

杭州探索 AI时代基层治理新实践

“警小爱”，秒级响应真人般互动

“小爱警官，你帮忙看看这条短信说得靠不靠谱？”

“王阿姨，您要当心，这是典型的保健品诈骗套路。”

杭州市临平区南苑街道68岁的王桂芳每天都要跟微信好友“小爱警官”聊上几句。虽然从未谋面，她却很信任这名贴心的“警官”，“每次回答都很耐心详细，无论我几点钟找她，都是秒回”。

直到这周去社区警务室办事，她才惊讶地发现，这位24小时在线的“小爱警官”，竟是一个杭州公安推出的AI社区民警智能体——“警小爱”。

这一幕，正是新时代“枫桥经验”在数字经济高地绽放的创新果实——无需加群、无需下载应用，只需微信扫码就能把“警小爱”添加为好友。今年以来，这个会唠嗑、懂政策、能应急的数字人，已成为365万市民微信中“永不下线的警察朋友”。据统计，“警小爱”平均每天要处理近3500人次的咨询互动，累计服务已超115万次。

一个有求必应、无事不扰的“数字民警”，究竟有多重要？杭州市公安局临平区分局基层基础管理大队政治教导员谷旺国给我们讲了一个故事——

3月8日晚10时17分，临平区分局指挥中心的大屏上突然弹出一则“警小爱”实时反馈的预警信息。正在值班的谷旺国一键调取了它和用户小吕（化名）的聊天记录，发现和男友吵完架的

小吕，给“警小爱”发来消息，其中有“想不开”三个字。

捕捉到敏感词的AI一边用“我帮你联系他”之类的语言安抚小吕情绪，一边向指挥中心精准预警。5分钟后，民警赶到小吕住所，将已吞服安眠药的小吕紧急送医，全程仅用了10分钟。

这样的紧急处置已成常态。系统预设了4025个敏感词，一旦触发立即启动“AI预警+人工兜底”机制。上线半年多，“警小爱”已介入处置矛盾纠纷、家庭暴力等突发事件3000余起。

对于2022年初开始负责汤家、南星两个回迁安置社区警务工作的滕森而言，这曾是难以想象的场景。警情高发与警力不足的矛盾，让他一度陷入“小马拉大车”的困境——这也是传统社区警务曾经面临的共同痛点。彼时，杭州10年间常住人口净增357.4万人，警力配比却长期低于全国平均水平，警力有限与居民需求多样化的矛盾日益突出。

如今，秒级处理百万人次对话的“警小爱”，成了社区民警的“数字分身”。在临平区公安分局局长孙琦看来，作为提升社区警务新质战斗力的杭州方案，“警小爱”不仅填补了警力缺口，帮助实现政务服务零距离、宣传防范精准达、风险发现早一步，还依托人工智能的柔性服务，加快重构警民互动模式。

打开微信对话框，输入“孩子落户需要什么材料”，两轮对话后，一份详细

清单即刻呈现：出生证明、户口本、父母结婚证……末尾还贴心提醒：“建议上午9点到11点来办理，人最少哦。”

这份教科书式的服务背后，是AI技术与基层治理的深度融合。

“我们从去年开始，组建400余人的AI训练团队，给‘警小爱’投喂了10年政策文件和20万条群众真实咨询记录，持续训练打磨知识库。”杭州市公安局基层基础管理支队副支队长伍洲打趣道，“相当于让AI上了四年警校。”

技术方百应科技项目负责人透露，为了让群众听得懂、办得快，系统将海量业务拆解成3万多个问答节点，涵盖9大类256项政务服务，“就像准备高考，要把知识点都吃透”。

“警小爱”还具备双重“大脑”：遇到业务咨询，秒联专业知识库；碰上家长里短，秒切暖心聊天模式。“有次一位大妈问‘女儿远嫁怎么办’，它居然建议‘可以教她用手机一起打麻将’。”临平区乔司派出所民警胡明说，这些回答都是人类智慧与机器智能有效协同的体现。

杭州公安将外卖员、代驾司机等纳入“义警”体系，通过“警小爱”实时推送风险提示，构建起线上线下的群防群治网络。桐庐县外卖骑手蒋行年初接到一个奇怪的“帮送单”，对方要求他拍摄5张二维码小纸条的照片。“这看起来像是在搞诈骗引流。”想起“警小爱”推送过的反诈宣传，蒋行马上将订单截图发

给了“警小爱”。民警邹立伟在后台同步看到信息后顺藤摸瓜，不到3天便查清了这起诈骗犯罪事件。

“警小爱”上线以来累计接收群众线索5800多条，助力破案82起，促使传统“人海战术”向“全民智防”转型。

“有随时随地可以沟通的AI渠道，每个市民都能成为社会治理的传感器。”浙江省社科院政治学研究所副所长唐玉认为，这种创新为“枫桥经验”注入了数字基因。“警小爱”还在不断进化，新接入的DeepSeek大模型将使响应速度再提升40%。

「来源：5月13日《浙江日报》」

■ 编后

“警小爱”不仅是一个AI民警的具象符号，也为城市治理提供了“有温度的技术解决方案”。基层治理的数字化转型，不是用冷冰冰的算法取代人的温度，而是让技术成为践行群众路线的“新桥梁”。10年政策积淀转化为3万个精准问答节点，20万条真实对话淬炼出双重交互模式，技术的深度与人文的温度实现了完美融合。“警小爱”既保持了超级算力，又保留了人情智慧，这种“教智”与“心智”的共振，让我们触碰到基层治理的未来形态——既有科技赋能的“最强大脑”，更跳动着“以人民为中心”的温暖初心。



“专精特新”释放新动能

5月13日，工人在位于江苏省兴化市戴南镇的江苏银锡高温线缆有限公司车间进行生产作业。

近年来，江苏省兴化市积极引导中小型企业深耕“专精特新”，加快构建新发展格局。通过构建“初创—成长—领军”梯度培育体系，打造“政策+金融+智造”全生命周期服务链，推动企业高质量发展。

新华社发（周社根 摄）

仪征创新村级工程监管体系堵住“蝇贪蚁腐”漏洞——

“公装”变“家装”，钱如何用在刀刃上？

面广量大的村级工程，一头连接着民生福祉的细微处，一头牵动着民心向背的关键点。然而，由于监管薄弱、建设标准缺失，招标不公、质量不好、管理不严等问题层出不穷，群众对此深恶痛绝。

仪征市纪委监委按照“模式家装化、流程模块化、操作简便化、责任精准化”的理念，联合多部门打造村级工程“三库一平台”，并将其嵌入江苏省农村集体财产智慧监管平台，实现工程全流程线上运行，管理更加规范精细透明。

设立造价库：虚报冒领没了空间

在枣林湾旅游度假区红光村，曾经的菜地排水和道路照明问题，随着罗家营沟渠及路灯建设项目的竣工迎刃而解。更令村民欣喜的是，这项民生工程仅花费42万元，比过去省了3万多元。

钱是怎么省下来的？红光村党总支书记刘蒋算了一笔账：只需在系统中勾选工序流程，输入预算单价和工程量，预算总价就能自动生成。同时，不用再请第三方招标代理、监理、审计，光程序成本就至少省了8000元。通过平台公开竞标，10多家公司参与、30多轮激烈竞价，又让价格降了2万多元。

过去，村级工程流程繁琐，编标、审标、招标代理、监理、审计等环节一个不少。每项费用至少2000元，程序性成本最低则占比10%左右，高的甚至超过工程造价本身。即便程序如此“严密”，腐败问题依然屡禁不止。近3年，全市村级工程领域共立案80余件，占比15%。某

村一条村级道路，从编标到招标、审计的材料看似齐全，实则全是伪造。在只看签字盖章是否齐全的形式审核下，5万多元资金被村干部套取用于解决相关费用。

在查办案件的同时，仪征市纪委监委也在思考：如何从造价源头堵住虚报冒领的漏洞？修水泥路、清淤、装路灯等这些村级工程，是否真的需要套用大项目繁琐的造价流程？

一线调研时，一些村干部手工绘制施工图、编制工程预算的做法，给了他们启发——能否结合地区实际，打造一套接地气、能指导全市村级小额简易工程的造价库？

在市纪委监委牵头下，多部门协同合作，科学确定每道工序综合单价，并将其作为全市村级小额简易工程预算参考的限高价。经过多轮征求镇村意见，历经数十次修改，《村级小额简易工程造价库管理办法》和《造价指导手册》出炉。

自去年试点以来，《造价指导手册》不断更新，如今已是第三版。工程造价类别从3项扩充到15项，加上22项机械台班、18项人工单价清单，可以覆盖80%以上村级工程造价需求。与以往部分完工项目对比，程序性费用下降超80%，工程造价平均降幅约10%。

建立工匠库：“谁干活谁赚钱”

经验丰富的“泥瓦匠”“水电工”，本应是乡村建设的主力军，却一度因过高的施工资质门槛而被“小工程”拒之门

外，导致“中标的不来做，想做的中不了”。少数村干部甚至通过拆分工程、优亲厚友等手段谋取私利，严重损害集体利益和村民权益。

如何让真正有技术的工匠“名正言顺”接工程，让村级建设回归“谁干活谁赚钱”的良性循环？仪征市从招投标两端精准发力——投标端，制定《乡村建设工匠库备案登记管理办法》，将符合条件的乡村工匠纳入“工匠库”，让他们能与建筑公司公平竞争，目前在库工匠数达329人；招标端，严控村邀标、自主发包权，除应急工程外，将2万—30万元村级小额简易工程纳入平台公开竞标。仅去年，试点的枣林湾和新城镇就有77名入库工匠参与村级工程。

工匠库的建立，还带动乡村建设工匠的培育。仪征市住建局村镇建设科科长吴国奇告诉记者，此前由于缺乏配套政策，乡村建设工匠培训“遇冷”，2022—2023年仪征仅有71人参加培训。如今，“培训—拿证—竞标”通道打通，工匠身份成了“香饽饽”，今年报名人数增至446人。

依托工匠库，仪征建立动态监管机制，对工匠竞标和履约情况进行监督评价，实行暂停报名和清退管理，从源头上把控村级工程质量。

打造质监库：干部不能当“甩手掌柜”

去年以来，每天到村里的工程现场看一看，成了丁冲村党总支书记赵志勇的习惯：“过去觉得有第三方负责，自己

不用操心，现在才明白，这责任谁能‘外包’出去？”

曾经，部分镇村干部过度依赖第三方，自己则当起“甩手掌柜”。一些第三方机构甚至与镇村干部勾结，导致工程质量隐患重重。

仪征市纪委监委推动打造质监库，分层分类明确检查重点：市级侧重检测类指标，镇级侧重标准化指标，村级侧重工程量指标，群众随时开展监督。“这好比把‘公装’变成‘家装’，自家事自家能做主，自家事自己也要负责。”仪征市纪委监委负责同志形象地比喻。

今年，“三库一平台”在全市稳步推进，700余个村级工程按程序在平台推进造价、发包、质监、结算，目标清晰而明确：省钱省时、公平公正、提质增效、防患防腐。

「来源：5月13日《新华日报》」

■ 编后

村级工程监管的仪征实践，织密了制度之网，也揭示了一个深刻道理：基层治理需要绣花般的精细功夫，更需要刀刀向内的改革勇气。从“被动堵漏”转向“主动疏浚”，从“人治思维”转向“制度治理”。这种转变背后，是以人民为中心的发展思想在基层落地生根，是把群众的急难愁盼作为治理创新的原点，用技术赋能破解传统治理的盲点。当乡村振兴遇上数字化转型，制度刚性约束嵌入每个操作环节，“制度+科技”的双重赋能，既防范了“蝇贪蚁腐”，也重塑了基层政治生态。

前不久，丰田雷克萨斯电动汽车及电池的研发生产公司正式落户上海，初期产能达10万辆。这么大项目，地从哪里来？金山做到了。前几年，区里下功夫盘活低效用地，释放出不少零散用地指标，一番腾挪转移，不到半年迅速“拼出”1692亩产业地块，相当于160个足球场。

这样的规模体量，在上海实属少见，但从城市产业布局来看，又十分必要。作为一个先例，占地近1600亩的特斯拉超级工厂和储能超级工厂，已成为上海产业版图的重要支点。

“裁出”更多“大衣料子”

先进制造项目落地，不像放一块积木这么简单。雷克萨斯、特斯拉这些大型项目，一般需要成片连块的集中用地，还有如集成电路企业甚至对土地的空间形态、区位、配套都有特殊需求。

今年，低效产业用地盘活聚焦“裁出”更多“大衣料子”。位于“四大战略区”的吴淞创新城、东方枢纽，还有杨浦滨江中北段、浦东金桥、嘉定安亭、松江新浜、金山碓谷绿湾等，今年正探索整体收储，盘出大块、连片且具备高强度开发潜力的产业地块。

具体怎么盘活？市规划和资源局产业用地处有关负责人介绍，产业用地是按照“两评估、一清单、一盘活”进行分类盘活，也就是对产业用地进行综合绩效评估、综合价值评估，形成用地ABCD分类清单，有针对性地采取路径进行盘活。

以占地约11163亩的杨浦滨江中北段大电气片区整体收储更新为例，依托黄浦江滨江中北段一江两岸整体规划研究，由中外设计团队开展功能产业策划、战略研究、总体绩效评估等多项研究，确定“创新生态实验场、未来产业领航地、复合功能先导区”的规划定位。

与此同时，吴淞创新城地区今年将正式推动大吴淞启动区约12540亩的整体储备，借助空间再造、品质提升，推动传统制造业转向创新研发功能，辐射带动宝山区“北转型”战略发展。

用量子城市“找地选楼”

工业土地的规模越大，在盘活中越要降低成本。上海提出，今年要继续优化政策供给端，在精准度上做文章。

针对收储收回成本高，上海研究出综合价值评估办法。去年完成盘活的45平方公里低效产业用地，部分地块试点了这套综合价值评估标准。今年，将继续优化指标，并于9月底前，出台产业用地综合价值评估的实施细则。

此前，上海不少地块的盘活都来自自上而下的推动。今年，上海将重点提高企业在盘活低效产业用地过程中的积极性。

目前，上海有一系列政策为企业发展降低成本。例如，企业发展有利于创新文化氛围、融合功能、共享空间、知识密集型服务业的项目，可享受容积率奖励和土地出让金优惠。同时，上海正在梳理过去一年里实践和试点的新方向、新经验，研究形成政策工具箱20版。

企业想扩大投产，不知道在哪里选址怎么办？上海规划资源部门今年要重点服务好工业企业，其中包括产业部门统计的1000家年均产值5亿元以上企业、1万家规上工业企业，试点引入量子城市建设的“找地选楼”大模型应用，一对一提供智能解决方案，满足企业的个性化用地需求。

未来，相关部门还可通过大模型，精准识别企业发展状态，提前介入，为企业提供存量转型、新增用地的要素保障方案。「来源：5月13日《解放日报》」

长三角 新闻快览

政务服务，午休下班后也能办

傍晚5时30分，浙江嘉善市民张梦娇一下班便来到嘉善县政务服务中心办理房产证。本该是下班时间的政务服务中心，这会儿却大门敞开。

前不久，嘉善推出“八小时外预约办”服务，面向社会开通在线预约通道，市民可“随时约办”，选择在午休、下班后的非工作时间办理各项业务。

登录嘉善“八小时外预约办”预约界面，只需填入姓名、联系电话、预约办理事项，选择预约日期和时段，点击提交即可。一旦预约成功，1个工作日内，嘉善县政务服务中心的回访专员就会致电预约人，二次核实办理时间和事项内容，并指导办理材料准备等事宜。目前，嘉善“八小时外预约办”的事项范围，主要涵盖不动产、社保、医保、公积金、公安等五大类民生领域。

4月24日“八小时外预约办”上线至今，已收到线上办理诉求43件，指导线上办理5件，线下办结15件，给出办理建议18个。眼下，嘉善县政务服务中心组建了6组12人的专班人员，保障“八小时外预约办”服务高效、顺畅运行。

「来源：5月14日《浙江日报》」

山水+民宿+越野，1小时切换都市与桃源

“让心度假”开启文旅融合新篇

近日，“德清，让心度假”旅游品牌发布仪式举行，活动以“从流量狂欢转向品质深耕，从身体远行迈向心灵抵达”为核心理念，通过品牌解读、项目发布与资源推介，全方位描绘了德清以“心灵治愈”为核心的度假新图景。

浙江省德清县地处长三角的地理中心，一小时切换都市和乡村。这里“五山一水四分田”，汇聚了山水林田湖全生态场景。

这几年，德清实施以重大文旅项目为牵引的集群化发展，构建“四区一城”的文旅新格局。

德清东部是大运河诗路文化体验区，以千年漕运水脉串联古镇烟火，通过水上巴士联动历史街区，构建“一镇一韵”的东方水

服务中心的回访专员就会致电预约人，二次核实办理时间和事项内容，并指导办理材料准备等事宜。目前，嘉善“八小时外预约办”的事项范围，主要涵盖不动产、社保、医保、公积金、公安等五大类民生领域。

4月24日“八小时外预约办”上线至今，已收到线上办理诉求43件，指导线上办理5件，线下办结15件，给出办理建议18个。眼下，嘉善县政务服务中心组建了6组12人的专班人员，保障“八小时外预约办”服务高效、顺畅运行。

「来源：5月14日《浙江日报》」

山水+民宿+越野，1小时切换都市与桃源

“让心度假”开启文旅融合新篇

近日，“德清，让心度假”旅游品牌发布仪式举行，活动以“从流量狂欢转向品质深耕，从身体远行迈向心灵抵达”为核心理念，通过品牌解读、项目发布与资源推介，全方位描绘了德清以“心灵治愈”为核心的度假新图景。

浙江省德清县地处长三角的地理中心，一小时切换都市和乡村。这里“五山一水四分田”，汇聚了山水林田湖全生态场景。

这几年，德清实施以重大文旅项目为牵引的集群化发展，构建“四区一城”的文旅新格局。

德清东部是大运河诗路文化体验区，以千年漕运水脉串联古镇烟火，通过水上巴士联动历史街区，构建“一镇一韵”的东方水

「来源：5月13日《新民晚报》」

腾出土地裁出更多产业『大衣料子』