



『心』与『新』的双向奔赴

风和雨间奔忙穿梭的外卖骑手、用车轮丈量街巷的网约车司机、镜头前推介珍珠的网络主播……作为新就业形态劳动者，他们的权益保障牵动着全社会的心。如何回应他们的所急所盼？如何助力新兴行业健康发展？各地公安机关给出温暖而有力的答案：为珍珠主播量身定制劳动合同，照亮其规范化、职业化发展之路；推动建立“驿路有我”服务站，为网约车司机破解“车居”困境；动员外卖骑手成为“反诈先锋”，让穿梭的身影化身流动的“平安哨卡”……我们看到，公安机关正以更主动的姿态、更精准的服务、更创新的模式，在提升新就业形态劳动者获得感幸福感安全感的同时，引导其积极参与基层治理，融入城市生活。



珍珠小镇警企联络站解主播烦心事

□ 俞益富

浙江诸暨是远近闻名的珍珠集散地。这几年，诸暨山下湖镇的珍珠产业蓬勃发展，珍珠网络主播像雨后春笋般冒出来，连珠农也开始笨拙地学习直播术语，无数面孔对着镜头热情地展示着珍珠。随着传统经营模式向网络直播经营模式迭代升级，山下湖珍珠行业2024年线上交易额突破3.30亿，占总产销额的60%以上，全镇共有各类直播平台直播账号超8000个，直播从业人员达2万余人。

作为辖区派出所的负责人，我深知这片繁华背后，有主播们遇到的难题，也有少数人钻空子的乱象，而我们派出所的责任，就是助力珍珠产业发展，为主播群体的成长之路提供保障。

为了更加深入了解主播群体遇到的困境，我们主动将警力下沉，在珍珠市场内设立珍珠小镇警企联络站，由经验丰富的民警徐昊炜驻守，为直播从业者提供综合服务。徐昊炜告诉我，他常常会收到主播们的求助电话，如“直播间有人恶意刷屏骂得很厉害，能管吗？”徐昊炜总会第一时间回复并与值班组赶往现场，或协助固定证据，或当场警告震慑。

在珍珠市场内，我们坚持常态化走访直播基地和个体商铺。一次和徐昊炜走访直播基地时，我们发现主播“小何”眼圈红肿，强打精神开播，追问之下才得知，连续多日有匿名账号在其直播间恶意刷屏，污言秽语如毒箭伤人，使得她几近崩溃。我们立即介入，迅速锁定并警告了异地恶意用户，最终还“小何”一方清静的直播空间。

我们与珍珠协会建立月度会商机制。在一次会议交流中，协会秘书长何铁元提到，最近好几家头部主播反映，离职员工转头就在其他直播间“爆料”内部产品和定价策略，损失很大，这已不是个案。主播们面临的困境远不止个别纠纷，在走访和接警中，我们发现合同纠纷，跳槽带走客户资源、商业诋毁等事件频发，根源在于行业规则模糊。在走访中也有不少主播向我们诉苦：“签的合同五花八门，感觉怎么都对不上，怕踩坑，又怕没保障。”

为此，我们警企联络站联合司法所、市场监管部门及珍珠协会，多次组织企业、头部主播代表围坐恳谈。经过反复打磨，我们主导草拟了具有本地特色的网络主播《劳动合同》以及《保密及竞业禁止协议》模板，并在珍珠小镇广泛推广应用。一位签约使用的主播感慨道：“有了这份模板，心里终于踏实了，知道什么可为、什么不可为，更有底气谈合作。”

提供模板只是起点。为护航主播“职业化”与行业健康发展，我们与市场监管部门合作开发“直播电商数字治理平台”，依托现代科技手段，快速提取直播中的违法线索并固定证据，实现全流程智慧监管。目前已成功打掉6个以话术诱导等手段进行网络虚假开单的犯罪团伙，涉案金额5000余万元，珍珠直播营销违法率降低至1.4%，有效净化了网络直播环境。

为进一步提升直播行业人员法治素养，筑牢网络空间法治防线，我们组织民警将“法治课堂”搬进各大直播基地，一方面为直播从业者答疑解惑，另一方面适时吸纳主播成为平安法治宣传员，实现线上、线下宣传协同发力。此外，我们还广泛发动珠宝城物业公司、珍珠协会、商户，组建义警巡逻队，构建起常态化巡逻防控体系。目前已化解各类矛盾纠纷386起，化解率达98%，合同纠纷类警情同比下降29.6%。

从被动回应到主动护航，从解决个案到共建规则，我们深知，守护好这一张张生动的面孔与一个个充满可能的直播间，便是守护住了山下湖珍珠产业最宝贵的未来。

（作者系浙江省诸暨市公安局山下湖派出所所长）

200多名网约车司机从车里搬进楼里

□ 吴佳俊

站在“驿路有我”服务站(以下简称驿站)的公寓楼下，看着网约车进进出出和司机们相谈甚欢，我不禁想起初到这里担任社区民警时的场景：司机们为了节省生活成本，以车为家，以座为床，长此以往，汗味、快餐味混在一起，既是无奈，也有隐患。同时，人员一聚集，各种矛盾也纷至沓来。那时我就琢磨，这些日夜穿梭在城市血管里的司机兄弟，总得有个能落脚的地方。

解决住宿成了破局关键。充电站旁有个厂房改造的规模性租赁住房，但入住率不高，分局推动开展“微网格”治理，我们成立“驿路有我”党建指导员，各职能部门工作人员坐到一起。很快，公寓改造顺利推进，3人一间。公寓月租价格降到了每人650元。搬家那天，河南司机小张红着眼对我说：“在上海漂了五年，终于不用当‘车居族’了。现在，200多名司机从‘车里’搬进了‘楼里’，配套的还有代泊车服务——凌晨回来的司机，车子充上电，交钥匙就可睡觉，充完电有专人负责挪车，每天都可以睡个整觉。平价食堂营业到凌晨三点，一荤两素17元，节日还有饺子粽子……这些措施暖了司机们的心。但我觉得还不够，协调辖区医院推出“网约车司机专属体检套餐”，把费用从270元“砍”到88元，从来没想过体检的司机们纷纷预约——这些手握方向盘的人，终于可以停下来关心一下自己。

流动群体相对“固定”下来，矛盾纠纷得以吸附化解，疲劳驾驶等隐患也减少了，基层基础工作更扎实了，平安自然更有保障。驿站运行至今，没有发生过有影响的案事件和事故。

一天凌晨，司机老陈因租约车纠纷，得当众砸车，吼着“要去跳楼”。我赶过去递上水：“觉得不公的话，‘三所联动’调解点有律师、司法所同志。”针对司机与平台租赁企业纠纷多、风险高的情况，我们落实了企业平台入驻前信誉调查、入驻后见面约谈、签约时律师把关等措施，把停车位扩容至200个，单日充电700辆次，规模排在全市第5。无电车辆多了，企业效益也水涨船高，充电、住宿和食堂收入不但让企业有了收益，也让这里的经济“活起来”，形成了新兴领域社会治理的新模式，带动周边环境得到改善，土地得到升值。

流动群体相对“固定”下来，矛盾纠纷得以吸附化解，疲劳驾驶等隐患也减少了，基层基础工作更扎实了，平安自然更有保障。驿站运行至今，没有发生过有影响的案事件和事故。

一天凌晨，司机老陈因租约车纠纷，得当众砸车，吼着“要去跳楼”。我赶过去递上水：“觉得不公的话，‘三所联动’调解点有律师、司法所同志。”针对司机与平台租赁企业纠纷多、风险高的情况，我们落实了企业平台入驻前信誉调查、入驻后见面约谈、签约时律师把关等措施，

问题的解决让老陈把我们当成了贴心人，他由此成了纠纷调解的志愿者。这就是把“三所联动调解点”延伸到“微网格”里的意义：解决了服务新就业形态劳动者“最后一公里”的问题，50多起纠纷没出驿站就解决了。

公寓前台24小时值守，司机登记率100%；交警部门定期开安全课，教司机规避“事故高发路段”……“驿路有我”成了“城市锚点”，让网约车司机们不再是居无定所的“城市浮萍”。

夕阳下，充电站灯光又亮了。司机回站，食堂飘出饭香，代泊车师傅忙着挪车，公寓楼里传来笑声。这也是我作为社区民警该做的：蹲下来听需求，搭起连心桥，让每个奔波的人都有归属感，城市才更有温度。

（作者系上海市公安局嘉定分局真新新村派出所社区民警）

依靠“新”力量有效阻断涉诈赃款转移

□ 杨文炜

2月11日，我在所值班，当时接到一个报警电话。报警人是货拉拉员工柯师傅，他的声音里充满了疑虑和警觉。柯师傅说，他接了一个看似普通的运送订单，但手里这个包裹，掂量着感觉比订单上写的“普通物品”要沉得多。更可疑的是，收件人不仅拒绝当面拆箱核对物品，连核对信息都躲躲闪闪，最后竟直接跑了。

这太反常了！我和同事火速赶往现场。在柯师傅的协助下，我们迅速联系上寄件人余先生。当包裹被打开时，我们都惊呆了：里面根本不是普通物品，而是49000元现金。为了掩人耳目，这些钱被硬塞在几十瓶饮料中间。

经查，余先生遭遇了“冒充客服退款”诈骗。手机另一端的“客服”冒充通过虚假App“益民工信”，诱导余先生转账2万余元后，又以“操作失误”为由，哄骗他去银行取出大额现金，再通过货拉拉送到指定地点。万幸，柯师傅敏锐捕捉到了订单异常的情况和收件人的可疑行为，他的“多留个心眼”和果断报警，硬生生把这笔血汗钱从骗子手里截了下来。

这个案子清晰地揭露了新的诈骗手法：骗子为逃避线上监管和资金溯源，开始蛊惑受害人直接提取大额现金或购买黄金，然后利用外卖跑腿、网约车、快递等便捷的城市服务进行转移。

我们意识到，像柯师傅这样的“城市轻骑兵”——外卖骑手、快递小哥、网约车司机、货运跑腿员等，他们穿梭在大街小巷，接触海量订单，恰恰是反诈的“前哨哨所”。

此后，我们主动联动各大外卖平台、跑腿公司、快递网点和知名金店，建立对协作群聊。一旦小哥、店员在工作中发

现异常购金、寄件、派件信息，第一时间在群内与我们互通信息，快速核实，力求在转移的“第一现场”筑牢防线。

光有联系渠道不够，关键是要让大家识诈、敢报。我们加强与银行、金店珠宝销售、快递行业的联动，紧跟诈骗手法变化，不断更新、迭代专项培训内容，增加更多互动演练、情景模拟，提升大家的实战应变能力。就拿柯师傅这个案例当“活教材”，剖析诈骗的典型可疑点，教大家在工作中多问一句、多看一眼，都有可能守住“钱袋子”。

我们还将醒目宣传标语印在外卖箱和快递车、网约车后窗，制作“如何识别可疑现金/黄金订单”系列短视频，在骑手社群、司机群广泛传播，让反诈意识融入每一次接单、每一次递送。

精准发动的效果实实在在。这支被有效动员起来的“流动哨”，正成为阻断“现

金、黄金转移”诈骗的尖兵，越来越多像柯师傅一样的群防群治力量加入我们。截至目前，共有190名群防群治力量加入反诈“朋友圈”，今年以来，电信诈骗警情辖区群众财产损失同比下降10%。

事实证明，经过培训，这些身处服务一线的司机、跑腿员、金店店员，完全有能力练就识破诈骗分子“新花招”的“火眼金睛”。他们的一次警觉、一个电话，就可能挽救一个家庭。

反诈是一场持久战。只要警民同心，不断巩固和扩大我们的反诈“朋友圈”，紧紧依靠并不断强化这些服务一线的“新”力量，就能有效斩断涉诈赃款转移的“新通道”，守护好鸟儿的万家灯火。

（作者系福建省厦门市市公安局新阳派出所社区警务队三级警长） 本报记者张晨整理 漫画/高岳



□ 本报记者 章宁旦 □ 本报通讯员 刘凯欣

广东高院创新物业纠纷多元化解机制 巧用加减乘除法推动和谐社区建设

近年来，广东省高级人民法院积极探索物业纠纷多元化解机制，巧用“加减乘除”法高效化解矛盾纠纷，推动和谐社区建设和物业服务行业高质量发展。

针对审判实践中遇到的疑难问题，广东高院于今年6月印发《广东省高级人民法院关于审理物业服务合同纠纷案件的指引》(以下简称《指引》)，统一裁判尺度，着力解决横亘在业主和物业公司之间的痛点难点，其中不少条款具有创新性与前瞻性。

今年以来，广东法院审结物业服务合同纠纷一审案件26303件，其中15607件调解结案，调解率达59.3%，申诉率和上诉率同步下降，其中申诉率低至5.47%，同比下降3.6%。

多元协同 解纷“加”力

5月22日，广东高院、省委社会工作部、省司法厅、省住房和城乡建设厅联合召开物业服务多元解纷工作联席会议。

会议明确，将建立省级协同治理机制，四部门打出组合拳，共同推动物业纠纷综合治理落地见效。其中，省法院将强化司法引领作用，以“示范判决+批量调解”，发出司法建议、发布《指引》等方式做实定分止争。

“通过统筹优势资源力量，实现物业解纷多元化，既是推进和谐社区建设的要求，也是扎实推进法治广东、平安广东建设的应有之义。”广东高院副院长王海清表示。

据介绍，府院联动，多元协同化解物业纠纷，在广东已有实践基础。王海清举例说，江门市中级人民法院曾先后两次邀请当地住建局、物业管理协会、建筑业协会、房地产协会参加源头治理工作座谈会，完善府院联动机制，东莞市中级人民法院沙田人民法庭设立“幸福港湾”小区治理中心，构筑党委领导、多部门联动、司法助力、社会协同的纠纷化解新格局，实现物业纠纷前端化治理。

以判促调 案件“减”量

因对物业公司的服务严重不满，深圳市南山区某小区的80户业主拒缴物业费，物业公司多次催缴未果，提起诉讼。

南山区人民法院收到立案申请后，委托多元解纷诉调对接中心派出调解团开展调解工作。调解团进驻小区，与物业公司、业主现场沟通，经协商，物业公司同意将物业费打九折收取，并免除滞纳金。有24户业主同意了该方案，大部分业主仍不接受。

为促进纠纷快速化解，南山法院启动“示范判决”，审理了该纠纷中的10个案件。法院经审理认定，业主提交的证据不足以证明物业公司未按约定提供物业服务，判决业主支付物业费，随后调解团以“示范判决”帮助业主认清法律关系，预判诉讼结果。最终，该批纠纷中60件以和解撤诉结案，调解成功率达75%。

近年来，南山法院探索引入“行业调解模式”化解物业纠纷，该院受理案件后首先委托物业纠纷人民调解委员会进行调解，调解不成时，法院便选取典型案判决，以判促调，实现双向良性互动。该创新实践入选广东多元化化解物业纠纷示范案例。

为扩大这一实践成效，广东高院在现有机制基础上，与省住建厅共建物业服务纠纷在线诉调对接机制，构建分层递进解纷体系，达到为法院减负、为群众解忧的双赢效果。

发布指引 取得“乘”效

“物业费竟然从1块5毛钱上涨到8块钱，无法接受！”广州某小区一名商业用房业主不服物业费上涨，诉请法院判决调价无效。

“新合同是经过业主大会决议通过的，怎么会无效？”物业公司代理人辩称。

原来，该小区业主委员会组织召开业主大会，经表决后与物业公司签订新的物业管理服务合同，约定住宅物业费维持之前物业费标准，但商业用房和车库收费标准从每月每平方米15元调至8元。

法院判决认为，该小区为商住一体小区，商业物业业主和住宅业主应共同分摊物业管理成本，而业主大会表决仅让商业用房产业主承担增长的物业管理成本，有违公平原则。法院据此支持该商业用房业主的诉请。

该案涉及业主最敏感的物业费上涨问题，亦涉及业主大会决议的效力问题，具有典型性。广东高院将该案选入《司法保障和谐社区建设规范物业服务典型案例》，并将其中所涉裁判规则浓缩提炼，归纳为《指引》第十五条，确认了调整物业费的决议因侵害部分业主权益可予撤销的裁判观点。

“发布《指引》和典型案例，既能确保全省裁判尺度统一，又从源头上提升了审判质效，激发了‘乘数效应’。”广东高院审判一庭庭长陈丽表示。

司法建议 做实“除”法

2024年，针对在审理物业服务纠纷案件中常见的类型化问题，广东高院成立调研组调研后发现，虽然有关部门出台了关于物业公司自律、失信管理等文件，但由于缺乏评价标准，致使相关文件难以发挥作用。

同年10月，广东高院向省物业管理行业协会发出《关于加强行业自律，提升物业服务水平的司法建议》，从规范统一行业服务体系和收费标准、制定物业服务合同示范文本等方面提出意见建议。广东省物业管理行业协会收到司法建议后立即召开会议，随后发布了《广东省住宅小区物业管理服务分类标准》。

省内各地法院也以司法建议形式推动地方政府出台制度规范，预防化解物业矛盾风险。如广州市天河区人民法院针对某小区新旧业交接纠纷，提出一揽子解决拖欠物业费、物业人员安置等问题的司法建议。

王海清表示，这些司法建议有助于行业主管部门从源头上堵住管理漏洞，规范行业秩序，实现“办理一案，治理一片”效果，为预防和减少同类纠纷反复发生，起到“除法”效果。

□ 本报记者 张雪泓

7月11日9时30分，《法治日报》记者来到北京市西城区积水潭桥下，看到交警正在对非机动车交通违法行为开展执法。记者看到，有人在斑马线上骑行电动自行车，有人一边骑行一边看手机，还有人带着两个孩子骑行穿过斑马线，均被交警拦下并进行教育处罚。一个多小时里，交警在桥下查处各类非机动车违法行为80多起。

近日，北京公安交管部门会同北京市文明办等部门，在全市范围内开展非机动车不文明行为专项治理行动，聚焦骑车拍照、多人并排骑行、追逐竞驶、人行横道骑行、车筐载人、越线等待、不规范停车、低速骑行、人行便道骑行、酒后骑行等10类不文明行为加大治理力度。

“这些行为不仅损害城市文明形象，其中大多数还违反道路交通安全法等法律法规的相关规定，易引发交通事故。”现场执勤交警表示，除了加大现场执法力度外，交管部门还将使用科技手段精准查处。

利用视频、图像等资源发现非机动车不文明行为，通过车牌识别追溯违法主体，进行追查处理。

北京市公安交通管理局西城支队西外大队民警张宁介绍，对于骑行者第一次违法的，交警会进行教育纠正，第二次则会依据相关法律法规规定，给予罚款20元的处罚。

当天上午，除了对自行车和电动自行车的通行类交通违法行为进行查处，执勤交警还对电动自行车是否存在违法加装、改装灯光的情况进行现场检查。“违法加装、改装灯光以后，灯光的照射将影响其他交通参与者的通行安全造成影响。”执勤交警介绍说。

对于电动自行车违法加装、改装灯光影响交通安全的行为，交管部门将加强路面查处。对首次发现的违法车辆，对骑行人员进行警告处罚，现场责令拆除加装灯具或还原原车出厂灯光标准，如再次发现车辆违法改装，将依法扣留车辆，依法处500元至1000元罚款，如发现经营性拼改装线索，将及时转递市场监管等部门进行处理。

记者在现场看到，不仅有交警对非机动车交通违法行为开展执法，积水潭桥下的非机动车安全宣传劝导站前，电动自行车“五不一戴”、非机动车十类不文明行为以及一幅幅绘制着现实发生的交通事故案例的展板、海报也吸引了路人驻足观看。

“从2023年起，北京公安交管部门在全市范围内组织开展了电动自行车“五不一戴”交通安全主题宣传实践活动，提示市民骑行电动自行车时不闯红灯、不逆行、不违法进入机动车道、不醉酒骑行、不违规骑行带人，倡导大家骑乘电动自行车时正确佩戴安全头盔，安全文明骑行。”北京市公安局安监局安监民警白千如介绍说，交管部门还组建了交通安全宣讲小分队，开展沉浸式、体验式主题宣传实践活动5100余次，推动市民群众安全文明骑行意识养成。

6月25日至7月24日，北京市公安局会同相关单位起草的《北京市非机动车管理条例(修订草案公开征求意见稿)》(以下简称征求意见稿)向社会公开征求意见。记者注意到，在征求意见稿中，对头盔使用的

描述已经调整成了“驾驶、乘坐电动自行车应当规范佩戴符合国家标准并且经过强制性产品认证的乘员头盔”。

对此，北京市公安局法制处民警王福磊介绍说，相关统计显示，近八成的电动自行车交通事故死亡原因为颅脑损伤，正确佩戴头盔可降低70%至80%的严重颅脑损伤风险。目前，我国至少有26个省市通过立法强制规定电动自行车骑乘人员佩戴头盔，从出台法规的地区看，头盔佩戴率与安全防护效果均有明显提升。

据介绍，现行的《北京市非机动车管理条例》仅规定了鼓励电动自行车骑乘人员佩戴头盔，依靠宣传引导提升佩戴率的效果有限。综合社会各界的意见，参考外省市做法，北京市在征求意见稿中，将倡导性条款修改为强制性规定，要求骑乘电动自行车应当佩戴头盔，保障生命安全。待新规出台后，对未按规定戴头盔的，公安交管部门将依法处罚或者10元以上50元以下的罚款。

北京公安交管部门组织开展专项行动 对十类非机动车不文明行为说“不”