

## 小小维权站 服务暖民心

本报记者 郭朝霞 通讯员 乔义平

“太感谢你们了，多亏你们出面调解，我家的吊灯现在能正常使用了！”3月7日，鲁师傅将一面写有“全心全意为人民 维权服务暖民心”的锦旗送到三原装修协会消费维权服务站，对该服务站成功调解其水晶吊灯更换一事表达诚挚谢意。

今年2月，鲁师傅装修房屋时，在三原县某灯具店购置了一盏水晶吊灯。安装后，吊灯出现频闪，无法正常使用，鲁师傅立即向商家反映。商家迅速为其更换了吊灯，但新灯使用时仍频闪。鲁师傅提出退货，商家以安装为由，只同意维修或再次更换，双方多次协商无果。无奈之下，鲁师傅向三原装修协会消费维权服务站投诉，期望挽回经济损失。

接到投诉后，三原装修协会消费维权服务站即刻与商家沟通，了解具体情况。经多次耐心调解，商家最终同意为鲁师傅更换吊灯，并承诺若再出现质量问题，将全额退款。随后，商家再次为鲁师傅更换吊灯。此次新灯使用正常，鲁师傅对问题的高效解决十分满意。

近年来，三原装修协会消费维权服务站推行“四联双控一站”工作模式，让消费者在维权时能享受到便捷、高效、专业的服务，“四联”即消费维权服务站、人民法院、司法局、律师事务所四方联合，共同化解消费纠纷；“双控”指通过行业自律控制和会

员单位源头控制，倡导诚信经营，提升服务质量；“一站”则是行业协会维权服务站，让消费纠纷化解更为便捷。三原装修协会会长武晓强介绍：“借助这一机制，我们多次与县法院开展庭前诉讼调解，成效显著。2024年以来，受理的17起诉讼案件全部成功调解，消费者对此机制高度认可。”

目前，在咸阳，像三原装修协会消费维权服务站这样的基层消费维权服务站点已达339家。这些站点致力于将消费纠纷“化解在企业、化解在基层、化解在源头”，全力打通消费维权“最后一公里”，让消费者能够安心、放心消费。

咸阳市市场监管局消保科副科长李勇称：“消费维权服务站就如同群众身边的‘12315’，是消费纠纷源头治理的前沿阵地。服务站秉持‘有诉必接、有接必办、有办必回’的原则，积极处理投诉举报，2024年以来，共受理消费投诉举报22652件，为消费者挽回经济损失42.8万元。”

咸阳市市场监管局相关负责人表示，2025年将围绕“优化消费环境 助力消费提振”的目标，加大监管执法、消费维权及社会共治力度，规范消费维权服务站建设，完善基层消费维权和消费教育网络。同时，畅通消费者投诉渠道，提高投诉举报处置效率，以优良的市场环境为现代化“西部名市丝路名都”建设贡献力量。

## 西安经开交警推进校园周边交通优化工作

本报讯(惠亚洲)3月6日10时，笔者在凤城七路西安市风景小学门口看到，校门两侧及对面辅道整齐规划了引导指示标志，并划定非机动车临时停放区及接送学生临时通道，引导驾驶非机动车的家长有序停放车辆。

“风景小学位于凤城七路77号，紧邻文景路与明光路，周边商超林立，人流、车流密集，交通环境复杂。学校目前共有在校生1635名，由于学校大门较小、停车资源有限，接送学生的车辆早晚高峰时段集中停放在校门前及快车道，尤其是到了放学时间，交通秩序比较混乱。”西安市风景小学副校长王群说，西安市交警支队经开大队联合学校、企业和社会各界力量，因地制宜实施“一校一策”治理模式，精准优化交通组织，成功改善校园周边出行环

境，值得点赞。

据悉，学校目前共有在校生1635名，其中机动车接送222辆、非机动车接送504辆、步行接送909人。针对这一问题，交警经开大队成立校园周边交通精细化治理工作专班，深入调研、科学施策，最终形成三大优化措施：一是优化非机动车停放区域，提升交通安全性；二是协调社会资源，提供限时免费停车；三是强化警校社联动，优化执勤管理。上下学时段，大队执勤民警设立“护学岗”进行交通疏导，学校保安及家委会志愿者协同配合，共同维护校门前秩序，确保学生安全出行。

目前，经过系列治理措施的实施，西安市风景小学周边交通状况得到显著改善，快车道违停现象基本消除，道路通行效率大幅提高。

## 大荔交警约谈企业负责人消除安全隐患

本报讯(记者 张建锋 通讯员 仇莉荣)3月4日，渭南市大荔县公安局交通管理大队民警深入辖区大荔侨银城市管理有限公司开展专项约谈工作。

民警首先就垃圾清运车交通违法行为的危害进行了重点强调，结合近期发生的涉及清运车辆的交通事故案例，详细分析了疲劳驾驶、超载、超速等行为可能造成的严重后果，警示企业务必强化驾驶员的安全教育。

同时，针对车辆日常维护、安全设施配备等方面，民警提出了明确要求，督促企业定期对车辆进行全面检查和保养，确保刹车、灯光等关键部件处于良好状态，严格按照规定配备灭火器、警示标志等安全设备。

该公司负责人表示，将全力配合公安交警工作，立即组织驾驶员开展安全培训，严格落实车辆安全管理制度，加强内部监督检查，及时消除各类安全隐患。



3月1日上午，西安市公安局鄠邑分局联合泰农银行鄠邑支行在人民路广场举办“春雷行动”警银合作防范电信诈骗活动启动仪式。宣传展台前，银行工作人员和公安民警向群众发放反诈宣传资料，耐心解答群众咨询。 陈杰钢 通讯员 章振摄

## 警民携手化纠纷 师徒传承暖人心

赵云龙

3月7日，周女士拨通了民警夏伟的电话，声音里满是感激：“夏警官，我们没有因为停车的问题再发生矛盾了，相处得也挺好的，太谢谢您了。”

2月2日，小区业主周女士像往常一样准备开车外出，却发现车辆左后车门上有星星点点的划痕，让她心疼不已。由于小区监控无法覆盖停车位，周女士无奈之下，将怀疑的矛头指向了旁边车辆的车主姜女士，要求其赔偿维修费用。姜女士坚称自己没有刮蹭，双方各执一词，互不相让。

2月8日，西安市公安局莲湖分局劳动南路派出所民警夏伟在开展“三下工程”日常走访时，了解到这起纠纷。他深知邻里纠纷若不及时妥善处理，很可能会愈演愈烈。夏伟详细了解情况后得知，周女士修车共花费了1400元，而姜女士认为周女士车上的划痕并非全是自己车辆造成的，双方在赔偿金额上存在分歧。

为了解矛盾，夏伟多次与双方沟通。他分别给周女士和姜女士打电话，从车辆刮蹭的位置和方向进行专业分析，耐心地向双方解释可能出现划痕的各种原因和情况，希望能让双

方更理性地看待这起事件。同时，他还从多年的邻居情谊出发，动之以情、晓之以理，劝说双方不要因为这点小事伤了邻里情谊。然而，双方虽然表面上有所松动，但内心仍各有想法，调解进展缓慢。

就在夏伟感到有些棘手的时候，他想到了自己的师傅郝世玲。郝世玲在社区警务工作中经验丰富，处理过各种各样的复杂纠纷。夏伟赶忙向郝世玲请教。郝世玲听后，笑着说：“处理这种邻里纠纷，不仅要讲法理，更要讲情理。钱数不大群众肯定有别的顾虑，你得找到双方真正的顾虑点，打开他们的心结。”

在郝世玲的指导下，夏伟重新调整了调解策略。除了电话沟通，他还联合物业与双方进行面对面的交流劝说。这次，他了解到姜女士担心赔偿后会被人其他邻居误解，而周女士则觉得自己车无小事受损，必须得到合理赔偿。找到问题关键后，夏伟一方面向姜女士保证会向其他邻居解释清楚，消除误解；另一方面，也劝说周女士适当考虑姜女士的担忧。

经过一次次耐心调解，3月1日，在夏伟的努力下，周女士和姜女士达成和解，双方同意各承担一半的维修费用。

## 铜川市王益区以平安底色护航高质量发展

李成龙 通讯员 杨登亮

平安是民之所盼，稳定是发展之基。2024年以来，铜川市王益区认真履职尽责、主动担当作为，社会大局保持稳定、社会治安形势持续向好、人民群众安全感满意度持续提升，获评全市“无黑无恶”示范区和全省“平安区”、全省信访工作先进区。

构建防控网格，织密风险“防控网”。王益区全面推行网格化服务管理机制，建立“网格长+专职网格员+兼职网格员+志愿者”全科网格服务管理体系，按照行政区划将全区划分为356个网格，做到网中有格、格中有人、人尽其责；将区民政、公安、生态环境等13个部门力量进行整合，71项业务纳入网格，集中统一归口管理，全力开展平安建设宣传、矛盾纠纷排查化解、巡逻检查、风险防控等工作，切实做到网格管理无盲区、服务群众零距离；创新“警格+网格”提升警务效能，将社区辅警编入网格担任兼职网格员，组建了“民警+辅警+警务助理+网格员”社区警务团队，推动各类安全隐患发现得了、处置得早、整改到位，全区90%以上的安全隐患和矛盾纠纷在网格内得到处置。

防范化解风险，拧紧治安“平安阀”。该区深入贯彻总体国家安全观和《维护社会稳定责任制规定》，制定印发《王益区“化解矛盾纠纷维护社会稳定”专项治理工作实施方案》等文件，建立完善矛盾纠纷排查化解清单、任务清单、责任清单，划分重点人员风险等级，建立重点人员信息汇总、会商研判、服务管理等制度机制，统筹资源力量，住建、人社等6大行业部门常驻、行业调解委员会轮流入驻区综治中心，创新推出“云小骑”兼职网格员等社会治理经验，“说议办评”工作法在全市推广，云梦堤社区被命名为第二批“陕西省省级民主治

示范村(社区)”，4个案例入选全市“枫桥式工作法”先进典型案例汇编。2024年以来，王益区累计排查矛盾纠纷1317件，化解率100%，办结信访积案14件。

严惩违法犯罪，全力筑牢“平安墙”。王益区深入开展夏季治安打击整治行动以及“破小案暖民心”等专项行动，依法严惩群众反映强烈的“黄赌毒”“食药环”等违法犯罪，刑事、治安发案同比下降15.9%、30.7%，“两抢”案件连续两年“零发生”，电信网络诈骗发案连续三年下降，“民转刑、刑转命”案件连续十年“零发生”。王益区始终保持对涉黑涉恶犯罪严打高压态势，持续推进“村霸”等黑恶势力集中整治，新受理各类问题线索16条，完成“三书一函”整改14份，破获涉黑恶案件11起，网黑案件6起；深化未成年人犯罪预防治理，成立涵盖区民政、教育、公安、司法、团委等26个部门的区未成年人保护工作领导小组，建立联席会议制度，全区平安底色更亮，群众幸福成色更足。

加强宣传引导，点亮群众“平安灯”。王益区印发《关于开展平安王益建设集中宣传月活动的通知》，坚持将平安建设宣传与“法律六进”、矛盾纠纷排查化解、“为民办实事”、德治教化等业务工作深度融合，组织“八五”普法讲师团成员、基层法律服务工作者、普法志愿者进机关、进乡村、进社区、进企业、进学校、进单位开展法治宣传活动200余场次；积极调动网格员、“法律明白人”、专兼职人民调解员、平安志愿者下沉一线开展矛盾纠纷排查化解；整治高价彩礼、人情攀比等陈规陋习，解决群众急难愁盼问题230余件；在区政府网站开辟“扫黑除恶进行时”专栏，开展了平安建设成果展和扫黑除恶斗争成果展活动，全区形成了平安建设“全民参与、共建共享”的浓厚氛围。



3月11日，西安市公安局高陵分局交警大队在北街小学开展沉浸式交通安全教育，学生通过渣土车盲区观察、开门风险模拟等互动体验，直观学习避险知识。 高博摄

## 丹凤县坚持和发展新时代“枫桥经验”

## 汇民力 解民忧

黄新航

“运用‘三色码’筛查隐患，今年已在田间地头化解宅基地、赡养纠纷等矛盾多起，真正把风险拦在院坝里。”3月5日，丹凤县峦庄镇峡河村调解员王义彬在调解现场说道。

近年来，商洛市丹凤县牢牢把握新时代“枫桥经验”的科学内涵和实践要求，立足县域实际，坚持守正创新，努力将矛盾纠纷止于未发、化于萌芽，全面提升基层治理水平。

丹凤县充分发挥基层党组织在社会治理现代化建设中的引领作用，构建多元善治新格局，充分发挥村级党组织战斗堡垒作用，建立重点人群红橙绿“三色码”管理机制，分类制定风险化解或纠纷排查措施，确保“底数清、措施准”；坚持因地制宜，分级分类圈定村级党组织工作重点，落实“一村一策”，确保治理措施有力有效。同时，丹凤县聚焦基层平安建设重点任务，将年度工作量化分解，建立阶段性任务清单，逐个完成、逐项销号，确保“每周有进度、每月有落实、季度见成效”；以网格为重心，依托“村(社区)一网格一中心户”三级体系，将信访接待、纠纷调解、议事协商等功能整合进网格，打造“一平台受理、一揽子解决”服务模式，推动党建网、治理网、服务网“三网合一”，切实把党的组织优势转化为治理效能。

丹凤县不断加强实践探索和方式创新，持续破解基层治理的“隐藏密码”，紧盯县域主城区，充分发挥“红色驿站”“红色物业”“商圈党群服务中心”

等党建设施、机制作用，组建由快递骑手、楼栋长、物业保安为主体的志愿服务队，持续壮大群防群治力量；不断放大乡风民俗以育人、以文化人作用，推动移风易俗与基层治理融合发展，采取修订村规民约、搭建“民情议事会”、推广“红黑榜”“积分制”等务实举措，全方位调动基层治理积极因素；注重法治兜底，注入治理牵引力，一方面开展“送法上门”“巡回法庭”等法律服务，加强普法宣传，推动法律资源向基层下沉；另一方面，建立上下贯通的调解体系，综合运用人民调解、司法调解、行业调解等非诉讼解纷方式化解矛盾，营造知法懂法用法的浓厚氛围。

丹凤县坚持以人为本，把为人民服务作为基层治理的鲜明导向，通过整治形式主义，出台村级党组织权责清单，压减证明事项、规范服务方式、缩短审批流程；持续巩固“三无小区”治理成果，组建社区“大党总支”，实现居民区综合治理功能全覆盖；常态化开展“双报到”活动，组织基层直机关单位与社区签订“共建协议”、在职党员列席所在社区党建联席会，推动力量下沉、资源下沉；推行“群众点单、社区派单、党员接单”服务模式，精准对接群众需求，提升群众满意度。丹凤县还依托党群服务中心特色功能部室，开发社区“乐享邻里”、少儿成长服务站、便民服务港湾等特色服务功能，满足群众多样化需求；在广泛收集民意、充分讨论论证的基础上制定村级党组织“一年十件实事”，让便民利民措施落到实处。

**许小平 律师事务所**  
地址：陕西省西安市西大街一号楼爱大厦B7-1  
电话：(029)87201100(六线) 87201661  
传真：(029)87201870 邮编：710003  
www.lawres.com E-mail:master@lawres.com

**至正律师 至正律師事務所**  
地址：西安市高新区唐延南路32号航天科技军民融合创新中心9层(团结南路与科技六路十字西北角)  
电话：029-81885969 传真：029-89580966  
www.szzyy.com E-mail:szzyy@vip.sx.net

**君子 和谐仲裁**  
XAC 西安仲裁委员会  
地址：西安国际港务区港务大道4811号西安港务国际会议中心3-6层 咨询电话：029-86290666  
http://www.xaac.org