



“吐槽墙”上话民生

平安的细节

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 吕佳慧

傍晚时分，浙江省绍兴市三江街道三江新村的居民刘雨(化名)刚走进小区，就与一支身穿红马甲、头戴红帽子的志愿巡逻队擦肩而过。

“下班啦，姑娘!”带队的志愿者王大爷热情地和她打招呼。

“是啊，王大爷。你们又出来夜巡呢?”刘雨笑道。

王大爷点点头，寒暄了几句后，又带着这支队伍继续在夜色中巡逻：他们一面仔仔细细地搜寻草丛、河道的垃圾，一面热情地与散步的居民们聊天。

路灯下，那一个红色背影极为显眼清晰。

“他们是小区居民组成的民情观察员和志愿服务队。”刘雨向近日前来采访的《法治日报》记者介绍，“晚上巡逻，既维护环境，又和我们唠家常，了解小区里的事儿，收集大家的想法。”

不一会儿，路过小区邻里中心的休闲长廊，一个温馨角落映入记者的眼帘——红木桌椅旁，几位居民正聊着天，暖黄色的墙壁上，“问需、问难、问盼、访谈、夜谈、座谈”几个字格外醒目。

“这就是我们的‘民情角’，是专门倾听大家心事的地方。”刘雨说，“社区工作人员会在这里收集问题，帮忙解决。对啦，今晚就有民情夜谈，我也要参加!”

“民情角”的另一边，一面花花绿绿的“吐

槽墙”别具一格，墙上贴满了一张张居民手写的便利贴，每张“心声”后面，都紧跟着社区工作人员图文并茂的回复。

“小区楼道有杂物堆积!”“好的，社区动员党员干部一起清理楼道杂物。”

“路面窞井破损严重!”“社区、物业已联合开展破窞井盖修复工作。”

“有没有免费电影放映啊?”“暑假会有电影放映哦!”

……

刘雨在墙上找到了自己不久前写下的黄色便利贴：“咖啡店门口砖块破损，踩上去积水溅湿裤脚。”便利贴下方，民情观察员魏霞回复道：“您好，破损砖块已修复!”并附上了修复后的照片。

“这几天阴雨绵绵，几天前我不小心踩到破损砖块，裤脚被积水溅湿了，心情不爽，便来到‘民情角’，在‘吐槽墙’上写下这个问题。”刘雨告诉记者，“社区这么快就有回应，让我觉得特别踏实。”

正说着，魏霞走了过来。她介绍说：“相比传统的投诉方式，‘吐槽墙’更贴近居民生活，能够自由发声，随时对接，也能激励我们不断改进工作方法，提升服务质量。”

刘雨所在的三江街道共招募了140多位像魏霞这样的民情观察员。他们中有不少是性格外向、能说会道，时常在楼宇间收集民情民意，拉近与居民的距离。

记者了解到，嵊州是“民情日记”发源地。20多年前，乡镇干部用手写日记深入基层；如今，“民情日记”已升级为线上“民情数据”“民情大脑”，并从乡村延伸至城市社区和企业。嵊

州探索发展的“民情观察员”“民情角”“民情哨点”等创新做法，正努力实现“小事不出网格、难事不出街社、好事广为传扬”的基层自治目标。

晚上8点，民情夜谈准时开始。三江新村负责人、“民情角”负责人王伟星以民情观察员身份参加。

“我家衣帽间经常出现渗水情况，能不能帮忙处理?”

“小区里最近停车乱，带来了不少不便。”

“我们社区年轻人多，对婚恋这件事比较急迫!”

刘雨和邻居们围坐一起，踊跃反映问题。王伟星仔细记录着，与大家共同商议对策。

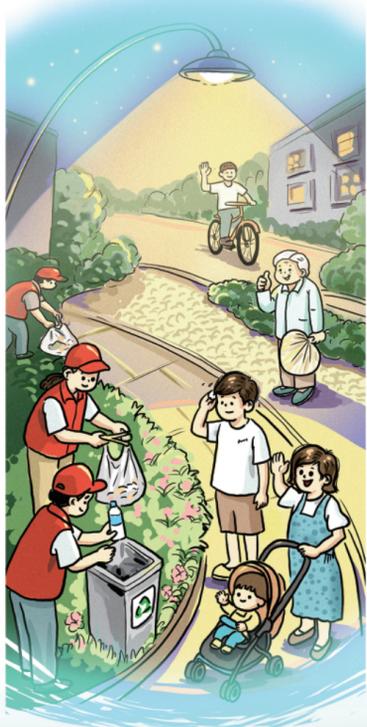
作为拥有700多户、2000多人的开放式老旧小区，三江新村配套设施不足，人员流动性大，道路拥挤，邻里矛盾时有发生。“民情角”成了精准对接需求、共商共议化解矛盾的平台。

“记录的都是琐碎小事，但要随时上报。做民情观察员，得有奉献精神，为的就是听民声、解民难。”王伟星说。

为解决“停车乱”，民情观察员们夜间打着手电巡逻劝导；王伟星免费为居民维修楼道灯，被大家唤作“亮灯书记”……钢筋水泥的楼宇间，暖流涌动。

自2023年设立“民情角”工作点以来，三江新村的民情民意得到有效收集和解决。

“环境变美了，交通顺畅了，邻里更和睦了，真要感谢这些民情观察员。”刘雨由衷感叹道。



漫画/李海英

平安的思考

□ 王涛

近三年来，浙江绍兴以高效能治理实现高水平安全，以高水平安全护航高质量发展，走出了一条“枫桥经验”指引下党委领导、依法治理、强基固本、守正创新的平安绍兴之路。

党委领导是“枫桥经验”指引下平安绍兴之路的根本保证。绍兴充分发挥党委总揽全局、协调各方的作用，把平安建设作为“一把手”工程，市委专门出台平安稳定工作“10方面28项制度”，全面构建了市主导、县主抓、镇主战、村主防、企业单位主体的责任体系，形成大平安建设格局。

依法治理是“枫桥经验”指引下平安绍兴之路的重要依托。绍兴制定实施司法风险点清单定期调整、自查报告、风险案件摸排“三张清单”，组织政法系统“一把手”定期下访约访，聚焦信访问题“五个法治化”分类开展专项行动，今年上半年全市信访事项办理质效列全省第一。全面推进村(社)合法性审查全覆盖，今年上半年村务管理类信访问题同比下降45.7%。

强基固本是“枫桥经验”指引下平安绍兴之路的重要保障。围绕夯实平安基础，全面谋划大平安场景的目标、工作、制度和评价“四个体系”，配套建立八项制度机制，围绕建强乡镇村社，创新实施镇村平安稳定工作“五个一标准配置”，实行每月“三色”分析研判和“双榜”激励警示，去年涉乡镇(街道)平安指标平均降幅在1.8%以上。围绕化解矛盾风险，创新实施涉访涉诉“三源共治”，在全省率先规范提升三级社会治理中心，对279件重大矛盾纠纷进行提级化解防控，被授牌为全国社会治安防控体系建设示范城市。

守正创新是“枫桥经验”指引下平安绍兴之路的动力源泉。每年针对性部署实施“政法系统十大突破事项”，创新落实一天一研判、三天一“双想”、七天一调度和每日要情、每周小结、每月分析、每季推进等机制。聚焦数字赋能，承接“刑刑衔接监督模型”等四项全国跨部门大数据办案平台提质增效试点应用，入选数字法治改革一本账数量全省最多。

建设更高水平的平安要体现在整体有序、保障有力和群众有感知。绍兴将坚决扛起“枫桥经验”发源地的使命担当，致力于由被动管理向主动服务转变，由政府主导向人民主体转变，由事后处置向事前预防转变，真正实现全域、全量、全程、全时的本质平安。

(作者系浙江省绍兴市委副书记、政法委书记)

实现全域全量全程全时的本质平安

绍兴：绘就全域平安新图景

2025 系统谋划更高水平平安 绍兴建设大平安场景四个体系，打造枫桥式风险闭环防控工作体系，利用数字赋能，织密全域平安网络

2024 以“政法工作十大突破项目”为总牵引，扎实推进平安稳定工作，大力推动矛盾纠纷源头化解

2023 出台《绍兴市坚持和发展新时代“枫桥经验”五年规划(2024—2028年)》，为助推基层治理体系和治理能力现代化提供“路线图”和“任务书”

请扫码观看视频

平安的脚步
□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 吕佳慧
占地约1900平方米，设有社会工作、诉讼、调解等

2023年以来 创新基层治理实践

7月29日午后，记者走进绍兴市越城区府山街道越都社区党群服务中心的“树兰书房”，看到一群孩子围坐其中，正看书看得入迷。

“这些都是我们社区的小孩子，一到暑假就跑到书房里看书做作业，家长叫他们吃饭都不肯回去。”越都社区党委书记褚妙茜笑着说。

在越都社区，有博物馆、艺术馆、大剧院以及30多个基层服务阵地，让居民在家门口就能乐享便利。

这得益于社区深耕的“契约化共建”：与80家辖区单位、企业“联姻”，资源共享、服务对接。

“共建单位给我们提供服务，我们给他们提供活动场地，形成双赢。”褚妙茜告诉记者，“契约化共建”让各单位由服务提供者转变为治理共同体，同步实现民生改善、社会治理现代化与企业高质量发展的和谐局面。

“以前居民用电问题要打电话，现在面对面就能解决，更有温度!”签约单位越城区供电公司党建室主任高森说。

2023年以来，“契约化共建”在越都社区遍地开花，并由城市社区向全域覆盖。社区还创新“人人契约”，将楼道长、外卖小哥、清道员等纳入共建体系，赋予兼职网格员身份。

曾因投资受扰执着维权的张女士，在社区引导下成为一名网格员：“干着干着，理解了社区不易，找到了认同感。”

越都社区和美党支部书记王春牛也是庞大网格员队伍中的一员。他说：“把居民的小事当成自己的大事，用心去做，就能把社区工作做好。”

2023年，绍兴出台了《绍兴市坚持和发展新时代“枫桥经验”五年规划(2024—2028年)》，为助推基层治理体系和治理能力现代化提供了“路线图”和“任务书”，深化一系列基层治理创新实践。

2024年以来 源头化解矛盾纠纷

在绍兴市柯桥区柯桥街道柯亭社区的“阿凡提工作室”，调解员汗祖热·买买提成功调解一起长达3年的漏水纠纷。

面对经济困难的当事人米某，汗祖热·买买提主动垫付了维修费。“真的很感谢，我一定尽快还!”米某连声道谢。

据了解，“阿凡提工作室”已成为辖区居民信赖的“家”。从源头化解矛盾纠纷，维吾尔族的汗祖热·买买提是工作室副组长，柯桥人的友善让她心感感激，积极投身公益和民族团结工作。

古运河畔，绍兴市公安局柯桥区分局柯桥派出所融光警务室静静矗立，在阳光下守护着古镇安宁。

秉承“融合治理、平安之光”理念，警务室联合综合执法、应急消防、市场监管等多部门力量，常态化开展联合巡查，织密安全监管网络。同时，警务室发展了一支“融光”义警队伍参与到群防群治中来，将平安的根基深植于社区土壤。

这是柯桥公安“驻村融治”的鲜明成果。

据柯桥区副区长、公安分局局长陈福连介绍，2024年以来，柯桥公安积极构建以“五员五驻、五融五治”为核心的枫桥式“驻村融治”标准体系，实现警务工作与基层治理深度融合，加快推动新时代法治公安建设。

2024年，绍兴自觉扛起“枫桥经验”发源地担当，以“政法工作十大突破项目”为总牵引，扎实推进平安稳定工作，大力推动矛盾纠纷源头化解，统筹推进平安绍兴、法治绍兴建设。

2025年以来 数字赋能平安建设

“这下可算路通了!”签完移民安置协议，绍兴市新

昌县镜岭镇镜屏村梁家自然村的梁苗生握紧工作人员的手感说道。

梁苗生名下房屋存在公共区域归属不清的问题，是农房移民签约路上的最大阻碍。前不久，新昌县委政法委移民工作组主动组织开展调解协商，顺利化解争议，扛起风险隐患闭环管控责任担当。

绍兴深化数字赋能，扎实推进“枫桥式”风险闭环管控工作体系建设，自主开发“枫桥式”风险智控平台，为平安建设注入强大动力。

作为数字检察的“全国标杆”，绍兴市人民检察院以数字化改革助推网络犯罪治理，守护群众美好生活。

绍兴市中级人民法院深化“立审执破一件事改革”，依托“版权AI智审”“诉讼服务一体化”等数字化应用，让解纷程序更少、用时更短、成本更低。

在“民情日记”发源地嵊州市石璜镇镇璜村，“民情日记”正从“纸上”记到“线上”，架起干群双向奔赴的连心桥。此前，樵农老裘和乡亲们守着滞销的香榧发愁，通过“民情日记”小程序求助，政府迅速响应，举办“香榧开摘节”，开发加工产品，挖掘收购商并提供场地，多方合力让香榧变“致富果”。

绍兴市还构建了“纵向到底，横向到边”的合法性审查全覆盖体系。

在仙岩镇，法律顾问叶锦丽作为“法治审查团”成员，常为舜皇村茶产业合同把关。“我们组成专业队伍，在司法局指导下进行全流程审核，源头规避风险，助力产业健康发展。”叶锦丽说。

数据显示，截至目前，市合法性审查中心已开展各类审查64次，提供协审服务30次，培训法制员200余人次。

2025年，绍兴正系统谋划更高水平平安绍兴建设大平安场景四个体系(目标体系、工作体系、制度体系、评价体系)，着力打造枫桥式风险闭环防控工作体系，利用数字赋能，织密全域平安网络。

小学生身高超标逛海洋公园门票比大学生还贵 儿童票究竟该以何为标准?

□ 本报记者 孙天骄

近日，上海环球港主题乐园一则消息引发关注：一位母亲因孩子穿鞋身高超过1.4米(脱鞋未到)，被认定不满足儿童票条件。这再次将儿童票判定标准——究竟该看身高还是看年龄——推上舆论风口浪尖。

《法治日报》记者采访多名消费者发现，当前国内儿童票判定标准不一，让不少家长感到困惑和不满。

在浙江大学的张女士就遇到了这样的问题。她计划暑期带刚满10岁的妹妹去天津某海洋公园游玩。按照公园的购票规定，身高1.4米以上儿童需购买240元的全价票。张女士的妹妹虽然才上小学四年级，但身高已超过1.5米，只能购买全价票。而张女士本人凭借学生证，却能购买195元的大学生优惠价。

“这合理吗?妹妹才上四年级，就不能享受儿童票了?”张女士问道。

记者检索公开资料发现，我国儿童票政策在公共交通、餐饮、旅游景点等领域普遍存在，但具体规则差异显著，甚至同一领域内也不统一。

例如，铁路部门自2023年起实行“按年龄”或“按身高”标准的双轨制购票方式，但实践中，国铁集团最新规定采用年龄标准。公路、水路客运也多采用类似“双轨制”，航空则主要由航司自主制定。旅游景点的情况更为复杂：利用公共资源建设的景区，国家发展改革委规定实行“年龄+身高”双轨制。

而像迪士尼、环球影城、长隆等市场化运营的主题乐园，则标准各异：有的只看年龄，如上海迪士尼度假区和北京环球度假区，3周岁(含)至11周岁(含)可用儿童票。有的只看身高，如贵州安顺部分景区1.2米(不含)以下儿童免票，1.2米及以上需购全价票；浙江宁波海洋世界，1米至1.4米为儿童票。有的则采用“年龄+身高”双轨制，如广州长隆野生动物世界，适用于3周岁及以上未上满12周岁，或身高1米及以上未超1.5米的儿童。

“为啥有的地方只要是未成年人就不收费，有的地方就算才几岁，身高超过1.4米就按成人收费?能不能统一一个标准呢?”不少受访家长向记者吐槽说。

全国妇联维权智库专家张荣丽介绍，2020年修订后的未成年人保护法明确规定：爱国主义教育基地、图书馆、青少年宫、儿童活动中心、儿童之家应当对未成年人免费开放；博物馆、纪念馆、科技馆、展览馆、美术馆、文化馆、社区公益性互联网上网服务场所以及影剧院、体育场馆、动物园、植物园、公园等场所，应当按照有关规定对未成年人免费或者优惠开放；城市公共交通以及公路、铁路、水路、航空客运等应当按照有关规定对未成年人实施免费或者优惠票价。

然而，并未对儿童票的具体收费标准和判定方式(年龄或身高)作出硬性统一规定，相关场所在执行中拥有一定的自主权。“张荣丽说。

西南政法大学人权研究院教授赵树坤进一步分析，法律赋予的未成年人优惠主要分出行和进入特定场所两类，其具体权限和标准依据不同的法规或市场原则而定，导致实践中标准混乱。

受访专家认为，在特定场所，仅以身高或仅以年龄作为儿童票判定标准均可能存在一定局限性。

“以身高判定儿童票存在明显局限。”赵树坤说，在儿童身份信息登记不完善的过去，身高因直观性强而具备可操作性，但随着社会发展，其弊端愈发凸显。一方面，儿童营养水平提升导致平均身高持续增长；另一方面，这一标准违背“儿童利益最大化原则”，遗传、疾病、营养等因素造成的同年龄儿童身高差异，会导致生长发育较快的儿童无法享受应有福利，形成“身高歧视”。此外，该标准还会引发逻辑矛盾——若身高超标的儿童不能享受优惠，那么身高不足标准的成年人是否应享受?允许则背离儿童票初衷，不允许则说明身高并非唯一标准，陷入两难境地。

赵树坤指出，以年龄判定儿童票同样存在局限。尽管身份证、户口本、电子身份证等可核验真实年龄，但实际操作中问题不少：首先，核验时间成本高，儿童生长快，本人与证件上的面部特征、身形差异大，尤其在客流量大时，会显著增加工作人员的核验时间和成本，而身高判定更为高效。其次，可能增加经营者的成本压力，在景区游船等承重有限的场景中，身高和体重成本比年龄更适合作为判定标准；以饮食为主题的场所中，儿童食量与身高成正比，按年龄判定也不合理。最后，特殊情况下会威胁儿童安全，主题乐园中部分游乐设施如过山车、大摆锤等，身高直接关联安全性，若仅按年龄判定，可能提升游玩危险系数，通常这类项目会明确身高标准，低于标准则不允许购票或需成人陪同。

赵树坤分析，未来可能会形成以“年龄”为主，“身高”为辅的儿童票判定标准。一方面，未来儿童票的判定标准将遵循“儿童利益最大化原则”，大多数行业将发展为“年龄标准”和“年龄+身高”双轨制；另一方面，儿童票的判定标准在遵循“儿童利益最大化原则”的同时，也需要平衡市场的价值规律及经营者安全保障原则。当儿童与成人接待成本差异巨大，身高关乎儿童游玩安全时，“身高标准”应当继续适用。

在张荣丽看来，关于儿童票判定标准的争议，体现了公众对于法律公平性的期待，也是对未成年人保护法规定的“最有利于未成年人”原则在现实生活中要落到实处的呼吁。

“建议适宜儿童活动的场所学习故宫的做法，采用年龄制，对18岁以下的儿童施行参观免费(低龄儿童应有成年人陪同)。对于目前因各种原因仍需按照身高确定儿童票的，也应适时提高身高参数标准，让更多未成年人享受到免费参观、免费或者优惠价旅行的福利，使未成年人共享国家发展的‘红利’。”张荣丽说。