

# “枫桥边的海关”创新“枫桥经验” 提升行政争议化解法治化水平

通讯员 蔡胜男 夏怡 卢山 李虹瑶

枫溪江畔，再话枫桥。地处“枫桥经验”发源地的杭州海关坚持“海关为民”，创建“枫桥边的海关”品牌，率先探索新时代“枫桥经验”海关实践，推进行政争议依法、柔性化解，让企业群众的法治获得感更加充实、更有保障、更可持续。

## 创新20余个行政争议化解方法

“化解行政争议，畅通诉求表达很重要。我们探索形成‘逢罚必谈’制度，在作出行政处罚决定前与企业进行深入交谈，在保障他们权利的同时，也使他们理解并接受海关的处罚决定。”绍兴海关稽查科科长陈峻回忆起近期办理的稽查案件时这样介绍。

今年9月，该关发现某公司进口一批膜芯存在境外设计服务费未向海关申报缴税情事。因涉及未申报金额较大，企业又对海关估价相关的法律法规知之甚少，所以对稽查结论表示难以接受。约谈中，企

业负责人开门见山提出了质疑，但经过海关解释沟通，最终对稽查结论表示了认可。

为更好适应社会矛盾新变化，杭州海关结合业务特点，探索出“三协三调一复议”“法制审核前置”等20余个行政争议化解工作法，不断提升基层矛盾纠纷预防化解水平。今年1—10月，全关化解行政争议近百起，行政复议申请同比下降50%。

## 从“谁执法谁普法”到“谁执法谁化解”

化解矛盾的重心在基层。近年来，杭州海关以基层为主战场，推动执法一线打造“枫桥式”业务现场，使争议预防化解由“谁执法谁普法”向“谁执法谁化解”拓展。

“为什么中国人回国还要被查行李？”11月1日，杭州萧山机场海关“三心”旅检行政争议化解室里，一名旅客情绪激动。海关关员李乐一边给他播放查缉案例，一边讲解政策法规，使得旅客的对立情绪逐渐平复。“回去以后，我要提醒亲戚朋友，这些东西出国旅游千万不能买。”在办理完各项手续后，这名旅客说。

在杭州海关，与“三心”工作室一样的阵地不仅设在旅检大厅、监管现场，还设在“云端”。走进钱江海关跨境电商争议化解工作室，一场连接了消费者、跨境商家及海关的调解正在进行。大屏上，三方通过视频会议系统阐释各自观点。“跨境电商消费者和商家位于全国乃至全球各地，针对这一特点，我们的跨境电商争议化解工作室专门采取‘现场+远程’调解模式，提高争议化解的针对性和有效性。”参与调解的关员严驰介绍。今年以来，这个设在“云端”的化解工作室已受理跨境电商领域的投诉、举报等95起，就地化解率达100%。

## 扩大“朋友圈”，健全多元化解机制

“您可以走诉讼程序，但如果能诉前调解，更节省时间和经济成本。”日前，义乌海关关员洪玉正在义乌市知识产权诉调对接中心，以“背对背”方式协助开展调解。最终，这起纠纷以调解结案。

义乌海关与法院、市场监管局等12家单位组建了全国首个知识产权纠纷专业调



两位海关关员采取“现场+远程”调解模式，运用“枫桥经验”化解跨境电商领域争议

解第三方独立平台，形成了“行政、司法、调解”三位一体的知识产权纠纷多元调解机制，以最少时间、最低成本消解矛盾争议。今年以来，杭州海关与地方建立合作机制5个，进入关地联合矛调中心3个，新增企业协商平台12个。

“把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，公正执法、规范执法、文明执法是基础，同时更要贯彻好以人民为中心的理念，把贴心暖心的服务送进群众心里。”杭州海关副关长孙向阳表示，下一步将更努力地将“枫桥经验”的制度优势转化为海关“解民忧、谋民利、聚民心”的治理效能。

(上接1版)

打造一流法治化营商环境是发展所需、基层所盼。王成国来到衢州公安护航服务中心、“吾悦商圈”联勤警务站、司法营商法治服务中心，详细听取了“警助共富”、警务融治、公共法律服务、企业合规等工作。他强调，要把服务保障三个“一号工程”作为主战场，把法治化营商环境建设作为履职着力点，打造各具特色的全流程工作体系，形成具有辨识度的“护企优商”工作品牌。要积极推进重点产业预防性合规改革国家试点，加强高频涉法风险合规工作，提供从事后治理向事前预防的法治增值服务，形成企业自律、政府监管、社会监督相结合的产业合规格局。

理念是行动的先导，政法工作现代化首先是思想观念的现代化。在衢州市中级法院和衢江区检察院，王成国指出，深化数字法治改革、推进政法智能化建设，必须从转变思想观念入手，坚持技术、体制、机制三轮驱动，进一步明晰改革思路、找准方法路径。要深入推进“执行一件事”改革，深化审判辅助集约化改革，探索“警检+”数字赋能延伸法律监督职能，打造更多的政法智能化建设标志性成果，全力塑造执法司法工作新动能、新优势。

在政法单位调研时，王成国要求各单位按照“走前列、当先锋、作示范”的要求，突出问题导向和效果导向，坚持上下联动、同向同力，在循迹溯源、调查研究、推动发展、整改整治、建章立制上下功夫、见实效，不断推动第二批主题教育走深走实。要研究好、谋划好明年政法工作，以政法工作现代化为主线，以平安浙江建设20周年为载体，以深化数字法治改革为动力，以加强政法队伍建设为保障，切实把中央、省委精神转化为做好政法工作的具体举措。

卫中强、叶新等参加调研。



## 行正义之举 扬和善之美

11月22日，是浙江省见义勇为宣传日。近日，东阳市公安局民警来到市区黉门广场，向市民宣扬“见义勇为”，倡导“行正义之举，扬和善之美”。

通讯员 徐步文 摄

# “数智变革”让现代警务越来越“能”

## 杭州高水平推进公安工作现代化

(上接1版)

### 基层治理迭代升级

如何做好基层治理、创新发扬“枫桥经验”，全国“枫桥式公安派出所”——杭州钱江世纪城派出所所有自己的现代化警务智慧。

在新型城市化背景下，钱江世纪城派出所把城市社区治理的关键放在处理好业委会、物业、社区三者之间的新型邻里关系。针对辖区物业高度覆盖特点，从2018年开始，派出所将辖区62家物业、104个物业项目和3400多名物业人员整合起来，组建成“物联会”。通过制定规范的管理办法和实体化运行，“物联会”发挥人熟、地熟、情况熟的天然优势，协同开展警情联处、矛盾化解、平安巡防等工作，已成为派出所在基层社会治理中共同进退的“左膀右臂”。

如早期房屋租赁纠纷多发时，派出所第一时间制定了该类警情的处置流程和调解方案，及时下发“物联会”，通过“物联会”提前介入调解，有效防止了风险外溢。期间，港汇中心的保安队长个人化解租房纠纷137起，被评选为“红色先锋”并入选“名人库”。派出所动员其编写纠纷调处教材、开展培训授课，以点带面辐射整个“物联会”，进一步提升基层治理水平。

“警官，这个外卖单子不对劲！”今年1月，一份单点了5公斤炭的特殊外卖订单，引起了楼宇商家和“平安骑手”叶贵冬的警觉。他们及时报警，并暖心安慰当事人。最终，在民警的及时处置下，一起悲剧免于发生。叶贵冬联合商家救人的故事，是“物联会·平安骑手”救助群众的一个缩影。在“物联会”成熟运行的基础上，派出所进一步发动群防群治力量，培育出了“洋娘舅”“小娘舅”“达联会”等一批平安共同体，成为护航辖区平安的重要力量。

凝聚派出所主防合力，杭州公安扎实推进“百万义警”建设，成功孵化“武林大妈”“西子义警”“物联会”等平安类社会组织4107个128万人，深入开展“千警强网格、千校进社区”等行动，日均发动4.6万余人次依法参与矛盾化解、巡逻防控、平安宣讲等基层社会治理活动。

### 执法管理苦练内功

警务信息技术改革中，经大数据、云计算等手段产出的精准情报及指令，具有较高的时效性；而传统警务工作条块分割、职能交叉、标准不一，导致的重复劳动严重制约了警务实战化效能。

去年以来，杭州市公安局西湖分局

根据省公安厅“公安大脑”建设总体部署，对现有警种的业务事项进行同质归类，以大专班形式进行组织重构、流程再造，推进执法办案管理中心、刑事犯罪侦查中心“双中心”建设。

刑事犯罪侦查中心整合各种侦查职能，聚集技术手段、系统资源，为办案单位案件提供信息研判、人员抓捕、查询帮助等技术支撑，案中零距离开展审讯攻坚突破、案件线索深挖，案后强化类案技战法总结提炼和实战模型研发应用，确保案件依法办成“铁案”“精品案”。

执法办案管理中心依托数字赋能，建设办案区管理、案件质量管控等系统，实时发现和消除执法隐患。同时，中心还引入医疗资源，完成嫌疑人“五项体检”，并建立专门团队，提供鉴定、送押、邮寄、翻译、陪审等18项执法辅助业务和就餐、住宿等全方位保障，实现民警办案“只跑中心一地、只做审查一事”。2022年杭州公安在中国社科院组织的首届“中国公安法治指数评估”中排名全国第一。

自“双中心”运行以来，杭州公安实现了执法质量、执法效率双提升(警种主办率上升至68.2%、集中办案率上升至85.6%，打处比例上升32.3%、移诉比例上升35%，执法问题下降51%、办案时长下降33%)。