

■本报记者 彭琦

色尼区公安局在便民警务站试点打造“阳光调解室”——

## 守住平安建设“第一道防线”

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，进一步延伸基层调解触角，那曲市色尼区公安局以家庭和美、邻里和睦、社会和谐为目标，结合辖区各类矛盾纠纷发生现状，突出主动排查、提前干预、就地化解，在浙滨路市委便民警务站试点打造了“阳光调解室”。该调解室自2023年6月正式投用以来，积极预防和化解各类矛盾纠纷，以实实在在的化解成效守住了平安建设的“第一道防线”。

调解室由便民警务站民警辅警、居委会工作人员、联户长、网格员等担任调解员。为方便辖区群众更加便捷地表达诉求，调解室将工作重心放在就地化解上，将日常的走访入户、联合排查、重在化解摆在突出位置，努力将各类纠纷化解在萌芽状态、化解在基层一线。

在具体工作中，调解室坚持预防为主，不断探索矛盾纠纷化解新路径，依托网格化管理，联合基层党组织、司法行政部门等分片包干，从居民户到沿街店铺再到施工工地，主动靠前、深入实地

开展各类纠纷排查，增强化解工作的主动性，确保排查一起，化解一起，宣教一群，努力从源头上减少矛盾纠纷的发生。

调解室运行以来，已排查矛盾纠纷88起，成功化解86起，化解率达到97.7%。其中，化解劳资类纠纷21起，帮助务工人员追回欠薪90.6万余元。

如今，“阳光调解室”已成为闻名城乡的温馨调解室，群众遇到困难问题时都愿意到“阳光调解室”咨询、求助。

“感谢警察同志帮我们要回工钱，那可是我们挣的血汗钱啊！22.66万元，一分不少！真的太感谢你们了。”2024年7月3日，扎某等21名民工到调解室求助称：“我们在辖区某工地打工，迟迟未能拿到22.66万元工钱。每次上门讨薪，老板都以各种理由搪塞，特地前来寻求帮助。”了解一行人来意后，调解室耐心安抚扎某等人的情绪，认真细致了解了事情的来龙去脉，随即便派出工作人员前往该工地，面对面向项目负责人核实情况。

了解一切情况后，调解室把民工代表、项目负责人请到了调解室内做进一步调解，调解员耐心倾听双方的陈述，并站在双方角度分析利害关系，讲深讲透法律法规，动之以情，晓之以理。最终，经过近4个小时的调解，项目负责人表示将克服一切困难，想尽一切办法支付工人的工资。

7月23日，向民工回访得知，扎某等21名民工的工资总计226677元已全部结清。事后，扎某在电话中代表全体民工向调解室工作人员表达了感激之情。

“阳光调解室”的打造运行是色尼公安坚持和发展新时代“枫桥经验”的生动实践。每一起纠纷成功化解都彰显出公安机关对辖区社会和谐稳定、群众安居乐业的不懈追求。

2024年9月28日，调解室工作人员在走访中发现，辖区一项目指挥部门口聚集了不少人。经了解，曹某等4人在该项目中负责消防通道维修及设施安装工作，双方约定待工程结束后一次性支付劳务费。但是，施工结束

后，该项目负责人却以各种理由拖欠曹某等4人的劳务费达16万元。迫于无奈，当日曹某等4人相约来到项目指挥部讨薪。了解情况后，负责调解的民警将该项目负责人及曹某等4名工人请到调解室，通过讲法律、摆事实，积极化解双方之间的矛盾。经过数小时的耐心劝导，双方情绪逐渐稳定下来，并按照民警提供的化解方案，最终达成一致意见。

9月30日，曹某等4人顺利拿到16万元劳务费。拿到工钱后的第一时间，曹某等人前向全体民辅警表示感谢，纷纷竖起大拇指，对民辅警认真负责的工作态度表示由衷感谢。

“民有所呼，我有所应，民有所求，我有所为。”阳光调解室将牢固树立以人民为中心的发展思想，以群众满意为工作目标，持续挖掘亮点、固化经验，聚焦群众急难愁盼问题，用心用情将群众的烦心事、操心事、揪心事办好办实，全力打造更多坚持和发展新时代“枫桥经验”的色尼样板。”调解室相关负责人说。

那曲市

以热线为“桥”  
畅通游客诉求之路

本报那曲电(记者 赵书彬)今年以来，那曲市12345热线积极发挥职能作用，以“接诉即办”工作机制为核心，全力畅通游客诉求渠道，及时受理处理游客诉求，为提升旅游服务质量、打造优质旅游环境贡献力量。据统计，今年以来，共办理市民12345热线工单400余件，均按时回复，办结率、回复满意率均达到100%。

强化组织领导，确保高效运转。成立专门的游客诉求处理工作小组，明确职责分工，确保每一个游客的诉求都能得到及时响应和妥善处理。加强对工作人员的培训，提高业务水平和服务意识，使其能够准确理解游客需求，高效解决问题。

完善“接诉即办”机制，提高工作质效。12345热线切实将民生诉求作为重点工作，深入落实快速响应、精准转办、限时办结、拖延督办，以12345政务服务便民热线为群众提供全方位、多角度服务，实现全年时段、专人专班7×24小时快速受理游客利益诉求，确保在最短时间和最小范围内快速、有效处理旅游诉求，做到各类旅游投诉咨询“件件有落实”“事事有回音”，不断提升游客体验感和满意度，确保游客安全出游、畅通出游、舒心出游。

畅通诉求渠道，及时受理诉求。通过线上线下受理渠道，方便游客随时随地反映诉求。宣传推广方面，在微信、抖音等社交媒体平台，广泛宣传12345热线的服务内容和受理渠道，提高游客的知晓率；主动收集方面，通过网络舆情监测、每期诉求热点分析等方式，主动收集游客的诉求和意见，并及时处理。

■图/文 高琦磊 本报记者 彭琦

林芝市竹瓦根边境派出所助力村民做好牲畜管理——

## 小小反光条 安全大助手

“我家共有6头牛，全都系上了反光条，感谢派出所的帮助！”林芝市察隅县竹瓦根镇雄久村村民郑多满脸笑容地说。

竹瓦根镇辖区牲畜多为放养，因觅食、饮水等原因，常滞留于国道、省道，加之道路弯多路窄、视野差，与过往车辆发生碰撞、引发交通事故的风险极大。

在竹瓦根镇党委、镇政府大力支持下，竹瓦根边境派出所立足辖区实际，深入各村开展安全教育，引导群众做好牲畜饲养管理。同时，为降低交通事故风险，拟统一为辖区牲畜系上反光条。

为抓好落实，边境派出所民警联合镇政府工作人员，深入辖区国道、省道沿线村庄，向群众耐心讲解反光条对降低夜间车辆、牲畜碰撞交通事故的作用，用通俗易懂的语言和直观的操作，演示反光条的长短调节和捆绑技巧，并根据群众家中牲畜数量发放反光条。通过宣讲，群众充分认识到系反光条的重要性，纷纷配合工作人员主动为家中牲畜系上了反光条。

“将反光条绑到牲畜脖子上，不会影响牲畜活动，也不易脱落，夜间能帮助驾乘人员通过反光条及时发现道路上的牲畜，有助于保障驾乘人员和牲畜安全，真是办了一件大好事。”在谈及为牲畜系反光条的意义时，竹瓦根镇巴嘎村驻村干部陈建涛说。

此外，民警还结合近年来由牲畜上路引发的交通事故案例，向群众宣讲讲解交通法律法规，让群众充分认识到牲畜上路的巨大危害，并提醒群众在放养牲畜时，尽量远离辖区公路，从源头上主动降低风险，共同营造更加安全有序的交通环境。

截至目前，工作人员已深入辖区3个村，为50余头牲畜系上了反光条。下一步，竹瓦根边境派出所将持续深入辖区各村开展此项工作，切实维护好辖区道路交通安全。



图为民警协助村民为牲畜系反光条。

## 拉萨出入境边防检查站掀起冬季实战练兵热潮

本报拉萨讯(王美辰 记者 彭琦)近日，拉萨出入境边防检查站突出“实战、实用、实效”练兵导向，组织全员全装参训，有效强化了民警体能素质和战斗精神，在空港新区掀起冬季练兵热潮。

此次练兵高位谋划部署、精心设置课程、周密组织实施，以“补短板、提素质、强能力”为目标，紧贴练兵要求和任务实际，紧紧围绕队列指挥、基础体能、警务实战技能、警务急救、最小作战单元、复杂警情处置突发事件等重点内容，以训练促养成、以训练强作风，使全警实战本领、执法素养、专业技能得到明显提升，为服务中心工作打下了坚实基础。



图为民警分组体能训练现场。

本报记者 彭琦 摄

■杨斌 本报记者 王杰学

青藏铁路首支“女子探伤班”亮相高原——

## 倾心护航天路安全畅通

“格方”(格尔木方向)无来车，“拉方”(拉萨方向)无来车，可以上道作业。“嘀嘀嘀”，伴随着探伤仪发出的声音，队员们的步伐变得坚定而谨慎，她们全神贯注地盯着仪器显示屏，仔细分析着传回的信号。11月22日下午5时，中铁十二局集团铁路养护公司“女子探伤班”队员们正在对铁路钢轨进行细致入微的“体检”。

青藏铁路作为世界上海拔最高、线路最长的铁路，其特殊地理环境与复杂地质条件，对铁路安全保障有着极高要求，必须依靠

专业人员进行定期探伤检测，才能确保铁路安全运行。

“任何一个微小的波动都可能意味着铁轨存在潜在的问题，‘女子探伤班’队员必须敏锐地捕捉到这些信号，并准确判断其含义。”中铁十二局集团铁路养护公司探伤项目部经理邢征向记者介绍说，钢轨探伤工作就是用钢轨探伤仪给钢轨做体检，就像医生使用听诊器给病人检查身体一样，通过使用仪器“巡诊把脉”出钢轨内部的缺陷，保障铁路钢轨安全。

作为世界海拔最高铁路首支“女子探伤班”，由9名女职工组成，平均年龄34岁。其中既有经验丰富的“75后”，也有充满活力的“90后”。她们当中有7人已成功取得国家认可的超声波钢轨探伤资格证书。

扎西旺姆是“女子探伤班”唯一的藏族女同胞。自加入班组以来，她积极学习探伤技术，克服语言和文化差异带来的困难，努力跟上团队的步伐。在一次探伤作业中，她凭借着对当地环境的熟悉，敏锐地察觉到一处

已经探伤过但仍然可能存在隐患的地段。尽管当时离该地点相距较远，但她依然坚持前去再仔细探测一遍，最终成功发现并标记了一处钢轨损伤，及时排除了潜在的危险。

“女子探伤班”班组长傅玲说：“青藏铁路沿线环境恶劣，高海拔缺氧、冻土等问题给探伤工作带来极大困难。但大家坚守岗位，从未退缩。看着列车一次次安全通行，觉得一切付出都值得了。”

“‘女子探伤班’自今年上线作业以来，负责青藏铁路那曲到拉萨和拉日铁路拉萨到日喀则区间的重点设备检测作业，已累计探伤检测铁路线路150km、铁路道岔210组，共发现影响行车安全的隐患6处。通过对轨道设备进行定期检测和重点复检，及时发现并处置潜在的安全隐患，有效保障了铁路运行安全。”邢征告诉记者。