



深圳龙华构建全链条解纷新格局

事事有回应 件件有着落

□ 本报记者 唐荣

近年来，广东省深圳市龙华区坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心实战化运行为抓手，聚焦基层矛盾排查不准、协同不畅等痛点，以数智赋能前置防控、警社联动协同处置、多元机制提质增效、公益基金固本赋能，构建源头预防、闭环处置、长效保障的全链条解纷新格局。

2025年底，龙华区一置业公司与承租方因租金拖欠产生纠纷，涉及业主、物业及多家租户，多方利益交织，矛盾错综复杂。龙华街道综治中心了解情况后，第一时间启动重大纠纷处置机制，派驻资深调解专家介入，联动区简案速裁中心，依托“调解+司法确认”机制，开展释法说理、统筹磋商，最终促成各方达成调解协议。

这是龙华区纵深推进综治中心规范化建设，打造“多调联动、精智解纷”体系的生动实践。

据了解，龙华区立足“数智龙华”建设布局，依托

轻量化、零代码数字社区工作台，搭建可适配、可拓展的社会治安综合治理数字化场景，为一线工作人员提供便捷高效的数字化履职工具。在此基础上，搭建“定格云图”应用，打破政务数据壁垒，整合警情研判、矛盾纠纷等数据资源，全域汇聚楼栋信息、风险点位，集成隐患上报、矛盾调解、志愿服务等多功能模块，精准捕捉基层矛盾“信号”，实现风险源头预警、前端干预、闭环管控。

近日，龙华街道华联社区综治中心接到物业反馈称，一住户夫妻间发生激烈争吵。该综治中心网格员、楼栋长第一时间赶赴现场，并通过“定格云图”启动矛盾快速处置流程，联动社区值班人员、妇联工作人员、民警同步上门劝导。经过4小时耐心疏导劝解，双方情绪平稳，纠纷得以化解。该综治中心及妇联严格落实闭环管理机制，在纠纷化解后开展了3次回访，彻底消除家庭矛盾隐患。

依托数字化平台智能研判、精准预警功能，龙华区社区刑事治安总警情年均下降24%，源头治理成效

显著。

为破解部门条块分割、警社协同不足、群众诉求响应滞后等问题，龙华区依托企业微信搭建常态化沟通桥梁，组建“1名警长+1名社区副书记+10名社区骨干+N支社会力量”的联动工作队伍，构建公安前端感知、街道属地兜底、社会力量协同的“条块结合、警社融合”治理格局，该模式深度融入法治宣传、安全防范、便民服务等78项服务功能，覆盖群众20余万人次，实现法治服务常态化，便民服务零距离。

2月24日，龙华区鹭湖社区一住户通过企业微信求助，其前妻及亲属多次私自探视并接走孩子。社区工作人员和民警快速响应，联动上门，现场开展法律咨询与情绪疏导，并组织驻社区律师在综治调解室开展专业调解，精准释法明理，引导双方依法依规行使权利、履行义务，最终促成双方达成一致协议。今年2月以来，通过企业微信，龙华区累计接收处置非警务警情619件，办结率达100%，真正实现群众诉求事事有回应、件件有着落。

变『群众跑腿』为『民警上门』

内蒙古达拉特旗树林召派出所推行‘拎包警务’流动服务模式

□ 本报记者 郭君怡
□ 本报通讯员 赵 耀 冯雪梅

“拎出去的是警务，收回来的是民心。”这句话是内蒙古自治区达拉特旗公安局树林召派出所民辅警的口头禅，也是他们深耕基层治理的真实写照。

树林召镇辖区南北跨度80公里，呈狭长状分布，既有散落偏远的乡村，也有企业密集的工业园区。面对群众居住分散、警务覆盖难的实际问题，树林召派出所创新推行“拎包警务”流动服务模式，推动警力下沉、服务前移，治理提效，把平安送到群众身边，把服务窗口设在田间地头，打通了服务群众的“最后一公里”。

“‘拎包警务’的主要目的就是要把派出所‘搬’到群众家门口，变‘群众跑腿’为‘民警上门’。”树林召派出所所长张波介绍说。

今年5月，树林召派出所开始推行“拎包警务”流动服务模式。特制的手提警务包内，移动警务终端、记事本、民警联系卡、信息采集表、警情回访单等物品配备齐全。民辅警下乡时，警务包内还会配备反诈、消防、禁毒、防诈等宣传资料。

树林召派出所坚持宣传内容动态化更新——春耕讲涉农安全、汛期讲防汛防火、秋冬讲防盗反诈、年末重点排查劳资

纠纷，实现“一次入户、多维维护、多事办结”。

该所还在辖区设置两处平安警务室固定驻守点，形成“流动拎包巡回服务+固定警务室驻点攻坚”的立体化治理体系。

“拎包警务”模式运行以来，树林召派出所辖区治安警情比去年同期下降4%，矛盾纠纷化解率达92%，群众安全感满意度达99.5%，基层平安根基持续筑牢。

大滩湾村距离树林召派出所最远，下辖7个自然村。驻村民警岳挺告诉(法治日报)记者，村里年轻人大多外出务工，留下的多是老人，他们不会使用智能手机，办户籍、开证明都得跑派出所。

针对偏远村落群众办事难问题，树林召派出所民辅警每周固定3天巡回入户走访，上门收集户籍变更、证明开具等需求，做到简单业务现场办、复杂业务登记办、疑难业务跟进办。

“我们多跑一趟，群众就少累一次；我们多问一句，隐患就少存一处。”岳挺说。

近日，南伙房村72岁独居老人王大爷想办理户籍信息更正，因行动不便一直未能成行。民警到王大爷家走访时拿出登记表格，拍照设备，现场采集信息、同步对接派出所户籍窗口加急办理。

“民警拎着包直接上门，足不出户就解决了难题。”王大爷连连称赞。

今年以来，树林召派出所累计上门办理户籍业务60余件，代办各类事项40余件，为行动不便群众提供上门服务30余次，排查化解各类矛盾纠纷190余起，化解率达98%，真正实现“小事不出村，矛盾不上交”。

针对工业园区企业多、劳资纠纷隐患突出的特点，树林召派出所将“拎包警务”精准延伸至园区一线。

民辅警常态化深入园区企业，员工宿舍开展走访，今年以来累计走访企业132家，务工人员8600余人次，主动收集薪资诉求40余件。联合人社部门，企业负责人召开协调对接会，逐一核对离职人员薪资台账，督促企业规范公示发放流程，明确发放时限，并同步向务工人员介绍劳动维权的合法渠道。

“民警拎着包上门给我们讲政策、解疑虑，我们心里踏实多了。”园区务工人员张先生说。

自“拎包警务”运行以来，园区劳资纠纷比去年同期下降36%，涉企警情比去年同期下降42%。

小小一个警务工作包，装的是台账资料、宣传干货，承载的是公安为民初心、基层治理担当。

从偏远乡村田间地头到工业园区生产一线，树林召派出所民辅警用一次次上门走访，一件件实事落地，一起起矛盾化解，将警务温度送进千家万户，让“拎包警务”真正成为扎根基层、守护平安、温暖民心的名片。



► 近日，浙江省台州市路桥区组织党员干部、民警、社区网格员深入辖区，开展反诈宣传。图为网格员向群众普及防范养老诈骗知识。

本报通讯员 蒋友亲 章丹君 摄



◀ 近日，安徽省芜湖市公安局镜湖分局大蓉坊派出所民辅警联合反诈智防中心工作人员，深入辖区医院搭建“警医反诈联盟”，图为民辅警为医务人员普及预防电信网络诈骗知识。

本报通讯员 张红 田青 摄

“逢圩警务”架起警民“连心桥”

江西遂川大汾派出所擦亮圩场经济平安底色

□ 本报记者 黄 辉
□ 本报通讯员 张国平 黄 玲

馆店主的邀请，彭文斌笑着摆了摆手，转头向农贸市场走去。

每到“逢圩日”，像这样警民和谐的一幕经常在圩场上演。

大汾圩场因附近罗霄山大裂谷景区、碗子湖等，成为众多游客体验客家风情、感受“逢圩”文化的打卡地。当地居民和游客一同“逢圩”，治安管理、交通疏导等挑战也随之而来。

“逢圩警务”应运而生。大汾派出所根据圩场规模精准划定重点时段和区域，采取步巡和车巡相结合的方式，让警灯在街头巷尾闪烁，藏蓝身影在人群中穿梭。

“我们是刚从深圳过来的，请问附近有没有停车场？”游客王先生向巡逻民警求助。民警引导其前往附近停车场后，顺手递上一张民警联系卡：“如果遇到困难就拨打电话。”

“逢圩警务”开展以来，大汾派出所联合交管中队、

综合执法队划定停车区和摊位点，让车辆有地可停，摊贩有位经营。同时，主动走访摊主，问诉求、听建议。

“无论是因争抢摊位红过脸的商贩，还是因买卖纠纷吵过架的客人，民警都一一记录，给双方递瓶水、聊聊天，大家的气也就顺了。”大汾派出所所长郭健健说。

8月26日10时20分，大汾农贸市场水果摊刚出锅的米果香气腾腾，引得众多食客驻足捧摊。“小心热油溅到身上。”民警当场提醒并引导食客与摊位拉开距离。

不多时，附近的服装店门口隐约传来吵闹声，民警闻声而动。“店门口被博老板的豆饼摊堵住了，我怎么做生意？”服装店老板王女士向民警反映。

“老傅，我们帮你把摊子挪个合适位置，那里生意不会比这差。”不到5分钟，民警便帮着豆饼摊主把摊位挪到了指定地点。

变事后“被动处置”为事前“主动预防”，“逢圩警务”的提前介入，让可能产生的矛盾纠纷消弭于无形。

脚步丈量平安 温情守护旅途

共和县青海湖派出所筑牢高原生态旅游安全防线

□ 本报记者 徐鹏

初秋的青海湖，微风拂过湖面，周边草地、湿地、沙丘交织，斑头雁、黑颈鹤等数十万只候鸟栖息于此，青海湖裸鲤在微咸的湖水中繁衍生息。

每年夏秋季节，青海湖畔的蓝天碧水勾勒出一幅生机盎然的高原生态画卷。画卷之下，青海省共和县公安局青海湖派出所的民辅警整理好装备和应急物资，背起背包奔赴执勤点位。

坚守为民初心

“五一”假期开始，青海湖地区即进入旅游旺季。“我刚进景区时不小心把身份证弄丢了。”陕西游客秦先生焦急地向民警求助。民警立即带其前往游客服务中心，通过“广播寻找”。不到10分钟，身份证便物归原主。

自旅游旺季以来，这一幕在青海湖派出所辖区已成常态。面对游客求助，民辅警化身旅游向导、景区服务员、专属摄影师等，虽然“身份”在变，但为民初心始终不变。

与此同时，4个公安便民服务站分布在景区内外，常备氧气瓶、急救药品及热茶、雨衣等物资，游客一旦出现高原反应或突发需求，民辅警总能第一时间发现并处置。方寸之间的便民服务站，承载的正是青海湖派出所对“服务不缺位”理念的朴素实践。

高效化解纠纷

近日，王先生一家在湖边游玩返程时，与邻车发生轻微剐蹭，双方各执一词，僵持不下。巡线民警发现后，立刻介入，分组处置，一组全面了解事发经过，迅速调解，另一组快速疏导车流，保障道路畅通。待双方握手言和，民警们的脸上也露出了笑容。

针对旅游旺季矛盾纠纷突发性强、涉及面广等特点，青海湖派出所民辅警坚持“当天事当天了、就地化解”原则，力争现场调处，当场解决，不把问题带上路，不把矛盾带出景区。

实践中，青海湖派出所民辅警总结出一套行之有效的调处方法：到达现场后首先将当事双方分开，逐一倾听诉求，让情绪先释放出来；随后蹲下身来与双方平等沟通，用通俗语言讲清法理，用家常话讲透人情，引导换位思考，各退一步；在双方达成共识的基础上当场划定行为边界，明确什么能做、什么不能做，通过“分开听、蹲下说、当面对”三步法，将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

守护生态安全

“青海湖地区是国家级自然保护区，是青藏高原东北部极为关键的生态安全屏障。我们必须在服务和保

今年5月以来，“逢圩警务”现场调解纠纷13起，涉圩场纠纷较去年同期下降62%。

为推动防溺水、反诈、防盗等安全知识在群众心中落地生根，大汾派出所民辅警摒弃传统的集中宣讲方式，根据圩场摊位性质和群众特点，用客家话面对面精准宣讲安全知识，成为圩场喧嚣中悦耳的“安全音符”。

“徐警官，多亏上次‘逢圩’时你给我讲了刷单诈骗套路，不然我爱人就被骗了。”8月19日，寨溪村村民张路平见到大汾派出所民警徐健由衷感激道。此前，张路平的妻子在刷手机视频时点击了一条刷单返利链接。张路平看出端倪后，果断联系徐健咨询，最终引导妻子识破骗局。

自“逢圩警务”开展以来，大汾派出所民辅警累计发放防溺水、反诈、防盗宣传单近1200份，覆盖1400余人次。民警“逢圩”的贴心守护，让警民“连心桥”越架越宽，圩场“平安花”愈开愈盛。

障好游客出行体验的基础上，同步做好周边生态保护工作。”青海湖派出所所长王雪渊说。

青海湖派出所坚持防范在前，处置在早，常态化开展环湖生态保护法治宣传，在景区入口、观景点位、停车场等游客集散地，通过发放藏汉双语宣传手册、现场讲解等形式，普及草场保护、渔鱼禁捕、候鸟保护等法律法规，结合真实案例以案释法，让游客直观了解违法行为后果和背后的生态代价。

同时，青海湖派出所吸纳沿湖牧民、商户、生态管护员等力量，组建“海南义警”队伍，充分发挥其警惕性高、反应快的优势，就地开展文明劝导、生态巡查和纠纷先期处置。

用脚步丈量平安，用温情守护旅途，青海湖派出所民辅警以实干担当为高原生态旅游高质量发展铺就平安底色。

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 马 玲 严万海

“现在出了刚闹事，派出所民警几分钟就能赶到，通过手机视频连线就能迅速处理了。”近日，在新疆维吾尔自治区库尔勒市，不少机动车驾驶员对交通事故高效处置连连称赞。

变化，源自库尔勒市公安局创新推行的“交所合一”基层警务改革。

今年7月，库尔勒市公安局立足辖区实际，打破基层治安管控和道路交通治理警种壁垒，整合一线警力，推行派出所与交警中队“交所合一”基层警务改革，持续优化勤务部署，补齐治理短板，提升服务质效，以更扎实的基层工作，更贴心的民生服务，全力守护一方平安。

改革的核心是“一岗多能、一警多用”。库尔勒市公安局统筹派出所、交警中队警力，统一规划巡逻路线，安排勤务班次，明确工作职责。执勤民警不再区分“治安警”或“交警警”——路面巡逻时，既排查沿街商铺安全隐患，巡查治安状况，调解邻里纠纷，也同步劝导乱停乱放、非机动车违法通行、不佩戴安全头盔等交通陋习，快速处置轻微事故和路面拥堵，实现“一次巡逻、双重履职、全域管控”。

截至目前，库尔勒市公安局“交所合一”执勤队伍已查处驾乘电动自行车不戴安全头盔、违法载人、逆向行驶等交通违法行为1500余起。

在库尔勒市农村地区，自推行“交所合一”改革以来，交通违法行为发生率下降6.37%，头盔佩戴率从82%提升至86%，各派出所累计排查道路安全隐患100余条，查纠电动自行车、摩托车交通违法行为6020余起，查处面包车违法行

为230余起，警示教育1670余人次。

在城区，轻微交通事故处理跑出了“加速度”。派出所街面警力就近赶到现场，指导当事人通过“交管12123”App或“新疆交警”微信公众号视频快处，与交警大队民警“线上见面”，最快5分钟即可获得电子版事故认定书，让交通事故纠纷在“指尖”得到快速处理。

在便民服务方面，库尔勒市公安局整合户政、交管、治安等205项公安业务，设置“一窗通办”窗口，实现了群众在派出所就能办理驾驶证换领、车辆年检标志申领等35项交管业务，真正实现群众“少跑腿”。

聚焦上下班、赶集、节假日等人流车流高峰时段，库尔勒市公安局紧盯校园周边、乡村道路、集市路口、施工路段等重点区域，常态化开展联合整治。严查酒驾醉驾、无证驾驶、超员超载、农用车载人等违法行为，同步整治街面滋事、占道经营等乱象。

执法有力度，更有温度。针对电动自行车逆行、闯红灯等高频违法行为，库尔勒市公安局交警大队创新“柔性执法+宣传教育”模式。遇到逆行的骑手，民警不急着急开罚单，而是拿出手机里存的电动自行车事故视频，逐条讲解安全要点。遇到未规范佩戴头盔的市民，民警会顺手帮忙调整头盔位置，系好下颌带。

库尔勒市公安局还将交通安全、反诈、消防等知识融入日常走访，走村入户时面对面讲解，路面执勤时“教育优先、处罚为辅”，用接地气的语言和真实案例开展普法宣传。

新疆库尔勒公安「交所合一」基层警务改革成效显著

一岗多能 一警多用