



丁科:当好群众的“退费专员”

□ 本报记者 申东
□ 本报通讯员 李冉

丁科,宁夏回族自治区平罗县公安局城关派出所四级辅警,2011年11月参加公安工作,他有一个外号——“退费专员”。

这个外号是辖区群众给起的,事情要从2020年7月说起,当时一名11岁男孩在快手上打赏主播1万多元,他的母亲带着男孩前来报警,正在值班的丁科接待了他们,这也是他接触的第一例网络退费求助。

孩子手指轻点手机屏幕,竟将全家一年辛辛苦苦积蓄的1万多元打赏给了网络主播,母亲攥着衣角,因为血汗钱的损失又急又气,眼中满是无助与期待。

彼时刚接触网络退费事务的丁科,面对这突如其来的求助心里着实没底。“当时连平台退费规则都摸不透,更别说怎么帮群众维权了。”丁科回忆,但看着母子俩焦灼的神情,他二话不说接下了这个“烫手山芋”。

此后的日子里,丁科化身“网络退费研究员”,白天忙完日常警务,深夜就泡在网上钻研案例,逐字逐句啃读平台协议,客服热线几乎被他“打爆”。为了能让文化程度不高的家长理解,他自创“土味话术”——把专业术语转化成大白话,手把手教家长拍户口本照片、整理消费记录。

最难攻克当属“未成年人身份验证”这道关卡。为了让平台认可打赏行为出自孩子之手,丁科自创“三步验证法”:先让孩子用手机录制情景还原视频,从为什么刷礼物、喜欢主播哪类才艺,到打赏时的具体操作,都要清晰复述;再带着孩子去学校开具在校证明,结合出生证明锁定未成年人身份;最后反复比对消费时段与孩子日常作息表,证明打赏行为发生在孩子可控时间内。光是这份证明材料,就经历了9次“回炉重造”——有的视频角度不对,有的关键信息



图为丁科上门帮助群众查询充值账单。

平罗县公安局供图

遗漏,有的时间线对不上,丁科不厌其烦地陪着母子俩补录、修改。

3个月的拉锯战里,丁科记不清接了多少通家长焦急的询问电话,熬过多少个核对材料的深夜。当1万多元退款终于到账的那一刻,孩子母亲握着丁科的手泣不成声,而丁科也在这场实战中,真正叩开了网络退费维权的大门。这次经历不仅让他积累了宝贵经验,更坚定了他守护群众“钱袋子”的决心,从此踏上了未成年人网络消费维权的漫漫征程。

从初出茅庐到驾轻就熟,丁科的“退费”之路越走越坚实。

“谢谢警官不辞辛劳,历经两个多月帮我追回了养老钱!”2024年7月4日下午,平罗县城关

镇年近六旬的王老先生特意来派出所,向帮他追回6万元养老钱的丁科表达深深的谢意。

“我9岁的孙子小强(化名)玩快手败掉了我和他奶奶辛辛苦苦积攒的6万元养老钱,麻烦丁警官帮忙追回!”去年4月26日下午,王老先生火急火燎地来到城关派出所报警称。丁科一边安抚王老先生,一边了解情况,仔细核对每一笔交易信息,才发现小强从3月31日至4月18日先后多次偷拿爷爷的手机并冒用爷爷的身份信息,在快手上刷礼物打赏主播70多次,金额最小的一次30元,最大的一次490元,共计6万元。

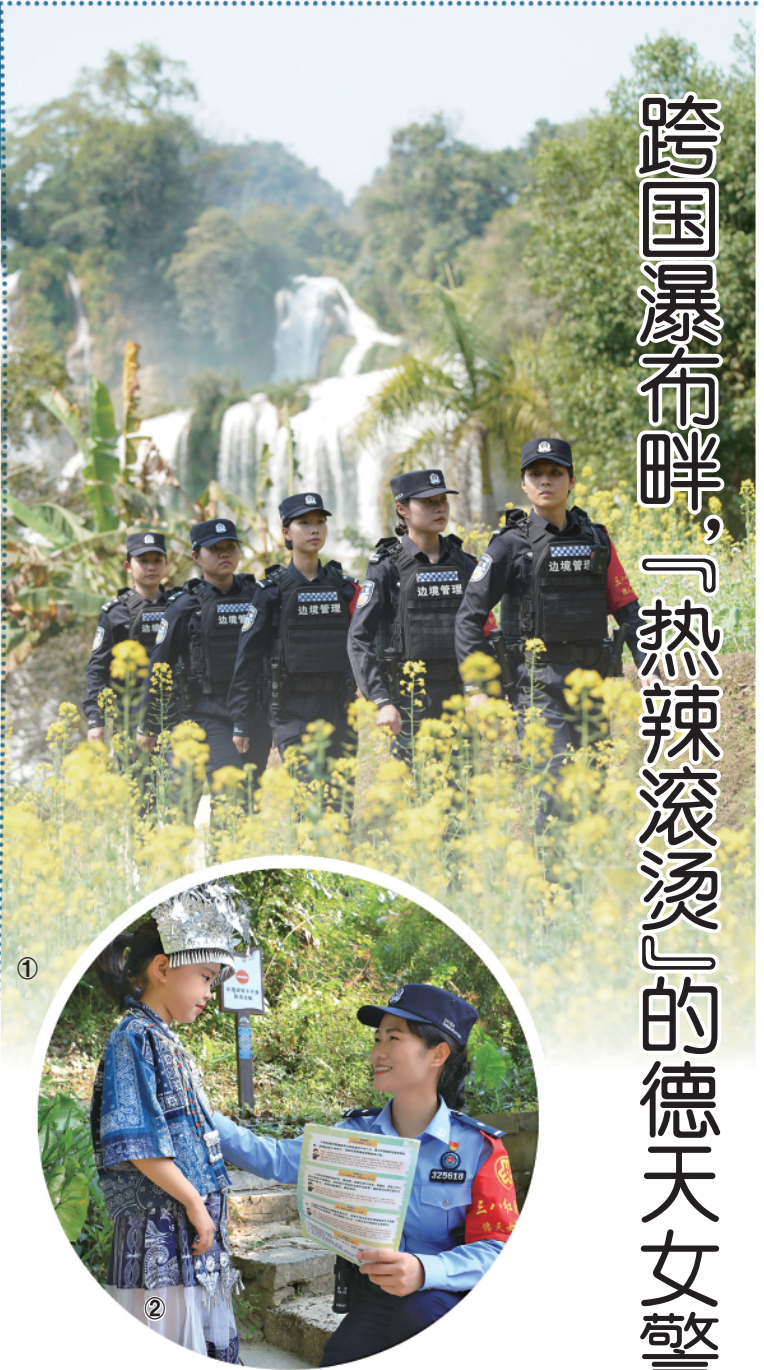
了解情况后,丁科立即与快手客服联系退款事宜。在他据理力争下,客服最终答应按规定退款,要求提交相关退款所需的证明和资料。由

于交易次数多、金额大,加之退款不仅要上传证件、每笔交易信息等各种证明和资料,还要上传视频资料,退款手续十分繁杂。此后的两个多月里,丁科先后3次提交和补充相关资料,每天与客服沟通,关注退款进展情况,及时完善退款证明和资料。在他的不懈努力下,2024年7月3日,小强打赏主播的6万元钱终于全部被退了回来。

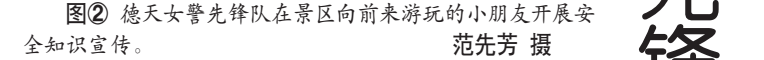
多年的“退费”经验,让丁科总结出了未成年人网上充值的规律,这类情况多集中在寒暑假和“五一”“十一”小长假期间。究其原因,假期里孩子们有更多的空闲时间接触电子设备,而家长们由于工作忙碌,对孩子的监管往往有所疏忽。加之孩子年纪尚小、自控能力不足,面对网络世界里各类充满诱惑的虚拟商品和服务,很容易冲动消费。

其中,还有一个特别值得关注的现象,由于长辈对子孙孙女的宠爱,很多孩子会拿爷爷奶奶的手机玩耍。而老人对网络支付等功能了解有限,手机的支付密码也可能被孩子知晓,这就使得孩子用爷爷奶奶手机充值、花掉老人养老钱的情况频发。这些养老钱是老人们辛苦积攒下来的,承载着他们晚年生活的保障和希望,一旦被孩子挥霍在网络充值上,对整个家庭来说都可能是沉重的打击。

丁科深知,仅仅在事后帮助家庭追回损失是不够的,更重要的是提前预防。在日常出警中,丁科和同事们依托“警校家”联动机制,在寒暑假和小长假这些重要节点来临之前,提前走进校园开设“手机防沉迷”课堂。在课堂上,他们会结合实际案例,生动形象地向学生们讲解沉迷手机、随意网络充值可能带来的危害,让孩子们直观地认识到这类行为不仅会造成家庭财产损失,还可能影响自己的身心健康和学习生活。同时,他们还会传授一些实用的方法,比如如何合理安排上网时间、正确使用手机等,引导学生们树立正确的网络消费观念和自我约束意识。



图① 德天女警先锋队在德天跨国瀑布景区开展日常巡逻。袁金锋 摄



图② 德天女警先锋队在景区向前来游玩的小朋友开展安全知识宣传。范先芳 摄

□ 本报记者 吴良芝
□ 本报通讯员 梁鹏 黄锦洪

一支远在祖国南疆边陲,组建不足两年的12人小分队,接连收获了全国三八红旗集体、国家移民管理机构集体二等功等殊荣。在这份耀眼成绩的背后,藏着怎样不为人知的艰辛与坚守?近日,《法治日报》记者走进广西边检总站崇左边境管理支队硕龙边境派出所,探索德天女警先锋队的成长密码。

晨曦似金,飞瀑如虹,当第一缕阳光穿过薄雾,广西边境的奇山秀水焕发活力,归春河上的亚洲第一跨国瀑布——德天瀑布层叠而下,水雾弥漫,迎接中外宾客。

在硕龙边境派出所德天警务室“我在平安在,我美德天美”的标语前,德天女警先锋队列队整装,出发巡逻。

硕龙边境派出所所长覃映东介绍,2023年9月15日,全国首个跨境旅游合作区——中越德天(板约)瀑布跨境旅游合作区开启试运营,“一日游两国”的便捷跨境旅游方式,吸引了大量游客。女警先锋队应运而生,创新柔性执法,及时服务游客,成为景区亮丽的流动“风景线”。

不负信任,大事小事都担当

2024年10月,跨境旅游合作区正式运营。今年春节,德天瀑布景区迎来旅游高峰,人潮涌动,欢声笑语汇成喜庆的海洋。

2月4日,女警先锋队副队长李慧带队执勤时,一名游客跑来求助:“警官,我女儿丢了,她穿着红色衣服……”李慧立即组织队员分头寻找,却没有发现这个孩子,这让求助游客十分恐慌。李慧也心生不安,立即向队长杨欢报告。杨欢细心观看监控视频发现,小女孩已经出了景区大门。景区外,界河两岸的小路便道多,游客车辆往来多,对孩子的安全不利。她让女警先锋队迅速联合“平安德天”联防队在景区外寻找,最终在一处边境便道找到孩子。

“这份工作需要‘热辣滚烫’,我们正是拼的年纪!”杨欢说。

一次,一名遗失背包的外籍游客向队员黄婉珍求助。黄婉珍耐心引导他回忆背包丢失细节,据此分析判断,迅速锁定背包可能遗失的区域。当这位游客拿到失而复得的背包时,伸出大拇指称赞:“中国女警,太棒了!”

截至5月17日,女警先锋队处置游客求助警情270余起,找到45名走失的老人和小孩,找回137件遗失物品,收到31面锦旗。

以柔克难,执法普法更有效

“遇到矛盾纠纷,她们柔性执法,更细心更有效。”谈起女警先锋队,德天瀑布景区工作人员深有感触。

随着跨境旅游合作区知名度扩大,游客纷至沓来,涉旅纠纷相应增多。女警先锋队结合实际,创新“边关护游”柔性执法模式,灵活采取“远程调解”“线上+线下”“警民联动”等形式,提升矛盾纠纷化解质效,累计调处涉旅矛盾纠纷94起,全部成功。

2024年10月5日下午,游客的欢声笑语在景区荡漾。突然,一场争执打破平静祥和的气氛。在竹排售票处,两位游客争执不休,眼看就要发生肢体冲突,竹筏工麻师傅是“平安德天”群防队员,他立即上前安抚双方,同时联系上女警先锋队。

接警后,李慧迅速率队前往处置。“请大家冷静,出来玩开心和平安最重要。”“大家互相让步,可以好好商量。”李慧的声音温柔而坚定,在她的劝导下,两名游客逐渐冷静,各自陈述事情经过,也意识到自己的冲动。一位游客说,本来在气头上,看到警官顶着大太阳一直耐心讲道理,气也就消了。

解纷于初萌,普法在日常。女警先锋队还在景区及周边边境村屯普法,她们走村串巷,上门入户,聊家长里短,问社情民意,解法律疑难,广泛宣传常用法律知识和办事依法、遇事找法,解决问题用法、化解矛盾靠法的观念。

“大家要守法,不能非法出境,不能相信境外‘高薪诱惑’。”辅警赵桂丽是当地人,凭借会讲方言和熟悉辖区情况等优势,在普法和反诈中当先锋。她说:“乡亲们的血汗钱来之不易,我们要多跑多说,帮他们守好‘钱袋子’。”

不让须眉,打击偷渡展风采

今年三月初,杨欢和同事在工作中掌握了一条重要信息,辖区某龙须菜基地有外籍人员偷渡入境。她们一边向所领导汇报,一边赶往这个基地。到达现场后,她们先严密控制外围,防止偷渡人员逃窜,等到支援民警赶到后再围堵抓捕。这次行动成功抓获8名外籍偷渡人员,这也是女警先锋队参与抓捕偷渡人员最多的一次。

日复一日的坚守付出,全力维护中越德天(板约)瀑布跨境旅游合作区安全稳定运行,保障辖区边民安居乐业,是女警先锋队队员的共同目标和不变任务。尤其在“五一”、国庆、寒暑假等旅游旺季,合作区内人潮涌动,维护治安是她们最重要的工作。

在工作中,女警先锋队创新“屯警+巡警”“涉外+宣传”的“边关护游”警务模式,常驻德天警务室,游客集散中心等重点区域,有效解决因距离远,常堵车而无法第一时间出警的问题。先锋队还发挥“流动巡逻+视频监控”作用,加强对旅店、餐饮等重点场所治安管理,建立健全安全管理制度,落实安全防范措施,让群众感受到警察在身边,安全有保障。

阿思里别克:清楚记得巡逻线上每一条沟壑

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 芦胜磊

夏初,河水潺潺,马蹄嗒嗒。新疆出入境边防检查总站博州边境管理支队波浪边境派出所副所长阿思里别克和同事们跨上马背,又一次出发去巡逻。

卡鲁河流域平均海拔3000米,年平均气温零下10摄氏度,高寒缺氧的天气、壁立千仞的陡崖、险象环生的乱石……“边关原本没有路,这些路都是守卫在这里的边防官兵和我们一起走出来的。”阿思里别克对《法治日报》记者说,“每次翻山巡逻,大家的腿都像灌了铅一样重,每走一步,都是气喘吁吁,头痛难忍、嘴唇青紫、干裂。”

在一次次咬牙坚持中,阿思里别克从一名新兵成长为边境线上的忠诚卫士。这里的每一条沟壑、每一座土包,哪里有个坑,哪里有道弯,他都记得清清楚楚。

2014年,阿思里别克来到波浪边境派出所工作。2015年,他担任卡鲁河边境警务站站长。警务站只有4间房,一间办公室,一间宿舍,一间厨房,一间库房,一共80平方米。那时也没有网络信号,十多人挤在一起工作、休息,“用电看天,吃水看河”,到了冬天还经常伴有风吹雪,房子说埋就被雪埋了。

刚来到卡鲁河边境警务站两天,阿思里别克明显感觉到气候不适,水土不服,边境工作任务重,让他在生理和心理上都产生了巨大的压力,心中打起了“退堂鼓”。

在自我怀疑和暗暗叫苦中,阿思里别克度过了一个星期。他清楚地记得,2015年3月25日,他到第一代哨所附近巡逻,怀着好奇心进去参观。当看见“地窝子民兵哨所”的时候,他震惊了。不到8平方米的空间,不保暖,不防风,盖着雪,破着洞,这些在电影里才有的情景,居然真实地出现在面前。作为曾经的边防军人,阿思里别克的自豪感和使命感油然而生。老一代边防人在这样的环境下毅然决然戍守边关,8平方米与80平方米相比,还有什么可退缩的。

阿思里别克也是来自牧区的孩子,慢慢地,这里的牧民变成了他的亲人,为守护亲人的平安,他义无反顾地扎根在了这片土地。

阿思里别克的手机里有300多个辖区牧民的电话号码,附近群众有急事、难事都愿意来找他帮忙。

2016年6月,牧民的20多只羊不慎掉进河里,阿思里别克带领3名护边员跳进冰冷的水中,追赶2公里把羊全部救上岸。

2021年1月,牧民的牲畜受到狼群袭击,阿思里别克不顾个人安危驱赶狼群,保护牧民免受经济损失20余万元。

牧民的孩子生急病,他积极帮助找医生;有孕妇要生孩子,他找车送到山下医院就医;牧民转场,他和同事帮着照看生产生活物资,护送牛羊群……

卡鲁河谷是新疆生产建设兵团第五师八十八团牧民的夏牧场,霍城县牧民的冬窝子也在附近。入冬后,这里只有3户牧民



住在冬窝子,海沙尔是其中一户,他说:“我的通讯录里,阿思里别克的名字是第一个,有什么事找他一定能办成。”

2022年10月,海沙尔发现自家的羊身上长了虫子,他赶紧和附近两户牧民联系,发现邻人家的羊身上也长了虫子。其实,牧区的人都知道,一到春秋两季,羊身上长了虫子通过洗药浴就能治好,可让海沙尔和邻居发愁的是,3家人近两千只羊,咋洗?

无奈之下,海沙尔向阿思里别克求助。很快,阿思里别克带着5名辅警赶来,挖坑、泡药浴,给羊洗了一天澡。

边境警务站远离市区,生活设施不配套,阿思里别克将警务站打造成“生活服务站”,他化身牧民群众的“快递员”。附近群众有急事、难事都来找他帮忙。11年来,他累计帮助边民解决困难3800余件,送医送药400余次,资助受灾牧民6万余元,挽回群众经济损失100万余元。

由于长期在河谷工作,阿思里别克患有严重的风湿关节炎、腰椎间盘突出等多种疾病,他把这一切都埋在心底,默默承受。家人和领导得知情况后,都劝他下山工作,他却舍不得离开卡鲁河。

2021年7月,阿思里别克接受组织安排到警务站工作进行交接,周围牧民听说他要调走,纷纷前来道别。45名牧民给阿思里别克送来一封联名告别信,希望他回到派出所后照顾好身体,有时间多回来看望大家。

收到信后,阿思里别克泪流满面,思考再



三后向组织递交了继续留任卡鲁河的申请书。他说,身体这点病不算什么,放心不下卡鲁河的一切,想为守边固边再尽一点贡献。

11年来,阿思里别克带领警务站的民警、辅警,护边员开展清山踏查630余次,破获各类刑事、治安案件200余起,抓获在逃人员8人,用热血和忠诚在边境筑起一道不可逾越的防线。

2021年,阿思里别克被国家移民管理局评为“成绩突出党员民警”,2022年被公安部评为“全国优秀人民警察”,2021年被新疆维吾尔自治区评为“民族团结一家亲”

先进个人,2022年被新疆维吾尔自治区团委、青联授予“新疆青年五四奖章”,2025年被共青团中央、全国青联授予“中国青年五四奖章”。

图① 2022年7月15日,被评为全国优秀人民警察的阿思里别克回到卡鲁河时,受到辖区各族牧民群众的热烈欢迎。

图② 阿思里别克为冬季转场牧民搬运牲畜所需越冬草料。博州边境管理支队供图