小小微信群 串联千万家

闵行公安分局社区民警顾晓芬和128个微信群的故事

□法治报记者 陈颖婷
通讯员 陈春

“亲，在吗？”这是居民在微信里常用的开篇语。只要醒着，社区民警顾晓芬都会秒回：“在，有什么需要？”近年来，顾晓芬依托移动互联网，创新线上社区警务工作模式。微信工作群——这个不打烊的“线上警务室”成为她排查风险、打击防范、化解矛盾的阵地。128个微信群，3000余名微信好友，辐射一万多居民群众，而这个数据每天都在增加，而顾晓芬负责的浦江颐城、颐城尚院、颐城晶寓三个居民小区报警类110警情近三年逐年下降10%，辖区内110警情总量七年间下降46%，矛盾化解率达到97%!

排查风险：“要善于在‘吐槽’声中找隐患”

家住浦江颐城晶寓的方先生几年前发现自家车车胎被铁钉扎破，物业却给不了说法。同样遭遇的多位居民组建了微信群共同“维权”。单个案例是偶发，多起案例就容易引发不良情绪。顾晓芬了解情况后，主动申请入群。

面对众人质疑，顾晓芬先指导物业增设视频设施弥补死角，再安排物业工作人员定期展开巡查。调查中发现，部分装修工人在停车库搬运建筑垃圾时大大咧咧，可能是铁钉出现的原因。据此，她提出在小区出现装修单元时，物业必须加强地面清理次数的要求，并建议增配吸铁器。随着监督推进，同类事件再未发生。

顾晓芬感觉到凝聚共识，形成合力需要更大的“朋友圈”，为此，她建立了覆盖所辖社区、企事业单位、相关政府部门的微信群。大家既是发现问题的主体，也是解决问题的一环，形成了一个为居民解决实际难题的“平安联盟”。

顾晓芬也逐渐形成了“随时发现、随时报告、随时流转、随时处置”的社区警务工作模式。微信里那一个个“红点”都是她急需解决的事项，而儿子和丈夫的微信聊天免不了被群聊、私信所“淹没”，沉到了底部。

打击防范：“让大家吃一颗‘定心丸’”

今年5月下旬，居民徐小姐反映，外卖小哥给她挂在门外的一份午餐不翼而飞。顾晓芬经过梳理排摸，很快锁定了嫌疑人，帮她找到了顺手牵羊者，还教育督促对方进行了赔偿。拿回的虽然只是22元钱，但徐小姐收获的安全感却是爆棚的。

顾晓芬活跃在各类微信群。她在“妈妈群”巧妙取证，成功抓获偷钱的保姆；在“团购群”中第一时间发现非法兜售烟花爆竹的线索；甚至通过一个“投资群”成了两位老人的“女儿”。

三年前，接到反诈预警的顾晓芬登门对黄阿婆进行劝阻。老太太正戴着老花眼镜研究着电脑上的K线图，拒不配合。老太太说了句“你和我女儿一样大”，一下子打动了顾晓芬。

老吾老以及人之老。顾晓芬决意要把老太太拉回来。她发现老太太虽然满脑子“生意经”，但“门道”多是诈骗行业的“套话”，察觉老太太已被“洗脑”的顾晓芬决定“反洗脑”。她耐心剖析辖区真实案例中的相同点，分析诈骗话术的每一个圈套步骤，并重点讲述了多位老人的惨痛经历。一个多小时的苦口婆心果然奏了效。

随着深入沟通，顾晓芬发现老太太不差钱，但因女儿不在身边，缺少了陪伴和关怀。顾晓芬领着她去小区打乒乓、跳广场舞，帮助她尽快融入社区，逢年过节还和居委干部一道上门慰问看望，主动为她分担了很多家务事。老太太时常在微信里和她聊聊天，顺带反映下社区情况，而她总是叮嘱老俩口要保重身体，去年黄阿婆老伴多次血透都是顾晓芬接送的。一来二往，她俨然成了他们的“编外家人”。

化解矛盾：“对社区的事就是要‘盯住不放’”

“顾警官，我感觉好多了，不再想要离开（世界）了。”在回访抑郁症患者罗先生时，顾晓芬忍不住湿了眼眶。不久前，一位居民朋友通过微信告诉她，罗先生最近和邻居们屡屡发生矛盾，还扬言要带着8岁孩子轻生。

获知情况的她赶紧联系正在出差的罗太太，得知其无法立即返沪，随即启动了“营救计划”。她通过微信群“点兵点将”，协调同一小区的热心居民凌先生陪同罗先生就医；联系罗先生挚友顾先生前来陪夜；联系邻居暂时照顾年幼的小朋友；小区居民张老师则表示愿意提供心理咨询服务；居委会提供了志愿者服务的岗位，让罗先生参与到社区事务当中刷出“存在感”；而邻居们在知道罗先生的病情后，选择了原谅……

在一众热心人的群策群力下，一个完整的家庭保住了。

顾晓芬正在积极探索“枫桥经验”的本土化实践，如何充分发动和依靠群众，把矛盾化解在社区。

护航乡村经济高质量发展

崇明打造派出所“河道党建”特色品牌

□法治报记者 季张颖

今年以来，上海市公安局崇明分局持续践行“派出所主防”理念，结合辖区水域广阔、河道密布等特点，以打造派出所“河道党建”特色品牌为驱动，通过田间议事亭、河道警长农忙时节深入基层、网红打卡点特别守护等举措，主动服务保障乡村经济高质量发展大局，积极探索打造与世界级生态岛相匹配的全生态警务新机制新模式。

崇明公安分局在持续打造派出所党建特色品牌过程中，突出发挥党建引领作用，按照原有河道分布，把一个个派出所责任区管辖片区全部纳入河道党建项目，持续推进“田间议事亭”在辖区的全覆盖。今年以来，通过“田间议事亭”收集并解决辖区居民、企业关于政治建警、基础建设、公共安全、政策法规等问题建议821条。

此外，各派出所以社区“河道党建”联建小组、突击队、巡逻队等形式为载体，组织动员社会力量积极参与“瀛洲义警”群防群治队伍，在河道警长的指导带领下高频次开展河道巡查，严密盘查可疑人员，积极开展田间地头上的反诈宣传，最大限度地挤压违法犯罪空间，提高巡逻管控效能。同时，崇明公安分局还跨前研判辖区临水路段较多等安全隐患，结合农村地区道路交通实际，全面织牢农忙时节农村道路交通安全防线。

免费的博物馆票却要高价代抢，该有解决方案

明明博物馆是免费的，却约不上，最后不得不加价找商家代约，或者直接报一个半日游的旅行团。这恐怕是很多人参观热门博物馆的真实体验。

暑期临近，一些热门博物馆预约难度直线上升。记者反复刷中国国家博物馆官方预约平台，但一直抢不上票，一些第三方平台却赫然有代抢、代约服务：代抢国博门票票价基本在45元到80元之间，到了周末代抢票价普遍上涨，价格区间上涨到80元到109元。不仅是中国国家博物馆，湖南省博物馆、陕西历史博物馆等都有这种有偿的代约服务。

博物馆免费票被高价代抢，问题出在哪？

暑期临近，博物馆随之迎来参观热潮。许多免门票的博物馆甚至蹲点刷新也难预约，火爆程度堪比明星演唱会。然而搜索不难发现，不少原本免费且已售罄的门票却在购物平台大量涌现，部分商家还提供有偿代抢、预约服务。

官方开票秒没，“黄牛票”却应有尽有，有些第三方平台甚至提前开启预售代抢。这也让不少人感到疑惑：强制实名制度前提下，票贩子手中的票是怎么买到的？

实际上，“黄牛”使用外挂软件频繁刷新、连续点击页面都属基本操作，在脚本黑科技的加持下，一番操作下来只需坐等付款即可。也有票贩组织多达几十人一同进行抢购，有些甚至形成了产业链。

从以往实践中看，强制实名制的确能够遏制倒卖行径，然而在观众无法到场的情况下，不退票、强实名可能会让消费者损失钱财，更是一种资源浪费。因此，不少官方平台设置了票务转赠、退票时段服务。此服务原本是为了给不能到场的游客提供便利，却因此被票贩钻了空子。

事实上，游客预约不上、抢票难，这其中根本的原因则在于供需矛盾失衡。这或许是多重因素叠加导致。对博物馆等官方平台来说，不仅要结合实际，从增加承载力、提升配套设施等方面入手，更应完善预约流程和售票程序。如采取游客流量智能管控、优化购票预约机制、精准化预约时段、适时延长开放等等。作为游客个体来说，了解购买黄牛票的危害，认准馆方预约渠道购票，方能更好地保护个人隐私。

非授权渠道无保障 第三方平台应加强监管

那么，在第三方平台开展收费代抢免费博物馆预约票业务是否合法合理？

有律师表示，开展代抢业务的商家中，像用插件抢票这种行为，严重的有可能涉嫌侵入计算机信息系统，属于刑事犯罪，如果是大量自己抢票囤积再加价出售，就是黄牛行为，涉嫌非法经营，如果是伪造假票可能涉嫌民事欺诈，情节严重的可能涉嫌诈骗。对于平台纵容这些代抢黄牛高价售票，网络服务供应商应当负有监管缺失的责任。

通过抢购、囤积等手段倒卖门票，导致真正需要参观的观众无法购票。商家使用软件抢票的行为则涉嫌非法经营，这一行径不但破坏了市场秩序，更是在法律的边缘试探。

根据治安管理处罚法第五十二条第三款规定，伪造、变造、倒卖车票、船票、航空客票、文艺演出票、体育比赛入场券或者其他有价票证、凭证的，处10日以上15日以下拘留，可以并处1000元以下罚款；情节较轻的，处5日以上10日以下拘留，可以并处500元以下罚款。

在利益驱使下，倒卖者使用大量个人身份证信息以及违法软件获取博物馆门票，有些甚至用同一身份短期内重复千次预约。据此，平台应履行最基本的审查义务，让票务信息透明化；电商销售理应负起监管职责，打击溢价票。

当然，只在口头号召观众自身抵制，不买溢价票是远远不够的，必要时引入第三方监管，并对用户反馈的相关情况严肃追责，在一定程度上或可减少倒卖行径。依靠科技手段及有力的处罚措施，遏制其背后灰色利益链，明晰法律红线，以对个案问责倒逼责任落实。

预约不上的博物馆，该有解决方案

官方渠道预约不上，只能花大价钱让商家代约，乃至花更高的价钱购买旅游团的服务，才能进博物馆，这显然有悖于国家要求免费开放博物馆的初衷，民间抱怨声很大，也应该理顺目前博物馆的票务机制。

首先，要处理好散客预约和旅游团团体票的关系。目前很多散客自己抢不到预约，不得不花大价钱报名旅游团参观。从免费的预约到费用不低的报团参观，这当中有很大套利空间，甚至成为一些旅游社的奶酪，也涉及博物馆的利益——很多团体票是包括博物馆的有偿项目消费的。

那么，旅游团的团体票要不要留？留多少？不能仅由博物馆从经营目的来考量，还需要向社会更多让利，特别是面对暑期学生出游的爆发性增长，更需要博物馆拿出更多的参观名额用于免费投放。

其次，面对公众的暑期参观高峰，还需要博物馆深挖潜力，延伸服务，延长开放时间。比如，目前很多博物馆是“到点逐客”的，5点闭馆，4点禁入，甚至3点半就不让进场了。那么，一些热门场馆能不能在暑期、重要临展期间提供夜游服务，延长开放时间到晚上8点甚至9点？希望博物馆深挖潜力，通过延伸开放时间平抑参观的矛盾，让“博物馆奇妙夜”成为城市夜生活的精彩华章。

预约不上博物馆，该有解决方案，而不是让公众花高价报团参观。在细化预约时段、增加承载量、延长服务时间、缓解预约难方面，博物馆应有更多的作为。

综合光明网、央视网、澎湃新闻等
（业勤 整理）