

“做有温度的执法者服务者，不做冰冷的机器”

河南郑州“公安民意110”提升警务效能，增强市民满意度

新华社郑州电(记者韩朝阳)群众对公安工作满意度不高，民警执法公信力不足，警力紧张等问题难缓解。面对这些难题，河南郑州市公安局建立郑州公安民意110，收集市民意见，科学数据分析，精准查找问题，刀刃向内搞整改，提升警务效能，增强市民满意度、幸福感。

业务考核靠前，满意度调查倒数

收集民意找根源

2020年之前，郑州市公安局连续4年被河南省公安厅评为“全省公安工作先进省辖市公安局”，但在相应年度的政法机关公众安全感和满意度调查中，排名一直不理想。

郑州市公安局主要领导曾在会议上发问：“为什么公安民警辛苦付出、加班加点，群众的满意度却上不去？为什么公安执法越来越严格规范，执法公信力却不高？为什么公安队伍越来越庞大，警力紧张问题仍然缓解不了？”实事求是，根子仍要从自身找。

怎么刨根问底，找准病灶，祛除痼疾？今年年初，郑州市公安局探索建立民意110，借鉴企业客服和售后理念，通过短信回访、电话调查，看办事群众的评价，听不满市民的意见，变原来的“民不告，警不纠”为“请群众监督，用民意说话”，从中发现问题，倒逼民警提升执法能力和服务水平。

“通过民意收集，数据分析，看到每一个不满意个案的原因，最终客观描绘出郑州公安的执法状况，谁有问题、哪有问题、什么问题，一目了然。”郑州公安民意110负责人李丽说，“让民意说话，用数据证明，个人的问题推无可推，机制的问题掩盖不了，除了刀刃向内抓整改，别无他路。”

民意有所呼 数据有呈现

倒逼问题从源头解决

改革并非一帆风顺。民意110推行之初，李丽到分局宣讲培训，一线民警叫苦喊冤一片。“民警觉得我们已经很辛苦，你们还来查脚后跟，尤其平时处理很多非警务类警情，怎么可能都让群众满意。”李丽说。

李丽碰到的窘境，郑州市公安局交警支队第六大队教导员乔宏雁同样碰到过。“有民警抱怨，我们一天处理10多起警情，以前接警、出警、下达事故责任认定书就完了，现在民意110顶在身后，还要做大量的解释工作，耗时费力。”乔宏雁说，“看似说的有道理，但算长账，民意110就是要改变机械执法，就是要执法有温度，不是完成任务就完事了，而要以解决好问题为目的。”

时过半年，抱怨声仍未断绝，但大多数民警已转变态度，真实的民意、无情的数据浇灭了他们的心头火，不再打电话吐槽、抱怨，转而主动



▲民警在河南省郑州市公安局民意110回访大厅工作(7月2日摄)。

新华社记者郝源摄

询问执法和服务上的细节问题。

2020年上半年，郑州公安民意110共向报警、办事群众发送回访短信119.1万条，同步电话回访21.31万人次，征集群众不满意事项1.77万件，督促整改1.76万件。并根据群众反映问题的类型，设置1288个问题标签，精确展示共性、突出、重点问题，为基层公安机关提升执法能力和管理水平提供了靶点。

郑州市公安局法制支队执法监督科科长马连福说：“一个个不满意工单堆积起来的数据客观反映了执法状况，想提高满意度，就得踏踏实实把每一个警情处理好。”

数据显示，民意110工作开展以来，对处警态度不满意群众由1月份的1253人，下降到6月份的389人，对办理结果不满意群众由1月份的1473人，下降到6月份的783人。一批群

众不满意问题正从源头上得到纠正。

执法更规范 服务有温度

提升群众幸福感

民意110的切入点是请群众监督，让群众满意，落脚点是让民警执法更加规范，服务更有温度。

郑州市公安局交警支队第六大队五中队副队长晁玉说，之前的考核很难评估处警质量，有可能劣币驱逐良币。现在质量和数量都可量化，为了少收不满意工单，我们会梳理问题，在执法规范、法言法语、语气态度、沟通技巧，甚至一个动作、一个眼神上下功夫，让当事人感受到公平正义和执法温度。

从警9年的郑州市公安局航空港区分局三官庙派出所户籍警李新慧刚到岗时，有老民警

对她说，很多群众多年不来派出所，好不容易来办回事，还脸难看、事难办，他会一辈子对这身警服有怨言。李新慧觉得这和民意110道理相通。

“我们要做一个有温度的执法者、服务者，而不是冰冷的机器。”李新慧说，“我理解民意110的目的就是，不管群众来派出所能不能办成事，我问心无愧，他心中有数，而不是心中有怨。”

如今，在郑州公安民意110的网站上，民意点赞越来越多，民意诉求越来越少。很多市民不再机械回复“满意”或“不满意”，而会编辑一段话语，“非常满意，责任心强，出警速度快，工作态度认真”等内容越来越多被反馈给民警，他们称其为“表扬工单”。现在，表扬工单成了不少民警的新追求。

杀害两名疫情防控人员，罪犯马建国被执行死刑

新华社昆明7月9日电(记者王研)记者从云南省高级人民法院获悉，9日，红河哈尼族彝族自治州中级人民法院遵照最高人民法院下达的执行死刑命令，对故意杀害两名疫情防控工作人员的罪犯马建国执行死刑。

马建国系云南省红河州红河县阿扎河乡洛孟村委会洛玛村村民。今年2月5日，红河县石头寨乡根据上级部署，在该乡么索村委会通往阿扎河乡洛孟村委会之间名为“咪卡”的地方设置新冠肺炎疫情防控卡点实施道路管

控和限行。2月6日18时20分许，马建国驾驶小型面包车载人行至该卡点时，同行村民马克龙(另案处理)下车搬除路障，并不服从卡点工作人员的管理。马建国因对卡点工作人员张贵周持手机拍摄取证的行为不满，遂用随身携带的一把折叠刀朝张贵周胸腹部连续捅刺，又向前来劝阻的卡点工作人员李国民腹部进行捅刺，造成张贵周、李国民二人死亡。

3月1日，红河州中级人民法院依法公开开庭审理被告人马建国故意杀人一案并当庭宣

判，以故意杀人罪判处马建国死刑，剥夺政治权利终身。一审宣判后，被告人马建国提起上诉。云南省高级人民法院依法开庭审理，于3月30日裁定驳回上诉，维持原判，并依法报请最高人民法院核准。最高人民法院依法核准云南省高级人民法院维持第一审以故意杀人罪判处被告人马建国死刑，剥夺政治权利终身的刑事裁定。

红河州中级人民法院在执行死刑前，依法安排马建国会见了近亲属，充分保障了被执行罪犯的合法权益。检察机关依法派员临场监督。

长期盘踞繁华商圈，一恶势力团伙多名成员获刑

新华社天津7月8日电(记者白佳丽)天津对一恶势力犯罪团伙近日进行公开宣判，该团伙长期在天津市和平区滨江道(和平路商圈)一带以暴力、威胁等手段，实施聚众斗殴、强迫交易、寻衅滋事、故意毁坏财物等行为，社会影响恶劣。

据天津市和平区人民法院介绍，经审理查明，从2010年开始，被告人潘某、张某然、张某旺为谋取不法利益、形成非法影响，长期为非作

歹、欺行霸市，严重扰乱了市场经济秩序、社会秩序，危害人民群众的人身财产安全，其行为符合恶势力犯罪团伙的特征。

此外，被告人潘某还与被告人冯某某伪造他人注册商标标识，情节严重，构成非法制造注册商标标识罪。被告人张某然在未经注册商标所有人许可情况下，在同一种商品上使用与其商标相同的商标，情节特别严重，构成假冒注册商标罪。

法院依法对4名被告人进行判决：被告人

潘某执行有期徒刑11年，并处罚金人民币18万元；被告人张某然执行有期徒刑13年，并处罚金人民币315万元；被告人张某旺执行有期徒刑3年；被告人冯某某判处有期徒刑6个月，缓刑1年，并处罚金人民币3万元。

法院认为，该案的公开宣判对黑恶势力犯罪分子形成强有力的震慑。对黑恶犯罪保持“零容忍”，才能充分保障正常市场秩序和人民群众人身财产安全。

不搞大拆大建，因村制宜，因势利导，信阳市逐渐打造出一幅幅各具特色的现代版“富春山居图”。

青山绿水的美丽生态、蒸蒸日上的各色产业，吸引了越来越多的农民工返乡创业，投身家乡建设。

据信阳市务工服务办公室统计，截至2019年底，信阳市农民工返乡创业累计达13万多人，累计创办各类经营主体近8万个，带动就业80多万人，涉及乡村旅游、山林综合开发、电子商务、种植养殖等多个领域。

不仅曾发誓一辈子不回田铺大塆的韩光莹回来了，韩光莹的大哥、二嫂也都回村开了店，一家人离乡务工20年后再度团聚。

如今，田铺大塆村民对家乡的改造仍在继续，每隔一段时间，村里就如雨后春笋般“生长”出新的主题商店、手工作坊和特色民宿。如今，对实现“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的全面振兴，大别山区群众充满信心。

“远看烟山云树，近听泉水潺潺”。此情此景，49岁的韩光莹不由感慨：“回来了，就再也

不想离开了。”

新华社郑州7月9日电

该案件标的额超过1700万元，证据超过600页。在征得双方当事人同意的情况下，合议庭决定采用“书状先行”“集中审理”“心证公开”等形式的“三合一”新型庭审方式审理本案。

由于“庭审记录改革”通过全程同步录音录像记录庭审活动，不再另行制作纸质笔录，法官助理以引导当事人在线阅看并签署《录音录像替代庭审笔录告知暨确认书》的方式，完成对上述事项的告知。

当天14时整，审判长点击“开庭”按钮，敲击法槌，区块链存储技术、智能语音识别同步转换文字记录、录音录像系统全面启动。30分钟后，庭审结束，审判长敲响法槌，宣布闭庭。

记载庭审录音文件及文字材料的文件名、文件大小、文件生成时间等信息的元数据表即时生成。法官指导当事人在元数据表上签名确认，完成最后的告知事项。又过了1分钟，录音文件、音字转换文字记录、经当事人签名确认的元数据表等材料都完整地呈现在该案的“电子卷宗”中。

据统计，上海法院庭审记录改革试点启动至今年6月底，短短3个月时间，共安装部署了260个法庭可支持庭审记录改革，占全部法庭数的27.4%；共有90个业务庭、493名法官适用庭审记录改革完成了4261场庭审。

新华社天津7月8日电(记者白佳丽)天津对一恶势力犯罪团伙近日进行公开宣判，该团伙长期在天津市和平区滨江道(和平路商圈)一带以暴力、威胁等手段，实施聚众斗殴、强迫交易、寻衅滋事、故意毁坏财物等行为，社会影响恶劣。

据天津市和平区人民法院介绍，经审理查明，从2010年开始，被告人潘某、张某然、张某旺为谋取不法利益、形成非法影响，长期为非作

歹、欺行霸市，严重扰乱了市场经济秩序、社会秩序，危害人民群众的人身财产安全，其行为符合恶势力犯罪团伙的特征。

此外，被告人潘某还与被告人冯某某伪造

他人注册商标标识，情节严重，构成非法制造注册商标标识罪。被告人张某然在未经注册商标所有人许可情况下，在同一种商品上使用与其商标相同的商标，情节特别严重，构成假冒注册商标罪。

法院依法对4名被告人进行判决：被告人

潘某执行有期徒刑11年，并处罚金人民币18

万元；被告人张某然执行有期徒刑13年，并处罚金人民币315万元；被告人张某旺执行有期徒

3年；被告人冯某某判处有期徒刑6个月，缓刑1年，并处罚金人民币3万元。

法院认为，该案的公开宣判对黑恶势力犯

罪分子形成强有力的震慑。对黑恶犯罪保

持“零容忍”，才能充分保障正常市场秩

序和人民群众人身财产安全。

(上接1版)“咱穷山沟，有人来吗？”“可别

牌子刚竖起来就砸了！”……在村里开农家乐，一开始村民并不看好。然而，“逆袭”后的田铺大塆很快就出了名，村里游客络绎不绝。

“赶上假期，我从中午11点开始炒菜，一直到下午4点，手都没有离开过锅铲。”仅用了3年时间，许秀青就还清了所有的外债。

去年一年，凭借农家乐许秀青一家收入30万元。

2018年，许秀青赢得了人生中的第一项荣誉，成了田铺乡“创业示范典型”，她将奖状摆

在了堂屋最显眼的位置。

为在村里孵化更多“许秀青”。2016年，村

里专门成立三色农耕园艺农民专业合作社，与

上海一家旅游管理公司合作，背靠青山绿水，打

造“创客小镇”。

“啥是‘创客’？”一开始村民们不理解。

后来，村里陆续有了：卖手绣鞋垫的“匠

工艺坊”、卖竹编的“不秋草”店、卖蜂蜜和豆

腐乳等土特产的“田铺伴手礼”店……20多

家“创客店”就地取材，各具特色。这时，“创客”在村民心中的形象真实丰满起来。

如今，这些美丽村落星散在大别山区，成为

一道道载满乡愁的风景线。

2019年，田铺大塆游客超过100万人次，

新华社北京7月9日电(记者史克男)全国“扫黄打非”办公室9日公布，“净网2020”专项行动已取得阶段性明显成效：今年上半年，全国共查处网络“扫黄打非”案件1800余起，取缔非法不良网站1.2万余个，处置淫秽色情等有害信息840余万条。

全国“扫黄打非”办负责人介绍，专项行动中，“扫黄打非”部门严厉打击淫秽色情及低俗信息，在网络直播、短视频、社交群组、网络文学等领域开展专项整治。目前，行动在整治“软色情”问题、查办典型案件、处置突发传播案事件等方面取得了良好成果。

严格整顿网络色情低俗问题

针对群众反映强烈的网上“软色情”现象，全国“扫黄打非”办协调公安、网信、工信、文旅、市场监管、广电、新闻出版等部门，密切协作配合，形成监管合力，部署开展专项清理整治工作。

一是依法处罚了一批网络平台。对优酷、爱奇艺、大学生联盟网、“喵播”等网站传播低俗信息行为予以行政处罚。对传播PUA(对异性进行诱导控制)等不良信息的“恋爱学院”网站予以注销，并责令百度贴吧、新浪微博、抖音等网站删除相关不良电子信息。针对“虎牙”“斗鱼”等平台存在传播低俗庸俗内容、主体责任履行不到位等问题，广东、湖北等地网信部门会同“扫黄打非”办对相关企业进行了调查约谈，要求停止主要频道内容更新、限期整改。

二是严打利用微博引流传“黄”现象。对网民反映新浪微博出现大量诱导性文字、图片内容且投诉处理不及时等问题，“扫黄打非”部门及时约谈企业负责人并给予行政处罚。同时，严厉打击利用微博引流量色情网站、散布不良信息的违法犯罪行为，查办多起刑事案件。如，安徽宣城查获徐某某传播淫秽物品案、芜湖查获姜某某传播淫秽物品牟利案，犯罪嫌疑人在微博注册多个账号发布色情内容引流，进而微博聊天群或色情网站大肆传播淫秽视频；浙江宁波鄞州警方成功捣毁一条网络黑产链条，犯罪团伙利用微博引用户至色情网站付费观看淫秽视频。目前，一举查封数十万条涉黄视频链接，网站开办者王某及微博推广人员王某等被刑事拘留。

有力查办大批传播淫秽物品牟利典型案件

针对利用微信、抖音等平台引流推广、架设淫秽色情网站等方式大肆售卖传播淫秽物品，以及开办工作室制作淫秽视频等不法行为，多地在“净网2020”行动中深挖犯罪利益链条，破获一批大案要案，依法严惩犯罪分子。

如，浙江丽水侦办一起网络传播淫秽视频大案，涉案资金达2亿元，抓获相关嫌疑人58名；浙江兰溪破获“麻克文学”微信公众号传播淫秽物品牟利案，犯罪嫌疑人开设淫秽小说网站并通过微信公众号进行引流，非法获利达1000余万元；广西柳州审结孙某某传播淫秽物品牟利案，被告人孙某某通过租用境外服务器架设网站，以盗链方式获取大量淫秽色情视频、图片、文字，通过在其网站的广告招租方式收取广告费用谋取非法利益，被柳州市中级人民法院二审判处有期徒刑12年；辽宁盘锦警方抓获一个在境内通过摄影工作室组织客户定制拍摄、传播淫秽视频的犯罪团伙，该团伙制作淫秽视频达800部，非法获利55万余元，16人已被移送检察机关提起公诉；安徽滁州破获一起利用网络传播淫秽物品案，嫌疑人通过抖音、微信等平台散布低俗信息推广微信号和黄色网站，利用微信兜售淫秽视频或吸引用户进入黄色网站付费观看，涉案金额2000余万元。

快速处置彻查网上突发事件

“扫黄打非”部门积极回应网民和舆论关切，快速处置了网传所谓“国内版N号房网站”“滴滴司机直播性侵女乘客”“五一宜家门”等多起网上突发事件，均第一时间响应，对有关线索紧追不放，侦破多起案件，通过坚决打击形成震慑。

对网传所谓“国内版N号房网站”相关线索情况，全国“扫黄