特别关注

纪念毛泽东同志批示“枫桥经验”50周年大会近日在杭州举行。50年来，浙江省诸暨市枫桥镇干部群众创造的“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决，实现少捕人、治安好”的“枫桥经验”，在今天依然富有生命力。

“枫桥经验”50年的发展，不仅体现在运用法治思维和法治方式解决涉及群众切身利益的矛盾和问题，而且正是以人为本，不断创新服务，逐步实现了从管理向服务的创新发展。随着经济社会发展，浙江省紧紧抓住做好群众工作这条主线，坚持和发展“枫桥经验”，创新群众工作，通过依靠群众、发动群众、服务群众推动社会组织健康发展，实现“小社区服务大社会”，为经济社会发展提供了重要保障。

浙江宁波81890热线 王建军摄

□崇尚法治精神 □依托社会组织 □创新群众工作

“枫桥经验”在浙江

本报记者 许跃芝 李万祥

联动服务惠民生

“有事找警察”既是群众的习惯，也是公安机关对社会的承诺。2012年，针对群众非警务类求助超过全部接警量70%的实际情况，杭州市上城区委、区政府秉承“平安每一天、平安全上城、让群众365天天天满意”的理念，依托110社会应急联动工作机制，结合“网格化管理、组团式服务”，设立专门机构，聘用专职人员，搭建了“平安365”社会服务管理平台。

“我们这个平台以60家职能部门、100多家社会组织的资源整合和工作联动为支撑，通过各种途径收集社情民意，经平台流转到区相关职能部门快速处置。”上城区委书记缪承潮告诉记者，这有效提高了党委政府工作效能，使社会管理更精细、惠民服务更贴心，努力实现“小事不出社区，大事不出街道，问题解决不出区”。

记者了解到，“平安365”社会服务管理平台是分别通过54个社区、159个网格、759名信息员在网格内走访主动收集，110接处警，以及民政、教育、卫生、信访等民生热线接转等途径，实现信息来源“全天候、全方位、全汇集、全响应”，及时了解群众的所思所盼。

今年夏天，杭州40摄氏度以上高温持续多日，创下了1951年以来的高温纪录。8月6日，信息员朱琴发现网格内的低保户赵惠仙身患重病，家里又没有空调，酷热难耐。朱琴马上将这一信息上报到平台。很快，平台汇总辖区里的类似信息后，及时向区政府提出建议，为全区141户困难家庭安装了空调，并每户补贴电费200元。

“政府关心老百姓，主动给我们装空调。因为装了空调，夏天就过得蛮舒服的。我们家小孩也很高兴。”赵惠仙兴奋地说。

据统计，通过主动收集信息和资源整合共享，“平安365”社会服务管理平台已发现并解决类似民生服务类事项1386件，努力做到“服务更贴心、群众更满意”。

受刚刚过去的台风“菲特”的影响，杭州市遭遇长时间的暴雨。对此，平台立即启动应急联动机制，协调全区各部门，并动员社会力量，全面投入抗台救灾，将群众的损失降低到最低限度。

在解决大量民生诉求的同时，“平安365”社会服务管理平台还联动处置各类矛盾纠纷17599起，使各类矛盾纠纷、安全事故、突发事件减少了11.2%，信访投诉量也下降了24.2%。此外，该平台还提高行政效能，降低了行政成本，群众诉求的办理时间从原来的平均7个工作日减少到1.5个工作日，群众对政府工作的满意率则从平台运行前的82%提高到目前的95%。

创新服务解民忧

“听当地人说摘杨梅要去慈溪横河镇，可到了那里却发现横河已没杨梅可摘了，附近哪里还能摘杨梅?”今年6月18日，带着一大队人来到慈溪市准备摘杨梅的王先生，抱着试一试的心态拨通了宁波市海曙区的“81890”便民服务中心热线。中心工作人员通过查看慈溪杨梅节网站后，建议王先生可以去横河镇大山村的杨梅观光园采摘杨梅。“没想到远在慈溪也能得到‘81890’的帮助，‘81890’就是灵。”得到帮助后王先生夸赞道。

在宁波市海曙区，市民、企业只要通过“81890”求助电话、短信、微博或上网点击“81890”服务网站，加盟企业会即刻应约服务，志愿者会及时帮助，政府服务部门会即时响应。

2001年8月，为了帮助市民解决生活中的各种难题，宁波市海曙区成立了“81890”便民服务中心。作为一个公共服务平台，“81890”便民服务中心通过有效整合社会资源，将市民需求信息与社会服务资源实现有效对接，以市场化的操作方式解决市民生活难题。

截至今年7月，中心共开通电话热线22条，提供24小时服务，日均受理需要咨询服务3000余件；中心还设有中国81890服务网站，拥有800多家加盟企业，85万名志愿者，且与党政部门实现互动。

作为“全国家政服务业标准化试点单位”，据“81890”便民服务中心主任胡道林介绍，“81890”便民服务中心根据社会需求的变化，逐年拓展了“81890”失物招领中心、“81890”老年人应急呼叫系统、“81890”企业服务平台、“81890”光明电影院、“81890”党员服务中心等60个服务功能，解决了过去政府一直想解决但未能解决好的问题。

据统计，至2012年12月，“81890”便民服务中心共为市民解决求助事项659万余件。从宁波市零点调查公司民间调查的数据来看，市民对求助结果的满意率达99.87%。

培育服务助公益

“我们从事志愿服务，有人提供场地、项目、资金，全方位地帮助我们解决后顾之忧，这全靠爱心孵化器。”在宁波市鄞州区很有名气的“补胎哥”志愿服务队负责人郁丙龙对记者说。

郁丙龙所说的爱心孵化器，就是鄞州青年志愿服务及公益性社会组织孵化中心。去年下半年，经共青团鄞州区委牵头，孵化中心建设工作全面启动，成立了鄞州区青年志愿服务及公益性社会组织孵化中心，并率先在全省试运营。

记者在采访中看到，位于商务区的孵化中心总面积约200平方米，分公共咨询区、团队孵化区、公益微课堂、项目会议室、综合服务区等5大区块。其功能主要为孵化中的社会组织提供初创期最需要的帮助和各项孵化服务，如协助注册、提供办公设备、办公场地、管理咨询、组织评估、系列能力建设培训、项目优化、资源协调引进等。

“孵化中心将服务对象定位为处于初创期、草根性、操作性，且必须是非营利性的公益性组织。”孵化中心工作人员介绍说，志愿者将入驻申请提交通过审核后，中心为入驻的公益组织提供为期2年半到3年的配套服务。

2012年上半年，孵化中心组织公益团队参加宁波市志愿服务洽谈会，最终公益团队与5家爱心企业结对，获得20多万元扶持资金；同年下半年，“衣举益动”、“补胎哥”、“鄞西计划”等10个公益项目团队参加区公益创投大赛，累计申请扶持资金达33万元。

据了解，孵化中心目前共有宁波户外应急救援队、物联网养老、“你好，赛先生”、“希望之声”、“弟子规”、“言语康复”等16个在孵团队。鄞州健康服务指导中心就是其中之一。该中心前身是宁波卫生职业技术学院的志愿者团队，2012年7月在民政局注册后，成为浙江省第一家从事健康服务产业的社会公益组织。

中心负责人詹斌对入驻孵化中心一年来的变化感受很深：“原来，我们只是为社区老人提供陪护、体检等志愿服务。现在，我们正在全区试点长青藤计划，通过政府购买，在社区建立健康服务站，为社区老年人提供保健推拿、心理干预、营养指导等一系列专业健康服务。这让我们看到了中心长远发展的美好未来。”

缺资金、缺人才、缺场地、缺经验，这些曾是困扰大部分公益服务团队的大问题，孵化中心有针对性地给处于初创期青年志愿服务团队及公益性社会组织提供了成长所需的各项支持。一年多来，在孵的16家志愿服务团队在人员规模、团队素质、项目设置和影响力等方面均得到快速提升。

图为浙江杭州市余杭区交通事故调解中心。 王建军摄

法治论坛

公交一卡通“退难”涉嫌侵权

马立群

最近，有关公交一卡通“买易退难”的话题成了网络上下关注的热点。

据央广网记者调查，在北京，如果想退掉一张公交一卡通，全市只有11个指定地点办理；余额达百元则只能到西单客服中心一个地点办理，还有可能等上“7个工作日之后”才能将卡内余额取出，并且不返还押金；而在长春，公交一卡通20元的工本费不仅不退，还要加收3元的退卡手续费。对此，消费者叹之：不退心疼，退了心累。

公交一卡通为什么会出现“买易退难”？经营者的解释冠冕堂皇，职能部门的说法振振有词，尽管理由五花八门，但都是为“公交一卡通难退”这个事实辩解。而有关专家则一语中的：这是市场垄断之果，也是缺乏竞争之错，更是主管部门漠视之过。

现实生活中，与消费者为退卡往返奔波几次、耗时费力排长队相对应的，是售卡和充值窗口的普及与便利，特别是北京。如今，在城市很多公交总站、地铁站、超市服务台、便利店中，都有公交一卡通办卡和充值服务，绝大多数窗口可以做到随到随办，办理全程用时甚至用不了1分钟。然而，大部分提供售卡或充值服务的窗口，并没有特别明示或主动告知消费者，如若退卡将面临怎样的复杂情势。

尽管公交一卡通确实为都市人的出行提供了很大方便，深受大家喜爱，甚至人手一卡。但是消费者在买卡和退卡中体验到的“冰火两重天”，说轻了是经营者欠缺服务意识，说重点儿，它已涉嫌侵犯了消费者的知情权。

知情权是法律赋予消费者的一项基本权利。即“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”。消费者权益保护法还为经营者规定了有关方面的义务：“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传。”尽管经营者并未刻意回避事实，但营造的氛围却是，既然买卡如此便捷，退卡也不至于有多大麻烦——这客观上误导了消费者的消费行为。

作为普通消费者，既没有探究公交一卡通“难退”原因的义务，也不承担寻找破解“难退”途径的责任，他们只想问一句，我顺利退卡的权利谁维护？

是该有人出来管管公交一卡通“买易退难”的问题了。因为这不仅是维护消费者合法权益的需要，更是有关部门践行党的群众路线的实实在在之举。

信息速递

最高法要求有效发挥审判对侦查起诉制约引导作用

本报讯 记者从第六次全国刑事审判工作会上了解到，最高人民法院要求全国各级法院切实转变和更新刑事司法理念，突出法院庭审的中心地位，有效发挥审判对侦查、起诉的制约和引导作用，确保刑事司法公正。

最高法院强调，各级法院下一步应当把更多精力放到证据制度的落实上来。要坚决贯彻疑罪从无原则，坚决守住防止冤错案的底线；认真落实证人、鉴定人出庭作证制度，发挥庭审质证特别是对质、交叉询问制度的作用；严格执行非法证据排除制度，切实履行证据审查把关职责。全国各级人民法院要高度重视刑事审判监督工作，重点抓好健全刑事审判监督工作机制、坚决依法纠正冤错案、规范减刑假释和暂予监外执行等3项工作。

最高法院提出，对于经济犯罪案件，要坚持罪刑法定原则，突出惩治重点，为经济长期持续健康发展营造良好法治环境。对于职务犯罪案件，要坚持法律面前人人平等原则，进一步加大对贪污、受贿等职务犯罪惩治力度，充分发挥刑事审判在反腐败中的功能作用。 （高 新）

全国164城市公安机关集中销毁非法枪爆物品

本报讯 记者从公安部获悉：全国164个城市的公安机关近日统一行动，对在今年收缴的非法枪爆物品进行集中安全销毁，共销毁非法制造的火药枪、猎枪、气枪13万支，仿真枪67万支、管制刀具46万把，以及大量非法储存、私藏的炸药、雷管。

据了解，今年针对网上贩卖枪爆物品问题，公安机关会同有关部门开展“净网”清查，严打网上贩枪“黑市场”，共清理涉枪涉爆违法信息10.8万条，关闭非法网站(栏目)1233个。公安机关敦促有关人员10月31日前投案自首或者主动交出非法危爆物品，争取宽大处理；对逾期拒不投案自首、拒不交出非法危爆物品的，公安机关将依法收缴并从严惩处。 （宫 鑫）

《人体损伤程度鉴定标准》明年起实施

本报讯 根据近期最高人民法院、最高人民检察院、公安部、国家安全部和司法部联合公布的《人体损伤程度鉴定标准》，司法部近日发出通知，要求抓好标准的贯彻落实，进一步严格规范法医临床执业活动，推动法医临床类司法鉴定规范化、制度化、科学化建设。

据介绍，今年8月30日，5部门以联合公告的形式公布的《人体损伤程度鉴定标准》，将于2014年1月1日施行。

为结合医学的新进展，适应法律特别是刑法的最新修改，新公布的《标准》规定了人体损伤程度鉴定的原则、方法、内容和等级划分。通知说，这是法医临床司法鉴定最重要、最基本的技术标准，是司法机关准确认定案件事实和法律责任的重要依据，直接影响到公正司法和人民群众合法权益的维护。 （司 轩）

边防剪影

深港界河的“环保卫士”

日前，深圳、香港两地联合治理深圳河四期工程协议签署仪式暨开工典礼在深圳河上游莲塘罗芳耕作口举行。

深圳河，是深圳与香港间的唯一界河。它既见证了深港两地的发展繁荣，也曾多次带给两地洪涝灾害。因此，治理深圳河是深港两地居民的共同期盼。

自1982年以来，几代驻守在深圳河旁的深圳公安边防支队皇岗边防工作站的官兵们，积极参与深圳河的治理，受到地方党委政府和人民群众的高度赞誉。2010年，深圳河治理工程获评国家水利部“优质工程”，边防官兵被称为深港界河的“环保卫士”。

深圳河治理前，杂草丛生、垃圾成堆，特别是部分沿岸居民、作业人员和渔船民，乱排乱扔垃圾，致使河面蚊虫滋生、恶臭刺鼻。

多年来，皇岗边防工作站坚持开展“环保宣传上渔船”活动，举行各类宣传活动85场次、发放资料6526份，受教育群众4000余人次，全面提升了沿岸群众的环保意识。该站还定期联合义工组织，协助做好河面漂浮物、沿岸工业垃圾和违规建筑清理工作。

今年7月，台风“韦森特”袭击深港，深圳河淤积严重，影响了船舶通航。该站官兵不顾个人安危，走下齐腰深的河中，带动沿岸居民100多人，清理淤泥10多吨。

此外，工作站的官兵们还定期组织对相关区域进行巡逻，积极保护红树林自然保护区，有效防范了捕杀水鸭、盗砍树木等破坏河流生态环境的违法行为。同时，他们争取相关部门筹集资金购买树苗，发动群众在河口补偿种植红树林，积极恢复生态环境。

近年来，在边防官兵的影响带动下，经过沿岸居民的共同努力，深圳河的生态环境逐渐恢复，50多种植物千姿百态，每年有100多种、10万余只候鸟到此歇息过冬。

30多年来，深圳河的治理工作从未停止。随着深圳河治理工程规模日益扩大，作业人员队伍也不断扩大，保障作业人身安全及维护沿河居民利益提到了议事日程。

2010年9月，皇岗边防工作站成立了技能培训夜校，邀请相关专家为治河工程作业人员定期进行安全作业知识教育和相关技能培训，提升了作业人员应急自救能力，确保了施工人员安全。工作站还积极协调深圳市水务局、治河办、渔政等部门，联合成立了安全生产服务队，加强对沿河作业的工程项目施工情况巡查，及时发现作业安全隐患，及时进行整改，并且承担24小时紧急救援任务。

2010年11月3日，皇岗边防工作站接到报警，称有一男子掉入深港边境的深圳河中，要求边防官兵前去救助。该站立即派出5名官兵赶往事发地点施救。很快，官兵们来到落马洲大桥下，穿上救生衣跳入水中，将这名落水男子救起。

据初步统计，多年来，皇岗边防工作站联合深圳河治理工程有关单位共同参与海上联合救助8次，救助船只11艘次、群众36人次，联合抵抗台风、洪涝灾害35次，直接挽回经济损失逾千万元，有效保障了两岸群众的生命财产安全。

文/郑国雄

图为深圳边防支队官兵在将收集来的垃圾打捞上船。 郑国雄摄

本版编辑 姜天骄