

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”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

“这只帝王蟹我是在澳门买的，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。坐在舒适的沙发里，端上一杯热茶，随着

电视播放的一段有关携带检疫物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，旅客往往正在气头上，海关说什么都听不进去。”闸口海关法制科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情绪加以疏导，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，这已经成为为了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’，在这里喧闹嘈杂的口岸里面能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，珠海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茶发、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联办、澳门街坊会联合总会等行业组织，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。
(何叶舟 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，很多人往往会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，为判定密切接触者、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他所处的位置，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“我为群众办实事”活动，分赴三区四市各油站，给油站一线员工、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人、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，把为群众办好事实落到实处。

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”

珠海斗门区隔离管理工作专班联络员刘叶凤： 当好隔离酒店的“操盘手”



隔离酒店事务琐碎，每一项都需跟进

疫情来袭，隔离酒店成了留观人员临时的“家”。医护、社区工作者、志愿者冲在一线给予最贴心的照料。而在另一战线上，鲜有人知道，每个规范隔离酒店，仅用一两天就改造而成。一群“夜猫子”为此“三班倒”连轴转。在珠海斗门，改造、验收、运作，工作千头万绪。笔者发现，有序运作背后，“操盘手”竟是一位“淡定姐”。

日均接300多个电话

1月23日，一包饼干、一瓶牛奶，两分钟搞定早餐后，斗门区卫健局政策法规与职业健康股股长刘叶凤的电话再没停过。此时，只是上午8时半许，可刘叶凤一早已接了近二十个电话。

疫情来袭，她临危受命，成了隔离管理工作专班联络员。说是联络员，她俨然成了“大管家”和“操盘手”：跟进隔离酒店改造进度；沟通隔离点应急改造标准；组织职能部门、专家验收；协调留观人员转运；督促隔离酒店核酸检测工作；回复特殊诉求……她在大家看不见的角落，已足足奋战了13天。

日均接300多个电话，回复、发送上千条信息；一人对接超10个部门，工作纪要写满一页又一页。笔者注意到，只要一停下来，她首要动作便是喝水。可是没喝上几口，下一个电话又来了。“家人的电话基本打不进来，接近春节家里的事都顾不上了，幸亏家人支持和理解。”电话不断接入，采访反复被打断，笔者尝试了解更多细节，可每个问题，刘叶凤只能只言片语地回答。

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

设施不一样，需实行“一酒店一方案”。如何划分“三区两通道”，理清“一脱间、二脱间和缓冲区”的设置，并非易事。多部门协作，刘叶凤是统筹者，也是“和事佬”。一方面施工三班倒连轴奋战高压运转，另一方面因部分施工不符合专业规范或需重新整改，在高强度运作下，争议、矛盾、分歧随即而来。

只见当施工人员和验收人员意见不合时，刘叶凤总能以柔化刚。一一记录存在问题，立马沟通解决。多次面对质疑，她仍一脸沉静。“越是乱的时候，我越不能吵。只有冷静，才能稳住”。当笔者问及，是否心有委屈时，尽管眼有泪光，她脸上却依旧保持波澜不惊。

再忙再累也要说“加油”

完成第二家隔离酒店验收，已是当天14时55分。这时，午饭上当天第一口热乎饭。她吃上简单餐，只是在隔离酒店外吃了一顿青椒炒肉的外卖。其间，刘叶凤仍然在接打电话，轻蹙眉头，神情专注。饭后立马赶回单位，她又接到新任务。必须在限定时间内，完成部分疑问和诉求的答疑。来不及喝上一口水，她又忙开了。

深夜11点45分，室外一片漆黑，可刘叶凤的办公室依旧亮着灯，她和同事们还在工作。“快忙完了，估计明天凌晨2时就能下班，算最早的一天了。”眼看工作快收尾，刘叶凤身旁的同事打趣道。高强度连轴转，当笔者问及仍在忙碌的刘叶凤，累不累时，她却说：“说不累是假的，但我们一定要咬牙坚持，只有这样才能尽可能把疫情控制在最小范围内，最大化地去消灭它。”

无论再忙再累，电话里，刘叶凤却习惯最后轻轻跟对方说一声，“加油！”

文/图 杨雪薇 卢晨曦
叶雨柔 黄琪



宝宝父亲为医护人员点赞

新生命小年夜诞生

中大五院凤凰山病区诞生“抗疫宝宝”

羊城晚报讯 记者郑达、通讯员姜鑫摄影报道：“我们就叫他‘小年’吧！”1月25日，小年夜。当天20时30分，在中大五院封控、管控区普通群众就诊区——凤凰山病区的手术室里，随着一声新生儿的啼哭，整个病区的医务人员为之振奋欣喜。新生命在这个非常时期诞生，为封控区的人们带来阵阵暖意。

当天凌晨6时50分，在封控区孕足月待产的赵某突然持续腹痛，当即联系社区工作人员求助，约40分钟之后，她住进了中大五院凤凰山病区。

“这是一位孕39+2周的产妇。入院后，B超室第一时间给产妇做了床边胎儿彩超，18时25分，产妇在待产过程中出现胎心频发变异减速，最低可达90次每分钟，考虑胎儿窘迫可能，我们立即启动急诊剖宫产程序。”主刀的产科医生刘婕介绍，当时，整个病区相关的医务人员迅速联动配合，病区的几个护士长快速疏通流程，产科医生、手术室护士、儿科医生、麻醉师、助产士等快速就位。

手术持续了55分钟，20时30分，该孕妇顺利产下一个6.5斤的男婴。新生儿评分满分，母子平安。

刘婕说：“我毕业后就来到

五院，当了产科医生已经10年，已不记得见过多少新生命的诞生了，但是在疫情期间，又逢小年夜，迎来新生命，心里还是抑制不住地欣喜。通过这次非常时期的产科急诊手术，我深刻地感受到了团队协作的力量，产妇从转诊到入院，从检查到手术都非常快，这倾注了病区各位同事、社区工作人员的努力。”

“非常感谢医护人员！”当得知大家给孩子取名“小年”时，孩子的父亲潘某表示，不管叫什么名字，母子平安健康就是最大的愿望，春节来临时当上了爸爸，言语间，他抑制不住地激动欢喜。

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，为春运保驾护航。

大槐高速服务区作为广东省规模最大、功能最全的高速公路服务区，同时连接沈海高速开阳路段和325国道公路，1月17日至23日客流量日均达3万人次，服务车辆共约10万辆。大槐高速服务区预计将于27日迎来7万人次的客流高峰，春运40天内将服务旅客60万人次以上。

为助力广大返乡旅客春运出行安全，恩平供电局用电检查人员到大槐高速服务区配电房、变压器等线路设备进行了检查，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的休闲环境，提升旅客返乡路途体验。

此前，大槐高速服务区新增新能源专区，满足服务区区内不

断增长的新能源汽车充电需求。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。为保障充电服务高效可靠，我们对充电设备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