



平安的细节
系列报道

平安的细节

□ 本报记者 王莹

清晨五点半，江城武汉的街巷还在沉睡，临街一家沙县小吃店的卷帘门已经升起，店主林卫国(化名)一边熟练地生火、熬高汤，一边抽空核对着外卖平台上的预约订单。一番忙碌过后，林卫国顺势坐在灶台前，凝视着锅中缓缓蒸腾的热气，思绪也跟着飘回到刚来打拼的那几年……

林卫国的老家在福建省三明市沙县区夏茂镇，这是一座千年古镇，也是沙县小吃的发源地。2015年，他离开故乡，与同乡李军(化名)在湖北武汉合开了一家小吃店，营业执照上写的是李军的名字。随着外卖行业的兴起，他们也在平台注册成为外卖商家，账户绑定了李军的银行卡。

2019年，李军想独自到浙江开店，就与林卫国达成了退股协议，但外卖账户一直未能变更绑定信息。自2019年11月底至2021年11月，该账户陆续产生了近10万元的营业额，这成了林卫国“看得见摸不着”的数字。

“那段时间，每天看着数字增长，心里就像压了块大石头。”林卫国回忆道。他打电话给李军，李军说自己已经退股，一切事务与自己无关。他又联系外卖平台，对方回复说因为申请人与工商登记信息不符，无法办理变更业务。

在最煎熬的时候，家乡推出的一项工作机制让林卫国眼前一亮。

2021年，沙县区人民法院针对异地小吃业主推出了“一城一法官”机制，根据沙县小吃门

小吃店“平安味”香飘千里

店分布特点，在全国33个中心城市配备了33名员额法官(法官助理)，开展涉小吃业主案件调处、司法确认及法律咨询等工作。

2022年4月，林卫国按照公开的联络电话找到了负责武汉地区的“城市法官”廖应琼。电话那头，廖应琼耐心地听完了来龙去脉，轻声开导林卫国：“别着急，林老板，这个问题就像扁肉(馄饨)破了皮、露了馅，总能找到补救的办法。”

这句形象的比喻，让林卫国紧绷的心情顿时轻松了不少。在廖应琼的指导下，他通过“移动微法院”平台提交了立案申请。第二天，他就接到了沙县法院的调解通知，称李军愿意配合调解，且整个调解过程均可在线上完成。

调解成功后，小吃店的经营逐渐恢复正轨，林卫国渐渐忘了这段“小插曲”。直到去年冬天，店员小张遇到了一件烦心事——沙县老家的邻居在盖房时占了他家的宅基地，两家人为此吵得不可开交。看着小张满面愁容，无心上班，林卫国想起了自己的遭遇，建议他也联系“城市法官”来帮忙。一周后，小张便坐在了小吃店门口的小板凳上，开启了视频调解。

屏幕那端，法官带着调解员及村干部对盖房现场进行了实地勘测，确认侵占事实存在，邻居也无话可说，当场承诺拆除越界部分。小张搓着手激动地说：“这要是以前，得专门回老家折腾半个月！现在好了，不耽误干活，还把事办成了。”

今年清明节，林卫国回乡祭祖，发现家乡的变化无处不在，乡亲们法律意识也有了明显提高。

一天，林卫国来到社区广场散步，发现这里正举办一场“银发普法”活动，老人们围着几名法官和民警，正听得津津有味。

“法官同志，我昨天收到条短信，说我的医保卡异常，要点链接处理，这是真的吗？”一位

满头银发的老人忽然举起手机问。年轻法官接过手机，仔细查看后用方言耐心解释：“阿公，这是典型的诈骗短信。您看，这个链接的网站很奇怪，正规的社保通知不会这样发。以后遇到这种情况，一定要先跟子女确认……”

更让林卫国欣慰的，还有下一代的变化。这次他回老家，上中学的女儿已经开始像模像样地分析起外卖平台的格式条款，说得头头是道。仔细一问，原来是“模拟法庭”开进了沙县的多所学校，在孩子们心中播下了法治火种。

“家中老小平安顺遂，我这心里别提有多踏实了，也想力所能及地做点什么。”林卫国

说。回到武汉后，他把店里重新布置了一番，在收银台常备《常见纠纷解决指南》，方便顾客随手翻阅，外卖包装盒也印上了朗朗上口的反诈提示语，显眼又好记，小店转眼成了百姓身边的“普法阵地”。

夜幕降临，林卫国结束了一天的忙碌。他站在店门口，望着异乡依旧热闹的街道，心里涌起一股暖流。拿出手机，他在朋友圈写道：“平安就像这碗高汤的滋味，看不见摸不着，却能让每个在外打拼的人，都能吃上一口暖胃安心的热饭。”

漫画/高岳



平安的思考

□ 乐荣光

平安是民生之基、发展之基。推进更高水平的平安建设，不仅是人民群众的殷切期盼，更是推动高质量发展、维护社会安定有序的重要保障。三明市沙县区将坚持和发展新时代“枫桥经验”，牢固树立“大抓平安、抓大平安”的工作导向，全面提升基层社会治理效能，努力建设基础更牢、水平更高、群众更满意的平安沙县。

聚焦矛盾化解，建强综治中心主阵地。持续推动综治中心规范化、实战化运行，进一步深化区信访局整建制入驻成效，健全完善来访事项全量受理、分类处置、调解优先、法治终结的工作机制，切实推动综治中心与信访工作紧密衔接、融合发展。同时，立足沙县小吃产业特色，探索依托区综治中心成立沙县小吃产业法律服务中心，整合政法资源，为小吃业主提供“一站式”法律服务，并建立动态分析机制，定期研判产业纠纷动向，为区委决策部署提供有力支撑。

聚焦治安防控，织密风险防范防护网。加快完善立体化、信息化社会治安防控体系，充分运用“智慧沙县”App等数字化手段，在城区科学布设巡逻点，实现警力可视化指挥、精准化调度，提升快速反应和处置效能。进一步健全风险监测预警机制，整合多方信息源，构建社会风险综合研判指数，对发现的风险隐患，第一时间推送至属地综治中心，依托基层“人熟地熟情况熟”的优势，精准补充社情民意，组织综治中心、相关部门及专家开展联合会商，科学评定风险等级，建立台账、明确责任、限时化解，实现专业研判与基层感知的深度融合，提升风险防范的前瞻性和精准性。

聚焦营商环境，激活法治保障新动能。主动将政法工作融入发展大局，持续深化企业破产处置、工业不良资产司法处置等府院联动机制，依法稳妥化解经济领域风险，扎实推进涉民营企业挂案积案清理工作，加大矛盾纠纷多元化解和执行攻坚力度，常态化开展“法治体检”活动，主动上门问需，为企业提供精准法律服务。同时，加强反垄断、反不正当竞争执法和知识产权全链条保护，依法维护新就业形态劳动者合法权益，全力营造稳定、公平、透明、可预期的法治化营商环境，激发各类市场主体发展活力。

(作者系福建省三明市沙县区区委常委、政法委书记)

以法治之力筑牢平安基石

三明沙县：法治点亮“小吃之乡”发展路

平安的脚步

□ 本报记者 王莹
□ 本报通讯员 汪晞

一碗拌面、一勺扁肉(馄饨)，让“沙县小吃”成为享誉全国的美食符号。而在这张美食名片背后，是一场持续多年的平安建设探索。

从2023年的法治副校长机制守护留守儿童，到2024年的“舌尖枫桥”护航小吃产业，再到2025年的“综治中心”一站式解纷，三年间，法治的力量如静水流深，在沙溪河畔悄然奔写着这座“小吃之乡”的平安基底，也让老百姓的获得感、幸福感、安全感更加充实。

2023年以来 守护留守儿童成长

“现在我能靠手艺养活自己，还能参加义工活动帮助别人。”

2025年2月，一名曾沉迷游戏、多次离家出走的“问题少年”王浩(化名)给曾经帮扶过他的法治副校长、福建省三明市沙县区人民检察院检察官陈茂青发来了微信，字里行间满是他对生活的热爱。

2023年以来，沙县区针对大量小吃业主常年在外经营、留守儿童多的实际情况，整合公检法司等政法力量，创新推出法治副校长“一二三”工作机制，减少小吃业主后顾之忧。

沙县区委政法委书记戴泉强近日向《法治日报》记者详细解释了“一二三”分别代表什么。

“一”指的是“区管、局聘、校用”管理模式，由区委政法委总协调，学校、选派机关、区教育局形成“三位一体”评价体系，确保工作有人

管、有人抓、有实效。“二”是两项核心坚持：坚持维护学生合法权益、坚持未成年人零犯罪目标。“三”是指法治副校长的三重身份定位：传播法律知识的“教师”、参与校园治理的“校领导”、提供专业支持的“专家”。

“面对不同年龄段的留守儿童，法治副校长各展所长，编织起一张大大的平安守护网。”戴泉强表示。

法治副校长“一二三”工作机制运行以来，沙县区共选聘法治副校长84名，累计出访1671人次，总时长3492.41小时。其中，有11名辍学未成年人被成功劝返校园。

“通过‘警网融合’‘家校共育’等模式带动，部分未成年人家长化身微网格员反哺社会，校园周边商铺、居民也主动加入‘安全防范网’，形成全民护校的良好氛围，全区未成年人刑事案发数及涉案人数总体呈下降趋势，给在外打拼的小吃业主们吃下一颗‘定心丸’。”沙县教育局党组成员舒登科说。

2024年以来 护航小吃产业发展

老刘是一家沙县小吃店的老板，2024年的一天，他的一张银行卡被法院冻结了，焦急万分的他拨通了三明市沙县区人民法院的电话，没想到，仅用三天时间，问题就圆满解决了。此后，每当他看到小吃业主群里有人讲述自己的烦心事，他都会特别热心地告诉对方：“家乡的政法机关针对‘欺行霸市’‘商标侵权’‘劳资纠纷’等小吃业主常见的烦心事提供远程法律咨询、云调解，法院‘异步调审’等服务，可方便啦！”

沙县小吃不仅是一张美食名片，更是当地经济的重要支柱。目前，沙县小吃门店已增至8.8万

家，年营业额突破550亿元，辐射全球79个国家和地区，带动就业人口30余万人。然而，随着产业蓬勃发展，小吃业主面临的法律问题也日益增多，商标侵权、劳资纠纷、合同纠纷等不断涌现。

为破解难题，三明市、沙县区两级政法机关在沙县小吃同业公会驻外联络处分布的33个城市，落实“三个一城”机制(一城一民警、一城一法官、一城一律师)，积极探索小吃矛盾纠纷排查化解、小吃业主法律服务新途径新办法，着力打造“舌尖枫桥”工作法。

自“舌尖枫桥”工作法实施以来，政法机关共化解涉小吃矛盾纠纷2000多起，为小吃业主提供各类法律服务和法律帮助9000余人次。

三明法务区位于沙县区与三元区的连接带，这里汇聚了律师事务所、公证机构、司法鉴定机构等优质法务机构和专业人才，法院、检察院、仲裁委、律师协会也有相关机构入驻其中，形成了全方位、多层次的法律服务矩阵。

“当小吃业主遇到复杂的知识产权纠纷或者跨区域的经济合同争议等疑难法律问题，三明法务区内的专业团队能够迅速介入，凭借其丰富的经验和专业优势，为小吃业主提供精准的法律解决方案，助力小吃产业在法治轨道上稳健前行。”三明市法学会秘书长仇晓娟介绍说。

2025年以来 解决群众急难愁盼

今年8月，沙县区夏茂镇长阜村村民小陈情绪激动地来到沙县区综治中心反映情况：“城乡供水一体化项目通水后水压过大，导致水塔溢水，造成我家房屋家具等损坏，80多岁的外婆因漏水问题无家可归，这事儿怎么解决？”

面对小陈的诉求，接访人员按照“初信初访即

刻办理”要求，由入驻中心的区信访局联合城乡供水一体化项目指挥部、水务公司和专家调解员等多方力量开展实地勘测，并通过“背对背”协调、当面质证调解等方式，耐心细致地与小陈沟通协商。最终，项目施工方与小陈成功签订了调解协议，赔偿金及时支付到位，困扰小陈的难题得到圆满解决。

针对群众办事“多头跑”、调解力量分散、处置效率不高等难题，沙县区创新推动区信访局整建制入驻区综治中心，建立“公、检、法、司固定常驻+重点部门动态常驻轮驻+其他部门随时随驻”模式，内嵌法学会工作站、速裁法庭、金牌调解室、心理咨询室、公共法律服务等6类专业调处服务模块，实现访、调、诉、裁、询的物理聚合与功能耦合，有效提升了综合治理效能。

2025年春节前夕，15名工人和业主焦急地来到沙县区综治中心，就某开发企业拖欠工程款及业主主代办费的问题寻求帮助。

在区综治中心的协调下，法院、司法局、人社局等部门工作人员齐聚调解调度室，深入了解某开发企业的项目资金和资产情况，积极寻找解决问题突破口，最终形成一致意见。在各方共同努力下，500万元工资款全部发放到位，工人们脸上又露出了久违的笑容。

2024年以来，沙县区综治中心共接待群众2176人次，受理来访事项788件，办结735件，办结率达93.3%。

“随着沙县区综治中心规范化建设持续深化，‘诉求响应快一步、矛盾化解暖一分’的成效也愈发明显。”沙县区综治中心主任罗奋贤表示，在综治中心，“民有所呼，我有所应”的承诺不再是口号，而是化作实实在在的作为，为基层治理不断注入强劲动力。

2025

建立“公、检、法、司固定常驻+重点部门动态常驻轮驻+其他部门随时随驻”模式

2024

落实“三个一城”机制，积极探索小吃矛盾纠纷排查化解、小吃业主法律服务新途径新办法

2023

针对大量小吃业主常年在外经营、留守儿童多的实际情况，整合公检法司等政法力量，创新推出法治副校长“一二三”工作机制



□ 本报记者 韩丹东

“今年年初，我在某知名家电品牌线下门店买了冰箱、洗衣机等家电，花了两万多元，当时店员说消费1元累积1分，达到一定积分能换小家电。我想着之后再买些家电，攒够积分换个空气炸锅，结果前不久查看消费积分时发现，店家在没有任何通知的情况下将我的积分清零了！”北京的周女士气愤地说。发现积分被清零后，她第一时间联系门店，店员让联系官方客服，客服则回复“积分有效期3个月，规则里写了”。

周女士翻遍该品牌App的“会员中心”“帮助中心”，又几次咨询客服，这才在“用户协议附件3”里找到相关文字描述：消费积分自获取日起90天有效，到期自动清零。

“这么重要的规则，不仅字体小、位置也很隐蔽，并且此前也没人告诉我积分有效期，我也没收到过到期提醒，这不是故意让我没法用积分兑换物品吗？”周女士说。

消费积分是商家对消费者“鼓励性消费”的一种奖励，有的积分可兑换限定产品，有的则可以享受会员专享折扣。《法治日报》记者近日调查发现，像周女士这样，商家未

提前通知消费者就将积分清零的情况时有发生。

对此，《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所高级合伙人马丽红律师说，根据民法典中关于网络虚拟财产受法律保护的规定，消费积分若可通过兑换商品、服务或抵扣费用实现其价值，就应视为消费者的合法期待利益，受法律保护。商家单方面清零、冻结积分的行为是否合法，核心有二：一是规则是否“显著告知”，即商家须以加粗、弹窗、短信等足以引起消费者注意的方式，提前告知积分有效期、清零规则或冻结条件，若仅以小程序、隐藏页面、深层协议等方式公示，未履行提示义务，则相关规则不成为合同内容，消费者可主张无效；二是规则是否“显失公平”，若有效期过短(如不足3个月)、冻结无举证、到期无提醒，则可能违反消费者权益保护法中经营者不得设定不公平、不合理的交易条件的规定，涉嫌侵害消费者公平交易权。

北京市消费者权益保护法学会常务副会长段威说，实践中，部分商家会以“积分是商家福利，可单方处置”为由抗辩，这种观点其实缺乏法律依据——积分的获取以消费者的消费行为为前提，并非无偿福利，而是

消费合同的一部分，商家不能以“福利”为名剥夺消费者的合法财产权益。积分本质是“消费对价的一部分”，商家单方面清零且未告知，与“侵占消费者财产”无异。

调查中，记者发现，五花八门的积分规则让不少消费者头痛。上海的张先生是某运营商的老用户，一直使用一款近百元的包月套餐，去年年底偶然得知“消费可累计积分”，查询后却发现自己没有积分。“客服表示积分需要手动开通，没开通就没有积分，可我用了十几年，从来没听人告诉过我手动开通。”

张先生要求补录9年的积分，客服以“积分有效期已过”“未开通视为放弃”为由拒绝。

天津的郑女士参与了某家电品牌的“打卡得积分”活动，规则写着“连续打卡30天，每天可获100积分，合计3000积分”，可连续打卡10天后，郑女士发现，活动页面变成“名额已满，积分停止发放”。

郑女士说：“我问客服，他们说‘活动限额1000人，你不在名额内’，但活动宣传页没设有限额，打卡时也没提示名额已满。”为此，郑女士要求商家补偿已打卡10天

对应的1000积分，商家则回复“活动规则最终解释权归商家所有”，并拒绝任何补偿。

在段威看来，经营者向消费者提供商品或者服务，应当真实、全面、准确地告知消费者商品或者服务的数量、质量、价款、费用、履行期限、履行方式、售后服务等信息，不得作虚假或者引人误解的宣传。积分积累规则中的“特殊”规则直接影响消费者的积分获取权益，属于“应当告知的重要信息”，商家未告知或隐瞒，侵犯了消费者的知情权。

此外，记者在调查中还注意到，商家宣传中的积分兑换看似“福利满满”，实际兑换过程中却往往存在“热门商品抢不到”“兑换后的商品质量差售后无保障”等问题。

北京的张先生在某银行App上用8000积分兑换了一款“无线蓝牙耳机”，积分是他通过“信用卡消费1元积1分”积累的。可收到耳机后，张先生发现耳机存在杂音严重、续航较短等问题，与商家宣传的“无杂音、续航8小时”严重不符。“我联系银行客服，他们说‘积分兑换的商品是第三方提供的，不享受退换货服务’，让我找第三方商家，可第三方商家又让我找银行，互相推诿。”

北京的吴女士发现，许多平台和商家和银行都推出过

“全积分兑换”活动，比如“5000积分兑10斤大米”“8000积分兑5升食用油”等。但每次活动开始后，热门商品均会在3秒内显示“售罄”，而同期在售的，需要用“积分+现金”购买的同款商品，往往库存充足，随时可买。

段威说，消费者享有公平交易的权利，有权获得质量有保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。积分兑换中出现的“加价高”“库存虚”等，本质上是商家剥夺消费者公平交易权的行为。

段威认为，当前积分兑换乱象的核心原因，是商家将积分视为“营销工具”而非“消费对价”，忽视了积分的财产属性。消费者在兑换积分时，应注意留存积分规则截图、兑换记录、商品质量问题证据(照片、检测报告等)，一旦权益受损，可通过“协商—投诉—诉讼”的路径维权，切勿因“积分价值不高”而放弃权益。

马丽红提醒，积分不是商家的“免费工具”，而是消费者的合法财产，商家必须依法管理积分规则，履行告知义务，消费者也应重视积分权益，遇到乱象及时维权，只有双方共同遵守法律，才能让积分真正成为“福利”而非“消费陷阱”。