

排忧解难有速度
为民服务有温度

丽江公安『五心警务』服务游客『零距离』

□ 本报记者 石飞
□ 本报通讯员 罗波 许强

“真是感谢，丽江警方太给力了！”2024年10月21日，游客程先生在泸沽湖景区遗失一部手机，焦急万分拨打了报警电话。接警后，丽江市公安局指挥中心立即调动正在附近巡逻的女子巡逻队，通过调查，巡逻队员仅用10分钟就找回手机并及时归还程先生，程先生接过失而复得的手机连连道谢。

“丽江是国际知名旅游城市、国家历史文化名城，是全国唯一同时拥有3项世界遗产的地级市，旅游资源丰富，拥有丽江古城、玉龙雪山、泸沽湖、虎跳峡、老君山、白沙古镇等知名旅游景点，吸引无数游客到来，2023年来丽游客达6700多万人次。”丽江市副市长、公安局局长张涛武近日接受《法治日报》记者采访时表示，作为丽江旅游产业重要支撑者、保障者，丽江市公安机关始终围绕中心、服务大局，把主动前移护旅、当仁不让护发展作为重要使命，深耕“旅游警务”，“零距离”服务群众，围绕游客“吃住行游购娱”旅游六要素安全，创新推行服务游客“五心警务”28项措施，时刻让游客感受到民警就在身边、服务就在身边、安全就在身边，把“景中警”变成一道亮丽的风景。

“你说我办”贴心服务

近日，游客黄先生跑到丽江市公安局古城分局金山派出所求助称，其岳母与家人走散。了解老人走失位置及衣着特征后，派出所立即组织警力走访，不到半小时，成功找到走失老人。临别时，老人家属紧紧握住民警的双手表示感谢。

丽江市公安局围绕“你说我办”开展贴心服务，推出系列新服务举措，服务保障更优质高效。

记者注意到，丽江市在通道口和景区景点设立党员先锋岗，公开20项服务承诺事项，主动亮明身份，靠前服务，让旅客第一时间就能体验到民警的优质服务。

“2024年以来，全市公安机关帮助服务游客5344人次，获得来丽游客一致好评。”张涛武说，此外，丽江还大力推进“互联网+警务服务”，搭建上线运行“丽警在线”小程序，为游客提供5个板块25项服务事项，专人24小时在线提供服务帮助，做到件件有着落、事事有回音。2024年累计提供在线服务1568次，找回遗失物171起和走失人员49人，人民公安为人民的底色更鲜明。

同时，开通证照办理“绿色通道”，按照“简程序、减时限、提质效”工作模式，实行“一窗口受理、一站式审批”，2024年以来，出具护照遗失证明4份，补办换发《回乡证》6份，办理临时乘机证明8180人次，让服务有速度更有温度。

“全域安全”顺心服务

“欢迎来到丽江旅游，丽江公安民警提醒您，步行途中请靠左有序通行，防止拥挤踩踏……”2024年国庆期间，一架无人机在丽江古城上空飞行，一路留下响亮的喊话声。

“这是丽江市公安局特警支队利用无人机执行空中巡逻开展‘全域安全’顺心服务的一幕。”丽江市公安局警令部主任胡永华介绍说，2024年以来，丽江市公安局推动7部门联合出台《丽江市游客报警求助联动协作机制》，实行游客报警求助标签化管理，建立警情分流、转办、联动、会商机制，高效处置游客报警求助4119起；对游客报警求助实行1周内100%回访制度，回访率达100%，满意率达98.98%，游客报警求助满意度不断提升。

制定出台《丽江市公安机关涉旅案件快速反应机制》，优化办案流程，简化审批程序，缩短办案周期，快侦快办涉旅案件，尽量不影响游客行程，最大限度释放执法温度。与文旅、市场监管等部门建立联合执法长效机制，抽调1车4警常态化参与旅游市场联合整治，并建立拉客摆客嫌疑人数据库，实行自动监测预警、联动盯防盯控，打击整治质效明显提升，让游客时刻感受到安全就在身边。

“乐游丽江”暖心服务

近日，胡女士和未婚夫在束河拍摄婚纱照过程中因费用问题与店家发生纠纷，遂报警求助。丽江市公安局古城分局东河派出所民警及时到现场耐心开展调解工作，最终双方达成一致协议并履行。几天后，派出所收到了胡女士从内蒙古自治区寄来的一面写着“匡扶正义 为民解忧”的锦旗。

丽江市公安局围绕“乐游丽江”开展暖心服务，制定出台《丽江市公安派出所涉旅纠纷“一站式”化解工作指引》，对城市巡逻处警单元和派出所民警全覆盖开展“一站式”化解业务培训，提升民警调解能力，确保纠纷“当日了结、案结事了”。

“2024年以来，调处涉旅纠纷94起，满意率达100%，化解质效明显提升。”胡永华告诉记者，通过加强汇报、争取支持，市、县（区）两级组建了一支230人的丽江旅游特勤队伍，全面开展巡逻防控、应急处置和服务旅游工作，护航“全域旅游”高质量发展底气更足。同时，统筹市、县（区）两级机关下沉警力，特警队伍、城区派出所警力3支力量，科学布警，无缝衔接、精准防控，升级完善与丽江旅游特点相适应的动态勤务机制，督察部门全程督导勤务落实，督促民警主动作为、规范履职，民事率和管事率显著提升。常态化开展“1、3、5分钟”处置拉练40场次，抽查150余个处置区，应急处置能力不断提升，丽江全域安全成色更足。

“畅快出行”细心服务

“丽江交警很暖心，今后开车会小心注意。”2024年“五一”假期期间，一名游客自驾来丽旅游，因对路况不熟悉，没有按规定车道行驶，本以为会被罚款扣分，却收到了丽江交警的交通安全提示和耐心宣讲，随后按民警要求驶离了该路段。游客在认识到错误的同时，对交警人性化执法赞不绝口。

丽江市公安局围绕“畅快出行”开展细心服务，建立交通违法行为首次警告机制和“轻微违法免罚清单”，实行“首违不罚”和全覆盖现场宣传教育。2024年以来，“首违不罚”482万余起，占现场交通违法行为总数的65.31%，现场警示教育1396万人次，执法有力度更有温度。健全完善简易交通事故快处快撤机制，制定出台《全市推广轻微交通事故线上视频快处工作方案》，深入推进“互联网+交管服务”，交通事故处置质效明显提升。2024年全市线上视频快处交通事故11414起，占简易程序事故总数的96.39%，城市交通治理能力和便民服务水平持续提升。依托高德、腾讯、百度主流平台和云南省交通官微等发布路况信息，安全提示2150余条。

“住宿无忧”用心服务

据张涛武介绍，丽江市公安局围绕“住宿无忧”开展用心服务，先后建立安全评星制度，制定出台旅馆业、酒吧等场所的治安星级量化评定办法，实行每季度一次民宿酒店、娱乐场所、酒吧等安全评星制度，并及时在“丽警在线”上公示评星结果，为广大游客提供住宿娱乐参考，倒逼行业场所安全主体责任落实。

与此同时，丽江市公安局指导督促全市所有宾馆、酒店、客栈实现时段验证登记和无证入住服务；坚持“无事不扰”机制，无紧急工作需要不组织盘查、不打扰入住客人，日常巡检由前台服务人员或业务主管配合开展为主，切实营造安心舒适的休息环境；常态化清理整治宾馆酒店、娱乐场所及其周围“黄赌毒”违法行为，健全举报奖励办法，全面清理线索，严打违法犯罪，有力创造舒适健康的娱乐环境；定期组织开展酒店、房车营地及周边警情分析，及时动态调整警力部署，加大重点区域巡逻力度和巡逻频次；汇编印制《丽江公安安全提示手册》，附带“丽警在线”服务二维码，全覆盖摆放在各类旅店大堂和房间内，传递丽江温度。

全国铁路春运1月14日启动

40天预计发送旅客51亿人次

本报北京1月14日讯 记者刘欣 记者从中国铁路集团有限公司（以下简称国铁集团）获悉，2025年铁路春运1月14日开始至2月22日结束，为期40天，全国铁路预计发送旅客51亿人次，日均发送1275万人次，节前客流高峰日预计为1月25日（农历腊月廿六），节后客流高峰日预计为2月4日（农历正月初七），1月14日，全国铁路预计发送旅客1030万人次。

国铁集团客运部负责人介绍，今年是实行春节8天长假、过境免签政策全面放宽、春节申遗成功后的首个春运，人民群众出行意愿强烈，整体客流将稳定增长，节前学生流、

务工流、探亲流叠加，节后客流相对平缓。

为此，铁路部门加大运力投放，在一季度列车运行图基础上，1月14日零时起实施春运列车运行图，进一步加大运力供给，在客流集中的热门线路和区段增开临时旅客列车，安排广州、深圳、上海、南京、杭州至成都、重庆、武汉、南昌、北京至沈阳、太原等城市间增开夜间高铁，全国铁路日均安排开行旅客列车超1.4万列，每日可增加座席50万个，客座能力同比增长4%左右。同时，用好铁路12306候补购票，在线选铺、起售提醒订岗等功能，推行全面数字化的客运电子发票

服务，丰富12306信息服务内容，进一步优化购票信息预填服务，试点推行“系统自动提交购票订单”功能，持续提升旅客购票体验。

在确保铁路安全畅通方面，全面落实各项安全保障措施，确保旅客平安出行。强化铁路接触网、道岔、机车车辆、通信信号等行车关键设备设施巡查维护，加强安全关键环节管控和消防管理，确保铁路行车安全和运输秩序。积极应对低温雨雪冰冻灾害，超前采取预防性措施，主动规避安全风险，及时组织干部职工上线路扫雪除冰，确保铁路大动脉安全畅通。



1月14日，西安铁路公安局西安公安处提前部署，在站外、候车室等人员密集区域加强巡逻，维护秩序，保障旅客出行平安。图为民警在西安北站站外帮助旅客乘车。

上接第一版 以高质量司法服务高质量发展。

深化数据应用

收转岗、扫描岗、编目岗、送达岗、催收岗……排期开庭、司法鉴定、上诉抗诉、诉讼退费……

走进泉州市中级人民法院司法数据治理中心，数据生产和数据加工被细分为多个岗位，形成“流水线”作业，一份份文书、一条条数据就像是一个个零件，被拆分后又重新组装，宛如一座“数据工场”。

“案件到了法院，都要在这条‘流水线’上走一趟，实现数据高质量归集管理。”据泉州市中级人民法院审管办副主任李尧介绍，该院不断强化电子卷宗随案同步生成和深度应用工作，让每一个诉讼参与人都能规范、便捷、高效地办理各类诉讼事项。

泉州中院改变以往立案时才检查上诉状材料的做法，运用电子卷宗推行“上诉移送一次办”工作机制，29天即可完成一起合同纠纷案件的上诉移送。开庭前，上诉人代理律师通过微信小程序申请电子阅卷，当天即办结，省去了出行时间和费用成本。

近年来，福建法院探索数据管理“微创新”，抓好司法数据“源头活水”，充分发挥信息技术在优化审判管理服务、提升审判质效

中的作用，推动数字法院破局出新。

福建省高级人民法院牵头构建以关联指标为主体的监测体系，依托案件监管平台、“清风”系统，对上诉移送天数、重点系列案由、简易程序转换、批量撤诉处理等风险点开展静默筛查，及时发出异常数据警示函，点对点提醒风险隐患。

龙岩中院自主研发的“岩法智算”平台，依托福建法院司法大数据管理与服务平台，创建“分布式”司法算力中心，汇聚1740余万条审判数据，实现司法全量数据自动采集、实时同步。同时，配套30多项数据算法，70多个专项数据模型，对审判执行各领域案件全方位量化评估，趋势预测。2024年以来，龙岩中院向两级法院发送质效预警216人次，推动解决问题243个。

促进快速解纷

2024年6月，泉州市泉港区人民法院办理一起机动车交通事故责任纠纷案，因原告连某某申请鉴定出院后的误工期限和护理期限，泉港法院在征得其同意后，立即开展诉前鉴定工作。

不到一个月，鉴定机构就作出专业鉴定意见，被法院采纳，大大减少了诉讼双方的时间成本和经济压力，连某某也在最短时间拿到了赔偿款。

支持起诉为农民工撑腰

劳务费结算及支付、工程分包等情况。

“邹某举证能力较弱，我们通过建立的‘支持起诉+法律援助’协作配合工作机制，积极协调法律援助中心为其指派法律援助律师，经细致梳理证据，查明邹某被拖欠劳务费的事实客观存在。”刘彦杰说，检察机关向法院发出支持起诉意见书后，经组织调解，邹某顺利拿到剩余的劳务费，实现案结事了人和。

案件办结后，针对发现的问题，河南自由贸易试验区郑州片区人民检察院组织干警联合区劳动保障监察大队工作人员，共同到辖区建设工地宣讲劳动法规和拖欠农民工工资的法律后果。

“过去，我们不知道检察院还能支持起诉，现在知道支持起诉就是‘检护民生’专项行动的一项重要内容，就是要切实维护好特

殊群体的合法权益。”张红超说。

“一个案例胜过一沓文件。解‘薪’护民生是检察机关高质效办好每一个案件的重要方面。我们通过宣讲典型案例，既能为化解劳动纠纷提供指导和参考，又能对劳动者、用人单位发挥警示作用，让他们知道法律支持什么、反对什么、哪些事情可为、哪些事情不可为，促进更多劳动争议的化解。”刘彦杰感慨地说。

在检察机关的监督下，劳动保障部门建立了‘人社+工会’劳动争议联合调解机制，通过释法说理、联合调解等方式，努力从源头上化解劳动纠纷。”吴保磊说。

“解决好农民工被欠薪问题，需要健全协作机制，凝聚保护合力。目前，检察机关与人社部门、司法行政机关、法院等单位建立线索

移送、联动会商等民事支持起诉协作机制，进一步畅通特殊群体维权渠道。2024年以来，依托这些机制，郑州片区检察院已支持20名农民工依法维权，追回被拖欠的工资款60余万元。”刘彦杰说。

本报北京1月14日讯 记者张晨 2025年春运今天正式拉开帷幕。春运第一天，全国铁路公安

机关细化安保措施，狠抓责任落实，加强站区巡查防范，积极开展隐患排查，广泛开展铁路安全常识宣传，确保旅客平安出行。

各地铁路公安加强与铁路部门的联系，及时掌握客流情况，发挥职能作用，督促铁路部门严格落实安检查危制度，加强实名制车票查验。密切与地方公安机关、驻站武警的协作配合，落实联动工作机制，开展联合巡查、联合查控、联合宣传，特别是加大进站口、出站口等区域的巡查，确保站区防范无死角盲点。积极开展站区周边交通整治，确保落客平台等区域交通顺畅。组织“铁鹰”小分队深入重点车站和旅客列车，严厉打击“盗抢骗”等违法犯罪，全力确保旅客财产安全。北京铁路公安处组织派出所民警、特警、携犬民警，加大北京、北京南等重点车站巡查力度。西安、徐州、牡丹江等铁路公安处组织多个专业检查组，沉到一线督察指导安保措施落实到位。杭州铁路公安处横店站派出所加强站区及线路巡查，确保平稳有序。

各地铁路警方积极开展形式多样的安全宣传活动。武汉铁路公安处武汉站派出所联合车站邀请剪纸、年画创作人员，为旅客送上精美“年货”。包头铁路公安处组织开展“平安盲盒”反诈宣传，为拆开盲盒答对问题的60余名旅客送上小礼品。安康铁路公安处联合当地非遗工作人员在列车上展演国家非物质文化遗产汉调二黄，让乘客在旅途中感受传统文化独特魅力。南京铁路公安处宿迁站派出所会同铁路客运部门和宿迁市文旅集团组织开展“送万福、进万家”主题活动，为旅客送上福字，春联300余副。

全国铁路公安机关细化安保措施确保旅客平安出行

数助科学决策

近日，福州市中级人民法院发布《福州司法“数助治理”白皮书》，分析研究法治政府、营商环境、诚信社会、平安社会等六方面30项司法相关指数，列明建设工程合同纠纷、财产保险合同纠纷、租赁合同纠纷是福州法院2024年1月至8月民事一审新收案件中增幅明显的3类案由，房屋租赁是租赁合同纠纷高发领域。

“借助数据提供的问题‘画像’，福州两级法院精准发力，将相关领域列入重点监管范畴，着力解决基层治理的共性问题与隐性风险。”福州中院审管办副主任刘锦梅表示。

近年来，福建法院每年发布《福建司法“数助治理”白皮书》，从海量司法数据变化中，进一步分析提取有价值的信息，提示全省经济社会运行中可能存在的风险隐患。

白皮书不仅是福建法院激活司法大数据资源、升级司法参与社会治理的一个缩影。目前，福建法院正积极推进司法“数助治理”中心建设，以大数据为生产要素，进一步扩大对外数据共享应用，陆续培育司法大数据要素、数据司法专题报告、经济社会运行司法指数、热点问题司法指引等“数助治理”品牌。

近年来，福建法院强化数据思维，用好指标抓手，加强符合司法规律的审判管理，助推审判执行工作持续稳中向好。

记者手记

农民工工资问题，不仅是法律问题，也是社会问题和民生问题。实践中，农民工群体诉讼能力偏弱，检察机关积极推动多部门建立协作机制，凝聚保护合力，通过联合调解、支持起诉等方式促进劳动工资纠纷“一揽子”解决，助力优化就业生态及营商环境，为劳动者撑腰，为企业健康发展护航，让公平正义可感受、能感受、感受到，传递出检察为民的司法温度。

太原铁路开展春运交通安全宣传

1月14日，2025年春运正式启动。连日来，太原铁路公安局太原公安处输车站派出所联合山西省晋中市榆社县护路办、榆社西站、大秦铁路股份有限公司太原工务段输车站线路车间，组建宣传小队，走进高铁线路附近的车站、学校、村庄、企业，开展春运交通安全宣传活动。宣传小队队员通过互动答题、现场宣讲等方式，向小学生、企业职工讲解铁路安全知识和相关法律法规，进一步提高群众安全出行意识。截至目前，共发放宣传手册1万余份，张贴爱路护路宣传标语400余幅，覆盖群众1.5万余人次。

李瑞群

昆明盘龙法院提升群众司法获得感

近年来，云南省昆明市盘龙区人民法院坚持“办一件事，暖一人心”，不断提升人民群众司法获得感。一是建立刑事速裁“当日立审结”模式，充分发挥“一体协作+集中立案、集中开庭、集中宣判、集中教育”优势，进一步提高办案效率。二是联合公证处、金融机构、基层法律服务所，建立金融纠纷诉调对接模式，推动金融纠纷源头化解，助力优化法治化营商环境。三是建立“行政监管+刑事惩治+公益诉讼”森林资源保护模式及“生态司法+碳汇补偿”工作机制，实现林业碳汇发展与生态惠民利民良性互动。

曹霞

成都新津法院筑牢网络安全防线

2024年以来，四川省成都市新津区人民法院牢固树立“大安全”理念，积极构建网络安全综合防御体系，全力筑牢网络安全防线。该院坚持“谁使用、谁负责”原则，明确各部门网络安全主体责任。同时，对互联网、移动专网、外部专网及信息系统等信息资产进行全面梳理，建立完善信息资产清单和信息系统台账；成立网络安全攻防演练专项工作小组，制定详细的安全防护方案和应急预案，定期开展网络安全攻防演练，网络安全监测预警活动，不断提升网络安全事件研判分析和应急处置能力。

胡伟 冯克

秦皇岛铁路强化重载铁路治安管控

本报讯 记者周青刚 通讯员毛千千 为保障重载铁路运输安全畅通，秦皇岛铁路公安处近日组织警力采取有力治安管控措施，对管内铁路设施设备、道口等重点部位进行逐一巡查，并有针对性地开展线路治安隐患排查，督促铁路企业进行隐患排查整改。同时，积极走访辖区村镇，进村入户进行铁路安全和法治宣传教育，增强铁路沿线村民法治意识和安全意识。组织警力深入辖区铁路站段、车间等开展防火、防盗、防破坏工作督导检查，确保辖区铁路单位内部安全，维护铁路运输安全稳定。