

# 锚定信访积案“硬骨头”解法结化心结

记者 董凡超

从“单打独斗”到“协同作战”，从“程序终结”到“实质化解”，从“事后处理”到“源头预防”……社会治安综合治理中心规范化建设开展以来，各地锚定信访积案“硬骨头”，通过体制机制创新，优化工作流程，打通信访工作法治化“路线图”，力争实现对群众诉求“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”，尽最大努力将信访问题化解在基层，让人民群众在法律框架下分清是非、在权利义务统一中判断对错，以法律关系的确定维护社会大局的稳定。

## 攻坚棚改纠纷终结信访“拉锯战”

**【案情经过】**2016年，北京市西城区光源里棚户区改造项目正式启动，宏建北里56号被纳入征收范围。何某某的父亲早早签了协议，可作为自建房实际使用人，何某某却犯了难——自建房屋测绘面积认定、补偿标准、安置房配售指标及其子何某的补助资格等问题，与项目实施单位产生严重分歧，这些问题像石头压在他心头。诉求没着落，何某某成了“信访常客”：十年间往市区部门跑了189次，110报警电话打了300多次，每周雷打不动往街道跑。这起信访积案，成了西城区白纸坊街道社会治理的“硬骨头”。近日，在白纸坊街道综治中心不懈努力下，何某某自愿签订息诉罢访协议，安置房顺利选定，补助资金同步发放到位，终结了长达近十年的信访“拉锯战”。

**【主要做法】**该案历时漫长、案情复杂、政策衔接存在模糊地带，加之经办人员更替、原始材料部分缺失，化解工作屡屡陷入僵局。面对这一情况，白纸坊街道综治中心主动跨前一步，牵头启动积案攻坚清零计划，决心以此案为突破口，探索建立“积案溯源-精准拆解-多元协同-闭环治理”的新机制。

为彻底破解该案，综治中心联合区住建委、区房管局、属地派出所、棚改实施主体天恒正合等单位成立专项工作组，由中心主任统筹协调，建立“周会商、月调度”的高频协同机制。工作组以“尊重历史、照顾现实、依法依规、情理结合”为原则，展开全面档案溯源，系统梳理2015年以来征收补偿相关文件、家庭户籍及实际居住证据，还原事实真相。

针对核心争议，综治中心创新运用“三维诉求分析法”，严格对照政策，明确哪些“可办”、哪些“不可突破”，同步引入第三方参与协商，召开多轮联席座谈。通过出示历史文件、同类案例对比，直观说明政策边界，彻底打消信访人“被区别对待”的疑虑。一边协调何某某原单位落实住房补贴，一边帮他跟家人进行数十次的沟通凑齐剩余资金，并持续和开发商优化配售方案，多方合力彻底打通了安置路上的“最后一公里”。

**【工作心得】**白纸坊街道工委书记、综治中心主任杜慧：本案的成功化解，不仅是白纸坊街道综治中心坚持以人民为中心、法理情深度融合

合的具体体现，更是其从“化解一件”到“治理一片”机制创新的重要转折。在彻底解决何某某个案的基础上，中心及时开展全流程复盘，建立“一案一档”电子档案系统，实现案件全程可追溯、经验可复用；同时，加快构建系统化的“社会治理资源库”，整合案例数据库、政策工具箱与多元参与网络，真正形成“化解一个案例、总结一类方法、规范一套流程”的良性治理循环。

## “入户听诉”破“坚冰”化积案

**【案情经过】**2018年，邹某妻子与其兄弟因琐事发生冲突致伤，经鉴定为十级伤残，八年累计医疗等费用超20万元，且伤者长期行动不便，邹某提出了要求各类赔偿60多万元。尽管镇村多次介入调解，但因对方当事人于2019年意外离世，赔偿问题陷入僵局。八年来，邹某持续信访，家庭关系日趋紧张。前不久，江西省吉安市永丰县深入开展“入户听诉”专项行动，由县综治中心牵头，组建工作专班包案化解。

**【主要做法】**工作专班由县检察院联合镇司法所、派出所、法庭、村委会干部组成，他们采取“一线工作法”，一是变群众上访为干部下访，十余次走进当事人院落和田头，开展面对面倾听、背靠背沟通，摸清诉求根源、找准矛盾焦点。二是实行“分级会诊制”，精准破解症结。针对赔偿标准认定难、情绪对抗化解难等问题，工作专班引入专业力量参与，检察官负责厘清法律关系和赔偿责任，调解专家制定个性化调解方案，心理咨询师开展情绪疏导和家庭关系修复，形成“法律+情理+心理”三重化解路径。三是注重“柔性化解术”，引导共情互谅。坚持以亲情唤醒为纽带，引导双方换位思考，聚焦逝者亲情联系，逐步软化对立情绪；同时搭建渐进式协商平台，采取“先谈心情、再谈事情”“先还旧账、再补新账”等策略，稳步推动双方从情绪对立走向理性协商。四是构筑“多元保障网”，确保案结事了。明确经济补偿方案和履行节点，建立镇村两级跟踪回访机制，同步约定亲情重建计划，既解“法结”又化“心结”，实现纠纷化解闭环管理。

经过多轮协商和调解，邹某终于作出让步：“人都走了，再争也没意义。”对方也积极筹措赔偿款。今年6月3日，在县镇村三级见证下，双方在综治中心握手言和。

**【工作心得】**永丰县委常委、政法委书记金晶

科：用“脚力”打通联系群众最后一步，用“耳力”辨清矛盾深层症结，用“心力”构建互信互谅基础。“入户听诉”不是简单登门谈话，而是一套体系化工作方法——它要求干部带着责任入户、带着方案对话、带着温度调解。该机制通过县镇村三级联动、情理法多措并举，实现了信访工作从“坐等来访”到“主动寻访”，从“单打独斗”到“协同作战”，从“化解一事”到“治理一类”的转变。

## “首接负责制”

让群众不用“来回跑、反复跑”

**【案情经过】**2025年7月21日傍晚，右腿打着石膏、身患肝癌的居民杜某来到新疆生产建设兵团第六师五家渠市新成立的综治中心求助。自2022年起，杜某多次往返于民政局、医保局之间，申请医疗救助认定，却因部门政策衔接不畅，陷入长达三年的“奔波死循环”。得知综治中心成立，他抱着一线希望前来。中心接待人员第一时间启动“首接负责制”，精准登记其诉求，并当场承诺，“中心负责到底，不用再跑其他部门”。

**【主要做法】**面对这一典型的政策衔接难题，综治中心迅速启动法治化协调机制。当天即召集医保局、民政局相关负责人召开现场协调会。尽管已过下班时间，两部门同志“第一时间响应中心协调”，三方在中心搭建的法治框架内共同梳理症结：医保局因民政局原救助文件作废无法拨付资金，民政局则因身份认定与医疗费用存在政策空档。中心当场明确责任主体与解决路径，限定两部门三天内返回中心答复。2025年7月24日，三方再次聚首，达成一致意见。仅一个月后，医疗救助资金便顺利发放至杜某账户。中心后续开展温情回访，杜某激动表示：“跑了三年没结果，在综治中心一次就解决了！”

**【工作心得】**第六师五家渠市综治中心负责人田新堂：杜某的医疗救助认定困局，看似是“政策执行中的一粒沙”，却是群众“生活中的一座山”。综治中心通过首接负责、跨部门协同、闭环化解决，打破“群众跑腿问政策”旧模式，转为“部门携政策见群众”，真正实现“一扇门办百家事”，彰显以人民为中心的治理理念在法治轨道上的实践效能。小中心解大难题，暖的是民心，强的是信任。（来源：法治日报）

# 北京市首例食安领域生产销售伪劣产品罪刑事附带民事公益诉讼案判决生效 “马肉充驴肉”惩罚性赔偿80余万元

记者 林靖

供货商用马肉冒充驴肉，饭店未查验检疫合格证明就卖给消费者……日前，北京市首例食品安全领域生产销售伪劣产品罪刑事附带民事公益诉讼案判决生效，供货商张某因犯销售伪劣产品罪被判处有期徒刑1年6个月，缓刑1年6个月，并处罚金9万元，同时责令附带民事公益诉讼被告张某和涉案饭店连带支付惩罚性赔偿金80余万元，并公开赔礼道歉。

## 供货商用马肉冒充驴肉

张某是某饭店肉品供货商，自前年1月双方开始合作后，张某和饭店厨师长李某逐渐熟络，每斤都给李某1至2元“提成”，每月大约600多元。由于品质较好的驴肉进货价较高，张某便动了歪心思。

“马肉和驴肉都是紫红色，马肉纤维较粗，驴肉纤维细点。驴肉脂肪大部分是白色，马肉脂肪是黄色，味道没什么特殊。”张某发觉，马肉进货价比驴肉便宜不少，便想以马肉冒充驴肉供货以获取更高利润。

起初，他将马肉、驴肉真假掺半送到饭店，饭店均以驴肉价结算打款。厨师长李某陆续从张某处收取了六七千元“好处费”，心照不宣地对张某的行为视而不见。张某愈发大胆，干脆全部以马肉代替驴肉供货。

石景山区市场监管局去年3月对该饭店经营的驴肉进行检测，检测出马源成分，未检测出驴源成分，该饭店因销售假驴肉及无法提供供货商资质、进货票据、销售记录等相关凭证被行政处罚。“东窗事发”后，张某承认自己销售假驴肉。

## 饭店“驴肉”菜品未经检疫

案件于去年9月移送至检察院审查起诉。石景山区检察院刑事检察部门发现此案可能侵害食品安全，损害社会公共利益，遂向公益诉讼部门移送线索。此前本市尚无对同类案件提起刑事附带民事公益诉讼的先例。

公益诉讼办案组检察官通过调阅销售台账、核查资金流水、询问餐饮企业负责人、征询市场监管部门意见等方式，查明前年1月至去年2月期间，饭店只从张某一家购买“驴肉”，并向消费者销售未经检疫的驴肉菜品累计金额达807993.85元。其间，张某未向饭店提供检疫合格证明，饭店亦未查验张某提供生肉的检疫合格证明、未建立食品进货查验记录制度，销售的肉类因缺乏检疫合格证明属于不符合食品安全标准的食品，双方均违反我国食品安全法关于禁止经营“未按规定进行检疫或者检疫不合格的肉类，或者未经检验或者检验不合格的肉类制品”规定。

## 公共利益受损 检察机关追责

“双方经营未经检疫肉类的违法行为持续时间长、涉及面广，大部分消费者仍不知情。二者行为对众多不特定消费者生命健康安全产生公益损害风险。即便无实际损害发生，仍构成社会公共利益受损，符合法律规定的追责要件。”办案检察官李玉洁告诉记者。

“依据食品安全领域惩罚性赔偿‘惩戒违法、警示潜在、修复公益’的功能定位，在提出诉讼请求阶段，我们综合考量了被告明知肉类未经检疫仍持续销售14个月的主观过错程度、80

余万元的销售规模及覆盖不特定消费者的受害范围，以及被告人认罪认罚、退缴违法所得的实际情况，最终以民事部分查明的销售金额为基数，提出销售金额一倍暨807993.85元惩罚性赔偿及要求二被告公开赔礼道歉。”石景山区检察院公益诉讼部门负责人张云波说。

石景山区检察院对案提起刑事附带民事公益诉讼。日前，法院公开开庭审理此案，对检察机关提出的刑事指控和附带民事公益诉讼请求全部予以支持。张某当庭表示悔恨并将积极赔偿，饭店也表示愿意承担惩罚性赔偿责任。

## 涉案餐饮企业和供货商发信致歉

记者查询到，此案涉及的北京润泽毛家餐饮管理有限公司，针对此前销售假驴肉事件已公开发表致歉信。

信中说，2024年3月，经市场监管部门抽查，发现本店驴肉实际为马肉，此次事件损害了消费者权益，更辜负了社会的信任。事件发生后，公司立即停业至今。内部自查发现质检环节存在严重疏漏，未能及时发现产品问题，相关责任人已被停职。同时积极配合相关部门调查彻查供应商相关责任人，将依法依规处理。

假驴肉供货商也对其销售假冒商品行为发出公开致歉信。表示因“法律意识淡薄，违反相关法律法规”，侵害了众多消费者的合法权益，损害了社会公共利益，“对自己的违法行为感到非常后悔，诚恳地向社会公众道歉，并承诺今后绝不再犯。”

记者了解到，目前该餐饮企业已变更注册地址，不在石景山经营。

（来源：北京日报）

# 售卖未获3C认证却 粘贴该标志的产品， 要退一赔三吗？

记者 陶琛 通讯员 匡雨婷

消费者网购智能吹风机，收到商品后，经查询发现其尚未取得3C认证，但购买的智能吹风机底部却贴有3C认证标志。消费者以商家伪造3C认证标志进行销售为由，向法院起诉要求退一赔三。近日，湖南省祁东县人民法院审结了这起买卖合同纠纷案，法院认为商家在产品未取得3C认证的情况下，擅自标注3C认证标志并销售，属于欺诈行为，判决商家向消费者退还货款，并支付三倍惩罚性赔偿。

2024年11月，小成在某平台网店以269元的价格购买某型号智能吹风机一台。收到商品后，小成通过国家市场监督管理总局的全国认证认可信息公共服务平台进行查询时发现，该型号智能吹风机未取得3C认证，遂向该网店客服询问其购买的案涉智能吹风机是否取得3C认证，客服表示案涉智能吹风机底部标有3C认证标志。小成认为其购买的某型号智能吹风机未经3C认证，与网店协商退一赔三，未果，遂以该网店伪造3C认证标志进行销售为由向相关市场监督管理局举报，并向法院提起诉讼。

该网店辩称案涉产品已取得3C认证，其不存在欺诈行为，请求法院驳回小成的诉讼请求。

法院审理后认为，根据国家市场监督管理总局发布的《强制性产品认证目录描述与界定表（2023年修订）》可知，案涉智能吹风机属于国家强制性认证产品，未取得认证标志则不得销售。商家明知案涉型号智能吹风机尚未取得3C认证，仍向小成销售了粘贴有3C认证标志的该型号产品，属于伪造或冒用认证标志的情形，违反了诚信原则，依法应认定为欺诈行为。法院对小成根据消费者权益保护法主张的退货退款及三倍惩罚性赔偿均予以支持，遂作出前述判决。该案判决作出后，原、被告双方均未提起上诉，判决现已生效并履行完毕。

## 法官提醒

3C认证，又称强制性产品认证，是国家依法对涉及人类健康安全、动植物生命和健康，以及环境保护等产品实行的统一强制性产品认证制度。凡列入强制性产品认证目录内的产品，未经认证禁止出厂、销售、进口或在其他经营活动中使用。如今，带有3C认证标志的强制性认证产品随处可见，是否取得3C认证也成为人们评判购买的产品质量是否合格的重要标准。在产品未取得3C认证的情况下，经营者擅自粘贴3C认证标志并销售，属于伪造或冒用认证标志的情形，是欺诈行为，应当赔偿消费者相应损失。

在此提醒广大消费者，在网购前需谨慎，注意检查产品包装上的厂家信息、防伪码及3C认证标志等，注意查验相关证书、报告，核对产品型号与证书是否一致，也可登录市场监督管理总局的“全国认证认可信息公共服务平台”，通过3C认证证书编号或企业名称查询证书真伪。消费者收到商品后务必录制开箱视频验货，发现问题要及时保存商家宣传、承诺等证据，与商家进行协商，必要时可向市场监管部门投诉或直接向法院起诉。

同时，提醒经营者合法合规经营，相关产品经过强制性产品认证，并标注认证标志后，方可出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用。

（来源：人民法院报）