

按个“铃” 烦心事有人办了

米市巷街道探索基层治理“最快一公里”

“楼道里堆积了纸板箱、旧家具，走路都要侧身，万一着火怎么办？”家住米市巷街道莫干新村的楼先生，在社区人员的指导下，在手机上点了一下“协商铃”，他没想到，5分钟后，小区专员就已在所诉的地方查看。物业、社区干部、楼道党员志愿者一起动手，第一时间就把堆积物清理得干干净净。“协商铃”的高效对接及完美的闭环流程被楼先生所肯定，一按就灵，隐患消除。

这个让居民竖起大拇指的“协商铃”，是米市巷街道近年来打造的一款数字化治理小程序。居民、商户甚至小微企业遇到难题，无需跑腿、无需反复投诉，只需在微信里轻轻一点——接铃、回复、处置、反馈，全流程线上跑通。运行几年来，小小铃声串起了7个社区、4万多居民的信任纽带。



协商铃流程图

从“找不对人”到“一键触发”

米市巷街道地处杭州市中心，老旧小区多、沿街商铺密、人口流动大，随之而来的矛盾纠纷也越来越多样——楼上漏水、楼下遭殃，餐饮油烟扰民，物业费调价争议，劳资纠纷时有发生……传统调解方式往往卡在“找不对人、跑多次腿、等很久回音”上。“协商铃”的诞生，就是为了打通这“最后一公里”。街道相关负责人打了个比方：“就像家里装了门铃，客人来了按一下，主人就知道。我们的‘协商铃’，是让群众有诉求时按一下，整个街社治理网络就会响应。”

这套网络不简单。街道搭建了“四级联动”体系：街道主要领导、分管领导、科室负责人、社区负责人各司其职，群

众按铃后，系统自动派单，责任到人。同时，“两代表一委员”、职能部门、社区律师、社会组织等多方力量被整合进来，形成了“群众吹哨、街社报到，街社吹哨、各方报到”的共治格局。

大唐新村39幢的任师傅，是“协商铃”的受益者之一。他腿脚不便，一直盼着单元楼能加装电梯。可楼栋情况特殊——部分楼层是单位用房，有的长期空置，上门征求意见都不知道该找谁。一筹莫展之际，他按了“协商铃”。社区专员当天就拿着介绍信去对接相关单位，两个月内，电梯加装方案落地实施。“要是没有这个铃，我这一把年纪，跑断腿也办不成。”任师傅说。

一个“铃”分出三条服务快道

“协商铃”不是“一刀切”。针对不同群体，街道设计了差异化的响应路径。

对普通居民，主打“快速响应、闭环处置”。楼道清理、噪音扰民、邻里纠纷等常见问题，从按铃到办结平均不超过24小时。2025年，辖区按铃量同比增长18.6%，而信访量同比下降29.09%——“小事不出社区”正在成为现实。

对沿街商铺，街道在党群服务中心、商务社区等区域设置了“协商铃”专属点位，每家商铺还可定向匹配结对律师。目前签约商铺706家，覆盖率达100%。今年一季度，沿街商铺累计按铃102次，纠纷投诉量同比下降20.5%。一

位餐饮店老板娘因餐费与顾客发生争执，对方竟将她的食指咬断一截，索赔无门时她按了“协商铃”，接铃的结对律师从行政、民事、刑事三个角度帮她梳理维权路径，分步提出建议。“按了这个铃，有了明确的维权渠道，心里就明朗多了。”她说。

对小微企业，街道上线了“律师铃”专属通道。小微企业请不起常年法律顾问，遇到合同纠纷、劳务争议往往吃哑巴亏。“律师铃”提供“基础服务免费+复杂案件优惠代办”模式，一季度累计为企业提供法律服务16次，解决货款纠纷等各类法律问题25个。

不止“接诉即办” 更能“未诉先办”

如果说快速响应是“治已病”，那么“协商铃”更厉害的是“治未病”。街道将“协商铃”与“民呼我为”“141”等多个平台的数据贯通，每天生成“访情三色图”——红色预警、黄色关注、绿色常态。通过数据分析，一些尚未爆发但风险较高的矛盾能被提前发现，靠前介入。

最典型的案例，是启正中学的迁入。2025年，启正中学计划迁入米市巷辖区。按常理，新学校开学必然带来早晚高峰交通拥堵，居民投诉几乎是“开学即爆”。但街道通过数据研判提前捕捉到这一风险，主动联合交警、公交公司、

物业、居民代表开了一场现场协调会。

会上，各方逐一“排雷”：老旧小区停车位本就不够，家长车辆往哪停？垃圾清运车每天早晨经过校门口，时间能否错开？公交站离校门太近，要不要调整？最终，9项综合整治方案出台：附近小区临时开放部分车位、垃圾清运时间推迟半小时、公交站微调……去年9月开学至今，该区域相关信访投诉“0”发生，家长满意度达90%以上。

“以前是出了问题再救火，现在是火还没着起来就把柴火搬走了。”参与协调的一位交警感慨。

老街道的“枫”景

在夹城巷社区，“协商铃”还催生了一场“商户自治”的实验。这条老底子的商业街，一度因出店经营、垃圾乱扔陷入“整治一反弹一再整治”的怪圈。社区通过“协商铃”抓取居民投诉数据，邀请商户、居民、街道干部和“两代表一委员”一起坐下来，共同商议制定街区公约——垃圾分类怎么做、油烟排放什么标准、噪音几点后不能超标……全部写进公约，商户签字认领。如今，沿街百家商铺实现了“主动自治”，出店经营投诉量逐年下降。一位商户说：“以前觉得规矩是管我的，现在规矩是我自己定的，当然要守。”

今年以来，街道还通过“协商铃”平台，成功化解了民间科学家救助、左家物业规范公示等一批看起来“棘手”的信访问题。数据显示，2025年街道“访源”同比下降29.09%， “警源”下降4.74%， “非警务类警情”下降30.41%。街道已连续四年没有信访积案。

从按铃到接铃，从“接诉即办”到“未诉先办”，米市巷街道用一枚小小的“铃”，把新时代“枫桥经验”搬进了城市社区。群众说：“这个铃，按下去有回音。”干部说：“这个铃，让我们知道群众在想什么。”

“铃”声还在响。每一次按下，都是一次信任的托付；每一次接铃，都是一次治理的回响。



律师铃服务咨询



协商铃办理



记者 黄冰 通讯员 黄子凌 周易涵

按铃界面

街道全景

古新河

水清岸绿的人居环境