

推动“三所联动”融入综治中心建设

万里变“难题清单”为“幸福清单”

楼道杂物堆积引发邻里纠纷，民警联合多方介入，矛盾当场化解；楼上漏水困扰楼下多年，在街道综治中心一站式调解后，赔偿到位、邻里和好……近年来，上海市公安局普陀分局万里派出所积极参与推进综治中心规范化建设，全力化解矛盾纠纷，推动社会治安风险防控。万里派出所辖区99%的矛盾纠纷在居民“家门口”得到妥善解决，社区治理“难题清单”逐渐转化为居民的“幸福清单”。

“我们日常派驻一名资深社区民警，配合街道综治中心定期开展走访，组织居委会治保干部、网格员、志愿者等力量，全面排查辖区矛盾纠纷和风险隐患。”万里派出所副所长孙琨介绍。

今年年初，万里派出所社区民警在辖区开展日常走访时发现，两户居民因楼道杂物堆积问题发生争吵。民警立即将双方带至万里街道综治中心调解室，会同相关部门人员开展纠纷化解。最终，在多方共同努力下，矛盾双方握手言和。

针对辖区人员结构复杂、流动性强的特点，万里派出所依托街道综治中心合成化运作模式，深化“警网融合”，发



挥网格员作用，延伸矛盾纠纷感知触角，掌握辖区情况。同时，万里派出所梳理多份问题清单的基础上，与街道综治中心其他成员单位开展会商研讨，聚焦重点领域，建立风险台账，做到矛盾纠纷排

查在前、预防在先。

万里派出所坚持和发展新时代“枫桥经验”，落实“市县主战、派出所主防”理念，积极参与街道综治中心平台共建，形成人民调解、行政调解、司法调解对接融合的社会矛盾纠纷化解体系，打造基层治理新模式。

在万里街道综治中心内，万里派出所会同司法所、律师事务所、人民调解员等多方力量，提供法律援助、司法鉴定、心理咨询、矛盾化解等一站式服务，有效推动“三所联动”机制的实体运作；围绕实体化运行、机制化联动、专业化赋能目标，有力整合辖区党建、行政、司法、群团等资源，构建立体化治理网络，在3个片区、15个居民区、若干个重点场所设立解纷站，推动矛盾纠纷化解效能显著提升。同时，万里派出所联合其他成员单位建立矛盾纠纷双向流转机制，主动发现矛盾纠纷，让隐患消弭在纠纷调解室内。

去年以来，万里派出所配合街道综治中心成功调处矛盾纠纷近300起。街道综治中心相关工作方法入选2024年全国新时代“枫桥经验”优秀案例。万里街道连

续3年获评上海市平安示范社区。

“李阿姨，楼上的漏水问题现在已经解决了，赔偿的事也都商量好了。大家都是邻居，之后还是要和睦共处。”6月26日，万里派出所社区民警带领居委会干部，对街道综治中心前期化解的一起纠纷开展跟踪回访。

矛盾纠纷化解不只是简单地一调了之，万里派出所创新提出矛盾纠纷全周期管理理念，将警情作为排查矛盾纠纷的首要途径，建立风险隐患排查闭环工作机制，明确各类纠纷警情闭环处置操作规范。

日常工作中，万里派出所综合指挥室每日跟进梳理分析各类矛盾纠纷警情，对可能存在的风险隐患，及时推送给街道综治中心入驻民警及相关部门跟踪处置，实现全流程闭环管理。在街道综治中心内，万里派出所定期组织召开警情通报会，联合多部门开展风险隐患合成研判，根据风险等级，落实专人上门走访，动态掌握当事人后续情况，确保案结事了人和。

(人民公安报)

“梯”升幸福感

万里这个小区8部电梯齐焕新

“小区电梯运行超20年，上下楼提心吊胆，现在有好政策，终于能用上新电梯了！”万里街道金华苑小区（南区）居民王素岑激动地说。

万里街道现有30个有电梯的小区，共841台电梯，老旧电梯比例全区最高，安全隐患突出。近期，街道联合区房管局、区市场监管局，推动金华苑南区8部老旧电梯焕新，解决居民急难愁盼。



楼道设爱心休息区、提供快递代送，志愿者协助高龄老人出行。这些举措让每批2-3部电梯的更新都能在17天内完成。焕新后的电梯不仅安全升级，还新增便民设计：轿厢高提至2.5米、进口宽1.2米，方便搬大件；不锈钢无指印按钮配LED照明，兼顾实用与美观。此外，小区还同步推进垃圾房改造、楼厅升级、增设充电桩等，优化全龄友好环境。

运维有保障 共绘民生“幸福卷”

为确保电梯长期安全运行，业委会将技术标准与维保责任纳入合同，推动物业与电梯公司签规范协议，建立“业委会监督+物业登记+维保留痕+结果公示”的闭环管理机制。未来，还计划在街道城运中心指导下推进电梯物联网建设，实现故障预警与远程处置。

“电梯焕新带来安全舒适的环境，过程有条不紊，小区面貌也焕新了！”居民刘民安点赞。老旧电梯焕新是万里街道2025年重点民生实事，街道将总结经验，探索党建引领多元共治模式，优化“一小区一方案”，推动更多老旧电梯改造，打造人民满意的宜居社区。

“三驾马车”聚合力 政策赋能破难题

金华苑南区16层楼高、215户居民，全靠8部电梯出行。截至2025年8月，这些电梯已超20年使用年限，频繁出现钢丝绳故障、骤停、困人等问题。

颐华二委居民区党总支牵头，联合业委会、物业“三驾马车”发力：党总支书记吴炜锋带领业委会主任沈其清调动机关联络员、城运中心等力量，借国家老旧电梯更新补贴政策契机，启动焕新筹备。街道做政策宣传与流程指导，党总支组织多场专题会解读政策、解答疑问；业委会牵头“红色宣传队”入户沟通凝聚共识，最终业主大会以98%赞成率通过决议。业委会还组织居民代表赴电梯厂家考察，确保设备质量。

暖心护航 跑出换梯“加速度”

施工中，“三驾马车”针对“无梯可用”顾虑，制定“错峰施工+楼道互通”方案：相邻楼栋错开施工，打通楼顶天台设“红色临时便民通道”，方便高层居民借道邻楼。同时，物业在

共营韧性社区共筑美好生活

万里“知心伙伴”持续赋能

曾是“服务对象”的小高，如今作为万里街道心理健康互助大联盟成员，在万里无忧体验空间为居民提供“解忧”服务，成了社区治理的“知心伙伴”。

自2020年起，万里街道在区委政法委支持下，突破传统“三防”，联合区精卫中心、华师大等25家单位及自治力量，组建心理健康互助大联盟，探索基层治理“心防”新模式，打造安全韧性城市建设格局。街道还联合高校打造全市首个“万里无忧”沉浸式心理科普体验空间，专业咨询师常驻，通过需求对接、预约咨询推动矛盾源头化解，实现辖区信访件总量、重复信访率下降，矛盾一次性化解率上升。

为营造心理健康服务氛围，大联盟依托体验空间、“解忧驿站”开展多样活动：三八节



女性成长分享会、传统节日邻里活动、城市漫步释放压力，还为青少年定制“成长套餐”。截至目前，体验空间已开展职场压力、反诈等主题讲座130场，为企业白领、学生等9680人次提供咨询，助力七旬大病阿姨、休学学生等走出困境，更推动200余名调解对象转型为平安志愿者，从“管理对象”变为“治理力量”。

针对居民育儿需求，大联盟开设父母成长沙龙，缓解数百位妈妈的育儿焦虑。2023年，受益妈妈组建的“全职妈妈读

书会”，从10人单场活动发展为覆盖“5+N”社区阵地、每周3场的“文化IP”，吸引近300人参与，还孕育出“全职妈妈妇联”，这群女性主动参与社区议事、策划公益，以心理需求“小切口”解决治理“大问题”。

此外，街道深化治理，打造45个“平安+特色”楼组，党员、热心居民每日巡查，辖区火灾总数同比降65%（居民区降77%）；邀快递、外卖小哥化身“移动安全员”，通过“拍一拍”上报安全隐患；大联盟70余人常态化参与志愿服务，41人具备二级心理咨询师等专业资质，筑牢和谐根基。

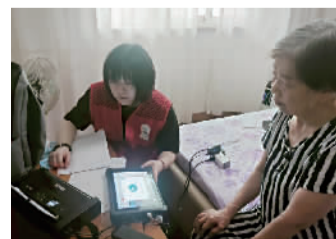
未来，万里街道将锚定现代化人民城市目标，以韧性安全建设夯实根基，以大联盟激活共治动力，让优居幸福浸润每位居民。

高效便捷暖心

万里街道社区事务受理服务从“中心”走进群众“心中”

为提升政务服务质量，提高群众办事满意度和获得感，万里街道社区事务受理服务中心以标准化建设为抓手，聚焦居民需求，从服务环境、服务质量、特色创新等多方面下功夫，推动打造更规范、更高效、更暖心的政务服务。

用心打造人性化办事空间，把“便民”藏在每个细节里。材料免费打印复印，免去来回奔波烦恼；贴心配备老花镜，轻松看清办事信息；打造专属母婴室，带娃办事更从容；无障碍通道、轮椅、药具箱等一应俱全，让不同群体都能感受到贴心与便利。



聚焦高龄独居老人、残疾人等特殊群体办事难题，推行政务服务上门办。及时倾听居民需求，组织青年业务骨干成立服务小分队，携带移动设备上门为居民办理长护险申请等高频业务，实现足不出户办事。同时，建立主动服务机制，通过综合网格排摸锁定需求，推动事务受理及

咨询服务进养老院，让多元群体办事更省心、更暖心。

优化政务服务布局，在居民区、企业园区等广泛布设远程虚拟窗口。通过远程实时连线技术，落实近200项事项远程办理，实现“线上+线下”深度融合。截至目前，街道辖区内已有4个远程虚拟窗口开展运行服务，方便居民在家门口、企业旁、通勤时都能就近办事。

接下来，万里街道社区事务受理服务中心将持续深化标准化建设工作，推动每一项服务做实、做细、做优，让居民在每一次办事中真切感受到政务服务的便捷与温暖！