

瑞治新“枫”景 系列报道二

当AI成为社会的“协理官” “瑞治e城”赋能社会治理智慧升级

■记者 黄丽云 潘勤勇 通讯员 李泽康

在城市治理现代化赛道上,数字化、智能化是破题关键。如果说瑞安依靠体制机制改革完成治理架构的物理整合,那么以“瑞治e城”为核心的数字平台,则为城市治理注入智能内核,实现治理能力的化学跃升。

据了解,“瑞治e城”是瑞安市社会治理中心(综治中心)的数字化业务平台,具备城市运行态势感知、体征指标监测、统一事件受理、智能调度指挥、联动协同处置、监督评价考核等功能,为“141”基层治理体系提供数字支撑。如今,AI化身城市“隐形协理官”,用数据洞察风险、用算法优化流程、用智能辅助决策,让瑞安社会治理变得更聪明、更高效、更精细。

数智能落地见效,治理质效可感可触。2025年至今,该平台流转处置各类事件超10万件,累计办结率高达99.1%。



扫一扫,看详情

深耕数据破壁赋能

多元场景守护民生平安底线

数据是数字治理的核心要素。以往各部门业务数据分散、接口标准不统一,部分数据资源未能充分盘活,数据价值未能充分释放。瑞安依托“瑞治e城”平台深化数据统筹整合工作,对人、房、企、事等核心数据开展系统性梳理,着力打通数据壁垒,推动数据资源更好服务基层治理。

劳资纠纷是基层高频民生矛盾,处置不及时极易引发群体性事件。聚焦群众反映强烈的欠薪难题,市社会治理中心(综治中心)联合人社部门研发欠薪智能预警场景应用,打破信息孤岛,从被动处置转变为主动发现风险苗头,识别隐藏在个别投诉背后的欠薪风险。

前不久,“瑞治e城”平台在归集舆情、12345诉求、网格上报数据时,捕捉到某加工厂多名员工集中留言,频繁出现“薪资拖欠”“集体维权”等敏感词汇,研判存在企业薪资延迟发放的风险隐患。平台工作人员迅速复核溯源,分流给人社部门与属地街道协同处置,督促企业落实主体责任、制定分期兑付方案,同时耐心安抚员工情绪、解读政策法规。

“原本以为工资拖了这么久,只能靠上访维权,没想到‘瑞治e城’平台提前发现隐患,干部主动上门帮我们解决问题,不用来回跑腿,心里踏实多了。”顺利拿到薪资兑付承诺的务工人员林先生说。短短三天,这起潜在群体性纠纷被成功化解,真正实现矛盾止于萌芽、化于未发。

依托数字底座优势,该平台持续迭代优化核心功能模块,构建多元实

战应用矩阵。2025年全新上线联勤治理系统,固化“1312”快响处置模式,高效处置邻村邻里、婚姻情感、经济债务等110接警台流转的矛盾纠纷,今年以来累计流转化解矛盾纠纷1.4万余起,现场办结率超90%,实现小事快办、急事速办。

同时,该平台还开辟了全域治理信息集成核心场景——“瑞治通”,搭建“AI研判+闭环管控”工作体系,智能筛查全量诉求、舆情、事件数据,形成“归集—预警—流转—督办—评价”完整闭环。

日前,云周街道综合信息室根据前期报警记录研判发现某地址报警频次异常,经调取历史警情与诉求分析,研判存在消费纠纷隐患。“这家商铺以赠送小礼品、抽奖中一等奖为噱头,诱导我们到店消费。”调查时,一名消费者向工作人员反映,他被以兑奖的名义诱导到店后,店员诱导其操作手机,以每台6000元的价格购买平板电脑,并以花呗等形式借贷购买,还录下本人为自愿消费等内容的视频,用于商家逃避法律责任。

市监部门工作人员接到线索后,到现场逐一核查店铺资质、授权证书、营业执照经营范围,针对多发消费纠纷问题约谈商家,要求优化服务流程、设置消费缓冲期、完善售后服务;派出所工作人员对商家开展法治教育,告诫其坚守合法诚信经营底线。最终,商家主动认错并承诺立即整改。

今年以来,“瑞治通”累计预警各类风险事件336起,成功销号303起,切实筑牢基层治理安全防线。

高效能的治理离不开全域可视、一键联动的智能化指挥体系。走进市社会治理中心(综治中心)指挥大厅,智慧大屏实现人、房、企、事、物、隐患、应急力量等全域治理要素一网汇聚、动态更新,形成“大屏一张图、调度一键达、力量一体化”的综合指挥格局。

瑞安搭建全域社会治理数据库,整合20余个市直部门核心数据、700余项精细化治理指标,依托标准地址库完成全量数据精准落图。目前,该平台打通12345服务热线、110警情、应急执法等18个业务平台,归集各类治理事件180万余起,落图治理资源点位8400余个,接入监控视频5.2万余个、物联网设备20万余个,实现全域

隐蔽性强、苗头难抓、处置滞后,是长期困扰基层治理的普遍痛点。传统治理依赖人工筛查海量信息,不仅耗时费力、效率低下,还极易出现漏判迟判,大量矛盾隐患往往激化后才得以被动处置,治理成本高、群众体验差。

依托“瑞治e城”AI大模型,瑞安迭代升级AI风险预警、质效评价、欠薪智能研判等特色应用,构建多维度、全覆盖的智能研判体系,搭建“预警—流转—处置—督办—反馈”全闭环机制,实现重点事件、重点风险的动态感知、精准预判、闭环管控。

数据互联互通、动态更新,为监测预警、应急调度、精准决策筑牢数字底座。

立足实战需求,平台创新升级平战双模式切换功能,实现常态管控与应急备战无缝衔接。日常状态下,依托全域监控、执法记录仪等资源,全天候巡查治安、市容、安全隐患,实现问题早发现、早整改;面对节假日值守、大型活动保障、突发险情等场景,可一键切换应急模式,集成应急力量、物资点位等资源,自动匹配智能预案,实现语音联动、一键调度、事后复盘,构建全链条智能化指挥体系。

在各类重大活动安保工作中,智能指挥体系优势尽显。以往重大保障工作依赖线下对接、人工汇总、逐级上报,流程烦琐、

响应滞后、管控存在盲区。如今指挥人员依托智慧大屏,可实时监测人流密度、交通路况、安防点位等情况,精准掌握网格员、安保、应急队伍力量分布,针对人流聚集、道路拥堵等突发情况,平台自动预判风险,工作人员一键下发调度指令,就近调配力量。

“以前重大保障靠线下对接、层层汇报,效率低、响应慢;现在全域态势可视可控,指令直达一线,处置效率大幅提升。”市社会治理中心(综治中心)指挥协调科叶昌炯介绍,市镇两级联动搭配一键呼叫功能,可直接连线当事人核实情况,打通层级通信壁垒,实现重难点事件快速交办、跨区域协同处置,全力保障重点时段辖区平安稳定。

AI精准穿透筛查

风险防控从“事后救火”转向“事前设防”

“数字化治理的根基是高质量数据,AI赋能的核心就是提纯数据、盘活数据。”叶昌炯表示,以往群众诉求、事件上报存在描述模糊、地址不准、信息杂乱等问题,严重影响研判精度。如今平台通过AI智能清洗、标准化匹配、标签化归类,自动完成人员、地址、企业信息精准比对,为精准施策、科学决策筑牢数据根基。

该平台依托100余项风险敏感词库,搭建群体集聚、劳资纠纷、心理危机、家事冲突等多元AI预警模型,实行“AI初筛+人工复核”双重研判机制,织密全域风险感知网络,

让隐性风险显性化、苗头风险前置化。

除民生纠纷预判外,该平台积极捕捉、处置社会高危风险事件。不久前,AI全域筛查发现我市某辖区一起“突发家事”线索:一名女子酒后与丈夫发生激烈口角,情绪失控持菜刀伤人,存在极大人身安全隐患。AI快速识别“醉酒、持刀、伤人、家庭冲突”等高危关键词,迅速预警并流转至派出所、镇街等部门。工作人员快速赶赴现场稳控事态、安抚双方情绪,开展调查调解。事态平息后,街道持续跟进走访、掌握动态,以数智闭环管控守住平安底线。

【记者手记】

如果说基层治理的底色是民生温度,那么数字赋能就是提速增效的亮色。走访市社会治理中心(综治中心)不难发现,如今的基层治理,正告别“人海巡查、经验判断、事后兜底”的传统模式,以数据为根基、以AI为羽翼,完成从“凭经验办事”到“靠数据决策”、从“被动处置”到“主动感知”的深刻蜕变。

“瑞治e城”的迭代升级,不是简单的技术叠加与平台堆砌,而是直击治理痛点、贴合民生需求的系统性变革。打通数据壁垒、织密感知网络、优化处置闭环、下沉服务效能,让AI成为全天候在岗的“隐形治理官”,让数据多跑路、群众少跑腿、基层减负担。

