



企业讲的烦恼 视谷社区都给“兜底办”

“烦恼指数”累计收集企业难题696条 办结率达92% 视谷社区试水新型社区助企服务新模式

■首席记者 黄婷 通讯员 张婷

“上周反映的公交接驳问题,没几天就有了新进展。在社区工作人员的协调下,帮助我们员工交通出行,真是解了我们的燃眉之急。”近日,在闻堰街道中国视谷产业社区内,云尖、先临和紫光企业相关负责人打开刚更新的“企业诉求办理单”,难掩激动。

这样“诉求有回应、难题有人解”的场景,在这个聚集了300余家数字视觉、人工智能企业的产业社区里已是常态。截至2025年上半年,中国视谷产业社区已累计收集企业难题696条,办结率达92%,社区幸福指数达到97.9%,用精准服务为百家企业铺就发展快车道。



从“愁眉不展”到“有处倾诉” 打通企业诉求“肠梗阻”

“项目招引后如何实现早开工、早建设、早投产是企业最关注的问题。”川土微项目负责人冯旭锋坦言,曾因“诉求不知向谁提”,一度影响企业正常生产经营,如今,通过产业社区项目陪跑,企业“视事无忧”。

这样的烦恼并非个例。中国视谷产业社区作为杭州数字视觉产业的重要承载地,集聚了大量成长型企业,从政策申报、人才招聘到配套设施、产业链协同,企业在发展中总会遇到各类“成长的烦恼”。

为破解难题,社区通过“民情双访”机制组建网格员队伍深入359家企业,带着“诉求调研表”,每周深入企业车间、办公室,和企业负责人、员工们面对面交谈,梳理企业高频需求,建立“一企一档”。同时打造“烦恼指数2.0平台”,企业通过扫码随时反馈问题,收集到的诉求被分类录入“企业诉求数据库”,标注诉求类型、紧急程度、责任部门等信息,形成动态更新的“问题台账”。

针对紫光员工紧急住宿问题,中国视谷产业社区在收集“烦恼指数”后,立即联动区、街道两级资源,多次上门对接协调,找寻适宜宿舍区域,最后通过闲置厂房改造宿舍快速解决。“过去企业有问题有诉求,要么自己摸索,要么辗转多个部门,效率更低耗费精力。如今完全可以通过‘烦恼指数’将诉求

交给社区‘兜底办’。”中国视谷产业社区第一书记陈冠棠表示。

自去年中国视谷产业园区成立以来,这片约4.7平方公里的土地,以“产社联动”新模式,探索新质生产力社区和现代产业社区新典范。

“区别于传统社区和融合型产业社区,在这里,我们以企业经营者和企业员工为主要服务对象。”在闻堰街道党工委委员傅琦看来,中国视谷产业社区这个服务平台,将社区治理和企业服务相融合,真正将政府服务下沉到园区一线,实现服务零距离,让“小组织”推动“大治理”。

打开社区的“烦恼指数”数据库后台,696条诉求按照“人才服务”“助企服务”“社区治理”等标签分类清晰,并自动梳理生活配套缺失、政策兑现堵点、人才住房紧缺等53项高频诉求,量化生成“烦恼指数雷达图”,每条诉求后还都标注着办理进度和企业反馈。

“这不是简单的‘问题清单’,更是我们服务企业的‘晴雨表、温度计、方向标’。”陈冠棠介绍,在这个“烦恼指数”数据库中,通过自动统计高频诉求,让社区管理者能够实时了解社区内企业及职工“烦恼”问题分布情况及严重程度,并为定向制定企业问题解决方案和及时优化调整社区治理策略提供方向。

“从解决一件事”到“织密一张网” 打造产、城、人深度融合生态

“不仅帮我们解决了员工住宿等难题,还帮我们对接了产业链上下游资源,这是最意外的收获。”先临三维相关负责人黄宝娣感慨道。去年,该企业通过数据库反馈“增加产业链对接”,社区不仅记录诉求,更通过分析数据库中其他企业的诉求,牵线搭桥组了一个“局”,邀请园区及周边企业参加,致力于加强产业链上下游企业之间的协作。

这种“解决一个诉求、激活一片资源”的效应,也正是社区通过数据库构建服务生态的缩影。

今年6月,中国视谷产业社区公交接驳专线——“视谷园区—长河地铁站”公交线开通,解决社区内32家企业通勤难题,惠及2000余人,通勤时长缩短40%。“随着社区内企业不断集聚,在‘烦恼指数’数据库中,员工通勤诉求也在不断增加。有了此前开通云尖信息公交专线的经验基础,我们立即联动市区两级公交公司开辟新一条公交专线,惠及企业更多,服务范围更广。”陈冠棠表示。

眼下,整个中国视谷产业社区汇聚人才8000余名,为了让企业和员工更有获得感和归属感,聚焦“企业就餐难”“生活场景打造”等诉求,社区随即启动“园区配套提升工程”,并积极协调企业参与社区治理。云尖信息对外开辟公共食堂,解决社区其他企业员工就餐问题;矽力杰打造公共会议空间,为社区提供开放的活动举办场地;先临三维将篮球场对外开放,打造一处便民健身场所。这一系列案例可见,中国视谷产业社区实现了治理从“单打独斗”到“协同破题”的转变。

与此同时,根据“烦恼指数”,中国

视谷产业社区聚力打造“企事帮”助企服务品牌,整合120项基础服务和49项增值服务事项,实现企业办事“一地一窗一次办”,营商环境竞争力得到显著提升。

数据显示,在696条诉求中,涉企政务、社会保障等“即时性诉求”的“幸福指数”高达98%。而针对人才培养、项目服务等具备长期规划的“成长性诉求”也建立了“跟踪协调机制”,通过联动政府部门、行业协会、科研机构共同推进。今年下半年,社区还将成立社会组织孵化中心,借助市场侧力量,进一步助力中国视谷产业社区发展。

“我们不仅要解‘近忧’,更要谋‘远

虑’。”闻堰街道党工委副书记、办事处主任王勇说,“通过全面整合线上线下服务事项,构建起一个产业全链条、企业全生命周期、项目全流程的为企服务新生态,探索形成一套可复制、可推广的‘视谷社区’模式。”

而这张精细成网的产业社区服务体系,也成为中国视谷强劲发展的引擎。截至2025年一季度,中国视谷产业社区成功招引了先临三维研发基地、德博曼、川土微电子、矽力杰产业化基地项目等项目落地,视觉智能产业营收税收超17.01亿元,签约项目数31个,签约投资额达近220亿元,总产值突破125亿。



记者笔记

踏入中国视谷产业社区,最直观的感受是“年轻”。

办公楼内穿梭的是朝气蓬勃的青年才俊,会议室里讨论的是前沿的数字视觉技术。这个2024年10月才正式运行的年轻社区,像一株拔节生长的幼苗,带着8000多名青年人才和300余家企业的期待,在视觉智能产业的沃土上

快速扎根、成长壮大。

年轻的社区,最懂年轻企业、年轻人的“成长烦恼”。不论是让企业从“有苦无处诉”到“有诉必回应”,还是社会治理从“单打独斗”到“政企协同”。这个承载着696条诉求的“企业烦恼数据库”,正成为社区服务企业的“智慧大脑”,用精准高效的服务让企业轻装上

阵,让在这里工作的青年人感受到“娘家”的温暖。

中国视谷产业社区的“服务进化记”还在继续。离开时,社区书记陈冠棠说:“我们要让‘烦恼指数’成为企业随时想起就能反馈的媒介,要让它更聪明,可以让我们提前预判企业需求,想在企业前面、做在企业前面。”