

瑞治新“枫”景 系列报道三

从“终点站”到“始发港” 解码瑞安基层治理的“温度与智慧”

■记者 潘敏洁 潘勤勇 通讯员 李泽康

一杯茶的温度、一群“红马甲”的身影、一串代码的预警……这些看似微小的细节，正诉说着瑞安这座城市基层治理的温度与智慧。

在这里，基层社会治理正发生着奇妙的化学反应：它不再仅仅是解决纠纷的“终点站”，而是通过品牌化运作、社会化参与和系统性改革，将每一个矛盾的化解点，都变成了人心安顿、社会和谐的“始发港”。



温情品牌

一杯茶与一个“港湾”的温度

“有纠纷，找老夏。”成立于2021年的老夏金牌调解室，由全国模范人民调解员夏瑞弟领衔，深耕工伤赔偿、劳资争议等领域，年均化解纠纷600多件，涉案金额3000多万元。

去年，一位70岁的何大爷找来夏瑞弟。老人在工地受伤，包工头拒不赔偿还撂下狠话。无助的老人揣着皱巴巴的纸条，从偏僻山区一路打听到市区找夏瑞弟调解。当风尘仆仆、满眼绝望的老人出现在门口时，夏瑞弟没有急着讲法条，而是先泡了一杯热茶递过去。这杯茶既暖了老人的心，也打开了他的话匣子。经过几次情理交融的耐心劝导，包工头最终心悦诚服，当场赔付了14500元。

在市社会治理中心（综治中心），由市妇联打造的“瑞家港湾”家事调解中心则是另一道风景线。这里布置着温馨的沙发与绿植，让来访者在放松的环境中化解心结。

周阿姨的遭遇曾让无数人唏嘘。丧偶再婚后，她被过世丈夫的干儿子赶出家门，连个落脚的地方都没有。原来，她丈夫生前私自将两人居住的房屋过户给了干儿子。在“瑞家港湾”，律师虞爱萍和丁飞飞接待了她。面对复杂的财产纠纷，律师们没有机械地打官司，而是提出了居住权的解

决方案。

在律师有理有据的劝导下，以及经人民法院多次调解，双方最终达成调解协议，确认周阿姨有权在诉争房屋内居住至“年老”。那一刻，她握着“瑞家港湾”工作人员的手说：“我以为自己无家可归了，没想到调解中心真的把我带回了家。”这是一起为再婚丧偶妇女成功争取房屋居住权的案例，也是我市首例居住权登记案，入选2023年浙江省维护妇女儿童权益十大案例。

近年来，“瑞家港湾”已成为群众信赖的矛盾纠纷化解品牌，大量家庭矛盾在这个温馨“港湾”中得到妥善化解。据统计，“瑞家港湾”自2020年成立以来已接待来电来访1686起，化解矛盾纠纷成功率达97%。

随着社会发展，矛盾的类型也日益多元，瑞安的调解品牌矩阵精准对接了各行各业的痛点。瑞安市医疗纠纷调解室用专业鉴定让医患当事人理性握手；温州银保调瑞安调解室联动村委搭建平等对话平台；瑞安市船员劳务纠纷调解室则成了海员们的“海上娘家”……

这些调解品牌各司其职、协同联动，构建起了一张全方位、多层次的服务网络，让“有矛盾找调解室”成为瑞安人的集体共识。



多元参与

温暖在城乡间流动

如果说调解品牌是化解矛盾的主力军，那么活跃在社会各个角落的社工和志愿者，就是瑞安基层治理最灵敏的神经末梢，而瑞安致力于将这些神经末梢进行整合，形成强大合力。

瑞安以“党建引领、专业赋能、多元参与、共建共享”为核心理念，依托市社会治理中心（综治中心），统筹打造集资源调度中枢、服务集成平台、能力建设基地三大功能为一体的社会工作服务中心。这一枢纽型阵地的建立，将治理的触角延伸至每一个角落，推动“瑞城善治”县域样板不断成形。

在这个充满活力的服务体系中，专业的社工团队犹如春风化雨。今年高考，小张（化名）顺利考上了大学。谁曾想，他曾是抽烟喝酒、夜不归宿、打架斗殴等样样沾染的问题少年，如今蜕变成为一名新时代的准大学生。这样的转变，源于瑞安市黑眼睛公益发展中心历时数月的司法帮教服务。正是他们用专业与温度，完成了一次重要的挽救。

作为一家重点致力于未成年人身心健康保护的公益组织，市黑眼睛公益发展中

心的服务区域已覆盖温州市6个县（市、区），累计荣获国家级、省级、温州市级50多项荣誉。其中，涉罪未成年人帮教项目曾荣获中国青年志愿服务项目大赛金奖。

在瑞安，像市黑眼睛公益发展中心这样的专业团队不胜枚举。瑞安市幸会公益服务中心专注青少年心理健康，瑞安市益心社会工作发展中心聚焦困境儿童群体……他们常态化开展专业咨询、个案帮扶与社区服务，用专业力量为基层治理注入源源不断的活力。

除了专业社工，志愿者群体也正成为社区治理的新锐力量。在锦湖街道，由外卖小哥、快递员、网约车司机等新就业群体组成的“驿先锋”志愿服务队活跃在街头巷尾。对该服务队队长宣坤来说，关注送件路线上的每一个安全隐患，成了他的分内事。他利用工作便利，随手拍下某小区电线老化的照片并通过“隐患随手拍”微信群上报，不久该小区电线老化问题便得到了妥善处理。

如今，这些奔波的“城市摆渡人”不仅是安全隐患排查员，还化身政策福利宣讲员，积极投身“为孤寡老人送餐”“矛盾纠纷

快报”等行动。自“驿先锋”志愿服务队成立以来，已累计服务群众1200余人次。

为了让新就业群体找到归属感，6月，我市在市社会治理中心（综治中心）打造了暖新驿站，聚焦新就业群体的职业发展与权益保障。自投用以来，该驿站累计收集各类诉求建议37件，闭环流转办结28件。“这是新就业群体服务总站。”市委社会工作部部务成员张峰介绍，目前全市按照“1家服务总站—14家城市驿站—100多个友好场景”的三级架构设置服务站点，以切实解决新就业群体的急难愁盼问题。

走出城市街巷，来到西部山区的平阳坑镇东源村，这里的基层治理则多了一份文化底蕴与乡情温度。以“东梨守艺·共富工坊”为阵地，东源村唤醒了巾帼的服务力量。在这里，妇女们学技艺、做餐饮，实现了“培训+就业+志愿服务”的闭环。每逢节假日，巾帼志愿者服务队便穿梭在非遗研学、乡村音乐会等活动中。自2023年成立以来，该服务队已累计开展300多场服务。她们用微光点亮乡村，让基层治理既有力度，更有温度。

“一类事”改革

进一扇门，解万家忧

然而，并不是所有的矛盾都能靠一杯茶、一次走访解决。面对那些“硬骨头”，2023年，瑞安在温州率先实施家事纠纷化解“一类事”改革，并被纳入省级试点。

这是一场打破部门壁垒的系统性重塑。市社会治理中心（综治中心）负责人介绍：“我们将原本分散在妇联、公安、人民法院、民政等部门的力量，集中到市社会治理中心（综治中心）。群众遇到复杂纠纷，只需走进这‘一扇门’，向中心反映情况，中心便会主动‘吹哨’，通过内部流转，联动其他部门协同解决，真正实现‘进一扇门，解万家忧’。”

在横向整合部门资源的同时，瑞安更将治理触角向下扎根。目前，全市已建立起23个乡镇（街道）家事服务站、174个村社家

事服务点和514个微网格。依托这一严密的基层网络，社区妇联执委、网格员及志愿者等力量被充分激活，实行“一格一人”运行机制。“通过常态化专项排查，家庭矛盾纠纷得以早发现、早介入、早化解，真正将苗头性、倾向性问题化解在前端。”市妇联相关负责人表示。

来自飞云街道的吴某与丈夫胡某结婚30余年，长期遭受丈夫家暴，精神备受折磨。为了孩子，她隐忍多年，直到子女成家并支持她离婚，吴某才下定决心摆脱家暴。面对离婚，吴某不知从何求助，万绪千头之际，她来到了市社会治理中心（综治中心）。

了解吴某的遭遇后，该中心启动多部门协同机制，并第一时间向基层核实情况，联

合多方开展调解，向男方释法明理。鉴于男方坚决不同意离婚，调解终结当日，律师专家团队立即为吴某向市司法局递交法律援助申请，并协助她向市人民法院申请人身安全保护令及提起离婚诉讼。同时，心理专家团队同步介入，为吴某提供心理疏导。短短几天内，吴某完成了法律咨询、法律援助、离婚诉讼立案等多项事宜，免去了多地奔走和反复提交材料的烦琐。

这就是“一类事”改革的力量。它不再是某个部门的“独角戏”，而是多部门协同的“大合唱”，让社会治理在法治与温情的交织中，稳稳托起了群众的幸福。



扫一扫，看视频

【记者手记】

社会治理，其实就是一门“懂人心”的艺术。以前总觉得“治理”是个宏大的词，但在瑞安，它被具象化了。它是调解室里那杯冒着热气的茶，是快递小哥在送件途中顺手拍下的安全隐患照，更是律师为了帮助妇女保住“家”而反复推敲的法律条文……这些看似平凡的点滴，恰恰是连接人心的纽带。

最让记者感慨的是，治理不再是政府部门的“独角戏”，而是“众人拾柴”汇聚成的磅礴力量。无论是社区里的志愿者，还是协同作战的各个部门，大家都在为同一个目标努力：把矛盾化解在萌芽状态，把温暖送到家门口。

所谓“始发港”，其实就是给每一个遇到困难普通人，提供一个可以停靠、可以求助、可以重新出发的地方。这或许就是基层治理最动人的底色。