



这里的调解室会“七十二变” 绍兴越城打造“一镇一品”全链条解纷模式

本报记者 金逸尘 见习记者 孔珂依

本报讯 “妈妈,这个盲盒好漂亮!”近日,在绍兴市越城区鲁迅故里景区的一家文创店铺,两个小朋友兴奋地指着货架上琳琅满目的盲盒,游客张女士看着孩子们期待的眼神,爽快地付了款。小朋友急不可耐地拆开盲盒包装,发现里面竟是黄酒!“老板,酒怎么能卖给小孩子?必须退货!”张女士又惊又怒,当即要求退款。但商家却态度强硬:“商品售出概不退换,再说了,付款的明明是大人啊!”双方争执不下,张女士一气之下拨打了投诉电话。

接到投诉后,“大先生”调解室调解员张敏在电话里迅速了解情况,并安抚张女士的情绪,随后赶往当事店铺。一到那里,张敏一眼就发现了问题所在——包括盲盒在内的酒类商品虽然单独摆放,但未设置禁止向未成年人销售酒类的明显标识,存在明显的

管理漏洞。“根据我国未成年人保护法相关规定,酒类销售必须明确标识且严禁向未成年人单独售卖,商家的行为已经违法。”张敏严肃地说。在她的普法和劝导下,商家认识到错误,同意退货退款。之后,张敏又从市场监管所取来“禁止向未成年人售酒”标识,协助商家张贴在了醒目位置。

这起小小的盲盒纠纷,在张敏的调解下,不仅成功化解,还为周边商家都敲响了警钟。

作为绍兴的文化地标,鲁迅故里景区承载着游客的游览需求,同时也是本地居民的生活社区。这种“文旅场景”与“生活场域”的双重属性,使得这里的消费维权争议、噪音扰民等问题频发,而居民与游客之间的生活习惯差异,也时常演变为具体的矛盾冲突。

“大先生”调解室就设在鲁迅故里景区内,是越城区塔山街道在“和·塔说”调解品牌

下设立的调解室,秉持“甘为孺子牛”的精神服务群众、化解矛盾,专门处理景区与社区交织的各类纠纷。调解室由熟悉社情、精通法律的调解员驻点,确保纠纷“发现即调处”,避免矛盾升级。除了调解纠纷,“社景融合”的创新模式把民意收集、议事协商等也融入进来,将社区治理与景区管理紧密相连,既维护了景区秩序,又保障了游客和居民权益,真正实现了“矛盾纠纷不出景区”。

“大先生”调解室的创新实践,在越城区并非个例。越城区深谙“矛盾类型不同,调解方式也需因地制宜”的道理,在各地打造了特色鲜明的调解品牌。迪荡街道在世茂广场设立商睦站,消费纠纷不出商场就能化解;灵芝街道的“八字桥”调解室由街道总工会、人社站常驻轮值,去年为快递小哥等追回薪资420万元;鉴湖黄酒小镇警务室里的“酒坊评理堂”让旅游投诉先由网格员、经营户、市场监管三方联调再司法确

认,纠纷数明显下降……如今13个镇街全部建成统一标识、统一流程、统一数据回流的特色调解室,织成15分钟调解服务圈,使得纠纷在当地吸附、在萌芽中化解。

这些各具特色的调解室,在功能上精准对接辖区需求,组成了“一镇一品”的调解矩阵。同时,这些调解室并非孤立存在,而是全面嵌入全区调解体系。越城区以区综治中心为总枢纽,将分散在各地的调解力量串联起来,实现矛盾纠纷的统一受理、分类流转、协同化解,驱动“行政管理引领、行业力量支撑”模式高效落地。今年以来,全区各级调解组织已成功调处各类矛盾纠纷6760件。

未来,越城区将持续强化综治中心统筹协调功能,不断完善矛盾纠纷多元化解机制,让特色调解成为越城基层治理的“金字招牌”、让新时代“枫桥经验”在越城绽放新的光彩。



“小候鸟” 开启多彩假期

为解决外来务工人员子女暑期“看护难”“融入难”等问题,今年暑期,诸暨市安华镇联合辖区社工站志愿者、篮球协会以及多家企业开设“小候鸟”暑期课堂,依托新时代文明实践站、爱心食堂、商圈中心等平台开设安全教育、球类训练、非遗传承、手工体验、生活实践等教学课程,通过丰富活动和暖心服务帮助外来务工人员子女度过快乐暑假。

新华社 徐昱 摄



当热浪炙烤大地、当暑气裹挟万物,有这样一群人,他们是高温下的“逆行者”、是烈日中的“坚守者”。从城市街头到边境口岸、从抢险一线到服务窗口……民警从未停下执勤的脚步、消防员从未退缩向前的身影、海关关员从未放缓查验的节奏……

本报今起推出“高温下的坚守”栏目,走近这些在酷暑中默默奉献的身影,记录他们在挥汗如雨中的担当,感受平凡岗位上的不凡力量。

高温天,动物园里执勤的民警在干些啥?

本报记者 陈毅人 通讯员 黄伯琳

本报讯 7月16日,杭州最高气温直逼40℃。上午8时30分,杭州景区公安分局南山派出所民警陈子鸿穿上3公斤重的警用装备,从所里骑着电瓶车直奔杭州动物园,当天轮到他执勤。高温下,在动物园里执勤的民警要做哪些事?记者跟着去了一趟。

当天上午来动物园的游客并不多,大多是放暑假的小朋友,检票口秩序井然。“天气热,最多的是求助类警情,比如有人中暑晕倒需要帮助啥的。”陈子鸿拍了拍别在腰间的警用装备,掏出一个急救包向记者展示了一下,里面有速效救心丸、止血带、酒精等。“这几天这么热,又往里加了一瓶清凉油,提供给需要的游客。”他说。

杭州动物园里,每天有2名警力执勤,

主要负责维护现场秩序、服务群众。陈子鸿一周轮到3天,时间是从上午9点到下午5点闭园,一般在人流密集的地方巡逻。

动物园里人流最多的地方是杂技馆,每天有4场演出,时间固定。第一场演出在上午10时40分开始,陈子鸿提前半个多小时就守在了检票口。“天热,大家脾气也上来了,容易因为一些小摩擦发生矛盾,我得第一时间调解。”陈子鸿说。当天上午,去看杂技表演的游客都很遵守排队秩序,待大家坐定后,陈子鸿继续往前巡逻。

接近中午,气温攀升。陈子鸿比较容易出汗,每走几步,他都要抹一把下巴上的汗珠,“现在这个天气,每天都要喝掉3升的水。”行至熊山,记者见到一头黑熊正躲在阴影底下纳凉,它的肚皮贴在岩石上降温。突然,陈子鸿一个箭步冲了出去。原来,他看到一个小孩坐在熊山的护栏上,家

长用手托着孩子的背。“赶紧下来,这要掉下去了可不得了!”陈子鸿大声制止道。家长起初不听,陈子鸿耐着性子劝导,“去年在猴山,就有孩子以同样姿势掉下去了,骨折了。这可是熊山,这要是被熊逮到,后果不堪设想。”家长听见,害怕了,赶忙将孩子抱了下来。

陈子鸿会记录每天的运动步数,在动物园执勤时,他一天要走3万多步,累了就到休息点休息一下。一圈巡逻下来差不多1个半小时,记者跟着陈子鸿来到休息点,这是一间不到6平方米的房间,5张椅子紧紧挨着。

陈子鸿端起桌上的一个大水壶,一口气喝干了大半壶。然后,他把刚烧开的热

水又加了进去,“等下一圈走完来休息,这水又凉好了。”

桌子边上摆着个烧水壶,传出浓浓的

中药味。民警胡舟煮了一壶中药,给大伙儿祛湿、降火。

午饭时间,派出所送来了几份盒饭。还没扒拉几口,胡舟就接到警情:有个游客丢了手机,需要帮助。胡舟找到了这名游客,他们一起去查看监控,但没有找到手机。后来,胡舟用自己的手机多次拨打游客电话,结果接通了,原来手机被另一名游客捡到了。一来二去,2个小时过去了,下午的执勤任务开始了,胡舟的午饭也“泡汤”了。

下午动物园里的游客多了起来,好在情况都较为平稳,总共接到了一起小警情。临近下午5时,陈子鸿去了趟游客中心,提着一个袋子走了出来。袋子里装的,是一叠身份证,“这些是这个月以来游客遗落在动物园里的身份证,广播喊了没人来领,晚上回到派出所还得继续帮它们找主人。”