

海口市龙华区试点物业服务码，快捷有效解决群众物业服务“小烦恼”

业主点单 物业接单 网格员督单

■本报记者 覃创源 杨希强

记者**起**基层

“您在龙华区网格服务码提交的物业办件已处理完毕。”12月13日，海口新达小区业主郑先生收到短信时颇感意外，此时距离他在龙华区网格服务码上提交物业服务的办件申请，不到20分钟。

车位被占、噪声扰民、小区卫生清理不及时……这类经常困扰群众的问题，如今在海口市龙华区有了“新解法”。龙华区网格服务码“物业服务板块”（以下简称物业服务码）通过数字赋能，为小区业主构建便捷的服务平台，让物业能够更快速、更及时地提供优质服

动动手指 问题很快就解决了

12月13日14时56分，海口新达小区业主郑先生像往常一样走出小区电梯，发现电梯口附近的地面有些脏乱。他拿出手机，在物业服务码上提交了办件申请：“商业楼3楼电梯附近地面有点脏，请保洁员尽快来打扫。”

该小区物业服务人员在接到消息提醒后，迅速派人完成地面的清扫工作。15时14分，郑先生手机上收到一条温馨的短信提醒：“您在龙华网格服务码提交的物业办件已处理完毕。”

作为新达小区20多年的老住户，郑先生见证了小区环境和服务质量的变化：“以前小区物业管理比较松散，设施维护跟不上，尤其是中午和夜间，出现问题时往往很难得到及时回应。”

有了物业服务码后，小区物业的服务发生了喜人的变化。郑先生感慨道：“挪车、保洁等小问题，在手机上提交服务申请，问题很快就解决了，而且次次有反馈，服务也变得更好了。”

同样的情况也发生在中山街道的广电大院小区。业主张阿姨居住的楼层因照明设施损坏，且公共过道没有窗户，整个楼道十分昏暗。每次走到楼道，张阿姨得打开手机手电筒照明，十分不便。她曾多次向物业反映问题，但物业却以部分居民未交物业费、经费不足为由，迟



网格员向小区居民介绍龙华区网格服务码“物业服务板块”。记者覃创源 摄

迟未进行维修。“不过是换个灯泡的小事，拖了一个多星期都没解决。”张阿姨回忆起当时的情况无奈地说。

张阿姨一眼瞥见之前网格员发放的布袋，上面印有龙华区网格服务码的二维码。她抱着试试看的态度，扫码并点击进入了“物业服务板块”，提交了维修过道照明设施的服务申请。没想到，她的“小烦恼”很快得到了解决。

原来，物业服务在收到信息后，立即加快了维修进度。第二天，电工就将损坏的灯泡更换，楼道重新亮堂起来。

一个二维码 能办的事更多了

据了解，今年1月25日，龙华区网格服务码上线，群众扫码即可获取信息、提交需求，网格员快速响应，无论是居住证明办理，还是居民信息登记、咨询等服务，都能高效完成，让群众在家门口就能“找得到人，办得了事”。

为进一步提升服务效能，10月31日，龙华区网格服务码再次扩功能，在8个小区试点推出了“物业服务板块”，小区居民只需扫描二维码，就能一键提交用电、用水、维修、保洁等各类物业服务需求。

“还是同一个二维码，能办的事比以前更多了。”海口市龙华区委社工部副部长黄丽雯介绍，该板块通过业主点单、物业接单、网格员督单的模式，促使物业

提供点对点快速服务，提升物业服务效率和质量，切实解决业主反映的问题。

记者用手机扫描龙华区网格服务码，定位到试点的海口新达小区后，屏幕下方清晰地显示网格员的姓名、电话，以及“我要登记”“我要办事”“物业服务”等六大具体板块。

记者在“物业服务板块”看到，物业服务类型可选择电工、保洁、保安、绿化、客服等，在服务内容处可详细填写具体需要解决的问题。记者以要挪车为由提交了服务申请，手机页面提示“您反馈的问题已提交，马上协调物业帮忙处理，请注意接听电话。”

据介绍，在业主通过网格服务码提交需要物业服务的办件后，物业响应人员的微信将收到“龙服办”公众号推送的信息，处理完毕点击办结即可。

新达小区一物业工作人员告诉记者，该小区自11月开展试点以来，已通过“物业服务板块”解决居民办件72件。

社区“减压” 投诉明显减少了

“小区居民如果遇到车辆被堵、设施损坏、卫生清理等问题，都可以通过物业服务码申请服务，我们在后台看到哪些问题还没处理，及时督促物业履职。”海口新达小区业委会主任吴春燕表示，经过业委会、物业人员和网格员的推广，使用物

业服务码的居民越来越多。

“虽然都是一些鸡毛蒜皮的事，如果不能及时解决，会给居民的日常生活带来诸多不便，会造成业主与物业矛盾，不利于社区的安定和谐。”黄丽雯告诉记者，居民之前遇到问题往往第一反应是通过电话或微信联系物业，但由于种种原因，一些问题久拖不决，问题进行到哪一步，是否能解决，也常常得不到反馈。

和传统的反馈渠道相比，物业服务码多了小区微网格员和社区网格员的双重监督，一定程度上可以改善以往保洁、维修、管理等问题被物业久拖不决的现象。

黄丽雯介绍，对于一些物业无法处理的问题，网格员会迅速向社区反馈，链接政府资源，精准解决居民的急难愁盼，全力将问题化解在社区内部。此外，还可以通过后台查看物业服务人员的工作情况，分析工单以发现小区管理存在的薄弱环节，加强薄弱环节的管理和整改，切实提升物业服务水平。

网格员林彩虹告诉记者，自龙华区网格服务码物业服务板块上线以来，她接到12345热线交办的关于小区维保、噪声、挪车等物业服务的投诉工单明显减少。

黄丽雯表示，下一步将总结经验，不断改进服务方式，视运行情况扩大物业服务码的服务范围。

省检一分院举办案管业务专题培训 提升案卡填录规范化水平

本报讯（记者肖瀚 通讯员贾霄楠）近日，省检一分院举办案管业务专题培训，邀请省检察院案件管理部蔡鸿江授课。省检一分院案件管理部检察官、检察官助理、书记员参加培训。

蔡鸿江以“检察机关案卡填录指引和数据监管重点”为主题，从如何更好掌握和理解案卡填录基本规则、操作步骤和注意事项等方面，结合常见、多发的漏填、错填、迟填等案卡填录不规范问题，分条线进行讲解，并就严格落实好《全国检察业务应用系统2.0填录标准和说明》提出工作建议，引导办案人员牢树“数据质量就是办案质量”的工作理念，准确规范填录案卡，常态化运用智能核

查软件，提升案卡填录规范化水平。

讲解结束后，省检一分院案件管理部负责人表示，此次培训授课紧密契合检察人员日常办案案卡填录实践中的重点难点，着力解决案卡填录实践中的普遍疑问和突出问题，对下一步案件管理工作的改进具有很强实践指导意义。

参训人员纷纷表示，此次培训实用性、针对性强，把把培训学习到的知识技能运用到日常办案中，以更加“严实深细”的工作作风，高标准执行系统案件填录标准，确保准确、规范、同步、完整填录案件信息，持之以恒提升检察业务数据质量，用高质量案卡填录服务保障“高质效办好每一个案件”。

海口秀英法院组织观摩一起行政诉讼代理人庭审 增强行政执法人员法治意识 依法规范执法行为

本报讯（记者黄君 黄赞）12月18日，海口市秀英区人民法院组织开展行政诉讼代理人庭审观摩活动，邀请海口市龙华区行政审批服务局30余名工作人员参与。

此次庭审观摩的案件，是老旧小区加装电梯规划行政许可案件。庭审中，审判长按照法定程序主持庭审，当事人围绕被诉行政行为的职权依据、案件事实、法律依据等方面进行了举证、质证和法庭辩论。整个庭审过程规范流畅，当事人充分发表各自意

见。行政机关负责人积极出庭应诉，就案件事实以及被告作出行政行为的理由发表意见，并主动参与行政争议化解工作。

庭审结束后，旁听人员表示，通过参加庭审观摩，增强了在行政执法过程中的证据意识、程序意识、法治意识，在今后的行政执法过程中要坚持依法规范执法行为，不断提升依法履职的能力，维护人民群众合法权益，着力在前端预防和减少行政争议。

“诈骗老手”出狱再犯 编造“解冻资产”投资诈骗多名老人财物获刑

本报讯（记者舒耀剑 通讯员张耀夫）近日，文昌市人民法院审结一起针对老年人实施的新型诈骗案，依法惩治侵害老年人权益的违法犯罪行为。

2016年，王某一次“偶然”与李某结识并相互添加为好友。在一次喝茶时，王某向李某透露其在从事一项“动动手指”就能完成巨额资产解冻，并且还能获得高额回报的工作。李某听到后，对此深信不疑，立即提出要加入其中。于是，王某诱使李某陆续进行了投资。李某又相继介绍了老丙、老丁等人加入王某所称的“资产解冻团队”。王某在收到李某等人的“投资款”后，就不再履行当时承诺的将所谓的高额回报进行分红，而是将众人的血汗钱用于个人挥霍。在李某等人想要回“投资款”时，王某却以各种理由拒不归还。李某等人报

警。公安机关接到报警后，根据被害人李某等人提供的线索进行摸底排查，将王某抓获。经查，王某诈骗李某等老年人的钱财共8万余元。

案件起诉至文昌法院后，承办法官通过查阅卷宗发现，王某是一个“诈骗老手”，曾因诈骗罪被判处10年以上有期徒刑，出狱后仍然不悔改，此次竟诈骗了多名老年人的财物。

文昌法院经审理认为，被告人王某以非法占有为目的，采取虚构事实、隐瞒真相的手段，骗取他人财物8万余元，已经构成了诈骗罪。同时，王某不仅是诈骗罪的累犯，而且诈骗老年人财物，多次实施诈骗。最终，法院以诈骗罪判处王某有期徒刑4年11个月，并处罚金50000元，责令王某分别退赔给被害人李某等人8万余元。

进一扇门 解百姓忧

（上接1版）

陈林和邢悦联系物业公司上门进行调解。调解不成后，立即与物业经理共同商讨解决方案。

陈林联系物业工程部的工作人员对楼上住户进行细致检查，查明因阳台水管破裂导致渗水，随后与社区“两委”干部陈清一起向楼上住户分析调解与打官司的成本。在权衡利弊后，楼上住户同意承担王阿姨5000元的损失，双方签订调解协议。

“过去一些矛盾纠纷因不掌握情况没有得到及时化解，我们通过发展微网格员很好地解决了这个问题。”高隆湾社区党支部书记林明智说，“我们充分发动辖区67个小区的物业经理、热心‘候鸟’老人、商户老板等兼职担任微网格员，通过建立联络微信群等方式，提供矛盾纠纷信息，及时做好化解工作。”

今年以来，文城镇进一步探索“四级矛盾化解+四级网格”的工作模式，建立四级网格联络制度，组织网格员深入一线，重点摸排矛盾纠纷线索，加大化解工作力度；部门、村（居）合力预防，对苗头性纠纷及时沟通疏导，切实做到“排查走在调解前，调解走在激化前”。

政法力量下沉形成合力

随着城市发展，噪声扰民、物业纠纷、邻里矛盾不断增加，如何及时调解矛盾纠纷？文昌市统筹政法力量和社会力量，形成共同化解矛盾纠纷的合力。

清澜派出所社区民警吴泉江不久前化解了一起纠纷。居民张女士父母

最近晚上经常被楼上居民拖曳桌椅和关门的噪声吵醒，双方沟通后争执不下。

吴泉江和同事符强得知后登门，跑上楼下沟通，与物业经理一起做当事双方的工作，以“远亲不如近邻”为切入点细致沟通，楼上住户同意今后注意不再产生噪声。一周后，张女士特意赶到派出所，送锦旗对社区民警表示感谢。

文昌公安局派驻26名辖区民警兼任文城镇54个村（社区）党支部副书记，广泛开展“百万警进千万家”活动，实现警力从“下社区”变“驻社区”；文昌法院探索构建汇集村（居）委会、司法所及各类基层调解组织等各方力量的诉源治理体系；文昌检察院组织检察官进社区、进村庄，开展以案释法特色普法宣传活动，增强社区居民的法治意识和依法维权的能力；文昌司法局开展“法律明白人”法治培训，严格执行落实法律顾问制度。

文城镇充分发挥群众自治作用，逸龙湾小区通过创建“逸龙湾小区议事”微信工作群、设立“周一接待日”机制等方式，广泛收集居民的意见和建议，及时回应居民关切；组建“星火义警队”“椰香卫士”等群防群治组织，开展治安隐患排查，积极化解基层矛盾纠纷。

文昌市委政法委有关负责人表示，下一步将在文城镇推动综治中心规范化建设试点工作，进一步整合部门力量，加强信息数据归集共享，持续完善四级联动排查调处社会矛盾纠纷体系，实现群众“进一扇门，调百家忧，解千万事”，真正通过诉源治理把矛盾纠纷化解在源头。

洋浦法院法治副校长进校园讲授法治课

增强学生 安全防范意识

本报讯（记者许光伟 马宏新 通讯员陈博川）近日，洋浦法院综合审判庭庭长、洋浦经济开发区第三小学法治副校长韩军走进校园，为该校学生讲授一堂“预防性侵害”专题法治课，旨在进一步增强未成年人安全防范意识，提高未成年人自我保护能力，全力维护未成年人合法权益和身心健康。

韩军通过生动形象的动画片与学生们互动，讲解了性侵害的表现形式、遭遇性侵害应该如何应对以及惩治性侵害等法律知识。还结合办案过程中的真实案例，采用以案释法、现场提问的方式，引导学生进一步增强识别、预防和应对性侵害的意识和能力，提醒学生要遵守法律法规，提升辨别是非和自我保护的能力，在遇到不法侵害时，要勇敢说“不”，及时向家长、老师或民警求助，学会运用法律武器维护自身合法权益。

灭失声明

本人符献明（身份证号码：460026197308080037）于1998年12月购买一辆琼C45936摩托车，车架号为：2001071，于2014年7月因台风“威马逊”登陆，外出途中经屯昌县坡心镇白石村白石桥造成机动车灭失。本人承诺以上所述属实，愿意承担因此事造成的经济责任及法律责任。

省检二分院聚焦民生热点，推动“检护民生”专项行动走深走实

办理司法救助案件20件22人

本报讯（记者吴静怡 马宏新 通讯员吴维翔）12月24日下午，省检二分院召开“聚焦民生热点推动‘检护民生’专项行动走深走实”新闻发布会，通报推进“检护民生”专项行动相关情况。

据介绍，按照最高检、省检察院的部署要求，省检二分院迅速成立“检护民生”专项行动领导小组和办公室，及时制定具体落实方案，围绕重点工作，多措并举，共同发力，坚持高质效办好每一个案件，充分运用法治“力度”提升民生“温度”，今年以来有6件涉民生案件被省检察院评为典型案例。

省检二分院加强重点人群权益保障，以和解化解模式服务民生，聚焦劳动者、

妇女、老年人、未成年人等重点人群，通过深入开展民事检察和解和行政争议实质性化解工作，践行新时代“枫桥经验”，主动参与社会治理，加强重点人群权益保护力度。截至目前，省检二分院办理民事检察和解及行政争议实质性化解13件。

省检二分院准确把握“保交楼、保民生、保稳定”等政策，以再审查建议、抗诉等监督方式，精准监督涉房地产民事行政纠纷案件，对涉房地产纠纷案件提出监督意见6件，切实解决房地产市场领域的民生问题。

同时，省检二分院聚焦人民群众关心的药品领域、个人信息领域靶向发

力，办理食药领域公益诉讼案件2件、个人信息保护公益诉讼案件3件。省检二分院坚持内外纵横、上下一体联动机制开展国家司法救助工作。规范司法救助对象范围，对因案导致生活困难的当事人，努力在检察环节做到“应救助尽救助”。办理涉民生信访事项454件，其中司法救助案件20件22人，已救助金额16.2万元。运用公开听证、监督纠正等方式提升司法透明度，“检护民生”专项行动开展以来，依法办理一批环资类等涉民生一审公诉案件，其中对7件环资类轻罪拟做不起诉案件公开听证。坚持罪责刑相统一，全链条打击危害野生动物行为。

两公司因结算工程款引纠纷，陵水法院诉前调解助企纾困

被告一次性付清款项

被告书后14天内付款。但在2023年3月下旬完成结算后，海南某投资公司仅支付33万余元，仍有14万余元迟迟未支付。海南某实业公司催讨未果，无奈之下提起民事诉讼。

陵水法院在收到起诉材料后，经征得原告同意，第一时间将案件委派给人民调解员刘津开展诉前调解工作。起初，被告以资金困难、无力付款等理由推

脱。刘津并未放弃，继续做原告、被告工作。经过两个星期的耐心沟通与释法明理，刘津为原告、被告搭建起一座沟通的桥梁。海南某投资公司也在调解过程中逐步认识到诚信履行的重要性并诉前调解的益处。最终，海南某投资公司于12月中旬一次性付清了欠付的工程款项。之后，海南某实业公司撤回起诉，并送来一封感谢信表示感谢。