

“群众的认可,就是我们最大的荣誉”

湖南法治报全媒体记者 杜巧巧 通讯员 朱艳平

湖南法治报全媒体记者 杜巧巧 通讯员 朱艳平

“车辆注意礼让,让学生和家长先过。”每天上下学时段,永安完小门口,浏阳市公安局永安派出所民警王兴东都会准时出现,有序疏导交通,引导学生安全到校、离校。他还有个身份——专职社区民警,在辖区内查隐患、抓整改、保安全。

今年以来,永安派出所全面启动“两队一室”警务改革,依靠社区警务队服务群众、案件办理队精准打击、综合指挥室科学研判,积极构建“一室支撑、两队为主、队室协同”的警务运行机制,激发出公安队伍的工作效能和活力。数据显示,警务改革启动以来,今年以来接处警 829 起,同比下降 36%,刑事立案 56 起,同比下降 30%,其中盗窃立案下降 18%,破案率上升 46%。

做优综合指挥室 打造智慧公安大脑

“3 号巡逻车,请迅速赶往浏阳一中高新区实验中学周边巡逻管控,报告现场情况。”

6 月 27 日早晨,浏阳一中高新区实验中学门口车辆拥堵,人流量激增。永安派出所综合指挥室民警迅速调度巡逻车组。经过疏导,交通已经恢复,学生入校后,人流量平稳。得到巡逻反馈后,指挥室民警又将视线转移到其他学校和集镇交

通繁忙地带,开展指挥调度、情报研判、视频巡查。

在综合指挥室,民辅警 24 小时值守,不仅可以实时查看周边治安交通情况,还能通过街面警力配备终端的实时定位和图传对讲功能,实现街面警力一图显、一键呼、随时看、立即处。

“综合指挥室以一体化思维为指引,融入指挥调度、信息支撑、视频巡查、执法监督、窗口服务、综合管理和警务保障等职能,与 110 指挥中心、市政府 12345 以及各警种部门高效对接。”永安派出所所长兼综合指挥室指挥长周江深介绍,综合指挥室好比中枢大脑,负责情报指挥、警情管理、警务调度、视频巡查、信息研判、合成作战等职能,精准指导社区警务队与案件办理队有方向、有目标地开展警务工作,确保各项警情处置“快、准、稳”,形成指令、执行、反馈、评估闭环。

改革好不好?群众说了算。在综合指挥室内,10 多面锦旗整齐地挂在墙上。“这都是在警务改革试点的 3 个月内,受益群众送来的。”副所长综合指挥室副指挥长廖婷说,其中一面是一位丢失手机的市民送来的。

今年 6 月 4 日下午,邹女士在永安游玩返程途中发现手机丢失并处于关机状态,只好向永安派出所求助。综合指挥室迅速调度社区警务队处警。

根据邹女士的活动轨迹,综合指挥室对附近的天网监控及附近商家监控进行追查,民警很快找到了丢失的手机还给失主。事后,邹女士特意送来了一面印有“不以小事而不为,一心为民办实事”的锦旗。

“群众的认可,就是我们最大的荣誉”。警务改革以来,综合指挥室研判下发线索 126 条,帮助群众寻人找物 36 起,指导抓获嫌疑人 65 名,破获案件 58 起。

做精案件办理队 攥紧严打犯罪拳头

5 月 7 日,辖区一家电力器材公司负责人报警称,放在公司内的电缆线和生铝等材料被盗。接警后,综合指挥室立即调度并开展视频侦查、分析研判,并运用研判信息调度案件办理队及时赶赴现场。经过几个小时的走访调查,民警很快锁定了犯罪嫌疑人行动轨迹。最终,在案发 10 个小时后,民警就将嫌疑人悉数抓获归案,并追回被盗电缆线和生铝等材料。

5 月 29 日,永安派出所接到一足浴店老板报警,称自家店内被人纵火。接警后,民警立即赶往现场,发现足浴店内多处被轻微烧毁,现场一片狼藉。民警在现场展开仔细勘察和走访摸排。

通过现场监控视频和缜密侦查,快速锁定了嫌疑人身份

信息。原来,嫌疑人刘某酒后爬窗进入足浴中心,利用打火机点燃多间足浴房内及墙壁上悬挂的易燃物品,致店内损失数千元。事发后一天,犯罪嫌疑人刘某因寻衅滋事被治安拘留。

“这样的办案速度,在以往是不可想象的。”刑侦副所长兼案件办理队负责人杨智超坦言,“我们按照‘两队一室’改革具体要求,由刑侦副所长带队,挑选 4 名精干民警组建 2 个案件办理队,以打击违法犯罪为主业,打击犯罪更有效、更精准。”

“做精案件办理队,是警务运行机制改革后,派出所打击违法犯罪的记铁拳。”杨智超表示,案件办理队立足案件侦办,专注打击整治,在综合指挥室的信息支撑下,与各专业警种部门捆绑作战,形成内外结合、队室联动的案件侦破机制,有效提升打击、破案水平。

警务改革以来,案件办理队已破获各类刑事案件 39 起,刑事判处嫌疑人 51 人,行政处罚 48 人,为群众挽回经济损失 30 余万元。

做强社区警务队 延伸治安防范触角

“陈警官,你来评评理。”日前,社区警务队民警陈星全在驻村过程中,发现村民邵某应与邵某因围墙权属问题发生

争执。关键时刻,陈星全的出现,让两人停止了争吵,请陈星全主持公道。

陈星全细心倾听、耐心分析,并与永安司法所、矛调中心和永和村村委联动组织调解。在多方共同努力下,双方达成协议且签订人民调解协议书。至此,永和村这一起积累多年的土地界址纠纷被化解了。

“以前社区民警身兼数职忙不过来,现在不同了,我们专职在社区,发现矛盾纠纷就能第一时间调解处理,将治安隐患化解在源头。”治安副所长兼社区警务队负责人陈旭辉说,如果把案件办理队比作打击犯罪的利剑,那么社区警务队就如守护平安的坚盾。

社区警务队是“两队一室”警务模式运行的重要组成部分,永安社区警务队成立后,永安派出所将经验丰富、善于做群众工作的民警调配到社区警务队,将永安辖区划分为 3 个警务片区和一个园区,按照“一片区一民警一村一辅警”管理模式,配备 1 名分管副所长、5 名专职联村联企民警、12 名驻村辅警和 5 名联企辅警。

“两队一室”警务机制运行以来,永安派出所社区警务队共开展入户走访 1080 余户,开展治安巡逻 180 余次,求助警情 26 起,开展清查 20 余次,法治宣传 60 余次,成功化解矛盾纠纷 129 余起,消除安全隐患 20 余处。

接 01 版

推行示范合同文本制度 减少纠纷

积极推进示范合同文本制度,也是《办法》亮点之一。

国家市场监督管理总局网监司负责人表示,2022 年 6 月,全国合同示范文本库在市场监管总局官方网站正式上线,已收录了市场监管部门以及其他有关部门、各省市近年来制定发布的合同示范文本超 500 份。

制定并运用合同示范文本订立合同,有助于提升市场主体的合同法律意识,保障经营者、消费者合法权益,减少合同纠纷,提升交易安全。

据了解,目前我省房地产、室内装饰等行业目前正在积极推广运用相关合同示范文本。

而在未推行示范合同文本制度的行业,一些“清仓商品不支持 7 天无理由退换货”“先签收后验货”“包装未损坏、箱内货物损坏与本公司无关”“对赠品不实行三包”等经营者拥有

最终解释权的条款并不鲜见,公众对此深恶痛绝。

什么样的合同条款可以称为霸王条款?多发在哪些行业?

湖南瀛启律师事务所律师胡勇平介绍,“清仓商品不支持 7 天无理由退换货”“先签收后验货”“包装未损坏、箱内货物损坏与本公司无关”等经营者利用信息不对称、市场强势地位等优势单方制定的逃避法定义务,减免自身责任的不公平格式条款,均属于霸王条款。

“这些现象多发于零售、电商、餐饮、住宿等与百姓生活密切相关的行业。”胡勇平认为,这些现象一方面是不少经营者认为霸王条款是行业惯例,理所应当,别一方面是部分消费者不愿花费精力维权而纵容了此种现象。

《办法》的处罚力度上限由原来的 3 万元提高到 10 万元,并规定作出行政处罚决定后,应当依法通过国家企业信用信息公示系统向社会公示,有效提升了

对违法行为的威慑力,让商家不敢用、不能用霸王条款。

对于小额消费性合同 意义重大

新修订的《办法》实施后,将会面临哪些难题?可能带来哪些影响?改变哪些现状?

刘女士看中了一套商品房,在签署合同时对具体条款有异议要求更改条款,但开发商表示固定合同无法修改。

胡勇平表示,经营者与消费者订立合同时使用单方制定的格式条款,且宣称无法修改,违反了《办法》第 14 条。他建议,群众遇到类似问题,可先与经营者协商解决,若协商不成,可向经营者所在行业主管机关进行申诉,或向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼。

然而,实践中,仅依靠消费者主动维权,往往效果甚微。

“很多企业明知某些条款不合法仍然写入合同,就是因为消费者维权成本。消费者若

根据法律相关规定通过司法途径维权,必然会遇到立案难、诉讼程序冗长、成本高昂等困难,很多消费者也因此放弃维权。”湖南师范大学法学院教授王葆蔚认为,《办法》的重要意义在于通过行政手段为消费者提供便捷的救济途径,督促商家更正不当行为,对于一些小额、涉及日常生活的消费性合同有重大意义。

他表示,《办法》的实施可能会导致一定困难。消费者可能会利用这一规定绕开司法程序直接找市监局处理,但很多问题是市监局难以认定的,如第 6 条关于欺诈行为的认定。市监局并非司法机构,难以认定欺诈,更不能因此确认合同无效。“这需要广大消费者在签订消费合同时增强法律意识,积极依法主张合理合法的要求,在源头上维护自身合法权益,尽可能防止在后续过程中遭遇维权难的境况。”刘异深有感触地说,在疫情结束提振消费的重要时刻,国家市场监督管理总局修订出台《办法》

的目的,就是要强化在合同领域对消费者权益保护,保护守法经营者的生存空间,避免劣币驱逐良币,促进消费公平,守护消费安全。

“市场经济的有序运行,离不开大家的共同努力。维护市场秩序是市场监管部门基本职责,也不能脱离经营者的自我完善,消费者的积极参与。”刘异建议,经营者要对照《办法》,主动审查其与消费者之间采用格式条款订立的合同以及通知、声明、店堂告示等,改正不合法、不各规、不合理的合同条款;广大律师也要积极给予意见建议,帮助企业防范法律风险,促进公平消费。

其次,行业协会也需要积极行动,配合市场监管部门及其他部门积极建立合同示范文本,特别是在房屋的买卖、租赁及其居间、委托,居住物业管理、住宅装潢,供用电、水、气,旅游,运输等涉及重要民生领域中推广使用。