与改革, 2023(02):123-134.

③ 胡占光, 吴业苗. 数字乡村何以实现“整体智治”? ——基于浙江五四村“数字乡村一张图”全景治理平台实证考察[J/OL]. 电子政务, 2023(07).

④ 宋潇, 刘克, 张龙鹏. 统合型数字治理: 基层治理效能提升的理论逻辑与实践机制——基于深圳市龙华区的案例研究[J]. 电子政务, 2023(09):62-76.

除街镇（处级单位）政府外，基层职能部门之间在行政级别上基本属于同级（科级单位），一把手之间的行政级别差距容易造成对接和协调方面的鸿沟，同时由于行政、司法、治安、仲裁等部门的职能和管辖区划存在交叉重叠，各组织之间很难在街镇层级达成基层社会治理共识和统一，甚至逃避、推诿基层社会治理任务。如部分部门和街道出现矛盾纠纷不是想办法解决，而是一推了之，有的直接引导当事人走司法程序。有的街道对一些群体性涉稳纠纷未和法院沟通就动员群众起诉，极易导致矛盾纠纷激化。

2. 参与治理主体之间多元博弈

基层治理一直面临如何形成一个空间上的制度整体，以避免无论“碎片化治理”难题，症结在于参与治理主体之间存在利益结构失衡与多元博弈。在无论社区实践过程中，多元主体共存成为社区基层治理的常态。然而，多元主体之间可以看成是一个三位一体的利益结构：政府组织主体通过自身的权威地位分配社区资源、消解冲突矛盾；市场组织主体通过竞争机制进行社区资源的分配；社会组织主体通过信任和互惠为核心的社会机制来参与社区治理。^①不同主体的职能和利益诉求各异，治理理念、风格与重视程度也各不相同，拥有的社区资源也有所差异，在一定程度上造成社区治理主体间利益结构失衡，导致社区治理的各参与主体都无法充分发挥自身的功能，无法达成理想的“共治”效果。

3. 治理权能难以实现优势互补

社区资源是一个社区能够支配和动员的各种社会资源的总和，主要由人力资源、财力资源、物力资源组成。^②近年来，党和政府高度重视社区建设，在人、财、物方面投入大量基础性资源，但从总体上来看，社区治理资源的增长难以与社区治理规模的增幅相匹配。在全社会对社区治理效果期望越来越高的背景下，如何高效使用有限的资源、挖掘潜在的社区资源，是社区治理面临的一大难题。^③无论社区普遍面临经费短缺、人手不足、场地受限等保障失衡困境，尤其是经费不足问题。基层社会治理强调地方党委领导作用，但在政府组织协调和经费保障作用发挥上供给不足，造成领导与保障关系分立，优势不能互补。特别是，社区作为科层体制中纵向到底的基本施政单元，更多地负责落实政府指派的行政事务，从而承担越来越多的责任。相对而言，其缺少相应的权力，处于权责不对等的状态。权能错位使得一些社区干部为了避责不愿意也不能主动探索社区已有资源的自主使用途径，束缚资源使用。^④

（二）同质化：参与基层社会治理方式偏离需求

1. 无序扩展治理机制脱离实际需求

搭建联调机制、成立调解平台、组建调解队伍成为无论社区参与基层社会治理标配，但一些社

① 赵浩华. 利益分析视角下社区治理主体间的冲突及其化解[J]. 行政论坛, 2021, 28(04): 121-126.

② 李立纲, 谷禾. 城市居民社区资源共享研究[J]. 云南社会科学, 2001(05): 13-17+21.

③ 李兆瑞. 社区治理结构“逆扁平化”层级扩张的逻辑研究[J]. 宁夏社会科学, 2021(03): 154-162.

④ 周振超, 陈治宇. 提升社区治理效能的机理探析—基于结构-资源-效能的视角[J]. 学习论坛, 2022(01): 93-100.

区将其他组织拉入其中，实际上偏离了解纷需求。首先，片面强调基层社会治理主体多元，拉网式建设治理组织，并未因地制宜，导致参与调解工作人员虽多但“束之高阁”且专精尖建设不足。其次，片面强调基层社会治理内容多元，基于自身供给能力而非基于群众需求的治理输出存在逻辑本末倒置，对多发性、重点领域和关键环节纠纷解决能力仍然偏弱，特别是涉众型纠纷的处理上仍然“捉襟见肘”。其三，片面强调基层社会治理对象多元，造成基层社会治理范围过宽。参与组织超负荷运转和专业应对能力不足，考核和竞争机制造成基层社会治理呈现千网一面的同质化扩展样态。

2. 样板效应下的模式趋同现象突出

目前无讼社区创建过程中，地方治理创新实践同质化现象日趋明显，以会、团等方式搭建实践操作平台，以评先进树典型方式促进德治建设的做法较为普遍。第一，参会和组团成为治理主体参与实践活动的经典模式。参会和组团固然能保障社区居民共建共治共享的民主权利，但相关设置应遵循因事而设的原则，并充分考虑当地人力资源结构状况，否则很可能导致运行的空转与低效。第二，典型评选活动 and 评选项目名目繁多，眼花缭乱。总体而言，趋同化的治理结构和策略能够从样板案例和典型经验中汲取有效成分，增强本地基层治理的效能，但是每个样板案例都有其独特的生成背景，遵循一套自成体系的运作逻辑，并嵌入于特定的实践场域。各地的治理创新实践在借鉴典型经验的过程中若脱嵌于本地实际，片面追求形而未达到神，则可能出现“水土不服”的窘境。^①

3. 重复同质调解极易衍生新型矛盾

随着调解优先原则的倡导推行，优先选择通过调解等非诉讼方式化解纠纷是无讼社区的运行基础规则之一。因此，纠纷当事人在无讼社区运行过程中可能遇到行政调解、人民调解、行业调解、社会调解、司法调解等不同组织的调解活动干涉。^②因群众解决问题紧迫性得不到满足，极易激起当事人对反复调解、纠缠调解、同质调解的不满情绪，从而产生排斥及对抗心理，不信任无讼社区，甚至衍生新的“官民矛盾”。

（三）内卷化：现有基层社会治理效果边际递减

1. 熟人社会式微后法官角色超载

传统型乡村社会，倚重“两委”、乡贤等“熟人权威”路径依赖下形成的调解范式根深蒂固。城镇化变迁下，德治为核心的“熟人社会”日渐弱化，矛盾纠纷的化解远非本土化的自治和德治功能可自足，更有赖于国家供给的现代化法治。司法技术的“理性权威”弥补了熟人社会弱化的不足，但却导致法官角色超载现象的发生。在司法过程中，法官扮演着多重角色。其中任一角色都有可能对其他角色的塑造形成挤出效应，从而产生角色超载困境。^③一方面，在审判过程中，法官作为中立的裁判员，要运用审判权裁判纠纷，以不偏不倚且代表法律正义的立场对纠纷当事人的行为作出法律

^① 唐皇凤, 汪燕. 新时代自治、法治、德治相结合的乡村治理模式: 生成逻辑与优化路径[J]. 河南社会科学, 2020, 28(06): 63-71.

^② 调撤率 100%: “没有判决”的法庭背后, 载 <https://mp.weixin.qq.com/s/Tg0UnCrA1k0CSsygvx3DIA>, 2023 年 9 月 9 日访问.

^③ 江国华, 韩玉亭. 论法官的角色困境[J]. 法制与社会发展, 2015, 21(02): 15-28.

评价,最终实现定纷止争。另一方面,在无讼社区建设及运行过程中,法官作为社会工程师,除参与基层社会治理外,还肩负普法宣传、维护社会稳定等职能。日益增多的综合性工作不断挤压法官办案时间,消耗法官工作精力。在综合考量多种因素后,法官以个人对角色的理解和认知开展相关工作,极易导致参与基层治理用力不均,从而造成治理效果参差不齐。

2. 治理锦标赛加剧同位创新竞争

基层组织在基层治理创新锦标赛中有自身的行为逻辑。一些基层组织推出冠以“率先”“首创”“第一”的各类改革措施,以此作为基层治理创新政绩吸引上级注意力的手段。但这同时也会带来一定的负向激励,如过度创新、资源浪费等现象。^①上级组织各类评选活动更助长了基层组织的“创新”心理,基层社会治理类宣传的向上汇报意图明显。而且,出于同位竞争以及对本单位治理策略的拥护,基层社区不仅要加大人财物投入,也不得不过度投入时间精力。同位竞争偏好导致基层社会治理创新竞争“白热化”,偏离精细化、品质化需求而造成低效、无序竞争。

3. 治理数据统计混乱化与悬浮化

一是治理数据统计混乱化。党委系统和法院系统关于基层治理数据统计分类标准并不完全统一,指标设置不合理与指标交叉重复,各有侧重。如有的无讼社区创建过程中侧重收集基层社会治理措施和供给能力数据,有的则是明确以治理质量作为考核标准。目前,仅有万人成讼率基本上被大多数地方纳入考核标准,其他数据是否纳入考核标准不一,因此造成数据重复、差异统计时有发生,导致“数出多门”“一门多数”和数据打架等情况层出不穷。二是治理数据悬浮化。在现有的行政管理体制下,当下级单位无力按时完成上级设定的指标任务时,就可能产生以“虚假数据”应对上级检查的情况。然而,快餐式的数字化建设极易陷入“伪数字化陷阱”,下级单位可能会以短期大量补报的数字台账应对实际考核工作,也无法真实反映治理效果。因此,治理工作某种程度上异化为台账运动,大量的补录文字工作与图片上传也让基层工作人员不堪重负,徒增内耗。^②

三、破局:无讼社区参与基层社会治理的路径优化

(一) 超越碎片化治理困境的基层再组织化

1. 重新培育治理共识:增加情感认同

治理理念决定着基层治理的定位和走向。针对不同主体间的价值取向存在差异性的问题,要在社区治理过程中聚焦公共性的价值导入。^③一方面,充分利用党建引领,将组织势能转化为情感治理引领效能。发挥党组织在社区治理中的战斗堡垒作用,协调社区治理主体间的合作关系,构建联动协作治理机制。如在制度设计上将无讼社区的创建列为“目标责任状”中的重要考核指标,并据此通过“远程遥控”督促其落实到位和有效回应。另一方面,以情感动员提升居民社区参与的主体

① 李晓燕. 多层治理视角下的基层治理创新锦标赛[J]. 华南理工大学学报:社会科学版, 2020, 22(5): 124-132.

② 范炜烽, 白云腾. 何以破解“数字悬浮”: 基层数字治理的执行异化问题分析[J/OL]. 电子政务.

③ 赵瑞泽. 社区韧性治理能力建设: 基本构成、制约因素与优化路径[J]. 决策与信息, 2022(09): 71-80.

意识,在治理激励上夯实社区情感归属动能,社区工作者应灵活运用情感治理所需的柔性工作方式,以“谈话式宣讲”、因人施策、精准帮扶等手段因地制宜地做好社区情感内驱力的提升工作,激发居民参与社区治理的热情,不断强化居民的身份认同感与社区归属感。^①

2. 重新调整利益格局: 强化治理激励

坚持统筹规划与分类激励相结合,构建包容性的福利激励政策体系,减少公众参与排斥,通过增加机会平等来缩小结果的不平等,强调缩小边缘参与群体和被排斥群体的比重,积极引导社区治理主体的主动参与意识和参与自觉性,进而提高新时代社区社会网络的凝聚力。一是待遇奖励。明确化解矛盾纠纷的补贴标准,激发工作积极性。二是精神鼓励。对辛勤工作、业绩突出的基层人员给予表扬。同时重点加强对基层正面典型的培育和示范,大力宣传基层治理队伍的先进事迹,营造良好舆论氛围。三是业务勉励。注重提升基层治理队伍综合素养,加大现场观摩、外派跟班、学习培训、挂职锻炼、交流轮岗等学习锻炼力度,使基层治理工作人员消除本领恐慌,增强自信心,激活上进心。^②

3. 重新梳理职责权限: 实现事务分流

要实现基层有效治理,就应强调党组织的领导责任,厘清各治理主体的责任边界,实行“责任下沉”,将责任嵌入基层治理场域中。建立对相关责任主体不作为、作为不当和乱作为的约束和管控机制,通过制定权责清单和梳理职责权限等制度化建设,明确街道、社区、物业和业委会等不同主体的权利和责任,对各种社会主体进行赋权和定责。探索基层社会治理事务工作的繁简分流、分类调处改革^③,结合治理事务的性质将事务分为小事、大事以及难办事。所谓小事就是社区内部琐碎性的生活事务,包括简单的矛盾纠纷,基本上由居民、老党员干部、人民调解员、物业公司等自治力量予以解决。大事则是社区层面的事务,比如社区活动、复杂的矛盾纠纷以及政策解释工作,这些事务居民难以直接解决,需要居民委员会、社区干部、网格员介入。难办事是指需要街道层面处理的事务,由街道牵头协调法院、公安等机关共同处理。

(二) 超越同质化治理困境的特色调适

1. 探索位育中和, 实现社区特色治理

社区在自身所处的地理位置上有特定的地方社会史,也有其特殊的人文与自然资源,人们的生活制度和例行化的安排都是独具特色的。^④社会场域决定了社区纠纷产生的主要类型,分析和构建社区的区域化特质可以为社区的治理找到总体的特色治理方向。具体而言就是找准社区的定位,寻求位育中和,突出重点治理。无论社区参与社会治理过程中应结合社区的人口结构与空间分布情况,

① 陈桂生, 吴合庆. 情感治理何以成为乡村社区治理的新转向——基于“治理有效”的解释[J]. 求实, 2022(4): 96-108.

② 赵杜灵. 完善基层治理队伍激励机制的对策探讨——基于山西省部分市县的调研分析[J]. 中共山西省委党校学报, 2023, 第46卷(4): 71-75.

③ 沈迁. 重新明确治理责任: 理解社区治理内卷化的一个分析框架——基于重庆市C街道网格化创新实践的考察[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2023, 38(01): 87-99.

④ 于显洋, 肖大恒. 位育: 人文区位导向下的社区特色化治理——基于北京市W街道的实地研究[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2022, 37(04): 91-103+131.

综合教科文卫与社会组织资源，重点分析社区矛盾纠纷的易发多发性，重视类型化治理，在预防和化解之中激发内在的社会活力，培育信任和规范等社会资本，让社区“安其所”、“遂其生”。

2. 坚持分类施策，实现调解协同赋能

第一，提供差异化的政策支持。对基础性、民生类矛盾纠纷调解，应由政府购买服务，由调解组织化解；对于市场化程度高、行业性较强的金融、商事等领域的纠纷化解，以社会购买服务为主，政府可根据实际需要给予一定的保障，建立以政府购买服务为基础、专行业购买服务为拓展、社会捐赠为补充的多元化资金来源渠道；同时，以专业化促进社会化，引导发展成熟的民非调解组织走向市场，依靠自身优势获取更多资源，逐步形成平等竞争、相互促进、优胜劣汰的发展态势，促进社会组织的可持续发展。^①第二，加强部门联动。面对矛盾纠纷的多元化、复杂化趋势，依托社区—街道—区三级调解网络为基础的化解机制，推进人民调解与司法调解、行政调解有效衔接，避免同质调解，实现社会矛盾纠纷化解的协同治理。

（三）超越内卷化治理困境的规则重构

1. 寻求纠纷解决与规则之治的角色平衡

一方面，基层法官承受着超负荷办案压力，如何快速定纷止争成为重要考虑因素，但一味强调调解优先会模糊审判规则指引功能。不应盲目夸大法院在基层社会治理的调解作用，而是应充分发挥多元社会力量协同治理的合力。另一方面，规则之治理念下，法官应保持完全理性，但基层群众纠纷往往是法律规定与民间规则相互交织，法、理、情之间冲突。法官应在纠纷解决与规则之治寻求平衡，以需求为导向，处理好调解与审判关系，从强调调解解决纠纷向引导调解自动履行转变，实现纠纷一次性解决，避免衍生诉讼。

2. 健全向治理效能转化的考核评价体系

一是实现考核指标设定双向互动，推动量力而行。在设定指标时应注重执行者的条件，考核方和被考核方可以围绕指标进行互动协调。^②在互动式协调中，考核双方能够构建起一种基于目标的承诺，提高对具体指标的认可，实现基层“责权利”相匹配，为保障“上令下行”提供客观的条件支撑。二是制定适宜的考核要求，实现良性竞争。一方面，要尽力减少不必要、不合理的考核排名。另一方面针对社会事务属性、社会资源禀赋、基层社区能力等个性化要素，合理设定多元化的考核标准、多层次的考核赛道、多方向的考核定位，通过定期督促等全程约束机制，纠正被考核对象可能出现的“行为偏离”，促使考核双方关注治理中存在的问题。三是考核评估结果实绩化，提升治理实效。一方面积极借助第三方力量开展治理工作执行绩效评估，发挥智库组织的专业优势，客观评价治理工作执行实际效果。另一方面积极引导公众参与基层治理绩效考核，准确把握工作执行回应社会实际问题的程度，合理预判社会公众实际需求满足的差距空间，进而持续提升公共服务供给水平，稳步推动基层社会治理高质量发展。

① 陈正芹，吴涛. 城市风险治理中的人民调解问题研究[J]. 理论视野, 2022(01):68-73.

② 吴晓林，白一媚. 以考核促治理：基层治理专项考核的效能转化机制——来自四川省宜宾市的考察[J]. 华中师范大学学报(人文社会科学版), 2022, 61(05):31-40.

新时代多元矛盾纠纷智能化解机制的探索

——上海松江区的矛盾纠纷智慧治理创新实践^①

廖勇 郭庆浪 陈晓璐 中国科学技术大学

【摘要】：社会治理和谐有序是保障人民生命财产安全的关键，为社会发展成果提供有力保障。完善社会治理体系建设，提高公共安全治理水平，是国家各项事业蓬勃发展的坚实基础。建立信息化、智能化社会智慧治理平台，实现源头预防、排查预警、分析管控、多元化解、善后处置等多个环节的无缝衔接，能够提供科学、有效的精细化社会矛盾综合治理决策辅助，推动社会治理模式从事后应对向事前预防转变，为社会治理现代化提供创新性解决方案。

【关键词】：矛盾纠纷；社会治理；人工智能；大数据

一、引言

“安全是发展的基础，稳定是强盛的前提。”^②社会治理和谐有序，治安稳定可靠是我国向社会主义现代化国家的建设目标大步迈进的件事基础。智能化的多元矛盾纠纷化解机制建设走科技创新的道路，对复杂矛盾进行高效处理和分析并提供科学的预警与防范参考，有助于改善民众生活质量，推进国家治理体系的现代化发展。

二、社会多元矛盾纠纷治理现状

当前和今后一个时期是我国各类矛盾和风险易发期，各种可以预见和难以预见的风险因素明显增多。^③经济体制不断深刻变革，社会结构发生持续性变化，人民群众的文化观念相互融合促进了国家和社会发展，新型利益、情感冲突纠纷也随之产生。类型多样、成因复杂、风险难控的新型社会矛盾逐渐形成，其治理的难度与成本显著增加，风险预警与化解机制面临严峻挑战。

“十四五”规划提出“健全社会矛盾综合治理机制，推进社会治安防控体系现代化”的目标，点明要“正确处理新形势下人民内部矛盾，加强社会治安防控，编织全方位、立体化、智能化社会安全网”^④，为多元矛盾纠纷化解机制的完善指引了数字化、智能化的建设方向。中央全面深化改革

① 由国家重点研发计划“社会治理与智慧社会科技支撑”重点专项“多元矛盾纠纷成因分析及疏导技术研究与应用示范”项目提供支持，编号为2021YFC3300500

② 十四届全国人大一次会议在京闭幕习近平发表重要讲话[J]. 兵团工运, 2023, (02): 4-7.

③ 习近平. 关于《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》的说明[N]. 人民日报, 2020-11-04(002).

④ 中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要[N]. 人民日报, 2021-03-13(001).

委员会第十次会议强调“推动平安中国建设，要充分发挥科技创新支撑引领作用”，并下发《意见》^①指出，应以科技创新为强大动力推动社会矛盾智慧治理的现代化发展。

三、上海松江区面向“多格合一”系统的多元矛盾纠纷智慧治理创新实践

近年来，已有许多城市将多元矛盾纠纷智慧治理作为社会安全风险防范的重点推进方向。其中上海松江区围绕“平安中国”的战略总目标，在多元矛盾纠纷智能化解机制上进行探索。其矛盾纠纷时间跨度长，以房产物业纠纷、施工扰民纠纷等居多。针对城镇化新旧利益突出、新老业态矛盾突出等区域——广富林街道、泗泾镇、岳阳街道，上海松江区基于“多格合一”的基层社会治理工作模式，提出了行之有效的多元矛盾纠纷智慧治理的创新性方案，践行新时代“枫桥经验”，护航区域经济高质量发展。

（一）汇聚融合海量多源的矛盾纠纷数据构建资源池，建立数据治理机制进行质量与安全性标准化管理

上海松江区构建信息化云平台，打通 12345 热线、舆情分析等多部门平台数据壁垒，对历史数据进行整合并支持自动化、实时性的数据汇聚。通过智能归集算法形成覆盖多模态、多类型的矛盾纠纷事件库以及主题库，利用信息抽取、知识融合等技术整合关键要素以构建知识图谱数据库。结合图谱可视化智能检索与推理问答等功能进行交互式的隐藏关联关系挖掘，实现对矛盾纠纷关键信息的快速定位以提高分析效率，从而支持更加智能化、精准化的决策。目前，上海松江区已形成本地特色矛盾纠纷知识图谱数据库，涵盖多种矛盾纠纷类型并支持矛盾纠纷案事件全要素信息查询与详细管理。

上海松江区建立了完善的矛盾纠纷数据治理机制，整合结构化的数据资产，并参照法律要求完成敏感数据的鉴别、脱敏。融合多种数据资产价值评估方法构建模型，围绕准确性、真实性、多样性等方面进行综合质量与安全性评估，考量数据实用价值，并运用区块链等技术进行规范化管理，降低数据泄露、遗失和篡改等风险，实现全流程可信、可监控和可追溯，推动数据的许可使用、权利转让以及统一可度量的价值链的形成，实现“数据不可见，质量可见”的目标。

（二）多维度智能分析凝练关键特征，建立矛盾纠纷态势感知与预警模型

基于矛盾纠纷数据及其统计结果，上海松江区设计面向智能决策的辅助分析应用。基于近 5 年不少于 20 万件社会矛盾纠纷重大案例，构建矛盾纠纷画像模型与分类分级标准，借助大数据分析、人工智能等技术对矛盾纠纷进行多维度、深层次的实时复杂分析，实现关键特征的高度凝练与精准刻画和智能标签的生成与入库管理，着重分析其本质成因以更准确地把握矛盾纠纷关键因素和演变趋势，为下游治理工作提供针对性的数据辅助决策指导。

上海松江区设计了矛盾纠纷态势感知模型和风险预警模型，基于可信数据空间进行综合预警研判。对海量矛盾纠纷数据进行城市安全状态实时监控，将相关历史信息与演化规律、关键特性等要

^① 《关于加强科技创新支撑平安中国建设的意见》，中央全面深化改革委员会第十次会议，2019-09-09

素进行关联分析和总结归纳,实现准确的矛盾纠纷风险态势感知,为风险预警提供有力的数据支撑,推动事前预防的决策布局落地,在优化社会治理资源配置的同时降低社会治理成本,促进社会治理模式向预防、预测、预警转变,提高社会矛盾智慧治理的主动性和前瞻性。

(三) 建立多部门联动的矛盾纠纷智能协同处置,完善矛盾纠纷化解工作评估和总结机制

上海松江区建立多部门联动的矛盾纠纷协同处置流转机制,通过云平台实现完整业务信息共享,并结合相似度智能匹配算法与相似历史矛盾的派遣经验,分析矛盾明确工作职责,并推荐主责与协助主体。各部门及时沟通,协调行动形成合力,实现矛盾纠纷事宜的协同处置,推动处置工单自动化流转,达到资源配置的优化整合,达到工单智能派遣准确率 93%,功效评价指数 92%,实现“处置派单得当,有效优化资源分配,提高治理工作的效率”的环节目标。

上海松江区建立矛盾纠纷化解工作评估与总结机制,开展定期的协同处置工作评估和总结,对问题进行排查以及时调整和工作安排,及时向上级主管部门和社会公众反馈工作进展和成果,从而实现细致的跟踪处理,提升工作人员的从业责任感和工作的透明度,有利于社会治理工作反馈意见的收集与宝贵经验的积累,实现治理模式的持续更新和优化。

四、多元社会矛盾纠纷智慧治理的实践启示

智能化是现代化社会治理发展的必然趋势。上海松江区开展“多格合一”的多元矛盾纠纷智慧治理实践工作证实,社会治理工作在科技创新的加持下已取得事半功倍的成效,并提供了如下的启示。

(一) 持续技术创新,增强数据集成程度并提升算法精准性与分析深度

推动人工智能、大数据分析等技术发展,建设一体化平台实现矛盾纠纷信息的归集共享,打通数据处理与分析的全环节并加深智能技术的全面应用,以提高化解工作的精准性。

(二) 制定并完善多元矛盾纠纷智慧治理的相关机制与法规,推动标准化流程的落地

制定并完善数据共享、保护等法律法规,建立智能流转处置机制并形成标准化的操作流程与行业规范,通过合作激励机制增强各业务部门的合作意识,为社会矛盾智慧治理提供可靠保障。

(三) 强化一线人才队伍建设,增强专业技能与社会治理新理念的培养

引入多学科背景人才并对一线从业者开展培训,促使其心态从传统的“事后应对”向“事前预防”转变,并提升对智能化技术的理解和应用能力,以适应不断现代化、智能化的社会治理领域。

五、结束语

面对经济、社会结构深刻变革带来的新挑战,上海松江区提出了多元矛盾纠纷“多格合一”智慧治理解决方案并开展了实践工作,提高化解效率的同时优化了资源配置,提升了城市治理的灵活性,为社会矛盾智慧治理现代化提供科学解决方案和创新启示。

伊春市社会治理信息化平台在社会治理体系构筑中的应用

孙晗 谭博文 伊春市社会治安综合治理中心

【摘要】在现代社会，信息化已成为推动基层社会治理的重要力量。伊春市将加强综治（网格化服务）中心建设作为贯彻落实《中国共产党政法工作条例》的重要抓手，围绕信息化这一基层现代化治理核心要素，依托社会治理信息化平台，搭建全流程科学化社会治理架构，夯实社会治理数据底座，提升矛盾纠纷多元化解效能，构筑具有林都特色的社会治理现代化体系，以“数智”手段赋能基层社会治理。

【关键词】社会治理 基层社会治理 智慧治理 信息化 数智赋能

一、伊春市社会治理信息化平台介绍

伊春市社会治理信息化平台围绕基层治理当前错综复杂的现状，以及基层智慧治理对信息化应用日益迫切的需求，不断强化各级综治中心（站）信息化建设，搭建实现数据周转、业务应用和服务共享的高效数智化平台，实现整合各职能部门资源，简化信息管控流程，推进社会治理体系和治理能力现代化。依托信息化平台，纵向绘细“经线”，网格管理“一管到底”：贯通市、县（市）区、乡镇（街道）、村（社区）、网格共五级治理层级；横向连通“纬线”，部门联动“一网揽尽”：连接公安雪亮工程、12345 政务便民热线服务平台、市应急指挥系统、智慧城管等信息化平台及 744 家党政职能部门，建立纵横联动的全流程社会治理架构网，为基层社会治理提供了有力“数智”支撑。

二、伊春市社会治理信息化平台总体设计

伊春市社会治理信息化平台利用在线数据和智能手段，通过数据赋能和多维协同，实现综合态势全面感知、事件趋势智能研判、区域资源统筹调度和处置行动人机协同。平台建设的主要内容分以下三方面：一是建设平台底座，包含基础设施、治理中台和网格化管理，为整体平台的运行提供基础保障。二是功能应用，包含统一事件协同、平安维稳建设、研判指挥大脑以及行业拓展应用，及时高效解决各类社会治理事件。三是前台模块，移动端功能建设，分为“伊网通”APP 网格员端以及“伊网通”微信小程序群众端，便于网格员日常工作及群众诉求上报。

（一）平台底座建设

平台底座，建设了业务中台，系统支持多渠道受理，通过业务枢纽实现多业务系统联动，快速构建一件事流程，对接打通各个委办部门，打造伊春市“民意速办”立体运转管理服务模式，全面提升市民满意度。

（二）功能应用分析

功能应用，致力于高效处置一件事，通过统一事件协同、平安维稳建设、研判指挥大脑、行业拓展应用，夯实事件闭环办理流程，提升资源整合效能，加强部门联动频率，形成有数据支撑的分析体系，助力基层社会治理现代化的推进。

（三）前台模块介绍

前台模块，建设了“伊网通”APP网格员端以及“伊网通”微信小程序群众端。网格员通过工作APP，满足日常工作巡查、信息采集、事件处置、日常办公等工作。群众通过小程序，可以方便快捷地参与社会治理，查看便民公告和热点推送信息，享受便民功能和法律服务，提高生活效率和便利。



图 5 平台架构图

三、伊春市社会治理信息化平台创新思路

（一）基础数据信息库建设

伊春市在收集、完善数据的基础上，不断扩容“数据池”，形成体量庞大的“基层治理数据库”，打造更为明晰、量化的数据网，提高了决策的科学性和针对性。以核酸检测为肇始，将所采集数据与伊春市社会治理信息化平台在库人口进行比对，指导各县（市）区将未在库人员录入信息化平台，实时动态更新人口、房屋、组织等各类人口、房屋、组织等各类数据信息，保持“人、地、事、物、情、组织”六大社会治理信息要素的完整度和鲜活度。并对采集录入的海量数据进行分类梳理，建立低保户、残疾人、社矫人员、独居老人、留守妇女等重点人群数据库，形成强大的数据网合力。伊春市是黑龙江省唯一按照数据规范要求将基础数据汇集至省委政法委市域治理系统的地市，为省社会治理系统提供了坚实的数据支撑。

（二）诉源治理前瞻作用

伊春市依托社会治理信息化平台充分发挥诉源治理、矛盾化解、法律服务等专业优势和主导作用。在社会治理信息化平台中创新开发诉源治理功能,^①借助智能技术搭建整体治理平台大数据、人

① 陶东. 新时代基层社会矛盾治理的科层化协同模式研究——基于 S 区“枫桥经验”治理的实证研究[J]. 淮阴师范学院学报(哲学社会科学版), 2024, 46(02): 132-138+161.

工智能、区块链正以不可逆转的方式赋能社会矛盾治理。[1] 建立起“网格化+信息化+诉源治理”的模式，构建“网格员+调解员+法官”的矛盾纠纷治理新格局。与市法院、市司法局等部门加强协作联动，将 192 名基层法官、168 名专职调解员和 2136 名兼职调解员下沉至网格。并运用网格员在信息化平台上报纠纷咨询工单、网格法官线上提供专业解答的方式，将矛盾纠纷化解在最前沿。作为黑龙江省第一个将“诉源治理”工作通过信息化手段延伸至网格的地市，伊春市让司法服务能够第一时间抵达基层社会治理的“神经末梢”并向更广泛的领域延伸，提高了矛盾纠纷多元化解效能，真正做到了发现在早、防范在先、化解在小。



图2 平台诉源治理模块

四、伊春市社会治理信息化平台亮点成效

（一）智慧大屏一屏统览

智慧大屏是通过伊春市信息化平台数据同步后形成的直观化可视界面，是以社会治理信息化平台为支撑，从基层社会治理需求出发利用信息化手段形成的一屏统览界面。以党建引领、网格管理、社会治安、矛盾化解、公共安全、诉源治理、为民服务、事件中心等进行分模块一屏统览，更全面、更直观地分析社会治理态势。同时以“市—县（市）区—乡镇（街道）—村（社区）—网格”多层级进行数据分析，充分发挥信息化、智能化在基层治理中的作用，支撑全市网格化管理工作，将网格化建设工作数据化、全量化地分析展示，实现智慧治理。



图3 智慧大屏主界面截图

（二）便捷性

为网格员工作更高效、群众办事更便捷，依托社会治理信息化平台，伊春市还同步开发了“伊网通”APP 网格员端和“伊网通”微信小程序群众端。“伊网通”APP 网格员端是集成所有网格员日

常工作于一体的移动端办公软件，以促进信息共享、促成协同办公为出发点，具有上级交办、工作日志、人防概览、事件上报、矛盾纠纷多元化解等功能，优化了网格员工作流程，实现工作效率、工作质量和响应速度的全面提升。“伊网通”微信小程序群众端，是专门为更好地反映民生诉求、提供便捷高效的服务体验而设计的一款兼具实用性和便利性的便民小程序。创新搭载了“我要办”“随手拍”“诉讼服务站”“生活缴费”等模块，在“便民服务”模块链入“全国住房公积金公共服务”“伊春 12345”等多个便民小程序，为群众提供“指尖式”“一站式”服务，拓宽群众诉求渠道，推动政务服务更加高效便捷。

（三）实战性

伊春市在黑龙江省范围率先实现了社会治理信息化平台的搭建，依托信息化平台建立“横向到边、纵向到底、三级协同、五级联动、全程闭环”的工作机制。截至目前，平台已录入常住人口 70.2 万余人，房屋 51.4 万余户，共流转工单 15.4 万余件、办结 14.8 万余件、办结率 96.1%，网格员共上报工作日志 186.9 万条，全市 2,417 名网格员开通“伊网通”APP 网格员端，使用率达到 100%；“伊网通”微信小程序群众端关注人数达到 9.16 万人。各县（市）区累计通过信息化平台为辖区内专职网格员派发矛盾纠纷排查任务 728 次，全市专职网格员共排查矛盾纠纷 20,070 次，上报矛盾纠纷类事件 4,138 件，协同职能部门成功调处 4,006 件，成功调处率高达 96.8%。



图 4 平台截图

（四）创新性

1. 避免平台重复建设，节省资金投入

通过开发统一的集约化平台，将司法、法院、消防等职能部门分散的业务系统进行整合，能针对不同职能部门的多样化业务场景，开放多个接口，并依托信息化平台为其设计开发二级平台，优化各部门各单位在资源利用方面的准入条件和成本效益，减少投资浪费。

2. 加强部门间数据资源的共建共用共享

与多部门开展数据对撞，锁定信息多维性、多元性。与市人社局进行数据共享，为其搭建就业服务平台提供坚实数据底座；与信访部门展开数据对接，实现重点上访人群全掌握；与司法、消防部门深度合作，依托信息化平台现有数据，将司法、消防工作和网格化建设工作进行有机融合，实

现业务部门服务在网格的全覆盖；与黑龙江省网格化系统完成对接，为省综治信息库注入强大数据活力。

（五）可复制推广性

平台技术成熟、设计灵活，各项功能齐全、操作简单、成本可控，可根据具体业务具体需求做出相应功能模块，能与其他应用系统进行功能集成和数据互联互通，具有较强的可复制性和可推广性。

（六）获得奖项

伊春市社会治理信息化平台先后在 2023 年荣获首届黑龙江省数字政府数智创新应用大赛“十优案例奖”，在数智城市暨新一代信息技术产业论坛 2023 年会上被评为“数智城市典型案例”。

五、结语

伊春市社会治理信息化平台建设坚持党建引领、固本强基，一改过去部门各自为政的痛点问题，优化多网合一、有效统筹，整合汇聚各职能部门资源于一个平台，形成基层治理“一张网”，实现从静态管控到动态管控，从单一治理到综合治理的转变，打造全方位、动态式、精细化管理与服务的格局。实现一套流程、统一指挥、快速处置、全程监督。全面感知城市运行体征和社会治理态势，对外提供有效渠道，让市民可以直接上报信息；对内提供安全便捷的移动端，将网格内的事件一网管尽。实现对人、事、地、物要素全方位信息化管理和综合指挥调度，坚持数字支撑、科技赋能，推动“数智”赋能基层治理。

参考文献

[1]陶东. 新时代基层社会矛盾治理的科层化协同模式研究——基于 S 区“枫桥经验”治理的实证研究[J]. 淮阴师范学院学报(哲学社会科学版), 2024, 46(02):132-138+161.

中国式现代化视域下基层治理数字化转型的路径探究

陶念 中移系统集成有限公司

一、引言

党的二十大擘画了中国式现代化的宏伟蓝图，对全面推进国家治理体系和治理能力现代化做出了战略部署。二十大报告指出“完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。基层治理是国家治理的基石，推进基层治理现代化，数字化转型是关键路径。

二、基层治理的历史演进与发展目标

（一）基层治理演进历程

基层治理是社会建设和社会发展的基石，我们党团结带领群众引领社会治理持续探索和创新，取得了前所未有的重大成就。回顾党的百年社会治理历程，大致可划分为四个阶段：

第一阶段（1921-1949）起步探索阶段。

围绕新民主主义革命时期的中心任务，我们党在局部地区探索社会变革和治理制度，提出了“把支部建在连上”，提出动员群众、组织群众、依靠群众的群众路线，在根据地建立人民代表大会和民主政治协商制度，党的七大明确把“全心全意为人民服务”写入党章，“以人民为中心”的社会治理理念贯穿始终。实现马克思主义中国化第一次历史性飞跃中，准确把握中国的国情、特点和规律，正确分析中国的革命现状，就中国社会治理问题提出了一系列重大理论，为新中国成立之后加强和创新社会治理奠定了基础。

第二阶段（1949-1978）社会建设阶段。

新中国成立以后，进入全面推进社会主义建设时期，革除旧社会弊病，建立新社会秩序，致力于全面确立社会主义基础制度，提出要消灭一切剥削制度，正确处理敌我矛盾和人民内部矛盾，推广“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交”的“枫桥经验”。

第三阶段（1978-2013）改革发展阶段。

十一届三中全会以后，党的工作重心放到经济建设上来，开辟中国特色社会主义，发展社会主义市场经济，国家的基础制度、根本任务、治理结构发生了新的变化。城市社会组织经历了从“单位制”、“街居制”到“社区制”的转变。

第四阶段（2013-今）现代化治理阶段。

十八来以来，党中央正式提出了社会治理的时代命题，强调全面深化改革的总目标是推进国家治理体系和治理能力现代化，拉开了社会治理现代化的序幕。进入新时代，党中央提出要健全共建

共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能，形成“党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑”社会治理体系。

（二）基层治理发展目标

当前，数字技术为基层治理注入了新动能，既扩展了社区的时空边界，又带来了社区治理模式的革新，形成了全新的基于数字化技术的基层社会治理共同体，实现了基层各种资源的高效整合，有效解决了“谁来治理”、“怎么治理”、“治理的如何”等核心问题。依托数字技术打造基层治理共同体，已成为推动我国基层治理现代化的主要方向和抓手。数智化转型是基层治理破局的必由之路，数智治理为“中国之治”引入新范式、创造新工具、构建新模式。数智赋能社区治理的实质是运用人工智能、大数据、云计算、物联网等新一代信息技术构建城市智能感知体系，通过对基层治理要素的全面赋能，充分挖掘数据要素价值，辅以智能分析决策功能，实现基层治理场域的数智化升级。

未来，理想的基层治理模式将以问题为导向，以需求为目标，以数据互联互通、数据资源共享为重点，以和睦共治、绿色集约、智慧共享为内涵特征，全面构建基层智慧化治理体系，形成大数据驱动、多主体协同、智能化运行、内生性治理的智慧治理可持续发展路径，推进城乡社区人居环境优化完善，不断满足人民群众对美好环境与幸福生活的向往。具体发展目标如下：

1. 基础设施智能化

城乡社区综合服务设施广泛覆盖，城乡社区基础设施智能物联、绿色集约、智慧共享。

2. 社区治理精细化

党建引领城乡社区政务服务能力和效率全面提升，城乡社区安防和治安管控智慧化，基本实现社区治理现代化。

3. 公共服务便捷化

城乡社区居民方便快捷地享受社区各类公共服务，建成多元化、多层次、智能化的社区公共服务体系。

4. 社区发展持续化

以“绿色”为底色，从规划、设计、建设到运维，将社区绿色发展贯穿始终。

5. 公众参与多元化

搭建城乡社区平台，增加居民之间的交流与合作，促进城乡社区良性发展。增强居民的参与感，提升管理决策效率。

三、基层治理的现实困境与对策建议

基层治理事关人民群众的切身利益，加强和创新基层治理是实现国家治理体系现代化的必要要求。当前基层治理面临诸多挑战，存在治理精细化程度不够、治理共同体意识不强、风险应对能力不足、业务协同效率不高等问题，核心冲突就是基层任务繁重与治理效能不高之间的矛盾。因此加强基层治理建设既要遵循数字智能技术发挥作用的基本逻辑，也要尊重基层社会治理的规律特征。

应对新形势下基层治理面临的挑战，需要持续推进价值理念、建设思路、体制机制、运营管理和制度规则的完善创新，统筹处理好技术理性与包容发展、业务牵引与技术驱动、整体规划与职能分工、政府主导与多元共治、安全与发展等五大关系。

四、基层治理数字化转型的总体框架

通过构建全面感知、高效协同、数据共享、智能决策的基层数智化治理框架，（如图所示），解决传统模式基层治理存在的底账不清、烟囱林立、数据孤岛、感知盲区等问题，实现基层动态精准感知、业务高效协同、场景持续创新，提升基层治理数字化水平。



图 基层数字化治理总体架构

基于“以人为本、整体协同、数据赋能、共建共享、安全可控”的设计理念，通过数智赋能基层精细化治理，推动形成基层治理新发展范式。整体建设内容横向采用“1+4+3”的总体架构，纵向提供运营运维及安全保障体系，具体包括：一个数字底座：包含物联感知平台、AI 中台、数据中台、视频能力平台等。汇聚基层治理各类感知单元，涵盖监控、道闸、消防、路灯、充电桩、信息屏、电子围栏、管廊燃气等物联设施，提供对社区人、事、物的智能感知能力，通过感知设备及传感器网络实现对社区范围内基础设施、环境、建筑、安全等方面的智能识别、数据采集、监测预警等。四大业务应用：聚焦政务、商务、服务、家務四大板块，提供智慧党建、智慧安防、智慧治理、智慧物业、智慧生活等服务。三端超级入口：面向居民、物业、政府打造服务 C 端、运营 B 端、治理 G 端等应用入口。

五、基层治理数字化转型的实施路径

（一）数智化底座

社区治理是数字化改革的重中之重，不仅关乎民计民生，更关乎国家和社会的和谐稳定。未来社区以数字化手段重塑社区治理制度，打通信息孤岛，加快数据实时交互，推动基层事务高效协同和流程再造。

通过充分发挥数字技术优势，发挥底图、汇数、感知、智算四大能力，有效加强社区基层单元的感知、分析、决策和预警能力，实现社区治理有传统的粗放型向精细型、智慧型转型。为智慧社区部署各类数字应用提供重要抓手，推动基层治理“触角”更多元、更灵敏，为社区治理现代化赋能加分。

（二）政府侧应用

1. 领导驾驶舱

伴随着社区治理场景化的推进，以IOC大屏为主的场景已无法完全满足现今的需求和问题。而领导驾驶舱不仅全局掌控社区数据，并通过后台数据分析观察社区、感知社区，通过数据分析研判预知、解决社区问题。帮助打破政府各部门之间的数据壁垒，实现各部门政务数据融合汇聚、横向贯通；通过构建城市运行指标体系实现对城市运行情况全时段、全方位监测，对异常指标进行预警、挖掘和分析，为政府领导提供辅助决策支持。

2. 社区治理

通过物联感知设备全方位采集社区数据，以统一地址库为基础，建立人口、房屋、车辆、重点关注人员、事件等“五码关联”集中进行数据比对清洗，对缺项、漏项、矛盾、错误的数据校正后录入。实时确保信息完整、准确、鲜活，实现社区治理常态化。实现实有人口、实有房屋一屏可见、实有车辆、实有单位一手管理，实有情况、实有装备一把掌握，提升社区工作效能，提高辖区整体运营能力。建立重点人员管控系统，对已登记人口出入频次分析，自动研判人口搬迁，居住地变更。实现人口、房屋等数据实时更新，便于政府管理人员及时掌握人员信息。

（三）物业侧应用

1. 出入管理

小区的出入口是小区居民的出行重要通道，物业通过平台对内外部人员进出记录、进出人员轨迹、一标六实居民数据统计、陌生人员提醒、黑名单人员布控预警、老人、小孩的人文关爱预警等过往数据进行查询，了解小区所有人员情况。促进社区人员信息数据化、智能化、管理便捷化，结合大数据应用与生活结合，满足不断发展的人文关怀需求，以技防为主导，利用人工智能技术和大数据分析等手段，为社区居民提供更加安全、高效、方便、舒适的智能化服务。

2. 应急管理

在突发事件发生时，利用传感器、视频监控设施以及人员报警设施等途径及时报警，并通过定位功能，及时调用人员和物资，实现实时预警、快速响应。风险监控系統通过社区公共空间以及家庭室内环境探测器实时传送社区各类感知信息，设备系统具备报警功能，在此基础上，可通过系统和APP实时在线查看；居民可通过报警按钮、手机APP的一键求助功能向管理部门发起求助，求助信息支持语音、视频及文字发送，以适应不同突发情况，方便在突发事件发生后第一时间完成信息报送；社区建立完善的应急响应制度和系统，面对公共卫生事件、自然灾害、重特大事故、环境公害及人为破坏等紧急事件时，物业调度人员充分利用手机终端应急协同作业。

（四）居民侧应用

1. 事件上报

为鼓励群众参与智慧社区共同建设，打造群众随手拍服务，对日常生活中发现的问题可以通过随手拍上传至 APP，也可以通过扫描智慧门牌二维码，与网格员直接联系，上报后居民可以随时查询上报事件处理时间和处理情况，在事件处理完毕后居民可以对事件处理进行反馈和评分。通过事件上报平台结合积分激励、礼品换取等机制，让居民切实参与到智慧社区的建设和治理中来，提高市民共建美好家园的参与感，畅通居民参与社会治理新渠道，让网格工作更加贴近群众。

2. 政务服务

建立居民政务服务模块，对接现有政务服务平台，在信息发布方面，定向发布与统计惠民信息和政策信息；在三务公开方面，社区编辑上传并快速发布党务、政务、财务的长效公示，提高政务信息发布效率；在信息反馈方面，调查表直达民户，精准统计，批量定向下发、智能汇总调查结果，实现数字化舆情监测，实现居民对公业务咨询及快捷办理。

六、基层治理数字化转型的未来趋势

数字化技术为基层治理带来了巨大的变化，数智化治理正处于快速发展阶段，在不断的实践和发展过程中，数智赋能基层治理现代化在技术、场景、模式等维度呈现出一定的发展趋势，具体体现在以下几点：

（一）碎片化单场景向融合创新应用演变

通过物联网产生和收集来自不同维度的数据，海量的数据存储于云端和边端，再通过大数据分析和加工处理升级人类的认知、思考和决策能力。通过物联网技术和人工智能融合，形成人与人、人与物、物与物相连接的万物智联智能生态体系，实现不同智能设备间、不同系统平台间、不同应用场景间的数据互联互通。技术将从单向应用转向融合应用，通过技术融合不断创新，整合各类单一场景应用，全面多维汇聚海量实时数据，实现基层整体智治。

（二）技术水平从感知智能向决策智能演变

随着以 ChatGPT 为代表的生成式 AI 兴起，人工智能技术实现了质的飞跃。基层治理数字化已经从最初的感知智能阶段逐步向决策智能阶段演变。在感知智能阶段，基层治理已经初步实现视觉、听觉、触觉系统的搭建和各类智慧应用的落地，通过数据采集、存储和分析，可以实现针对特定问题的预警、监测或统计分析等功能。在决策智能阶段，城市实体数据大模型驱动使其具备自主优化、自主学习、自主进化的能力，通过城市大脑统筹各类静态数据和动态数据，增强对数据信息的加工、理解、思考能力，推动基层治理从感知智能向决策智能演进。

（三）建设模式从政府主导向多元参与转变

数智治理的建设离不开技术、资金、业务、机制等各类要素和资源的有效适配和聚合优化，传统的建设模式依赖政府持续投入，长效运营机制不健全，可持续发展能力低。随着基层治理进入精

细化发展阶段,长效运营的重要性和必要性将日益凸显,需要坚持全生命周期和可持续运营的理念,从构建全面感知体系到形成数据治理体系,真正实现“用数赋智”。未来需坚持以客户为中心,实现资源整合、多方参与、合作共赢,建设运营模式将从政府主导逐渐转变为多元化政企合作模式。

七、结语

推进基层治理现代化,必须始终践行以人民为中心的发展思想,以解决基层治理难题为主攻方向,强化政策和标准的引领作用,鼓励多元参与基层治理,以智慧化场景营造治理数字化生态,实现高效能治理,助力社会治理体系和治理能力现代化。

浅谈本地 AI Agent 搭建和提示词研究对 政法宣传工作的影响

姚佳伟 陈言 上海市公安局崇明分局政治处

【摘要】：本文旨在探讨人工智能与智慧政法宣传的结合，新时代政法宣传工作中，本地人工智能体（AI agent）搭建、人工智能大语言模型（AI LLM）应用及其在提升宣传效率、促进工作现代化、推动创新发展和降低人力运营成本方面的重要性。同时，文章深入分析了提示词（Prompt）在 AI 交互中的核心作用，以及如何结合政法宣传的具体目标来设计更为有效的 Prompt。

【关键词】：政法宣传、人工智能大语言模型（AI LLM）、人工智能体（AI agent）、提示词（Prompt）、AI 智能体的工作流（Agentic Workflow）、苹果公司的人工智能体系（Apple Intelligence）、信息传播效率。

随着人工智能技术的飞速发展，AI LLM（人工智能大语言模型）和 AI agent（人工智能体）已经成为各行各业提升工作效率、优化服务体验的重要工具。特别是在新时代宣传工作中，AI 技术的应用不仅能够提高信息传播的效率，还能增强宣传内容的针对性和互动性，打破宣传领域的行业技术壁垒。对此，本文将重点探讨政法机关搭建本地 AI agent 的必要性、以及提示词（Prompt）研究对于打造新质政法宣传工作的重要性。

一、什么是“本地 AI agent”？

“本地 AI agent”指的是在用户电子设备上运行的人工智能体，他能够处理数据和执行工作任务且无需进行网络连接，常见的有智能手机上的语音助手、智能家居设备中的控制软件等，他具有隐私保护、离线使用、个性化定制、易于集成（可以与电子设备上的 APP 和服务器无缝集成）、可扩展性强、运营成本低等特点。

二、政法机关搭建本地 AI agent 的必要性

政法宣传部门搭建本地 AI agent 的必要性主要体现在以下几个方面：

（一）提高宣传效率和质量

AI agent 通过自然语言处理（NLP）技术，能够高效地处理和分析大量文本数据，从而辅助政法宣传部门快速生成宣传内容。AI 的文本分析和生成能力，可以实现对宣传内容的个性化定制，提升宣传的针对性和吸引力。

（二）促进政法宣传工作的智能化和现代化

本地 AI agent 搭建和引入，有助于政法宣传部门实现宣传流程的自动化和智能化。例如，AI

可以辅助完成新闻稿的撰写、社交媒体内容的管理和宣传效果的分析等工作。实践表明，AI 技术在宣传材料制作中的应用，可以提升 10 倍以上的工作效率。

（三）提升公共服务水平

AI agent 能够提供 24 小时不间断的在线法律咨询服务，通过智能分析为政法部门提供决策支持，优化公共服务流程。此外，AI 的应用还能提升群众对政法服务的满意度，增强政法宣传的公信力。以下是我在互联网上找到的一些“AI 法律服务 prompt”。



（四）推动政法宣传工作的创新发展

AI 技术的出现打破了传统宣传的技术壁垒，使得政法宣传部门能够探索更多新的宣传形式和手段。例如，结合虚拟现实（VR）、增强现实（AR）、数字人直播等技术，AI agent 可以提供更加生动、互动、活泼的宣传体验，增强宣传的感染力，宣传作品的质量也会更好。

综上所述，政法宣传部门搭建本地 AI agent 对于提高工作效率，促进政法工作现代化建设，降低人力成本，推动创新发展以及增强权威性和影响力等方面都具有重要意义。

三、新闻媒体领域 AI agent 成功案例的分析

我通过浏览网页收集到媒体宣传领域，本地 AI agent 搭建和应用的一些成功案例：

（一）新华社的“媒体大脑”AI 平台

新华社利用“媒体大脑”AI 平台，结合传感器、摄像头、无人机等智能设备采集信息，快速生成数据新闻。在 2019 年全国两会报道中，通过 AI 技术，新华社分析对比了 6 年来政府工作报告的异同，推出了创新的新闻产品。此外，在国庆大阅兵直播中，AI 剪辑技术使得阅兵方队自动生成分类视频，供用户选择性观看。

（二）天空新闻的面部识别技术

2018 年，英国天空新闻（Sky News）在报道哈里王子和梅根的婚礼时，推出了 AI 报道项目《这是谁》。通过与机器学习平台 Graymeta 的合作，天空新闻使用面部识别技术向观众介绍出席婚礼的每位宾客，提高了报道的互动性和观众的参与度。

（三）AI 合成女主播“新小萌”

新华社联合搜狗公司发布了“全球首个 AI 合成女主播”，名叫“新小萌”。经过升级，AI 女主播不仅可以站着播新闻，还配有自然的肢体动作，且在声音和画面上都有所优化。新华社表示，AI 合成主播可以 24 小时工作，减少新闻生产成本、提高生产效率。

这些案例展示了 AI 技术在宣传领域的多样化应用，从自动化新闻生成到互动式内容制作，AI 技术正在重塑新闻业的版图，提高新闻报道的效率和质量，同时也为观众带来了更加丰富和个性化的媒体体验。

四、苹果公司的本地 AI agent（Apple Intelligence）

在今年 6 月份召开的苹果全球开发者大会（WWDC）上，苹果公司发布了全新的人工智能体系——Apple Intelligence。这一体系展示了操作系统（OS）在人工智能时代的巨大潜力，将终端用户所需要的 AI 工具集成到系统层，使得每台苹果设备都成为一个充满智慧的本地 AI agent。Apple Intelligence 的核心在于其创新的 Orchestration 技术，通过这项技术，OS 系统可以智能地决定哪些任务交由本地 AI 处理，哪些任务则需要通过云端调用 AI 工具来取代，这真正重新定义了未来 AI agent 的发展方向。

五、提示词（Prompt）研究在政法宣传中的重要性

Prompt（提示词）在 AI LLM（人工智能大语言模型）和 AI agent（人工智能体）的交互设计中扮演着至关重要的角色。它不仅是用户与 AI 沟通的桥梁，更是确保 AI 能够正确理解和有效响应用户输入的关键因素。

（一）Prompt 的设计原则

设计 Prompt 时，需要遵循清晰、准确、具体的原则。这意味着 Prompt 应该明确表达出希望 AI 完成的任务，避免歧义和模糊性。

（二）Prompt 的分类与应用

目前，我通过跟随 AIGC 重度研究和使用者“万能的小七姐”学习，了解到 prompt 目前大致分为两类，一类是结构化 prompt、另一类则是对话式 prompt。

1. 结构化 prompt

特点：对话轮次少（通常而言只有一轮对话）、单轮对话 prompt 长度长。

呈现：用 代码块 呈现长篇幅的、结构化的 prompt。

目前结构化 prompt 的主流框架：有 ICIO 框架、BROKE 框架、CRISPE 框架、CO-STAR 框架等，下面附上我平时常用的一款结构化框架

1. # *Role* : [请填写你想定义的角色名称]
- 2.
3. # *description*: [请简短描述该角色的主要功能, 50 字以内]
- 4.
5. ## *Background* : [请描述角色的背景信息, 例如其历史、来源或特定的知识背景]
- 6.
7. ## *Goals* :
8. 1. [请列出该角色的主要目标 1]
9. 2. [请列出该角色的主要目标 2]
- 10.
11. ## *Constrains* :
12. [请列出该角色在互动中必须遵循的限制条件 1]
13. [请列出该角色在互动中必须遵循的限制条件 2]
- 14.
15. ## *Skills* :
16. [为了在限制条件下实现目标, 该角色需要拥有的技能 1]
17. [为了在限制条件下实现目标, 该角色需要拥有的技能 2]
- 18.
19. ## *Workflows*:
20. 1. [请描述该角色的工作流程的第一步]
21. 2. [请描述该角色的工作流程的第二步]
- 22.
23. ## *Initialization* :
24. 作为 [角色名称], 拥有 [列举技能], 严格遵守 [列举限制条件], 使用默认 [选择语言] 与用户对话, 友好的欢迎用户。然后介绍自己, 并提示用户输入。

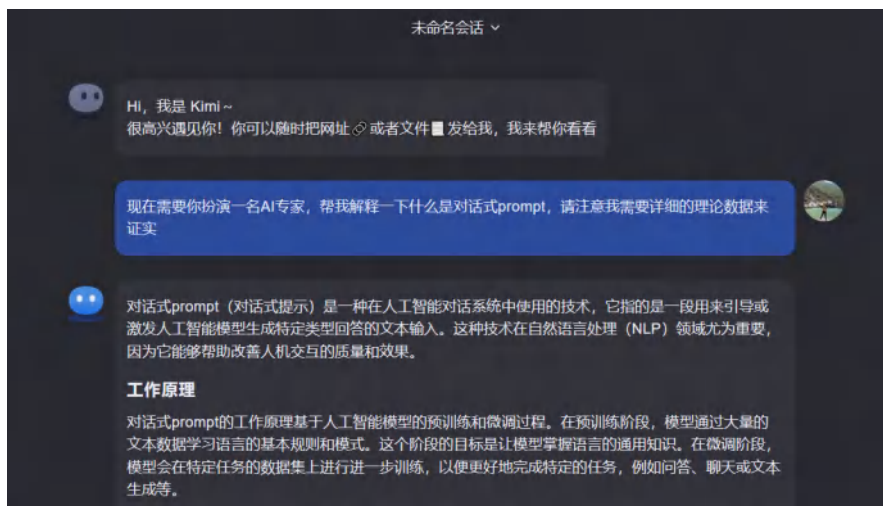
2. 对话式 prompt

特点: 对话轮次多、单轮对话 prompt 相对较短(不断提问交流)或可折叠(你给 AI 提供很长一段文本)

呈现: 用 高亮块 呈现, AI 说的内容用一种颜色标记, 你说的话用另一种颜色标记。

对话式样 prompt = 角色 + 任务 + 要求 + 细节(以下是使用人工智能大语言模型 Kimi 的聊天截图)

(三) prompt 与宣传目标结合的重要性



在政法宣传领域, Prompt 的设计需要紧密结合宣传的具体目标, 以确保 AI 能够有效地传递信息并达成既定的宣传效果。这要求设计者深入理解政法宣传的核心内容和目标受众, 以便创建能够激发 AI 生成针对性内容的 prompt。

1. 理论框架

传播理论: 根据拉斯韦尔的“谁, 在哪个渠道, 对谁, 说了什么, 产生了什么效果”的传播模型, Prompt 设计应考虑信息源、传播渠道、受众、信息内容和传播效果五个要素。在政法宣传中, Prompt 应明确信息源的权威性, 选择合适的传播渠道, 针对目标受众定制信息内容, 并预测和评估可能的传播效果。

受众理论: 受众理论强调了解和分析目标受众的特征和需求。在设计 Prompt 时, 应考虑到受众的知识水平、法律意识、接受信息的习惯等因素, 以提高信息的可达性和接受度。

信息加工理论: 信息加工理论认为人们接收和处理信息的过程是选择性注意、编码、存储和检索的过程。有效的 Prompt 设计应促进受众对关键信息的选择性注意和深层次加工, 从而增强记忆和理解。以上内容是宣传思维与大数据思维的结合运用。

2. 实践应用

案例分析: 为了提高公众对某一法律条款的认识, Prompt 可以设计为包含具体的案例分析。例如, 通过提供与法律条款相关的实际案例, AI 可以生成详细的案例解读和法律分析, 帮助公众更好地理解法律的实际应用。

(四) prompt 必须持续优化

Prompt 的效果需要在实际应用中不断测试和优化。通过收集用户反馈和分析 AI 的输出, 可以逐步迭代改进 Prompt, 使其更加精准有效。在技术不断发展的未来, 通用人工智能 (AGI) 一定是大势所趋, prompt 会变得越来越简化, 但是他的核心交互方式永远不会改变。

六、AI 未来的展望

美国斯坦福大学教授吴恩达：“现在基于 GPT-4 做一个 AI 智能体的工作流（Agentic Workflow），甚至可以提前到达 GPT-5 的水平。”

吴恩达教授这句话的意思，AI 智能体的工作流（Agentic Workflow）可以帮助我们完成复杂的工作流程，在宣传工作中，他甚至可以取代一个编辑部的作用。例如：2023 年 11 月 15 日，由“清华系”大模型创业公司面壁智能推出的 ChatDev 智能软件开发平台一样。

参考文献

1. 《从“AI 合成主播”和“媒体大脑”看新华社融合创新发展》
http://www.xinhuanet.com/politics/2019-08/08/c_1124850634.htm?ivk_sa=1023197a
2. 《替代还是赋能？全球大型媒体 AI 应用案例大盘点 | 德外独家》
<https://zhuanlan.zhihu.com/p/66913135>
3. 《审视 AI Agent：追捧、落地，和 2024 年的 To B 破局点》
<https://www.36kr.com/p/2577415992516485>
4. 《从千问 Agent 看 AI Agent——我们很强，但还有很长的路》
<https://developer.aliyun.com/article/1374208>
5. 拉斯维尔《社会传播的结构与功能》<https://www.mayiwenku.com/p-1370099.html>
6. 《吴恩达：别光盯着 GPT-5，用 GPT-4 做个智能体可能提前达到 GPT-5 的效果》
https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_26871374

坚持科技引领 推进社会治理现代化的新余实践

潘旭东 张磊 中共新余市委政法委员会

【摘要】 智治是社会治理现代化的重要治理方式，是体现新科技革命的重要标志。近年来，新余市按照“适度超前、实战实用、共建共享、安全经济”的基本思路，大力推进社会治理智能化建设，推动大数据、人工智能、区块链等现代科技与市域社会治理的深度融合，打通地方、部门、企事业单位之间的信息壁垒，形成覆盖全域、统筹利用、统一接入的数据共享平台，推进社会治理多网融合，实现社会治理要素数据化、治理数据标准化，用科技力量为社会治理引入新范式、创造新工具、提供新样式、构建新模式。

【关键词】 社会治理、现代化、科技、数据

一、前言

利用好互联网和网络信息技术，提升社会治理的智能化水平。智治是社会治理现代化的重要方式，是体现新科技革命的重要标志。新余市把智能化建设摆到更加突出的位置，加快推进智慧新余建设，将现代科技与社会治理深度融合，加快打造一体化的城市大脑，全面汇聚各方数据，统一技术标准，着力解决发挥智治作用基本思路不明确、缺乏整体规划、数据共享难、数据烟囱突出、实战应用效果不佳等问题，不断畅通社会治理线上协同指挥渠道，有效促进民生与民安问题信息同收集、同分流、同解决，建立市域社会治理智治的“最优蓝图”。

二、科技引领推进社会治理现代化面临的形势与挑战

近年来，随着大数据、云计算、人工智能等新技术的广泛应用，社会治理智能化、专业化水平大幅度提升，随之而来，全国各地在推进社会治理智能化过程中面临了一系列的挑战。

（一）数据共享还有短板

大量信息系统由省级以上部门开发，由于部门数据共享意愿不强，数据鲜活性不够，上级部署建设的信息系统对接难，行业部门和企业的数据难以获取，有些数据集中在行业部门和行业国有大型企业，地方也难以获取。据调查，全市各单位在用的政务信息系统 341 个，其中国家、省级信息系统占 75%以上，且数据集中在上级部门存储，数据难以回流“落地”，造成数据本地化不足。各信息系统建设厂商不一，标准不一，共享往往涉及高昂的对接费，共享数据的格式不规范，视频、图片、电子文档等非结构化数据标准参差不齐，无法进行自动化处理。

（二）资金投入压力较大

自 2020 年以来，新余市在雪亮工程、智慧安防小区等信息化项目中投入巨大，2022 年市本级

政府信息化项目预算达 16.8 亿元，各县区还分别承担了大量的信息化项目建设和运维费用，尤其是信息化项目需要不断进行运维和迭代开发，随着当前经济下行，地方财政压力不断增加，在项目资金投入上压力越来越大。

（三）重复建设仍然存在

个别地方和部门在项目立项过程中缺乏统筹和计划性，个别项目存在重复投资，出现省级、市级甚至县级都建设了相同类型功能雷同的系统，有的重建设轻应用、重管理轻服务，群众参与不足且地方创新探索与上级部署建设之间存在矛盾，少数项目使用率逐年降低，项目统筹执行不到位，信息系统生命周期较传统工程项目要短得多，3 至 5 年就面临迭代演进，如果不持续投入升级或维护，很快将会被淘汰。

（四）实用效能还有差距

有的项目研发人员不了解基层社会治理的职责任务和面临问题，导致有的智能化项目与社会治理实际工作结合不紧密，缺乏可操作性，实用性不强，不能帮助基层解决实际问题 and 困难，为了使用而使用，甚至演变为“指尖上的形式主义”。有的单位在信息化项目建设过程中没有将运维费用纳入预算，免费维护期后项目运维经费没着落，造成项目后期运维无保障。

（五）信息安全还需加强

政法系统等社会治理数据涉及矛盾纠纷、诉讼案件等敏感数据，数据量大，保密要求高，部分单位在信息系统规划时以业务需求为主，未考虑安全设备和等保测评费用，数据安全防护难度大，缺少必要的数据安全保护设备和管理制度，数据在采集、传输、存储、使用全过程中的“加密”、“脱敏”和追溯能力不足。个人数据信息采集不规范，部分软件设置限制条件，扩大范围收集不该收集的个人相关信息，内容安全仍需加强。

三、科技引领推进社会治理现代化的探索与思路

新余市通过成立专门负责信息化建设的特许经营工作，搭建城市大脑数据底座，建立市域社会治理“智治”提升工程指挥部和工作专班，形成了“党委领导、政府负责、数据支撑、协同治理”的数字治理新余模式。

（一）坚持“统一管理、统一经营”搭框架

为规范全市政务信息化项目投资、建设、管理、运营和维护，提高财政性资金投资效益，制定《新余市智慧城市建设许经营模式实施方案》，按照“管运分离”模式，全市所有政府信息化项目在市大数据办规划下，明确由市属国有企业市数投公司负责全市政务信息化项目建设，对信息化项目实施特许经营，为统一数据、系统、标准打下基础。

（二）坚持“一体布局、一网统管”建底座

投入近 1 亿元高标准建设了新余市市域社会治理现代化指挥平台（城市大脑），同时建立市域社会治理现代化“智治”提升工程指挥部，目前已经完成一期建设任务，建成统一的数字底座，汇聚

全市 64 家部门的 13 亿条基础数据。城市大脑数字底座聚焦“一个中心管全城，一个底座汇数据，一张全图调全余，大中小屏三屏联动，虚实映射数字孪生”的核心建设目标，搭建了全要素网格数据底座，建立了以网格为单位，对网格内的“人、地、事、物、组织”等各类事件进行跟踪管理，通过“以楼找房、以房找人、以网格调视频、以网格调事件”，实现基层治理一网协同。

（三）坚持“全域覆盖、全时值守”防风险

加大资金保障力度，投入资金约 1 亿元，全力推动建成 757 个智慧安防小区，建设门禁卡口、小区监控系统、智慧平台等设施，深度运用大数据、物联网、云计算等技术，实现小区治理与现代科技深度融合，有效提升小区治理的精准度和服务的精细化水平，已建成小区基本实现了“零发案”。强力推动雪亮工程建设，实现全域覆盖、全网共享、全时可用、全程可控目标，接入视频监控探头共 2.7 万个。按照大整合、高共享、深应用的思路，分经济运行、党建引领、社会综治、城市管理、智慧民生、应急管理、智慧交通等板块、200 多个主要指标全面刻画城市运行的现状，还原全市 42 平方公里范围的数字孪生场景，整合了公安、政法等 8 个委办局的 220 余个指标数据，实时调度全市网格力量、事件信息、人员信息、组织信息、建筑信息、视频监控，对全市 875 个重点场所、1309 个九小场所、城区 79 个社区位置实时上图，实现了基层社会治理要素的底数清、人员明、设备通，确保人员信息可联系，周边视频可查看，全面防控各方面风险隐患。

（四）坚持“智能研判、智辅决策”促运行

开发领导驾驶舱，将大小市情、分析研判报告和 400 余项关键数据指标推送至领导手机，辅助领导决策。建成多层级的市域社会治理现代化调度指挥中心，建立线上矛盾纠纷多元化解系统，覆盖市、县、乡、村、网格五级的矛盾纠纷事件、110 非警务警情事件、“城市大脑”AI 智能发现事件、12345 热线事件、综治民生类事件、基层网格上报事件和群众“随手拍”事件，做到“看得见、管得了、叫得应、调得动”，形成“发现—分派—处置—问效”的业务闭环，实现大、中、小三屏联动和“平时处置调度、战时应急指挥”的目标。依托城市大脑这个数据底座，通过迭代开发，开发了道德积分、关爱老年人、法院执行、防返贫监测、创文创卫等一系列应用场景，极大提高社会治理水平。线上道德积分银行平台在中央政法委组织的第八次全国市域社会治理现代化会议上作典型经验介绍，并以专题片形式在第六次全国市域社会治理现代化试点创新研讨班上滚动播放。

四、工作启示

在推进社会治理智能化建设过程中，我们得到以下几点原则，在下一步工作中加以坚持。

（一）统一规划，统筹推进

坚持“一盘棋”思维，以系统观念对全市数字治理进行顶层设计，明确总体架构、主要任务等，明晰各部门之间的工作界面，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合，实现业务联动、管理联动、数据联动的统筹建设格局，带动数字经济、数字社会良性互动、协调发展。

（二）政府主导，市场运作

以政府资金为引导，大力推动市场化运作方式，鼓励和引导社会资本积极参与数字政府投资、建设和运营，完善财政资金分级投入机制，以少量政府资金撬动更多社会资本投入，弥补财政投入不足，形成政府、企业和市场的良性互动，加强项目建设运营相关的政府采购和预算绩效管理，提高财政资金使用效益。

（三）承上启下，市县一体

坚持“省级主建、市县主用”“一部门一系统”“一市一平台”等原则，充分对接利用省级平台共性能力，利用已建数字基础底座，实现承接省级共性能力，支撑市级平台建设，各县（区）根据实际业务需要，承接使用省市部署的各类应用系统，完善县域特色应用场景，同时保障数据上传和数据回流。

（四）数据赋能，创新应用

聚焦民生热点、治理难点、关注焦点，加强数据汇聚融合、共享开放和开发利用，充分发挥数据的基础资源作用和创新引擎作用，打造一批具有示范效应的特色应用，做到精细化管理、精致服务、精准防范风险，不断提高社会治理现代化水平。

打造“智慧一张网”赋能社会治理运行“新图景”

孔卓 山东省曲阜市委政法委

一、方案简介

近年来，山东省曲阜市充分发挥优秀传统文化治理现代社会的价值作用，以党建引领为核心，坚持信息化引领、网格化支撑、一体化运转，深化“大中小微”四级网格，形成全市社会治理事项“上报、受理、核实、立案、派遣、办理、核查、结案、回访”大联动业务新流程，全面完善多网融合网格化服务管理体系，走出了一条区域共建、多元共治的基层治理新路。2021年7月，曲阜网格化信息平台被评为全国政法智能化建设创新案例；2022年1月，被评为省级大数据创新应用典型场景；2023年4月，曲阜网格化案例荣获山东省级新型智慧城市优秀案例数字治理领域一等奖。

二、需求分析

（一）党建引领基层治理

以党建引领网格化治理为着力点，推动包保干部、网格员、志愿者、社会组织、新业态从业者等各类资源下沉网格，把党组织的政治优势、组织优势转化为服务群众效能。

（二）服务水平全面提高

将社会治理范围内的资源力量在网格内得到最有效运用，主动为群众提供多样化、专业化服务，使资源在社区整合、需求在网格发现、问题在网格解决。

（三）协同处置快速流畅

通过规范事件清单指引，实现对网格事件的快速指挥和协同处置，实现市、镇（街道）、村（社区）的三级联动，形成发现问题、信息汇聚、派发处置、跟踪监督的处置闭环。

（四）创新数据一体运行

通过统一运维监控平台对平台的 IAAS、PAAS、SAAS 层进行统一监控。对服务资源、系统应用情况、系统服务情况、系统安全情况、系统日志等进行实时的监控，实现全方位的运行监控，为平台运行提供基础保障。

三、解决方案

（一）坚持党建引领、部门联动，形成“一盘棋”

充分发挥基层党组织党建引领作用，构建“大中小微网格”四级网格，以网格为阵地，依托党群服务中心、社区红帆驿站、沿街店铺等场地资源，推动包保干部、网格员、志愿者、社会组织等各类资源下沉网格，积极为网格内群众提供全方位、精细化服务，全力推进基层党建网络与社区治理网格“两网”深度融合，将党组织关联网格，党支部建在网格上，打通服务群众的“最后一米”，

使党组织及党员的作用发挥到各行各业，有效提升协调区域党建资源配置效率和效能，形成基层社会治理服务新格局。



（二）坚持全域覆盖、多网融合，打造“一张网”

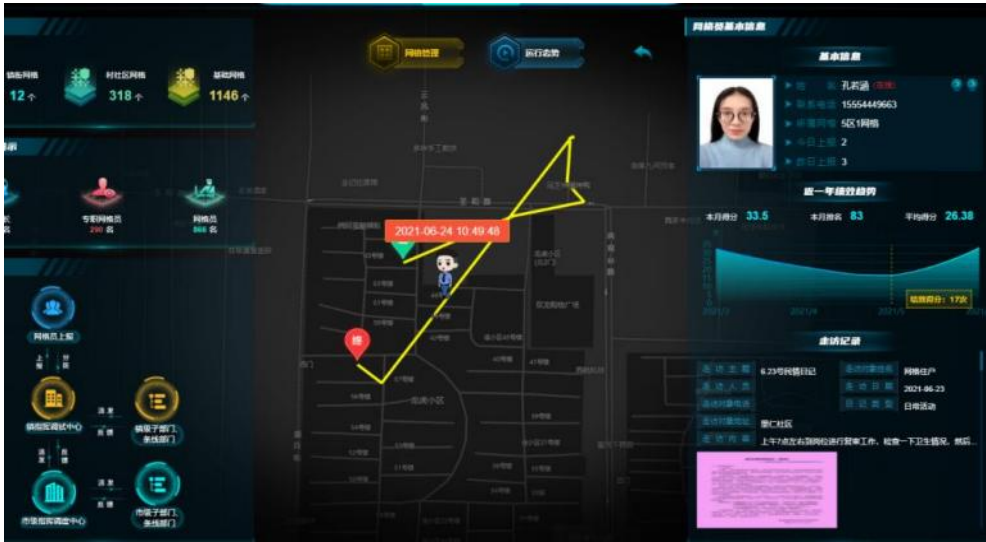
深入挖掘优秀传统文化内涵，健全“和为贵”社会治理品牌创建的体系架构，将矛调工作融入基层治理“大调解”格局，用网格、热线、信访、诉前调解四道护城河拦住各类纠纷，创新打造“和为贵”品牌模式。在充分整合各联动单位基础信息的基础上，实现党建、综治、信访、城管、市场监管、卫生健康、应急管理、民政、人社等网格，纳入“一张网”管理，形成“大事全网联动，小事一格解决”的社会治理运行模式，完善全市社会治理事项“上报、受理、核实、立案、派遣、办理、核查、结案、回访”的大联动业务新流程，全面提升社会综合治理效能，真正实现社会治理事项“第一时间发现、第一时间处置、第一时间解决”。



（三）坚持一格一员、一员多能，组建“一支队伍”

紧扣“服务”主题，结合“最多跑一次”改革，构筑精准服务网络，梳理服务事项，优化每个流程、每个环节的工作时限和服务质量标准，实现群众办事“只上一张网，只进一扇门，只跑一次”。

路，只找一个人”。全市配齐配强专兼职网格员下沉网格，服务民生，通过将“曲阜网格化”APP与网格化服务管理信息平台深度融合，中心可实时查看网格员每日行动轨迹并视频连线网格员了解网格巡查情况，助力城市建设、协同环境治理，以网格化体系打通服务管理“最后一米”。



（四）坚持实体实战、共建共享，搭建“一个平台”

曲阜市“和为贵”网格化治理信息平台依托联动指挥中心的实体大厅建设，建成全市统一的大屏指挥系统。通过融合雪亮工程、天网工程、智能交通系统，接入 10000 多路视频信号，纵向联通 12 个镇街的网格化服务管理中心及 318 个村级中心，横向联网公安指挥中心。平台汇聚民意“5”来听、书记信箱、12345 政务热线、网络问政、阳光信访等平台民意诉求，利用大数据分析及时预警预防，为党委政府综合施策和精准治理提供依据，实现信息采集、分流指派、分级处置，指挥调度中心已成为全市的“最强大脑”、管理中枢。



四、数据开放利用

结合 GIS 地理信息系统、数据钻取、大数据挖掘分析、可视化图表等技术，为指挥中心人员和领导决策者提供图文并茂的可视化展示界面，实时掌握城市运行态势和社会治理工作情况，发挥社会治理大数据的应用价值。

利用定位技术、视频通话、融合通信等手段，构建全要素清单，整合网格、热线、信访、诉前调解四道护城河，建立健全部门联动机制、线上线下衔接机制，全面建设应用乡村“彩虹网格服务站”，实现数据全采集、问题全上报、服务全响应的全市一张网模式，聚力解决基层治理和服务痛点、难题。

通过数据融合、精细管理实现全天候监管，推进信息汇聚、派单处置、跟踪监督、考核问责，形成了电子政务信息、经济社会发展数据以及网格化管理信息上报、分析、处理的工作闭环，实现即时高效的指挥调度。

五、作品价值

通过构建“一盘棋”“一张网”“一支队伍”“一个平台”，夯实基层基础，创新体制机制，深化多网融合，着力在提升基层治理整体效应、推进治理水平上持续发力，打造“和为贵”社会治理网格化服务管理新模式，有效提升市域社会治理现代化水平，具有较强的可复制、可借鉴、可推广性。

矛盾纠纷预防化解的信息化实践路径

——以贵州省矛盾纠纷预防化解信息化探索实践为视角

谭 诤 中共贵州省委政法委员会

史佳宁 贵州省社会治安综合治理服务中心

党的二十大报告中强调要“完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”。矛盾纠纷的有效预防化解是社会治理的重要内容，关系到国家治理现代化和社会长治久安；而信息化作为推进现代化发展的加速器和催化剂，为新形势下矛盾纠纷的预防化解提供了一条高效可行路径。

一、矛盾纠纷预防化解的时代要求

经济社会的飞速发展，使社会结构的复杂性和多元性在矛盾纠纷中日益凸显，这对新形势下矛盾纠纷的预防化解提出了更高的时代要求。

更加注重矛盾纠纷的预测预防。要从源头上预防减少社会矛盾，提高预防化解社会矛盾水平。从源头上预防矛盾纠纷的产生，必须加大矛盾纠纷的排查力度，健全矛盾纠纷排查机制，全面动态排查掌握矛盾纠纷，对矛盾纠纷的产生源头、传导链条、危害结果等情况全面了解，科学分析社会治安形势，有针对性地对矛盾纠纷进行预测预警、稳控化解，切实做到覆盖全面、排查深入、预测准确、监管到位和介入及时。

更加注重矛盾纠纷的多元化解。当前矛盾纠纷数量激增、形式多样，不确定难预料因素增多，传播速度更快、影响范围更广，这些特点加剧了矛盾纠纷预防化解紧迫性和传统处置方式滞后性之间的矛盾。针对当前矛盾纠纷跨界性、关联性、复杂性增强的实际，必须充分发挥各职能部门的专业优势，广泛动员群众参与矛盾纠纷化解实践，统筹各类矛盾纠纷预防化解资源，建立良好的协同联动机制，形成功能互补、程序衔接的矛盾纠纷多元化解体系。

更加注重矛盾纠纷的规范处理。当前矛盾纠纷的预防化解实践中，矛盾纠纷处置主体往往存在主观性和随意性等问题，导致处置流程不规范、不专业，给矛盾纠纷的化解增加困难。要把社会矛盾纠纷预防化解纳入法治化轨道，明确化解各类矛盾纠纷的主体责任，明确矛盾纠纷受理、办理、回访全流程的要求，规范各类解纷手段的衔接，强化对矛盾纠纷化解的全过程监督，按照法律规定和程序开展预防化解工作，从根本上实现定分止争，最大限度消除不和谐因素。

二、矛盾纠纷预防化解信息化的破局意义

党的二十大报告指出，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台。信息化技术的应用为矛盾纠纷预防化解提供了全新的思路 and 手段，有助于实现社会治理的精准化、高效化和

法治化。贵州省委政法委以夯实社会治理基层基础为主线，围绕“建、聚、通、用、管”等环节，建设应用了贵州省网格化信息平台（以下简称“网格化平台”），为矛盾纠纷预防化解工作提供了有力支撑。

促进基层矛盾纠纷预测预防能力提升。据统计，贵州省万人警力配置比远低于全国平均水平，“案多警少”“事多人少”矛盾尤为突出，依靠传统人工排查，很难及时、全面地掌握矛盾纠纷的问题线索。网格员通过运用网格化平台，便捷上报矛盾纠纷线索，职能部门快速获悉并提前介入处置，实现了“数据多跑路、干部少跑腿、群众少奔波”，在人力资源有限的条件下，极大地提升了矛盾纠纷线索排查的效率和范围；网格化平台汇聚整合了相关职能部门海量社会治理数据，通过对数据深入分析，实现对重点场所和重点人群的“精准画像”，准确预测各地社会治安形势，对潜在矛盾风险精准预判和快速处置，有的放矢地开展工作。随着“村超”的爆火，贵州省黔东南州榕江县每天接纳游客人数超过了5万人，通过网格化平台在全县的广泛运用，网格员在短时间内将全县的矛盾纠纷线索搜集上报，综治中心依托网格化平台汇聚的线索数据对治安形势进行分析预测，精准锁定矛盾纠纷多发区域和易发人群，提前调配力量进行预防稳控，解决了因基层人手不足、效率不高而导致的矛盾纠纷预防化解滞后的问题，确保了“村超”联赛举办期间未发生重大社会治安案件和不良网络舆情事件。

推动基层形成矛盾纠纷多元化解合力。网格化平台纵向贯通省、市、县、乡、村五级综治中心，横向联通各职能部门，构建矛盾纠纷“一站采集录入、多层联动办理、逐级分类处置、多元共商共治”的新模式，拓宽了矛盾纠纷发现收集渠道，改变了各层级、各职能部门各自为战的习惯，解决了传统模式下矛盾纠纷感知难、流转难、调度难、办理难等问题，形成了矛盾纠纷多元化解合力。以婚恋家庭纠纷为例，该类矛盾纠纷往往涉及多地、多部门职能职责，网格化平台开发了婚恋家庭纠纷“八单一表”在线填写和跨区域流转功能，使各级各地职能部门线上同步信息、联动办理，避免职能部门因传统线下对接方式而导致的成本高、效率低、联动难等问题。截至目前，通过网格化平台排查上报矛盾纠纷1009279条，联动化解1002335条，办结率达99.31%；2023年贵州省刑事警情、治安警情分别同比下降9.29%、8.41%，有效将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

确保基层矛盾纠纷预防化解规范有序。网格化平台依据相关法律、法规规定，设置了办理要素、办理时限、办理程序、办理进度等节点，并明确了规范的职能部门衔接流程，以“数据刚性约束人为弹性”，运用网格化平台进行矛盾纠纷线上转办，有效避免职能部门间的衔接真空和责任推诿等问题；为确保矛盾纠纷事件化解到位，网格化平台建立了事件办理核查机制，实现办理过程全程网上留痕，相关部门可以根据事件数据反馈进行跟踪督导，对存在次生隐患的矛盾纠纷进行跟踪办理，对办理不当的部门和人员及时纠正，办结的矛盾纠纷事件均须通过上级部门的核查，解决了以往矛盾纠纷事件形式化化解的问题，确保矛盾纠纷化解的实质性、长效性。

三、矛盾纠纷预防化解信息化的实践路径

转变工作观念。察势者智，驭势者赢。政法工作现代化是中国式现代化的重要组成部分，推进思想观念现代化是政法工作现代化的重要内容。面对新形势、新任务，必须充分认识信息化对矛盾纠纷预防化解法治化的作用，加快转变工作理念，树立信息化思维，主动拥抱现代科技，将矛盾纠纷预防化解法治化与信息化有机融合。

强化高位统筹。党委政法委要发挥领导核心作用，统一部署、统一规划，把矛盾纠纷预防化解信息化工作作为重点工作，强化统筹调度，加强部门协调联动，形成强大工作合力；明确相关信息化建设的目标任务、时间节点，确保工作扎实有力推进；建立健全考核评价机制，对相关工作的进展和效果进行定期评估和反馈，及时发现问题并督导整改。

建强信息系统。没有信息化，不可能实现矛盾纠纷化解工作法治化、现代化。信息系统是推进矛盾纠纷预防化解信息化的基础，要以实战为导向，研究开发实战管用、基层爱用、群众受用的矛盾纠纷多元化解信息系统，按照法定程序设计线上办理流程，完善系统功能，实现矛盾纠纷排查化解便捷化、高效化、规范化；通过系统联通，打破数据壁垒，强化矛盾纠纷排查化解数据融合，通过线上数据流转，推动线下矛盾纠纷实质性化解。

注重科技创新。要紧盯科技发展前沿，推动大数据、人工智能等科技创新成果同政法工作深度融合，不断增强对现代科技的适应力、掌控力、驾驭力。当前新一轮科技革命和产业革命正在引发颠覆性变革，各行各业运用大数据、互联网、人工智能等现代科技推动自身发展、加速转型升级，不断激发发展新动能，已经成为大趋势。与此同时，政法工作的内涵、外延已经远远超出传统范畴，特别是随着云计算、人工智能、区块链等技术加速创新，新型安全风险扩散裂变态势明显。在这样的时代背景下，政法机关应当提早谋划，组建专门团队，对“大模型”等前沿技术在矛盾纠纷预防化解中的应用进行研究攻关，始终掌握政法工作的主动权。

促良法善治蔚然成风，让科技赋能落地生根。贵州省政法机关将手握科技利器，牢牢把握新时代“枫桥经验”的实践要求，以信息化助推矛盾纠纷预防化解法治化，为实现国家治理体系和治理能力现代化作出更大的贡献。

大模型人工智能技术——政法工作现代化的新引擎

郭华东 贵州省社会治安综合治理服务中心

坚持发挥信息化驱动引领作用。新时代政法工作面临的各种挑战日益增加，依靠传统力量已经无法更好服务保障经济社会快速发展，而基于大模型的人工智能技术，以其卓越的数据处理、逻辑推理和分析预测能力，将重塑政法工作的核心动能，深刻影响和改变政法工作的现代化进程，成为政法工作现代化的新引擎。

一、基于大模型的人工智能技术的特点与优势

人工智能伴随着现代计算机技术的发明在 20 世纪 50 年代出现，但受制于硬件计算能力的严重不足，最开始的人工智能只能通过固定指令来解决特定的问题，并不具备真正的学习和思考能力。随着硬件计算能力的提升，机器学习理论和神经网络技术出现，人工智能从上个世纪末进入新的发展阶段。1997 年，IBM 公司的“深蓝”计算机战胜了国际象棋世界冠军卡斯帕罗夫，到 2016 年，谷歌公司的 AlphaGo 程序横扫围棋世界冠军李世石，人工智能开始在特定领域领先于人类。

但是截至当时，人工智能对人类语言的理解能力仍然十分有限，而计算机只有理解了人类的语言，才能说是真正具备了“智能”。2017 年，谷歌公司在划时代论文《Attention is All You Need》中提出了 Transformer 架构，使人工智能在处理序列数据时更加高效准确，计算机程序开始能够“理解”人类的语言。并且基于 Transformer 架构的程序可以更好地利用 GPU（图形加速卡）进行集群并行计算，各种具有超大规模参数和复杂结构的大语言模型（Large Language Model，简称大模型）程序被开发出来，基于大模型的人工智能正式诞生。

一般来说参数越多，结构越复杂，大模型就越强大，例如著名的 ChatGPT-3 就有 1750 亿个参数，到了 ChatGPT-4 参数数量级扩展到万亿规模。基于大模型技术，计算机程序具备了强大的语言、音频、视频的处理和推理能力，人工智能第一次真正体现出“智能”，主要表现在以下几个方面：一是数据处理能力强，大模型能够快速处理海量的文本和音视频数据，从中准确提取关键信息，做到真正的“一目万行”；二是语义理解准确，通过对大量数据的深度学习，大模型能够准确理解各类文件的语义，对人类意图的解读能力极大增强；三是具备推理和预测能力，大模型能够根据历史数据和当前情况进行分析归纳，按照逻辑进行研判，做出准确判断。

二、大模型人工智能技术在政法工作中的应用价值

基于大模型人工智能取得的飞速发展，令全世界无比震惊，知名科技企业家埃隆·马斯克就警告说人工智能将构成对人类“最大的威胁之一”。但从另一个角度来看，大模型人工智能无比强大的能力，可以将信息技术在政法工作中的应用扩展到更深和更广的领域，深刻改变和影响政法工作。

信息技术在政法工作中的应用在 20 世纪 90 年代开始起步，从办公自动化到案件流程管理，逐步延伸到智能辅助等环节，初步实现了传统工作的数字化，但是受制于技术水平，之前的信息技术离真正的“智能化”还有相当的距离。而大模型人工智能技术的出现，真正能为信息系统提供一个超级大脑，让信息系统能够“理解”社会运行的各种现象和政法工作的内在逻辑。大模型可以在以下几个方面充分发挥作用：

（一）提升文书处理质效

大模型能够自动识别提取各类文书中的关键信息，生成摘要，帮助政法干警快速从海量信息中精准提炼和把握案情。能自动生成法律文书，甚至包括法院判决的“本院认为”部分。大模型还可以全面检查法律文书的语义和逻辑错误，提高文书的准确性和规范性。

（二）优化决策支持

大模型通过对历史数据的分析，能够对案件的走向和趋势进行准确预测，为领导提供有价值的决策支持，使政法部门根据实际情况及时调整资源配置，能够更加科学、合理地制定工作计划，提升政法工作水平。

（三）促进司法公正

大模型可以精准指引政法干警进行案件调查和证据收集，对案情进行深度分析，对证据进行真伪鉴别，提高法律事实分析认定的准确性和客观性。大模型技术能全面融汇政策设计、社会风俗、伦理道德、法律法规等多方面的要求，综合分析后，按照统一的尺度进行判断，减少人为干扰和误判的可能性，提高司法裁决的公正性和准确性，实现“三个效果”有机统一。

（四）加强监督制约

通过对历史案件和法律法规的学习，大模型可以对政法工作进行实时监督，识别出潜在风险点，并及时进行预警。使政法部门能够加大监督力度，及时采取措施防范执法风险的发生。

（五）更好服务人民群众

大模型可以根据人民群众的需求和偏好，进行智能化的互动和交流，增强人民群众的参与感和归属感，并可对社会舆情和公众情绪进行全面分析和预测，及时准确回应关切，提高社会对政法工作的满意度。

三、当下大模型人工智能技术在政法工作应用的瓶颈

政法工作的重要内容就是根据规则、结合事实、进行判断、发出命令、执行操作，而大模型人工智能可以掌握最全面的规则，厘清最细枝末节的事实，按照统一的逻辑进行判断，发出准确无误的指令，这些能力远超经验最丰富的政法干警，将给政法工作带来革命性改变。但因为真正成熟可用的“政法大模型”还没有开发出来，这些改变都还没有发生。

一个成功的大模型需要融合智能算力、训练数据和平台算法三个关键要素进行支撑，只有当汇聚足够大规模的训练数据，使用强大的智能算力进行训练，才能让平台算法不断优化，最终变得“智

能”，这是一个复杂的系统工程，三个要素相辅相成，缺一不可！而目前政法大模型开发还受限于以下瓶颈：

首先是智能算力的不足。目前大模型需要的智能算力由 GPU 提供，政法工作因为其敏感性，不能使用互联网上的公有云算力，必须依靠私域算力进行支持。一台智算服务器价格高达三、四百万元人民币，一个支撑大模型运行的智算中心投资达到上亿元人民币。并且大模型动辄百亿级、千亿级参数，每次数据训练的成本都是百万元级别，所以目前政法单位基本没有能力使用部署在私域的智能算力，而国内领先的技术企业，还在忙于布局通用大模型的开发，没有来得及进入政法领域，这就极大限制了政法大模型的研发。

其次是训练数据的不足，大模型变得“聪明”的重要前提是使用海量数据进行预训练，在进行训练的数据中，高质量的文本数据十分关键，这些高质量文本数据，有助于大模型形成正确的“世界观”“价值观”和“逻辑体系”。而目前政法单位的数据条块分割较为明显，数据共享水平较低，用以支撑政法大模型训练的数据还有待整合。

最后是平台算法的不足。大模型平台通过对数据的反复训练，实现平台算法的快速迭代更新，才能更有效理解和解决现实世界中的复杂问题。虽然目前各类优秀的通用大模型已经出现，但是在社会政法领域，能完美融合国家政策、社会伦理、法律法规的成熟的政法大模型平台算法依然还没有研发出来。

四、利用大模型人工智能打造新时代政法工作的新引擎

新型人工智能已经出现，世界处在巨变的前夜，政法工作需要应对这些挑战并抓住机遇，政法大模型的研发，正是这样一个具有划时代意义的“曼哈顿工程”级别的项目。这个项目必须由国家层面进行组织，集中力量，确保资源的充足投入和高效利用，打破现有算力、数据和技术瓶颈。

我们应该利用国产化智算平台构建一个强大的数据处理中心，加快海量政法数据的共享汇聚，对这些数据进行深度挖掘和分析。在此基础上，选择先进的大模型平台进行训练，研发出新一代的政法大模型，构建政法“智慧大脑”。这个“智慧大脑”将具备强大的智能分析和决策能力，能够为政法工作提供全方位、多层次的智能支持。通过这个“智慧大脑”，我们可以为各政法单位和社会公众提供更加高效、精准的案件处理和法律服务，提高政法工作的整体效率和质量。它将像“超级电站”一样，为政法工作注入强大的动力，推动政法工作迈入新纪元。

社会治理现代化平台模型设计的研究

彭德林 滕文达 中共黑龙江省委政法委

王 巍 于金峰 哈尔滨工程大学

【摘要】 随着当今社会的高速发展，传统的社会治理模式逐渐显现了弊端，现代社会治理要求多部门资源整合、协同服务。另外，由于新时期经济发展的速度远远超前于社会治理，社会治理中利益格局的调整和更多的薄弱环节，导致矛盾纠纷和偶发性事件在社会基层增多，这就要求社会治理工作达到更高的水平。本文首先阐述了社会治理的基本内涵和范畴，之后综合分析了社会治理存在的问题，结合“建模仿真系统”、“智治支撑”、“GIS”等技术，经过对业务的梳理，设计了社会治理综合信息信息系统。

【关键词】 社会治理；建模技术；平台模型

一、背景

当前，我国社会治安治理正处于由单一主体向多元主体转型过程中，社会治安治理多元主体之间协同治理机制还有待重新构建。由于思想观念束缚、协同指挥困难、社会发育不成熟以及相应制度保障不到位等问题的存在，影响了社会治理的进一步发展，这些问题急切需要通过现代信息技术进行解决^{[1][2][3]}。受传统思想的影响，各社会治理主体和公众对社会治理和发展理念认识不足，阻碍了协同机制建设的步伐。同时，社会力量的介入同样没有形成，这就对社会共治力量的构建和群防群治体系的形成造成了一定的阻碍^{[4][5]}。

二、设计阐述

本方案设计时，充分考虑满足社会治理发展建设的新要求^{[6][7][8][9]}，同时考虑运用先进技术，实现社会治理创新。通过社会治理体制机制创新，来加快解决存在的社会发展相对滞后和发展不充分的问题，实现人民群众对美好生活的新需求^{[10][11][12][13]}。加强协同机制建设，推进各类协同治理主体实现积极配合、奋发作为，开创社会治理新局面，实现社会治理的现代化。

（一）构建平台

面向社会治理的政务平台可能需要整合包括服务、行政、监督、评价和考核五大功能^[14]，本文以社会治理建设为目标，构建平台，梳理制定统一的数据标准、业务标准、接口标准等标准规范体系，并根据标准规范归集底层通用服务能力，支撑上层的数据、业务、应用和服务，以保证平台能够顺畅运作、高效运行和持续迭代升级。同时，制定全省统一的业务考核机制，并根据考核机制对全省各市（区）、县进行考核，促优评优。汇聚全省市域社会治理各项数据，通过大数据分析，保证

各类主题信息深度挖掘、分析，辅助决策。汇聚全省市域社会治理各项数据，深度挖掘，经过大数据分析和算法模型匹配，结合实际治理专题场景，形成有数据支撑的“市域体征分析报告”，市域社会治理提供决策依据。构建全省一体化的市域社会治理平台，省级平台可以跨地市协调处置，做到高位协调，统筹全局。

（二）建模技术

采用先进的建模仿真技术（MBSE）^[15]，进行社会治理综合平台建设模型的数字建模。快速高效地构建通过模型模拟仿真现实世界的政务业务协同工作过程，清晰地展现出政务业务处理主体处理政务事务的过程，深入分析信息系统的协同共享需求。以面向目标的业务建模方法为基础，分析业务数据与信息系统信息运行机制。形成跨部门的业务协同与资源共享的方式，研究从组织、应用、技术三方面形成对跨部门信息共享和业务协同难题的解决方案。

（三）方案建设目标

复杂网络既是社会治理的载体，又是社会治理的条件和机制，社会的复杂网络结构范型对优化社会治理行为，推进社会治理体系和治理能力现代化有着深刻的影响^[16]。实现多级网格治理和信息快速动态采集，帮助实现社会治理的协同指挥，研判决策等功能。构建省、市、区县、镇街、社区（村）五级网格治理体系，实现各类社会治理要素的快速动态采集，形成以网格为基础单元的全方位、动态式、精细化管理与服务的格局。预计该功能有省市级标准平台模块应用提供。

对态势要素进行呈现，进行多维决策分析。需要全面感知全省城市运行体征和社会治理态势；从多个维度对社会管理的动态信息进行研判分析，辅助领导决策，实现对全省城市事件的预判预警和对案件的程序处理。

（四）平台架构

平台主要分为治理中台、治理应用、治理前台三部分。其中，治理中台是整个平台的底层支撑部分，为整个平台的建立和运行奠定了坚实的基础。治理应用为整个平台的主体，由省市标准平台、省级督办协调、数据对接标准、系统对接四个部分组成，是整个平台的主要功能体现。治理前台分为对内和对外两个应用端，分别承接对内和对外的业务办理等功能。具体架构见图 1。

三、架构设计

（一）治理中台

主要功能包括数据统计、管理和对接，以应用中台汇聚面向应用开发的通用能力组件，以统一接口支撑各类上层应用，使各个职能部门在搭建应用时只需聚焦业务应用，而不再需要考虑通用基础能力建设，避免了重复建设投入，有利于推进应用的快速更迭创新，大幅降低应用建设成本，缩短了建设周期，完成了对数字应用共性业务能力的进一步抽象整合，提供了全面、实时、可扩展的集业务定义、业务服务、业务运营为一体的平台。



图 1-平台架构

（二）治理应用

治理应用分为省市级标准平台、省级督办协调、数据对接标准、系统对接四大模块。

1. 省市级标准平台模块

建设省级社会治理现代化平台，主要包括夯实治理基础、统一事件协同、平安维稳建设、研判指挥大脑以及移动终端应用五大模块；如有部分地市未建设市域治理平台，依照集约化建设原则，可直接使用省级平台。

夯实治理模块具有智治支撑、地图服务、综治基础、知识库系统等功能模块。智治支撑在数据资源中心汇聚的数据基础上，适配大数据架构处理，结合人工智能算法模型，赋能上层业务应用，更好的服务市域治理“观、管、防”等各个应用领域智治能力是底层智能化引擎和算法为上层业务应用和业务场景提供的智能化社会治理辅助能力，从而实现发现少盲区、监管全方位、调度优推荐、预警全自动、分类分拨高适配，释放指挥中心人力，避免人工疏漏。

统一事件协同中，群众将发现的问题进行上报。模块首先将所有受理的案件进行合并，然后将所有案件进行分派。对所有案件进行分配。群众可以在官方账号上接收相关部门的消息，并给予一定的反馈。中心管理员审核案件结果，如果案件不合格则退回再处理，如果合格，则结案。市民还可以对相关问题处理后，对政府相关部门的服务进行评价。具体流程如图 2 所示。

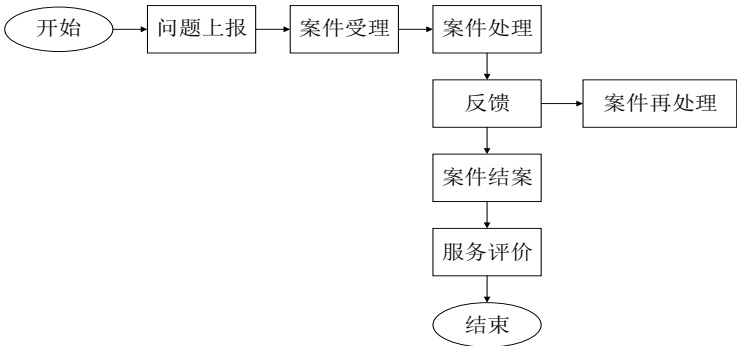


图 2-案件处理流程图

2. 省级督办协调模块

监督考察部分主要基于对各省级部门、各地市以及工作人员从不同维度的考核与统计的需求，提供效能评估功能。具备根据绩效考核规则从多角度多维度对各省级部门考核、各地市社会治理的工作量、工作效率量化体现的能力，为实现数据化智能化考核提供能力支持。

3. 数据对接标准模块

首先对数据建立统一标准。平台提供数据校验和事务处理机制确保数据的完整性。数据要遵循统一的规范，统一编码，数据集合是保持了统一的格式。同一指标在系统中不同应用中应保证数据的一致性，同一指标数据在不同维度和不同颗粒度下应保证上下一致。数据库接入方式采用前置交换信息库的形式与数据共享交换平台进行连接的方式。在此方式下，部门政务应用系统与其他部门应用系统之间交换信息通过本部门的前置交换信息库中转。文件接入方式采用文件交换方式与数据共享交换平台进行数据交换处理的方式。在此方式下，部门将相关数据保存成 XML、Excel 文件(xls、xlsx 或 csv 格式)，然后通过 FTP、HTTP 等方式将文件发送给市数据共享交换平台，或从市数据共享交换平台获取交换信息。消息接入方式采用消息服务接口的形式与数据共享交换平台进行连接的方式。在此方式下，部门应用系统通过消息服务接口调用的方式将交换信息直接发送给数据共享交换平台，或从数据共享交换平台获取交换信息，不用读写数据库。服务接口接入方式则将本部门提供的 RESTfulAPI 或 WebServices 快速接入数据共享交换平台，并由服务总线统一对外提供服务的对接方式。在此模式下，部门需要提供明确的 RESTfulAPI 或 WebService 调用接口。

4. 系统对接模块

与各地市已建的市域治理平台进行对接，打破省市系统的数据和工单壁垒，统一建设全省事件联动对接模块，建设统一的业务对接标准规范，其中需要对接的信息包括业务汇聚信息和省级派送业务协同信息和其它系统报送业务协同信息。与政务服务平台对接，将办证办件等数据汇聚到市域社会治理数据共享交换平台，通过对汇聚的数据的清洗、转换，形成市域社会治理数据标准，供其他平台共享调用。

四、总结与展望

本文通过社会综治管理系统的建设及应用，可以解决目前社会综治工作中的以下问题：

(1) 改善了社会综合治理利益相关者之间的沟通方式，利于建模人员认识社会综合治理复杂结构体。

(2) 通过使系统模型能够从多个侧面对社会综合治理业务进行观察，以及提供社会综合治理业务变更影响分析的能力，构建复杂社会综合治理业务模型。

(3) 通过提供可评估一致性、正确性和完善性的无歧义的且精确的社会综合治理系统模型，提升社会综合治理复杂结构体分析质量。

(4) 通过以更加标准化的方式捕获信息并高效地利用模型驱动方法固有的内置抽象机制，增强

知识捕获及信息的复用。有助于规范优化社会综合治理流程,提升工作效率。

(5) 通过提供概念清晰且无歧义的表达,提升分析与理解社会综合治理业务的能力。学会了MBSE,就掌握了高效、规范构建社会综合治理复杂结构体的方法。

参考文献

- [1] 刘军,高振勇.城市社会综合治理“三调联动”的模式完善:“三支柱”模型分析与构建[J].广东开放大学学报,2021,30(05):99-105.
- [2] 马南生.社会治安综合治理的经济价值分析[J].现代营销(学苑版),2022,(01):131-133.D0I:10.19932/j.cnki.22-1256/F.2022.01.131.
- [3] 张来明,刘理晖.新中国社会治理的理论与实践[J].管理世界,2022,38(01):20-35.D0I:10.19744/j.cnki.11-1235/f.2022.0001.
- [4] 刘增祥,施健东,李文源.依托公共安全视频监控联网项目提高社会综合治理能力[J].通信管理与技术,2021,(04):62-64.
- [5] 罗进.新时期提高网络社会综合治理能力研究[J].信息安全,2020,(S1):82-85.
- [6] 安慧影,黄朝峰.后疫情时代中国基层社会的整体性治理研究[J].社会学,2021,(08):33-40.D0I:10.13644/j.cnki.cn31-1112.2021.08.005.
- [7] 燕继荣.从经济发展到社会治理:基于需求—回应的中国社会稳定分析[J].治理研究,2023,39(02):4-19+2+157.D0I:10.15944/j.cnki.33-1010/d.2023.02.002.
- [8] 王占军.新时代社会治安综合治理立法思考[J].中国人民警察大学学报,2023,39(11):5-11.
- [9] 张田磊.社会综治管理信息系统的设计与实现[D].哈尔滨工业大学,2018.D0I:10.27061/d.cnki.ghgdu.2018.000424.
- [10] 方兴东,钟祥铭.网络综合治理体系与未来数字社会形态重塑研究[J].中国信息安全,2023,(04):82-85.
- [11] 钟金燕.当代中国“群防群治”历史经验论析[J].教学与研究,2023,(10):95-107.
- [12] 李忠强,黄帅,邢立强.社会治安综合治理基础数据规范解读与应用[J].中国标准化,2021,(15):63-65+78.
- [13] 蒋俊杰.整体智治:我国超大城市治理的目标选择和体系构建[J].理论与改革,2022,(03):110-119+154.D0I:10.13553/j.cnki.11lygg.2022.03.009.
- [14] C. Mann, “A practical guide to sysml: The systems modeling language,” Kybernetes, vol. 38, no. 1/2, pp. 989 - 994, 2009.
- [15] 鞠京芮.面向社会治理的整合型政务平台功能及 workflow 建模研究[D].黑龙江:哈尔滨工业大学,2015.
- [16] 范如国.复杂网络结构范型下的社会治理协同创新[J].中国社会科学,2014,(04):98-120+206.

智慧科技赋能反洗钱治理前置化、即时化、自动化

刘创琦 刘振康 北京榜样在线科技有限公司



北京榜样在线科技有限公司的推出《后羿反跑分实时监测管控方法和系统》，从源头上封堵和管控了境内外“网络黄赌”的犯罪几率，切断了境内收款主体的资金链路，从根本上杜绝了犯罪的可能性，随着数据库的逐日完善，管控封堵的力度精度和覆盖度也会大大提升，从而为国家的和平建设治理提供坚实的保障。

一、反洗钱治理的探索

尽管国家监管机构和金融机构已经部署了多种监测和防控系统，然而当前的监控系统多依赖于传统的规则匹配技术，缺乏动态适应性，难以应对多变的洗钱手段。针对上述问题，目前业界暂未提出较佳的技术解决方案。具体地，大多数系统依靠预设的规则进行异常交易检测，不仅在处理新型跑分手段时效率低下，而且对于复杂的金融产品和服务难以迅速适应。尤其是，跑分者不断变化手法或使用多个支付平台进行跑分，致使现有的规则引擎难以即时更新以捕获快速演化的跑分欺诈模式。

（一）互联网黄赌来源分析

黄赌网站的主要来源为境外：特别是欧美、东南亚和中东地区，主要是各个国家法律法规对“黄赌资金”约束的范围和限制不同而来，国内外有大量不法分子通过向中国境内用户推送不同类型的赌博游戏、黄色视频直播等在线服务，骗取中国用户钱财，导致境内资金最终通过虚拟货币外流。黄赌网站的地址（IP）在国内主要通过：①盗版影视作品、②游戏内公会广告、③直播/社交平台内公告和口播方式向中国境内用户传播等。

（二）洗钱跑分与收款重要媒介

“四方竞价”系统又称“军火商”的天堂，“军火商”就是黄赌网站源头的犯罪团伙，主要由①平台方、②黄赌网站、③收款导流中介、④国内收款主体等四方构成。“四方竞价”系统平台是黄赌网站用来获取用户的重要工具，以从黄赌网站和收款导流中介抽取一定比例的服务费来获利。“四方竞价”系统目前在全球约有6—8个大型的平台，主要分布在欧美，东南亚和中东地区，单个“四方竞价”系统，每日的全球交易额均在10亿人民币以上，所以利用好该系统来打击全球范围内黄赌犯罪具有很现实的战略意义，至少在打击国内收款渠道的犯罪中，会起到关键性的作用。

（三）违法资金通道监测

黄赌网站通过微信、支付宝、银联等第三方支付渠道将违法资金以合法业务的形式，包装注入到相关境内收款主体，并通过上下游企业和个人进行资金转移。跑分收款行为通常伴随着可疑交易和非正常时间段（深夜至凌晨）的大批量高频交易，第三方支付渠道往往难以即时触发风控机制并做到即时阻断交易与冻结账户，通常都以公安协查的方式对目标账户进行冻结，但此时，违法资金已通过虚拟货币的形式，以非法外流而告终。所以，做好反跑分实时监测、管控系统的开发，能够对公安机关即时干预与阻断违法资金通道起到决定性的作用。

二、反洗钱治理理念与总体框架

（一）设计亮点

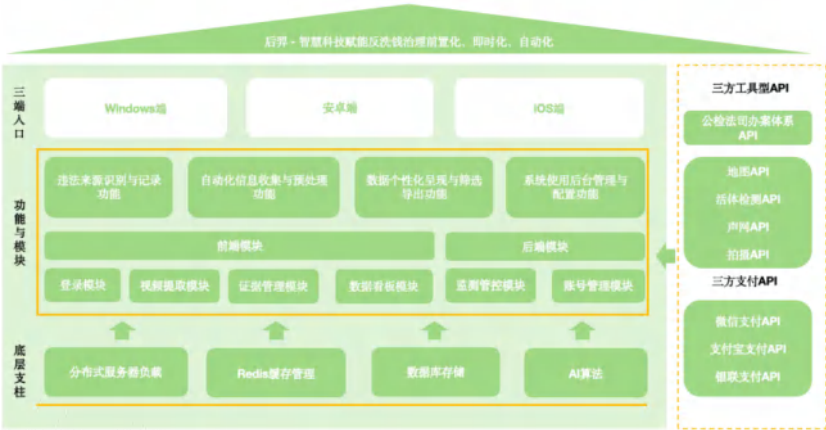
通过对多个支付平台的实时支付数据进行获取和预处理，并将其按账户信息进行融合，能够构建出跨平台的实时支付数据视图，不仅提高了对跑分活动的整体视野，可以反映出账户的实时交易行为模式，实现跨平台数据融合及动态监控，有助于更早发现潜在的异常或风险行为，从而实现更为有效地实时监控和预警。

（二）总体框架

1. 提供一种反跑分实时监测管控方法

针对各个支付平台接口，获取该支付平台接口所对应的平台实时支付数据；将各个所属平台实时支付数据进行数据预处理，并按照账户信息将各个经预处理的平台支付数据进行融合，以确定相应的账户跨平台实时支付数据；针对各个所述账户跨平台实时支付数据，将该账户跨平台实时支付数据与相应账户信息在历史的预设时间段的账户跨平台历史支付数据集进行组合，以确定相应的账户支付时序数据；基于各个所述账户支付时序数据，更新全局账户交易图网络；将所述全局账户交易图网络输入至预设的跑分行为识别模型，以识别所述全局账户交易图网络中至少一个待进行账户管控的风险节点并进行记录、筛选、预警。

2. 提供一种反跑分实时监测管控系统



①办案人员通过 Windows 端、安卓端和 iOS 端，进行活体验证登陆反跑分实时监测系统，系统内集成了境内外黄赌网站；竞价交易系统“四方平台”的所有竞价信息；黄赌网站 IP 地址；境内收款渠道公司主体。

订单管理

序号	订单号	订单金额 (元)	交易订单号	付款时间	支付主体	下单ip	网站名	网站ip	创建时间
14	2*****	500.00	2*****	2024-06-23 06:48:53	银行卡	218.36.78.244	大*****	23.225.156.180	2024-06-23 06:48:53
33	2*****	10.00	2*****	2024-06-23 06:48:53	支付宝	148.197.223.46	大*****	23.225.156.11	2024-06-23 06:48:53
31	2*****	20.00	2*****	2024-06-29 11:10:06	支付宝	44.147.37.211	大*****	134.203.26.197	2024-06-29 11:10:06
30	2*****	300.00	2*****	2024-06-29 11:10:54	支付宝	96.55.240.140	大*****	134.203.26.197	2024-06-29 11:10:54
29	2*****	1000.00	2*****	2024-06-29 11:10:47	银行卡	120.126.110.222	大*****	23.225.156.180	2024-06-29 11:10:47
28	2*****	200.00	2*****	2024-06-29 11:10:00	支付宝	11.18.43.176	大*****	23.225.156.11	2024-06-29 11:10:00
27	2*****	50.00	2*****	2024-06-29 11:10:45	支付宝	15.197.239.27	大*****	134.203.26.197	2024-06-29 11:10:45
26	2*****	10.00	2*****	2024-06-29 11:10:11	支付宝	182.27.222.113	大*****	134.203.26.197	2024-06-29 11:10:11
25	2*****	500.00	2*****	2024-06-29 11:10:48	银行卡	207.30.87.140	大*****	23.225.156.180	2024-06-29 11:10:48
24	2*****	200.00	2*****	2024-06-29 11:10:48	支付宝	158.167.244.164	大*****	134.203.26.197	2024-06-29 11:10:48
23	2*****	200.00	2*****	2024-06-29 11:10:54	支付宝	146.149.34.124	大*****	134.203.26.197	2024-06-29 11:10:54
22	2*****	1000.00	2*****	2024-06-29 11:10:43	银行卡	185.209.246.149	大*****	23.225.156.180	2024-06-29 11:10:43
21	2*****	200.00	2*****	2024-06-29 11:10:57	支付宝	187.222.7.1	大*****	23.225.156.11	2024-06-29 11:10:57
20	2*****	10.00	2*****	2024-06-29 11:10:09	支付宝	121.220.144.240	大*****	134.203.26.197	2024-06-29 11:10:09

案件管理

序号	网站名	网站ip	网站浏览量	交易金额 (元)	网站交易量	所属地区
1	大*****	23.225.156.11	1538842	30000.00	*****	浙江省
2	大*****	23.225.156.180	914293	47000.00	****	江苏省
3	大*****	114.29.253.214	254440	72625.00	****	河北省
4	大*****	134.203.26.197	7860103	2030.00	*****	河南省
5	大*****	218.81.55.163	4853849	40000.00	*****	山西省
6	大*****	43.198.84.237	9121605	12130.00	*****	辽宁省
7	大*****	23.224.28.22	3952372	17050.00	****	吉林省
8	大*****	196.251.154.11	709394	76000.00	*****	黑龙江省
9	大*****	156.251.323.51	5776860	40300.00	****	安徽省
10	大*****	18.85.171.151	3259051	75220.00	*****	广东省
11	大*****	110.40.59.26	494328	3400.00	*****	海南省
12	大*****	194.41.57.114	6350100	62810.00	*****	四川省
13	大*****	46.149.197.161	9096125	50900.00	*****	贵州省
14	大*****	156.146.58.30	6287761	57000.00	****	云南省

② 系统包含四大底层支柱：分布式服务器负载、Redis 缓存管理、数据库存储、AI 算法。

③ 系统功能包括违法网站识别与记录功能、自动化信息收集与预处理功能、数据个性化呈现与筛选并导出功能、系统使用后台管理与配置功能。

④ 系统后端集成了地图定位系统，可随时实时定位清洗渠道账户的坐标信息，还集成了第三方支付渠道等 API 接口，可用于锁定可疑交易和非正常时间段交易，可随时供公安机关办案人员即时干预、冻结相关账户，可防止资金通过虚拟货币非法外流。

3. 提供一种电子设备，其包括至少一个处理器，以及与所述至少一个处理器通信连接的存储器，其中，所述存储器存储有可被所述至少一个处理器执行的指令，所述指令被所述至少一个处理器执行，以使所述至少一个处理器能够执行本发明任一实施例的反跑分实时监测管控方法的步骤。

4. 提供一种存储介质，其上存储有计算机程序，其特征在于，该程序被处理器执行时实现本发明任一实施例的反跑分实时监测管控方法的步骤。

5. 提供一种计算机程序产品，包括计算机程序/指令，该计算机程序/指令被处理器执行时实现本发明任一实施例的反跑分实时监测管控方法的步骤。

（三）初步成效

在非商业化阶段，已实现 100+来自海外的黄赌网站网址、IP 定位，网页浏览量、交易数据、国内直接资金收款网站与收款账户的监测、展示、预警。并在助力办案人员从获取线索、分配线索、风险识别建议到探查记录收集与存储的全流程支持。未来通过技术革新与信息接口打开，会实现更多维度反洗钱工作的智能化前置处理。

三、结语

国家反洗钱工作任重而道远，直接目标是为了打击和干预互联网赌博犯罪，减少人民群众的财产损失，降低“赌博罪”、“开设赌场罪”、“帮信罪”和“掩隐罪”的犯罪率，展现出更高的效率和适应性，符合监管需求是智慧科技反洗钱治理方案的基调，在增强金融系统整体安全性和信任度的同时，做到保障人民群众的财产安全，提升社会治理工作效率并保证工作成果。为响应党的二十大“为构建新型社会主义和谐社会”的号召，我们单位和个人团队发明创造《后羿反跑分实时监测管控方法和系统》，为阻遏互联网新型犯罪特别是洗钱跑分等违法犯罪行为提供必要的科学干预工具和手段，为构筑健康的中国特色互联网技术而营造良好的基础环境，为不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感而奋斗终身！

以数字法治塑造政法工作现代化发展新动能

——山东省数字法治系统建设工作的探索及实践

赵传群 山东省社会治安综合治理服务中心

刘震东 山东省社会治安综合治理服务中心

【摘要】《法治中国建设规划（2020—2025年）》提出全面建设智慧法治，推进法治中国建设的数据化、网络化、智能化^①。近年来，山东政法系统把数字法治作为彰显制度优势、坚定“四个自信”、推动改革创新、谋求发展主动的重点工作来谋划部署，构建了数字法治系统“1+4+9+N”整体架构，全面深化数据资源的“汇治用”体系建设。当前，数字法治正作为数字化时代创新引擎，全力赋能山东政法工作高质量发展。

【关键词】法治中国；数字法治系统；“1+4+9+N”

数字法治是法治思想的生动实践，也是数字化时代推动政法工作现代化的时代宣言。山东政法系统聚焦国家所需群众所盼未来所向、一体推进平安山东法治山东建设、深化政法领域各项改革四个维度高标准谋划，对数字法治的概念界定、政策沿革、技术路线、经验分析等进行深入的理论研究和实践探索。

一、数字法治系统建设概述

（一）数字法治的概念界定

数据作为新型生产要素，是数字化、网络化、智能化的基础，已快速融入生产、分配、流通、消费和社会服务管理等各环节，深刻改变着生产方式、生活方式和社会治理方式^②。将数据管理、数字技术运用于法律规范、司法实务和社会治理，即产生了“数字法治”概念。目前“数字法治”主要有两个维度，一种是数字法治化，即把数字化发展作为治理对象、纳入法治轨道，主要见于学界著述、法律规范；一种是法治数字化，主要是法治的数字化，即将数字技术与法治方式相结合，提高法治效率、赋能法治效果、推动法治方式变革、塑造数字正义形态。数字法治的重点在于以数字技术来推动法治领域的体制变革、流程再造与制度重塑，如构建数字法治系统架构，拓展数字化平台和应用场景，重点服务党委政府重大决策咨询论证、重大矛盾纠纷化解、重大社会稳定风险评估、重大信访积案处置等法治需求，服务企业、人民群众对法治的重大需求，全面提升法治的数字化水平等。

（二）数字法治的发展历程

① 法治中国建设规划（2020—2025年），人民日报，2021年1月11日。

② 中共中央、国务院《关于构建数据基础制度更好发挥数据要素作用的意见》，2022年12月2日。

数字法治是数字国家的重要组成部分，伴生于数字政府发展历程。国际上，发达国家应用现代信息技术进行政府数字化转型已有近 50 年历史，被归纳为数字政府 1.0-4.0 四个阶段。从 2012 到 2022 年，我国电子政务发展指数国际排名从 78 位上升到 43 位，是上升最快的国家之一，主要经历了电子政务阶段（20 世纪末-2014 年）、互联网+提升治理效能阶段（2015-2020 年）和数字化改革阶段（2021 年至今）三个阶段^①。建成了“网络覆盖最全、业务支持最多、数据汇聚最大、协同范围最广、透明程度最高”^②的数字法治体系。

二、数字法治系统总体规划

（一）数字法治系统建设工作的领导机制

数字法治是山东数字强省规划的重要组成部分，由省委政法委牵头负责。2022 年《关于对标浙江加快推进数字变革创新工作方案》中，数字法治与数字组工、数字政协等都属于“1+3+N”工作体系中“N”的组成部分，被纳入省委省政府“1+3”重点工作推进和督查体系。2022 年 9 月，省委政法委牵头，联合省法院、省检察院、省公安厅、省司法厅和省大数据局成立省数字法治系统建设工作联席会议，办公室设在省社会治安综合治理服务中心。重点聚焦融合共通、公平公正、便民惠企、可靠可控，统筹推进政法工作数字化、智能化发展，先后制定印发《山东省数字法治系统建设方案》《山东省政法数据资源共享管理办法（试行）》等，全面塑强政法工作高质量发展新优势。

（二）数字法治系统的整体框架和实现路径

《山东省数字法治系统建设方案》聚焦数字赋能法治建设，坚持以改革创新打通“数据壁垒”，充分运用数字技术对执法司法方式、流程、手段、工具进行全方位、系统性重塑，以期实现社会治理精准高效化、政法工作智能化、执法司法规范化，为建设更高水平的平安山东、法治山东提供保障。

从体系框架看，构建了“1+4+9+N”数字法治系统总体框架（见图 1）。即建设 1 个数字法治综合应用（政法领域大脑）^③，提升执法司法规范化等 4 个集成应用水平，完善 9 项对标浙江标志性应用，打造 N 个（一批）具有山东特色的创新应用成果。

① 孙晓勇，司法大数据在中国法院的应用与前景展望[J]. 中国法学, 2021(04):123-144.

② 同前注③

③ 根据山东省数字强省建设领导小组办公室《关于印发〈山东数字强省建设领导小组扩大会议纪要〉的通知》文件精神，数字法治综合应用现已更名为政法领域大脑。

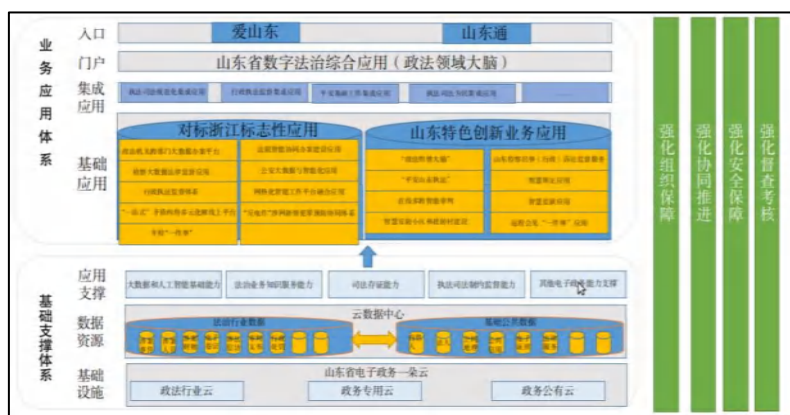


图1：“1+4+9+N”数字法治系统框架

从时间轴上看，明确了“三步走”实现路径：到2022年底，数字法治系统总体框架基本形成，政法跨部门大数据办案体系初步成型，基本实现数字化办案全流程智能协同；到2023年底，数字法治系统不断完善，立法、执法、司法、普法相关领域数字化转型迭代升级，整体功能、系统关联逐步成熟，制度规范体系逐步完善；到2025年底，数字法治系统基本建成，业务协同更加高效，推动法治领域数字化建设不断深化，数字法治综合应用（政法领域大脑）稳定运行，集成应用场景不断拓展，数字法治理论体系和制度规范体系逐步完善，形成一批有山东辨识度有影响力的标志性成果。

三、数字法治系统建设的主要特点和场景应用

（一）从业务场景切入，创新前沿技术与应用场景深度融合

数字法治系统建设充分体现了“技术赋权”特征，从应用场景出发，能够精准抓取和分析政法业务协同和数据交换共享的难点、堵点，从而构建与政法行业场景高度匹配的具体应用。

以区块链技术为例，其分布式数据存储、点对点传输、共识机制、加密算法等计算机技术的新型应用模式，在政法协同可信共享交换具有广泛的应用前景。山东省跨部门大数据办案平台运用区块链技术构建了省域“政法联盟链”，依托节点之间达成的分布式共识和可追溯、不可篡改的数据存储，将案件协同链条上的案件基本信息、法律文书、案件电子卷宗、操作记录等所有行为和数据进行完整记录，实现协同链条在联盟体系内的公开透明。目前平台已存证144.37万条、核验数据15.79万条，推动构建了以案件办理质量为导向的可追溯、可定位的高效透明共享交互机制，有效解决了解决司法案件信息数据规模场景应用安全、业务链条复杂、信任传导差等问题。

（二）从小切口出发，提高公共服务优质资源使用效率和共享效用

数字法治建设将问题需求分析作为逻辑起点，积极促进公共服务导向从“政府端”供给转变为“需求端”主导。通过梳理“三张清单”，从群众和企业高频需求、政法各单位业务协同需求、推动治理能力和治理体系现代化、防范化解重大风险等重大需求出发，找到改革突破“小切口”；充分发挥数字法治系统在基本公共服务供给保障中的关键作用，更好发挥服务供给的普惠性。

以山东省“车检一件事”改革为例，从车检小切口入手，联动公安、市场监管、生态环境、交通运输、大数据等多个部门，推动安检、综检、环检“三检合一”，全省1400余家车检机构均实现“交钥匙、一窗办”，平均耗时缩短三分之二，每年惠及1700余万群众。

（三）以多跨场景应用为重点，解决复杂系统问题

在当前大数据时代的背景下，相对单一的场景只能解决局部或垂直用户场景的问题，难以满足不同职能部门或业务主体间横向业务协同需求；需要进一步打破条块分割，基于跨部门、跨领域、跨单一需求的深度协同，在更宽泛场景中推动应用系统化、集约化建设^①，充分运用数字孪生、大数据和人工智能等技术，实现数字空间与物理空间、社会空间的关联。

目前，山东政法系统已按照数字强省战略部署，启动政法、公安和司法行政3个领域大脑建设工作；以重大跨应用场景和实战需求为牵引，集成数据、算法、案例，抽象包装整合成为可复用共享的核心能力，形成以数据计算分析、知识集成应用、逻辑推理判断为核心的政法数字基础设施和智能中枢系统，全力赋能山东政法工作高质量发展。

^① 钟瑞友, 未成年人检察多跨场景应用构建的理论基础与实践展开[J]. 中国检察官, 2022(09):23-27.

基层社会治理智能化背景下平安黄埔情报研判创新研究

戴国忠 中共广州市黄埔区委政法委员会

肖炯恩 广州软件应用技术研究院

【摘要】：中共广州市黄埔区落实“以事件为线索、以人员为中心、以情报为基础、以管控为手段、以化解为目标、以稳定为使命”的要求，黄埔区以构建基层风险防控体系为目标，建设“平安黄埔情报研判指挥中心”，对各类社会矛盾纠纷发现在早处置在小，化解在基层。分析了基层社会治理过程中存在的若干问题，并提出了解决措施，以期为同级别的基层单位提供社会治理整体参考方案。

【关键词】：政法智能化；社会治理；情报研判；数据治理

一、引言

为贯彻“深入推进基层社会治理现代化”的指示精神，落实“以事件为线索、以人员为中心、以情报为基础、以管控为手段、以化解为目标、以稳定为使命”的要求，黄埔区以构建基层风险防控体系为目标，建设“平安黄埔情报研判指挥中心”，对各类社会矛盾纠纷发现在早处置在小，化解在基层。中心充分利用人工智能、可视化、视频、智慧安防等技术手段，通过汇聚数据，构筑覆盖全区人事地物组织等要素，实现了对社会治理风险防范的确定性和清晰性，针对不同社会风险对症下药，完善相应预防化解机制，切实做到提前预防、主动创稳，为有效防范化解各类重大风险发挥了重要的智能化情报支撑。

平安黄埔情报研判指挥在政法领域的情报研判的技术和业务实施上，传统的政法业务系统中，一般只实现了数据的采集，在数据研判方面还尚未形成完整建设路径和建设思路，并运用系统辅助决策。在实施过程中，如何实现多维数据的汇聚和智能研判是当前理论领域和实践领域研究的核心和关键问题。

二、文献评述

（一）数据采集

对大城市而言，人工智能将空间属性注入日常生活数据之中，为我们更好地理解城市生活和制定城市政策提供了更为广阔的视角和更多的可能性；同时，人工智能也将帮助研究者把公共服务设施与社会群体之间的动态关系更好地联结起来并改进大城市管理。目前，人工智能方法已经在交通出行、公共安全管理、房屋价格、城市公共设施利用、公共参与等方面得到一定程度的应用^[1]。针对目前社会治理领域普遍存在的一些问题，人工智能技术通过对海量数据快速收集与挖掘、及时共

享与研判,成为支持社会治理科学决策和准确预判的有力手段,为转型期的社会治理带来了新机遇。

（二）数据汇聚

为了更好地研究智能社会治理体系下的政法跨部门数据共享,对以往的学者研究成果进行归纳,在理论方面,政法跨部门数据共享是政府数据治理的重要内容之一,因此对于政法跨部门数据共享和协同办案的研究,可以借鉴和参考国内外学者在政府数据治理方面的理论和研究:Welch (2018)^[2]对政府数据共享的机制进行了实证研究,发现城市间政务数据共享需求强烈,政府和非政府组织的政务数据共享需求也很强烈。Barrientos (2017)^[3]提出政务数据共享的框架,以保护隐私和机密性的方式共享多种类型的数据,为政务分析提供决策支持。Adachi (2016)^[4]提出异构数据的使用是政府系统间信息共享的重要条件,研究发现采用创新技术有助于实现政府间数据的多层互操作,通过异构数据的整合,能够形成有效的基础数据,政府治理体系的构建有助于实现数据资产的最大化。安小米 (2019)^[5]提出政府人工智能治理体系由治理目标、治理主体、治理对象等一系列要素组成。政法跨部门数据共享的场景中,也是由一系列的数据要素构成,因此基于要素理论,对政法场景中的各个问题逐个分解,逐个解决。邓念国 (2018)^[6]分析了当前我国政务大数据共享面临体制壁垒、管理壁垒、法律制度壁垒、技术壁垒和心理壁垒等阻碍因素,在政法跨部门网上办案平台也面临着类似的问题,是政策、技术、管理制度相互结合、相互影响下形成的。

（三）数据分析与研判

Mansouri^[7]等主要研究了城市的社会治理智能化问题,他认为城市社会治理智能化系统主要有三个层次,分别是人类-治理机构、物理设施、信息数据,人类-治理机构通过物理设施收集城市运转的数据并做出智能化的决策,通过分析研判,将决策落实到城市运行当中,从而提高城市运行效率的提升,增加居民的生活质量。Leleux 和 Webster^[8]以格拉斯哥市为案例研究了城市的智能治理问题,格拉斯哥市主要建立了城市利益相关主体的协作机制,推进多方主体共同参与城市治理,协同研判,推进社会治理。结果显示实现了社会治理智能化后,城市的能源使用效率和交通效率获得了明显的提升。

文献述评,我国的社会治理体系从总体性管理走向精细化管理,国家、市场、社会三者之间的分化过程中,街道、社区成为了填补单位制解体后基层治理真空的城市社会治理微观单元,国内各大城市都在积极探索人工智能治理概念下的技术治理创新路径,其本质即是为街道、社区社会治理微观单元“赋能”,提升其治理效率与水平。鉴于人工智能技术的社会治理手段需要根植于传统的社区治理基础之上,同时又能够促进传统治理手段的发展,社会治理探索进行分析,关注人工智能技术在技术社会治理的微观主体层面——街道、社区的应用,聚焦于在什么样的社会基础条件下开展合适的人工智能技术治理手段,同时对不同的治理路径进行归纳和分析,以总结人工智能技术在基层社会治理过程中的普遍问题。

三、基层社会治理存在的问题分析

平安黄埔情报研判指挥在政法领域的情报研判的技术和业务实施上，实现了有效的探索。传统的政法业务系统中，一般只实现了数据的采集，在数据研判方面还尚未开始运用系统辅助决策。在实施过程中，主要的困难是如何提升数据采集的精确性，如何实现多维数据的汇聚和智能研判？具体内容分为三个方面：

（一）多源采集，部门协力过程受控

数据采集是社会基层治理智能化的关键内容。发挥基层网格员的作用，积极采集，保持数据的鲜活，成为数据采集的关键内容。由于国家各信息系统建设的主管部门不同，建设时期不同的的缘故，各系统既有自上而下的垂直管理形式，又有属地管理的形式，这就出现基层管理系统分散，职责重构现象，使基层数据碎片化，难以通过部门协同，发挥积极的作用。

（二）观念传统，数据汇聚创新受阻

在数字化改革的进程中，政府能否发挥数字技术优势，关键在于工作人员是否能够把工作贯彻到位。而在基层社会治理的过程中，部分工作人员仍然存在传统官僚思想，个别工作人员依然保持传统治理理念，制约着数字变革的进程。因而在数据汇聚的过程面临一定困难，难以形成有效的数据研判基础数据。

（三）平台缺少，研判参与主体单一

共建共治共享是基层社会治理的目标与追求，也是满足人民对美好生活向往的价值所在。伴随着社会经济的发展，人民自身参与到基层社会治理的愿望日益迫切。政府面对日益复杂的社会环境，由于精力、时间、人员有限，往往疲于应付各种社会问题。因此，在基层社会治理研判的过程中，政府应该提高公民参与，使矛盾的研判更为精准，提升矛盾调解的效率，这既能够缓解基层社会治理压力，还能满足公民的参与意愿，切实提升公民的参与感与获得感。

四、基层社会治理的建设思路与重要举措

（一）基层社会治理的建设思路

创建政法数据共享标准化，逐步对接政府数据，打破数据孤岛。建立数据中心，针对各类数据分类整合，解决数据内容多样化和异构化。

情报主导网格化，实现网格管理信息采集工具的创新，推动社区精准管控。夯实情报搜集机制，利用指令下发给各职能部门和街镇，同步创新网格工作制度，确保情报信息搜集准确度、鲜活度、可信度。

优化风险预警模型，推进风险预警研判精细化，重大风险事前排除。汇集全区风险数据信息，针对性的建立了各类风险研判模型，通过智能化算法，整合弱信号信息，及时发现影响社会和谐稳定的苗头性问题。实现指挥决策科学化，在重点人员监控模型方面实现创新，全面掌控人事档案。通过风险信息的研判分析结果及风险信息的及时预警，以“可视化”的形式展示辖区内风险防控的综合态势。

提升风险处置的及时性，制定多种应急预案，提升风险处置效率。建立健全社会风险分级处置机制，科学应对重大社会风险。推动各部门工作机制的标准化、流程化、规范化建设，形成标准化的社会治理全新方式。

（二）基层社会治理的重要举措

在情报研判方面的创新，包括模式创新、体系创新、机制创新、处置方式的创新，覆盖全区各项突发事件、紧急事件的处置，具体包括如下内容：

情报搜集，实现数据采集模式的创新：落实基层排查。按照“横向到边、纵向到底、不留死角”的原则，建立镇街“综治维稳-科室(队所)-村(社区)-网格”的警网融合工作四级排查机制；建立全息档案。实时更新台账，从活跃系数、化解系数等方面及维度量化评定涉访人员，做到“一人一策”，落实分级分类。

情报研判，实现研判协同体系的创新：加强研判会商、智能分析研判、强化评估报备。通过云计算、互联网+人工智能技术，建立信息研判平台，以各级情报信息为主导，实时汇总、反馈各类社会信息、互联网信息等，打造分析模型、人群碰撞等模块，生成有价值的情报信息。

指挥调度的，实现沟通协调机制的创新：实施扁平化指挥调度、防护期指挥调度、重点人员实时调度，推动建立扁平化的指挥模式，加强情报监测和报告，健全响应快速、流程完整、保障有力的突发事件指挥、应急处置联动机制，切实确保突发事件高效处置。

处置化解，实现快速响应及时处置的创新：建立“三人小组”快速核查机制、快速劝返稳控机制、“1+3+N”团队上下联动处置，信访违法行为教育打击，网格矛盾化解工作等机制，相关职能部门和属地街镇派出分管领导到场处置，搭建现场信息传递、形势综合研判、统一决策指挥于一体的指挥平台，实行联勤联动、整体作战。

督办落实，实现事件责任相关方的可追溯和可管控：落实全程督办常态化、行业整改规范化、责任追究精细化。建立事无巨细的闭环督办机制，每天安排专人电话督办和派出督导组实地督导，完善交办、催办、督办流程，通过发出核查指令、快速交办等方式，组织相关责任单位及时落实稳控，对维护稳定责任落实不到位、工作态度敷衍了事的干部及时谈话提醒，压实基层干部社会风险排查化解工作责任。

五、黄埔区基层社会治理成效与发展方向

（一）黄埔区基层社会治理成效

基于以上对社会治理的分析以及初步的建设思路，目前黄埔区平安黄埔智能化建设取得初步成效，已完成数据基座的搭建，对接了包括信访局、住建局、教育局、劳监和政数局等部门共 240 类数据，接入数据总量近 8 亿条。中心建立常态情报研判工作机制，组建 5 人的情报研判团队，常态输出日报、周报、月报、专项事件研判报告。建立常态分析模型，生产事件分析结果数据赋能业务应用，包括矛盾纠纷事件的投诉主体、被投诉主体、涉单位组织，重点服务管理人员、困难群体等。

建立“专项分析模型”，建立“事件链接关系模型”，生成数据链接包括“参与”、“策划”、“持有”、“打卡”、“关联”、“隶属”、“亲属”、“同伙”，定位重点人员的链接实体关系，针对零散信息关联重点人员事件强化对涉稳对象的有效掌控，运行保障党的二十大维稳安保工作圆满完成，为黄埔区迎接党的二十大胜利召开应急处突专班工作提供场地支撑、人员支撑、技术支撑，全力保障二十大防护期间黄埔区社会大局稳定，实现“五个不发生”工作目标，受到上级领导充分肯定。

（二）黄埔区基层社会治理发展方向

党建引领，提升效能。推进基层治理现代化，最根本的一条，就是要加强党对基层治理工作的全面领导，使基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用得到充分发挥。

优化服务，满足需求。构建以人为本、惠及群众的新型数字公共服务体系，是数字技术赋能基层治理的重要内容。这就需要重塑公共服务流程，持续推进公共服务体系迭代，为人民群众提供更加智能化、精准化、个性化的服务。

风险预测，赋能治理。数字技术的广泛应用有助于增强基层社会的韧性，不仅可以巩固和强化社会内生的自我提升能力，而且可以促进基层社会在受到冲击和扰动的情況下保持稳定，迅速复苏。

激发热情，促进善治。运用数字技术，可以拓宽人民群众参与基层治理的渠道，激发基层群众的积极性、主动性和创造性。深化基层数字化治理资源共治，建立基层治理数据获取、传输、分析、存储、使用等全周期管理体系，健全数据分级分类管理体系，探索与网格化等相配套的数字化治理规则，实现基层治理数据按需、有序、安全、使用共享。

参考文献

- [1] ZHENG S, MENG T. Selective Responsiveness: Online Public Demands and Government Responsiveness in Authoritarian China [J]. Social Science Research, 2016, 59(9):52-67.
- [2] Welch E W, Feeney M K, Park C H. Determinants of data sharing in U.S. city governments[J]. Government Information Quarterly, 2016:393-403.
- [3] Kim H, Kim H S, Lee J H, et al. A framework for sharing product information across enterprises[J]. The International Journal of Advanced Manufacturing Technology, 2006, 27(5): 610-618.
- [4] Gilmore R O, Kennedy J L, Adolph K E. Practical solutions for sharing data and materials from psychological research[J]. Advances in Methods and Practices in Psychological Science, 2018, 1(1): 121-130.
- [5] 安小米, 白献阳, 洪学海. 政府大数据治理体系构成要素研究——基于贵州省的案例分析[J]. 电子政务, 2019(02):2-16.

- [6] 邓念国. “放管服”改革中政务大数据共享的壁垒及其破解——以“最多跑一次”改革为考察对象[J]. 天津行政学院学报, 2018, 20(01):14-21.
- [7] Mansouri M, Khansari N. A conceptual model for intelligent urban governance: Influencing energy behaviour in cognitive cities[M]. Designing cognitive cities. Springer, Cham, 2019: 185-202.
- [8] Leleux C, Webster W. Delivering smart governance in a future city: The case of Glasgow[J]. Media and Communication, 2018, 6(4): 163-174.

新时期专门学校和专门教育制度的初探

——基于衢州市衢江区专门学校实践的思考

曹威 杜泽 浙江省衢州市公安局衢江分局

【摘要】随着我国法治建设的发展，专门学校经历了由“工读教育”到“专门教育”、“收容教养”到“专门矫治教育”的制度革新。新修订的《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》对专门学校和专门教育制度做出了规定。由于推行时间较短，专门学校和专门教育尚不完善，存在实践和理论的偏差。衢州市衢江区基于专门学校建校之初的思考，研究解决如何明确牵头单位成立专门教育指导委员会，通过构建完善的入学评估机制，保障有严重不良行为的未成年人合法权益，推进当前专门教育制度的发展。

【关键词】 未成年 严重不良行为 专门学校 专门教育

近年来，浙江省衢州市在刑事发案总体下降的情况下，未成年人违法犯罪反呈大幅上升之势。衢州市委政法委为预防未成年人违法犯罪，组建工作专班，通过实地调研、座谈交流、民意征集等方式，赴江西、贵州、海南、上海等4省7市考察未成年人违法犯罪预防和治理的经验做法，认为当前预防未成年人犯罪的破题关键在于落实2021年6月新修订施行的《预防未成年人犯罪法》，推进专门学校建设，对有严重不良行为的未成年人进行专门教育。衢州市以践行“两个先行”为目标，依托“警务融洽”，先行先试，对新时期如何建设符合法治浙江实际的专门学校和专门教育制度，进行了初步探索。

一、基本定义

专门学校是教育矫治有严重不良行为未成年人的有效场所。专门教育是国民教育体系的组成部分，也是对有严重不良行为的未成年人进行教育和矫治的重要保护处分措施，是一种特殊教育形式。要建设专门学校和发展专门教育，首先要了解专门教育的发展历史、厘清严重不良行为中触犯刑法和未触犯刑法的区别，明确专门教育和专门矫治教育的关系。

（一）专门学校和专门教育的发展历程

专门学校的前身是工读学校。工读学校是一种致力于矫正少年不良行为的专门场所，招收的学员都是十二至十七周岁的触法少年，其行为危害程度尚未达到触犯刑法的程度。1999年的《预防未成年人犯罪法》中明确规定工读学校招生需要原学校、学生监护人、本人“三自愿”方能入学，该项规定的出台导致工读学校的生源极度匮乏。为了避免工读学校的污名化和标签化，2006年修订的《义务教育法》、《未成年人保护法》将工读学校改为专门学校。至此，工读教育制度转化为专门教育制度。

收容教养是对实施了犯罪行为但不满 16 周岁不予刑事处罚的人由政府进行收容、集中教育管理的一种强制性的教育改造行政措施。自 1979 年被纳入我国刑法以来，已有四十余年的发展历史，并在一定历史时期，发挥了积极作用。随着司法进步，收容教养存在的缺乏法律依据、适用条件不明、决定程序封闭等一系列问题也随之暴露，以至于在实践中未能发挥其制度优势。2020 年 12 月，新修订的《预防未成年人犯罪法》将原来《刑法》和《预防未成年人犯罪法》规定的“收容教养”措施改为“专门矫治教育”。至此，收容教养转化为专门矫治教育。同时，新修订的《预防未成年人犯罪法》也完成了原来“工读教育”和“收容教养制度”向“专门教育”和“专门矫治教育”的转变。

（二）严重不良行为中触刑和未触刑的区分

新修订的《预防未成年人犯罪法》第三十八条规定了严重不良行为有两类，一类是触刑行为：即未成年人实施的有刑法规定、因不满法定刑事责任年龄不予刑事处罚的行为。一类是未触刑行为：涉及治安管理处罚法中涉寻衅滋事类、涉管制器具类、涉人身权益类、涉财产类、涉黄赌毒类共 8 种频发违反治安管理的行为以及其他严重危害社会的行为。针对触刑行为具体可以分为：因年龄原因不予刑事处罚的未成年人；检察机关决定相对不起诉、附条件不起诉的未成年人。

（三）专门教育和专门矫治教育的关系

《预防未成年人犯罪法》第六条明确了专门教育是国民教育体系的组成部分。专门矫治教育在《预防未成年人犯罪法》第四十五条涉及涉罪未成年人保护处分措施中出现 2 次、在第五十九条涉及未成年人记录封存出现 1 次。由此可见，专门矫治教育属于专门教育的范畴，但是它又具有一定的特殊性。二者都是非刑罚的处遇方式，执行场所都是专门学校，而且，都可以向人民政府、法院提起复议或者诉讼。二者也有区别，首先，二者的适用对象是不相同的。对于专门矫治教育的适用对象是触刑未成年人。而专门教育的适用对象是严重不良行为中未触刑的未成年人。其次，对于二者的决定程序不相同。专门矫治教育带有强制性的评估和决定；而专门教育分为两类，一类是必需监护人或学校管教不奏效的提出申请，专门教育指导委员会才能进行评估，决定机关进行决定，另一类是出现特定情况强制性评估决定。最后，对于专门矫治教育要进行闭环管理。从二者的执行模式、实施方式来看，专门矫治教育相较于专门教育更严格一些，二者虽然有一定的差异，但专门矫治教育仍属于专门教育的范畴。

二、存在问题

据最高人民检察院第九检察厅统计，截至 2022 年 5 月，全国共有专门学校 110 余所，9 个省份尚没有专门学校。我省原有工读学校 3 所，分别设在杭州、宁波、温州，因生源枯竭，宁波、温州已停办多年，现仅剩杭州城西中学 1 所。因工读学校制度的取消和专门教育未及时跟进，杭州城西中学也仅招收心理或行为存在偏差的初二以上学生。考察外省专门学校发现，专门学校和专门教育在实践过程中，与法律政策的适用存在一定偏差，主要体现在：专门教育指导委员会牵头职责不清；

申请入学采取教育方式界限不清；强制入学决定机关边界不清；入学评估标准模糊不清；教官管理职责监督不清。

（一）专门教育指导委员会牵头单位不明确

《预防未成年人犯罪法》第六条规定，专门教育指导委员会由教育、民政、财政、人力社保、公安、司法、检察、法院、共青团、妇联、关工委、专门学校等单位，以及律师、社会工作者等人员组成。专门教育指导委员会是专门学校建设和专门教育发展的前提，但仍有一些地方并未成立专门教育指导委员会，原因在于《预防未成年人犯罪法》中没有明确牵头部门，从各地已成立的专门教育指导委员会的实践来看，专门教育指导委员会办公室设在了教育行政部门，多数也是在政府推动的情况下成立的。教育部门主要关注的是教学升学，对预防未成年人犯罪主动性不强，也就导致了各地出现无人牵头的现象。

（二）申请入学采取的教育方式界限模糊

《预防未成年人犯罪法》第四十三条规定，对有严重不良行为的未成年人，未成年人的父母或者其他监护人、所在学校无力或者管教无效的，可以向教育行政部门提出申请，经专门教育指导委员会评估同意后，由教育部门决定送入专门学校接受专门教育。严重不良行为分为触刑和未触刑两类，若是理解为涵盖了以上两类行为的，那么在实操层面就会存在问题。比如，一个犯罪多次的未成年人，系家属提出申请的，按本条规定其接受的是专门教育而非专门矫治教育，显然专门教育是难以取得社会效果的。同时，在实际招生中，有些地方为缓和行政强制决定带来的社会矛盾，增加家长的家庭责任，尽可能采用申请制入学的方式，但对触刑未成年人做出的却是专门矫治教育决定。因此，第四十三条未明确未触刑行为或触刑后行为较轻的申请入校均可适用专门教育，还是涵盖全部有严重不良行为的未成年人为都可依申请做出专门教育的划分，在实践中会给决定机关应对行政复议和行政诉讼造成困扰。

（三）强制入学决定机关边界不清晰

《预防未成年人犯罪法》第四十四、四十五条规定了对“决定制”进行“专门教育”、“专门矫治教育”的流程是“经专门教育指导委员会评估同意，教育行政部门会同公安机关可以对严重不良行为未成年人做出决定”。《预防未成年人犯罪法》第四十九条规定了未成年人及其父母或者其他监护人对本章规定的行政决定不服的，可以依法提起行政复议或行政诉讼。实践中，在做出专门教育或专门矫治教育决定书时，落款的单位有公安机关和教育行政两个部门。这就导致了行政复议或诉讼主体不明，两家决定机关遇事时会出现推诿扯皮的现象。甚至有些地方为了避免上述情况，继而不开具决定书。

（四）入学评估缺乏明确依据

我国的专门教育评估制度主要由2020年新修订的《预防未成年人犯罪法》第四十三条至第四十六条以及第四十九条进行设计。具体而言，分别涉及专门教育“申请制”中的入校评估（第四十三

条)、专门教育“决定制”中的入校评估(第四十四条)、专门矫治教育中的入校评估(第四十五条)、专门教育中的离校评估(第四十六条)和救济程序(第四十九条)。《预防未成年人犯罪法》在对专门教育评估制度顶层设计时只作了框架性、原则性的规定,即行为人实施了何种行为、由谁提请专门教育指导委员会评估。换言之,各地在落实《预防未成年人犯罪法》要求时只知道专门教育和专门矫治教育的入校、离校程序应当经专门教育指导委员会评估同意,具体工作如何开展却缺乏依据。调研发现,实践工作中,专门教育指导委员会主要还是依据公安机关意见进行评估,形式上有别于收容教养,但因为评估没有细则,实质上依然没有转变。

(五) 教官管理职责监督缺位

专门学校由教育行政部门负责学校所有事务,公安、司法负责学生的矫治工作,落实与学生24小时陪同制度的是教官团体。以衢江区实验中学分校为例,为确保校园安全,建校即可投入使用,教官是由公安局从巡特警大队的辅警中选拔而来,具有较强的专业素质且均为退役军人。专门学校学生群体特殊,会出现风险因素叠加,管理难度大的情况,如学生策划了喝肥皂水、翻墙撬窗等19种逃校方法,也有学生存在皮肤病或一些传染性疾病需要外出就医的情况。教官长期处于这种环境,在管理方式和自身的心理上会出现一些偏差。在监督管理方面,这支队伍的归属问题、责任承担问题、教官团队的教育问题会接踵而至。

三、探索成效

针对前述问题,衢州市衢江区在建设专门学校过程中进行了积极探索,取得了初步成效。

(一) 党建统领高位推进

衢江公安充分发挥“警务融洽”的作用,先后3次专题向区委政法委汇报未成年人预防犯罪情况,由副区长、公安局长推动区委副书记、政法委书记作为召集人,成立了由区委政法委为牵头单位,公安、教育为主要协同单位,编制、财政、人力社保、检察院、司法等为成员单位的专门教育指导委员会。从机构体制看,政法委可以统筹政法力量,协调教育、财政等政府部门,比较有利于工作推动和开展。专门学校和专门教育走上正轨后,各个地方的专门教育指导委员会的组织架构就调整为负责教育的省市县分管领导任组长,政法委常务副书记任副组长,其余单位为成员的议事机构。建议专门教育指导委员会成立之初由分管政法的领导作为召集人,分管公安、教育的领导为主要配合人;专门学校和专门教育制度逐渐完善,可适时调整教育为牵头主管部门。如此即可以解决实际过程中学校建设和制度设计的问题,也可以解决最终教育主管的问题,切实推动专门教育与治安管理处罚、刑事处罚等配套衔接,构建既有别于普通学校教育,又有别于司法监所的教育体系。

(二) 依法分类精准施教

首先明确专门教育的适用对象是严重不良行为中未触刑的未成年;专门矫治教育的适用对象是触刑未成年。第二,正确适用《预防未成年人犯罪法》第四十三条和第四十五条在决定书中体现的条款。比如,多次触刑的未成年人,由其监护人申请入学的,应当适用第四十五条对其进行专门矫

治教育。因四十五条中未区分申请和强制是否采用都适用这一条款，仅明确了触刑行为可使用。第三，正确理解《预防未成年人犯罪法》第四十三条的立法本意。该条款考虑了初次触刑且有不良行为未成年人、监护人提出申请的情形，因该类未成年人采用专门教育更为适宜。比如，初次触刑的未成年人，由其监护人申请，专门教育指导委员会评估同意，教育行政部门就可以使用四十三条。综上，司法层面需出台依申请情形下，如何采取专门教育或专门矫治教育措施的司法解释，实际操作过程中，可根据触刑未成年人的评估情况，灵活使用四十三条和四十五条。

（三）教育牵头依法入学

《预防未成年人犯罪法》第六条规定专门教育是国民教育体系的组成部分；第四十四条规定未成年人有4种特殊情形之一的，经专门教育指导委员会评估同意，教育行政部门会同公安机关可以决定将其送入专门学校接受专门教育；专门教育的主管部门是教育行政部门。由此可见，《预防未成年人犯罪法》第四十五条规定的未成年人实施刑法规定的行为、因不满法定刑事责任年龄不予刑事处罚的，经专门教育指导委员会评估同意，教育行政部门会同公安机关可以决定对其进行专门矫治教育。即教育行政部门会同公安机关做出决定的无论是专门教育还是专门矫治教育，在申报审批手续时，应由公安机关和教育行政部门共同审批同意，在做出决定文书时，应由教育行政部门做出决定。这样即符合一个文号、一个决定单位出口，确保未成年人及其父母或者其他监护人的相关权利得到保障。

（四）完善程序评估招生

新修订的《预防未成年人犯罪法》通过教育行政机关审批、公安机关强制送生和自愿送生相结合的方式，通过增加委员会评估环节，提升了送入程序的科学性，也从程序上保障了未成年人合法权益。为此，如何制定科学的入学评估机制，是专门教育制度中极为重要的一项内容。一是在评估形式上，专门指导委员会组成人员中上至主任、副主任，下至来自各部门和组织的组成人员，均属于兼职工作。而当专门教育走上正轨，作为保护处分最后一环，专门学校送入程序评估的工作量较大。专门教育委员会采用一事一议的开会方式是不能适应日常事务性的评估工作。为此，专门教育指导委员会可以成立评估组，有条件的可以成立评估中心。二是在评估的申报主体上，调研中发现强制入校的未成年人中，涉及检察机关决定相对不起诉、附条件不起诉以及法院判处非监禁刑，且不符合社区矫正适用条件的未成年人，很多地方采用的是检察院作为申报主体进行申报评估，程序上存在不合法性，根据《预防未成年人犯罪法》的规定，应该由公安机关提请评估。实践中，可以由检察院建议公安机关办案部门对该未成年人申请评估。监护人申请的，相关材料由监护人自行提供或由原所在学校提供，确实无法提供的，可由公安机关帮助收集。三是在评估人员组成上，根据《预防未成年人犯罪法》第七条，公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门应当由专门机构或者经过专业培训、熟悉未成年人身心特点的专门人员负责预防未成年人犯罪工作。由此可见，评估的主要人员应由公安机关、人民检察院、人民法院、司法行政部门的人员担任，同时可邀请教

育行政部门、妇联、关工委、心理专家等参加合议。四是在评估的内容上，根据《预防未成年人犯罪法》的规定，应当明确评估的主要内容有严重不良行为的未成年人触犯的法律情形、次数、危害程度等，同时结合考虑家庭、在校、精神健康、心理健康等情况，必要时可组织评估组进行访谈。若属于强制入校的未成年人，可由公安机关根据上述评估内容形成《未成年人社会调查报告》，并在申请中上报建议入学的期限。五是在评估的方式上，评估组要进行集中、常态化办公，可以在专门学校内设置评估组，实行教育、公安、检察院、司法行政、关工委等人员的派驻，一方面解决校内工作人员的问题，另一方面也可实体化评估。同时，探索掌上评估，利用数字化改革的优势，在浙里办设置专门学校应用，专门教育指导委员会可在线指派评估组成员，并由评估组成员在线对申报人上报的材料进行评估，一方面可委派更多的专业人士参与，另一方面也提高了评估效率。六是在评估的权力监督上，目前对于评估结果出现错误时，缺少专门的监督问责机制，仅有未成年人及其监护人进行行政复议或行政诉讼这一方式。评估过程中，可让检察机关介入进行法律监督，以弥补前述监督不足的问题。

（五）规范教官管理工作

教官团队作为学校的一部分，教官日常管理的好坏，会直接影响到学生矫治教育的效果。如何完善教官的职责，是专门学校建设管理中的重要组成。一是明确教官管理主体。俗话说“一个和尚挑水吃，两个和尚抬水吃，三个和尚无水吃”，专门学校由教育、公安、检察院等部门人员共同参与，要解决相互推诿扯皮的情况，根据实践，笔者认为教官队伍管理主体明确为教育更为适宜，一方面专门学校隶属教育局，从体制上来看，所有学校的管理都应归教育；另一方面从职责分工上来看，教官承担的工作是配合学校做好学生安全管理工作，并非是学生的行为矫治工作。所以，在实操层面可以由教育局到公安局选拔一批政治素质和专业能力过硬的辅警，采用合同聘用的方式，将该批辅警转为学校的教官，编办负责公安辅警转岗的编制补缺。二是发挥驻校检察室监督职能。检察院可以采用对学生谈心谈话、查体等方式对教官的日常管理活动进行监督，通过监督履职，杜绝教官在管理过程中做出体罚学生等行为，同时由检察院为教官团队定期开展法制教育，确保教官在法律框架下履职工作。三是定期对教官开展心理辅导。专门学校作为一个相对封闭的场所，教官的心理健康也是关注重点，必须定期对教官开展心理测评、心理辅导等工作，确保教官队伍健康稳定。四是固化教官队伍管理制度。制度保障是学校运转的基础，目前全国各地对于教官队伍的管理均没有形成体系化的管理规定，专门学校的教官从某种意义上讲，他们的重要程度要大于学校的老师，所以对于教官的管理、奖惩都必须建章立制，如此才能久久为功。

市域一体 集约联动

统筹推进“雪亮工程”系统化建设应用

——以枣庄市建设“雪亮工程”平台为例

田佳成 刘航 中共枣庄市委政法委员会

【摘要】：近年来，枣庄市以推进市域社会治理现代化、打造平安枣庄升级版为目标，市域一体、统筹推进“雪亮工程”建设应用，取得了阶段性成果，成功入选国家智能社会治理综合实验基地。

【关键词】：雪亮工程 市域社会治理

一、项目建设基本情况

枣庄市是中央政法委、国家发改委、公安部确定的 2019 年度“雪亮工程”国家重点支持城市，以打造全国“雪亮工程”示范样板城市为动力源泉，聚全民之心、举全市之力，扎实稳妥推进“雪亮工程”建设，建成了枣庄市公共安全视频监控建设联网应用（雪亮工程）平台。

（一）前端补点建设

枣庄市“雪亮工程”项目共新建 12417 个视频监控摄像头，其中高清枪机 9981 个，高清球机 2436 个，全市新增 266 个人脸摄像机、29 个高空瞭望摄像机、5 个鹰眼摄像机、39 个移动布控球。

（二）政法综治平台建设

1. 社会治安综合治理信息系统。“枣庄市社会治理综合信息系统”完成建设并运行；按照“一格一机”标准，全市共采购配备网格手持信息采集终端 3906 部。

2. 社会治安综合治理视联网建设。目前，已完成 1 个市级总平台、6 个区（市）平台、61 个综治维稳重点责任单位、65 个镇（街）、2496 个村（社区）的综治视联网建设。

3. 公共安全视频监控联网共享平台建设。完成 1 个市级公共安全视频图像信息交换共享总平台和 6 个区（市）公共安全视频图像信息交换共享平台搭建。已通过公安分平台，实现对 7 个区市公安、交警 12500 余路视频监控资源的整合接入；通过村（社区）补点、联网对接，整合接入村（社区）视频监控资源 19000 余路；通过与大数据、城管、水务、自然资源、教育、应急、统战等部门联网共享，整合接入社会面视频监控 45500 路左右，总数已达到 77000 余路。

（三）综治中心建设

枣庄市综治中心建设主要配套建设 1 个市级、6 个区（市）、65 个镇（街）、2496 个村（社区）综治中心。目前，全市共为 4 级综治中心配套建设室内半球 2530 个；55 英寸海信品牌液晶电视 2051 台；联想品牌电脑 2177 台；市级安装 1.2 英寸小间距 LED 大屏 30 平方米，区级安装 1.2 英寸小间

距大屏 17.4 平方米，其他区、镇两级共安装 46 英寸液晶拼接屏 270 块。同时，配套建设了会议扩声系统、指挥调度系统等。

（四）公安分平台建设

枣庄市公安分平台建设主要是建设公安分平台对接扩容及深度视频应用系统，通过安全边界等防护措施，实现市、区（市）公共安全视频图像信息交换共享平台与同级公安分平台的安全对接。建设公安公共安全视频图像信息共享平台，共 47 台服务器，1 台交换机；建设公安深度视频应用建设服务系统，共 2 台高点全景监控摄像机，各系统配套服务器 72 台；建设公安平台网络和安全系统配套的安全网关、防火墙、防护系统共 47 套。

（五）网络和安全建设

为加强网络安全，枣庄市“雪亮工程”建设村（社区）到镇街电子政务外网链路 2657 条，建设公安平台边界防火墙 7 套，分局视频网与政务外网千兆边界 7 套；建设区、市级综治成员单位视频接入安全防护系统防火墙 15 套。

二、项目建设取得的主要成效

枣庄市“雪亮工程”建设应用以来，在党的建设、疫情防控、治安管控、城市治理、基层治理、乡村振兴等党委、政府中心工作中发挥了重要作用，获得了各级领导和基层干部群众普遍赞誉。

1. 助力疫情防控。在新冠肺炎疫情期间，枣庄市“雪亮工程”市级平台先后服务保障疫情防控、复工复产复学、综合表彰、平安建设、农业农村、组织、宣传、教育、环保等会议 200 余次、30 万余人次；为社区（村）疫情防控卡点、重点部位安装视频监控 2200 余路，助力疫情防控精准高效。通过综治视联网平台先后召开“全市无涉众型经济犯罪社区创建活动动员会”“全市六好九无平安村社区创建活动动员会”“全市防溺水工作会议”“全市网格云课堂”等 3 万人以上大会，营造了浓厚氛围。

2. 推动执法联动。建成市“雪亮工程”矿产资源执法监管分平台，执法人员 24 小时值班监控，对发现的违法问题线索及时向基层执法人员预警推送。平台运行以来，及时发现并予以制止一批非法开采矿产资源行为，查扣了一批盗采设备，有力震慑打击了非法开采矿产资源行为，推动了全市矿产资源开发利用和管理秩序持续向好。

3. 强化治安管控。“雪亮工程”公安分平台运行以来，目前已采集人脸、车辆等视频数据 55 亿余条。通过人脸识别、车辆识别等技术应用，有力提升了公安机关实战能力，在侦查破案、便民服务等方面取得了一系列战果。近年来，枣庄市命案积案破案率始终排名全省前列，在不少案件侦破中“雪亮工程”平台功不可没。

4. 拓展深度应用。坚持边建边用、以建促用的原则，积极开展其他社会治理领域的应用探索。积极探索开展平安智慧村（社区）应用模块建设和应用，通过“雪亮机顶盒”“雪亮手机”“雪亮报警”“雪亮便民”，打造一个全域开放、全面共享的便民服务平台，推动视频监控等信息资源入

户到人，发动群众参与平安建设，推动实现了平安建设人人参与、平安城市人人共享的生动局面。

三、项目建设的特点和亮点

枣庄市“雪亮工程”建设的主要特点，就是做到了市域“七个统一”：一是统一标准。全市按照国家标准委印发的《公共安全视频图像信息联网共享应用标准体系》推进项目规范化建设。二是统一规划。市委政法委委托设计单位，统一设计建设方案。三是统一网络。全市统一以政务外网为传输网络。四是统一平台。市级统一开发软件系统，确保业务协同。五是统一招标。市级统一招标、区（市）分签合同，金额共计 4.5 亿元。六是统一建设。全市集中签约、统一施工、严禁分包，确保进度可控。七是统一运维。统一购买 5 年服务，确保项目平稳运行。枣庄市“七个统一”的建设思路，在“雪亮工程”建设工作中具有重要示范引领作用。

同时，为确保实现“雪亮工程”最大应用效果，创建了“三专管理法”。一是组建专业管理队伍。枣庄市以“雪亮工程”项目建设为契机，以项目承建单位为主体，成立一支约 60 人的专业运维管理人才队伍，年龄普遍不超过 35 周岁，具备专科以上学历，以及网络应用、通信技术、物联网等专业知识，探索实行准军事化管理，24 小时轮流值班备勤，为全市“雪亮工程”安全运行提供了人才支撑。二是成立专门管理机构。投资 1000 余万元的枣庄市综治中心已于 2019 年 10 月全面建成交付，总面积 1000 余平方米，“雪亮工程”指挥中心是核心区域，平台操作、指挥调度、大屏演示、宣传展示、会商研判等功能齐备。2020 年 6 月，在全省率先成立副县级事业编制的市社会治理综合服务中心（目前更名为市社会治安综合治理服务中心），额定编制 15 人。六个区（市）、65 个镇街也都成立了事业编制社会治理综合服务中心，配齐配强了工作力量。三是建立专项管理机制。制定了《枣庄市各级综治中心“雪亮工程”指挥大厅建设与管理规范（试行）》。该规范从场所建设、功能定位、场所布局、力量配备、机制制度五个方面，对枣庄市各级“雪亮工程”指挥场所建设和管理工作进行了规范，尤其是明确了轮值指挥、人员管理、视频使用管理、设备管理维护四项制度。

四、结束语

通过近年来我市推进“雪亮工程”建设的具体实践，我们深切感受到，“雪亮工程”确实是一项深受基层期盼和群众欢迎的民心工程、民生工程、平安工程。随着建设规模的不断增大，“雪亮工程”将成为海量数据的聚集地，但这些数据的规模已远远超出人力处理水平。下一步，我们将通过采取大数据挖掘分析、人工智能等技术，抽取数据中隐含的规律，准确感知、预测、预警基础设施和社会安全运行态势，不断提升社会治理能力和现代化水平。

缺位、错位与归位

全链条执源治理的数字化转型路径

高骏 江山市人民法院

近年来各种矛盾纠纷高发，法院收案量居高不下，大案、繁案、难案交织，人案矛盾愈发凸显^①。强制执行作为保护当事人合法权益的最后屏障，亦不能独善其身，执行收案数和执行员、执行员额法官人均办案量增长较快，执行终本率和执行到位率存在脱节失衡情形，抓前端、治未病的诉源治理格局和抓末端、治已病的执源治理格局亟需有机融合、迭代更新，执源治理中的痛点难点堵点以及出现的新情况新问题亟待破解。

一、现状之察：当前执源治理的盲点与冲突

（一）诉源治理与执源治理存在脱节，未能“双源共治”

从狭义上看，一般认为执源治理是诉源治理的延伸，即诉源治理包含执源治理。但从两者的阶段和内容区分，执源治理存在一定的独立性，其重点体现在执行与仲裁、诉讼、其他强制性文书结果的对接，反映在执源与法院及其他相关机构工作的后端。两者的差异性导致实践中诉源治理效能未能有效兼顾执源治理，表现为诉前或诉中调解成功案件未能实质履行，仍大量进入执行程序占用宝贵司法资源。同时，执源治理的阶段和时间线更长，减少执行案件数量采取的举措更为丰富，表现为判决后经过督促实质履行的案件，虽不是诉源治理成果，但仍属于执源治理范畴。两者治理成效并不能等同，执源治理具有更强的能动性。

（二）诉前（诉中）保全少与执行查控难的冲突

财产保全的本质是债权人维护自身权益而采取的临时性保护措施，因其阶段处于法院受理案件之后、作出判决之前的“反程序”特点，对于避免债务人隐匿财产、后续督促履行、执行财产查控处置等具有重要意义。但实践中由于当事人保全主观意识不足、需提供等价担保等原因，诉前和诉中财产保全率低，对被告或被执行人的财产未造成现实执行的紧迫感和压迫感，导致被告或被执行人主动履行的意愿不高、积极性不强^②，甚至给被告或被执行人隐匿财产以可乘之机，尤其是对于存款、动产等流动性强的资产，极易出现财产查控滞后被转移隐匿的情况。

（三）调解案件多与当事人自动履行意识差的冲突

调解作为诉源治理的主要形式，具有基础性、保障性作用。近年来，在案多人少矛盾作用下，调解的案件数量和成功率持续增长。但同时要看到调解员更多注重调解成功率和调解的数量，忽视

①. 参见胡宇、吴莹：《诉源治理实质化 社会治理新格局》，载《人民法治》，2019年11期。

②. 参见最高法执行局：《关于新时代人民法院“执源治理”问题的调研报告》，载于《人民法院报》2023年8月24日。

了督促履行、实质化解的效果，有的甚至成为民间借贷虚假诉讼的高发地，极大影响执源治理成效。同时，受履行能力和履行意识的影响，有较多的调解案件未能及时履行。存在一部分当事人为了拖延时间而调解，甚至是为转移财产争取时间，逃避债务，法律意识和法治观念仍有待加强。

二、理念之考：迭代升级执源治理模式的底层逻辑与现实意义

（一）当事人“一件事”的应有之义

当事人“一件事”强调的是矛盾纠纷“源头解决”“实质解决”“一次性解决”，而实践中只顾调解，不顾履行；只顾裁判，不顾执行问题仍较为突出，甚至有的判决缺乏可执行性，导致权益无法落实，极大影响了当事人“一件事”改革工作成效。执源治理要求坚持系统思维，既要“瞻前”，更要“顾后”，尽量减少不必要的程序实现当事人的权益，尽最大可能不把本环节的工作“外溢”到后一个司法环节，其实质是抓住群众最关心最现实的利益问题，摒弃处理群众问题的形式主义、官僚主义，突出公正与效率主题主线，持续推进人民群众司法获得感和幸福感提升^①。

（二）执行工作的现实需要

执行工作的重要性并不体现在程序的重复使用与兑现权益的正相关关系，相反，从效率角度看，执行的程序成本一定程度上加重了申请执行人的经济和时间负担。当前人案矛盾愈发突出，在执行前端的多个节点上，督促履行工作具有齐驱并进、同时发力的制度可能性和现实必要性。从整体上看，执源治理与执行工作并不存在制度供给上的矛盾，相反，执源治理为执行攻坚骨头案、大案、难案节约了更多的司法资源，执行的渠道畅通为执源治理提供了必要的强制威慑和制度保障，两者相互促进、相互影响、相辅相成。

（三）社会诚信体系建设的基本要义

执行强制措施依赖于社会诚信体系对被执行人的制约和限制，社会诚信体系建设通过执行强制措施来维护和深化，但执行案件越多并不意味着社会诚信体系越好，执行工作对于社会诚信体系的维护表现为基础性的保障作用。社会诚信强调的是人内在的自觉，而强制执行表现为外在的矫正，执源治理则是促进案件履行由外到内转变的重要环节，对于培养当事人的内心自觉^②，促进社会诚信体系完善具有重要意义。

三、方法探析：执源治理数字化转型路径

（一）以信息化提升保全效率

坚持依申请保全和依职权保全并举，加强在保全力量、保全流程、保全举措、保全提示上的数字赋能，完善“保全加保险”“数字+保险”模式，拓展财产保全线上渠道，提升财产保全效率，充

①. 参见最高法执行局：《关于新时代人民法院“执源治理”问题的调研报告》，载于《人民法院报》2023年8月24日。

②. 参见黄文俊、王富博、刘永存、盛强：《新时代人民法院“执源治理”问题研究》，载于《中国应用法学》2023年第6期。

分发挥“以保促和、以保促审、以保促执”实效。

（二）推动立审执流程节点数字化

完善立案、审理阶段履行义务告知制度，按照“谁办理、谁通知”原则，在线及时发送受理通知书、应诉通知书、风险告知书，及时告知判决书中拒不履行的经济风险、信用风险和司法风险，增强当事人自动履行的思想和行动自觉^①。推动组建立审执团队、开展判后答疑、执行和解前置、进行审执互商等工作流程节点数字化、一体化，实时掌握执行案件进展，凝聚推动自动履行强大合力，推动矛盾纠纷从诉讼解决的事后应对向前端源头治理转变。

（三）数字赋能案件实质出清

按照“前端提升信用治理、中端突出执行刚性、后端规范有序退出”的执源治理工作思路，建立拒执案件、终本案件数据库，通过数据、算法、模型的引入，加强案件进库和出库的智能把关。尤其要加大拒执案件精准自动识别，推动完善打击标准、深化公检法协作，反哺源头治理，维护司法权威。拓展案件出清多元渠道，以完善“执行一件事”工作机制为抓手，压实领导包案责任，严格把握拒执恢复执行条件，促进执破衔接，全面加强库存出清，推进实质解决。

（四）建立数智化督促履行平台

充分利用数字化督促手段，建立省域统一的执前督促平台，实现内外网交互，执行人员从内网办案平台就能运用短信等方式实现对被执行人的督促。此外，建立线上督促履行平台，将调解员、法官助理、员额法官的督促履行情况进行动态分析研判，及时提醒，确保应督尽督。

（五）强化执行线上协作

要以执行“一件事”和审判辅助事务集约化改革为牵引，通过资源整合、事项集约、优化流程，将执源治理“多件事”合为“一件事”，将协助事项从线下转至线上，实现信息化与执源治理深度融合，打造多部门参与的多跨场景和覆盖调解、立案、审判、执行、破产等各流程节点的线上治理网络^②。要以在线矛盾纠纷多元化解平台建设为支撑，主动加强与其它执法司法机关、行政部门、调解组织协作，实现信息共享，推动执源治理工作数据化、可视化。

（六）深化全链条智能化执行预警

着眼于执源治理工作中高发易发的事项和难点，以提高大数据分析应用、矛盾纠纷预警防范等能力为抓手，强化矛盾纠纷预警防范能力，打造多跨协同数字化办案模式。加强人民法院内部案源治理，打造多跨协同数字化办案模式，深挖大数据潜力，善于归集、研究相关数据^③，及时发现和解决审判管理、社会治理中的深层次问题，提早发现以往“看不见”的问题，全面预判防范风险，减

①. 参见方珺、陈雅真：《减量增效：执源治理视域下解决执行难路径的审视与完善——以H区人民法院审执案件为分析样本》，载《中国公共法律服务》第二辑。

②. 参见沈洋：《以更高层次诉源治理推动更高水平社会治理——《最高人民法院工作报告》解读系列全媒体直播访谈综述之二》，载于《中国审判》2024年第5期。

③. 参见张保川、熊晓彪：《基层诉源治理的探索与出路——以四川省蒲江县人民法院为中心的分析》，载《人民法治》2017年7期。

少上诉、申诉、再审、执行、信访等衍生案件，向智慧执行要执行力，优质高效化解纠纷。

（七）建立县、乡、村三级联动协助执行网络

推动县（市、区）各部门、乡镇（街道）、村（社区）全面参与执行，将执行工作融入基层治理、依托基层治理、助推基层治理，加强基层治理“四平台”在执源治理中的推广应用，以推动执行联动工作纳入平安建设考评体系为抓手，实现破解执行难与基层社会治理水平双提升双促进。探索推行“网格管理+执行”模式，打造县、乡、村三级执行联动平台，及时向基层网格推送执行案件信息，充分发挥基层网格力量^①，协同做好督促履行、文书送达、查人找物、失信曝光、促成和解、执打击等工作。

①. 参见朱嵘：《浅议执源治理的重点与路径》，载于《人民法院报》2023年7月5日

发展农村“心”质生产力 激发基层社会治理新动能

孙明 李伟杰 崂山区王哥庄街道办事处

一、案例简介

2023 年以来，崂山区王哥庄街道以村居和学校为平台，创新培育“心海护航·源治理”基层社会治理项目，全力构建独具特色的社会心理健康服务生态链，着重培育辖区自尊自信、积极向上的社会心态，促进社会和谐稳定。围绕“一心二线五融双提升”工作模式（一心：即每个村居配备 1 名心理顾问；二线：即心理援助线上平台和线下心理服务网络体系。五融：即融诉求倾听，设暖心茶座；融心理疏导，促同心解忧；融矛盾化解，建山海枫桥；融健康宣传，创法治小城；融平台搭建，推山联海合。双提升：即提升心理健康覆盖率、提升矛盾化解成功率），组织实施“心海护航·源治理”基层社会治理项目，实现一村一“心理顾问”、一村一“暖心茶座”、一村一“源”治理品牌，推动基层“源”治理，撬动村居“心”活力，打造心理健康领域的“山海枫桥”王哥庄样板。“心海护航”社会心理服务平台获评法制日报社（中央政法委机关报）主办的 2023 年全国政法智能化建设智慧治理创新案例。

二、案例举措

（一）打牢“心”基础

突出党建引领，2023 年起王哥庄街道成立社会心理服务体系建设领导小组，党政主要领导挂帅，分管领导靠上主抓，党政联席会、心理服务专题会调度推进，制定《关于加强社会心理服务体系建设的意见》《社会心理服务体系建设重点目标任务》等规范性制度文件。按照“1+6+6+N”标准，在街道综治中心、6 个管区、6 所学校设立心理咨询室，配备心理健康测评、沙盘游戏、按摩椅、放松音响、发泄器、学习书籍等专业设施；依托星级社区综治中心示范点打造，选取“N”个优秀村居开展“暖心茶座”试点，以“满上一杯茶，说说心里话”为理念，围绕青少年厌学、婚姻、亲子、矛盾纠纷、情绪困扰等问题，通过专业心理顾问介入和其他专业力量支持，开展心理疏导、矛盾调解、舆情收集和社会救助志愿服务，体现王哥庄特色茶文化的同时让心理健康服务更接地气、更有温度，老百姓更容易接受。

（二）凝聚“心”力量

王哥庄街道融合职能部门、社会团体和各界爱心人士资源，成立组建“爱之光”心理健康志愿服务团队，历经发展现有 120 名志愿者，累计志愿服务时长近 1.3 万余小时。“爱之光”心理健康志愿服务项目荣获崂山区第二届新时代文明实践志愿服务项目创益大赛一等奖。实施“平台+专业”，辖区心理咨询室链接街道社工站，配备专业心理顾问，使志愿服务专业化、定制化。实施“专业+赋能”，面向全街道专职网格员举办“倡导和谐心态，成就健康心理”培训班，开展“一对一”心理

疏导服务指导，提升网格员队伍心理服务业务水平。实施“赋能+重点”，面向老年人家庭实施心理健康守护计划，先后上门为350余位老人解读惠民政策，与80位老人结成帮扶对子，缓解生活困扰问题330余个；面向青少年家庭实施成长守护计划，开展“心理陪伴+课业辅导”志愿帮扶活动；打造“童心护航·源治理”暑假公益托管班，解决学生暑期“看护难”问题。

（三）搭建“心”平台

聘请专业公司搭建王哥庄街道“心海护航”社会心理线上服务平台，为群众提供线上心理健康咨询服务。“平台”可实现知识科普、心理咨询、线上培训等功能，实现“互联网+”模式下的双轨制双路径融合心育模式。依托“智能在线问诊”和“暖心茶座”，心理顾问和居民“双向链接”，建立起涵盖预警防范、危机风险评估与干预救助的心育支持系统。通过将网络心理与现实心理健康教育紧密结合，建立形式互补、内容多样、共同促进、全面覆盖的新型心理健康宣传教育模式。

（四）引入“心”动力

崂山区链科社会工作服务中心作为王哥庄街道首批“源治理·红色合伙人”，共同参与“心海护航·源治理”项目，协助制定《“心海护航·源治理”基层社会治理项目实施方案》，采取专业化手段建立以村居和学校为平台、以社会组织为载体、以专业心理工作人才为骨干、以各类专业帮扶队伍为补充、以村居慈善爱心力量为助力的“五社联动”工作机制和“社会心态监测—风险评估—心理咨询—转介（精神科治疗）”衔接递进、密切合作的心理危机干预服务体系，实现纵向贯通、横向集成、共享共用、安全可靠。

（五）壮大“心”队伍

将“爱之光”心理健康志愿服务团队、专兼职网格员、人民调解员、心理顾问、志愿服务者等纳入“心海护航”社会心理服务志愿者队伍。围绕“以持证心理咨询师为骨干精英，多领域心理工作者为中坚，社会组织及志愿者为基础细胞”的目标，组建300多人的街道“心海护航”基层社会心理服务主力军。从心理咨询师、心理健康辅导员、律师、社会工作者中遴选，组建街道心理健康服务专家人才库，结合业务能力和个人意愿，分别建立心理疏导矫治、危机干预和心理咨询、心理健康宣传两个专业化团队，提供有力支持保障。

（六）构建“心”网络

王哥庄街道党政主要领导狠抓未成年人“源”治理工作，联席街道中小学主要领导规划未成年人心理治理体系建设，重点部署未成年人的联合治理工作，依托村居已有资源，联合学校心理教育资源开展教师心理课程培训、个案咨询、心理体检等工作，集中摸排街道未成年人心理健康情况，累计覆盖500余人次，通过“家庭—学校—村居”多方面共建共享，构建未成年人三位一体的心理帮助与支持网络。

三、案例成果

（一）推动基层治理重心持续下移

心海护航·源治理依托党政领导力，对辖区 34 个村的“两委”成员、网格员、人民调解员、志愿者等村居管理及工作人员开展知识宣讲、团体辅导、群体减压等多样化心理技能培训，累计培训 32 课时，培训人员共同参与健康体检、科普宣传、公益援助等志愿服务 30 余次，运用心理技能成功调解矛盾纠纷 23 起。通过心理技能培训调动村居工作人员参与社会心理体系建设，有效运转心理资源；在应对突发紧急性事件时，保证信息上通下达与高效应对处理，直接面对人民群众开展工作，疏通民意表达渠道，在个体和团体心理干预中了解群众利益诉求，保证村居“源”治理稳定。

（二）共建多元参与联防联控新局面

街道综治中心结合“王哥庄百年大集”“反对校园欺凌”“5 月心理关爱月”等主题活动，联合司法、妇联、网格、公安、信访、便民、宣传、文体等部门以及各专业机构，开展心理团辅、大集宣传、心理集市、心理游园会、心理讲座、暑假托管、校园行等主题活动 25 场，服务群众 6000 余人次。实行“法律顾问+心理顾问”心理咨询室“双坐班”制度，面对面调适群众情绪困扰和心理压力 60 余人次，受理群众法律咨询 860 余件，提供法律援助 20 件，参与人民调解和基层治理活动 400 余次。健全特殊人群信息报告收集、预警、干预制度，根据不同特殊群体的个性化需求，开展有针对性的社会心理服务工作，建立特殊人群心理档案，构建特殊人群心理画像，精准地做好引导、调适和供给，保证特殊群体心理健康水平。

（三）多方面构建集约一体内容新格局

“心海护航”构建的社会心理服务“线上+线下”平台拓展、延伸、汇集和整合了多种载体形式的心理教育内容，依托“智能在线问诊”和“暖心茶座线上预约小程序”，从线上打通村居居民沟通与心理“链接”，通过及时掌握有需要的群体当下心理状态以及需要心理层面干预程度与内容，绘制服务对象清单、需求清单，并通过线下矛盾调解、团体活动、家庭赋能等多种方式，构建心理顾问和居民“双向链接”的治理模式，逐步建立起一个涵盖预警防范、危机风险评估与干预救助的全面且强大的心育支持系统。通过“村居+学校”双重调研，摸排 31 个村居及多所街道中小学校需求，通过链接利用多方心理资源，盘活农村心理资源利用率，构建多方位、多角度的“家—校—社”心理体系建设模式。

（四）加强心理服务运用成效

王哥庄街道“心海护航·源治理”基层社会治理项目实施以来，通过已有心理体系建设深化“源”治理体系，以心理为载体联合多方力量共建成效，成功帮助 2 对特殊困难群体完成转变。一位服务对象是家庭暴力受害人群，社会心理工作者通过需求反馈了解情况后，与目标前期访谈确认目标具体需求与心理状况，经过多方协调帮助服务对象开设晚间“安全港”，给予目标心理支持，协助服务对象进行正常生活并持续跟进目标心理健康状况。经过一个月的跟进，帮助对象的心理健康状态已有较大改善，目前已可以参与日常社会活动。另一对服务对象为老年夫妻，因为生活琐事经常吵架闹离婚，村委多次调解无果，“心海护航·源治理”社会工作者了解详情后，运用 125 心理学工

作法，引导夫妻二人各自把各个阶段矛盾中的认知想法表述出来，将心比心，互换位置。但在此期间丈夫坚持要离家去养老院，调解员通过详细询问，紧抓丈夫离家原因进行重点调解突破，并及时提出和解办法，最终夫妻双方矛盾初步化解，同意继续婚姻。成功的案例既为帮助其他服务对象提供了可借鉴的经验和启示，也体现了王哥庄街道“心海护航·源治理”的实践成效。

云南政协系统以“院坝协商”创新实践“枫桥经验”研究

罗金洪 致公党云南省大理州委员会

【摘要】“枫桥经验”是全国政法战线的一面旗帜。“枫桥经验”以维护基层社会和谐稳定为目标；以党的群众路线为依托；以人民民主为核心；以中华优秀传统文化作滋养。云南政协系统开展的“院坝协商”，以搭建协商平台为手段，以排查、化解基层矛盾纠纷从而实现社会和谐稳定为根本目的。“院坝协商”与“枫桥经验”在工作目标、践行党的群众路线、民主协商化解矛盾纠纷、遵循国家法律和政策规范性等方面具有高度契合性。云南政协系统开展的“院坝协商”，是对新时代“枫桥经验”的创新实践。

【关键词】基层社会治理；“枫桥经验”；“院坝协商”；创新实践

党的二十大报告中指出：“在社会基层坚持和发展‘枫桥经验’，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”。^①2023年3月21日，云南省政协系统“开展院坝协商、建设文明村寨”动员会提出，全省政协系统要充分发挥人民政协专门协商机构作用，到基层广大人民群众中间搭建协商平台，开展“院坝协商”，排查、化解基层人民群众中间的各种矛盾纠纷。本文就云南政协系统以“院坝协商”创新实践“枫桥经验”作研究，以期对新时代坚持和发展新时代“枫桥经验”有所裨益。

一、“枫桥经验”的由来及其主要做法

马克思历史唯物主义观认为，人民群众是历史的创造者，只有人民才是历史进步的唯一动力。“枫桥经验”正是这一观点的具体实践体现，“枫桥经验”是人民群众在日常的基层社会治理过程中创新实践形成的。

（一）“枫桥经验”的由来

1963年2月，中共中央决定在全国农村开展社会主义教育运动，中共浙江省委选择诸暨、萧山、上虞等县作为“社教”试点。浙江省诸暨县（现在改为：诸暨市）枫桥区干部群众经过集体讨论，决定采取发动群众、依靠群众的做法对“四类分子”进行改造，取得了良好效果。同年10月，公安部领导到浙江省视察，发现枫桥区“没有捕人”的经验。就立即向正在杭州视察的毛泽东主席作了汇报。毛泽东主席肯定地说：“这叫矛盾不上交，就地解决”，并指示要好好进行总结。公安部调查

^① 高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗[M]. 北京：人民出版社. 2022年10月第1版.第54页.

组赶赴枫桥区实地调查核实后，主持起草了《诸暨县枫桥区社会主义教育运动中开展对敌斗争的经验》，即“枫桥经验”。同年11月下旬，毛泽东主席在公安部递呈的全国人大二届四次会议书面发言稿上批示：“要各地仿效，经过试点，推广去做”。

1964年1月，中共中央发出了《关于依靠群众力量，加强人民民主专政，把绝大多数“四类分子”改造成新人的指示》，把“枫桥经验”推向全国，由此，“枫桥经验”成为全国政法战线的一面旗帜。

（二）“枫桥经验”的主要做法

“枫桥经验”之所以成为全国政法战线的一面旗帜，成为全国各地仿效、学习借鉴的基层社会治理方式方法，就是因为其有符合中国国情的经验做法。

1. “枫桥经验”以维护基层社会和谐稳定为目标

中国幅员辽阔，人口众多，这样的国情，决定了和谐稳定的重要性。纵观中国历史，我们不难发现，历朝历代都在力推基层社会的管理，以求基层社会的稳定，从而实现国家的和谐稳定。新中国成立后，面对完我之心不死的极少数敌对分子，以及人民群众中出现的人民内部矛盾，加强基层社会的治理更是新中国建设的题中应有之义。稳定是发展的保障，基于此，浙江省诸暨县枫桥区创造了“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决，实现捕人少、治安好”的“枫桥经验”。“枫桥经验”的出发点和落脚点，就是为了实现基层社会的和谐稳定。

2. “枫桥经验”以党的群众路线为依托

党的群众路线是：“一切为了群众，一切依靠群众；从群众中来，到群众中去。”“枫桥经验”就是以这一党的群众路线为依托，在具体的基层社会治理中很好地加以运用。枫桥区在就地化解基层矛盾纠纷过程中，坚持发动群众，群策群治；坚持依靠群众、相信群众，矛盾纠纷由群众去说服化解，而这一切都是为了给基层广大人民群众一个和谐稳定的社会环境，为了实现国家的长治久安，是“一切为了群众”的具体体现。

3. “枫桥经验”以人民民主为核心要义

在建国初期，枫桥区是如何做到“矛盾不上交”呢？为什么没有人民群众越级上访？这是不少学者都在探究的问题。实际上，“枫桥经验”之所以能够做到“就地化解矛盾纠纷，矛盾不上交”，就是在基层矛盾纠纷排查、化解过程中较好地运用了“民主”这一基本方法。人民民主专政是我国的国体，人民民主专政就是对人民群众实行“民主”，对敌人实行“专政”。新中国成立之后，除极少数亡我之心不死的敌人之外，绝大多数矛盾都是人民内部矛盾。对人民内部矛盾，完全应该运用“民主”的方法来排查、化解。“枫桥经验”就是在基层人民内部矛盾纠纷的排查、化解过程中，不是极少数人说了算，而是畅通民意诉求表达通道，允许广大人民群众发表意见建议，从而达成一致性意见，将矛盾纠纷彻底化解。

4. “枫桥经验”以中华优秀传统文化作滋养

文化能够凝聚人、引领人。要成功地实施一项具体的工作方式方法，就不得不考虑一项具体工作方式方法所赖以生存的文化基础。“枫桥经验”就是以中华优秀传统文化作滋养的。“无诉”，是中国自古以来和谐社会治理愿景下的理想方案。在中华优秀传统文化中，所谓“无诉”并非限制诉讼、拒绝裁判，而是强调通过“听诉”“化诉”“息诉”消弭矛盾，追求和谐。先贤孔子有云：“听诉，吾犹人也，必也使人无诉乎。”虽然矛盾纠纷难以避免，但能够通过适当的方式息诉罢争，以达成社会和谐。^①“枫桥经验”就是以中华优秀传统文化作滋养，在基层社会治理过程中，通过“听诉”“化诉”“息诉”将矛盾纠纷就地化解，实现矛盾不上交。

二、云南政协系统以“院坝协商”创新实践“枫桥经验”的主要做法

人民政协作为统一战线的组织、多党合作和政治协商的机构、人民民主的重要实现形式，是社会主义协商民主的重要渠道和专门协商机构，是国家治理体系的重要组成部分，是具有中国特色的制度安排。^②近年来，云南政协系统认真贯彻落实坚持人民政协性质定位，以“院坝协商”创新实践“枫桥经验”。

（一）“院坝协商”的由来

2023年3月21日，云南省政协系统召开“开展院坝协商、建设文明村寨”（简称：“院坝协商”）行动动员会，要求省、州（市）、县（市、区）三级政协联动，推动政协协商与基层协商有效衔接，政协协商与基层社会治理紧密结合。由三级政协联动到村镇田间地头、庭院、凉亭、古树之下等群众中间，搭建协商平台，具体就以下五个方面的内容开展协商解决：一是排查、化解各种矛盾纠纷的安排部署；二是聚焦广大人民群众关心的热点、社会治理的难点；三是就地就近在农村组织群众通过协商化解矛盾纠纷；四是推动农村普法强基、移风易俗、文明进步；五是对全省命案高发多发、矛盾纠纷突出的农村地区，重点围绕加强法治宣传教育进行协商，增强广大人民群众敬畏法律、尊重生命的意识，形成尊法学法守法用法的良好社会氛围。全省政协系统开展“院坝协商”一年来，共计召开“院坝协商”983场（次），实际解决问题2809个。^③

（二）“院坝协商”的主要做法

全省开展“院坝协商”动员部署会之后，省政协就开展好“院坝协商”出台指导性实施意见，规范“规定性动作”，全省各级政协组织因地制宜，紧紧围绕“政协协商与基层协商有效衔接、与基层社会治理紧密结合”的中心任务，创新实践“自选动作”。不管是“规定性动作”，还是“自选动作”，都是以排查、化解矛盾纠纷、解决人民群众民生困难、建设文明村寨为根本目的。

1. 组织开展协商选题调研

组织开展协商选题调研的过程，也是矛盾纠纷排查的过程。基层政协委员经常性地深入广大人

^① 唐力. 坚持和发展新时代“枫桥经验”推进中国式民事司法现代化[J]. 人民法治. 2024年（总第175期）.

^② 习近平. 加强和改进人民政协工作全面发展协商民主[J]. 求是. 2024（05）.

^③ 杨丽娅. 努力打造三级政协联动履职品牌着力提升服务基层社会治理效能[N]. 云南政协报. 2024-04-04（01）.

民群众中间，就人民群众反映强烈的矛盾倾听方方面面的意见建议，能够及时就地就近排查、化解的，就给予及时化解解决；如果发现矛盾纠纷积怨很深，或者矛盾纠纷的有效化解需要上级有关部门、有关专业人士参与的，就进一步深入开展调研，弄清楚矛盾纠纷产生的来龙去脉，写成书面调研报告，报告县（市、区）政协组织，县级政协组织根据矛盾纠纷产生的范围，确定是否作为省政协和州（市）政协“院坝协商”的协商选题。组织开展协商选题调研，不仅可以对一些简单的矛盾纠纷进行及时性排查化解，而且还能够为下一步正式进行协商做好充分的准备。

2. 正式开展“院坝协商”

协商选题经过充分调研确定为“院坝协商”的协商选题之后，就要正式开展“院坝协商”了。一是要确定“谁参加协商”的问题。既然是“协商”，那就必须是双方以上的人员参加。“院坝协商”首先是产生矛盾纠纷的双方要参加，其次，还要依据纠纷产生的原因、化解矛盾纠纷需要的部门以及专业人士来确定参加协商的人员。比如，林地纠纷，就需要邀请林业部门的人员参加；婚姻家庭纠纷，就要邀请妇联、法院和专业律师参加。二是要确定“在哪里协商”的问题。“院坝协商”并非一定要在“院子”里进行协商，“院坝协商”强调的是深入群众、走近群众、方便群众的问题，广大人民群众生产生活的田间地头、工厂车间、庭院、少数民族火塘边、篝火旁、凉亭、走廊、村落古树之下等等方便群众的地方，都可以确定为“院坝协商”的地点。三是正式协商。首先由产生矛盾纠纷的双方陈述各自的利益诉求，其次，为利于矛盾纠纷化解，由有关部门提供专业性证明材料，由有关专业人士陈述专业性意见建议。比如，土地权属纠纷，由参与协商的政府土地管理部门工作人员为矛盾纠纷当事人提供地籍档案材料，证明土地属于谁所有。最后，由参与协商的人员对矛盾纠纷当事人进行说服调解，以求达成协商一致的共识。

3. 达成“院坝协商”共识

“院坝协商”不是谁说谁有理，不是说归说、做归做，不是说说而已，“院坝协商”不能“商而未果”，“院坝协商”经过统筹考虑方方面面的意见建议，是要达成一定共识，以化解民生问题的。比如，云南省曲靖市沾益区政协，在沾益区白水镇座棚村针对该村发生命案开展“院坝协商”之后，就防控命案达成六项共识：一是发放一份倡议书。在全村发起一次“学法守法用法，共同维护平安家园”的倡议，开展“敲门入户”行动，将倡议书发到每一位群众手中。二是签订一份承诺书。结合基层社会治理及村规民约要求，让每个村民为建立和谐家庭邻里关系、树立良好村风民风、维护社会平安稳定等作出承诺。三是培养一支扎根基层的法治志愿服务队伍，聚焦百姓需求开展各类法治志愿服务。四是织密网格体系，充分发挥网格员在矛盾纠纷“摸排—调处—化解—回访”全过程服务中的重要作用，将矛盾纠纷及时排查、就地化解，进一步推进网格化社会治理走深走实。五是开展一次普法文艺宣传活动，组织开展形式丰富多彩、内容生动形象的普法文艺宣传活动，让老百姓在潜移默化中增强法律意识。六是打造一个典型。在沾益区相关部门指导之下，将座棚村打造成

“2023 年度全市平安建设示范村”。^①

4. “院坝协商”共识的执行

共识，就是持有不同利益诉求的各方，经过反反复复的协商，最后达成的共同认识、共同价值、共同理想。“院坝协商”达成的共识，因为经过各方协商一致，大家有了共同的认识，所以很容易获得广大人民群众的一致认可，从而自觉履行。比如，云南省昆明市嵩明县政协在杨桥街道月家社区开展“院坝协商”，通过广泛协商，社区居民就进一步推进社区精细化管理达成如下共识，推进社区精细化治理：“一约”（居民公约）、“两堂”（道德讲堂、法治讲堂）、“三会”（民情恳谈会、协商议事会、道德评议会）、“四队”（乡贤调解队、志愿服务队、治安巡逻队、文明监督队）、“五榜”（能人榜、好人榜、孝悌榜、团结榜、学子榜）。^②类似这样的共识，很容易获得群众的认可而自觉履行。此外，经过协商，需要上级有关部门配合才能履行的协商共识，则由政协转送同级中共党委和人民政府，由有关职能部门负责执行。

三、云南政协系统“院坝协商”与“枫桥经验”的高度契合

云南政协系统的“院坝协商”，是新时代对“枫桥经验”的坚持和创新实践，“院坝协商”与“枫桥经验”具有高度的契合性。

（一）“院坝协商”与“枫桥经验”都以基层社会和谐稳定为目标

云南政协系统的“院坝协商”从一开始的协商选题调研，就是对基层广大人民群众中间矛盾纠纷的一次深入排查和化解。发现广大人民群众中间有难以调和的矛盾纠纷，就发挥人民政协人才荟萃、智力密集、联系广泛的优势，将政协协商与基层协商有效衔接，将政协协商与基层社会治理有机结合，组织开展“院坝协商”，“院坝协商”的出发点和落脚点，与“枫桥经验”“小事不出村、大事不出镇，矛盾不上交，矛盾纠纷就地就近化解”，从而实现基层社会的和谐稳定如出一辙，“院坝协商”与“枫桥经验”的工作目标是一致的。

（二）“院坝协商”与“枫桥经验”都以党的群众路线为依托

云南政协系统开展“院坝协商”，并非动用行政权力，而是完完全全践行党的群众路线。一切为了群众在新时代对更高水平平安、更高水平法治的新期待；一切依靠群众，开展“院坝协商”时，人民政协只是“搭”建开展协商的平台，“唱戏”（协商）的主角是广大人民群众，参加协商的政协委员只是从专业的角度提出化解矛盾纠纷的专业性意见建议；“院坝协商”协商选题的调研、遴选，协商共识的执行，都充分体现了“从群众中来、到群众中去”的群众路线。发动群众、依靠群众是“枫桥经验”的本质要求，“枫桥经验”注重多元力量参与基层矛盾纠纷的排查、化解，“群防群治”

^① 陈蕾. 守一方热土保一方平安——曲靖市沾益区政协通过“院坝协商”助力基层社会治理[N]. 云南政协报. 2023-07-22（03）.

^② 李彦韬、巩雅菲. 让居民自治氛围“活”起来——嵩明县政协开展“院坝协商”助推社区精细化治理记[N]. 云南政协报. 2023-09-02（05）.

是“枫桥经验”的突出特征。^①在依托党的群众路线方面，“院坝协商”与“枫桥经验”具有高度的契合性。

（三）“院坝协商”与“枫桥经验”都以人民民主为核心

云南政协系统开展“院坝协商”，是以实际行动践行社会主义协商民主。社会主义协商民主的本质功能就是对各种关系的沟通和调整，以最大限度地增进有利于各类关系协调的积极因素，最大限度地减少有碍于各类关系协调的消极因素，最大限度地增进各类关系相互之间的理解与包容，从而最大限度地实现各类关系协调和谐，在最大限度地认识一致和步调一致的基础上共同治理国家和社会。^②“院坝协商”本着有事要商量、遇事要商量、众人的事众人商量的原则，对各类矛盾纠纷进行协商化解，以实现最大限度地认识一致，从而力推矛盾纠纷的排除化解。这和“枫桥经验”人民群众共同商量，对基层治安“群防群治”有着一定的契合性。

（四）“院坝协商”与“枫桥经验”都在遵循着国家法律和政策的规范性

“枫桥经验”的诞生，枫桥区干部群众经过集体协商，决定发动群众、依靠群众对“四类分子”进行改造，并取得良好效果的政策依据，是中共中央1963年2月颁发的《关于在全国农村开展社会主义教育运动的决定》，是有政策作指导，具有一定规范性的。云南政协系统开展“院坝协商”，一方面，遵循的是关于社会主义协商民主建设的实施意见；另一方面，遵循的是国家关于基层治理方面的法律法规以及政策，特别是在命案高发多发地区进行的加强普法工作的协商，更是就“如何提高广大基层人民群众的法律意识”集思广益，取得了良好的法律效果和社会效果。“院坝协商”与“枫桥经验”在遵循国家法律和政策的规范性方面具有一定的契合。

^① 姚莉、罗白睿. 深入推进新时代“枫桥经验”检察实践[N]. 检察日报. 2024-03-21 (03).

^② 包心鉴. 解码新时代中国之治[M]. 广西: 广西人民出版社. 2021年2月第1版. 第40页.

以智慧城市建设推进社会智慧治理

寇志光 内蒙古自治区赤峰市公安局

秦志国 内蒙古自治区林西县发展和改革委员会

智慧治理基于全面感知、智能应用、协同创新、多元共享，构建有利于社会治理现代化的整体规划与发展环境，实现可持续发展，具有智能化、共享化、协调化、协同化等特点。智慧城市建设作为促进城市治理智能化的重要抓手，助力于城市现代化治理体系的构建，能提升城市治理的智能化水平，是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路。

一、智慧城市

《辞源》一书中，城市被解释为人口密集、工商业发达的地方。城市，也叫城市聚落，是以非农业产业和非农业人口集聚形成的较大居民点，一般包括了住宅区、工业区和商业区并且具备行政管辖功能，是各种行业的中心。城市的出现，是人类走向成熟和文明的标志，也是人类群居生活的高级形式。《吴越春秋》一书记载：“筑城以卫君，造郭以卫民。”

《街道与城镇的形成》一书认为：“一直以来，城市都是沿着地区边缘向外扩大的，新形成的居住区渐渐融入原有城市区域。随着时间的推移，曾一度被视为城市范围以外的城郊和乡村，现在已经被塞进各大都市的腹内。”由于城市的不断扩张，导致了“城市病”的出现。城市病，是指人口过于向大城市集中而引起的一系列社会问题，表现为人口膨胀、交通拥堵、环境恶化、住房紧张、就业困难等，其会加剧城市负担、制约城市化发展以及引发市民身心疾病等。

《进化中的城市》一书写道：“城市必须不再像墨迹、油渍那样蔓延，一旦发展，他们要像花儿那样呈星状开放，在金色的光芒间交替着绿叶。”因此解决城市发展难题，实现城市可持续发展，智慧城市建设已成为城市发展的必然趋势。智慧城市运用信息和通信技术手段感测、分析、整合城市运行核心系统的各项关键信息，从而对包括民生、环保、公共安全、城市服务、工商业活动在内的各种需求做出智能响应。

根据 2014 年《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》，智慧城市建设的基础原则包括“以人为本，务实推进”、“因地制宜，科学有序”等内容，要求以“为民、便民、惠民”为导向，依据城市战略定位、历史文化、信息化基础、经济发展水平等因素进行定位，针对性地进行规划和设计。2018 年发布的《智慧城市 信息技术运营指南》国家标准，为智慧城市信息化建设提供理论基础和技术支撑，有助于实现数据资源的标准化，有利于梳理智慧城市物联网系统建设的关键功能要素，并对系统建设进行总体指导，提升智慧城市信息化建设水平和建设质量。《2019 年新型城镇化建设重点任务》第十三条明确提出，要优化提升新型智慧城市建设评价工作，指导地级以上城市整合建成数字化城市管理平台，增强城市管理综合统筹能力，提高城市科学化、精细化、智能化管理水平。

《“十四五”新型城镇化实施方案》明确了“十四五”时期深入推进以人为核心的新型城镇化战略的目标任务和政策举措，树立全周期管理理念，聚焦空间治理、社会治理、行政管理、投融资等领域，提高城市治理科学化、精细化、智能化水平。

智慧城市是一项复杂而庞大的社会系统工程。从顶层设计角度看，智慧城市主要包含真实、透彻的感知，泛在、宽带的互联，融合、智能的应用。智慧城市建立在完备的网络通信基础设施、海量的数据资源、多领域业务流程整合等信息化和数字化建设的基础上，需要先进的技术手段作为支撑，以及完善的管理体制、管理机制和政策法规来保障；其强调全方位整体发展，注重多样性和长远性，并利用信息技术来促进各个功能协调运作；其目标是实现兴业、善政、利民；其实质是利用先进的信息技术如物联网、云计算、人工智能、大数据、移动互联、工业互联网等，将城市的资源整合利用以提高资源利用效率和人民生活质量，实现城市智慧式管理和运行，提升城市的生产效率、管理水平、服务能力以及信息的采集、传输、吞吐处理、交互能力，推动数字经济的发展；其关键点是对城市各类信息的获取、分析、处理；其5个核心能力要素为数据治理、数字孪生、边际决策、多元融合、态势感知。智慧城市做到了科技与城镇化的有机结合，贯彻落实了创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，是解决“城市病”的有效方案。

二、以智慧城市建设推进社会智慧治理

城市因人而生动，城市是生命体、有机体，要敬畏城市、善待城市。推进国家治理体系和治理能力现代化，必须抓好城市治理体系和治理能力现代化，运用大数据、云计算、区块链、人工智能等前沿技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，从数字化到智能化再到智慧化，让城市更聪明一些、更智慧一些。

智慧城市将实现政府从经验化管理到科学化治理、从粗放式管理到精细化治理地转变，其城市管理水平和服务质量体现在衣食住行、教育就业、医疗养老、生活环境等方面。从北京推行党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革，到浙江将“枫桥经验”应用于现代城市治理，再到上海、杭州利用大数据打造“城市大脑”破解超大城市治理难题^①，这种以智慧治理平台推进国家治理现代化的方式，展现出了强大的生命力。

智慧城市建设参考模型包括有依赖关系的5个功能层：物联感知层、通信网络层、计算与存储层、数据及服务支撑层、智慧应用层。智慧城市建设主要受到4个因素影响：城市化进程的要求、国家及地方政策的推动、政府内部的推动作用和民众生活需求的牵引作用。从建设实践来看，机制、建设运营模式、核心资源开发、应用创新、人次、管理框架、信息安全、标准规范体系以及数据采集、加工处理、安全管理、系统应用等方面还存在一些不足。比如：平台化的效应尚未发挥；建设目标不明确，部分城市还停留在数据汇总、展示层面；缺乏顶层设计，支持跨区域跨部门跨主体的

^① 桂从路. 城市治理，下足“绣花”功夫[N]. 《人民日报》. 2019年10月31日05版

沟通协同共治能力不足，数据壁垒、信息孤岛等固有问题依然存在^①；发达城市和欠发达地区智慧城市发展水平不均衡等。

智慧城市的建设旨在提供更加智能化、便捷、高效的服务，其离不开数据的支撑，需要各个领域的专业人才和企业的积极参与。智慧城市建设必须将智慧治理融入到日常工作中，形成“智慧治理”思维，不断完善智慧城市标准、规范和规划布局，有层次地实施智慧城市建设，及时建立国家级智慧城市“中枢系统”，并在统一标准下，鼓励自主创新和技术融合。

智慧治理作为推动智慧城市发展的主要实现路径，是全球治理理念在实践领域的深化革新，是现代信息技术赋能高质量政府治理的现实呈现^②。进入新时代之后，随着 5G、大数据、物联网、移动互联网、云计算、人工智能等先进信息技术相互交融带来的城市数字、数治、数智一体化发展的转变，城市治理也由数字化、智能化进入智慧化发展的全新阶段^③。以智慧治理赋能城市发展，一是做好数据融合，夯实智慧治理的数字基础；二是加强创新力度，强化智慧治理的场景应用；三是坚持以人为本，重视智慧城市建设人才培养。

（一）做好数据融合，夯实智慧治理的数字基础

大数据通过对海量数据的收集、整理、归类、分析、预测，从复杂的数据中挖掘隐秘规律和内在联系，构建立体化、空间化的信息关联体系，综合分析应用并获取巨大价值。智慧治理首先要通过各种数据采集终端获取海量大数据^④。大数据是智慧城市建设的智慧引擎和核心，智慧城市的“智慧”就是来自于对各种数据地充分分析和利用。智慧城市建设需要打通各类信息和数据孤岛，实现城市各类数据的采集、共享和利用。

1. 要构建数据驱动的智慧治理，形成用“数据决策、数据服务、数据创新”的治理模式。要破解当前各层级间、地区间、部门间的数字壁垒，整合司法、医疗、住建、环保、交通、市场监管、金融等各方面人员、职能、手段、数据、系统、平台等资源手段，推进数据流、业务流、管理流、资金流、人员流、物流融合，建设算力基础设施（数据中心、智能计算中心），实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门的协同管理、配合和服务，满足各层级、各行业的个性化业务需求，真正实现数据资源集成贯通，即“强度整合、高度共享、深度应用、纵向贯通、横向集成、互联互通”。

2. 要充分发挥人口信息、地理空间等基础数据的作用。构建以数据为核心、业务为牵引、决策为目标的数据资源池，形成统筹利用、覆盖全民的数据信息资源服务体系；构建以数据资源平台、计算资源平台、算法服务平台等为核心的“城市大脑”中枢平台和配套系统^⑤，采用人脸识别、时空数据挖掘等技术，在社会治理领域进行大数据分析计算，实现对城市运行的实时监控、公共资源的高效配置和突发事件的预警处置；构建与实际需求相适应的数据管理体系、标准规范体系、业务发

① 黄 璜. 构筑共建共治共享的数字社会治理体系[N]. 《经济日报》. 2022 年 01 月 29 日. 第 7 版

② 张成岗, 阿柔娜. 智慧治理的内涵及其发展趋势[J]. 《国家治理》周刊 . 2021 年第 9 期. (3-8)

③ 廖茂林、边继云、从佳琦. 智慧治理赋能城市发展[N]. 《社科院专刊》. 2022 年 6 月 24 日总第 606 期

④ 陈鹏. 基层政府智慧治理能力提升：现实困境与化解路径[J]. 《深圳社会科学》. 2022 年第 3 期. (71-79)

⑤ 王希涛, 高卫卫. 智慧赋能 助推基层社会治理现代化[N]. 《济南日报》. 2020 年 11 月 10 日. A03 版

展体系,完善基础设施体系。

(二) 加强创新力度,强化智慧治理的场景应用

“明者因时而变,知者随事而制。”变革创新是推动人类社会向前发展的根本动力。当城市发展步入数字时代、信息时代,只有借助数据互联、信息共享、知识关联等进行城市治理,不断提升城市治理智慧化水平,才能真正为实现“城市,让生活更美好”提供坚实支撑。

1. 要大力促进 5G、物联网、云计算、移动互联网、大数据、区块链、人工智能等新一代信息技术创新发展。如当前 5G+领域逐渐聚焦,尤其是在产业经济数字化、社会治理智能化、民生服务智慧化等方向,形成了 5G 赋能新型智慧城市发展的典型应用场景^①,有三大类应用场景,即:增强移动宽带、超高可靠低时延通信、海量机器类通信,采用短帧、快速反馈、多层/多站数据重传等技术。中国电信将光纤网络、移动网络(5G 网络)、NB 网(物联网)、卫星网(天通)以及人网进行“五网融合”,从末梢点出发,然后汇聚到中心,解决智慧城市建设中遇到的难题,实现与垂直行业的跨界融合。

2. 要加强数字技术在城市管理领域的应用。使智能交通、智能环保、智能医疗、智能政法等应用场景得到了重点推广和实施,围绕城市治理精准化、精细化、智慧化,将智慧治理的毛细血管延伸至社区^②。

(三) 坚持以人为本,重视智慧城市建设人才培养

城市归根结底是人民的城市。亚里士多德认为“人们来到城市是为了生活,人们居住在城市是为了生活的更好。”新型智慧城市是以民生服务全程全时、城市治理高效有序、数据开放共融共享、经济发展绿色开放、网络空间安全清朗为目标,将新一代信息技术与城市资源深度融合,通过技术与机制双轮驱动,打造感知、处理、决策、应用的智慧闭环^③。其有如下特点:宜居的生态环境和智能的网络通信系统;适宜的产业创新投资环境;健全的文化娱乐设施和教育体制;完善的社会福利和医疗救助系统等等。坚持“以人为本”的理念不仅是由智慧城市的拟人化内涵决定的,也是建设和谐社会、打造宜居环境,提高人们物质和精神获得感的必然选择。要加强智慧城市建设人才的培养,在技能培养、学科设计等方面培养专业性复合型人才。还要加强智慧城市专业人才国际交流,引进来与走出去多种形式结合,提升人才的国际化和专业化水平^④。

三、总结

“万物得其本者生,百事得其道者成。”以人为本的智慧城市建设和发展必将是未来愿景。智慧城市需要政府、企业、研究机构和市民都要参与到建设中,其中政府出台政策和规划,企业进行

① 孔岚,周婷,朱磊. 5G 赋能新型智慧城市[J].《中国电信业》.2022 年 1 期.(28-31)

② 丛佳琦,廖茂林,边继云,王国峰.全面提升公园城市智慧化治理水平[N].《四川日报》.2022 年 06 月 06 日.第 10 版

③ 马红伟.浅谈新型智慧城市建设[J].《中国信息化》.2021 年 7 期.(33-35)

④ 高国力.建设智慧城市 提升治理水平[N].《经济日报》.2019 年 1 月 25 日

建设和服务，研究机构发布标准和建议，市民作为使用和评价的主体全程参与^①。智慧城市建设还需要政府组织、产业联盟、研究机构以及技术、产品、运营服务商等多方精诚合作，共同构建立体化的“系统集成、运营、服务”、“开放式物联网平台”、“大数据云平台”等产业生态圈。同时智慧城市建设服务提供者要厘清城市管理者对城市的需求，将城市信息化基础设施运营服务从技术驱动变成需求驱动，根据实际环境和场景的要求使先进的技术得到具体应用。

^① 大数据时代的智慧城市建设. 2019 年 04 月 29.

https://mp.weixin.qq.com/s?src=11×tamp=1718851873&ver=5330&signature=-Z7bnFDH1DpV6YcYqzLuIs-HYIewDQSQbpt.j0X54EHrnW5oLa9Y*LcXJCL95-ow984R*TmJ2kwVUWwpEv4iYm7lsj03II7mJKX*GEfVUSX3K2opAWc**GhLixCigac43&new=1

铁路护路联防背景下一种基于多策略的 铁路区域入侵预警事件协同智控技术方案探讨

宋炜 杭州海康威视数据技术股份有限公司

【摘要】 以“高效处置一件事”为主线，为铁路护路联防的一线护路员在针对铁路区域入侵事件处置过程进行有效减负同时，提升铁路护路联防效能。本文主要针对当前铁路护路联防过程中的痛点，探讨一种热成像+可见光+算法策略+事件协同智控的全新的铁路区域入侵事件处置机制，即通过“热成像”+“可见光”多维感知技术实现全天候感知各类区域入侵事件，通过算法策略对原始报警进行“去重”、“去误报”、“去多报”，同时通过“大闭环”、“小闭环”两种不同的事件处置模式，进一步为铁路护路员减负，实现铁路护路模式和机制上的创新。

【关键词】 铁路护路 热成像 多维感知 大闭环 小闭环 事件协同智控

一、引言

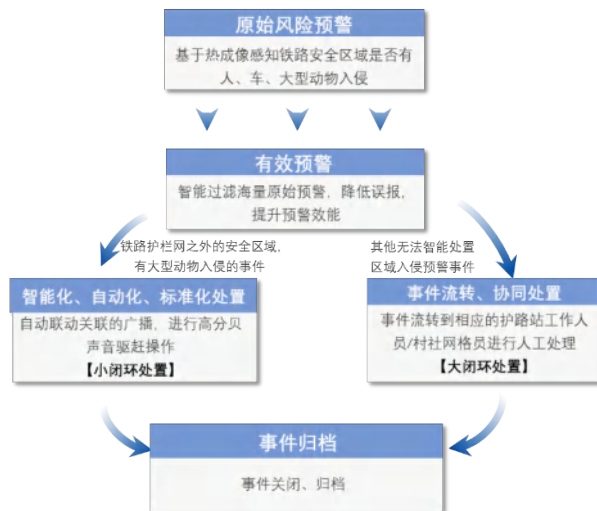
铁路沿线安全环境直接关系到铁路运输安全畅通。影响铁路运输安全畅通主要的安全风险隐患之一是人、车、大型动物违规进入铁路沿线安全区。当前，针对这类风险主要依靠日常守护和巡逻，发现一处、整治一处，没有有效的智能化预警报警方案，不能及时通知铁路护路队员进行处置，给铁路运行带来很大的安全隐患。

当然，部分地区建设了用于铁路护路的视频图像智能识别设备，但是技术手段单一，面临不同气象条件、不同环境、不同监测内容时都存在预警信息误报率高、漏报率高等现象，并且存在大量重复的预警信息，加大了铁路护路人员的工作负担和处置难度。

因此亟需建立一个适应新形势下的铁路区域入侵事件及时预警、迅速有效处理的体系和机制，通过运用现代网络、通讯、信息技术等手段，加强信息化建设和应用，实现铁路区域入侵安全隐患事件检测的零漏报、低误报。

二、总体技术方案介绍

针对在一些人员活动区域，经常会发生一些人员、家畜进入轨道危险区域这一现象，本技术方案将采用热成像+可见光+策略算法+事件协同智控的方法，进行铁路区域入侵事件精准识别并预警。整体技术方案思路如下：

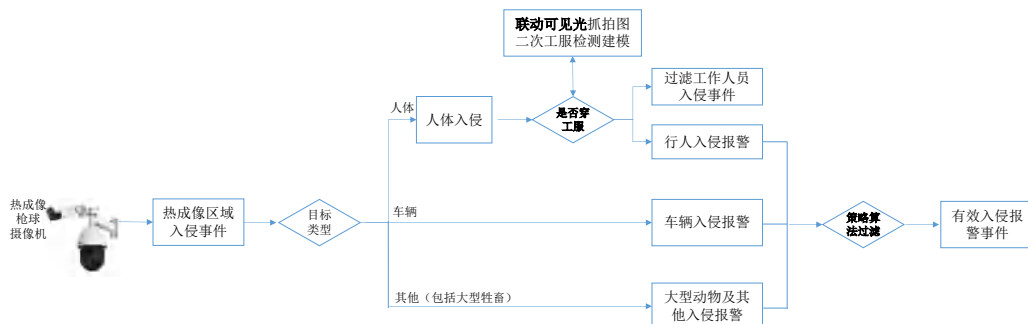


图：技术方案思路示意图

热成像是被动接受目标自身的红外热辐射，无论白天黑夜均可以正常工作，并且白天不受强光干扰。同样在雨、雾等恶劣的气候条件下，由于可见光的波长短，克服障碍的能力差，因而观测效果差，但红外线的波长较长，特别是工作在 8~14um 的热成像摄像机，穿透雨、雾的能力较高，因此仍可以正常观测目标。因此在夜间以及恶劣气候条件下，采用红外热成像监控设备可以对各种目标如人员、车辆、大型家畜等进行监控。

同时，热成像摄像机基于深度学习的 Smart 规则，可在大范围内部署穿越警戒线、区域入侵、进入区域、离开区域共 4 种模式的入侵规则实时监测人、车、动物等，并且支持热成像联动可见光通道进行变倍拉近，对目标进行跟随和细节捕捉。其中针对区域入侵事件，可在画面中设定相应的警戒区域，当有物体进入到警戒区域中并在区域内徘徊或者停留时，将触发区域入侵报警规则，热成像摄像机会立即发出报警信号。

针对热成像摄像机发出的区域入侵报警信号，通过多种策略，对报警进行误报过滤、去重过滤，提高报警的精准率。整个报警产生的流程如下图所示：



图：热成像区域入侵报警产生流程示意图

针对产生的一条有效报警，结合事件协同智控引擎，开展“大闭环”、“小闭环”两种不同模式进行事件处置，提升事件处置效能。

综上，该技术方案有如下几方面的优势：

（1）通过构建“提升+减压”双向减负的工作架构，精准实施护路员减负行动，为铁路护路联防工作“出实招”“出新招”。

提升：指通过多维感知手段，智能识别铁路沿线区域入侵事件，可以减少护路员人工投入。

减压：指在建设智能化技术手段同时，需要减少智能化带来的无效、重复报警带来的额外“开销”，避免“越智能，人工工作量越大”。

（2）同时，以事件的紧急、复杂程度，设置“小闭环”、“大闭环”两种事件处置模式。“小闭环”实现事件智能处置、闭环，无需人工参与，“大闭环”基于事件协同引擎，实现多跨联动。通过“大小闭环”智能协同处置，打造“人性化”铁路护路新模式。

三、“多策略”事件预警管理

为了降低误报、重复报警，系统通过智能策略中心，过滤无效预警，归并冗余预警，有效降低误报数量。

（一）无效预警事件过滤

由于铁路沿线经常会出现铁路工程相关施工人员、铁路护路巡护队员、铁路工务段相关工作人员，热成像摄像机会智能的识别为一起区域入侵事件，从而产生一些无效的报警。为了过滤这些无需的报警，可以通过“工服识别算法”，智能识别入侵对象是否为“铁路相关工作人员”，从而自动屏蔽该起报警事件，具体过程如下：当热成像摄像机感应到有区域入侵事件发生，且入侵对象为“人”时，就会自动关联相应的球机转到指定预置位，对目标对象进行抓拍。系统将抓拍的图片推送至后端AI分析设备通过“工服识别算法”进行解析，判断目标对象是否穿着“相关工服”。如果穿着“相关工服”，则按照“无效预警”进行过滤。

由于铁路工程相关施工人员、铁路护路巡护队员、铁路工务段相关工作人员的工服都不一样，而且各地的工服可能也有差异，因此“工服识别算法”需要通过相关素材进行针对性的训练。

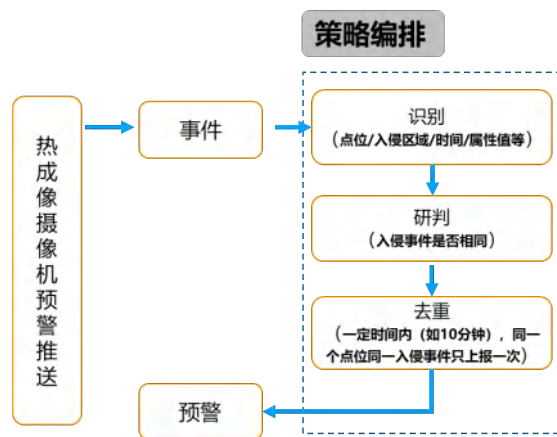
（二）相同目标预警去重

针对一些在铁路沿线安全区域徘徊的事件，可能会产生重复报警的现象存在，为此需要对相同目标的预警进行去重处理，减少入侵事件重报、多报的问题。

相同目标预警去重是指将同一目标对象在规定时间内入侵预警只上报一次。

对入侵事件进行去重过滤，首先需要入侵事件的入侵源进行解析，从点位、时间、入侵区域、目标属性等维度来判断入侵源是否疑似为同一入侵源。

如果入侵源一致，则调用事件去重规则，对入侵事件进行去重，保留最先触发的入侵事件，减少入侵事件重报、多报的问题。



图：入侵事件去重策略编排示意

（三）小型动物预警过滤

常规通过热成像方式侦测区域入侵事件，往往会将小鸟、小猫、小狗等小型动物入侵也产生一条高等级的预警，这样显然会增加一线护路员的工作量。因此，需要通过优化热成像区域入侵识别算法，能够智能过滤小鸟、小猫、小狗等小型动物入侵事件。

四、“双闭环”事件处置机制

针对经系统过滤后的铁路沿线区域入侵安全风险事件，根据相应的预案规则，启动“小闭环”处置流程和“大闭环”处置流程。小闭环实现事件“标准化智能处置”，大闭环实现事件“统一流转、人工闭环处置”。

（一）小闭环事件智能处置

小闭环风险事件主要是指在铁路沿线护栏网之外的安全区域，有大型动物入侵的事件。系统支持基于预警处置预案中配置的小闭环处置策略，对符合策略的预警执行小闭环操作。

在开启小闭环操作时，抓拍到入侵事件的摄像机会通过提前配置的策略，自动关联相应的广播设备，自动播放预置的高分贝声音，对入侵大型动物进行驱赶。整个过程无需人员参与。

同时，基于预警处置预案中配置的自动复核策略，在自动播放声音进行驱赶后达到一定时间时，会启动基于 AI 手段对预警自动复核，若大型动物已经离开，则由系统自动闭环事件，从而为一线护路人员减负。

但若大型动物超时仍未离开，则基于预警处置策略中配置的大闭环策略对事件进行流转处置。

（二）大闭环事件人工处置

大闭环事件人工处置是指除小闭环入侵事件之外的其他所有铁路区域入侵事件。

当预警中心收到区域入侵事件后，通过预警处置预案判定为大闭环人工处置事件，或从小闭环流转过来的事件，则将按照“大闭环”处置流程对事件进行处置。系统会根据“事件权责清单”，将事件流转到的责任主体，由责任主体派人进行处置。

五、结束语

以“高效处置一件事”为基本主线，通过基于多因素策略的事件协同智控技术，构建针对铁路区域入侵事件的精细化管理流程、协同化的服务模型，打造数字化铁路护路联防的体制机制，以精准识别降低铁路护路人工成本，以场景创新回应铁路护路个性化诉求，进一步提升线上线下协同能力，使“铁路护路联防”系统变得更加快速、准确、高效、灵活，能使基层一线铁路护路工作人员“乐享工作”。

“雪亮工程”在城市信息模型平台（CIM）上的探索应用

——以鄂州市为例

简善波 肖剑 中共鄂州市委政法委员会

【摘要】“雪亮工程”作为公共安全视频监控建设联网应用工程，是以市、区、乡、村四级综治中心为指挥平台，以综治信息化为支撑，以网格化管理为基础，以公共安全视频监控联网应用为重点的群众性治安防控工程，是提升社会治安防控能力的重要手段。城市信息模型平台（CIM）（简称CIM平台），是以城市数字模型为基座，对建筑物、构筑物进行编码赋码，集成“一标三实”数据，依托数字基础设施，打造数据统一管理、系统统一融合、服务统一发布的公共数字底座，为“雪亮工程”提供标准化数据服务支撑及全新的应用空间。本文以鄂州市为实例，本文旨在探讨“雪亮工程”基于城市数字公共基础设施建设（简称“数公基”），探索“雪亮工程”在CIM平台上的实战应用，分析两者结合的优势与挑战，推进“雪亮工程”深入应用于“数公基”市域治理业务场景。

【关键词】“雪亮工程”、城市信息模型平台（CIM）、唯一标识码、市域社会治理

一、引言

随着城市化进程的加速，社会治安问题日益凸显。“雪亮工程”作为一项创新性的治安防控工程，通过视频监控、数据分析等手段，有效提升了社会治安防控能力。而“数公基”CIM平台作为城市数字公共基础设施的基础平台，是城市级、公共性、基础性的数字底座，实现了人与人、人与物、物与物的万物标识互联、数据融合及关联上图。将“雪亮工程”应用于“数公基”CIM平台，可以探索出许多创新性的应用方式。通过CIM平台的三维数字模型，“雪亮工程”的视频监控可以更加精准地定位到城市的每一个角落，实现真正意义上的全域覆盖。其次，CIM平台的万物编码赋码及数据关联关系能力可以助力“雪亮工程”实现视频资源的有效整合和按需联通，提升视频图像信息的交换共享效率。此外，CIM平台的精细化可视化管控功能也可以帮助“雪亮工程”更好地进行社会治安的实时监控和预警，提升治安防控的效率和精度，推动城市管理的现代化和智能化。

二、“雪亮工程”智慧化应用面临的挑战分析

人工智能（AI）、大数据挖掘分析是推动“雪亮工程”未来发展的关键技术，过去平安城市建设了大量的监控图像点位，由于缺乏对视频图像信息的分析能力，监控图像没人看、没人理，得不到良好的应用，造成了一定的资源浪费。

当前“雪亮工程”智能分析基本都是单场景地对目标进行检测和对目标行为的分析，这种单场景的分析一般对视频内容的理解能力偏弱，针对“雪亮工程”中大范围场景的关联行为分析比较少，

没有较多的有效经验及数据来支撑异常分析，以及对风险做预测。

随着“雪亮工程”项目建设的不断推进，为人工智能带来了丰富的数据资源和应用优势。但是现有的多部门、多警种资源、跨平台业务、非标系统等所产生数据壁垒问题一直存在，导致部门数据之间的关联和融合少，数据资源仍然分散，数据开放和共享程度较低，难以进行多维数据融合分析，使得人工智能缺乏有效的数据支撑，如何实现视频+数据的整合共享及数据分析将制约雪亮工程进一步深化应用。

三、“雪亮工程”与城市信息模型平台（CIM）结合场景化应用创新

（一）视频+城市数字公共基础设施数据集成与管理

CIM 平台依托数字基础设施，赋予各类公共基础设施数字身份证，能够整合城市的各种城市公共基础设施数据资源，实现万物互联、数据融合。“雪亮工程”的摄像头统一标识码，通过大数据能力平台，获取 CIM 平台的统一标准接口服务，达到基于该标识码的相关人、房、车、事件等业务信息获取并与视频分析数据相关联，同时通过进一步叠加多维的 IOT 物联感知信息，实现视频+关注数据关联融合，并向公安、教育、交通、城管等重点单位以及民众提供大数据信息服务，破解过去政务数据条块分割，导致的数据管理统筹困难、数据治理数据量大、难度大，且不好应用的问题，实现跨区域、跨部门、跨层级的社会治理数据资源互联互通。

（二）视频监控的智能化

对城市中广阔区域内多个监控点收集的视频数据进行综合分析，从海量的视频图像中提取关键信息，比如行人轨迹、车辆流动模式以及人群聚集行为等。这些信息可以辅助快速定位到需要关注的区域，而且还能通过模式识别和行为预测算法，提前发现异常行为，如重点人群治理专题场景中构建数据预警分析模型，通过对网吧、酒店、娱乐场所等特殊区域人脸识别数据分析，实现异常行为自动预警，从而有效提升社会治理智能化水平。

（三）视频监控覆盖一张图

鄂州市当前已实现重点区域、重点行业、重点领域的视频监控探头联网，共联网 8167 个视频监控探头。依托 CIM 平台城市立体空间、建筑物和基础设施等三维数字模型管理能力，视频覆盖一张图将为“雪亮工程”搭建一个直观、交互性强的城市安全态势展示窗口，将每个视频监控探头上图并关联全市 5 个区、26 个乡镇、348 个村（社区）、1676 个网格，使管理人员能够实时监控和分析监控设备的布局与运行状态，快速识别监控盲区，并针对潜在风险做出科学决策。此外通过模拟和分析城市中可能发生的安全事件，用以评估风险并制定应对策略。同时，鄂州市将充分利用好“数公基”一张图，根据三维地理空间分布，谋划未来三年规划点位并上图，为“雪亮工程”布点提供科学依据。

（四）资源共享与服务

CIM 平台的数据共享与服务功能，可以促进“雪亮工程”中视频监控资源的有效共享。基于 CIM

平台，可以实现不同部门间的数据共享，通过分配账号的方式，实现提高视频监控资源利用效率，避免重复建设。

（五）实战应用

依托大数据图数融合，建立重点人动态预警、案件研判等 70 多个模型，在实有人口管理、重点人员管控、追踪破案等方面发挥了重大作用。加强平台预测预警预防，组织技术力量对视频综合系统、智能应用系统与在逃人员库对接，开发在逃人员比对预警应用，每天定时更新人员信息，及时新增和撤销人员，依托平台人脸识别、步态分析，对在逃人员实施跨镜头接力追踪，为公安部门精准推送预警信息，为抓获网上逃犯提供强有力的技术保障。

四、结论与展望

“雪亮工程”在我市“数公基”CIM 平台上的探索应用具有重要的现实意义和应用价值。通过两者的结合，以统一编码为纽带，关联分散在各部门的政务数据资源并精准下沉到基层，突破方位、领域、时空限制，打破组织之间、平台之间、数据之间的壁垒，支撑各部门、各业务系统实现所需业务数据资源的共享，通过下沉资源、力量和数据赋权赋能市域社会治理，促进政务数据的多平台交互共享、多来源深度挖掘，推动解决业务割裂、责任模糊、协同困难等问题，推动事件由被动应对处置转为主动发现预测预警预防，保障各类业务应用的实战效果，创新社会治理模式。

未来，随着城市“万物标识互联、数据融合共享”工作的不断推进，城市各领域、各部门数据由聚向融，伴随人工智能技术、5G、云计算、多模态大模型技术的不断迭代升级，“雪亮工程”和“数公基”CIM 平台的结合应用场景将会更加广泛且深入，为城市的安全和发展提供更加有力的支持。

政法智能化视角下校园安全管理中 存在的问题及对策研究

王金彩 山东省临朐县城关街道魏家庄小学

尹兆法 山东省临朐县五井镇五井初级中学

李志昂 王金利 山东省青岛市崂山区王哥庄街道党工委

【摘要】近年来,随着社会经济和教育环境的转变,不同于传统校园安全的新兴校园安全问题(如心理问题、交通问题、管理问题等)开始频繁爆发于校园内外。为确保青少年学生安全、健康地成长,推动校园安全管理与时俱进,解决好新兴校园安全问题刻不容缓。因此本文从政法智能化视角下,提出了创造心防大环境、推动安防政策升级、优化校园交通环境等一系列策略来应对新兴校园安全问题。

【关键词】新兴校园安全 心理健康 对策

一、校园安全当前存在的主要新兴问题

(一) 学生心理健康问题凸显

青少年在心理健康方面存在的偏倚统称为心理健康问题^①。心理健康指的是一种健康状态,在这种状态下,每个人能够认识到自己的潜力,适应正常的生活压力,从事生产性和支持性的工作,并满足日常生活的需求^②。对个体的长久发展起着重要的作用。然而根据以往的调查结果可以得知,我国中小学生的心理健康状况不容乐观。2013—2017年我国青少年心理健康疾病的累积就诊人次逐年递增趋势明显^③。近年来国内研究调查发现,当前我国青少年心理疾病的患病率范围在5%~30%^④。

学生的心理健康问题表现形式多样,程度不一,常见的心理健康问题包括内隐性问题(焦虑、抑郁)和外显性问题(多动、品行问题等)^⑤。有的学生情绪变化激烈,在情感上较为敏感,在情绪上易冲动。有的同学心理情绪长期处于消极状态,对周围的事物表现淡漠、长期沉默寡言;还有的学生则频繁表现出“对抗、不听话、冲动”行为。

虽然目前大多数中学生遇到的都是一般性的心理困扰或心理问题,有重度心理问题的学生相对

①金正格,万宇辉.青少年体力活动对心理健康问题影响的研究进展[J].中国学校卫生,2022,43(06):956-960.DOI:10.16835/j.cnki.1000-9817.2022.06.037

②World Health Organization. Mental health action plan 2013-2020[EB/OL].(2013-01-06)[2021-04-21]

③薛云云,肖煜吟,付航等.青少年心理健康现状及改善对策——基于上海市3家医院的调查结果[J].中国卫生政策研究,2019,12(02):65-69

④丁文清,周苗,宋菲.中国学龄儿童青少年心理健康状况 Meta 分析[J].宁夏医科大学学报,2017,39(07):785-791+795.DOI:10.16050/j.cnki.issn1674-6309.2017.07.012

⑤高猛,李雨辰,张伟.父母冲突与儿童青少年心理健康:自我概念的中介作用[J].中国当代儿科杂志,2017,19(04):446-451

较少。但倘若这些心理健康问题如果不及时疏导和解决,就可能导致许多不良后果(如焦虑、自卑、神经质等),必然对青少年学生的一生产生重要的影响^①。

(二) 学校安全管理模式被动

在对山东某地 6 所中小学调研中发现,校园内的监控摄像头放置点不够科学合理,在例如办公室、运动场的转角处、看台的走廊以及楼道围墙等多地都存在着监控摄像头所拍摄不到的死角,在覆盖面积上未能实现完全掌控整个学校的实际现状。整体纵深的学校安全观认为应在每个地点、每个位置保障学生安全,但目前来看监控点位的缺失,以及监控视频大多用于事后取证,无法主动干预阻止事故的发生,容易使学校安全管理工作陷入滞后与被动。

(三) 校园周边交通秩序堪忧

目前,学生上下学时段交通拥堵问题已成为“老大难”问题,由于大部分学校周边没有停车场,学校又紧靠主要道路,学生放学后,学生家长接送学生的多种交通工具同行、汇集,车占人路,人抢车道,导致学校周边交通秩序混乱,通行能力减弱,存在重大安全隐患。此外,交通拥堵问题造成的人心烦躁往往容易诱发抢道争吵、甚至演变成辱骂互殴,引起性质更为恶劣的矛盾纠纷和社会治安问题。

二、新兴校园安全问题产生的原因分析

(一) 多维度导致学生心理健康问题频发

1. 校园心理安全缺乏“正式编”

目前,校园心理教育大多归属于德育范畴,学校德育部门往往重视思想政治和伦理道德的教育,对校园心理健康建设的重视程度不够。通过先前的调查数据研究可以知道,我国现在有大量的心理健康教育教师都是由思政类学科教师兼任,其中具有国家正规资质的心理健康教师数量不足 30%^②。全国各地虽建立了形式多样的校园心理健康体系,但受限于权责,往往流于表面,换汤不换药,并没有足够的权限和空间全面主持和开展心理健康教育工作。

2. 校园心理安全缺乏“正规军”

《全国社会心理服务体系试点工作方案》中规定,校园心理咨询师的师生比例不低于 1:4000。但实际上我国从事心理健康教育工作的专业人才,远远达不到这一配比要求。心理专业人才的匮乏与实际工作的繁重使校园心理健康建设工作难以系统、有效地开展。

3. 校园心理安全缺乏“同理心”

主要表现在家长对孩子缺少“同理心”,不能以孩子的视角审视问题,不能时常与孩子深入有效。父母情感的温暖与理解对儿童的心理行为健康密切相关^③。有研究发现,有 7.9% 的家长都存在低估

①谢华. 中学生心理健康现状、问题及路径探析[J]. 教学与管理, 2014(06):70-72

②谢华. 中学生心理健康现状、问题及路径探析[J]. 教学与管理, 2014(06):70-72

③蒋奖. 父母教养方式与青少年行为问题关系的研究[J]. 健康心理学杂志, 2004(01):72-74

了儿童心理问题的现象,低估儿童心理问题可能存在忽视、放纵、延误诊治等情况^①。例如校园霸凌事件背后,总暗藏着家长与老师因为不理解、难自知、想当然而造成的“漠视”。从而忽略孩子间缺乏正确的价值观的“人际法则”,为校园霸凌的诞生和被默认提供了土壤。在校园霸凌事件中,一旦孩子多次给家长发出求救信号,但都被家长忽视了,就会形成一种不安全的家庭关系认知,陷入自我封闭的状态。

4. 校园心理安全缺乏“防护栏”

随着社会开放、多元化程度逐渐增强,学生接触、了解的各种思想认识、认知模式、行为方式越来越多。而其中不乏一些不健康的信息和行为。这些随意传递的信息性质不明确,一些错误信息会直接影响青少年的观念,使之难以树立健康的人生观和价值观^②。

而此时,由于青少年本身价值认知体系尚不成熟,对于不良价值观的判断能力尚弱,容易跟风学习、模仿,这对青少年价值、思维方式、情感发展等都容易产生一定误导作用。甚至导致部分青少年出现无端作恶、反社会的倾向^③。

(二) 多因素带来传统安防诸多痛点

1. 安防设备落后

目前政府安全相关部门的安防设备与技术手段已不能满足其快速找出人、找到人、定位人的核心诉求;一项对42所中小学校的实证调研显示,54%的样本学校尚未实现专人专室实时监控,且安全监控值班记录不及时,也无法准确调取视频回放,无法达到日常监督管理、事前预防和事后调查追责的效果^④。

2. 视频资源利用率低,数据检索慢

这也是目前传统安防面临的最大困难和亟需智能化的主要原因。目前“雪亮工程”“天网工程”视频仍是以事后取证为主,而多数系统运维以及资源使用方面还是偏低。视频监控有时间误差、拍摄图像不清晰、视频存储达不到15天以上等问题普遍存在。

3. 视频监控平台的投入有限

为了真正做到监控全覆盖,必须要考虑每个摄像机的拍摄范围,利用几台摄像机相互衔接交叉拍摄,来解决摄像死角和盲区问题。但是足够的摄像机数量需要足够的资金成本配套,投入的缺乏导致实际校园依然存在盲区死角。

(三) 多层次引发校园上下学时段交通拥堵难点

1. 部分行人和非机动车素质有待提高

由于部分市民缺乏安全意识和文明素质,行人、学生和家長不遵守交通规则,在校门口乱穿马

①高欣,梁靖,王淑芬等.我国八省小学生心理状况及家长对其评价分析[J].中华疾病控制杂志,2013,17(07):592-595

②鲁春燕.新媒体时代网络对青少年心理健康教育的影响探析[J].湖北开放职业学院学报,2022,35(11):108-110.

③孙春艳.新媒体时期青少年心理健康教育现状和对策[J].心理月刊,2022,17(18):221-223

④卢红,桑晓鑫.风险社会理论视域下学校安全风险防控的实践路径[J].教育理论与实践,2022,42(10):24-28

路、乱停车辆现象时有发生，还有一些接送的汽车为个人方便，占用多条行车道随意停车或调头，导致学校附近车辆拥堵频繁。

2. 私家车数量激增

随着居民生活水平的提高，用私家车接送孩子上下学的家庭也越来越多。在上学、特别是放学时段，大量接送孩子的汽车在学校门口停留，导致马路两侧变成了停车场。经常是自行车道停满汽车，机动车道的一半以上车道被占用，出现车辆违法占道现象，同时造成交通拥堵。

3. 疏散效果不理想

一方面城市交管部门在高峰时段投放维持校门周边道路交通秩序的警力不足。另一方面，由于规划或用地紧张，中小学校门很少设置专用停车场，学校出入口一般直通主干道，大量的接送车辆和人群集中聚集难以疏散。

三、对策建议

（一）创造心防大环境

1. 推动家校社联动

心理健康教育中的家校合作联动培养就是家校双方在目标认同、情感融洽、信息沟通的基础上携手形成心理健康教育合力^①。一方面，可以充分利用新媒体等多种途径搭建家校沟通的桥梁，建立家校微信群、QQ 群等交流渠道，增强学校和家长之间的沟通，实现家校共育^②，及时发现学生需求，切实解决学生问题，充分发挥家校双方各自优势，实现优势互补，保证心理健康教育实施的时效性和有效性。另一方面，在家校沟通中，根据学生的发展共性，帮助家长掌握孩子身心发展规律并传递心理健康教育相关的知识和技能，帮助提高家长开展心理健康教育的能力。同时，在家长遇到无法帮助孩子解决的心理健康困扰需要学校提供相应帮助时，对家长进行针对性指导。

社会多元化的发展虽然会带给学生潜在的心理健康危机，但同样也提供了实施心理健康教育的支撑。随着我国社会心理服务体系的建立，其所依托的载体也呈现越来越多样化、丰富化的发展态势^③，可以充分挖掘利用社会资源，多方联动、多渠道促进学生心理健康建设，加快形成学校、社区、家庭、医疗卫生机构、第三方专业机构等多方联动的心理健康服务模式，营造有利于学生成长的社会环境。

2. 纳入校本必修课

课程是学校开展心理健康教育的重要手段，通过课程传授心理健康的技巧是学校心理健康项目有效的特征之一^④。随着西方发达国家对青少年心理健康教育研究的深入，通过设置心理健康教育课

①赵娟，徐彩意. 心理健康教育家校合作现状调查与对策研究[J]. 教学与管理，2015(03):44-46

②张锐. 系统论视域下青少年心理健康服务体系的构建[J]. 教育理论与实践，2021，41(12):32-34

③姜海燕. 多方位构建中小学心理健康教育体系[J]. 教育理论与实践，2008(5):39-40

④Weare K. Child and adolescent mental health in schools [J]. Child and Adolescent Mental Health, 2013(3):129-130.

程以提升全体青少年学生的心理健康水平,注重心理行为问题的预防取得一定成效,对我国的青少年心理健康教育的发展有参考价值。中小学可以通过开设心理健康校本课程或专题教育,同时加强专兼职心理教师配备,完善人才库来完备青少年学生心理健康教育预防系统并对针对心理健康问题进行干预。

此外,心理健康教育不仅局限于心理教育课,它还应贯穿于教学活动中^①,如调动学校各个方面的力量,全面渗透、多渠道、全方位推进心理健康教育;把学生心理健康状况纳入各学科教师考核评价指标体系、在各类教师培训中增加心理健康教育的培训内容等方式,引导每位教师重视和参与学生心理健康教育工作,这样能够产生更大的影响更广,效果更佳。

3. 发挥家长主动性

和谐、温暖的家庭氛围是青少年心理健康的重要保障。一方面,家长要尽力为孩子创造良好的家庭氛围,让孩子处在一个能相互尊重理解、关系融洽和谐、鼓励表达与沟通的环境中。这种环境中成长的儿童往往更加自信、开朗,在遇到心理困扰时能够主动寻求家长支持,避免困扰挤压,朝向恶性发展。另一方面,学生家长必须具有心理健康教育的意识,把孩子的心理健康发展放在重要位置。能够积极主动配合学校的心理健康教育工作,参与学校的相关教育活动,与学校及时沟通、反馈。必要时还需要给自己补充相关的心理学知识^②。

(二) 推动安防政策升级

1. 开启互联互通融合模式

校园安防建设过程中需要统一规划,建设校园安防监管平台,联动消防、报警、门禁等多个子系统,改变各自为战的现状,形成“1+1 大于 2”的叠加效果。

2. 从事后追查走向事前预防

通过视频结构化技术,智能监控摄像头可以实时分析视频内容,及早发现危险信息,提前进行风险预报。通过与人脸识别技术的配合使用,智能监控摄像头将校园内采集到的人脸信息跟后台黑名单进行对比,主动识别危险人员,实现关键点位陌生人进入报警等功能。

3. 精细化定制校园安防服务

校园安防建设不能一刀切,不能一个模板用到底。不同地区的学校,有不同的场景需求,甚至同一个地区的不同学校,也有自己独特的需求和业务要求。校园安防需求应以精细化趋势,安防企业在创建智慧校园系统时,应该学会因地制宜,量体裁衣,而不能削足适履,生搬硬套。

(三) 优化校园交通环境

1. 采取弹性作息制度

实施校内各年级的分时分批上下学制度,延长疏导时段,降低学生集中疏散对校门周边交通的集中影响,延缓高峰时段交通。

①许孔玲.对青少年心理健康教育问题的探讨与思考[J].河南社会科学,2013,21(12):95-96

②赵吉庆.新媒体视角下心理健康教育家校合作探析[J].教学与管理,2019(27):50-52

2. 缓解出入口压力

通过增加或改造校园出入口，提高学生上下学出人通行能力，设置专门的接送区域，避开主干道，避免自身堵塞而影响主干道交通。

3. 推广公共交通接送

政府联合交运公司调整公交线路，增加校车车次，上下学时间段安排“学生专线”，通过进一步提高乘车学生乘车的便捷性，满足更多乘车学生需求，给予更多样乘车选择，对改善校早晚高峰园交通拥堵有一定作用。

浅析基于量子加密的跨部门数据安全传输平台实践与应用

魏永涛 中国移动通信集团有限公司政企事业部

一、量子加密技术简介

（一）量子通信较传统通信方式保密优势

量子通信是一种基于量子力学原理的通信方式，其主要目标是实现更加安全、不可破解的通信。在传统通信中，信息通过电磁波传播，而在量子通信中，利用量子力学中的特性来确保通信的安全性。量子通信作为量子技术应用的三大领域之一，是量子力学与信息科学交叉学科，目前我国量子通信理论研究及产业化应用处于世界领先地位。

（二）量子通信加密应用方式：

1. 量子密钥分发（QKD- Quantum key distribution）：

通过量子比特的传输，通信双方可以创建一个共享的随机密钥，该密钥可以用于加密和解密传输的信息。

2. 后量子密码（PQC- Post Quantum Cryptography）：

能够抵抗量子计算对公钥密码算法攻击的新一代密码算法，旨在研究密码算法在量子环境下的安全性，并设计在经典和量子环境下均具有安全性的密码系统。

3. 量子加密通信的优势包括：

（1）安全性强。量子密钥加密通信提供了更加安全的通信方式。由于其不可克隆性和纠缠的特性，任何量子态的窃听或干扰都会被立即察觉。

（2）传输速度快。量子通信的线路时延近乎为零，量子信道的信息效率相对于经典信道量子的信息效率高几十倍，并且量子信息传递的过程没有障碍，传输速度快。

（3）抗干扰能力强。量子通信中的信息传输不通过传统信道，与通信双方之间的传播媒介无关，不受空间环境的影响，具有完好的抗干扰性能。

二、量子保密通信的必要性

近年来，从“震网门”、“火焰门”、“棱镜门”等安全事件在全球范围内频发，发达国家长期垄断核心技术和关键产品，信息安全隐患频频暴露。信息安全关乎国家的政治安全、经济安全、国防安全和社会稳定。

基于国家战略安全考虑，2020年10月16日，中共中央政治局集体学习“量子科技研究和应用前景”，薛其坤院士讲解要充分认识到推动量子科技发展的重要性和紧迫性，加强量子科技发展战略谋划和系统布局，把握大趋势，下好先手棋。2021年《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景》发布：提出加强关键数字技术创新应用，加快布局量子计算、量子通

信等前沿技术，并在量子信息等前沿科技和产业变革领域，组织实施未来产业孵化与加速计划。

随着数字化、智能化发展进程加快，政务、执法等重点行业对数据安全提出了更高的要求，国家层面颁布多项法律法规，包括《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》以及《关键信息基础设施安全保护条例》等。2022 年国务院印发了《关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14 号），明确提出构建数字政府全方位安全保障体系，建立健全动态监控、主动防御、协同响应的数字政府安全技术保障体系。2022 年 12 月 8 日，工信部印发《工业和信息化领域数据安全管理办法（试行）》要求在工业数据的收集、存储、使用、加工、传输等环节，加强工业数据的全生命周期管理，保障工业互联网健康发展，支撑我国成为制造业强国。

在密码保护方面，传统公钥密码使用经典计算机在多项式时间内无法求解的公认数学困难问题作为安全基础，但随着第二次量子革命中的量子计算机的快速发展，以及以 Shor 算法和 Grover 算法为代表的量子计算算法的高速迭代研究，给现有互联网基础设施带来巨大的信任危机。Shor 算法与经典整数分解算法相比，其能够指数级提升效率；Grover 算法应用于密码破解使得等效于同等攻击下密钥长度减半。Google 在 2022 年发布的资料表明，其计划在 2030 年完成 100 万量子比特的量子专用计算机的研制；2022 年 12 月，清华大学龙桂鲁教授团队提出基于经典的 Schnorr 算法及同时依靠量子近似优化算法来优化 Schnorr 算法中最耗时的部分，实现了仅用 10 个超导量子比特就完成了 48 位因式分解，同时提出最低仅需要 372 个物理量子比特的量子计算机即可能完成 RSA-2048 的破解，后续随着量子计算能力的不断发展，将会对传统密码体系造成威胁。^①

三、量子加密技术在政法领域的应用与实践

为了落实中央关于加强量子科技发展战略谋划和系统布局，中国移动积极布局量子技术应用推广，在量子通信方面结合国家级量子骨干网及量子平台能力，面向政务、金融、能源、医疗等重点行业，打造“量子+DICT”融合产品。并在各地省级数字政府建设过程中实现量子平台的落地与应用。

同时基于政法行业跨部门协同办公办案应用场景，并结合政法用户跨部门数据涉及公民隐私且数据敏感性很高的需求，积极探索量子加密技术的新型密码保护能力和量子密钥分发网络的接入整合能力，以实现通信传输过程的安全防护和远程密钥分发与管理。

（一）应用场景

1. 跨部门数据传输安全防护升级

跨部门办案平台打通了政法委、公安、检察院、法院、司法等单位之间的数据通道，案件相关数据的敏感性及跨部门数据的多样性需要基于专线网络进行，为了更有效地保障数据安全传输，采

^①孙奥;何银;李海波;张云蓓;后量子密码发展综述[J];信息安全与通信保密;2023 年 09 期

取量子密钥分发（QKD）的方式，通过将数据进行量子加密，实现对数据传输的安全防护升级。

2. 跨部门数据传输业务拓展

在跨部门办案平台建设稳定运行后，更多业务数据的协同（民商事案件、音视频文件等）以及单轨制的推进对跨部门平台数据传输的安全性提出了更高的要求，量子加密技术的创新应用，为协同业务拓展与单轨制的推进奠定安全基础。

（二）应用方案设计

在政法专网中通过量子加密技术，可以实现在不改变系统网络结构的基础上，在各业务应用系统网络接入区以旁挂的方式部署量子安全设备。在各政法单位前置机之间建立量子安全加密隧道，实现涉案数据密文流转通信节点接入的网络接入认证、基于量子密钥分发技术的量子保密通信服务。

通过上述配置，横向实现不同部门之间具有业务共享交换需求的部门间的量子保密通信，并确保与其他横向无业务往来的部门间的安全隔离。网络拓扑图如下图示例所示（以公安系统为例，如图 2.1）。

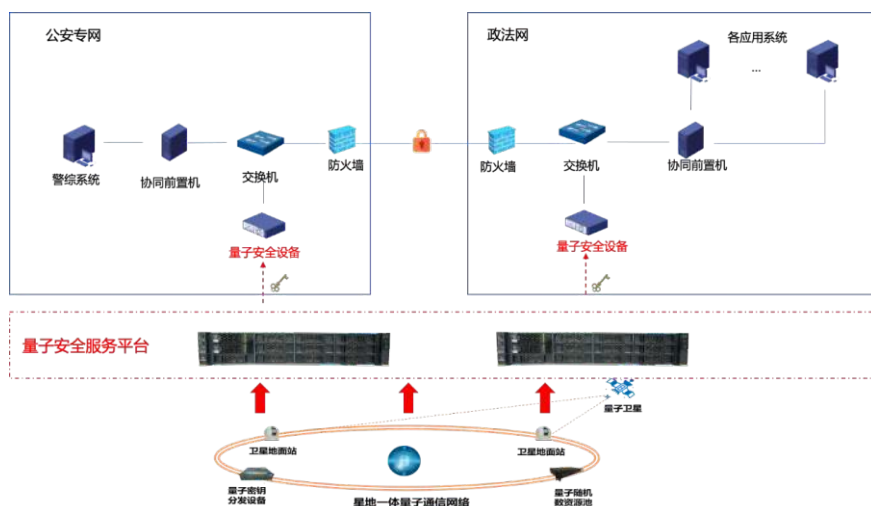


图 错误!文档中没有指定样式的文字。6 量子加密传输示意图

图中通过将量子安全设备接入量子安全服务平台，实现量子安全设备之间实现量子密钥加密隧道连接，量子密钥源可以分为两种，一种是在具备量子通信光纤网络的情况下，可以将量子安全服务平台接入量子通信网线网络实现量子密钥分发协商（QKD），利用 QKD 产生的量子密钥加密数据，一种是在不具备接入量子通信光纤网络的情况下，可以利用量子安全服务平台内置的量子随机数板卡生成量子密钥，利用量子密钥加密传输通道。在量子安全设备之间的通信链路中实现基于量子密钥的隧道加密，使得业务系统的数据在基于该隧道通信交互时具备了量子安全保障。

地级市“雪亮工程”“建联用管服”机制研究

——以洛阳市为例

柴项涛 河南省洛阳市委政法委

近年来，洛阳市按照中央政法委的部署要求，扎实推进“雪亮工程”建设，持续深化智能应用，积极探索贯通“建设、联网、应用、管理、服务”的闭环式工作法，取得了阶段性成效。2022年12月，洛阳市“雪亮+综治云”信息平台获评2022年政法智能化建设创新案例。

一、洛阳市“雪亮工程”的现状

洛阳市“雪亮工程”实现了视频数据的集约化汇聚、存储、应用，达到了“全域覆盖、全网共享、全时可用、全程可控”的预期目标，但伴随科技的进步和形势的变化，仍有较大提升空间。

（一）建设与验收

获批国家重点支持项目后，洛阳市、县两级加快布建平台、增建监控、推进级联，顺利通过市级、省级专家组评估，并于2022年通过国家级验收，为洛阳获评全国市域社会治理现代化试点合格城市奠定了坚实基础。

（二）功能与作用

除维护国家安全、重点行业安全监管、治理突出治安问题等传统领域外，洛阳市“雪亮工程”已拓展到城市运行、智能交通、行政执法、民生服务、防疫防汛等应用场景，助力实现以数字产品与服务全面赋能城市治理体系和治理能力现代化。

（三）机遇与挑战

2022年以来，得益于积极参加工业互联网大会、世界人工智能大会、政法智能化建设技术装备及成果展等论坛或展会，洛阳市在破解平安建设瓶颈问题、回应人民群众新期待方面，更加注重融入数字技术、拥抱人工智能，从而为“雪亮工程”的高质量发展奠定了坚实基础。

二、外地市“雪亮工程”的启示

近年来，各地在“雪亮工程”建设应用实践中不断探索、创新，逐步呈现出三个鲜明的趋势性特点。

（一）覆盖范围扩大至公共视频^①

海宁市“慧眼智治”应用以视频资源集成整合、按需共享和深度智能应用为切入口，将算法治理贯通基层治理“141”体系，横向实现44家政府部门和1000多家社会单位跨领域联通汇聚，纵向实现省、市、县、镇街、村社跨层级贯通共享，避免了4067路视频重复建设，节约资金1.13亿元，

^① 孔令泉. 数字政府建设的“海宁经验”[N]. 民主与法制时报, 2023-8-31(3)

实现了实战效果的大幅跃升，先后获评浙江省数字政府系统最佳应用、2022年度浙江省改革突破银奖。

（二）补点扩面外延至代建租赁

2023年5月，贵州省与4家通信运营商签订“平安黔哨”合作协议，统一资费标准、服务标准、技术标准，创建群众购买服务的“共建”新模式，企业支撑数据的“共享”新应用，政府主导、社会参与的“共治”新格局，把通信运营商的120万余路社会视频安防资源作为“雪亮工程”和“天网工程”的补充和延伸，更好防风险、保安全、护稳定、促发展。

（三）服务大局拓展至产业招引

作为投资较大的信息化项目，只有力促“雪亮+产业”，才能形成良性循环、互惠发展。青岛市将“极视角”从深圳招引至本地，除产业基金投资持股外，还支持其开发20余种智慧城管算法、接入青岛市视频共享平台，促成其于2022年8月入选国家级专精特新“小巨人”企业，并成为青岛人工智能产业链链主企业。

三、洛阳市“雪亮工程”的对策

“雪亮工程”要分阶段、分步骤建立“建（建设）、联（联网）、用（应用）、管（管理）、服（服务）”机制，先聚焦“用”优化“联、管”，确保不增开支、提质增效，再聚焦“用、联、管”优化“建、服”，确保市场换产业、闭环式运行。

（一）聚焦应用分阶段推进资源整合

政府投资建设或纳入运维的非安全类公共视频，统一纳入“雪亮工程”覆盖范围用于打防犯罪，实现共享后用于行政执法、智慧治理等其它子场景。基于此，建立以打防犯罪为应用出发点、以联网共享为应用发散点，归口于数据共享中心、市县两级按视频前端占比共担费用的统一运维保障体系。一是关于待建的公共安全视频系统。建设单位在项目申报、可行性研究阶段将与“雪亮工程”联网共享作为前置条件，纳入审核、批复前置要求。二是关于已建的公共视频系统。由公安机关排查是否与现有平台实现共享，数据共享中心在采购运维服务时将实现共享列为前置条件，无法共享的列入第二梯队保障运维。三是关于第二梯队公共视频。纳入可流动的固定资产资源池，分批用于待建公共视频系统的可利旧部分；原需求单位提出视频前端点位使用申请的，由数据共享中心从资源池挑选后予以共享，不足部分采用“平安黔哨”模式采购通信运营商的共享、存储、云计算等服务。

（二）聚焦联网分层次优化传输布局

优化传输布局、尽量减少级联，有利于提高视频监控在线率、出图率，是实现高质量应用、共享的关键。一是关于偏远乡村、待动迁区。建设时侧重选取插卡式、可移动的视频监控设备，在市县两级层面建立移动传输流量池，根据发案情况予以动态保障。二是关于城镇区域。将县乡两级主平台应布建在链路高度交叉的物理位置，减少因远距离传输造成的信号衰减。三是关于市平台对接。

市平台出入口均有直通移动公司、联通公司的万兆光纤，县级平台、市其它行业部门平台与市共享总平台先通过 IP 对接实现共享，再根据实战效果决定是否重新铺设专网共享。

（三）聚焦管理分领域规范设备管护

从实际应用情况看，平台智能化升级、前端点位原地调优、存储和算力资源调配等管护工作质量直接关系实战成效。一是关于前端视频点位。根据打防犯罪等应用实际，及时调整角度、清理遮挡物、进行高清升级。二是关于机动存储。针对实战应用上回调侦巡多、视频存储时可用资源少的实际，本地优先存储一类视频点位的视频图像，二三类视频点位租用通信运营商的存储服务。

（四）聚焦建设分类型促进科学布点

视频监控的补点扩面主要有新建、迁建、共建、租赁等四种类型，要在持续科学布局、优化调整的基础上，分门别类进行科学布局。一是新建。重点布建一类点位，且由政府直接投资建设，不能代建或采购租赁服务；与此同时，还应配套建设存储、安全等设备。二是租用。对行业部门需要新建的二三类点位，倾向于采用各通信运营商代建、政府采购租赁服务的形式进行，以此节约建设、运维资金。三是迁建。征迁区域已建的视频监控系统要迁建至高发案社区或其它有盲区的重点部位、重点区域。四是共建。针对广大农村、九小场所、商场医院等公共区域，鼓励引导相关社会主体自建或找通信运营商代建后租赁，公安机关等积极配合各类案事件的预警联动处置工作。

（五）聚焦服务分侧重提升能力水平

切实转变思维，跳出政法系统看全局，更好围绕中心、服务大局。一是服务群众。通过在警民通微信端开发智能算法小程序，将走失人员与常住人口照片库、视频切片库比对，在走失查找方面拓展服务触角、更好便民利民；同时，研究开发将视频监控嵌入学校霸凌、沿街店面盗抢、电动车失窃、旅游景点扒窃等治安案事件的算法、应用、机制，促进共治共享。二是服务打防。通过将视频调阅权限下划至最小共治单元、社区民警，将移动插卡式视频监控移动布建在高发案区域，开发更多“人巡+机巡”技战法，延伸打防触角、提升打防成效，更好服务破小案、压发案。三是服务执法。针对异常聚集、交通执法、城管执法、执行联动等方面的视频调阅或智能运算需求，加大视频点位的对外共享力度，加大各类算法开发运用水平，提升执法质效。四是服务综治。将公共视频智能运算拓展至防溺水、易肇事肇祸精神病人服务管理等排险领域，以及防火、应急、防汛预警、远程调度、智能景区等场景，提高事前预警、事中介入能力水平。五是服务产业。通过国资入股等形式与昇腾实验室等市内算法公司合作、迭代升级视频算法应用，再以一类视频更新等换取与存算一体头部企业合作机会，实现以市场、投资换算法产业，再助力算法产业以在洛国央企制造业为依托、针对性开发迭代工控软件，力争进入国央企数字化转型供应商，再商业复制到中西部，外引内培数字化产业链主型企业。

数字法治政府治理的现实困境与纾解路径

邹林珊 兰州大学

【摘要】 数字技术随着时代的发展获得深入推进和应用，数字化在法治政府建设对提升政府治理效能、增强法治化发展程度和赋能经济社会发展具有积极意义，同时，也带来了一系列亟待解决的价值和治理难题。基于此，需加强数字法治政府建设的制度供给，完善道德引领和伦理把控，筑牢技术基础，优化数字法治政府组织协调，为推进数字法治政府建设探索有效路径。

【关键词】 数字法治政府；治理；路径探索

数字时代给社会治理带来了前所未有的新挑战、新要求。数字政府建设是提升政府治理水平、服务数字社会发展需求的必然要求，在推动政府职能变革、提升政府治理质效的同时，也带来了一系列亟待解决的价值和治理难题。

一、数字化赋能法治政府建设的内在机理

在大数据时代下，数字治理业已成为国家治理能力体系和治理能力现代化的重要组成部分^①。对增强政府治理水平、助力经济社会发展具有推动作用。

（一）提升政府治理效能

数字化提高政府决策的精准化程度，通过深入了解社会现状和民情民意，利于政府作出更科学、有效的决策。

在人工智能技术的应用下，通过数据分析和预测模型等手段辅助政府决策，提高了政府工作的决策质量和政府治理的客观公正性。另外，数字化技术实现了将与市民单向交流的传统沟通方式变为双向互动的转变，全方位增加市民的反馈渠道，及时回应群众需求，提高政府的公信力和公众满意度。

（二）增强政府治理的民主程度

民主化是由管理向治理转变的要求和内涵，随着从现代政府转向数字政府的深刻转型，数字化方式的运用正在逐渐增强政府治理的民主程度。

首先，数字政府逐渐转向“用户驱动”，使民意能在第一时间得到官方回应，从而形成扁平化、个性化的数字公共参与，不断推进全过程人民民主^②。其次，数字法治政府可以借助平台公开数据信息，提高了治理的透明度，畅通市民知情权行使路径。

二、数字法治政府治理的现实困境检视

①王鹏森. 政府超大规模数字治理法治化: 瓶颈及其突破[J]. 青海社会科学, 2023(03): 179-190.

②马长山. 数字法治政府的机制再造[J]. 政治与法律, 2022(11): 17-34.

（一）数字化技术的复杂性

数字化技术在判断、预测和决策方面具备强大能力，但仍存在算法的不确定性等问题，这给数字法治政府建设带来了一定的风险^①。

其一，数字化涉及多项技术的交叉和融合，依赖于复杂的算法和模型，确保这些模型的稳定性、可靠性是一个挑战。其二，科技水平的提升使得数字化技术智能化程度加深，算法的自主学习和自我决策，导致技术的运作规律和行为结果存在不可控性，给数字法治政府建设带来了挑战。

（二）数字化法治政府内部组织性矛盾

传统科层体制下严格层级和固化的专业分工，与数字政府要求的业务协同和数据共享整体协同理念存在矛盾^②。

首先，数字背景下，传统层级化权力体系限制了各级政府之间的信息共享，增加信息传递的负累和衰减，导致信息沟通不畅。其次，政府部门突破传统“边界思维”不易。一方面，传统政府模式缺乏集中统一协调机制以及共同的目标和利益，合作协同的动机不足。另一方面，各地政府传统独立决策的思维模式和较为分散的机关设置，导致在协同合作上难聚合力。

（三）数字化法治政府建设的法律与道德风险

数字化技术的应用面临一系列风险，包括信息泄露问题、数字资源不均问题以及伦理道德问题。

首先，数字化发展面临着伦理和道德问题。机器决策可能导致数据的偏见和歧视性结果。另外，数字技术在一些地区和行业的应用程度不均，形成数字鸿沟问题，这种差异性会加大现有技术发展以及未来资源分配的不平衡。其次，数字技术的发展还涉及隐私保护问题。随着人工智能技术的广泛应用，个人和机构的隐私数据将被大量地收集、处理和应用，这不可避免地带来了个人隐私和信息安全的担忧^③。

三、推进数字法治政府建设的路径探索

（一）在道德和法律层面进行严格的方向控制

1. 加强数字法治政府建设的制度供给

政府应该加强相关政策的制定和实施，明确数字化技术在数字法治政府中的应用底线。通过制定相关法规，明确人工智能技术的应用范围、权限和责任，规避因技术使用导致的个人隐私泄露、信息安全等风险，维护社会公共利益和个人隐私权益。

前瞻性政策的制定是政府主动应对数字法治政府建设挑战的必然要求。政府可以收集数字技术的研究进展和社会影响相关数据，充分了解人工智能技术的发展趋势和潜在应用，考虑技术的可行性和可持续性，从而制定相应的前瞻性政策以应对新技术。

①孙全胜. 人工智能赋能数字法治政府治理的制度构建[J]. 河南社会科学, 2024, 32(04): 94-105.

②解志勇. 数字法治政府构建的四个面向及其实现[J]. 比较法研究, 2023(01): 1-18.

③高雅. 中国式现代化进程中数字经济赋能高质量发展的逻辑进路[J]. 汕头大学学报(人文社会科学版), 2023, 39(08): 86-93+96.

2. 完善道德引领和伦理把控

道德约束和控制主要体现在对基本道德价值观念的引导和约束上。具体而言，政府需要引领互联网平台、科技开发应用企业，在技术研发运用时秉持正确的道德理念，以确保技术决策结果合乎社会的道德体系架构。

数字法治政府建设需要把握伦理原则。由于数字技术无涉价值，产出结果可能与伦理准则产生偏离。因此，在数字政府建构之时，必须对数字技术应用进行原则性控制，为伦理作用预留足够空间，确保数字法治政府建设的正向发展。

（二）筑牢技术基础

1. 建设信息化协同平台

数字化大平台的建立是政府数字化发展的前提所在。该平台为政府和相对人更便捷的交互提供场域。其一，建立全平台统一的政务数据库，加快推进政府各部门数据融通共享，政务数据同步更新，共同使用；其二，加快推进政企合作，借助互联网企业平台，将政府相应模块嵌入既有的平台运行体系中，提供政府服务入口和数据接口。

2. 着力培养数字化技术和法治政府工作复合型人才

科技是第一生产力、人才是第一资源。因此，数字法治人才的培养至关重要。其一，政府加强对政务人员的培训，提高数字化技术应用能力；其二，跨领域引进具有技术水平和实践经验的技术骨干，丰富人才队伍建设；其三，以发展性视角提前布局数字学科建设，促进数字化和基础教育互贯互通，推动技术与教育教学深度融合。

（三）完善监管和保障机制设计

1. 建立有效的监管机制

在数字法治政府建设中，完善监管机制设计是保障数字化技术嵌入的基本要求。由于数字技术运作机制的特殊性，大量的个人信息可能会被收集和利用。因此，政府应建立完备的数据监管制度，将监管落实到具体环节，加强隐私安全保护，确保个人数据不被滥用和泄露。同时，强化对科技市场主体的监督与问责，对技术运用过程和实效进行全局监测，及时预警潜在的问题和风险，并予以处理。

2. 应急响应机制的建立和完善

应急策略是数字法治政府建设中的重要一环，首先，在人工智能技术赋能数字法治政府治理过程中，可能会出现算法失灵、系统崩溃等各种技术故障。需要建立相应的应急响应机制，包括事前事中事后各个阶段的预案制定、统筹协调和总结复盘。其次，针对可能出现的安全威胁和风险问题，需要加强对技术系统和数据的安全防护措施，建立完善的安全监管机制。

（四）优化数字法治政府组织协调

1. 中央层面统筹协调政府数字化转型

中央统筹领导是构建数字法治政府的根本保证。一是中央政府应当发挥统筹协调的作用，着力推动区域间合作部署与数据共享。二是建成跨区域跨部门的业务合作机制。在基础平台层面，打造统一的数据开放与共享平台；在信任体系层面，倡导信息共享，构建互联互通的信任体系，以破解“信息孤岛”难题。

2. 地方政府加强基层探索

在中央统筹部署之下，基层实践也不容忽视，着力实现全国统一和地方独特性的协同。一是建立完备的数字基础设施布局，保证技术设施供给充足与普及充分。二是优化各类基础数据库的机制运维，做到平台实时更新和发展，及时解决和处理系统漏洞，加强对信息数据的收集力度。

3. 吸纳社会力量参与合作共建

政府应当积极加强与社会力量的合作共建，实现多方互惠互利。我国公共数据规模庞大，多方社会力量可以助力政府提升数据开发和运用的效率，增强公共服务质量。市场主体作为主要社会力量，应当充分发挥科技成果转化优势和技术支撑作用，参与到公共数据服务过程中，更好实现数字法治政府的建设。

科技赋能综治中心实体化、规范化、数字化的探索研究

林光 福建省社会治安综合治理中心

周劼人 裴正良 新华智云科技有限公司

【摘要】当前，世界正经历百年未有之大变局，新一轮科技革命和产业变革方兴未艾，数字化、网络化、智能化日新月异，新理念、新业态、新模式不断涌现，云计算、大数据、人工智能、区块链等现代科技能力，让海量的社会治理数据信息可视可管可用，为加强和创新社会治理提供了有力工具，推动全省各级综治中心建设提速增效，科技赋能各级综治中心“实体化、规范化、数字化”建设，有效破解了基层治理中信息壁垒、条块分割、事多人少等顽瘴痼疾，助推政法工作质量变革、效率变革、动力变革，实现社会治安综合治理“新”中有“质”、“质”中有“新”，真正将科技应用能力转化为政法战线新质战斗力。

【关键词】综治中心 科技赋能 创新社会治理

一、引言

加强社会治安综合治理中心建设，是党中央关于创新社会治理、深化平安建设的重要举措。近年来，福建省社会治安综合治理中心（下文简称省综治中心）认真落实《中国共产党政法工作条例》，严格按照省委政法委工作部署，加强各级综治中心建设，整合社会治理资源，创新社会治理方式，聚焦综治中心“矛盾纠纷排查化解、社会治安防控、网格化管理”三大主责主业，围绕“实体化建设、规范化运行、数字化发展”的总体要求，建立各级综治中心等实体化平台，强化矛盾纠纷多元化解、网格化管理等功能，力争做到“最多跑一地”，推进大数据、云计算、区块链等现代化科技手段与综治中心创新深度融合，依托省网格化服务管理信息平台迭代升级，谋划省综治业务协同系统建设为抓手，用数据管理、用数据治理、用数据说话、用数据决策，推动各级综治中心“实体、实用、实效、实战”，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、综治中心建设实践探索

当前福建全省建成1个省级、10个市级（包括平潭）、94个县级（包括各设区市的开发区、平潭综合实验区各片区）、1110个乡级、16623个村级综治中心。总的来看，经过近年的工作推动，福建省基本完成从省到村的五级综治中心的贯通覆盖，基层基础建设取得了一定成果。省综治中心主要从三方面推动相关工作。

（一）强化系统部署，综治中心实体化建设迈出新步伐

省综治中心经过多次调研和征求各地市、各有关部门意见，以平安办名义出台《福建省各级社

会治安综合治理中心规范化建设的指导意见》，对各级综治中心“履职重点、建设标准、应用功能、实战效能”四大方面提出规范，主动抓好建章立制工作。各级综治中心按照实体化建设、规范化提升工作要求，紧盯自身工作职能，做到抓实抓细、上下协调、工作联动。

（二）强化共建共享，综治中心规范化运行取得新成效

综治中心是整合社会治理资源、创新社会治理方式的重要平台。省综治中心推动培训交流常态化开展、网格精细化运行、平安建设多元化提升等相关工作。各级综治中心积极参与矛盾联调、治安联防、治理联动、问题联治、平安联创，夯实社会治理基层基础，不断筑牢基层社会治理阵地。

（三）强化整体联动，综治中心数字化发展体现新作为

省综治中心立足实际，建设以网格化平台为依托，综治视联网应用、“雪亮工程”相融合的综治信息化体系，强化信息支撑，打通基层治理神经末梢，推动综治中心成为集信息采集、视频集成、分流转办、分析研判、动态感知、指挥调度于一体的社会治安综合治理智慧中枢。

三、科技赋能综治中心研究思路

为了更高质量、更高标准推进全省各级综治中心建设，按照“对照上级政策找短板、对比省外经验看差距、对应基层现状谈问题”的总体思路，经过一系列的省外考察与省内调研，借鉴其他兄弟省市等地成熟的方法理念和建设成果，在原有建设系统和数据成果基础上，不“重复建设”和“推倒重来”，依托省网格化服务管理信息平台实现破旧立新、系统整合、迭代深化，构建省综治业务协同系统框架思路，形成全省综治业务一盘棋，破解基层综治中心不同程度存在建而不用、融而不合、联而不动等瓶颈问题，数字驱动，倒逼基层，赋能综治中心“实体化、规范化、数字化”建设，做到权责明晰、运转顺畅、方便群众。

（一）数字综治中心，用数据管理突出“实体化”

总书记强调，善于获取数据、分析数据、运用数据，是领导干部做好工作的基本功。目前福建省按照中央政法委要求推进综治中心实体化、规范化建设，而数字综治中心建设就是按照省委省政府《福建省数字政府改革和建设总体方案》，推动全省各级综治中心实现数字化，夯实数字底座，强化基础支撑，一图展示全省各级综治中心实体化情况，数清楚各级综治中心有多少人、用多大地、办多少事，做到“心中有数”，数字驱动倒逼基层，加强对各级综治中心的管理和指导，落实综治中心建设标准。

（二）事件协同流转，用数据治理突出“实用化”

针对当前各地综治中心进驻整合机构未能实现逻辑整合，只是物理层级的部门办公场地集聚，人员管理、考核评价等仍然各自为政，入驻人员可能存在办事质量和效率不高、服务意识不强，工作不实、不细等形式主义、官僚主义等现象，造成群众诉求仍需多头跑、多地跑、反复跑，省综治中心发挥牵头抓总、顶层设计、体系建设的“火车头”带动作用，横向打通入驻部门相关业务系统，推进群众诉求数据协同联动，纵向构建“全省一盘棋”的福建省综治中心事项分级分类规范标准，

实现跨领域、跨部门、跨层级的全省整体智治，数据治理强化综治中心力量统筹，推动中心人员从“一起办公”向“一体作战”深度转化，实现了量变的“物理整合”提升至质变的“化学反应”，督促平台事件分级分类处置，强化多部门协同及全过程闭环管理。

（三）综治平安指数，用数据说话突出“实效化”

建立综治中心等实体平台，目标就是真正让群众解决矛盾纠纷、维护安全稳定、为民提供服务“只进一扇门”“最多跑一地”。通过谋划撬动性强、参与度高、体验感好的省市县三级“福建省综治平安指数”，抓好基层重点领域、综治工作关键环节和平安建设突出问题，用数据说话各地综治中心建设成效，分层分类、按月评估、排名赋分，实现市域及县域社会治理分层分类精准治理。通过综治平安指数建设牵住各级综治中心工作实效“牛鼻子”，盯着指数干、盯着目标干、盯着第一干，围绕自身治理短板，分清轻重缓急，找准侧重点、把住关键点、抓牢主攻点，以重点攻坚带动多点突破、全面发力，努力建设更高水平的平安福建、法治福建。

（四）指挥调度统筹，用数据决策突出“实战化”

针对当前基层治理存在的层级管理响应不快、协同指挥不畅、属地管理权责不清等问题，省综治中心做好顶层规划、建立规范要求、抓好推进落实，完成雪亮平台、视联通信、省网格化信息系统等多个平台数据、视频、信息等资源共享，即一屏可以指挥人员、数据、资源，实现实战指挥、快速反应、整体联动的智能协同指挥体系，实现由省到村（社区）“一键调度”，联防联控的基层社会治理格局初见成效。

四、结论与展望

综上所述，综治中心是整合社会资源、创新社会治理的重要平台，是深化平安建设的重要支撑。要明晰综治中心的职能定位，依托综治中心聚力，强化矛盾纠纷多元化解、健全社会治安防控体系、网格化管理等功能，发挥互联网、大数据、人工智能等科技信息支撑作用，努力提升综治中心实战效能，着力解决群众反映强烈和重点关注的问题努力提升人民群众安全感、获得感和幸福感。下一步，省综治中心结合之前的研究思路，借助前沿科技赋能，逐步探索推进系统建设，赋能提升各级综治中心“实体化建设、规范化运行、数字化发展”总体目标，形成上下贯通的治理体系，及时发现、及早化解矛盾纠纷，打牢打实基层基础，支撑做好平安建设相关业务，更好满足人民群众高品质生活新期待。

打造深、实、新智慧化平台为基层治理高质量发展赋能

王守信 广东省珠海市香洲区湾仔街道办事处

一、主要背景

党的二十大作出了“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”重要部署。提升基层社会治理信息化水平和能力是现代社会发展的必然要求。广东省珠海市香洲区湾仔街道与香港、横琴分别以港珠澳大桥和横琴大桥相连，与澳门隔濠江相望，是粤港澳大湾区珠澳融合及横琴粤澳深度合作的最前沿阵地，拥有得天独厚的区位优势，但也存在着跨境、跨区域等复杂的矛盾纠纷问题。就湾仔而言，需要“跳出湾仔看湾仔”，以更高的维度、更广的视野、更大的格局擘画未来的发展方向和宏伟蓝图。因此，加强智能化建设，促进智慧平台向深向实向新，推动湾仔基层治理高质量发展势在必行。

二、创新案例

（一）打造人大代表中心联络站智慧平台



2022 年 4 月，湾仔街道打造了人大代表中心联络站智慧平台（下称联络站平台）。联络站平台自打造以来发挥着重要作用，围绕党委政府中心工作，顺应民意，解决了辖区雨污管网清淤等诸多热点难点问题。2023 年 3 月，赵乐际委员长莅临湾仔街道视察时，对联络站平台建设情况给予了充分肯定。2024 年 3 月，全国人大常委会法制工作委员会南沙基层立法联系点香洲办公室在湾仔街道挂牌启用后，本平台发挥的作用更明显。让人大代表更好地代表群众的心声，更好地监督政府及相关部门，更好地回应和解决群众急难愁盼问题。

1. 倾听民声，聚集民智。

1. 倾听民声，聚集民智。**其一**，本平台设置了立法点采集智慧系统，用于公示法律法规草案，实时收集公众对立法工作的意见建议，以博采众议、集思广益。**其二**，设置了电子触摸屏，链接省人大线上联络站平台，公众通过扫描二维码即可查看代表现场接待及安排情况，了解最新动态，也

可向驻站代表线上留言，让公众表达有法，聆听有人。**其三**，打造智能 AI 立法体验区域，提供法律咨询、立法流程介绍、互动问答等功能，公众能够即时与智能 AI 互动，提升立法的公众参与度，实现聚智有效。

2. 反馈即时，回应迅速。

本平台设置的人大代表为民办事信息反馈模块，针对公众意见建议的处理结果即时反馈，迅速回应；设置的公众满意度评价模块，按照事项的轻重缓急分门别类上传图片 and 附件即时反馈，人大代表针对公众满意度不高的事项即时完善。切实做到了掷地有声、抓铁有痕，民有所呼、我有所应。

3. 跟进得力，获得明显。

紧跟群众需求，把群众的“心上事”作为“上心事”。本平台至今共收集群众意见建议 800 余条，其中立法建议 20 余条，高质高效推动解决群众急难愁盼事情 600 余件。如湾仔花农赴澳门卖花凭小额贸易证可以快速通关，最大程度保持鲜花的新鲜度，还可多次赴澳门交易，但因特殊原因，该证件办理不畅，花农不满意，呼声很强烈。驻站代表积极响应，全力跟进，即时疏通办证渠道，促成 3000 多张小额贸易证签发，为花农赴澳门卖花保驾护航，把花农的强烈“呼声”变成热烈“掌声”。花农们欣喜地说：“有政府担当‘护花使者’，我们去澳门卖花会越来越顺畅”。

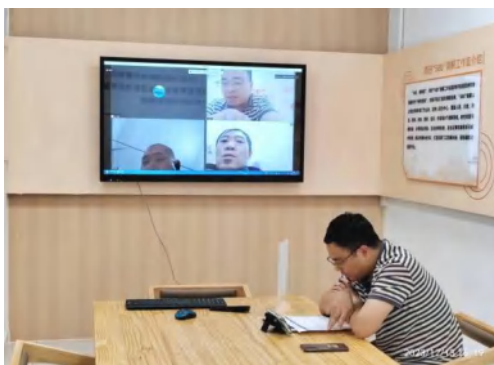


此外还推进了人行天桥、公交车亭、安全饮水等工程建设，群众的获得感明显增强。

联络站平台不仅在湾仔本地建设中发挥着重要作用，还在周边的粤港澳大湾区和横琴粤澳深度合作区建设中发挥着重要作用。比如与辖区港澳等籍及横琴居民互动；收到横琴居民的反馈意见后，在线上联系横琴选区的人大代表，帮助横琴居民解决了电车充电困难等问题；收到的横琴选区人大代表对于《广东省城市绿化条例（修订草案修改稿征求意见稿）》等立法意见征集稿的修改意见，增强了立法工作的针对性和有效性。

（二）打造“580”基层治理多功能智慧平台

2023 年下半年，湾仔街道发展新时代“枫桥经验”，结合信访工作法治化，创新打造“580”基层治理多功能智慧平台（下称“580”平台）。



“580”（我帮您）即：公检法司律 5 部门联动，人民、行政、司法、民事、诉前、警务、信访、劳资 8 类调解合一，实现矛盾纠纷归 0，涵盖信访调解、普法、心理健康、公共服务等项目。

1. 吸纳贤才，组建专业智囊团队。

吸纳省市“金牌调解员”、琴珠澳“法先锋”、社区“五老”等贤才与街道司法、综治、执法队员及社区律师、民警、网格员融为一体，于 2023 年底建成一支线上线下“多方融合专业调解智囊团（下称智囊团）”，实现多部门合力化解矛盾纠纷。如蒋某（乙方）承办某公司（甲方）一装饰工程，工程总价 31 万元，双方签订合同后，乙方按约完成施工，甲方支付 22 万元后，剩余 9 万元尾款迟迟不予支付。2024 年初，双方就尾款问题争执不下，特请智囊团给予调解。智囊团根据《中华人民共和国民法典》相关条款，抓住“违约责任”争议焦点，一次性化解此纠纷。

2. 智能互联，高效化解跨境等纠纷。

通过“粤平安”云平台视频连线，将“580”平台对接湾仔人大代表直播间和“你问我答”粤港澳法律直播间等线上平台，创新打造“一问三答”粤港澳法律直播间，并不断拓展辐射面，打破时空限制，云端解决涉港澳跨境等纠纷。如某甲（哥，湾仔户籍）、某乙（长妹，香港户籍）、某丙（二妹，澳门户籍）三兄妹的安置补偿房屋分配纠纷问题。2022 年 2 月，某甲与某乙、某丙曾签订了房屋拆迁安置补偿协议，某乙、某丙当初对分配方案无异议，但获悉某甲私自占用她们的被征地农民指标后，两人极为不满，强烈要求更改方案，而某甲不同意更改，产生了很深的矛盾纠纷，经多次调解，效果不佳。2024 年 2 月，经“580”平台，以粤港澳三地法律差异为突破口，采取“解析法理+融合情感+合理补偿”方略，化干戈为玉帛，解决了兄妹三人长达两年的矛盾纠纷。此外还成功化解涉澳填海工程等纠纷。本平台至今共受理跨境、跨区域纠纷 91 宗，成功化解 85 宗，化解率达 93%。

3. 用活平台，服务港澳等广大群众。

运用腾讯微信小程序，结合街道综治中心“港澳便民服务窗口”，延伸港澳居民和在澳务工、跨市区及涉旅等群众线上沟通渠道，让群众足不出户就能把事办好。至今利用“580”平台为港澳等地群众办理相关证件、申请法律援助、促进就业、吸引创业等实事 700 余件。

三、总结提升

实践经验表明，湾仔街道近年智慧治理卓有成效。联络站平台，开通了立法“直通车”，问政“便民道”，协商“在线上”，执行“公开网”，促进了基层治理法治化、智慧化进程，高质量办理多项民生实事，提升了群众满意度，增强了政府的公信力。“580”平台创新法治宣传模式，打造粤港澳法律直播间，实施远程普法，助力法治建设；成功化解多起矛盾纠纷；利用腾讯微信等数字媒体为湾仔本地、横琴及港澳等籍居民服务，提升了服务的便捷性和实效性。出租屋管理平台和依托上级智慧边防系统对辖区智慧治理也起到了很好的推动作用。但是，湾仔当前的智慧平台还处于初创阶段，有待进一步拓展和深化，相关机制也有待完善与健全。

一是深化联络站平台建设，创新人大代表“全天候”“移动化”在线履职方式，更好地形成民主民意数据收集、流转、处理、利用的工作“全闭环”。

二是优化“580”平台模式，拓展运用腾讯服务功能，围绕新阶段粤港澳大湾区和横琴粤澳深度合作区建设，提升服务广度和精度，确保“云模式”为民服务“不打烊”。

三是完善出租屋管理平台；加快推进数字湾仔和智慧社区建设；延伸智慧边防系统，结合湾仔海防特点，建立“立体覆盖、顺畅高效”的党政军警民协同治理体系；实现多平台互融互通。

四是着重解决智能化建设资金短缺、人才技能、组织机制和政策保障等问题。

通过深化智慧平台建设，切实将智慧治理“施工图”转化成“实景画”，为基层治理高质量发展赋能，为粤港澳大湾区建设和横琴粤澳深度合作贡献湾仔新的更大力量。

珠海市白藤街道赴广州、深圳调研镇街 综合行政执法情况报告

许唐智、罗梦馨、杨晓琳、李俊林、梁鼎乾 珠海市斗门区白藤街道办事处

为进一步深化镇街综合执法规范化建设，解决重点领域深层次执法难题，按照街道党工委、办事处工作部署，由白藤街道党工委委员许唐智带队，白藤街道综合行政执法课题组一行先后于近期前往深圳市龙华区龙华街道、福田区福城街道，广州市海珠区琶洲街道、白云区鹤龙街道交流学习，形成调研报告如下：

一、调研对象基本情况

此次调研对象为广州琶洲街道、鹤龙街道，深圳龙华街道、福城街道。其中琶洲街道为新区代表，是广州市产业新高地；福城街道作为老区代表，城市形态完善；鹤龙街道、龙华街道原本地处郊区，近年来城市化进程不断加速。四个街道分别代表了城市化进程中的三种形态，各自在综合执法领域探索出不同的模式和路径，对我们工作有不同的启发。从案件办理情况来看，四个街道的案件数与处罚金额表面上存在较大差异，但背后的办案逻辑其实是一致的，案件覆盖范围和规模与群众需求和城市形态紧密重合高度关联。琶洲街道在建项目众多，因此以工地管理类执法为主；鹤龙街道作为广州老城区白云区的街道，辖区面积小，但人口众多，社区形态以城中村为主，因此案件以燃气安全管理等简易程序为主；龙华街道案件数相对辖区面积及人口较少，但辖区对于教培行业存在管理需求，且相关案件行政处罚金额较大，整体执行罚款数额较高；福城街道作为深圳工业老区，辖区城市形态较为完整，主要行政处罚案件以简易程序为主。

二、调研体会

（一）大气

1. 硬件配套完备

两地四个街道均配备独栋办公楼作为综合行政执法办公场所，楼层设置除常规的办公区域外，功能场地一应俱全。

2. 软件应用成熟

街道的城管数字化平台和智慧运营体系均由市、区两级政府及政务服务机构统筹打造，优化城市管理相关业务的人员管理和工作程序，智慧分析各项数据，高效调度一线工作，初步实现“非接触式执法”，提升了城市管理“精管、智管、众管”水平。

3. 设备装备齐全

结合执法实际配齐配强相关执法装备，配发统一综合行政执法标识的执法车辆。

（二）清晰

1. 执法权责清晰

一是行业管理和行政执法责任边界清晰。二是不同行政执法部门之间分工明确，各司其职。

2. 管理目标清晰

围绕“民有所呼，我有所应”的目标进行体系建设和行政执法，十年前已取消数字城管的做法，案件主要来源由上级巡查转变为群众投诉。

3. 机构设置清晰

（三）谦抑

1. 整体对综合行政执法权下放表现出谦抑性，实时跟踪执法权的使用情况并进行综合评估和调整，同时，对已经下放的执法权也不是全过程下放。

2. 以解决问题、化解社会矛盾为宗旨，灵活地运用法律，对于城市管理中的模糊事项以及法条没有明确规定的细节问题以“法无禁止即自由”的法治思维为原则，采取有利于当事人的角度进行处理，减少执法干预。

三、具体做法和成效

深圳、广州四街道围绕综合行政执法改革目标，结合属地实际，积极研究推行各项实用和创新举措，在提高效率、增强服务、便民利民等方面取得了一定成效：

（一）推动建筑废弃物全过程管理

相较珠海称呼的“建筑垃圾”，广州称呼的“建筑废弃物”按照固体废物的标准严肃处置，突出非法倾倒固废的危害性，以更严格的要求进行管理。一是前端核准提高效率。《广州市建筑废弃物处置核准办事指南》规定线下或线上办理均签发电子证照。二是技术规范严格要求。明确规定了运输车辆和车载监控的多项标准，并定期组织审验运输车辆的车容车貌和密闭性能。三是行业管理畅通信息。广州市搭建建筑废弃物运输监管平台，建筑废弃物运输车辆（船舶）需申领 IC（信息）卡，通过类 ETC 技术记录建筑废弃物车辆装卸信息，实现对“建筑工地—消纳场”两点一线的全过程监控。四是末端执法聚焦重点。基层执法人员以工地出入口为重点，联合交警、交通等部门在重要路段突击设卡检查，打击泥头车违法运输。

（二）制定快速查处违法建筑机制

深圳用好用足特区立法权，抓住特区内外一体化的时机，通过《深圳经济特区规划土地监察条例》规定快速查处。广州简化查处程序和明确时间节点，2018 年印发的《广州市在建违法建设快速查处程序工作指引》，较之前减少了责令限改的环节，在快速查处的每一个环节都明确具体时效，大大提高了查处效率效能。

（三）加强行政执法行业统筹

深圳、广州两市均由司法行政主管部门对行政执法工作行业统筹，推进行政执法规范化、标准

化、信息化建设。一是聚焦执法职权下放镇街的重难点。二是司法所保障提升镇街依法行政能力。三是系统梳理规章制度。

（四）厘清政府、企业、居民边界的小区管理痕迹

小区利益主体多元化、问题内容多样化，广州从厘清政府、企业、居民的主体关系着手，实行政府管理痕迹张弛有度，既不“缺位”主体管理一方，也不“越位”由单一主体大包大揽。镇政府或街道办等单位鼓励通过和解、调解、仲裁、诉讼等途径有效解决纠纷，政府依职权管理形成痕迹，实现小区管理的介入有度。

（五）坚持既要“放得开”又能“管得住”

“放管服”改革不能仅仅是将行政管理事权一放了之，广州、深圳在放的同时注重管理的动态性、规范性和针对性，明确各个部门的前中后管理标准，为各类市场主体的公平竞争发展营造规范环境。一是烧烤等油烟污染严重的业态从严资格准入。二是垃圾回收站规范选址和经营。三是如专业性较强的油烟、噪声等需要专业检测设备甚至委托第三方检测机构进行检测或鉴定的，由区级部门组织委托第三方检测机构实施。

四、工作建议

随着综合行政执法改革的深入推进，镇街综合行政执法部门承担的职能逐步增多，为促进行政执法效能，加快文明城市发展进程，我街道总结综合行政执法改革三年工作经验，并提出如下建议：

（一）优化机构设置和人员配置

（二）下放执法专项经费

（三）充分发挥司法行政部门的指导作用

借鉴广州经验，建议将司法所纳入镇街内部管理，在人员管理、考核、工作经费方面采取双层管理模式，建立基层司法所全面参与镇街执法工作机制。

（四）厘清横向各部门职责分工

建议司法行政部门或编制部门针对执法事项进行统筹梳理，实施“清单式管理”，划清各行业主管部门与执法部门、同级各执法部门之间的职责边界。区分前端管理与末端执法，明确各级执法部门的权责，同时定期评估下放执法权要求的科学性、合理性、可操作性以及镇街的承接能力，动态调整下放的事项。

（五）明确纵向执法层级管辖

建立案件层级管辖机制，推动下放职权的行政执法部门合理划定标准，明确由镇街综合行政执法机构负责和由原实施部门负责的案件范围。参考法院层级管辖规定，可以根据案件金额数、是否强制、是否造成重大社会影响等，设定上级主管部门管辖的范围，提升全区的案件办理效率。

（六）建立正确的考核激励机制

建议变更现有的以数字城管为执法工作导向的考核体系，以群众投诉考核为主。行政执法考核

建议转变考核方式，考核部门不应仅以案件办理数量为单一评价标准。建议建立双向考核机制，采取自上而下和自下而上相结合的考核模式。完善荣誉奖项体制机制，增设城市行政执法领域奖项，

街镇综合行政执法改革已近三年，白藤街道在改革的道路中不断探索和创新，取得了不少成绩，也存在一些不足。此次我街道以“四下基层”为契机，到国内一线城市镇街调研。通过此次调研我们发现具体的技术和业务能力可以通过个人的努力提升，但整体的体制机制上的差异需要共同的努力方能弥补。希望该报告能为综合行政执法改革带来一些新的思路和想法，为法治政府建设贡献一份绵薄力量。

赋能政法工作现代化—AIGC 助力青岛市社会治理 大数据分析研判

张知晓 王勃 张训宗 毛爱平 刘晨宇 青岛市综合治理中心

【摘要】 本研究深入探讨了 AIGC（人工智能生成内容）技术融合在政法社会治理中的应用及其产生的成效。通过结合两者的优势，实现数据驱动的智能化治理，本研究旨在揭示这一融合过程如何提升政法社会治理的效率和精准度，推动社会的和谐稳定与可持续发展。

【关键词】 AIGC；社会治理；智能化治理

一、引言

信息化和智能化高速发展的今天，传统社会治理模式已难以满足现代管理需求，而 AIGC 技术作为一种新兴人工智能技术，为社会治理提供了新的思路和方法。本文将结合青岛市的社会治理实践，探讨 AIGC 技术社会治理指数模型的融合，提升青岛市社会综合评价体系在实际应用中的巨大作用。

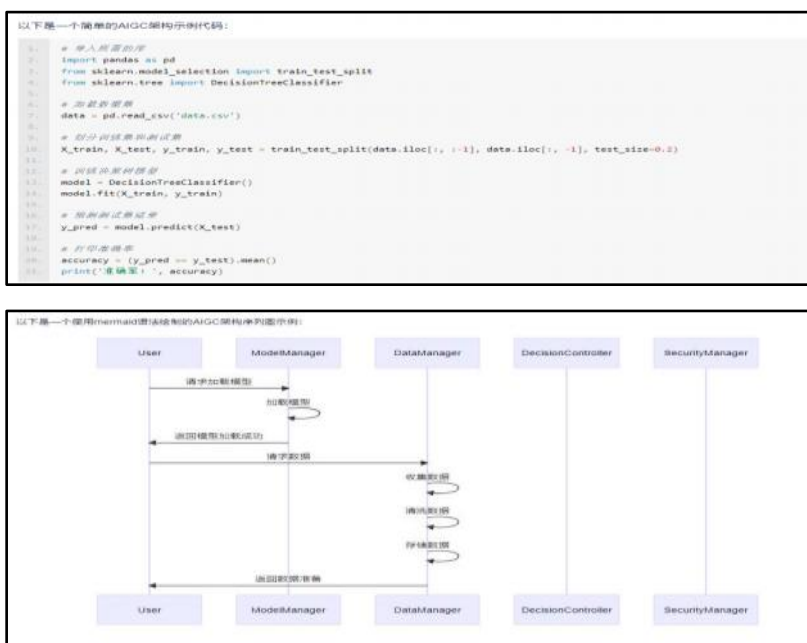
二、AIGC 技术的定义与发展

AIGC（Artificial Intelligence Generated Content）是指通过人工智能技术生成的各种文本、图像、音频和视频等多媒体内容。AIGC 技术是机器学习和自然语言处理等技术的结合，通过对海量数据的学习和分析，可以让计算机模拟人类的创造力和判断力，自动生成符合人类需求的内容。

三、AIGC 技术的核心原理与技术架构

AIGC 技术分为三个步骤：数据预处理、模型训练和内容生成。数据预处理阶段对原始数据进行清洗、去重、格式转换，以提高数据的质量和可靠性。利用深度学习等算法对预处理后的数据进行训练，让计算机学习到数据中的内在规律和模式。目前，常见的 AIGC 算法模型包括生成对抗网络（GAN）、变分自编码器（VAE）和 Transformer 等。这些算法模型利用神经网络等深度学习技术，从大量数据中自主学习并生成全新的内容。其中，生成对抗网络（GAN）是最具代表性的算法模型之一。GAN 由两个神经网络组成：生成器和判别器。生成器的任务是生成逼真的假数据，而判别器的任务是判断数据是否真实。^①

^①本段中 AIGC 代码架构引用[2]博客 mob649e816594b7 2024 内容。



四、AIGC 落地方式与路径

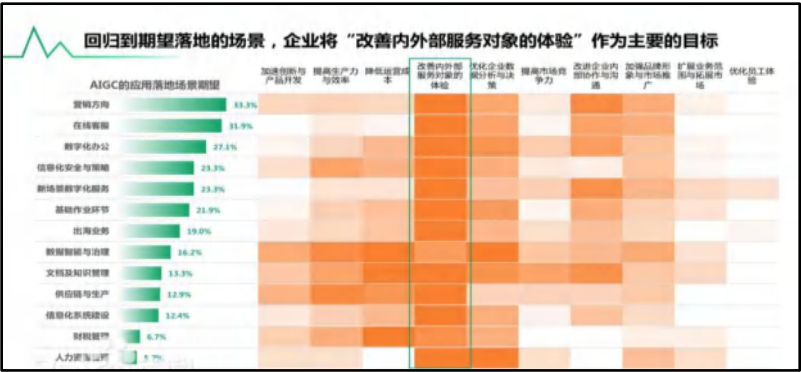
目前机构端在使用相关的 AIGC 能力时，主要有五种方式：直接使用、Prompt、LoRA、Finetune、Train。

Prompt，通过提示工程，微调少量参数，引导预训练语言模型做特定下游任务。LoRA，仅训练低秩矩阵（low rank matrices），使用时将 LoRA 模型的参数注入基础大模型，在不修改大模型的前提下，改变模型的生成风格。FineTune，Finetune 是应用或利用迁移学习的一种方式。对基础大模型进行微调，以适应特定任务。Train，调用数据、算力、算法，从头开始训练大模型。

五、AIGC 应用领域

AI 产业链主要由基础层、技术层、应用层三大层构成。其中基础层侧重于基础支撑平台的搭建，包含传感器、AI 芯片、数据服务和计算平台；技术层侧重核心技术的研发，主要包括算法模型、基础框架、通用技术；应用层注重产业应用发展，主要包含行业解决方案服务、硬件产品和软件产品。





六、青岛市社会治理现状

青岛市作为一座现代化城市，在社会治理方面取得了显著成就，但仍面临诸多挑战。首先，社会治理力量不足，基层社会治理力量薄弱，社会治理的核心是建立多人参与、运行高效的社会治理体系。其次，基层社会治理服务“温度”不足，基层治理因事项繁琐、情况多变等原因，基层社会治理力量多以流程制度为准则，市民服务仍缺乏“温度”。然后，网格基层社会治理各自为“战”，基层各部门间协调不畅，当前社会治理各部门组织架构、业务范围、职责边界较为复杂，涉及部门较多，协调较困难，各部门缺乏有效的合作统筹机制，从而也影响到危机发生时的快速反应和行动能力。最后，社会治理综合评价体系动力不足，资源不够，缺乏联动数据等，极大影响社会服务体系的闭环。

七、AIGC 技术与社会治理的融合探究

社会治理相关的大模型是一种集数采、分析、预测、决策于一体的综合性系统。它通过运用大数据、人工智能、物联网等技术手段，对社会治理中的各种问题进行实时监测、预警和处理，从而提高社会治理的效率和质量。通过 AIGC 技术的应用，首先实现海量数据的多元汇聚和归集，其次，实现对海量数据的实时监测和分析，快速识别社会问题和风险点。能够有针对性地制定治理策略，提高治理效率和精准度。

（一）基于上下文语意理解能力，打造市民服务“一语通办”

依托 AIGC 图像、音视频等智能技术，构建“数智网格员”，其具备动作执行、图像、声音、视频多模态识别和人机交互等能力，实现社区、园区、网格等社会基层数据自动化交互、采集和结构化。依托 AIGC 社会治理的文字、语音和图片的多模态能力，市民通过语音、文字表达的诉求，精准理解市民通过语音、文字表达的诉求和意图，为市民提供高质量、精准的信息交互和社会治理服务流转的服务。大大简化当前的事项任务流程，打破基层治理各自为“战”的现状。通过上下文学习、市民反馈强化学习技术特性，实现视频政务事项的“一语通办”。^①

^① 引用[2]AIGC 赋能城市治理应用白皮书中一语通办、数智网格员内容。

（二）AIGC 技术数据收集与处理，构建“数智网格员”

基层数据采集是社会治理精准化的必要前提，以网格员日常采集、填报工作为例，以往网格员通过移动终端收集人口信息、房屋信息、事件信息等，收集的数据还需要区级、市级、各部门审核，存在系统多、任务多、任务重等特征，以及工作重复性及效率低下等诸多问题。“数智网格员”包含：数据生成、数据归集和数据应用三大模块，可自动获取业务系统数据、纸质表单数据、Excel 表格数据、Word 文档数据，自动填报到多个目标系统中，解决录入量大和录入错误率高的问题。

（三）视频多模态解析，助力在非固定场景下“主动发现”能力

对于网格内视频综合治理违法事件的感知和治理，现有方式是通过网格员对重点人员、重点区域违规事件进行人工巡查上报，随着智能技术尤其是前端视觉感知视觉技术的发展，通过对接视频共享交换平台和机器模型训练，实现对视频的智能分析和研判。通过对每个细分场景大量的数据标注和训练，依托 AIGC 技术构建的多模态、图文结构化能力，打造机巡+AI 的综合治理智能化服务。通过建立网格巡查图片、视频等图像信息与综治事件文本描述的社会治理多模态大模型，实现城市治理事件的高效识别和上报。

多模态是通过模型蒸馏量化和协同学习的方法，对训练效率进行了优化，使用文本信息监督视觉任务自训练，即将传统的小模型的机器视觉分类，转化成社会治理场景的图文（社会治理网格事件的图片和综治案件的文本描述）匹配任务，通过自监督的预训练，使模型的检测精度与小模型使用的完全监督方法相当，甚至更佳。比如，把一段摄像头视频交给 AIGC，它就能一次性解决所有问题，大大提高城市治理的效率。技术人员在其中只需要做一些标注和纠正，比之前算法的训练简单很多，效果更好。^①

（四）助力安全体系建设，保障“数据安全”无小事

AIGC 技术与社会治理融合在数据安全方面，可以通过多种技术途径和方法，确保数据的安全性和隐私性。

智能数据加密：利用先进的加密算法，为数据提供强有力的加密保护。

数据访问控制：构建精细化的数据访问控制机制，确保只有经过授权的人员才能访问特定的数据。

异常行为检测：实时监控和分析政法部门的数据访问和使用情况，通过机器学习等技术，自动识别并报告异常行为。

数据脱敏与匿名化：对于需要共享或外发的数据，AIGC 可以进行脱敏和匿名化处理，即在保留数据价值的同时，去除或替换其中的敏感信息。

安全审计与日志分析：可以帮助政法部门建立完善的安全审计和日志分析机制，记录数据的访问、修改和删除等操作，并生成详细的审计报告。

^① 引用[3]澎湃新闻，数据孤岛内容。

（五）建立健全综合评价体系，推动评价闭环建设

AIGC 技术将推动评价与反馈机制的全面升级，建立健全全市社会治理综合评价体系，从考核、评价、反馈三方面闭环评价体系，依托分析数据、研判数据、风险预警数据等，为评价体系提供依据。极大提升社会综合评价体系的全面升级，确保基层社会治理服务水平。

（六）支持决策模型构建，AIGC 让决策更轻松

AIGC 技术还在智能化决策支持系统方面发挥了重要作用。设置决策模型，为决策场景提供对应的数据和风险评估，甚至给予决策建议，模型技术通过大量的训练，给予决策者提供全面、可靠的分析。帮助决策者快速识别问题、制定解决方案，并跟踪问题的解决过程。这大大提高了社会治理的效率和水平，为青岛市的和谐稳定提供了有力保障。

（七）优化预警机制，提升风险预警效能

AIGC 技术为社会治理层面风险预警提供科技支撑，从各个维度判断风险因素，提前预警，联动管控等，通过对数据的实时监测和分析，模型可以预测社会问题的可能发展趋势，为执政机构采取预防性措施提供参考。

参考文献

- [1]软通科技、中国人民大学高瓴人工智能学院，2023 AIGC 赋能城市治理应用白皮书（2023）[J].
- [2]博客 mob649e816594b7 2024，2023AIGC 架构图[J].
- [3]澎湃新闻，2023 生成式 AI 如何赋能城市治理？大模型可打破“算法孤岛”自主学习[J].
- [4]阿里巴巴，环境、社会和治理报告[R].
- [5]阿里巴巴，人工智能治理与可持续发展事件白皮[R].

检察机关参与推进诉源治理路径研究

丰建平 刘雪 乔鑫 山东省胶州市人民检察院

2023年8月,最高检印发《2023—2027年检察改革工作规划》,提出深化检察环节诉源治理改革,推动从源头上减少诉讼。检察机关如何依法能动履职,在参与推进诉源治理新征程中展现检察担当,更好服务保障经济社会高质量发展,以检察工作现代化服务保障中国式现代化,是当前亟须研究与思考的重大课题。

一、检察机关参与推进诉源治理的职能定位

一是坚持专门性。在履职过程中,应始终坚持检察机关是国家法律监督机关的专门性,严守权力边界,牢固树立法治思维,履行职责做到不失职、不越位、不错位、不越权,凸显检察权的司法特性和法律属性。二是坚持专业性。检察机关参与推进诉源治理应以法律法规为导向,坚持“以事实为依据、以法律为准绳”原则,妥善处理矛盾纠纷。三是坚持人民性。在参与推进检察诉源治理过程中,要始终坚持“以人民为中心”的司法理念,把人民期盼作为检察工作开展的出发点和落脚点,把是否有利于维护与实现人民根本利益作为工作检验标准,用心用情办好人民群众身边的每一个“小案”,让人民群众在“既有力度又有温度”的法治环境中获得更多的获得感、幸福感、安全感。

二、检察机关参与推进诉源治理存在的问题原因

近年来,检察机关坚持依法能动履职、积极参与推进诉源治理,真正实现为大局服务、为人民司法成效明显。但与宪法法律赋予的职责和人民群众的期待相比,还存在差距:一是检察诉源治理的重要意义认识不到位。实践中,部分检察人员与人民群众打交道的能力明显不足,简单认为只要完成日常办案主责主业,诉源治理的目的就达到了,对如何真正将诉源治理的理念和思维融入检察工作履职要求的认识有偏差,影响了检察诉源治理的应然效果。二是检察诉源治理的制度机制不健全。外部沟通协同不够,内部融合发展不足,监督线索流转不畅,“四大检察”一体化履职不足,影响了诉源治理作用发挥。三是检察诉源治理的方法举措不灵活。在参与检察诉源治理过程中,部分检察人员工作思路不够开阔,化解案件当事人之间矛盾纠纷的方式较为单一、僵化;机关内外和部门之间沟通协调不够顺畅,影响了检察诉源治理的监督质效。四是检察诉源治理的能力素质有欠缺。检察人员的专业知识、专业能力、专业作风、专业精神提升不够持续,“外脑”借力不够充分有效,监督的敏锐性、针对性不强,导致不会监督、不善监督、不敢监督的能力水平仍然存在。

三、检察机关参与推进诉源治理的路径方法

(一) 正确树立检察诉源治理司法理念

理念是行动的先导。一是秉持“以人民为中心”司法理念。在司法办案中要秉持刑法的谦抑性,

把实现好、维护好人民群众的合法权益作为检察工作的出发点和落脚点，把群众满意度作为检验检察工作质效的“标尺”；工作中要避免刑法过度化现象，重视恢复性司法，最大程度释放司法善意，实现以“初心”赢“民心”。二是树立“跳出检察看检察”办案理念。在司法实践中，要将检察工作始终置于经济社会发展大局来谋划、思考和推动，找准检察工作的切入点和着力点，真正做到在服务大局中能动而为；全面贯彻新发展理念，把检察担当真正融入社会治理过程中，以检察工作高质量发展服务保障经济社会高质量发展的高度重新审视检察职能定位及其有效发挥问题。三是践行“双赢多赢共赢”监督理念。在监督办案过程中，要牢固树立双赢多赢共赢理念，强化责任共同体、使命共同体意识，做到敢于监督、善于监督，防止就案办案、机械办案；在履职过程中，既看“法眼”，也看“治理之眼”，努力实现新时代检察监督办案“三个效果”有机统一。

（二）健全完善检察诉源治理制度机制

制度机制是推动检察诉源治理持续开展和推进的有力保障。一是完善内外协作制约一体推进机制。建立完善内外衔接、信息共享、流转反馈、协同推进等机制，做好诉源治理工作制度基础。积极推动“府检联动”机制构建，加强外部沟通衔接，推动解决行政违法和社会突出问题，实现依法合力共促治理的目标。加强侦监与协作配合机制建设，与公安机关实现立案、侦查等执法信息共享、实时监督，在配合制约中共同一体推进诉源治理走深走实。二是健全“四大检察”融合发展协同发力机制。积极推进涉案企业合规改革，做好不起诉“后半篇文章”，扩大社会治理效果；持续深化检察听证、释法说理等机制，及时修复受损的社会关系，努力实现案结事了人和，从源头上减少申诉案件发生；引入人民调解制度，针对矛盾化解不及时、不到位问题，综合运用公开听证、司法救助等多元矛盾解纷方式，推动矛盾化解前置；深入推进行政争议实质性化解，将实质性化解争议作为诉源治理的重要方面，积极回应并解决相对人的实质请求，共同提升治理效能；切实发挥检察建议刚性作用，制发高质量社会治理检察建议，推动被建议单位抓好整改落实，强化以“我管”促“都”管，促进行政机关依法行政。三是统筹落实刑事司法政策和认罪认罚从宽制度。准确把握宽严相济刑事司法政策和认罪认罚从宽制度在推进国家治理体系和治理能力现代化中的作用；用足用好“司法救助+社会救助”衔接机制，积极为符合司法救助的当事人、困难群众、未成年人等特殊群体排忧解难，促进刑事案件和解，推动化解社会矛盾。

（三）积极探索检察诉源治理监督模式

诉源治理基础在基层，重点也在基层。一是创新轻罪治理模式。坚持治罪与治理并重，实现轻罪领域从惩治犯罪到治理犯罪的转变。加强刑事司法与行政执法职能衔接，对情节轻微的被不起诉人，向有关主管机关送达检察意见书，依法给予行政处罚，防止“不诉了之”。充分发挥不起诉权对轻微犯罪的审前分流和过滤作用，实现对轻罪案件的分轨道处理，从源头上减少诉讼案件增量。二是深化虚假诉讼治理模式。探索建立多部门协调配合的综合治理机制，充分发挥行政机关和社区等职能部门优势，提升行政机关对虚假诉讼打击工作的参与度；建立联席会议和案件移送机制，充分

打通司法机关在查处虚假诉讼案件中的信息壁垒；尝试建立虚假诉讼损害赔偿制度，形成遏制虚假诉讼的高压态势，增强打击虚假诉讼的震慑力。三是深化“依法行政+检察监督”社会治理模式。规范开展行政非诉执行监督工作，依法监督行政机关行政非诉执行案件的申请、移送和执行，对于行政机关怠于或者违法履行行政非诉执行职责的，通过检察建议、跟进监督等方式，督促其依法履职。四是探索建立源头堵漏“闭环”防控模式。加强部门联动，加大宣传引导，做足做好案前与案后结合衔接文章，抓好案前案后衔接机制落实，落实诉讼前端纠纷预防化解，结案后分析研判跟踪回访，真正做到抓前端、治未病。

（四）全面提升检察诉源治理能力水平

过硬素能是提升案件质效的“基石”。一是探索打造优秀办案团队提升专业化水平。坚持党建引领，通过加强政治理论学习、强化业务综合素能培训、组织疑难案例研讨、开展政法干警同堂培训等举措，探索建立党建与业务深度融合检察诉源治理工作模式，着力培养一批讲政治、敢监督、善监督、会总结的检察行家里手。注重分析总结社会治理中的顽瘴痼疾，及时发现并深度剖析社会治理风险环节和点位，形成高质量的理论调研成果来指导检察工作实践，推动更高层次检察诉源治理，实现“办一案、牵一串、治一片”效果。二是搭建沟通交流平台提升工作合力。社会治理是一项系统工程，需要各个国家机关、社会组织等共同参与。检察机关要争取其对参与诉源治理工作的重视和支持，共同推动问题解决，避免单打独斗影响共治共享。三是推进“互联网+检察”模式提升智慧检察治理能力。充分运用大数据、人工智能、区块链等现代信息化手段，创新数字检察智慧治理模式，将数据优势转化为社会治理效能，为社会公众提供更加精准、高效、多元、便捷的检察服务，提升检察环节诉源治理智慧治理水平。

以“云尚检”助推市域社会治理现代化的检察实践

冯扬帆 朱剑 崇州市人民检察院

【摘要】 本文以崇州市人民检察院开发的“云尚检”公益诉讼大数据平台为例，探讨如何利用该平台助推市域社会治理现代化。文章首先分析了“云尚检”平台的建设背景，然后介绍了该平台的基本情况，并介绍了“云尚检”三大特色功能。文章重点阐述了“云尚检”平台在破解公益诉讼案源难题、精准参与社会治理、搭建检察公益诉讼社会支持体系等方面的工作经验。

【关键词】 云尚检 公益诉讼 大数据 市域社会治理

一、“云尚检”建设背景

要打造“共建共治共享”的社会治理新格局，提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法制保障的社会治理体制，其中城市是社会治理的基层单元，提高市域社会治理水平是社会治理现代化的关键环节。2015年，党的十八届四中全会提出探索建立检察机关提起公益诉讼制度，之后检察公益诉讼制度在理论和实践中不断修改、填充和完善。实践证明，检察公益诉讼不论是在社会层面，还是司法层面，都对国家治理能力和治理体系现代化水平具有重要影响，为国家长治久安、社会和谐稳定、人民美好生活提供了有力的支持和保障。

为破解公益保护实务难题和社会治理难题，主动服务经济社会发展，2019年，崇州市人民检察院自主研发了“云尚检”公益诉讼大数据平台（简称“云尚检”平台），通过“大数据”应用打破信息壁垒、整合资源力量、创新工作机制，取得了满足人民需求、推进治理建设、提振工作效能的良好成效。崇州市人民检察院作为基层检察机关和基层社会服务单元，其成功融合“大数据+公益诉讼”助推市域社会治理现代化的具体实践，对于全国基层检察工作、智慧城市建设和司法改革创新都具有重要的参考和借鉴意义。

二、“云尚检”基本情况

（一）开发由来

认真分析时代变迁、科技发展、职能转变对基层检察工作带来的机遇和挑战，积极把握科技与履行检察职能、增强司法能力、提升办案质效相融合的新机遇，在国家推进信息化产业发展的大背景下，依托崇州作为国家新型工业化（大数据）试点基地的优势，认真落实高检院数字检察战略和省、市院相关决策部署，结合公益诉讼工作需要，开发“云尚检”公益诉讼大数据平台，以全方位、多功能、专业化的公益诉讼智慧辅助平台为抓手，探索运用大数据破解公益保护实务难题。



（二）基本架构

“云尚检”的内在含义是以大数据云为技术手段，以“崇法尚正”为基本理念，践行检察机关是公共利益代表的诺言。“云尚检”公益诉讼大数据平台的基本架构为“三中心”+“多掌端”。“三中心”：一是线索中心，无缝对接成都市网络理政平台（12345）、综合行政执法系统、公益诉讼观察员上报信息、社会公众监督信息以及网络和新闻媒体信息，自动摸排、监测、抓取公益诉讼线索，有效打通信息壁垒；二是指挥中心，分为观察员、无人机、视频通信三个模块，采集“云尚检”APP客户端数据，实现远程动态调控指挥，结合“5G”技术，实现数据“云盘”存储和高速传输，提供数据倒查，服务证据固定；三是资源中心，聚合专家人才库、行政机关权责清单、司法鉴定机构名录等资源，具备多维度、高精度的智能推荐、精准检索和分析研判功能，为办案提供即时有效的“智库意见”。“多掌端”：包括“云尚检”APP和微信小程序，依托“三中心”建设，一方面配合公益诉讼观察员制度，实行公益线索“随手拍、随时报”；另一方面实现即时通讯，形成公益损害调查的远程指导和筛选。

三、“云尚检”特色

（一）以成都市网络理政平台信息为抓手，着眼解决人民群众反映的公益保护问题。

2019年10月，在上级检察院的指导和帮助下，“云尚检”公益诉讼大数据平台对接成都市网络理政平台信息，对102万条12345数据进行筛查，向21个基层检察院推送成案指数5星线索2.9万条，4星线索3.3万条，三星线索9.9万条。通过重点关注排查群众评价不满意、多次投诉和反复投诉的12345线索，筛查平台成案价值5星的1503条线索，实地调查核实线索38条，监督整改非法占地、污染环境等问题16个，办理行政公益诉讼案件6件，进一步发挥了公益诉讼在城市治理体系构建中的作用。

（二）以公益诉讼观察员制度为依托，引导社会公众有序参与公益保护工作。

制定《公益诉讼观察员制度实施办法》，正式聘任366名公益诉讼观察员作为公益诉讼线索提供者和监督者，并结合掌端开发，实现了公益损害线索“随手拍、随时报、及时查、严惩治、快治理”。已搜集观察员举报线索1055条，经调查核实后已办理公益诉讼案件7件，取得良好社会效果。

（三）以综合行政执法数据为媒介，协同解决执法重点难点问题。

在党委政府和司法局、综合执法局的支持下，“云尚检”公益诉讼大数据平台打通了综合行政执法数据信息壁垒，并引入行政执法资源信息，实现“强强联合”，协同行政机关有效解决公益损害难题，充分发挥检察公益诉讼的督促、协同作用。如崇州市检察院办理的张某某等非法采矿行政公益诉讼案件，在对张某某等追究刑事责任的同时，依托与市综合行政执法局建立的公益损害防范长效工作机制，就同步追究违法行为人行政责任达成共识，向市综合行政执法局发出诉前检察建议，督促违法行为人对开挖现场进行恢复，受到损害的社会公共利益的情形已全面消除。



四、“云尚检”建设相关经验

（一）整合信息资源，破解公益诉讼案源难题。

“云尚检”公益诉讼大数据平台正式上线运行以来，不断加多、加宽、加深“公益保护信息网络”主干支脉，整合成都市网络理政平台信息、综合行政执法数据、网络舆论数据等，形成了多维度公益诉讼线索数据库，并通过自动摸排和智能推送、人工精准甄别，有效降低“找案”难度，平台也在不断提升推送的精准度，提高线索成案指数，不断推进区域内社会问题治理。平台上线以来，汇集公益损害线索 6000 余条，经智能筛查研判 1500 余条线索成案指数达到五星标准，经人工甄别高价值线索 89 条，调查核实线索 51 条，监督整改了非法占地、污染环境、过期食品等社会治理问题 32 个，办理行政公益诉讼案件 13 件。

（二）运用大数据分析，实现精准社会治理。

通过平台分析研判，实现可视化数据分析报告，推动行业和区域相关问题的集中整治，实现办理一类案件、建立一项机制、规范一类行为、形成一股合力，从供给侧多角度服务国家治理体系和治理能力现代化。运用大数据分析研判分析，崇州市检察院发现民生民情聚焦重点在食品安全和人居环境保护领域，开展了“高质量服务城乡综合环境治理”“乡村食品安全隐患排查”“网络餐饮服务”等专项监督活动，排查 6 个乡镇垃圾堆放、河道不洁、养殖污染等存在城乡环境问题的地点 24 处，

发出检察建议督促整改治理 6 件；发现频发性的无证经营和销售过期食品的食品安全隐患问题，发出检察建议督促整改治理 5 件，并通过公众反映—检察处理—公益恢复—公众满意的反馈机制，最大限度满足人民群众日益增长的美好生活需要。

（三）多方参与，搭建检察公益诉讼社会支持体系。

依托“共建共治共享”的社会治理格局，在“云尚检”公益诉讼大数据平台扩容过程中，创新探索多种公益诉讼社会协作模式，引导社会力量有序参与到检察公益诉讼工作的各个环节，搭建起“检察机关牵头、社会广泛参与、公众积极投入”的公益保护格局，在国家利益和社会公共利益保护上形成了科学规范、全面覆盖、脉络清晰的检察公益诉讼社会支持体系，将传统对抗式的监督转变为共同推动公益保护的协同创新形式，真正实现了社会治理的“共建共治共享”。

人民法院如何找准“小切口”助推基层社会治理现代化

——以陕西石泉法院在秦巴山区建设的“共享法庭”为例

赵维锋 贺家堦 陕西省石泉县人民法院

诉源治理是精准服务乡村振兴、基层社会治理等大政方针的有效举措。人民法院如何找到“切入点”，践行“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，推动更多法治力量向引导和疏导端用力”重要批示精神^①，是当前重要政治任务。

一、陕南石泉县基层社会治理现状

（一）基本情况

石泉县地处秦巴腹地、汉水之滨，北依秦岭、南枕巴山，总面积 1525 平方公里，辖 11 个镇、165 个村（社区），总人口 18.2 万，素有“秦巴山水、石泉十美”之称和“鎏金铜蚕、丝路之源”美誉。

（二）基层治理瓶颈

在司法需求中，面对人民法庭数量设置不足，服务半径偏大等问题，特别是农村留守的“一老一小”信息化运用水平不高，对科技产品使用不熟练、司法需求难以满足问题，需要在完善顶层设计的基础上，通过主体嵌入、制度嵌入、目标嵌入等方法，构建完善的嵌入型治理机制。^②

二、石泉法院以“共享法庭”赋能基层社会治理

（一）秦巴山区“共享法庭”特征与内涵

基于对法治现代化和社会治理理论的理解和反思，推导出社会共治是公私部门的嵌入式合作，而不是高度单一的政府主导模式，创新了人民法院参与社会治理的形式^③。

1. “共享法庭”建设以信息化、数字化为突出表现形式。

借助全县 176 个镇村综治中心和 9 个行业部门已建成的综治终端，搭载“一线一屏”，打破空间壁垒，实现“共享法庭”与全县 11 个镇 165 个村（社区）互联互通。同时打通“数据”安全壁垒，实现了 PC 端、移动端和综治端的数据互通共享。

2. “共享法庭”建设以服务人民群众为根本导向。

“共享法庭”高效便民，人民群众在就近村（社区）就可线上“面对面”进行法律咨询、参与调解和诉讼，即便是“一老一小”的司法需求，也可在各“共享法庭”庭务主任帮助下，完成远程

[1] 中国共产党第二十次全国代表大会报告

[2] 参见许爱梅，崇维祥：《结构性嵌入：党建引领社会治理的实现机制》，载《党政研究》2019 年第 4 期

[3] 参见曾哲，周泽中：《多元主体联动合作的社会共治——以“枫桥经验”之基层治理实践为切入点》，载《求实》2018 年第 5 期

签字确认、接收法律文书等事项。真正践行了“从群众中来，到群众中去”的工作方法，切实解决人民群众“出行难”和信息化运用不足等问题。

3. “共享法庭”着力构建诉源治理解纷网络。

通过“共享法庭”可以对基层“两代表一委员”、乡贤能人、法律明白人等调解力量进行线上培训，为法院案件分流坚强解纷力量，提升人民群众的法治意识与法治观念，织密“五治融合”诉源治理解纷网络，实现“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”。

（二）石泉法院“共享法庭”建设做法与经验。

1. 发挥“党建+”优势，将党建引领贯穿于“共享法庭”建设全过程。

石泉法院在建设“共享法庭”过程中，推动府院联动，促进多元共治，增强法治保障，在人民法院参与基层社会治理，尤其是诉源治理的问题上，我们也可以理解为人民法庭的“政治嵌入”是党政统领下政法协同工作机制的重要一环^①。推动形成“党委领导、政府主导、多方参与、司法推动、法治保障”的诉源治理新格局。

2. 坚持需求导向，推行“能动司法”。

由于部分居民的法律意识普遍较差，地方政府对农民的“突击性普法”现象依然广泛存在^②。为此，石泉法院在院机关、池河、饶峰、后柳法庭设立四个“共享法庭”，并将“共享法庭”作为一个节点纳入综治网络，通过远程办案、线上指导调解、集中普法宣传等方式，为当事人提供“一站式”诉讼便捷服务。

3. 践行新时代“枫桥经验”，持续提升司法服务能力与水平。

石泉法院在打造“共享法庭”的过程中，立足县情，提出了“嵌入式”诉源治理工作模式，通过政治嵌入、制度嵌入、文化嵌入和智慧嵌入等方式有效提升了基层治理效能，创新发展了新时代“枫桥经验”，进一步促进司法更好地承接基层民众的诉求，提供更多的司法服务供给，畅通群众的反映渠道^③。形成平台共享、服务共享、资源共享的“共享法庭”“石泉模式”，民众的法律意识有了显著的增强^④。同时，以“共享法庭”为载体，鼓励多元主体参与矛盾纠纷化解，金融、人社等部门调解组织通过线上入驻法院诉讼服务中心，“法院+”诉源治理模式初具成效。

三、进一步推动“共享法庭”建设方式方法

面对“共享法庭”平台整合力度不足、影响力仍需提升、考评考核机制不完善等问题。应从三方面予以考虑解决。

[4] 参见高娟：《乡村振兴背景下人民法院参与乡村治理的路径完善》，载《河北法学》2022年第11期

[5] 参见张志文：《组织社会学视角下的普法策略分析》，载《法学论坛》2022年第5期

[6] 参见陈柏峰：《送法下乡与现代国家建构》，载《求索》2022年第1期

[7] 参见江必新：《法治建设的中国经验与中国智慧》，载《求索》2023年第1期

持续提升党建引领社会治理效能，变“条块分割”为“条块结合”，通过整合“条”“块”功能，在强调“块”的统筹功能的同时，突出“条”的专业功能^①。打破部门壁垒，集中更多资源建设好“共享法庭”。

探索互联网企业参与机制，为“共享法庭”建设提供更为雄厚的技术支撑。“共享法庭”的运行高度依赖数字化、信息化系统，互联网企业一般掌握信息产业核心技术，拥有较强的创新能力，能为“共享法庭”建设提供技术支撑。

加强人才队伍建设。政法、维稳、司法行政、人民的共同参与是“枫桥经验”的典型做法，也是由单一调解机制向多元化的纠纷调解机制转变的必由之路^②。加大人才引进力度，完善考核机制，吸纳更多具备法学、社会工作专业知识的青年人才加入人民调解员队伍，辅助法官调解纠纷，提升纠纷化解效率。

[8] 参见李志东，蔡锐星，杨竺松：《基层网格化管理中的三重矛盾——基于深圳市A区的调研分析》，载《海南大学学报（人文社会科学版）》2021年第4期

[9] 参见李霞：《新时代“枫桥经验”的新实践：充分发挥法治在基层社会治理中的作用》，载《法学杂志》2019年第1期

司法所参与基层社会治理工作的路径探析

——以山东省胶州市基层司法所为例

董爱萍 侯佳 丁玫月 山东省胶州市司法局

【摘要】 党的二十大报告指出，必须更好发挥法治固根本、稳预期、利长远的保障作用，在法治轨道上全面建设社会主义现代化国家。要健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，实现基层社会治理工作在法治轨道上推进。本文立足胶州市司法局各司法所参与基层社会治理工作的创新做法及工作中的突出问题，在梳理总结典型案例，对标法律法规政策规定，借鉴相关理论成果与实践措施的基础上，探索司法所参与基层社会治理工作的最优路径，以期在法治轨道上全面推进基层社会治理，为解决相关实务工作提供有价值的参考。

【关键词】 司法所 基层社会治理 功能定位 多元解纷

基层治理是国家治理的基石。近年来，山东省胶州市司法局深入优化基层法律服务供给，加强司法能力建设，把人民调解、法律服务、法治宣传、法治建设等职能有效融入共建共治共享的基层社会治理“大文章”，为有效满足人民群众日益增长的法律服务需求、服务保障基层治理体系健全完善提供了有力法治保障。

一、司法所参与基层治理的主要功能定位

（一）合法性审查功能

紧扣基层治理体系和治理能力现代化，深化“三治融合”基层治理实践，协调推进基层法治建设，让司法所当好基层党委、政府法治建设参谋助手，不断提升基层依法决策、依法治理的能力和水平。通过对镇街重大决策、合同协议进行全流程审查、全阶段跟踪，对镇街行政执法行为从执法主体、执法程序、执法依据、执法决定进行全方位监督指导，为重大决策、重大项目依法推进、行政执法行为规范有序提供法治保障。

（二）纠纷调解功能

实施乡村“法治带头人”培养工程，把村两委成员、党员纳入“法治带头人”队伍培养对象，切实发挥农村党员干部的“头雁效应”，在周边群众中带出一批“法律明白人”，提高基层遵法守法意识和依法办事能力。创新矛盾纠纷调解工作机制，充分发挥一村（居）一法律顾问、人民调解员作用，同时推动“法治带头人”“法律明白人”参与矛盾纠纷化解工作，最大限度将基层矛盾纠纷消除在萌芽状态、就地化解，以钉钉子的精神做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

（三）法治宣传功能

将基层法治阵地建设和法治文化建设相结合，由司法所牵头，积极争取镇街和有关部门支持，

打造“一镇（街）一特色”法治文化阵地，持续推进“普法元素满视野”。在城市建设、老旧小区改造中增加法治元素，让群众“抬头见法、驻足学法、心中有法”。开展普法进课堂、普法进企业、普法赶大集等活动，营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的社会氛围。



二、司法所参与基层社会治理工作的现实困境

（一）队伍专业化水平不够高

一方面，调解员队伍水平偏低。以胶州市为例，胶州市按照各级调委会配备要求，组建了 2501 名人民调解员，1184 名专职人民调解员。经调查，其中 50 周岁以上的调解员有 1403 人，占比 56% 以上，30 周岁以下调解员 78 人，仅占比 0.03%。调解员队伍整体呈现年龄偏大、综合能力素质不高、法律专长者较少的状况，同时缺乏既懂政策、会调解，又掌握相关专业技术知识的专家式、复合型人才。在互联网+和大数据高速发展、调解软件推广使用的今天，这样的调解员队伍精力体力受限，日常工作也受到一定的局限。另一方面，法律顾问配备不足、作用发挥有限。胶州市共选派 90 名法律顾问（73 名律师、17 名基层法律服务工作者），覆盖 204 个新村，每名法律顾问需要辐射服务 10 个网格，工作任务较重。法律顾问提供法律服务形式单一，多集中在解答法律咨询、代写法律文书等，较少关系村务发展、村规民约、拆迁合同等，而且缺少宣传报道，社会关注度不高、村民知晓率较低。

（二）多元纠纷解决机制不够完善

多元化纠纷解决机制可以有效服务于社会治理，其在基层治理中的作用也愈发重要。各地积极构建多元化纠纷解决机制，但在构建过程中依旧存在一些问题亟需解决和完善。例如，多元化纠纷解决机制中的诉讼、调解、仲裁等方式之间应该形成互补和配合的关系，然而在实际操作中，各种机制之间往往缺乏有效的协调和配合，基层司法所与人民法院之间联动不紧密，导致纠纷解决过程中出现重复劳动、资源浪费等问题。同时，许多民众对于纠纷解决方式的了解主要局限于诉讼，对于其他非诉讼纠纷解决方式如调解、仲裁等并不熟悉，导致在发生纠纷时，往往首选诉讼途径，增

加了法院的负担。此外，基层多元纠纷解决机制的资源配置并不合理，部分地区的人民调解委员会、商事调解组织、仲裁机构等配备不足，硬件设施不完善，导致纠纷解决能力不足。

（三）普法宣传的实效性不够强

一是法治宣传教育的思想认识不到位。例如在乡村普法宣传过程中，熟人社会、小农意识或圈子思想不同程度的存在，符合既得利益团体或村干部利益的，就大张旗鼓地宣传，与村干部利益不符的，就被动开展法治宣传教育，村民参与的积极性、主动性不强，乡村法治教育工作未能完全发挥应有的作用。二是普法宣传的针对性不强。开展普法宣传往往通过印发宣传单、设置法治宣传栏、举办法治讲座、张贴横幅等形式，方式方法单一，缺乏吸引力，在对象化、分众化方面未进行“精准滴灌”。三是缺乏行之有效的监督考核机制。长期以来，基层法治宣传教育工作，因缺乏一个有效的监督检查机制和效果评价机制，造成普法宣传给人的印象是重形式、走过场、轻实效。

三、司法所参与基层社会治理工作的路径探析

（一）加强基层法治人才队伍建设

一是提高人民调解员素质。通过组织培训、现场观摩、庭审观摩等形式，加强分级分类培训指导，提高调解员素质。严格调解员等级评定制度，注重增强调解员综合素质。建立激励机制，评选热爱调解事业、工作业绩突出的调解员进行表彰，打造特色调解室、金牌调解室等，树立典型、以点带面，让调解员学有样板，鼓励调解员创先争优。按照公共法律服务站规范化建设标准，依托公共法律服务站同步建设人民调解委员会，从设施场所、工作机制、制度规范、档案管理等方面进行统一，实现基层人民调解组织规范化运作。二是进一步发挥村（居）法律顾问作用。明确责任主体，进一步明确村（居）法律顾问工作性质和职能定位，按照属地管理、主要领导负责原则，构建多层次责任主体体系。整合盘活资源，拓宽法律顾问人员遴选范围，将公检法司的工作人员、当地具有威望和法律知识的老师、新乡贤等纳入法律顾问范畴，突破固有形式，采取集中受理、分散服务等方式，将整个乡（镇）法律服务事项整体打包分配，合理调配资源。

（二）优化基层多元纠纷解决机制

坚持多方联动，完善发展纠纷多元化解机制。一方面，积极完善地方党委政府建立综合性、一站式社会矛盾纠纷调解中心，构建党委领导、政府主导、司法行政机关牵头指导、各单位各部门衔接联动、社会力量广泛参与，多部门集中办公、集约管理、集成服务，一站式接收、一揽子调处、全链条解决的“一站式”调解化解社会矛盾纠纷的实体网络综合服务平台。司法所坚持在党委领导下，积极主动入驻矛调中心，助力基层矛盾纠纷化解。另一方面，积极探索诉前调解。通过司法所与人民法庭加强联动协作，指定从业时间长、具有较强沟通协调能力和经验丰富的司法所工作人员、人民调解员等担任诉前调解员，充分发挥这些人员在民事纠纷、物权纠纷、婚姻家庭纠纷等领域的专业特长，尽可能将案件在诉讼前有效化解，节约司法资源。同时，探索推行“人民调解+司法确认”“人民调解+公证”等工作模式，通过赋予调解协议强制执行效力，有效落实调解协议履

行，确保矛盾纠纷实质性化解，既减轻当事人诉累，又降低维权成本。

（三）建立基层法治教育长效机制

一是突出法治教育重点内容。重点组织学习宣传与基层工作、人民生活密切相关的法律法规，力争做到家喻户晓。做到贴近基层实际，适应人民群众需求，结合群众生产生活开展调研，人民需要什么法律就重点宣传什么法律，实现基层普法工作事半功倍的效果。二是突出重点对象。基层干部法律素质直接影响到普法工作的顺利开展和进程，影响到普法的效果和作用。要着重抓好镇（街）工作人员、村两委班子成员和人民调解员的学法用法，要加大对基层党员、“法治带头人”“法律明白人”的培训力度，结合主题党日等活动，广泛进行学法普法，带动和影响群众学法活动的深入开展。三是加强基层法治文化建设。积极拓展基层宣传空间，整合普法资源，打造立体化法治宣传平台，营造浓厚的学法用法环境。推动村（居）按照乡村规划，升级打造乡村法治文化广场、法治文化大院、法治宣传画廊（一条街）等宣传阵地。组织创作群众喜闻乐见的法治文艺作品，通过村（居）普法大讲堂、法治巡回演讲、普法文艺汇演等活动，将法律知识传播到千家万户、传播到田间地头，将法治观念培树到基层人民群众心中。

“云上望京”基层治理智能化研究

陈 栋 罗康妮 北京市朝阳区人民政府望京街道办事处

【摘要】 随着信息技术的飞速发展，数字化已经深刻地改变了人们的生活和生活方式，基层政府作为与民众生活息息相关的治理主体，其治理模式的创新尤为重要。本文将探讨望京地区“云上望京”智慧治理模式的设计背景、使用现状、困境及未来的发展方向，以期为构建现代基层社会治理模式提供一些思路和参考。

【关键词】 云上望京；数字技术；智慧治理；创新模式

在信息技术革命的浪潮中，数字技术已经成为推动社会发展的重要力量。数字技术的广泛应用，不仅改变了人们的生活方式，也对社会治理提出了新的要求。基层政府作为社会治理的基石，其治理效能直接关系到民众的生活质量和社会的稳定运行。因此，如何利用数字技术创新基层治理，成了一个值得深入探讨的问题。

一、“云上望京”的设计目的和背景

北京市朝阳区望京街道成立于2000年，经过24年的不断发展，在经济、科技、民生等领域取得了显著的成果。近年来，随着互联网科技与数字经济的不断发展，为了更高效地维护辖区内治安与舆论环境，促进区内民生与经济发展，望京街道建立了安全可靠的云上望京数据可视化平台，通过运用物联网、大数据、云计算等先进信息技术手段，实现对基层社会治理的精准化、精细化、智能化管理，旨在通过数字化手段提高基层治理的效率和水平。

“云上望京”目前共建立了6版块、1中心，“新时代文明实践”通过外接朝阳区文明实践中心，为街道人员进行文明实践、了解相关新闻资讯提供更便捷的通道，也为云上望京系统打下最坚实的党建基调；“楼宇经济”、“平安望京”、“舆情监控”、“云联望家”、“接诉即办”和“智慧城市”版块为观测和应用辖区内经济、民生、建筑、舆论、治安等多方面数据信息建立窗口，本文选取“楼宇经济”、“平安望京”和“接诉即办”三个最具代表性的版块展开讨论。

二、“云上望京”的使用现状和主要效果

（一）楼宇经济

楼宇经济版块是“云上望京”目前开发最完善、围绕辖区内重点商务楼宇所建立的数据可视化平台。望京街道一直高度重视楼宇管理工作，面对入驻企业多且流动性大、排查困难等问题，楼宇经济板块依托互联网，通过网格化管理和信息化运用，构建一站式、一体化、智能化、可视化的信息化管理系统，提高了政府全局把控的能力。该板块数据来源于朝阳区发改委，结合税员实际走访

而来，使物业管理员、信息采集员可以实时的更新楼宇、企业相关信息，数据更新频率与发改委税库数据保持一致月更，与政府职能部门互通互联，实现对经济指标数据管理等事务进行常态化、标准化、全时段化的创新管理。



在总览版块能展现望京地区的总体数据情况，全区纳税单位数量、各时间段内区级指标完成情况、纳税企业的排行和增减幅以及行业税收占比和税收税种占比等数据；在楼宇信息版块展现了楼宇项目和数量、税收和空置率数据、双碳数据以及企业标签、异地纳税企业、企业出入情况、楼宇人员等数据，通过分析望京税收情况和企业经营情况，制定重点工作计划，为政府制定经济政策提供合理的决策依据。此外，对于由街乡服务的企业，望京街道都配备了年轻干部专门进行服务，在系统都可以查看对应的干部，做到分工明确，责任到人。在第五次全国经济普查工作中，街道充分运用楼宇经济版块，先行全面掌握各商务楼宇企业情况，再对照现有数据精准进行普查工作，做到查漏补缺，高效开展。



（二）平安望京

平安望京是基于辖区内消防相关设施所建立的智能消防系统，该套智能化地图在发生火情后会帮助消防员规划一条最快救援道路，并同步通知相关人员和街道领导，比如望京花家地小型站、望京特勤站、东湖消防救援站，还有每个社区都建立的微型消防站都能够在地图上体现。近年来，小区消防车道堵塞所造成的消防事故频发，该系统对于消防车道进行了统计展示，工作中进行线下定期检查，避免了堵塞或造成其他不良后果。同时，这套智能消防系统对重点单位、网格工作力量、

高层公建进行了统计，还能看到火情情况、出警记录、消防力量和建筑情况，以及各单位负责人与联系方式，在发生火情时便于更快联系相关单位，进行通知和疏散。



为解决堆物堆料、消防通道阻塞、室内消防门被封堵等难点问题，当前，平安望京版块以智慧消防系统建设项目为重点内容，采用全要素高仿真实体模型，依托 AI、物联网、人工智能等前沿技术，对接 119 接警接口，实现利用传感器和监控摄像头等设备，实时监测火灾风险区域，结合消防历史数据和实时信息，提供决策支持，强化火灾风险评估和预防措施，增加隐患地图模块，对隐患级别、地区、类型进行统计分析，完善平安望京基础资源数据库，对完善重点单位、微型消防站数据，新增高层公建、加油站、重点关注点位等数据库，对隐患进行及时排查。



此外，平安望京系统还可以进行多效监控，自 2023 年 6 月北京进入汛期后，“云上望京”进入防汛监控模式，在这期间可以通过可视化平台对积水点进行实时监控，对辖区主要路段、道路路口、桥梁涵洞等重点点位开展防汛监测，包括对四元桥及周边地区、阜通西大街与望京街交叉路口等易积水点进行排查，各社区也在检查过程中详细查看防汛物资配备情况，针对地下车库出入口、低洼地和居民楼出入口等重点点位开展巡查，确保防汛物资配备充足，并在上下班高峰期、夜间加大监测力度，不留防汛死角。

（三）接诉即办

接诉即办版块是围绕朝阳区接诉即办数据所建立，通过展示不同时间段内单位的总体工作情况，

各科室、社区的委派工单完成情况及相应的市直、区转工单类别，分析排名靠后的部门存在的多方面原因，及时与相关负责人约谈和处理情况。通过汇总分析接诉即办工单的执行情况与大致类型，比如目前主要的诉求类型集中在物业、住房、消防方面的内容，以更好的辅助诉求工作的开展、聚焦辖区居民的急难愁盼，同时以充分的数据支持加强对各社区、科室诉求工作的管理。



与此同时，“云上望京”接诉即办派单系统已投入使用并根据市区工作重点变化及时调整优化，同时分析展示系统也得到充分利用，做到所有工作环节均有迹可循、有据可查，实现全过程数据留痕。通过运用街道接诉即办电子派单系统，逐步通过数字化平台进一步优化处置流程，由系统直接将案件派发至终端办理单位，最大化精简流程，建立快速处置响应机制。通过接诉即办数据分析展示系统、接诉即办派单系统的建设，运用大数据使诉求工作提质增效，更科学地预警研判、提升未诉先办水平。

三、“云上望京”存在的发展困境

（一）数据的全面性和及时性不足

基层政府开展智能化平台研发，缺少有力的政策支持，数据的收集和更新由不同的部门人员提供和录入，在信息维护上缺少监督与激励机制，导致在协调时无法获得全部数据，或者因涉及到信息保护等问题无法传输对接，部分数据无法系统体现。

（二）软件的互联应用有待加强

“云上望京”在整合各类统计数据平台和政务平台，实现基层政府智能化互联互通上仍需研究。由于政府的条块工作模式，各口系统数据较多，往往互相没有关联，导致多头开发、重复开发智能化系统，往往无法达到有效对接。

（三）智能化平台数据的信息保护要重视

“云上望京”承载着辖区楼宇、企业、社区人口、消防安全等各方面的数据信息，仅依赖研发企业对于信息进行采集和维护，缺少更加有力的监管主体和措施，有信息泄露的风险。

四、“云上望京”助力基层治理的发展方向

（一）提高智能化水平，为全面治理提供依据

强化系统的综合分析功能、应急预警功能、数据处理板块，在消防安全、道路交通安全、特殊行业安全、社会面治安等方面提供有效的决策支撑。完善板块设置，增设意见征求、开拓公共事项查询、公共服务指引、诉求反映等模块，对接“12345”系统，充分了解居民需求，发挥“接诉即办”、“未诉先办”的职能。

（二）研究智能化法治保障，切实保障行政效果

结合《北京市街道办事处条例》和《北京市街道党工委和办事处职责规定》，做好条块事权的整合和录入。争取上级机关对于基层智能化系统的支持，力求在辖区内充分实现整合法院、交通、公安、消防、市场等部门资源，做到“纵到底、横到边、全覆盖”，实现不同板块不同部门的联动。进一步发挥基层党建网格作用，社区、物业、巡防队、治安志愿者、消防协管员、交通协管员、安监队、六小门店负责人等队伍，都参与到基层治理工作中，让“望京卫士”成为维护地区和谐安全的坚强力量。

（三）明确信息收集保存规则，依法保护信息安全

遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，公示信息收集的主体、法律责任及相关用途，做好信息采集的提示。《法治政府建设实施纲要（2021-2025年）》提出：“建立健全政务数据共享协调机制，进一步明确政务数据提供、使用、管理等各相关方的权利和责任，推动数据共享和业务协同，形成高效运行的工作机制，构建全国一体化政务大数据体系，加强政务信息系统优化整合。用智能化服务拉近与居民的距离。”

五、结语

基层治理工作要把握好“三个坚持”，即坚持人民至上、坚持问题导向、坚持系统观念。街道通过不断优化的“云上望京”智能化系统，在进行收集—统计—整理—落实—反馈的过程中，积极吸附居民诉求，搭建起了政府与居民的连心桥，达到优化公共服务、提高行政效能、依法治理的目的，实现公共服务与公众需求准确匹配。切实协调各部门各领域参与到基层治理工作中来，实现共建共治共享，共同构建辖区居住安全、经济安全、出行安全、社会安全的一体化安全治理体系。

智慧治理视角下的网格化服务管理现实与挑战

单既刚 邓永江 周 红 单可馨 山东省胶州市社会治安综合治理服务中心

【摘 要】 随着社会的不断发展和信息技术的迅速普及，网格化服务管理成为推动智慧治理的重要手段之一。本文以智慧治理视角为出发点，探讨了网格化服务管理的现实与挑战。通过对网格化服务管理的理论基础进行分析，包括相关概念、发展历程以及与智慧治理的关系，为后续实践提供了理论支撑。基于智慧治理视角，深入剖析了智慧网格化服务管理的主要表现、优点与价值，揭示了其在提升服务效率、优化资源配置等方面的潜力，从信息技术依赖性、安全性与隐私保护、组织结构和管理模式等方面进行了全面分析，并提出了相应的对策和建议。

【关键词】 智慧治理、网格化服务管理、信息技术。

一、引言

随着信息技术的不断发展和普及，智慧治理成为推动市域社会治理现代化的重要路径之一。在这一背景下，网格化服务管理作为一种基于信息化技术的管理模式，逐渐成为提升治理效能、优化服务质量的重要手段。本文旨在从智慧治理视角出发，探讨网格化服务管理的现实与挑战，为市域社会治理现代化提供理论参考和实践指导。

二、网格化服务管理的理论基础^①

网格化服务管理是一种基于信息技术的组织管理模式，通过对辖区内各个网格单元进行精细化管理和服务，实现了资源的高效配置和服务的个性化提供。

网格化服务管理作为一种城市治理创新模式，其发展历程凝聚了城市管理理念的演变和技术手段的革新。最初，网格化管理起源于城市社区治理的实践，旨在通过划分网格、建立网格化管理机制，实现对城市社区的精细化管理。随着信息技术的不断进步，网格化服务管理逐渐融入到智慧城市建设中，成为提升城市治理效能和优化服务质量的重要手段。目前，网格化服务管理已在许多城市得到广泛应用，并取得了显著成效。在中国，许多地方政府建立了网格化服务管理平台，通过整合各类资源和信息，实现对城市的全方位监管和服务。例如，在城市安全管理方面，通过雪亮工程和预警机制，能够及时发现和应对各类安全隐患，提高了城市的安全防范能力。在社会服务方面，通过网格化管理平台，可以实现对群众需求的精准把握和个性化服务提供，提高了服务的针对性，提升

^① 单既刚，山东省胶州市社会治安综合治理服务中心 副主任。
邓永江，山东省胶州市社会治安综合治理服务中心 主任
周红，山东省胶州市法学会综合科 副科长。
单可馨，山东省胶州市第三中学 学生。

了群众的安全感和满意度。

三、智慧治理视角下的网格化服务管理实践

（一）智慧网格化服务管理的主要表现

智慧赋能下网格化服务管理的主要表现在于其智能化监控与调度、个性化服务提供、跨部门协同治理和智慧化安全防护等方面。通过无人机巡查、视频监控动态监测、大数据分析等技术手段实现了对网格内各项服务和资源的实时监控与调度，以提高服务响应速度和效率。利用信息技术对群众反映问题进行分析 and 分类，实现了对不同群体的个性化服务提供，使得服务更加贴近群众需求，提升了服务的质量和满意度。智慧网格化服务管理还打破了传统行政区划的界限，促进了跨部门、跨领域的信息共享与协同作战，加强了城市社会治理的整体效能。结合人工智能、雪亮工程等技术手段，实现了市容环境、公共安全、交通秩序等方面的全面监控和管理，提高了城市社会安全防范能力。

（二）智慧网格化服务管理的优点与价值

智慧网格化服务管理的优点和价值主要体现在提升治理效能、优化资源配置、增强社会治理能力和提升群众满意度等方面。通过智能化监控与调度，实现了对资源的精细化管理和调度，提高了城市社会管理的效率和质量。个性化服务提供使得资源得到了更为合理的配置和利用，为城市的可持续发展奠定了基础。跨部门协同治理和智慧化安全防护提升了城市社会治理的整体能力和应对突发事件的能力。提升群众满意度，满足了群众多样化的需求，增强了群众对城市管理的信任度，有利于构建和谐稳定的社会环境。

四、智慧治理视角下的网格化服务管理的挑战与对策

（一）对信息技术的依赖性导致的挑战

智慧治理视角下的网格化服务管理高度依赖于信息技术的支撑，但信息技术的不稳定性和演进速度较快，信息技术的更新换代速度较快，可能导致旧系统的淘汰和新系统的迁移，增加了系统更新和维护的成本和工作量。信息技术的安全性和稳定性难以保障，系统可能面临来自黑客攻击、病毒感染等安全威胁，可能导致数据泄露、信息丢失等问题。

针对这些挑战，可以建立健全的信息技术更新机制，及时关注新技术的发展趋势，合理规划系统更新和迁移工作，确保系统的持续稳定运行。加强信息技术安全防护，建立完善的网络安全保障体系，包括加密技术、防火墙、入侵检测、整改漏洞等，保障系统的安全稳定。

（二）安全性和隐私保护的挑战

智慧治理视角下的网格化服务管理涉及大量的个人信息和敏感数据，安全性和隐私保护成为重要挑战：个人信息的收集、存储和处理涉及隐私保护问题，如果信息泄露或滥用可能导致严重的社会问题和法律责任。随着智能化技术的发展，人工智能算法可能会对个人数据进行深度挖掘和分析，

可能引发隐私泄露和个人权益受损的问题。针对这些挑战，需要建立严格的数据安全管理制度，包括个人信息的合法获取、存储、使用和销毁等环节的规范和流程，确保个人信息安全可控。加强隐私保护技术研发和应用，包括数据加密、匿名化处理、安全传输推送等技术手段，保障个人信息的安全和隐私。

（三） 组织结构和模式的挑战

智慧治理视角下的网格化服务管理所面临的另一个重要挑战是组织结构和模式的调整与创新。传统的组织结构和模式往往难以适应智慧化管理的需求，传统组织结构可能存在刚性化、层级过多等问题，导致决策和执行效率低下，难以适应快速变化的管理环境。传统管理模式可能过于集中化和单一化，难以充分发挥各个部门和各层级网格的积极性和创造性，影响了管理效能和服务质量。针对这些挑战，需要进行组织结构和模式的创新和调整：建立统一的组织架构，简化管理层级，强化跨部门协同合作和信息共享机制，提高决策和执行的效率。推行分权分级的管理模式，赋予各级部门和各层级网格最大的自主权和决策权，激发其创造性和积极性，提高管理效能。

（四） 应对挑战的对策和建议

加强组织结构和模式的创新，建立适应智慧化管理的统一的组织架构，推行分权分级的管理模式，提高管理效能。加强人才培养和技术支持，培养具备信息化管理和智能化技术应用能力的专业人才，建立健全的技术支持体系，提高系统运行的稳定性和可靠性。加强政策法规的制定和完善，建立健全智慧化管理制度和规范，加强对个人信息的保护和隐私的保护，保障群众合法权益。加强与社区群众的沟通和互动，建立多元化的信息反馈渠道，积极倾听群众意见和建议，提高服务的针对性和满意度。

五、 结论

智慧网格化服务管理借助信息技术和智能化手段，实现了对城市社会管理的精细化、个性化和智能化。其在智能化监控与调度、个性化服务提供、跨部门协同治理和智慧化安全防护等方面展现出显著的优势和潜力。智慧网格化服务管理面临着信息技术依赖性、安全性和隐私保护、组织结构和模式等诸多挑战。这些挑战需要通过创新管理模式、加强技术支持、完善政策法规等方式来应对，以保障平台系统运行的稳定和网络安全。要实现智慧治理视角下的网格化服务管理的可持续发展和长远目标，需要全社会共同努力，加强合作与协调，推动技术创新和管理创新，不断提升城市治理水平和服务能力，为建设更加智慧、和谐、宜居的城市做出积极贡献。综上，智慧治理视角下的网格化服务管理具有重要的理论和实践价值，是推动城市治理现代化和建设智慧城市的有效途径，也是促进社会进步和改善民生的重要举措。

检察机关构建社会治理研究基地的探索与展望

——以J省X市检察院建设情况为例

王琦 赵卿 孙赞 徐敬文 徐州市人民检察院

【摘要】 社会治理检察建议在促进诉源治理、助推更高水平法治建设方面发挥着重要作用。但检察建议存在质量不精、落实乏力等问题，为促进诉源治理，亟需坚持质量先行。在数字化发展浪潮下，可将数字化建设作为重要支撑，通过建立社会治理研究基地，运用可视化管理平台+数据监督模型，探索构建协同共治、常治长效新格局，全面深化社会治理成效。

【关键词】 社会治理检察建议；研究基地；管理平台；数字检察

一、社会治理研究基地建设的现实需要与价值功能

（一）现实需要

1. 推动国家治理现代化的有效途径。

检察机关作为国家法律监督机关，是社会治理主力军，其设立目的和价值是根据国家治理要求调整。1981年，中央提出了“社会治安综合治理”方针，检察建议作为检察机关贯彻社会治安综合治理方针的方式而出现，其针对案件办理中发现的问题，提出改进工作，堵塞漏洞的建议，以达到减少和预防犯罪的目的^①。在接下来几年的最高人民检察院工作报告和相关文件中，均对检察建议作为开展社会治安综合治理的有效手段予以充分肯定。^②

2. 落实高质效办案的内在要求。

研究基地紧盯社会治理漏洞，通过高质量审核、备案、落实效果评估工作，将法律的严苛与社会的需要无缝对接，延伸办案效果，扩大办案影响，最终达至法律正义与社会正义的统一相融，这也是“高质效办好每一个案件”的内在要求。

3. 助力数字检察战略的创新探索。

研究基地通过数字化、体系化建设，融合“四大检察”业务数据，针对社会治理中的漏洞及系统问题及时制发检察建议，实现数字治理和法治效能深度融合，是对传统办案价值的升华与重新定义，也是推进检察工作现代化的有益探索。

（二）价值功能

1. 实现“个案办理”向“系统治理”蝶变。

研究基地依托大数据赋能，具有线索发现更具主动性、全面性和充分性，以及类案监督更为精

① 孙谦主编：《检察理论研究综述 1979—1989》，北京：中国检察出版社，1990年，第395页。

② 1993年《最高人民检察院工作报告》：“大力加强预防贪污贿赂犯罪的工作，针对案发单位暴露出来的漏洞主动提出检察建议，推动整改，促进会计、审计、监督、管理等规章制度的完善，健全防范机制”。

准、深入、系统等显著优势，针对个案中存在的问题，以大数据打破信息壁垒，拓宽监督管理渠道，延伸监督效果。

2. 推动检察建议从“办理”向“办复”转变。

研究基地打造“以检察机关为主导，多元主体共同参与、协同发力”的工作格局，通过完善机制、堵塞漏洞、解决问题等，依法能动履行好“治已病”与“治未病”的诉源治理职责，实现全方位“人员融合、信息交换、资源共享、数据互通”的目标。

3. 促进“治理”与“智理”同频共振。

研究基地以系统思维研发社会治理检察建议综合管理平台（下称“管理平台”），确立“数字+监督”路径，让法律监督更高效、更智能，推动线索收集数字化、线索研判智能化、线索管理精细化、建议制发科学化，助力“社会治理”与“社会智理”同向发力，并驾齐驱。

二、社会治理研究基地的运行分析

（一）基地概况

研究基地以“高质效办好每一个案件”为基本价值引领，紧扣保障社会治理走在前主题，围绕党委政府、人民群众关心和亟待解决的社会治理难题，统筹社会治理资源、检察实践资源、专家人才资源等，创设“235”工作法，发挥检察一体化优势，实现优秀检察建议、法律监督模型、调研报告等检察产品的集中产出。

1. 实现研究基地规范高效运转。

组织架构上，成立社会治理研究工作领导小组，出台《徐州市检察机关社会治理研究基地运行机制》，建立“泛团队”和“融治理核心团队”提供团队办案支持。运行模式上，坚持基地实体馆与线上平台并行，构建从线索填报、线索评估到意见反馈、线索分流、集中审核，再到跟踪问效、总结宣传的闭环模式，切实发挥“案件支持”“建议生成”“数据支撑”“绩效管理”“人才培养”作用。

2. 为检察业务高质效开展提供智力支撑。

通过管理平台，实现社会治理线索的报送、统计、反馈、分流、执行等功能。整理优秀社会治理检察建议建成“本地、淮海经济区十城、全国”三级检察建议库，实现关键领域定向搜索。邀请30余名高校教授、行政机关专家等组成专家库，纳入平台统一调用，为更好产出检察产品提供智力支持。

3. 推进社会治理数字化建设。

探索构建社会治理法律监督模型等数字化检察产品，将J省X市检察院“两中心三平台”丰富数据资源汇集融合、深度挖掘，进行筛查、比对、碰撞，更加精准发现影响社会治理的风险点，并推动问题系统解决。

（二）运行机制

1. 线索管理机制。

设置社会治理线索报送、汇总、反馈、分流、执行基地立项建议、重复线索提醒以及信息化统计功能，实现可视化应用，解决线索来源渠道窄、发现获取难等问题。

2. 专家咨询论证机制。

完善专家咨询论证机制，将专业性、技术性等问题向专家咨询论证作为服务社会治理现代化的前置环节，适时召开研讨会、座谈会，通过现场指导、线上答疑、书面函询等方式，充分发挥专家人才辅助决策效能。

3. 成果转化应用机制。

研究基地深化“调研报告+检察建议+规范文件”工作模式，统筹全市力量开展类案分析，撰写调研报告、课题论文，并及时将成果转化为领导参阅件、检察建议等，服务党委政府决策，推进诉源治理。

（三）实践成效

研究基地运行以来，5件次检察建议及回函被最高检、省院通报表彰，8篇调研成果获核心期刊采用，相关做法被《检察日报》头版头条刊发，并获最高检通报推介。组织对全市社会治理检察建议工作进行专项评查，形成深度调研报告，转化为领导参阅件，有针对性出台规范，有效推动全市社会治理检察建议制发全流程制度化、规范化。构建停车泊位法律监督数字模型，降低交通事故发生率，推动市政府通过《加强城市停车设施建设的实施方案》，相关部门优化设置停车泊位1300余个。

三、社会治理研究基地的优化与展望

（一）优化工作机制，形成科学有序工作闭环

一是健全审核管理机制，对基层院拟制发的社会治理检察建议，构建“建议报审-评估分流-审核指导-意见反馈-制（不）发建议-成果转化-考核评价”审核管理机制，经基层院初审后，线上报送研究基地进行二次审核，解决检察建议滥发、乱发、重复发等问题。二是深化调查核实机制应用。既要查清被建议单位存在的问题或漏洞，又要找准法律政策依据，确保检察建议的精准性、专业性。三是完善业绩考评机制。在外部考核体系中，争取将社会治理检察建议工作纳入地方平安建设、法治建设，联合推动检察建议有效落实；在内部考核体系中，探索设置检察建议核心指标、共性指标、基本指标、临时性指标，客观准确反映检察建议工作整体质量、落实情况和制发效果。

（二）深化数字化赋能，放大社会治理效应

在内部数据层面，充分运用J省X市检察“两中心三平台”数据资源，系统梳理线索点、特征要素和监督依据，利用大数据分析，精准发现社会治理漏洞；在外部数据层面，充分利用并接入政法协同平台汇聚的公检法司四家单位数据资源，积极参与平台建设，加大对平台数据分析应用，通过“日研判、周调度、月分析”，及时发现社会治理漏洞。

（三）强化协同共治，从单项治理向系统治理转变

当代社会治理更强调社会主体间的协同合作，片面强调检察建议权威与刚性，难以符合社会治理的复杂性和系统性。^①一是制发前充分沟通协商。对拟提出的检察建议，可通过召开公开听证、联席会议、征询会商等方式共同探讨，确保制发必要性。二是制发中争取多方支持。对类案问题深入调查研究、撰写专项报告，积极向政府主要领导进行专题汇报，争取支持。对社会治理漏洞，向专家、学者等开展意见论证探讨，提高对策可操作性。三是制发后加大跟踪问效。组织开展检察建议“检察开放日”、优秀检察建议及回复评选、典型案例宣传等，发挥先进典型的示范引领作用，深化社会治理成效。

^① 李立景：《协同赋权：新时代中国检察建议的范式转型与重构》，载《湖南社会科学》2020年第5期。



智领安平行业网
www.anpcn.com

专注平安中国建设的 科技装备行业电商平台



视频号二维码



免费入驻表格下载

联系人:陈先生 电话:010-67046081 邮箱:195024562@qq.com 网址:www.anpcn.com

2025

政法智能化建设技术装备及成果展

2025年7月23日-24日 北京·国家会议中心

智慧政法·科技盛宴

智慧治理展区	智慧法院展区
智慧检务展区	智慧警务展区
智慧司法展区	行政执法展区
合规治理展区	法治文创展区
行政装备展区	信创产品展区
创新案例展区	政法成果展区

期待您的关注和参与!



法治日报微信公众号



政法展微信公众号



政法线上展小程序

电话: 010-67046081

邮箱: 195024562@qq.com

网址: www.faanw.com