

# 拱北海关坚持新时代“枫桥经验”，积极构建行政争议多元化解机制 繁忙口岸的美丽新“枫”景

一张沙发一杯茶，心平气和解纠纷。拱北海关坚持新时代“枫桥经验”，以建设“枫桥经验”实体工作室为载体，积极构建行政争议多元化解机制，从源头预防矛盾、在基层化解纠纷，成为繁忙口岸中一道美丽新“枫”景。

在“枫桥经验”实体工作室开展矛盾纠纷化解  
王楚灵 摄

## 前端化解纠纷

“这只帝王蟹是我在澳门买的，你们海关凭什么不让我带？”“我不听你们解释，我要去投诉你们！”一名刚刚被截查的旅客情绪激动，正在口岸大厅大声质疑海关的处置方式。

临近年关，不少过关群众听到质疑声纷纷驻足观看。闸口海关旅检一科副科长罗娜敏锐地意识到，如果该纠纷处置不及时，可能造成人员滞留阻塞通道、影响正常通关秩序，千万不能让“小纠纷”变成影响其他群众平安快捷过关的“大麻烦”。

为了消除对海关执法的误解、防止矛盾进一步激化，罗娜立刻将这名旅客引导至“枫桥经验”实体工作室。坐在舒适的沙发上，端上一杯热茶，随着

电视播放的一段有关携带检疫物品入境的活泼有趣的普法动漫，这名旅客慢慢平复了情绪。罗娜像拉家常一样，认真听完了这名旅客的“抱怨”，在问清事情的经过和原委以后，弄清了问题的症结其实在于该名旅客对海关相关监管规定不了解，导致产生了误会。经过罗娜的细致讲解，这名旅客认识到了未经检疫的动植物产品对国家生物安全可能产生的危害，也充分理解了海关的规定，并配合接受相关处置。

“发生争议时，旅客往往正气在头上，海关说什么都听不进去。”闸口海关执法纠纷调解员罗廖菁霞介绍道，“但不管矛盾有多么复杂，我们首先都会对当事人的感情加以疏导，先让他看一段我们制作的相关普法动漫，再听他说，双方心平

气和、边问边讲，在抽丝剥茧的过程中讲清事理、讲透法理、讲通情理，让旅客了解规定、消除误解，纠纷自然而然就化解了。”这正是拱北海关在常年化解矛盾纠纷实践中所总结出来的“一看二听三问四讲”工作法，据罗廖菁霞介绍，近年来，拱北海关坚持将法律宣传与心理疏导共同融入到化解行政纠纷的过程中，让旅客从心底理解和认可海关执法，这已经成为海关调处纠纷的利器。

## 营造和谐空间

“感谢海关同志的耐心解答，带螃蟹过来确实不对，我保证以后不会再带了。另外，还要给你们的工作室‘点赞’，在这么喧闹嘈杂的口岸里面有这么一个舒适的地方，让大家坐下来

安安静静地把事情说清楚、说明白，真的很棒！”走出“枫桥经验”实体工作室时，这名旅客向海关纠纷调解员竖起了大拇指！

上述争议的顺利解决，只是拱北海关依托“枫桥经验”实体工作室前端化解执法纠纷的一个缩影。近年来，珠澳两地居民往来日益频繁，由于对法律法规以及海关监管规定的不了解，难免产生一些执法争议。拱北海关践行新时代“枫桥经验”，坚持“矛盾不上交”，以拱北口岸为试点，在旅检大厅选取专门场地建设了“‘枫桥经验’实体工作室”，有效开展纠纷调处工作。

在工作室里，提供免费便民的茶水、纸巾、纸笔，配备了供旅客与海关纠纷调解员能够面对面坐下来平等交流的沙发、茶几等设施，安装了可以播放普法视频、动漫的成套音视频设备，集中展示针对携带货币、检疫物、违禁品等常见争议类型制作的8个普法作品，意在通过营造静心、暖心、贴心的空间氛围，消除通关旅客的对立情绪，让旅客有地可说话、有话好好说。工作室建立了专门的工作制度，协调拱北海关公职律师、闸口海关14名兼职纠纷调解员等入驻，发挥法律专长和调处特长，问清矛盾的前因后果、听清旅客的合理诉求，综合运用“情理法”对症下药，力求将争议化于未发。工作室自去年11月25日运作以来，已成功调处纠纷20余宗，成为海关政策法规的宣传阵地、执法矛盾纠纷的调处中心。

## 联动共治成效初显

为了更好地“抓前端、治未病”，拱北海关联合澳门中职协会、澳门街坊会联合会等行业协会，共同对澳门居民、赴澳劳务人员、跨境学生等重点群体共计9.8万余人次开展海关政策法规宣讲，引导旅客自觉遵守海关监管规定，共同营造和谐有序通关环境。与此同时，该关特别注重抓后端，强调矛盾纠纷实质化解，充分发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用，坚持公平公正，对存在事实不清、程序违法等情形的案件，主动运用复议撤销、变更等多种方式进行监督纠错，将争议止于未诉；2021年内，共有8名申请人经释法后不再提起复议，2名申请人在复议过程中自愿撤回复议，九成以上复议案件未再提起诉讼，基本实现“案结事了”。

“通过制定26项具体措施，拱北海关积极构建‘多元主体参与、多元手段运用、多元措施保障’的工作机制，有效将矛盾纠纷化解在初始阶段、化解在基层、化解在行政程序中。”拱北海关法规处工作人员李露介绍道。

据了解，目前工作室的功能还在不断拓展，地方公安机关等部门也非常乐意“借用”这个阵地开展治安、民事等各类纠纷调处。在维护口岸正常秩序、创建和谐通关环境等方面，海关“枫桥经验”实体工作室正在发挥越来越大的作用。

（何舟 钱瑜 王子韵）

## 珠海金湾区疾控中心流调队：化身“福尔摩斯”的幕后英雄



金湾区疾控中心工作人员进行流调

流调，是流行病学调查的简称，是疫情应对的一项基本工作。简单地说，流调就是调查在过去一定的时间内，你走过的路、遇到的人和发生的事，目的是为了切断病毒的传播途径，保护其他人不被传染，控制疫情传播。在疫情防控中，很多人往往忽略流调人员的工作，其实，他们是幕后英雄。

## 第一时间抵达现场

1月21日，珠海市金湾区疾控中心通过流调确认了珠海一确诊病例的密接者，流调员杨龙雨立即和同事到该密接者所在的小区，进行面对面流调。

对于疫情传播，很多人只看到确诊病例，看到密接、次密接的数字，但并不一定知道，要

做到精准防控，每个密接者的活动场所，都要靠流调工作人

员一个一个地方去筛查，去甄别，弄清楚暴露情况、接触情况、活动轨迹与就医情况等，寻找与传染源、传播途径有关的

蛛丝马迹，理清传播链，为判定密接接触者、采取隔离措施以及划定消毒范围提供依据。这

背后，是巨大的工作量。金湾区疾控中心流调员杨龙雨说：“我们主要是围绕着他从暴露之后到管控之前这段时间的活动轨迹，对他密切接触到的人进行一个划定，这些人就可能会被判定为次密切接触者，我们会第一时间派出现场的采样员到达他所在的位置，对他进行人员和环境的采样，以确定他在被甄别的第一时间是否已经具有传染性。”

## 两小时出快筛结果

在新冠病毒面前，流调人员扮演着和病毒赛跑的角色。自珠海疫情发生以来，杨龙雨和同事们主动取消所有休假，24小时应急值守，坚守在疫情防控一线。他们顾不上吃、顾不上睡，抽丝剥茧，只为寻找与传染源、传播途径有关的蛛丝马迹，争分夺秒地与病毒赛跑。对密接者和次密接者采完样立即送到相关单位检测，一分钟都不能耽搁。

确认密接者和次密接者后，后续的工作紧跟而上，每个

步骤都环环相扣，到处都有他们的身影。杨龙雨表示，采完样之后他们就会立即送到检测单位，按照最快的筛查程序的话大概两个小时出结果。然后启动转运程序，把这个密切接触者转移到辖区的集中隔离点，同时协同社区的防疫人员对密接所在的楼栋进行一个临时性的封控（包含人群核酸检测）。

## 配合调查排除隐患

流调工作非常严谨，调查对象所讲的内容，每一个时间点都不能遗漏，还要完整衔接，不能有空当。而每个环节做的事情、接触的人必须形成完整的证据链，不能漏掉一个，漏掉一个就等于留下一个“地雷”，留下一个随时可能爆发隐患。

疫情防控是全社会共同的责任，接受流调，如实提供有关情况，是每个单位和个人的法定义务。然而，在具体工作中，杨龙雨和同事有时会遇到个别密接者的不理解、不耐烦，甚至不接电话，有的忘了重要细节，还有的会隐瞒自己的旅居史等重要信息，这都无形中给流调工作带来巨大的困难。

“我们要做大量的协调沟通和劝解工作，这也是整个疫情防控体系产生工作量的一部分。”杨龙雨表示，除了流调，区疾控中心工作人员还负责其他社会面的防疫工作。据了解，本轮疫情发生以来，他们累计对全区各跨境作业点、医学隔离场所、港口码头、市场等11类重点场所开展疫情防控现场指导300余次；对涉冷链食品等重点场所及从业人员累计开展新冠病毒核酸采样监测2万余份；对各类高风险作业企业从业人员等开展线上、线下培训100余次。

文/图 杨雪薇 李自龙

## 江门中石化：心系户外工作者 节前送上大礼包

连日来，江门地区气温偏低，中石化江门分公司领导班子组成慰问组开展“为群众办实事”活动，分赴三区四市各加油站，给加油站一线员工、环卫工人、快递人员等户外劳动者提前送去节日的慰问与祝福。

同时，双龙加油站“爱心驿站”开展了小年夜关爱活动，为平时在驿站里歇脚的环卫工、快递员等户外工作者，送上油、大米、口罩等“新春关爱大礼包”，并制作了一桌热气腾腾的

菜肴，对他们的辛勤劳动表示感谢。户外工作者们吃在嘴里、暖在心里，纷纷表示将继续立足岗位、履职尽责，为建设美丽江门做出新的贡献。

据了解，江门中石化双龙加油站“爱心驿站”专门为加油站附近的户外工作者根据不同季节提供精准化、个性化服务，将关爱落到户外工作者的心坎上，把为群众办好事落到实处。

文/图 张凤娇 陈群养



江门中石化为户外工作者送上“新春关爱大礼包”

## 江门恩平供电局：“返乡潮”来袭 “电管家”护航



恩平供电局用电检查人员与客户分享充电设施知识

随着2022年春运拉开帷幕，位于江门市的大槐高速服务区迎来了车流客流高峰。1月24日，南方电网江门恩平供电局来到大槐高速服务区，开展春节前专项用电检查，确保各项设备运行状况良好，并根据服务区春运期间用电负荷特点，向服务区工作人员说明用电设备使用、运行过程中的应急处理方案。通过走访服务区商户，向客户宣传安全用电知识，提醒客户用电注意事项，为返乡旅客营造舒适休闲的环境，提升旅客返乡路途体验。

此前，大槐高速服务区新增

新能源汽车充电桩，满足服务区内的用电需求。其中，南方电网公司于服务区东、西区共投建充电桩14个，可同时满足20辆电动汽车充电，大大提高电动汽车充电效率。恩平供电局大槐供电所副所长吴永操与等候充电的客户分享着充电设施知识，叮嘱他们返乡旅途注意安全。他说：“春运开始以来，大槐服务区东、西区充电桩用电量明显增加。为保障充电桩高效可靠，我们对充电桩及周围设施进行了检查，让返乡旅客充电安心放心。”

文/图 郑芷晴

## 波澜不惊背后的故事

要说多方协调和精准回复，考验耐性和专业水平；那面对面的验收和现场处置，则考验抗压力和应急处置力。每间酒店环境、结构、设备

无论再忙再累，电话里，刘叶凤却习惯轻轻跟对方说一声，“加油”！

文/图 杨雪薇 卢展晴  
叶雨柔 黄琪