

# 浙江首创“一键和解”和“AI调解员”

## 消费环境满意度指数7年提升10个点

“原本只是抱着试试看的心态，没想到高铁还没到站就解决了问题。”近日，在浙江旅游的长沙游客李先生通过支付宝账单中的“消费纠纷一键和解”功能，仅用4小时便寻回了遗忘在杭州一家店铺的相机。这个“离店无忧”的消费体验，源自浙江在全国首创的线下纠纷线上“一键和解”创新机制。

5月7日—8日，全国市场监管系统优化消费环境经验交流现场推进会在杭州召开。会上披露的数据显示，浙江通过

实施“放心消费在浙江”行动，全省消费环境满意度指数实现跨越式提升：从2017年的80.43攀升至2024年的90.46，7年间提升10个点。更值得一提的是，省内7个城市消费者满意度连续多年稳居全国百城前列，为全国消费环境治理提供了创新样板。

在数字经济优势的加持下，浙江将技术动能转化为治理效能。全省首创的线下纠纷线上“一键和解”模式，通过支付宝等平台前端直连消费者，后端依

托银行及支付机构触达经营者，构建起消费维权的数字化桥梁。消费者通过支付账单即可发起投诉，诉求直达对应商家。系统设置96小时响应时限，若商家未及时处理或消费者对结果不满意，可“一键升级”转入行政投诉流程。数据显示，该模式已实现88%的纠纷自行和解率。

在此基础上，余杭区推出的全国首个“AI调解员”进一步革新纠纷调解机制。通过智能分析投诉内容、自动匹配

解决方案，该系统已累计处理消费纠纷10万件，日均处置效率提升26.7%，开辟了消费维权的智慧化路径。

值得关注的是，浙江早在2017年便出台全国首个《线下实体店无理由退货指引》，通过“万家企业无理由退货”承诺活动培育“退货无忧”的营商文化。历经7年深耕，全省承诺商家已达9.8万户，累计退换货金额突破2.9亿元，形成经营者主动担责、消费者放心购物的良性循环。



文一西路隧道。

544吨重、直径15.07米的刀盘在800吨履带式起重机的助力下完成“空中转体”，缓缓沉入工作井，与盾构机精准“合体”……这是文一西路西延工程(二期)施工现场。

目前，该盾构机主机基本组装完成，正式进入调试阶段，“地下长龙”掘进之旅即将开启。

文一西路西延工程是杭州“两环八横五纵八连”城市快速路布局的重要组成部分，也是城西科创大走廊的重要一横。去年6月，文一西路西延工程(一期)实现全线通车，与运河高架互通完成了“快与快”的衔接。如今，文一西路西延工程(二期)的进度条已拉至37%，按照施工计划，东段北线隧道盾构机将在6月上旬完成车架吊装，6月下旬完成盾构调试，力争6月底实现盾构始发。

“工程(二期)东起狮山路，西至南湖圩堤北盾构井，全长约3.6公里，另设置一对定向匝道接南湖科学中心已建科创大道，全长约1.66公里。”项目负责人介绍，文一西路西延工程(二期)分为东西两段建设。东段位于南湖圩堤以北至狮山路段，穿越南湖后沿宝林路敷设，分为主线隧道和地面道路两部分；西段位于南湖圩堤以北至南湖景秀湾以南段以及南湖圩堤以北至之江实验室段，穿越南湖后与已建科创大道相连接，分为主线隧道、匝道及地面道路三部分。

未来通车后，从之江实验室前往未来科技城的时间将缩短三分之二。沿着文一西路快速路一路向东，接德胜快速路，过江东大桥，就来到了钱塘区的江东大道提升改造工程(三期)。这里的道路建设现场同样忙碌，道路建设已经接近尾声，预计6月底建成通车。

文一西路西延工程(二期)和江东大道提升改造工程(三期)是杭州道路建设的缩影。“内联外畅、高快顺接”的快速交通体系加速布局，“区域连通、配套完善”的城市路网格局也在逐步完善。

“我们既要聚焦快速路、主干道大幅提升通行效率，也要打通断头路、建设支小路，实现‘微循环’畅通。”市建委相关负责人表示，今年，将全力推进城市基础设施建设，新增城市道路60公里，“特别是城西科创大走廊、临空经济示范区、钱江新城二期、大城北等重点板块的路网将进一步完善。”

例如，位于城西科创大走廊的高教路(文一西路—云余东街北)新建工程吹响了“冲锋号”，作为衔接未来科技城和云城的南北向重要骨干道路，建成后强化南北向空间拓展和功能联动，有助于增强城市竞争力和人才吸引力。大城北地区的路网也在加密。建设中的制造四路(仁和大道—东西大道)是连接仁和大道与东西大道的城市主干道，建成后有效完善区域交通网络，缓解周边路网通行压力，同时有助于盘活周边土地资源，促进沿线产业园区、商业及居住板块的联动开发。

出行的路，是发展的路，更是通向共富的路。“杭州要持续建设高品质城市道路，编织一张要素汇聚、资源互通、机遇共享、优势互补的发展网。”市建委相关负责人表示，将朝着990公里“两环八横五纵八连”快速路格局奋勇迈进，高标准建成功能完善、级配合理的城市道路网络系统，铺就中国式现代化城市范例的发展快车道。

城西科创大走廊、钱江新城二期、大城北等重点发展区块路网再“织密”

## 杭州将新增城市道路60公里



阿里员工在“湖畔小屋”屋顶打卡。企业供图

## 这里让后来者思绪万千

### 阿里创业公寓“湖畔小屋”复刻点燃梦想

5月7日，不少阿里巴巴员工和来此的访客发现，杭州市余杭区文一西路960号，阿里巴巴全球总部(西溪园区C区)访客中心大厅里，悄悄建起了一座不起眼的“小公寓”。这是阿里巴巴集团(以下简称“阿里”)对其1999年的创业地——湖畔花园16栋1单元202室的复刻还原，阿里员工给它起个名字叫“湖畔小屋”。这是阿里创立以来，湖畔花园的创业场景首次“公开”。

阿里在“湖畔花园”的创业故事大众并不陌生。1999年，马云和创始团队从北京回到杭州，十多个人就挤在文一西路176号湖畔花园小区马云这间简陋的毛坯房里，用二手电脑和家具开始创业。包括阿里CEO吴泳铭在内的工程师们，有时写程序晚了，就干脆打地铺。

2003年，淘宝在湖畔花园上线。后来，阿里妈妈、钉钉等阿里诸多创新业务也均在此地孵化。

集团董事长蔡崇信曾回忆当年初到湖畔花园的情景：推开窄小的公寓门吓了一跳，面积不大的房间里坐了20多人，地上床单、鞋子等都随意堆在一起，和他工作的华尔街写字楼完全不同。但几个月后，他选择了加入阿里。

由于阿里这段艰涩的创业经历，湖畔花园被视为杭州和互联网“创业文化”的典型代表，乃至和硅谷五大创业车库(苹果、微软、亚马逊、谷歌、特斯拉都诞生于车库中)一样，成为全球创业者热议话题之一。随着“湖畔小屋”在阿里总部园区“落户”，有“杭州硅谷”之称的未来科技城多了一个创业打卡地，让来访的创业者思绪万千。“我近距离看了复刻的这幢湖畔小屋，发黄的瓷砖、廉价的伸缩晾衣杆、发霉的门牌号……这就是阿里梦开始的地方。”入职阿里5年的小刘说，看着曾经的小屋和如今的阿里身影重叠在一起，才真切感受到，“只要坚持不懈，一切皆有可能。”

“湖畔小屋”内保留着创始团队当年的合影，以及二手电脑、桌椅、刊载阿里首则招聘广告的报纸等。一个有趣的细节是，“湖畔小屋”的卫生间上也还原了当年“伦敦”的名字。

来源：

浙江日报、杭州日报、余杭时报

## 工地建起“自治社区”

### 之江城投探索重点项目基层治理新范式

近日，由之江城投集团承建的浙江省“千项万亿”工程——国科大杭高院双浦校区项目创新成立产业工人“自治社区”，通过工友自主管理与项目部协同联动，为近800名建设者打造精细化、人性化的生活服务空间，打造新时代产业工人队伍建设的样板。

从“工友村”到“自治社区”，这一转变源于对建设者需求的深度洞察。据了解，该项目于2024年11月全面开工，高峰期集聚近3000名建设者。“整个项目就像一个大型生活区，工友们来自五湖四海，我们通过征集‘金点子’来改善他们的生活环境。”项目负责人戚佳斌介绍，针对原先快速通勤往返6公里、大件搬运困难等问题，“自治社区”整合资

源建成综合服务中心，配备快速站点、理发室、职工书屋、周末影院等设施，并创新推出“积分兑换”机制，工友可通过文明行为累积积分，兑换生活用品或享受理发等服务。

“以前晾衣服、摆鞋子全靠自觉，现在有了宿管员指导和评比，环境整治多了！”来自河南的钢筋工李师傅感慨道。“自治社区”通过制定文明公约、设立楼栋宿管员等方式引导工友共建共享，同时加大水电设施投入，保障空调稳定运行，切实提升他们的居住品质。

除了服务升级惠民生，该“自治社区”希望通过自治共管搭建沟通桥梁，让小事不出“社区”。新当选的“自治

### 杭州西站枢纽项目获评国家三星级“绿色生态城区”

近日，杭州西站枢纽绿色生态城区项目成功通过国家三星级绿色生态城区规划设计专家评审，成为2025年全国首批获此殊荣的绿色生态城区项目。

绿色生态城区是指在空间布局、基础设施、建筑、交通、生态和绿地、产业等方面，按资源节约环境友好的要求进行规划、建设、运营的城市建设区。评价等级分为一星级、二星级、三星级。

杭州西站枢纽绿色生态城区位于西站新城单元云城核心区区块，申报面积约3.55平方公里。定位为建设全球城市功能中心、国际都市门户、创新策源引擎、都市田园典范，绿地率达37%，新建二星级及以上绿色建筑比例达100%。

以“站城人融合”为核心理念，杭州西站枢纽绿色生态城区将杭州西站打造为交通枢纽与城市功能集聚地，交通、城市、产业共生共荣。

区域内高品质绿色低碳建筑集聚，西站站城综合体南区达全域绿色建筑二星级标准，西站站房更是全市首个获三星级绿色建筑认证的交通枢纽，屋顶铺设15000平方米光伏组件，年均发电231万千瓦时，自发自用、余电上网。

区域内正开发建设的云门公园，是杭州城市重要新中心的“生态绿心”。该项目集文化展示、交通换乘、综合服务以及滨水休闲等功能于一体，未来将为周边群众提供休闲娱乐好去处，打造生态宜居新标杆。

### 午休躺睡 再升级

杭州市钱塘区幸福河小学“午休躺睡”如今新增“书柜躺睡”。该校对图书馆二楼进行改造，沿墙设置89个可收纳躺睡柜，午休时拉出即可使用。目前，学校共有10种躺睡方式供学生选择，确保“全员躺睡”得以实现。图为5月7日，幸福河小学学生在可收纳躺睡柜上午休。



### 电网检修用上AI 风险分析效率提升80%以上

近日，在国网杭州供电公司调度控制中心，方式计划室专职人员沈泽楷打开该公司“电网一张图”的“光擎”页面，输入“江一变1号主变检修，请帮我分析电网风险”指令。仅5秒钟，该页面便自动显示了电网风险等级、关联重要敏感用户及预控措施等信息。“这就是我们新上线的‘光擎’智脑大模型。”沈泽楷说。

据了解，“光擎”涵盖智能推理、主配网拓扑解析等基础能力，以及重过载分析、断面预警、电网风险分析等应用，为电网安全稳定运行提供了有力支持。“我们推动AI从‘感知智能’向‘认

知智能’演进。”国网杭州供电公司人工智能专班负责人韩荣杰介绍，在研发“光擎”过程中，人工智能专班团队发现通用大模型存在一些问题，如缺乏对电网设备间复杂连接关系的理解，难以完成精准数值计算等。

为解决这些问题，人工智能专班采用“大模型驱动+小模型协同”技术路线，并通过多线程并行、多智能体协作、重构技术链路等方式，突破了这些难关。

面对杭州电网最大用电负荷超2000万千瓦的压力，“光擎”能够一次性处理杭州电网实时全量数据，精准

涵盖超1800个母线节点、1400余条35千伏及以上线路，以及2万个调度管辖设备的实时状态。通过秒级快速处理响应，“光擎”将传统手工查找“目标拓扑”提升至智能分析，有力支撑了调度、运检等专业人员高效掌握电网实时态势。

“今年电网检修高峰期，4月份共处理206条检修计划，产生了60余项电网风险。原来每项风险由人工分析平均需要10分钟，现在通过‘光擎’智脑秒级生成、人工复核只需2分钟，效率提升80%以上。”调度控制中心副主任廖培表示。

### 桐庐国有建设用地使用权挂牌出让公告

根据国家有关法律、法规的规定，依据城市规划，经有权一级政府批准，桐庐县规划和自然资源局对下列国有建设用地使用权采用挂牌方式出让。现将有关事项公告如下：

一、挂牌出让地块位置及规划、投资强度指标概况：

地块编号	地块坐落	出让面积(m <sup>2</sup> )	土地用途	产业准入	容积率	挂牌起价(万元)	竞买保证金(万元)	固定资产投资强度(万元/亩)	起始亩均年税收(万元/亩)	出让年期
桐政工出[2025]12号	桐庐县横村镇2025-2号地块。东至相邻用地，南至相邻用地，西至悦心路，北至相邻用地。	7696	二类工业用地	纺织服装、服饰业(其他纺织服装制造)	≥2.0, ≤2.5	354	354	≥186.3	20	30

注：具体情况以《挂牌出让文件》和出让合同为准。

二、挂牌地点：本次国有建设用地使用权挂牌出让通过浙江省自然资源智慧交易服务平台(https://www.zjzrzyj.com)进行。竞买申请人可通过浙江省自然资源厅、杭州市规划和自然资源局门户网站进入浙江省自然资源智慧交易服务平台。

三、竞买对象：凡符合《挂牌出让文件》要求的竞买人，可以独立竞价，也可以联合竞价。地块竞买条件以该地块的《挂牌出让文件》为准。

四、竞买申请：参加挂牌竞买的竞买人可在《挂牌出让文件》规定的时间登录浙江省自然资源智慧交易服务平台(https://www.zjzrzyj.com)进行报名。竞买申请人须按照挂牌须知要求办理数字证书并提交《挂牌出让文件》规定的有关资料，足额交纳竞买保证金，符合竞买要求方可参加网上挂牌出让活动。

五、本次网上挂牌报价时间：自2025年5月29日16:00起至2025年6月9日9:00截止。

报名截止时间：自2025年5月29日16:00至2025年6月6日16:00截止。

六、本次挂牌出让详细资料请参阅挂牌出让文件。《挂牌出让文件》及地块相关资料，可以登录浙江省自然资源智慧交易服务平台浏览或下载。

七、挂牌咨询。

桐庐县：现场咨询地点设在杭州市公共资源交易中心桐庐分中心(详细地址：城南街道迎春南路258号国资大厦5楼)，咨询电话：0571-64217659/0571-89546713。

桐庐县规划和自然资源局  
杭州市公共资源交易中心桐庐分中心  
2025年5月9日

### 第三批乡村CEO在杭开训

5月7日，从5573名报名者中选拔出来的300名学员汇聚浙江农林大学，参加“浙江千名乡村CEO培养计划”2025级开学典礼暨2024级结业仪式。这300人是第三批“浙江千名乡村CEO培养计划”学员，将开启为期一年的多维度、沉浸式系统学习，包括集中授课、线上学习、驻村实训和研修等。“浙江千名乡村

CEO培养计划”由省农业农村厅主办，于2023年9月开始实施，旨在提升乡村CEO在乡村经营、集体经济管理、乡村数字化等领域的专业能力，促进乡村振兴战略实施。所有学员的学费、培训费、资料费、食宿费等全免。第三期学员由浙江农林大学负责培训200人，浙江经贸职业技术学院负责培训100人。