

让亿万旅客出行更美好

记中国铁道科学研究院集团有限公司首席研究员单杏花

□ 新华社记者 樊曦

高峰日均访问量达到500亿次量级，每秒钟售出1000多张车票……作为全球最大的实时票务系统，铁路12306的“成绩单”十分亮眼。

它的成长离不开一位“客票人”。她是单杏花，中国铁道科学研究院集团有限公司首席研究员、中国铁路12306科创中心副主任。

28年来，单杏花带领团队成功打造具有完全自主知识产权、全球交易量领先的超大实时票务系统，以铁路“售票之变”引领亿万旅客出行之变。

“让出行购票不再困扰每一位旅客”

2020年6月20日晚，铁科院集团公司科研楼监控大厅，大屏幕上，1667盏绿灯全部点亮。

每盏灯代表一个普速车站，显示绿色标志着电子客票票制转换成功。这一刻，中国铁路客票票制完成由纸质客票向电子客票的蝶变。

“让出行购票不再困扰每一位旅客，是铁路科技工作者必须啃下的‘硬骨头’。”1996年参与中国铁路客票系统研发项目以来，单杏花和团队实现一次次攻坚，一轮轮超越。从手工售票，到计算机售票，实现网上查询客票信息，再到如今在线订票、支付、退改签、候补购票，可持有效证件“扫脸”进站乘车，一张车票见证了中国铁路事业的发展，也见证了他们的不懈努力。

2011年6月12日，12306网站正式上线，中国老百姓第一次足不出户，就能在网上买到火车票，但半年后的春运期间，在“爆炸式”巨大访问量的冲击下，网站几近瘫痪。

不同于电商平台，铁路票务系统的逻辑算法复杂得多。以余票计算为例，同一条线路不仅有普速和高铁列车之分，还涵盖若干运行区间，加之每一趟列车还要区分不同席



图为单杏花（右）在铁科院实验室与验检票团队讨论电子客票业务。

新华社发 宋选兵 摄

别……仅仅一次余票查询，可能就需要几千次甚至几十万次的复杂计算。

“拼了！”单杏花住进值班室，50多个昼夜，白天带领团队跟踪系统运行状况，分析压力最大的环节，编写优化策略；晚上对优化的内容进行测试，直到凌晨三四点才能休息，六点半售票开始后再观察之前升级和完善的效果。

最终，12306网站顶住了日点击14亿次的压力，高峰日售票量由60多万张攀升到120万张，圆满完成了当年春运售票任务。

如今，铁路12306注册用户累计超7亿，已经成为全球访问量最高、售票量最大、渠道最丰富的线上线下一体化票务交易平台，让使用一百多年的纸质车票和站前广场彻夜排队的购票长龙彻底成为历史。

“满足人民对美好旅行生活的向往，是我们的永恒追求”

从零开始，实属不易，为什么能坚持至今？

单杏花的回答是：旅客的需求就是最大的原动力。

查阅12306旅客投诉建议会发现，每逢寒暑假，投诉量都会大幅增加。其中，学生票使用不便的问题占了很大比重。

这一现象终止于去年暑假。2023年6月5日起，铁路12306手机客户端为学生提供优质资质在线核验服务，只需1分钟即可完成核验。

单杏花常说，人民铁路为人民，不是喊喊口号、做做样子，而是用责任心努力为旅客提供最满意的产品，用真挚情感为旅客提供最贴心的出行服务。

为了“不让农民工兄弟多过一个春节”，她牵头成立农民工团体票系统研发团队，自主研发配票算法，建立完备的支付和数据传输体系。

2012年春节前夕，铁路务工团体票功能顺利上线，一次办票近百万张。

为了“让信息技术发展惠及更多老年旅客”，她结合老年旅客的行为特征和使用痛

点，决定采用多模态理念对系统进行整体重构。

12306App适老化及无障碍版本上线以来，截至2024年11月，敬老版适老化相关功能累计使用2100余万次，无障碍功能累计提供服务2400余万次。

从支持互联网和手机交易渠道支付，到网络订餐服务上线；从开通畅行会员，到候补购票全面推广；从购票、退票、改签由开车前2小时改为30分钟，到疫情等特殊时期免收退票费、便捷退票；从推广铁路畅行码、在线选铺到购票需求预填、火车票起售提醒订阅，全面推行数字化电子发票……12306不断迭代升级。

“满足人民对美好旅行生活的向往，是我们的永恒追求。”单杏花说。

“能够为社会创造价值，是一件很有意义的事”

2019年8月的一天，单杏花接到任务：12306要上线扶贫商城，初定在10月中旬。

单杏花迅速带领团队搭平台，建规则，组织运营团队批量帮助维护商户及商品信息……2019年10月17日，12306扶贫商城如期上线。

如今，改名为12306铁路商城的扶贫商城已帮助25个省份306个地区的万余种农产品打开销路，助力乡村振兴。

随着我国铁路快速发展，如何推动铁路“走出去”，服务共建“一带一路”高质量发展，成为单杏花新的课题。

为了满足中老铁路多币种支付需求，她召集集团，从汇率换算，尾数处理，票款结算等多个方面详细研讨，确保数据在系统内准确高效流通；为了实现雅万高铁精准选座，她和团队提出构建席位智能选座模型，通过多次检测实现席位虚拟锁定，最大程度保证了旅客席位可选即可得。

轨道向前，命运与共，“这是一项能为社会创造巨大价值的事业，也为我积蓄了继续前进的力量。”单杏花说。

新华社北京12月8日电

是咨询问题，无须长途跋涉，在家门口就能享受到便捷的司法服务。截至目前，两个“法官工作站”已受理、审理、调解了涉及赡养、抚养、婚姻、借贷、邻里关系等民生案件32件。

为更好地护航民生，“稻香法庭”全面优化诉讼服务。开通“一站式”在线诉讼服务功能，实现了审辅事务“一网通办”，为边远农村群众提供上门立案，巡回办案等贴心服务，打通了司法为民“最后一公里”。

针对经济困难群众，法庭通过减免诉讼费，联系法律援助律师等方式，帮助他们解决清不起律师，打不起官司，维护不了权益等实际问题。同时，法庭将“亲情融合”融入家事审判，聘请专职调解员、心理咨询师等专业人员，通过调判结合的方式讲清法理、阐明道理，疏通心理，最大限度促进“社会细胞”和谐稳定。

此外，三家法庭还通过“法庭开放日”“开学第一课”等形式，深入开展法治“护苗”行动，提高青少年法治素养。大力开展巡回审理，将法治宣传和纠纷化解有效结合起来，达到“审理一案、教育一片”的效果。开展“乡村移风易俗”宣传，有效治理农村高额彩礼、干预婚姻自由、不赡养老人等不良社会风气，培育乡村文明新风。如今，办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾普法在三家镇已蔚然成风。

的袁大爷帮忙收割水稻时，不慎被收割机弄伤，后被鉴定为十级伤残。袁大爷住院期间雇主冯某垫付了5万元医疗费，另再赔偿其损失3万元，袁大爷不同意，要求赔偿10万元，多次到合作社吵闹，导致冯某收割的水稻无法正常烘干，影响销售。冯某遂来到“稻香法庭”寻求帮助，廖家强接待后立即通知双方进行调解，通过“背靠背”做工作，双方达成调解协议，冯某现场支付了袁大爷赔偿款46000元，并结清了所欠的劳务费。

近年来，三家法庭积极融入基层治理总体格局，指导修订村规民约12条，以法治力量引领文明新风，以文明新风促进乡村和谐。同时，主动与派出所、司法所、人民调解委员会等基层组织密切协作，构建了“法官+N”多元解纷体系，将纠纷化解从法庭“单打独斗”向基层“协同发力”转变，使大多数常见矛盾纠纷通过密织的调解网络得以化解。今年以来，已有128件矛盾纠纷在诉前得到有效化解。

民生权益保障的“践行者”

在三家镇三门村，玉丰镇金鸡村，分别设有“法官工作站”，群众无论是遇到困难还

□ 本报记者 马利民

四川省遂宁市安居区三家大米现代农业园区位于成渝地区双城经济圈中心节点，系川渝毗邻地区现代高效特色农业示范带，幅员面积165平方公里，年产水稻1.7万吨，产值3.8亿元。在这片丰沃的田野上，有一座深受当地群众信赖的“稻香法庭”——安居区人民法院三家法庭，无论是邻里间的细故纷争，还是农产品购销的重大事项，老百姓都习惯向“稻香法庭”寻求帮助和建议。“稻香法庭”以其深植于基层、深情于群众的精神，成为田野上的一道靓丽的司法“风景线”。

乡村产业发展的“护航员”

“那里就是我们‘三家大米’的司法保护研学基地，里面设置了法治研究中心，巡回审判点以及法官工作站。”站在广袤的田野上，三家法庭负责人廖家强指着不远处的研学基地向《法治日报》记者介绍。“三家大米”是遂宁市的一块金字招牌，为擦亮这块招牌，三家法庭联合三家镇司法所、农业服务中心、乡村振兴办等部门在三家大米现代农业产业园区成立了“三家大米”司法保护研

河南襄城法院多元化解家事纠纷

本报讯 记者赵红旗 通讯员陈素娟 近日，河南省襄城县人民法院与县司法局、县妇联共同出台《关于建立健全家事纠纷联动化解工作机制的意见》和《关于联动开展家事纠纷诉调对接工作的实施细则》，积极打造“法院+司法局+妇联”家事纠纷联动化解工作机制，通过深化与基层组织联动联动，以巡回审判、以案释法等方式定期开展普法宣传，注重从源头上化解家事纠纷，据襄城县法院院长张亚介绍，今年以来，该院新收家事案件同比减少329件，下降25.09%。

重庆彭水法院推动司法监督“零距离”

近日，重庆市彭水苗族土家族自治县人民法院公开开庭审理一起工伤保险资格认定行政案件，邀请市人大代表旁听庭审。开庭前，审判长向旁听人员介绍案件基本情况。庭审过程中，诉辩双方围绕争议焦点，展开法庭调查、法庭辩论，整个庭审过程规范有序、庭审节奏高效流畅。代表们认真旁听，对庭审流程、庭审礼仪等进行全程监督，进一步提高了审判工作的透明度。接下来，彭水县法院将扎实做好代表委员联络工作，定期邀请县人大代表、政协委员旁听庭审，推动司法监督“零距离”。

廖唯 陈湘壹

梧州龙圩税务化解社保费缴费矛盾

本报讯 记者吴良艺 通讯员莫杰昌 近年来，国家税务总局梧州市龙圩区税务局践行新时代“枫桥经验”，持续提升社保费缴费矛盾纠纷化解能力。依托创建社保费缴费争议联合处置中心，锚定源头治理，强化征管预警，税企沟通、普法宣传机制，有效防范争议发生；深化部门协同，联合人社、医保、公安、社区乡村等多个部门，搭建分级调处架构，加强线上线下平台信息共享畅联。今年以来，梧州市龙圩区税务局共受理社保费争议30余起，缴费咨询、投诉量同比下降约20%。

南通海门检察院健全特邀检察官助理制度

近年来，江苏省南通市海门区人民法院进一步健全特邀检察官助理制度，充分发挥“外脑”智囊作用，推动检察工作提质增效。一是组建由16人组成的特邀检察官助理队伍，涉及金融、生态环境等9个大类，涵盖刑事、民事、行政、公益诉讼检察主要业务。二是组织特邀检察官助理辅助审查案件20余件，对案件审理提出建设性意见。三是加强动态化管理，结合需求变化，及时调整和补充人员。四是将特邀检察官助理必要开支纳入办案经费范畴予以充分保障，进一步提高其履职积极性。

段海泳

南沙东涌镇筑牢妇女反邪教思想防线

近日，广东省广州市南沙区东涌镇平安法治办在南沙区委政法委指导下，联合东涌社区最小应急单元，开展以“同心反邪，共守平安”为主题的反邪教宣传活动，全力筑牢妇女反邪教思想防线。活动现场，专业老师悉心传授毛线编织技艺，利用编织间隙，讲解邪教种类及危害，揭露邪教反人类、反社会、反科学的本质，使“崇尚科学，反对邪教”理念更加深入人心。同时，发放禁毒反诈宣传手册，讲解反走私反偷渡知识及反有组织犯罪法等法律规定，进一步提高妇女群众对平安建设工作的知晓率。 陈靖文

白云均禾街道抓实抓好平安建设

今年以来，广东省广州市白云区均禾街道以“百县千镇万村高质量发展工程”为契机，抓实抓好平安建设工作。一是在广场设置禁毒宣传展板，张贴法治宣传标语，建成禁赌、法治主题宣传阵地20余处，开展普法宣传活动59场，覆盖群众2万余人次。二是聚焦企业法律需求，通过设立咨询台、发放宣传手册等方式，开展“法护企航”活动30余场。三是积极创新禁赌宣传模式，将线上与线下相结合，开展形式多样、内容丰富的毒品预防教育活动，为建设“平安无毒白云”奠定良好的群众基础。

张泽品

蕪江郭扶镇开展食品安全普法宣传

为营造更加安全、更加放心的食品消费环境，近日，重庆市蕪江区郭扶镇人大联合区市场监督管理局，在农贸市场等人流密集区域，开展以“诚信尚俭、共享食安”为主题的食品安全普法宣传活动。活动现场，镇人大代表通过发放宣传海报、宣传手册、宣传布袋等方式，详细讲解食品安全知识及食品安全法相关规定，引导群众积极参与食品安全治理，共同筑牢食品安全“防护墙”。此次活动共发放宣传海报、宣传手册、宣传布袋300余份，覆盖群众500余人次。 陈帮令

电科院加快推进科技成果转化应用

今年以来，中国电力科学研究院有限公司(以下简称电科院)加快推进科技成果向新质生产力转化。电科院精心打造新型电力系统原创技术策源地——武汉未来科技城，规划总建筑面积约10万平方米，一期已建成7万平方米。同时，建成国家高压计量站、电缆实验室、互感器实验室、机电联合实验室，推进产学研协同创新，构筑强大的电力科研矩阵。其中，国家高压计量站作为法定计量检定机构，是电力行业中唯一一家国家级专业计量站，为电力行业提供了精准的量值支撑与测量保障。

尹泉

国家市场监管总局发布指引 推动构建防范外卖餐饮浪费共治格局

本报讯 记者王静 近日，国家市场监督管理总局对外发布《防范外卖餐饮浪费规范营销行为指引》(以下简称《指引》)，进一步规范外卖商家营销行为，落实网络餐饮平台主体责任，防范外卖餐饮浪费，营造厉行节约、反对浪费的社会风尚。《指引》对外卖可能引发餐饮浪费的营销行为予以引导，明确相关环节防范餐饮浪费的具体要求。鼓励外卖商家建立健全内部管理制，减少原料、成品浪费，提升餐饮供给质量，合理设置起送价格，优化满减优惠机制，明确不得制作、发布、传播宣扬大量多吃、暴饮暴食等浪费食品的直播或者音视频信息，进一步引导行业规范健康发展。《指引》发挥网络餐饮平台引领带动作用，引导网络餐饮平台认真落实反食品浪费法等法律法规规定，进一步优化餐品信

息展示方式，完善满减凑单机制，加强对平台内经营者发布的广告内容的监测、排查，建立健全外卖餐饮浪费评价评估机制，推动反食品浪费源头治理。同时鼓励餐饮行业协会等社会组织发挥自律作用，引导外卖商家遵守法律法规和行业规范，自觉开展反食品浪费活动。支持消费者协会等社会组织，对网络餐饮平台和外卖商家防范外卖餐饮浪费情况进行社会监督，推动构建多方参与的防范外卖餐饮浪费共治格局。据市场监管总局网络交易监督管理局相关负责人介绍，在充分尊重平台经济特点和经营主体自主经营权的基础上，建立健全防范外卖餐饮浪费长效机制，引导网络餐饮平台、外卖商家主动落实反食品浪费主体责任，进一步规范营销行为，促进网络餐饮行业规范健康持续发展。

国家医保局保障公众用药安全 2025年6月底前实现药品追溯码全场景应用

本报讯 记者赵晨熙 记者近日从国家医疗保障局获悉，目前国家医保局正会同人社、卫健、药监等部门，共同研究制定文件，协同推进药品追溯码在医保、工伤领域的全流程、全量采集和全场景应用。预计到2024年年底，公众能够通过国家医保服务平台App“药品追溯信息查询”模块查询到部分通过医保结算的药品追溯信息，2025年6月底前实现药品追溯码全场景应用。

国家医保局相关负责人表示，下一步，随着医保药品追溯信息采集应用的深入推进，待药品上市许可持有人、药品生产企业、药品经营企业和医疗机构全量采集并上传信息后，消费者即可查询到药品的全生命周期信息。今后，无追溯信息的医保药品和耗材将会越来越少，公众的用药安全将得到有力保障。

山东金乡推进行政执法监督体系建设

本报讯 记者梁平妮 近年来，山东省济宁市金乡县持续完善监督制度，严格落实监督职责，不断创新监督方式，努力推进对行政执法工作的全方位、全流程、常态化、长效化监督。

据了解，金乡县不断健全完善行政执法监督制度体系，持续优化执法监督机制。建立行政执法行为负面清单制度，制定行政执法对象分级分类管理制度，构建各执法领域的分级分类监督机制，实行更加科学、精准、高效的执法监督。推行“服务型”行政执法模式，积极

推进“双随机、一公开”联合监管，开展“你经营·我指导”服务活动40余场次。深入推进涉企阳光执法监督，建立行政执法监督企业联系点，聘任行政执法监督员18名，进一步凝聚社会化、多元化的监督合力。强化执法监督协调联动，加强行政执法监督和法治督察、法律监督、纪检监察的协调联动，着力强化执法监督与社会监督、舆论监督的衔接，广泛开展行政执法法专项整治宣传活动，构建起全方位监督工作新格局。

江苏滨海检察以法治之力护航风电项目建设

“感谢检察机关依法严惩阻挠施工的违法行为，现在几十台‘大风车’正常运转，绿色动能有了法治保障。”近日，江苏省盐城市滨海县人民检察院检察官走访辖区某风力发电公司时，该公司项目组负责人说道。

作为江苏省发改委批复的滨海港重大建设项目，这些“大风车”是该公司风电项目的海上风力发电机，每年上网电量达3.3亿千瓦时，可节省标煤11.5万吨，减少二氧化碳排放量32.3万吨。然而，该公司在去年12月中标风电项目后，进场施工时却遭到罗某的人为堵塞，迟迟不能投入建设，几十台“大风车”随时面临停摆风险。公司负责人到县公安局报案，请求从严惩处罗某的违法行为，公安机关依法立案侦查，邀请滨海县检察院提前介入，围绕案件定性、法律适用等方面引导取证，夯实案件证据基础。

经过实地调查，该院检察官发现，这些发电机东邻黄海，西靠罗某承包的鱼塘，中间由

一条南北方向的道路相隔，是维修保养机器的必经之路。罗某利用鱼塘紧邻部分发电机的地理便利，独揽风电项目，一旦其挂靠的公司未能中标，便关闭南北向道路的铁门，使用石块、挖掘机等堵塞道路，强制中标企业不得进场施工，给企业造成人工、设备、原料等方面损失。部分中标企业无奈弃标，罗某以此手段递升承揽工程，屡试不爽。

罗某的作为严重干扰企业正常生产经营活动，严重破坏公平竞争的市场秩序。为确保办案效果，滨海县检察院邀请县人大代表、政协委员和企业代表30余人旁听庭审，面对罗某“零口供”拒不认罪的态度，该院建立严密的证据体系，准确指控其强迫交易的犯罪事实。同时，及时制发检察建议，推动招标单位将被迫弃标的两家民营企业从供应商“黑名单”中移除，切实维护招标投标领域公平竞争。

汪洪飞 刘作城

深圳南山街道抓实网格化管理提升治理效能

近年来，广东省深圳市南山区南山街道积极探索网格化管理新模式，推动“多元参与、共建共享、精微共治”，及时就地化解各类矛盾纠纷，进一步提升基层治理效能。南山街道结合网格需求，通过个人申请、社区评定的方式，选取一批责任心强、有意愿居住在社区的网络员，帮助他们在社区租住房屋，提供租金优惠和长租服务。同时，组织网格员每日开展常态化采集、核实工作，对责任区域内的人、事、物进行全面巡查，详细了解矛盾纠纷，及时掌握群众诉求，第一时间化解矛盾纠纷。截至目前，该街道共有40余名网格员居住在服务社区，占网格员总数的10%以上。南山街道依托“平安南山”社会治理智

能化平台，实时采集和分析网格人口构成、园区特点、行业主体、频发事件等信息，健全完善居民、房屋、治安等数据，绘制网络“需求图谱”，实现事项“集成化、协同化、闭环化”处理。同时，依托该平台队伍管理模块，对网格员进行“能力画像”，按照“网格所需、人员所能”原则配备网格员，让网格员成为社区与居民的“连心桥”、邻里街坊的“贴心人”、居民群众的“大管家”。

此外，南山街道组建一支专业素质强、能力水平高的网格员综合应急队伍，有效应对城市内涝抢险等突发问题，不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

张雁龙

饶阳供电打好能源保供“组合拳”

进入取暖季以来，国网饶阳县供电公司打好能源保供“组合拳”，让居民过冬暖意融融。一是联合气象部门建立“电力+气象”联动机制，加强寒潮天气监测和预警，进一步完善电力保供应急预案。二是走访供热站点、医院及水务部门，制定和细化“一户一策”保电方案。三是密切关注电网运行状态，组织技术骨干对辖区线路设备进行全面巡检，及时发现和消除各类安全隐患。四是对“煤改电”台区和电采暖重点用户进行“7x24小时”用电监测，提供“点对点”服务，引导用户科学合理用电。

马腾

钦州港片区税务局推进“一站式”办税

今年以来，国家税务总局中国(广西)自由贸易试验区钦州港片区税务局积极探索高频涉税事项“一站式”办理模式。一方面，聚焦纳税人缴费人办税缴费难题，梳理涉税事项流程节点，厘清办理岗位职责，整理12项高频涉税事项，将其前移至办税服务厅进行“一站式”办理。另一方面，组建“一站式”服务团队，及时响应纳税人缴费人涉税诉求，进一步压缩办税缴费时间，提升税费服务质效。截至10月底，钦州港片区税务局共依托该模式办结涉税业务573笔，业务办理时限压缩50%以上。

黄兰惠