

聚焦海南省综治中心规范化建设·记者见闻录

海口市秀英区海秀街道综治中心从群众个性诉求中挖掘治理共性问题

解决好一件事 治理好一类事

■法治时报全媒体记者 吕书圣 黄赞

“感谢海秀街道综治中心组织这么多部门来检查，帮我们消除了这个存在近2年的安全隐患。”10月28日下午，海口市秀英区海秀街道东方洋社区海秀苑小区业主刘某追到小区门口，对结束检查准备离开的海秀街道综治中心负责人马群星表示感谢。海秀街道工委副书记符方介绍，海秀街道综治中心以“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的服务为宗旨，针对辖区小区物业纠纷多且涉及民生纠纷的特点，建立“中心吹哨、部门报到”协调联动机制，整合多方资源力量调处小区物业纠纷，构建起全面高效的基层治理体系，打通服务群众的“最后一公里”。今年以来，海秀街道综治中心成功化解35宗矛盾纠纷，受理信访件63件，受理率97%，信访调解率50%，实现“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”。

既解决好一件事，也治理好一类事

海秀街道下辖8个社区、153个居民小区，在接到的矛盾纠纷案件中，小区物业纠纷尤为突出。

近日，海秀苑小区业主向12345热线反映，称该小区A栋楼、B栋楼的消防水泵损坏近2年，老物业公司未进行维修，小区去年更换新物业公司后，也未及时进行维修。接到12345热线转办件后，海秀街道综治中心统筹，12345热线联动消防、住保、综合行政执法等相关部门现场检查，督促小区物业公司尽快维修消防水泵。

10月28日下午，海秀街道综治中心再次联动消防、住保、综合执法等相关部门到场复查，跟踪办件处理情况。海口市秀英区消防救援大队2名工作人员带队到小区地下室水泵房检查，发现消防水泵已经维修好。检查组随后到各楼层和楼顶对消防栓进行水压检测。经检测，水压均处于正常状态。至此，小区居民反映的消防水泵隐患问题已得到圆满解决，实现矛盾纠纷从受理、分流、办理、反馈回访的闭环。

“矛盾纠纷反映出一些民生痛点，综治中心要善于从群众海量个性诉求中挖掘治理共性问题，既‘解决好一件事’，也‘治理好一类事’，实现标本兼治。”马群星说，小区物业纠纷看似是小区“家务事”，实则是关乎基层稳定的“大民生”，更是考验基层治理协同能力、精细化水平与矛盾化解智慧的“试金石”。

建立“中心吹哨、部门报到”机制联调解纷

6月14日上午，受台风“蝴蝶”影响，长秀社区西秀华庭B栋楼一单元专项电缆进水短路，导致整栋楼59户停电，影



10月28日下午，海口海秀街道综治中心联动有关部门在海秀苑小区复查消防水泵隐患问题解决情况。记者吕书圣 摄

响居民的正常生活。

6月15日下午，海秀街道综治中心收到业主诉求，立即组织工作人员到西秀华庭小区了解情况。经了解，因维修需动用大额资金，物业无法独立承担，因需筹集资金的46户中只有15户交费，导致资金筹集不到位，修复工作受阻。

6月16日上午，海秀街道二级主任科员张继恩组织长秀社区居民委员会主任、供电部门代表、物业负责人、第三方施工单位负责人及业主代表等在小区召开现场协调会，要求第三方施工单位尽快重新评估维修预算，确保费用合理透明。同时，督促物业、业委会联合发动业主自筹资金，社区持续跟踪做好居民的解释安抚工作。

经过综治中心多方协调，第三方施工方重新核算维修费用，降低费用标准，同时通过动员小区业主交费，盘活小区单元废电缆等方式筹集资金。6月21日，小区电缆修复完毕，恢复正常供电。经过不断摸索，海秀街道综治中心逐渐建立了“中心吹哨、部门报到”联调机制，在收到矛盾纠纷线索后，立即启动矛盾纠纷和风险防控动态预警机制，迅速搜集信息，研判风险，并及时处置。街道社区按照矛盾纠纷分级分类处置原则，组建调解专班，打出一套精准高效的解纷“组合拳”。

全链条闭环确保实质性解纷

海秀街道综治中心持续关注小区物业纠纷问题的长效治理机制建设，致力于将矛盾纠纷预防在萌芽状态、化解在基层。

该中心通过12345热线、信访投诉、上门投诉等渠道收集群众诉求，广泛汇聚各类调解资源，组织街道、社区干部及网格员深入开展矛盾纠纷排查与化解工作，力求做到“接得好”“办得快”“有回音”，为构建和谐有序的基层治理提供坚实支撑。

马群星介绍，该中心根据矛盾纠纷性质、规模及可能造成的危害，分为一级预警（特别重大）、二级预警（重大）、三级预警（较大）、四级预警（一般），实行分级处置。其中，四级预警由社区干部和网格员联合司法所，通过说服教育、协商沟通等方式化解，派出所可根据需要提供治安信息支持；三级预警由街道职能部门牵头，联合社区、司法所、派出所等职能局成立专班，采取政策解释、法律援助、治安管控等措施处置。

美伦花园小区部分业主因未能与物业管理公司签订正式物业服务合同，导致其无法顺利完成房屋交付及后续相关手续办理，合法权益无法得到有效保障。该问题长期悬置，致使相关业主与物业公司之间产生严重分歧，沟通渠道缺失，矛盾持续积累。为从根源上化解纠纷，维护社区和谐稳定，海秀街道工委、办事处主动介入，围绕核心症结，搭建了街道牵头主导、社区协同配合、物业方与相关业主代表共同参与的靶向协商平台，综治中心组织召开了系列物业与业主关系协调推进会，系统运用“搭建平台、多方联动、跟踪落实”的全流程工作模式，有效推动矛盾实质性化解。为增强调解的权威性与规范性，海

秀街道积极协调秀英区相关职能部门及秀英区人民法院等专业力量介入。各方依据《海南经济特区物业管理条例》及相关法律法规，就物业服务合同的必要性、双方的法律权利与义务等进行权威解读与现场指导，明确签订书面合同是建立规范服务关系、保障双方权益的法律基础。调解过程既督促物业公司认识到自身在建立契约关系上的责任，又引导业主理解合同对其权益保障的重要性，为双方依法解决问题奠定了坚实基础。

9月5日，在海秀街道的持续推动与秀英区相关部门的见证下，相关业主代表与物业公司正式签订了物业服务协议。该协议清晰界定了服务内容、收费标准以及双方的权利与义务，从法律层面解决了长期悬而未决的契约关系问题。

协议签订后，海秀街道持续跟进后续履约情况，督促物业公司依据新签订的合同，陆续为相关业主办理了水电开通、人脸信息采集与电梯系统录入等手续，确保了业主的基本生活需求得到及时保障，标志着由此产生的核心矛盾得到根本性解决。

“构建从‘问题识别、协商推动’到‘协议落地、跟踪问效’的全链条闭环管理机制，是确保矛盾纠纷得到实质性化解、防止问题反复的关键保障。”符方官表示，在调解过程中，综治中心始终坚持运用法治思维和法治方式，通过明确法律依据与权责边界，引导各方在法律框架内解决问题，将矛盾纠纷的化解纳入法治化轨道。

省乐东监狱与地方医院建立医疗协作机制 保障重病服刑人员顺利就医

本报讯(法治时报全媒体记者田春宇 通讯员吉一壮)近日，省乐东监狱以一场充满温度的紧急救助行动，让一名身患重病的服刑人员在高墙之内感受到了生命的希望与司法的温暖。

服刑人员侯某近期因身体不适在监狱医院接受治疗，因其症状持续未见好转，于10月14日将其外送至社会医院详细检查，最终确诊为肠道恶性肿瘤，需立即进行手术。

在救治过程中，省乐东监狱了解到侯某家庭正面临沉重打击：妻子乳腺癌复发处于重症监护，儿子为照顾母亲无法工作，家庭陷入困境。

面对这一特殊情况，省乐东监狱没有止步于程序性救治，而是主动伸出援手，在其子正式委托后，毅然承担起医疗协调重任，成为这个家庭最坚实的后盾。

更令人动容的是，当手术用血告急的消息传来，省乐东监狱民警积极响应监狱倡议，利用勤务间隙分批赶往血站，累计献血1900毫升。11月3日，侯某手术顺利完成，目前病情稳定。

据介绍，此次成功救助，得益于省乐东监狱完善的医疗协作机制，监狱与地方医院建立的“绿色通道”，为救治争取了宝贵时间。

省检一分院举办统战工作专题培训班 把学习成果转化为工作实效

本报讯(法治时报全媒体记者肖瀚 通讯员刘征)近日，省检一分院举办统战工作专题培训班，省检一分院班子成员、检察委员会专职委员、全体干警参加培训。

此次讲座邀请省委党校统一战线理论教研部讲师李丽作专题辅导。讲座围绕“落实统战工作责任制，完善大统战工作格局”，从“为什么需要统一战线”“需要什么样的统一战线”“如何建设统一战线”三个方面，详细解读了党委(党组)落实统战工作责

任制的相关规定，结合海南统战工作特点深入分析了自贸港建设中检察统战工作的切入点和着力点，为推动检察工作与统战工作深度融合提供了指引。

参训干警纷纷表示，专题辅导内容丰富、实用性强，既深化了对统战工作重要性的认识，又掌握了具体工作方法，要切实把学习成果转化为工作实效，立足检察职能，主动对接自贸港建设法治需求，为完善大统战工作格局贡献力量。

海南军地检察机关联合开展法治服务活动 为新兵上好法治教育第一课

本报讯(法治时报全媒体记者肖瀚 通讯员董朱红 鹿闻辉)为深入推进法治军营创建，提升新兵法治素养，强化新兵依法服役意识，近日，海口军事检察院联合海南检察机关深入驻地新兵训练营，开展“法润兵心·律正言行”主题法治服务活动，为入伍新兵带来“以法护航军旅生涯——兵之初法治教育第一课”，引导新兵打好军

旅人生法治“第一粒扣子”。

据介绍，军地检察官组成检察服务小分队，先后赴4个新训单位，组织法治授课7场，受教育新兵数千人，提供法律咨询80余人次，解答法律问题近百个，开展问卷调查240余人次，向官兵赠送法律书籍、案例汇编、民法典宣传册等8500余册，受到广大新兵热烈欢迎和一致好评。

东方公安开展团体心理辅导活动 确保民警辅警心理健康

本报讯(法治时报全媒体记者董林)11月7日，东方市公安局邀请海口市公安局强制隔离戒毒所所长、公安系统二级英雄模范、国家二级心理咨询师翁春雷担任主讲老师，为全体一线民警、辅警带来了一场寓教于乐、温暖走心的心理团辅活动。

翁春雷以一段富有感染力的引导语，如同一把温柔的钥匙，打开了民警辅警们紧闭的心扉，引导他们暂时放下工作的重担，全身心投入到这场心灵盛宴之中。紧接着的压力测试环节，犹如一场精准的“心理体检”，让民警、辅警

们清晰了解自己当前的压力水平，为后续的心理调适和恢复打下基础。热身活动环节堪称一场欢乐的派对。在“左抓右逃”游戏中，民警辅警们全神贯注、反应迅速，现场笑声、惊呼声此起彼伏，紧张的气氛瞬间被点燃；“按摩操”环节，民警、辅警们相互为对方揉肩捶背，温馨的画面仿佛一幅和谐美好的画卷，在轻松愉悦的氛围中，团队成员之间的距离被迅速拉近。

据介绍，此次团体心理辅导活动是坚持党建引领，落实暖警爱警、赋能教育训练工作的重要举措之一。

澄迈公安圆满完成第三届中国(海南)东坡文旅大会安保任务 为群众提供暖心服务

本报讯(法治时报全媒体记者王季)11月8日至9日，第三届中国(海南)东坡文化旅游大会在澄迈县福山咖啡文化风情镇隆重举行。澄迈县公安局周密组织、科学布控、高效协同，圆满完成各项安保任务。

为构建严密有序的现场安保体系，该局根据大会现场演出流程、场地布局与人员流动特点，实施精准布防，并深入研判各类潜在风险，制定“定点守护+动态巡逻+协同联动”的立体化安保策略，实施精准布防。场内执勤警力驻守核心区域，确保对突发事件

的快速响应能力；在主舞台、嘉宾区及群众观演区等关键点位设置定点执勤岗，实现重点区域全方位管控；巡逻警力采用“步巡+车巡”相结合模式，对观众区及周边开展全覆盖巡逻，动态掌握现场秩序；同时协助维护入场秩序，引导观众有序进场，有效杜绝拥堵。

本次安保任务共投入安保人员185余名、警车15余辆。全体执勤警力在全力保障现场秩序的基础上，主动贴近群众需求，积极提供暖心服务，累计帮助找回走失儿童4名，提供寻人引导、应急救助等便民服务30余次。

执勤警力加强巡逻防控 临高警方圆满完成赛事安保任务

本报讯(法治时报全媒体记者王小亮)11月8日上午，2025年中国(海南)横渡琼州海峡摩托艇、皮划艇、帆船竞速挑战赛在临高县海南解放公园风景区正式启动，临高县公安局全体执勤民警、辅警坚守与专业，圆满完成赛事安保任务。

比赛期间，临高公安执勤民警、辅警提前到岗，在赛事起点、赛道沿线、水域周边构建“陆水联动”防控网络，

在陆地区域，执勤警力加强巡逻防控，密切关注现场人员动态。水域安全是此次安保工作的重中之重，执勤警力加密水面巡逻频次，驾驶着巡逻艇穿梭在赛道周边，时刻警惕地关注着水面动态，确保能第一时间发现并处置各类突发情况。在赛道关键水域设置应急救援点，配备冲锋舟、救生衣、急救药品等物资，安排专业救援人员24小时待命，全力保障运动员生命安全。

我省政法单位传达学习习近平总书记在听取海南自由贸易港建设工作汇报时的重要讲话精神

筑牢自贸港建设安全屏障

本报讯(法治时报全媒体记者肖瀚 董林 舒耀剑 宋飞杰 通讯员李超 裴媛 媛 王柳纳)连日来，我省政法单位组织召开会议，传达学习习近平总书记在听取海南自由贸易港建设工作汇报时的重要讲话精神，结合工作实际研究部署贯彻落实举措。

海口海事法院要求，要聚焦专门法院职责，在助力海南高质量发展上持续发力。妥善审理海洋开发、海洋渔业等海事特色案件，不断深化邮轮旅游全时空海事司法服务机制，助推海洋新质生产力培育壮大。要牢牢守好国门，依法对我国管辖海域行使海事司法管辖权，建立健全维护海洋权益工作机制，持续深化海事审判领域“三审合一”改革，总结推广海事刑事案件管辖试点经验，依法推动海洋生态环境修复保护公益诉讼案件，积极推动海洋生态环境修复，筑牢海洋生态环境司法保护屏障。要提升海事审判质效，注重发掘、总结具有规则意义的典型案例，打造具有国际影响力和规则引领力的精品案例，探索建立调解、仲裁、诉讼有机衔接的一站式国际海事纠纷解决机制，深化海南船员劳动争议联合调解中心等多元解纷机制建设，

健全完善与涉海行政机关协作机制，用心用情办好涉民生案件。

东方市公安局要求，要牢牢守住安全底线，推动高质量发展和高水平安全的良性互动，以新安全格局保障新发展格局，筑牢自贸港建设的安全屏障。要强化“一线”放开后的风险筛查和“二线”管住的精准管控，严厉打击走私、偷渡及离岛免税“套代购”等跨境违法行为，加强涉外人员动态管理，防范涉外安全风险。要严格落实涉企执法报备、柔性执法等制度，严厉打击合同诈骗、职务侵占等侵害企业合法权益等犯罪，全力追赃挽损，保护市场主体合法权益。要坚持打防结合，推进扫黑除恶常态化，严厉打击电诈、黄赌毒等违法犯罪。要建立早期预警、多元调解机制，及时排查化解矛盾隐患，防止小矛盾演变为大问题。要持续深化忠诚教育，严肃党内政治生活，常态化开展纪律作风督查，对违纪违法问题零容忍，并不断完善民警权益保障、表彰奖励等机制，激励全警在遵规守纪前提下敢于担当、善于作为，为自贸港建设贡献东方公安力量。

定安县公安局强调，要聚焦公安主责主业，在服务保障海南自由贸易港建设中展现公安担当。要深刻领悟“牢牢

守住安全底线”的重要要求，聚焦反走私等风险防控重点领域，以防范化解风险为着力点，以提升公安机关新质战斗力为抓手，全力以赴做好维护安全稳定各项工作。要全面加强队伍建设，锻造高素质过硬的公安铁军。要把学习成果转化为工作实效，以“时时放心不下”的责任感和“事事落实到位”的执行力，扎实做好各项公安工作，为高标准建设海南自由贸易港贡献定安公安力量。

白沙法院要求，要筑牢政治忠诚，把准服务方向。始终坚持党对法院工作的绝对领导，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。要聚焦主责主业，防范风险隐患。围绕白沙“一二三五”发展战略，找准司法服务切入点，加强生态环境、涉农纠纷等领域司法保护，妥善审理金融借贷、房地产等涉众型案件，建立风险预警和协同处置机制，严防矛盾纠纷扩大化；积极参与综治中心规范化建设和“枫桥式人民法庭”创建，推动矛盾纠纷源头化解、就地化解，为封关运作平稳有序筑牢司法防线。要从严管党治院，锻造法院铁军。坚持严的基调不动摇，持续推进全面从严治党、从严治院，健全审判监督管理机制，严格落实合议庭评

议、院长监督、防止干预过问案件等制度，深化以案促改，扎实开展专项领域整治工作，持之以恒正风肃纪反腐，扎紧“不能腐”的笼子，努力锻造一支忠诚干净担当的自贸港建设司法铁军。

白沙检察院提出，要坚持一体推进，切实把学习成效转化为推动白沙检察工作高质量发展的实际行动与扎实成果。紧密围绕自贸港封关运作等中心工作，找准检察工作的切入点和着力点，全面发挥检察职能作用。持续优化法治化营商环境，平等保护各类市场主体合法权益，有效防范化解重大风险，积极参与社会治理创新。要践行检察为民，巩固拓展“检护民生”成效，加强生态环境与资源保护领域公益诉讼，以高质量法律监督服务保障经济社会高质量发展。紧紧围绕“四大检察”履职重心，持续深化检察改革，强化案件质效管理，确保高质量办好每一个案件。要坚持全面从严治检，常态化抓好纪律作风建设，严格执行“三个规定”，锲而不舍落实中央八项规定精神，着力打造一支让党放心、让人民满意、忠诚干净担当的高素质检察铁军，为海南自由贸易港和白沙“两山”实践创新基地建设提供坚强法治保障。