

# 三家派出所“拆墙”后,发生了什么?

(上接1版)

技术团队花了三周时间,打通了三个派出所的所有系统:110接处警、执法办案、人员管理……数据通道重新铺设后,综合指挥室的大屏幕上,派出所的边界线消失了。“所有警情统一由祥符综合指挥室接派,三家警力一个口子出警。”综合指挥室警长张鑫说。

这是融合的第一步,真正的变革在于警力的重组与运行机制的再造。

联勤后,办公地点设在祥符派出所。80位民警、168名辅警被整合为“两队一室”(社区警务队、案件办理队、综合指挥室),并通过内部优化,新增10名民警、16名辅警补充至社区警务队。3位派出所所长分别牵头“两队一室”工作。

有了充足的人手支撑,一系列机制创新便水到渠成。

联勤区迅速推出“ABC岗位制度”,这是专为社区民警设立的——三四名社区民警组成一个小队,分任A、B、C岗,互相补位。也就是说,民警忙不过来时,随时有人可以顶上了。“后来我们就天天轮番盯着广场,现在一个多月没接到相关报警了。”徐接享说。

ABC岗是精心搭配的,比如,有的组是“年轻民警+女民警+老民警”,有的组是“办案能手+调解高手+技术专家”,甚至还有“大体格+小体格”的搭配。“现在,一个警情,背后就是一个微型团队。”祥符派出所基础副所长王维说。

与此同时,两支专业“特种部队”应运而生。



一支叫“小案快破”视频侦查队,人数从12人扩充到16人。力量的增强彻底改变了盗窃类警情的处置逻辑。“过去是‘串联’作业,接警、做笔录、受案、立案、研判……一圈下来要3天左右。”祥符派出所刑侦警长丁俊介绍说,“现在改为‘并联’作战,当事人在做笔录时,后方已经同步开展视频追踪。”

另一支是反诈劝阻专业队,由31名辅警组成。他们经过系统培训,掌握与不同人群沟通的话术,能熟练操作多级预警平台,日均处置超100起紧急和高危预警。一年多来,已成功劝阻潜在受害人400余名,累计挽损金额超过5000万元。

## 碰撞与融合

变革,不是一帆风顺的。三家派出所在一起办公,也会有摩擦、矛盾——但正是这些碰撞,让融合走向了深处。

张洪来到联勤区时,带着一套自己早已习惯的工作方法。这位曾经的打击办案民警,说话做事都带着利落劲儿。而与他同组的社区女民警朱琼华,调解纠纷时不急不躁,有时一聊就是大半个小时。张洪看着着急:“这不是耽误时间吗,直接讲规定不就好了?”

有一次,张洪遇到了一起棘手的纠纷——楼上的出租房噪声扰民,楼下的小伙子一气之

下砸坏了楼上的门。双方没有报警,用互换房门的方式私了。一年后,楼上的房门变形,要求楼下赔偿。楼下不认,矛盾再起。

张洪依法依规讲了半天,双方就是不买账。朱琼华没有直接介入,而是轻声说:“让我试试吧。”然后,她用方言和双方聊了家常,聊子女、聊生活,让双方原本紧绷的情绪都松弛下来了。局面打开后,张洪和朱琼华默契地交换了一个眼神。张洪接过话,从法律和证据角度开始调解。“那一刻,我俩完美互补,顺利调解了纠纷。”张洪说。

这样的碰撞与融合,在不同派出所的工作方式之间更为明显。

祥符派出所的民警办事讲究“风风火火”,民警们习惯了“快”——警情多,必须快速到场、快速处置。和睦派出所的民警则讲究“细”,他们有一套“神经元工作法”,对每件事都要刨根问底,24小时内必须上门走访新登记人员。北站派出所的民警则特别重视“规”,证据固定、程序闭环一样不能少。

刚开始,大家互相都觉得对方那套“用不上”。“你们这样太慢了!”“你们那群太粗了!”改变在一次次磨合中发生。祥符的民警开始吸收“细”的做法——重要工作及时留痕,每天写工作日志;和睦的民警在应对突发警情时,学会了更果断处置;北站的民警则开始接触社区警务,学会了和老百姓打交道的门道。

这样的碰撞与融合,最终带来了可以直接看到的变化。一年多,祥符(和睦、北站)区域联勤警务区总警情同比下降13.07%,纠纷重复报警率下降至11.56%,盗窃破案率翻了一番。

# 银发族跟团游“年龄门槛”怎么破

《工人日报》唐姝

“父母退休后喜欢旅行,但是到了70岁,想要再长途游玩就难了,多数旅行社拒绝高龄老人参团。”近日,安徽芜湖的董先生向记者“吐槽”道。

董先生父母面临的问题并非个例。日前,江苏省消费者权益保护委员会发布的“银发一族”旅游消费调查报告指出,老年人旅游市场的年龄分层限制问题,已成为老年游客出行的首要障碍。记者采访了解到,拒接高龄游客、要求家属陪同、签署免责声明,部分旅行社针对不同年龄的老年人采取差异化限制措施。

## 银发族参团遭年龄限制

自2003年起,董先生每年都会给父母安排一次国内外长途旅游,直到父母年过70岁时情况发生变化。“有些旅行社可以接收这个年龄段的老人,但要签署免责声明并提供近期体检证明。过了80岁,就没旅行社接收了。”董先生告诉记者,其父母今年80岁出头,身体健康,前两年,他还带着父亲去了一趟峨眉山,旅行社对游客年龄“一刀切”的做法让其感到不满。董先生表示,现在他只能自己挤时间,请年假陪父母出行,“不但所有行程都需要自己安排,旅行费用也会高出不少”。

记者在线上旅游平台搜索发现,不少国内游或出境游产品均标注了年龄限制。某云南8日行程的旅游产品页面显示,65岁以上群体参团,须有24~65岁亲属陪同;70岁以上老人参团,须出示健康证明,并签署《参团免责声明》。某厦门4日行程的旅游产品则标明,70岁以上老人须有家属或朋友陪同;因服务能力有限,不接受80岁及以上老人出游报名。

上述调查报告的问卷数据也显示,在

因年龄问题被拒接或限制参团的受访者中,75岁以上占比43.3%,70岁以上占比30.1%。除年龄门槛外,48.8%的老年游客被要求签署额外的免责声明,37.8%需强制家属陪同,22.9%需提供县级以上医院健康证明。江苏消保委表示,健康证明、家属陪同与免责声明已成为老年旅游参团的常见附加条件,这无疑提高了老年人参团的操作难度,此类限制实质上是将安全保障责任转移给消费者,与旅行社应依法承担的安全保障义务存在潜在冲突。

## 风险责任谁来担

记者采访发现,旅行团限制年龄的做法背后是旅行社对安全风险和责任划分的担忧。湖南一家旅行社工作人员吴女士告诉记者,她遇到过一位年过70岁的游客,该游客有中风病史但未如实告知,而且在跟团中发生风险,“幸亏当时签了免责声明和健康声明”。福建泉州旅游集团副总经理施康宁表示,旅行社“不愿接高龄团”的核心原因是没有明确的尽责免责保障机制。

“就算旅行社同游客签了免责声明,也

不能免除旅行社对游客人身、财产依法负有的安全保障义务。在实际服务中,老年人突发疾病、摔伤、猝死风险较高,如果对一些明显的、成年人应认知到的风险缺少提示,旅行社可能也要担责。”施康宁直言。近日,湖南省邵阳市大祥区人民法院审理的一起案件显示,某旅行社对超过65岁的人员收取800元“超龄费”,一位68岁的游客在旅行中因中暑引发高血压晕倒,送医抢救无效离世。法院审理认为,旅行社作为旅游经营服务机构,对游客负有必要的提示和救助义务,且收取了“超龄费”,应有更高的保障义务,因此对王某的死亡后果存在一定过错,酌定其承担25%的责任。

施康宁说,事实上,银发群体是旅行社想争取的客户群体,如果行业规范、法律责任边界比较明确,大部分身体健康、认知正常、家人配合的老年人都有机会享受高品质的服务。

## 多层次满足银发老人出游需求

“能理解旅行社对安全和风险的考虑,

但老人们也有出游的需求和权利,不能因为怕担责就‘一刀切’地将所有老人拒之门外。”董先生希望,保险公司能增加专门为老年人定制的旅游保险,旅行社多开发满足老年人高频次、重舒适、求安全的旅游产品。

陕西恒达律师事务所律师赵良善认为,从法律法规层面看,旅行社设置年龄上限,构成年龄歧视,违反消费者权益保护法关于公平交易权的规定。2016年发布的《旅行社老年旅游服务规范》对老年旅游者的定义是年龄在60周岁以上(含60周岁)的消费者,但规范对旅游者的年龄并没有作出限制,其中“75岁以上的老年旅游者且宜由成年家属陪同”也只是推荐性规范,并非强制条款,不得作为旅行社的拒接理由。

“合规的做法是提示风险、完善信息采集与健康审核。”赵良善建议,旅游行业可推行健康评估准入制,代替“一刀切”的年龄限制,出台老年旅游服务强制标准,明确健康审核、应急流程、医护配置要求。同时,建立纠纷快速处理机制,设立老年旅游投诉绿色通道,简化取证与调解,探索先行赔付和保险兜底的协同机制。