

平安鹤岗：护航高质量转型发展

□孙雷 黑龙江日报全媒体记者 王白石

“治政之要在乎安民”。伴随着平安鹤岗建设的深入推进,人民群众居家更安心、出行更放心、生活更舒心,“平安鹤岗”已成为一张亮丽的城市名片,鹤岗也成为了全省最有安全感的城市之一。一个更高质量的平安鹤岗,正以人民群众可见、可触、可感的方式实现着。

回望鹤岗平安建设之路,发案少、秩序好、社会稳定、群众满意,已经成为最显著的标识。全市治安警情、刑事警情和道路交通事故人数连续四年大幅下降,在全省公共安全感满意度调查中多项指标名列全省前茅……这一项项成绩的背后,是鹤岗政法机关守护社会平安稳定、护航高质量发展的生动实践。

提升治理“成色” 创新社会治理举措有方

鹤岗市坚持从实际出发,抓源头、抓治本、抓群众基础,乘开山之势、下绣花之功,全力促进北国边城平安发展。

打造立体化智能化治安防控“安全网”。“每当夜幕降临、华灯初上,北山公园、人民广场等场所就人头攒动”“夜晚的大街小巷到处都是熙熙攘攘散步行人”“多晚出门都不怕”……城市欣欣向荣的景象和老百姓口中的变化,都来自于发案少、秩序好、社会稳定、群众满意的平安环境。

变化,源于重大社会治理创新。鹤岗市政法机关先后提出“动态用警、人才兴警、科技强警”三警战略与“小拘留遏制大发案,小罚款遏制大事故”的“两小两大”社会治理理念,有效防范大发案和重大事故的风险。

扎实推进“雪亮工程”建设,建成智能视频监控摄像头4364路,实现主城区视频监控网络全域覆盖。率先应用5G高空鹰眼瞭望系统、无人机3D实景建模、融合数据可视化信息平台,推动社会治理与“智慧城市”有效融合。建立指挥、巡控、处置一体化的24小时勤务模式,街面警情处置率占总警情的70%以上,有效挤压违法犯罪空间,群众安全感和满意度显著提升。

联动共治+融合共享,把政法服务搬到“家门口”。推动市、县、乡、村四级综治中心实体化运作,有效解决了政法各部门效率不高、场所分散等问题。

“我们会根据群众的问题有针对性的分流接待,一般一天就能解决问题,极大节省了群众的办事时间。”市综治中心工作人员说。通过对政务服务、民生诉求、法律援助、心理咨询等事项实行统一受理、统一分流、统一解决,实现了“百姓诉求一统解决”。

同时,鹤岗创新推出“一月一警示,一月一创星,一月一激励”的“三一工作机制”,把奖励向基层倾斜,牢固树立严格规范公正文明的执法标准,基层队伍创新力

创造力充分激发。

“小网格”撬动“大治理”,打通社会治理神经末梢。创新推进“警格+网格+治格”基层社会治理体系,充分发挥“1+1+1>3”的治理效果。

河东路办事处锦绣社区是一个有4500户、6628人的社区,街道办事处依托“睦邻公约”“睦邻学堂”“邻里敲门日”等多个服务项目,将服务辐射到网格、小区,延伸到楼栋、单元,群众满意率达99.5%以上。

“有事找网格”在鹤岗已成为常态,通过在网络上统一配备党建、资源、服务、管理等要素,基层平安建设不再上演“独角戏”,全社会力量的“平安共建”已经形成。

叫响鹤岗矛盾纠纷多元化解的“金字招牌”。创新提出“1+4+N”矛盾纠纷化解模式,党群连心站、民警工作室、面对面调解法等一系列具有鹤岗本地特色的调解品牌,从源头上预防和减少矛盾纠纷。

“要不是宋律师,这笔钱不知猴年马月才能收回来,太感谢了!”一起合同纠纷得到有效解决,王某向兴安法院特邀调解员宋律师竖起了大拇指。“无论是家长里短琐碎事,还是重大矛盾疑难事,老百姓都会来到这里寻求帮助。”民警老房在警务工作室已经成功调解多起邻里纠纷。

这一幕幕就发生在鹤岗百姓最常态的生活中。为打造新时代“枫桥经验”升级版,鹤岗市不仅构建起“点线面”贯通的区、街、社区三级大调解网络,司法局与法院、公安及社区等政府职能部门,也建立专业化“诉调对接”和“司警联调”等调解机制,实现了专业纠纷专人调,行业纠纷行家解,让矛盾纠纷的化解不留一处死角。

擦亮改革“底色” 激发内生动力扎实有效

通过改革治“痛点”、攻“难点”、疏“堵点”,是鹤岗市扎实推进政法领域改革最真实的写照。

健全责任体系。牢牢抓住责任落实这个关键,以强有力的制约监督确保执法司法权始终在法治轨道上运行。

“所队领导办案制度推进以来,领导



干部带头学法,带头办案,为民警做出表率。”市委政法委相关负责人说。市公安局推行的“所队领导办案制度”,最大限度激发了中层队伍执法办案潜能,带动全警执法能力和水平大提升,被公安部评为全国公安优秀执法制度。

“检察环节承担主导责任,不仅需要检察官法庭上有较强的指控证明犯罪能力,更需要检察官整体司法能力的提升。”市检察院相关负责人说。鹤岗检察机关全面贯彻《中共中央关于加强新时代检察机关法律监督工作的意见》要求,开展重点案件评查,共评查案件1378件,纠正执法司法问题223个,有效增强了监督的针对性、精准性。

推进司法为民。鹤岗围绕诉前调解、多元解纷、分调裁审、立案服务、涉诉信访等多个模块,优化诉讼服务流程,减轻人民群众诉累,切实提升司法效能,提供更加人性化的诉讼服务体验。

“通过推行‘互联网+诉讼服务’新模式,鹤岗实现了网上立案,让当事人‘打官司不出门’;线上办案,让当事人‘打官司不见面’。”鹤岗市中级人民法院工作人员介绍。目前,鹤岗市审判机关已普遍建立诉前调解中心,通过优化线下一站式解纷实体平台,为当事人提供便捷的纠纷解决渠道,发挥司法在矛盾纠纷多元化解机制中的引领、推动和保障作用。

一站式诉讼服务,是一项便民利民措施,也是助力鹤岗提升营商环境的司法力量。据了解,萝北法院一站式诉讼服务质效,全国法院排名第一;“胶囊科技法庭”,荣获首批全省“打官司不求人”示范法院荣誉称号。

优化便民服务。“因为生意原因,着急办港澳通行证。本来很担心,没想到今天上午就走完手续,一周之内就拿到了证件,我感受到鹤岗办理相关证件的速度,这是实实在在的进步,实实在在的为民办实事。”张先生说。

“各县区公共法律服务中心,均设有律师服务、公证服务、人民调解、法律咨询等窗口,为人民群众提供一站式、窗口化、综合性公共法律服务。”市司法局相关工

作人员说。这得益于司法行政机关45个公共法律服务站全面建成。通过整合律师、公证、司法鉴定、法律援助、人民调解、司法所、法治宣传等公共法律服务资源,进一步提升服务群众的能力和水平,不断满足人民群众多层次、多领域、多样化的法律服务需求。

近年来,鹤岗市政法机关不断加快“放管服”改革工作,通过网上预约、延时服务、集中办理等便民举措,以科技提速、服务提质,彰显了政法机关为民服务的情怀和温度。

鹤岗市将牢牢把握人民满意这一根本标准,聚民心、暖人心、筑同心,全方位提升守护人民群众平安的层次和水平,推动更高质量的平安鹤岗,护航城市转型发展。

彰显担当“本色” 打造政法新媒体矩阵

“必须强化网络主体责任和管理责任。”市委政法委相关负责人说。一直以来,鹤岗市委政法委紧盯网络主阵地,建立“三项机制”,严格落实“三同步”原则。

传递政法最强音。鹤岗市委政法委坚定不移把政法宣传工作重心转移到做强做优做响政法网络新媒体,奏响主旋律、弘扬正能量。

打造“实体化”政法新媒体矩阵。鹤岗构建了由42个官方微博、57个微信公众号、11个头条账号、8个官方抖音组成的鹤岗政法新媒体矩阵,全网粉丝超过1000万,成为政法舆论宣传的强劲引擎和“超大号扩音器”。边城警视抖音、快手号一度排名全国政务新媒体榜单第一名,连续15个月蝉联全省榜首。一批政法网络新媒体,成为舆论宣传第一方阵排头兵。

“看到‘红叶之都 醉美鹤岗’系列报道,没想到家乡的景色这么美,让我更加自觉地宣传家乡。”现居上海的鹤岗人田某说。鹤岗市委政法委坚持淬炼精品、打磨佳品,开展“红叶之都 醉美鹤岗”摄影摄像大赛等系列活动,“唱美家乡,推介鹤岗”已经成为政法新媒体主流方向。

工作人员在公共法律服务中心为群众办理业务。孙超摄



网络直播购物问题多

个人信息保护有待加强

跨境网购维权不畅通……

我省2021年度消费者投诉10大热点发布

□黑龙江日报全媒体记者 付宇

15日,省消协发布2021年度消费者投诉十大热点,看看您有没有经历过?

热点1 网络直播购物问题多

投诉的主要问题:一是实物与宣传不符,甚至销售假冒伪劣和“三无”产品;二是虚假宣传,惯用全网最低价和限时抢购等宣传诱导消费者;使用绝对化用语,夸大产品功效、回避关键信息、代购品变山寨品;三是直播间有不明链接,消费者点击后容易权益受损;四是售后服务难保障,经营者拒不提供售后服务,甚至找不到责任主体;五是部分玉石黄金等贵重物品价格低、质量差,甚至利用虚假的产品鉴定证书欺骗消费者。

热点2 个人信息保护有待加强

投诉的主要问题:一是部分APP或微信小程序违规过度搜集消费者个人信息,部分经营者通过不公平的条件强制采集消费者个人信息,侵害消费者的公平交易权;二是消费者缺乏自我保护意识,随意扫码、下载应用软件导致个人信息泄露;三是个人信息在某些行业被互相利用,如消费者购车后有保险公司打电话推销保险;购房后就有装修公司来电话联系业务等。

热点3 跨境网购维权不畅通

投诉的主要问题:一是经营者夸大产品功效和功能,消费者购买的跨境产品与线下专柜不符,使用假票据和仿真品欺骗消费者;二是

计量问题,消费者购买产品的实际数量与宣传的不符;三是跨境购物物流周期长,有消费者反映收到的食品已超过保质期;四是售后服务问题突出,对消费者反映的问题消极处理,退换货不畅,不履行三包承诺。

热点4 新能源家用汽车售后服务有待提高

投诉的主要问题:一是续航里程和充电速度与宣传不符,冬季气温低、电量下降快,行驶里程短;二是电池质量问题,充电故障、行驶中突然断电、顿挫感、动力突然消失时有发生;三是充电桩、上牌等配套服务存在瑕疵,不明示充电桩安装、落户流程导致消费者购车后无法正常使用;四是售后服务问题,电瓶故障多次维修无法解决,维修网点、维修技工等配套的售后服务体系不能满足新能源汽车的消费需求,影响了消费者的使用体验和售后满意度。

热点5 快递服务仍是投诉热点

投诉的主要问题:一是快递寄出后,多日未送达,发生损毁得不到及时处理;二是快递员未经消费者同意擅自将快递放入快递柜或者家门口导致快递丢失损毁;三是部分快递企业存在不公平、不合理格式条款,对快件损失采取限额赔偿,贵重物品不提醒保价;四是部分快递公司违反约定时限,时效性不强。

投诉的主要问题:一是快递寄出后,多日未送达,发生损毁得不到及时处理;二是快递员未经消费者同意擅自将快递放入快递柜或者家门口导致快递丢失损毁;三是部分快递企业存在不公平、不合理格式条款,对快件损失采取限额赔偿,贵重物品不提醒保价;四是部分快递公司违反约定时限,时效性不强。

热点6 大众健身服务亟需规范

投诉的主要问题:一是以各种优惠和促销为诱饵吸引消费者一次性购买高价私教课;二是健身俱乐部在服务过程随意更换教练,任意改变服务内容,预约课程难、服务质量差等引发退费纠纷;三是个别健身俱乐部未开业即预售会员卡,承诺免费开放篮球场地和游泳馆等服务项目无法兑现;四是为消费者退卡、转卡故意设置障碍,退款周期长甚至不予退款。

热点7 电视购物售后无保障

投诉的主要问题:一是商品质量无保证,电视购物大多采用唱卖式,音调激昂高亢,极富诱惑煽动性,甚至利用自家人现身说法,编造故事,以增加其可信度,消费者容易被诱导;二是虚假宣传诱导消费,夸大产品功效、虚假优惠限购、承诺不兑现、发货不及时等;三是售后服务体制不健全,产品出现问题后,经营者与广告发布者互相推诿,售后电话形同虚设,拒不履行售后服务;四是对商品的准入要求过低,缺乏严格的监管。

热点8 定制家具退换货难

投诉的主要问题:一是合同约定不明确,经营者在定价、测量、用料等方面比较随意,权利义务约定模糊,出现纠纷责任不好认定;二是产品不按约定制作,消费者在收到

货物时发现颜色、尺寸、所用材料与合同约定差距较大;三是定制家具出现问题,经营者只提供维修,不退不换,而且在维修过程中容易给消费者家中地板、墙面等造成损坏。

热点9 家用电子电器售后服务需加强

投诉的主要问题:一是产品质量出现问题后,经营者和售后互相推诿,不履行“三包”义务;二是售后服务人员态度不好,维修质量不高,不能在承诺的期限内修理,维修收费混乱,“三包”期内不出具维修凭证,逃避责任;三是非指定售后机构乱收费,以换代修、小病大修问题依然存在;四是延保服务不延保,经营者推销的“延保服务”与“三包”混淆。

热点10 网络游戏发展迅速 未成年人误充值退费难

投诉的主要问题:一是网络游戏经营者利用不公平、不合理的规定侵害消费者知情权、选择权,线上网络游戏产品的展示中加以“最终效果以游戏内容为准”,使双方约定处于不确定状态,为自己违约开脱免责;二是网络游戏道具抽奖概率不明,侵犯消费者的知情权,引发消费者群体投诉;三是游戏的升级和闯关需要耗费大量的时间和金钱,一旦被封号或者虚拟装备被盗,运营商对此往住置之不理;四是未成年人私下通过微信、支付宝、银行卡等方式充值或给主播打赏后,家长在维权时面临举证难、退款难、调解难、耗时长的问题。



加大抽检力度 开展“你点我检” 我省加强食品安全监管

本报讯(黑龙江日报全媒体记者付宇)记者近日从省市场监管局获悉,该局不断完善创新食品抽检工作机制,加大抽检力度,开展“你点我检”“五单”工作模式,全面推进抽检工作质量提升。

食品安全抽检力度不断加大。2021年,全省总计抽取餐饮食品、保健食品、食用农产品、水产制品等34大类食品12.2万余批次样品,样品合格率为98.46%,与2020年相比提高0.14个百分点。抽检结果显示,茶叶及相关制品、可可及焙烤咖啡产品、其他食品、食品添加剂、特殊膳食食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方食品7大类食品抽检合格率100%;餐饮食品、食用农产品、炒货食品及坚果制品、水产制品、糖果制品等27大类食品出不合格样品。对抽检不合格食品,省市场监管局组织辖区市场监管部门开展了核查处置工作,及时查清产品流向,采取下架、召回等风险控制措施,对违法违规行为依法查处,并将采取的风险防控措施和核查处置情况向社会公开。

为进一步拓展食品抽检模式,省、市、县三级联动开展了“你点我检”我为群众办实事实践活动,采取群众“点单”、部门“派单”、机构“验单”、社会“评单”、战线“结单”的“五单”工作模式,不断拉近食品抽检与人民群众的距离,精准回应人民群众所思所想所盼。采用“互联网+”、线下日常监管、巡查等方式广泛征集群众关心的食品安全问题。共接受群众送样5025批次,收集调查问卷5000余份,参与活动的消费者达1500余人次,月咨询360余人次,网络调查问卷视频点击量达13.9万次。全省开展“你点我检”专项监督抽检1823批次,合格率96.4%;组织开展“你点我检”活动471场次,出动执法人员3513人次,出动食品快速检测车417车次,快检8317批次。

各地“地毯式”排查 假冒伪劣消防产品

本报讯(黑龙江日报全媒体见习记者李成苗)近日,我省各地消防部门结合“3·15”国际消费者权益保护日在全省范围内开展消防产品质量监督专项行动,集中销毁假冒伪劣消防产品7122件套。

哈尔滨市消防救援支队与市场监管部门、市公安局联合协作,成立39个“3·15”消防产品质量监督专项联合检查组,共计检查消防产品生产企业4家、经销网点56家,检查消防产品使用单位173家,查封、收缴假冒伪劣消防产品263件(套),办理消防产品违法案件6起。销毁不合格的消防产品1500余件。

齐齐哈尔市消防救援支队成立17个“3·15”消防产品质量监督专项检查组,检查消防产品经销网点36个,检查消防产品使用单位167家,查封、收缴假冒伪劣消防产品104件(套),办理消防产品违法案件2起。

大庆市消防救援支队为严厉打击假冒伪劣消防产品,有力震慑制假、售假、用假的不法行为,全面净化消防产品使用环境,促进消防产品良性流通,举行“大庆市假冒伪劣消防产品集中销毁仪式”。牡丹江市消防救援支队对标



哈尔滨市场监管领域 2021年十大典型案例公布

本报15日讯(朱大治 黑龙江日报全媒体记者刘莉)15日,哈尔滨市市场监管部门公布2021年全市市场监管领域十大典型案例。

这些案例是食品中添加药品案、侵犯知名品牌注册商标专用权案、销售不合格电线电缆和未取得工业产品生产许可证强制性认证案、违法发布广告案、刷单炒信案、“翻新”气瓶充装案、使用未

经检验特种设备案、销售不合格车用柴油案、从非正规渠道购进药品案和销售不合格猪肉案。2021年,哈尔滨市各级市场监管部门紧盯群众反映强烈、社会舆论关注的突出问题,重拳出击,精准发力,严厉打击市场领域各类违法行为,共办结行政处罚案件5828件,罚没款3445.54万元,移送公安机关立案12件,切实保护了消费者合法权益。

3万亩大豆扩种忙“优生”

(上接第一版)为提高大豆的产量和效益,今年农场有限公司计划推广实施浅埋滴灌水肥一体化技术,并于近日与内蒙古一家科技公司达成一致,在金星和幸福之路管理区铺设9000多亩滴灌设备,提高水肥的利用率,最大限度地发挥滴灌设备节水增效的作用。接下

来,农场有限公司将根据土壤、地力等不同情况,科学指导职工群众优选适宜种植的大豆品种,并通过良种良法良田相配套、农机农艺相融合等举措,助力职工增产增收。让职工群众看到在“政策+市场+服务”的驱动下,种植大豆的最终效益。