游客走到哪 警务跟到哪

烟台市公安局蓬莱分局：旅游警务从节假日值守到全年常态

11月9日清晨，海风已有凉意。这天是农历十月初一，朔日，正进入一轮天文大潮期。蓬莱阁景区门口，国庆期间排到路口的长队不见了。烟台市公安局蓬莱分局蓬莱阁派出所民警贾彧峰和辅警徐培健、尚杰沿着景区海边慢走，对照当日潮汐时刻表，把上午的巡查点位重新排过一遍。客流回落，脚步没松，大潮期潮水涨得比平日急，几处礁石露出来的工夫也短，得赶在涨潮前走到。

蓬莱阁不是孤零零的一座楼。以它为核心，蓬莱阁·三仙山·八仙过海国家5A级景区、10处港口码头、20.6公里海岸线，串起景点与港区，年均迎客1800余万人次。人流怎么管，险情怎么防，警情怎么处？蓬莱分局的答案是让警务跟着节奏走——高峰按峰值布警，淡季按风险排班，全年一张勤务表。即便眼下是淡季，核心景区仍立着4处固定警务服务站、6组流动巡组，临水点位随每日两次潮时动态重排。







警力跟着客流走

蓬莱的客流，集中在“五一”“十一”和暑期，峰谷悬殊。难的从来不是警力够不够，而是把人用在刀刃上——高峰错峰布警，人潮退了，防线不撤。

分局的眼睛盯着旅游大数据中心，入园客流实时跳动。潮汐一来，警力前置到入口、检票口、观景台；潮水一退，转为流动巡查、重点抽查。核心景区以固定警务服务站为支点，定点值守、动态步巡、空中巡航同步发力，一旦出现人流拥堵、游客滞留，分局指挥室第一时间就近调度。今年国庆，分局结合近三年客流数据研判精准布警，核心景区单日峰值投入92名警力，重点区域全覆盖、关键时段无空档，全假期辖区警情平稳有序。

巡逻队员练的不只是身手。应急处突、医疗急救要会，导览路线、服务礼仪也得熟练。他们是治安员，也是游客身边的“活地图”。10月1日，国庆假期首日，检票口外排起了长队。三人守在检票口，发现路边一个双肩背包久久无人认领。民警上前喊话无人应答，按规定开包查验后报回派出所。值班民警柳方鹏查到失主电话，得知一家三口已经离开景区，便请对方在停车场稍候，随后驾车送还失主，包内物品一件不少。“包里的证件要是丢了，筹划半年的旅行计划就泡汤了。”失主连声道谢。

就是这双手，把一趟眼看要泡汤的旅行给托住了。“旺季盯人，淡季盯潮。”干了6年旅游警务的柳方鹏说得朴素，“国庆怕挤，这会儿怕水——人少了，一处都不能漏。”

路不畅、车难停，客流就留不住。分局把历年拥堵点位、纠纷高发时段一笔笔记下上报，推动仙境路等8条重点道路限行、单行，新辟免费停车场22个、新增泊位5280个；外地来蓬车辆首次轻微交通违法，以教育为主；旅游大客车，6小时免费停车。景区门口经营多年的商户心里有本账：“以前就怕客人堵在路上掉头走，现在车顺了，人也就留下了。”

防线跟着风险走

20.6公里海岸线，礁石密布，潮汐多变。涉水游玩、礁石打卡、近海垂钓的人一多，溺水、被困的风险就往上冒。分局会同海事、渔政、海警等部门，发动8个公益组织、12支社会救援力量，组建200人的“仙境蓝”护安队。重点点位按“一块警示牌、一只救生圈、一根救生绳、一根救生杆”配齐，节假日必巡、高温天必巡、网红打卡地必巡，三班两运转，昼夜不断。

岸线长、点位散，救援的难点不在事后处置，而在险情发生之前。5月30日晚，民警巡逻至东门海滩，见一名女子正往深水处走，当即下海追上，一边劝导一边把人架回岸边，反复开导，打消了她的轻生念头。装备也在抢时间：无人机先定位，水上救生机器人抵近，救援人员随后跟进。近三年，护安队累计劝阻近海危险游玩6000余人次、救助遇险群众1100余人次。

11月9日，潮水回涨前，巡逻队员劝离一位带孩子的母亲。他蹲下来，把潮水上涨的速度指给孩子看，顺手理了理旁边救生圈的绳索。“刚被拦下时还嫌管得宽”那位母亲说，“回头看见海水漫上那块石头，才有点后怕。”

火灾风险，不因淡季而消减。蓬莱水城和蓬莱阁古建筑群是全国重点文物保护单位，木构件多、殿宇相连，一旦失火，损失不可逆。分局会同消防救援机构、景区管理方，常态化排查电气线路、用火用电、疏散通道，逐项登记台账、跟踪督促整改，确保隐患复核不因淡季中断。潮水退了又涨，电线查了又查，同一支队伍，换个点位，盯着不同的风险。

处置跟着警情走

涉旅纠纷，多集中在餐饮、购物、停车这几个环节，标的额不大，却直接关系游客体验和城市口碑。而游客的行程以小时计，最耗不起的就是等待。

2019年“五一”，一起购物纠纷中，买卖双方为10元差价而僵持不下。处置民警自掏腰包补上差额：“你店家说得在理，你游客说得也在理，这10元我来补。”这件事，后来成了旅游矛盾纠纷调处基金的缘起。次年，分局协调公益组织、涉旅单位共同出资设立基金，对久拖不决的小额赔偿先行垫付，责任认定后再依法向责任方追偿，不让游客为几十元钱耽误行程。

光有垫付不够，还得有速度。分局在景区、港口、码头搭起“132快处绿道”：投诉10分钟内接手、30分钟内核查、2小时内办结；对行程紧张的游客，先落实结果、后完善手续。今年5月3日下午，一位湖南游客在停车场出口为停车费与收费方争执，手机已经点开返程票改签页面。民警到场后，先安排一家人上车，当场垫付差额，后续手续在景区服务阵地补齐。“本来以为要误车，还好没耽误。”他说。今年以来截至10月底，全区化解涉旅纠纷1300起，其中，通过基金先行垫付46起。

小案同样抢时间。一对北京六旬夫妇在景区丢了储存有多年照片的手机，焦急万分。分局“锐鹰”行动队通过视频溯源、定位研判，10分钟就在网约车上找回手机。老人后来发来短信：“照片没存档，丢了就真没了，谢谢你们没把照片当小事。”

今年国庆，景区单日客流突破6万人次、创历史新高，核心景区共发生30余起警情，多为寻人、求助，未发生重大刑事治安案件。11月9日按潮时重排的那张巡查表，和10月1日检票口前的疏导岗，本就是同一套勤务——潮起时把人护住，潮落时把险守住。

警力随客流进退，防线随风险调整，处置随警情提速。游客走到哪，警务就跟到哪；潮起时如此，潮落时亦然。平安，是景区最实在的营商名片，也是文旅经济最坚实的底气。

YMG全媒体记者 **李珑 盖鹏**
通讯员 **方毅** 摄影报道

为209元打官司，值！

牟平法院化解加油卡预付费纠纷

为了200多块钱打一场官司，值不值？牟平区人民法院法官张云霞和法官助理王云聪用行动回答了：“值！”听起来有点小题大做，但这事真不是钱的事。

加油站停业
卡里还剩209元

几年前，老林在家门口的加油站办了一张加油卡，陆陆续续往里充值。今年春天，他再去加油，发现加油站大门紧锁、招牌已拆，人去站空。他翻出加油卡查询，卡内余额还有209元。他辗转联系上加油站负责人，提出退还卡内余额。对方在电话里爽快答复：“退，肯定退。”

一周、两周、三周……钱款迟迟没有到账。再打电话，对方只说“再缓缓”。又等一周，电话已经无人接听。几番沟通无果，老林心里那点火气上来了：“两百元也是钱，凭什么不退？”他一纸诉状，将加油站诉至法院。

多次沟通
一纸传票促退款

案子分到张云霞手中。翻开卷宗，标的额一栏写着“209元”——这大概是当年院里标的额最小的案子。“200元都不退，还被起诉到法院！”话虽如此，办案一点不含糊。张云霞第一时间拨通被告电话，把法理讲得清清楚楚：“按照《中华人民共和国消费者权益保护法》，经营者以预收款方式提供商品或者服务，未按约定提供的，应当退回预付款。加油站现已无法提供加油服务，当事人要求退还卡内余额，于法有据。如果为了200元到庭应诉，你算算这笔账合不合适。”

被告在电话里态度诚恳地说：“法官您放心，这钱我们马上退。”3天过去了，老林没有收到退款。张云霞再次致电被告，被告依旧客气：“快了快了，这两天就办。”一周过去，钱款仍未到账。张云霞叫来法官助理王云聪：“小王，咱们轮流给他打电话。”催款电话开启“接力赛”，可这两百多元，就像卡在加油枪里，迟迟没有到账。

“他是不信有人会因为200元较真。咱们走程序，向他送达传票。”多次催促无果后，张云霞决定向被告送达起诉状副本和开庭传票。传票送达当天，老林打来电话：“张法官，钱到账了！”该案以老林撤诉结案，他特意送来一封感谢信，字里行间满是感激。

预付式消费
余额不是“死存款”

预付式消费的纠纷，通常以两种面目出现：一种是健身房、教培机构等跑路，几百上千名消费者被卷走几十万上百万元；另一种是单个消费者卡里剩了几百元，觉得“不值得折腾”。后者远比前者普遍，商家赌的就是消费者算账之后得出一个结论：“为这点钱打官司，不划算。”但法律不按“划不划算”来算账：金额再小，该退的，一分也不能少。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。商家停业、关门、跑路，都不是拒绝退还余额的理由。

YMG全媒体记者 **任雪娜**
通讯员 **王迪**

7名行政复议员上岗

莱山区举行首批行政复议员任命仪式

本报讯（YMG全媒体记者 **任雪娜** 通讯员 **李婷婷**）近日，莱山区举行首批行政复议员任命仪式，7名新任行政复议员拿到了任命证书。

近年来，莱山区扎实推进行政复议案件审理、行政争议化解及源头治理等工作，充分发挥行政复议“主渠道”作用，办案质效稳步提升。深耕“议莱解”复议品牌，推行“复议+调解+释法”模式，组织青年律师驻点值班，为群众释法说理260余人次；今年以来，已有43件案件在复议阶段调解撤案。设立涉企复议绿色通道，聚焦涉企争议提供精准服务，下沉中宠等复议联系点，开展上门指导、普法交流11次，切实打通企业依法维权“最后一公里”。

下一步，莱山区司法局将持续深化行政复议体制改革，紧扣行政复议“主渠道”定位，全面落实复议队伍专业化、职业化、规范化建设要求，进一步健全复议员日常管理、教育培训、案件评查、绩效考核机制，持续擦亮“议莱解”复议品牌，不断提升行政争议实质化解能力，推动行政复议工作提质增效。

跨越千里送锦旗

蓬莱法院为外省农民工追回欠薪

本报讯（YMG全媒体记者 **任雪娜** 通讯员 **齐学玲**）近日，蓬莱区人民法院迎来几位风尘仆仆的特殊客人，他们是从江苏连云港、灌云等地专程赶来的农民工代表。伴随着声声诚挚的感谢，他们将一面鲜红的锦旗郑重送到民一庭陆冰法官团队手中。这面跨越千里的锦旗背后，是14名农民工讨薪的辛酸与无奈，也是蓬莱法院用心办好民生“小案”、倾力守护群众“血汗钱”的生动写照。

原告刘某、王某等14名农民工大多来自江苏。2023年起，他们经熟人介绍，来到蓬莱区某高速改扩建工程项目工地务工，从事木工、电焊、普工等工作。辛辛苦苦干了大半年，眼看工程稳步推进，大家的工资却迟迟未能足额发放。工人们多次向现场负责人孙某催要薪资，孙某核对考勤记录后，以个人名义出具欠条，但表示无力支付。工人们又向项目劳务承包方某建设公司讨薪，该公司辩称已将劳务转包给另一家建筑公司，且工人劳动合同上的印章是孙某私刻的假章，拒绝支付工资。两头碰壁，血汗钱眼看就要付诸东流。无奈之下，14名农民工踏上维权之路。经劳动仲裁后，他们一纸诉状将某建设公司诉至法院，并追加孙某为第三人。

受理该批系列案件后，承办法官看着案头厚厚的卷宗以及14名农民工期盼的眼神，深感责任重大。这背后连着14个家庭的生计。面对建设公司关于“假章”“转包”等推诿辩解，法官没有简单“一判了之”，而是深入案涉工程总包单位项目部，开展细致调查。

法官查明：虽然建设公司极力否认与工人存在劳动关系，但总包项目部留存的进场务工劳动合同、考勤表、工资明细表，均加盖建设公司印章，且明确记载工人隶属该建设公司，孙某也是以该公司委托代理人名义报送资料。即便建设公司内部就印章真伪、转包关系存在争议，但建设公司作为涉案工程分包单位，明知现场负责人在项目部以公司名义登记用工，仍放任其将雇佣工人登记在公司名下，依法应当对拖欠的农民工工资承担清偿责任。同时，法官结合孙某提交的手工考勤记录、项目部前期代发工资流水，核定了欠付工资数额。

最终，法院支持14名农民工的诉讼请求，依法判决该建设公司支付拖欠工资款。

下一步，蓬莱区人民法院将继续聚焦群众急难愁盼，畅通农民工维权绿色通道，用高效的司法审判和温情的司法服务，切实让老百姓的“纸上权益”转化为“真金白银”。

护佑少年成长

芝罘区法院筑牢未成年人司法保护屏障

本报讯（YMG全媒体记者 **任雪娜** 通讯员 **陈宇**）11月5日，芝罘区人民法院召开了“蓝禾·家和 护佑少年成长”未成年人司法保护工作新闻发布会。近年来，芝罘区人民法院坚持“最有利于未成年人”原则，依托黄务人民法庭家事少年一体化审判优势，打造“蓝禾·家和”少年家事审判品牌，健全专业化审判机制、做实家庭教育指导、强化前端源头预防，持续筑牢未成年人司法保护屏障。

以黄务法庭为核心阵地，芝罘区人民法院推进家事审判与少年审判深度融合，推行圆桌式、修复式、柔性化审理模式，全面适用社会调查、合适成年人参与、心理评估干预机制，审慎审理涉未成年人抚养、监护、探望、家事侵权及轻微涉罪案件，最大限度降低司法程序对未成年人的二次伤害；常态化制发家庭教育指导令、监护责任告知书，通过个案指导、集体授课、跟踪回访等方式，精准纠治监护缺位、监护失当、亲子沟通失序等突出问题，从源头上夯实家庭保护基础；严格落实宽严相济刑事政策，对涉案未成年人坚持“教育、感化、挽救”方针，完善“庭前评估、庭中疏导、庭后帮教”全链条工作机制，有效预防未成年人再犯，助力失足未成年人顺利回归家庭、回归校园、回归社会。

芝罘区人民法院还将法治思维融入校园安全综合治理，成立校园安全先议治理办公室。依托法庭法治宣传阵地、和合课堂、法治副校长等机制，常态化开展“送法进校园”“法院开放日”“模拟法庭”等普法宣传活动，持续提升未成年人法治意识，推动未成年人司法保护从“个案办理”向“全域治理”延伸。

“问诊把脉”进企业

莱山区法院法治护航促发展

本报讯（YMG全媒体记者 **任雪娜** 通讯员 **陈菲**）近日，烟台市莱山区人民法院会同区工商联走进烟台持久钟表集团有限公司，开展“上门送法 问需于企”走访，面对面倾听诉求、点对点纾困解难、实打实优化服务，以精准司法举措护航企业稳健发展。

作为国内钟表行业的知名老字号，持久钟表参与过多地标志性建筑的时钟工程。在企业相关负责人的陪同下，走访组先后走进企业展厅和生产车间，近距离察看核心产品、生产工艺和市场布局，详细了解企业在技术创新、订单履约、知识产权保护等方面的情况，认真记录企业经营中遇到的法律困惑。

座谈环节，由法院干警、工商联工作人员、执业律师组成的联合服务团队，围绕企业提出的合同管理、债务履约、劳资纠纷、知识产权保护等问题，结合典型商事案例逐一进行拆解、现场答疑。团队还向企业介绍了涉企案件绿色通道、多元解纷机制和司法便民举措，指导企业完善合同审查、用工管理等内部合规流程，把“事后断案”延伸为“事前防病”。

走访组同步记录了企业提出的意见建议和司法诉求，形成问题清单，便于后续跟踪回访、销号管理。下一步，莱山区人民法院将持续用好“法院+工商联+专业法律服务”联动模式，常态化深入企业走访、普法、问需，主动对接企业诉求、及时回应企业期盼，以优质司法服务护航辖区企业高质量发展。