

“反诈明星小区”是怎么炼成的？

本报记者 陈毅人 曹梦琪 通讯员 陈子凌

在杭州市拱墅区，有个远近闻名的“反诈明星小区”——600多户，2000多人，其中六成是流动人口，却三年保持诈骗案件零发案。“反诈明星小区”是怎么炼成的？近日，记者来到这里，发现了许多有意思的“角落”。

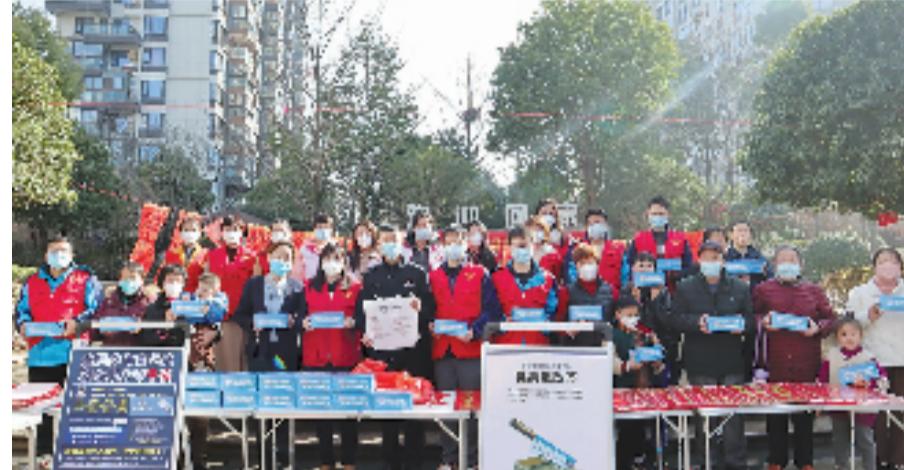
精准投放的反诈标语

记者到风华新语小区时，正值居民下班高峰。小区门口，一红色喇叭准点播放“华中社区提醒您，不入炒股群，不下载APP，不加陌生人为好友……”

“就是要赶着他们下班时，一进小区就能听到反诈宣传的声音。”物业经理王玲边介绍边带着记者走了一趟居民们的回家路——小区门口，一块大屏上时时播放反诈宣传视频；大门两侧、道路旁以及草坪上，布满了反诈宣传标语。就连单元楼里的电梯等候线上，也换成了“裸聊一时爽，马上钱光光”等反诈标语……

“你可别小瞧了这些布置，我们都是精心选址过的。”王玲告诉记者。起初，小区要做反诈宣传，到处张贴标语，可时间一久，他们发现起不到宣传效果。于是，在派出所牵头下，与物业等部门多次商量，最终选择在人群聚集的小区公园、电动自行车停车位以及居民回家必经路上重点张贴。

“效果还是挺不错的，孩子在公园里玩耍，被反诈漫画吸引，他们向父母询问反诈的意义，甚至还把反诈标语当作‘认字板’。”



王玲说。

人人都是反诈劝阻员

2000多位居民为何能凝聚力量共同参与反诈？小区所在的华中社区书记吴志兰告诉记者，这要从一位业委会代表说起。

时间追溯到2014年，第一批居民陆续入住小区，但没想到小区外墙存在严重安全隐患，经常有砖块脱落，居民出入甚至要戴上安全帽。这事儿搁置了好久都没能解决。后来，业委会主任高金辉主动跟相关部门沟通，妥善解决了问题，高金辉也由此圈粉无数。

2023年，拱墅公安试点打造无诈小区，在居民中颇有威望的高金辉带领大家一起认识反诈、学习反诈、参与反诈。“他讲的话我们大家都很爱听，觉得他是一个实实在在为居民服务的人。”业主张阿姨告诉记者，在高金辉的组织下，小区拉了一支30人的志愿者队伍，他们为居民带来各种福利——免费剪头发、看露天电影、赏文艺



汇演……高金辉就见缝插针、趁热打铁，给大伙儿宣传反诈知识。

业主丁翔伟来自甘肃，如今是社区工作者，在高金辉的感染下，也参与到反诈宣传中。一次，丁翔伟在送儿子上学的路上遇到小区里一位老人正在接电话，内容听起来有些可疑，便上前交谈，看到老人手机里显示的号码便劝道，“这种8位数的号码基本都是诈骗。”老人连忙挂断了电话。

“小区里有很多像我这样的人，都自愿加入到反诈队伍中，我们也为此自豪。”丁翔伟说，每每业委会发布志愿者活动，他们都积极加入，大家合计着为每一次活动设计配套的反诈元素。

把“明星范儿”推广出去

“我收到一个这样的包裹，需要报警吗？”“这是诈骗，不理就行。”

如今，小区里的居民遇到可疑信息，都会发到业主群询问，其他业主会马上跳出来



答复。“业主们的反应可迅速了，有时候比我们回复得还快。”华中社区民警卢觉明说，还有些居民，会第一时间跑到派出所来求助。

几天前，小区的史女士接到一个陌生电话，对方自称是微信支付客服，称史女士之前开通过微信支付“百万保障”功能，现免费期已结束，如果不取消，会每月扣费800元。史女士半信半疑，她一边与对方视频通话，一边跑进石桥派出所大厅求助。值班民警告知史女士她遇到的就是诈骗，还好史女士的反诈意识够强，保住了卡里的246万元存款。

石桥派出所副所长阮建锋告诉记者，辖区里共有10个社区，其中不少位于城乡接合部，治安环境相对复杂，不过总体的电信诈骗发案量在逐年下降。“周边小区受风华新语小区的影响，大家都开始纷纷效仿学习。”阮建锋说，有很多隔壁小区的物业人员、居民，常常自发前来参观、参与反诈活动，大家把好经验都带了回去。“希望不久的将来，辖区里还能走出更多的‘反诈明星小区’”。

春运未至客运已然升温，贴心服务温暖回家路

新华社 谢佼 丁静 刘振坤

这是一个艳阳高照的上午。四川成都东站候车大厅里人头攒动，站台口排满队伍，过道走动着旅客，他们背着背包拖着拉杆箱，周边红色的广告牌多了喜庆味道。

春运犹未开始，客运已然升温。

2024年春运形势及工作安排新闻发布会透露，40天内预计有90亿人次出行，将创历史新高。日均2.25亿人次规模的迁徙，回家路上会有哪些贴近旅客的服务细节呢？

乡愁里的火车票 载动想家的心

“现在回家不算早，一进腊月就‘团年’！”在成都东站，背着和自己身高相似的大包，在成都工作的四川南充人吕兴明说，他现在就要回家，等到过完年后再出门。

53岁的吕兴明说，按四川习俗，一家人在腊月里一定要团圆在一起吃饭，煮起香肠腊肉，大快朵颐送走旧岁，俗称“团年”。

在河南郑州，来自安徽砀山的王大哥常年在郑州做外墙保温工作，“这两天郑州下了大雪，手里的活也干完了，想着提前回去和家人团聚。”王大哥说，从郑州东到砀山南，只需要一个半小时就能回到老婆孩子身边。

在北京，为应对春运客流，北京站增加进站通道作业组织力量，增设形成10条安检通道、14条手检通道。大客流情况下，

票，53岁的他通过个人奋斗已在东莞购房置业。每逢年底，他都放不下乡愁，要带着老婆孩子返乡过年。

团圆心愿汇聚在火车票上。据铁路成都车站工作人员介绍，今年铁路购票方面出现了很多可喜的变化，比如学生、务工团体可以提前预订车票，用户可以添加预售提醒，在起售时刻前可预填购票信息等。针对可能错过火车的情况，还放宽了退票、改签条件，更有利于旅客灵活调整行程。针对无法联网的旅客，车站设有服务台，由工作人员协助旅客办理相关票务，可用现金支付。

人情味的火车站 迎送南北的人

在北京，为应对春运客流，北京站增加进站通道作业组织力量，增设形成10条安检通道、14条手检通道。大客流情况下，

在进站口西侧开启急客通道；为了更好地服务旅客，除增设手机应急充电设施之外，还在部分候车室、售票厅增设棉帘，在一些进站口增加风幕机。

针对老年人不会使用智能手机网络购票等情况，北京西站售票厅设置“京铁爱心敬老慢窗口”，为老年人提供购票、咨询、帮助在12306网站注册等服务。京铁爱心“036”候车室内设置“爱心服务区”，针对无法坐立的旅客提供躺式座椅，备有专用轮椅、担架，为特殊重点旅客提供爱心接送站服务。

在川渝地区的成都双流国际机场、成都天府国际机场和重庆江北国际机场，航班、高铁、地铁均可无缝衔接换乘。以天府国际机场为例，最下层是高铁，中间层是地铁，地面是航站楼和飞机跑道，可一站式办理相关手续。

河南郑州东站用上了“天眼”系统，可实时查看站区旅客安全及工作人员的作业

情况，识别现场人员的异常移动，及时警示标识站内奔跑人员，以保障旅客安全。

“现在郑州东站日均换乘客流高达3万人次，新增设便捷换乘双向闸机40台，极大提高了换乘旅客通过效率。”郑州东站客运车间综控值班员王娅说。

温暖的回家路 满足到家的需求

家在秦巴山区深处的四川省万源市玉带乡太平坎村村民李仕富说，今年回家，不但从火车站能高速公路直达玉带乡，连村道都加宽到4米，“‘马儿’（汽车）可以畅跑啰。”

这得益于各地政府不断深化的城乡道路升级改造。以万源这个地处川东北山区的县级市为例，2023年就新改建农村公路269公里。春节期间，当地将通过精准对接航班落地、列车到站信息，安排城市公交、出租车和班线客车分别负责、无缝换乘，满足乡友一次换乘到家的需求。

在四川中江，当地投入客运车辆402辆，为2024年春运期间农民工返乡返岗提供出行服务保障；对道路加强整治，“填坑”修补2万平方米、“补缝”6万余米，并在道路转弯、临水临崖等路段增设标志标牌、安装波形护栏，确保春节期间群众安全出行。

在客运站、火车站、高速公路服务区、运输接驳点，各地政府纷纷搭起志愿服务站，一方面为乡友提供就业创业政策告知、务工需求摸排、岗位信息发布等服务，另一方面广泛开展助残扶幼、代购票、行包搬运、免费热水供应、乘车指引等志愿服务。一桩桩贴心服务，温暖了回家路，更温暖了在外打拼人。