

铁路公安坚持和发展“枫桥经验”的 实践与思考

——以南昌铁路公安局为例

■ 张承先 黄 郑

摘 要 新时期以来，铁路公安机关以创建“枫桥式公安派出所”活动为契机，在工作中积极探索，民警服务意识进一步提升，旅客满意度不断提高，铁路站区治安持续稳定。在社会治安形势发生新变化、铁路内部治理出现新挑战、群众利益诉求方式出现新情况、网络助推传播化等新形势下，铁路公安机关在实践“枫桥经验”中也存在预警机制不健全、联动机制不完善、化解调解水平不高、群众路线走得不扎实等问题。铁路公安机关从着力强化工作创新、打击整治、机制建设、基层基础建设方面坚持和发展“枫桥经验”。

关键词 枫桥经验 铁路公安 实践与思考

20 世纪 60 年代，发源于浙江省诸暨市的“枫桥经验”，运用法治思维和法制方式解决涉及群众切身利益的矛盾和问题，是我们做好群众工作的优良传统。“枫桥经验”在公安工作中的社会治理实践，已成为全国公安机关群众工作的一面旗帜，也成为新时代我们推进基层治理现代化的重要法宝。学习贯彻习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要指示精神，要掌握精髓和实质，抓住新特征，领悟新启示。铁路公安机关要在新时代铁路改革发展的大背景下，立足行业公安实际，及时调整、改革

和创新治理机制、模式，将“枫桥经验”融入铁路公安工作，进一步加强和创新铁路辖区社会治理，有效缓解、化解各类涉铁矛盾，走出一条适应铁路企业改革发展、铁路公安机关管理体制的新道路。本文以南昌铁路公安局为样本来阐述铁路公安机关践行“枫桥经验”时的做法及存在的问题。

南昌铁路公安局下辖南昌、鹰潭、赣州、福州、厦门五个铁路公安处，在创建“枫桥式公安派出所”活动过程中，紧密围绕“为民服务好、矛盾调处好、站区平安好”的要求，以民意为导向、以满意为目标，推行铁

作者：张承先，南昌铁路公安局法监处副处长，公安大学兼职硕士研究生导师；

黄 郑，南昌铁路公安处民警

路公安机关“盯住人、把住口、卡住物、管住线、守住点、控住面”六住工作法，探索形成多元化矛盾化解、全时空平安守护、零距离服务群众的管理新模式，扎实推进创建“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的“枫桥式”派出所。

一、当前铁路公安机关面临形势

（一）社会治安形势发生新变化

当前，我国政治、经济体制改革正向纵深层次发展和推进，以产业化、信息化为代表的现代化进程不断加快，互联网极大地改变了旧有犯罪的途径和方式，再加上境内外反动势力敌对活动愈发猖獗，我国面临的风险因素愈发错综复杂，逐步呈现出境内外相互勾结，“虚拟世界”和“现实世界”相互影响的趋势，各种可以预见和难以预见的风险因素明显增多。随着我国高速铁路时代来临，高铁发车频次高、速度快，少数人随意扩张自身权利边界，吸烟、霸座、扒车门等扰乱公共交通工具秩序等行为时有发生，给高铁安全带来极大威胁，传统的治安管理模式无法适应当前治安形势变化，铁路公安的应对和治理亟需改革创新。

（二）铁路内部治理出现新挑战

随着铁路深化改革和生产布局调整，尤其是铁路精简机构和减员增效，不断触及铁路内部深层次问题，铁路内部矛盾纠纷不断增多，职工维权上访持续增多，内部不稳定因素增加。同时，铁路内部单位保卫组织缩编情况严重，保卫人员多有裁撤，在职也大多为兼职，年龄偏大、身体不好、工作积极性不高，内部维稳和安全保卫工作受到一定影响。铁路站段相互之间由于考核等利益纠葛，存在职责不明，推诿扯皮等现象，站段

内部又缺少具体牵头落实部门。火车站和列车的安全检查工作由铁路企业负责，安检人员大都是铁路内部单位的精简职工，此类岗位不是铁路运输生产岗位，薪资较低，工作积极性不高。铁路公安对前者安检工作只有监管责任，而无考核奖惩权限。日常旅客流量较大时，漏检、漏查时有发生，甚至发生过旅客带用矿泉水瓶装的剧毒农药进站，未被安检出来，而后在火车站服毒自尽的惨剧。

（三）群众利益诉求方式出现新情况

当前部分群众、职工“信访不信法”，企图通过把事情闹大来引起政府、媒体关注，往往寻找人员密集，流动性大的公共场所通过静坐示威、悬挂横幅、围堵单位大门等方式进行，火车站和铁路线路无疑是“上上之选”。吸引周围群众关注，拍照转发，影响在互联网媒体不断发酵扩大，或者与政府截访人员甚至现场维稳民警发生激烈冲突，流血受伤事件时有发生，造成恶劣的社会影响，并容易挑起事端。每年“两会”期间，经常有信访人员乘坐火车去北京上访，地方政府维稳工作人员往往不事先通知铁路公安机关，就径直进站或上车控制、带离正常购票信访人员，两者难免发生冲突，人身伤害、财物损失、秩序混乱时有发生，给铁路公安机关后续处理带来很大麻烦。

（四）网络助推矛盾纠纷扩散

当前，人们的民主意识、法制意识、维权意识增强，少数群众维权意识高涨，对自身权利扩张范围的控制和尺度的把握不清楚，在与其他人私权利、公共利益相冲突时，往往恣意妄为，不能依法处理。当尖锐的矛盾纠纷发生后，自媒体借助网络的虚拟性、隐身性、传播性，发布或转发一些不负责任甚至违法的言论，使得社会矛盾、纠纷加速扩散、升级，诱发了不和谐、不安全、不

稳定等因素,造成负面影响。部分有报复社会心态或社会维权得不到救济的人群也往往把宣泄情绪目标指向铁路尤其是高铁列车或高铁火车站,比如网上发帖,虚构事实造谣生事或扬言实施爆炸或恐怖事件。现实中,任何涉及高铁安全的人、事,极易成为舆论媒体和社会群众密切注意的热度事件,加之别有用心人士恶意炒作、互联网自媒体散布,传播速度和危害程度呈几何倍式增长。

二、铁路公安机关坚持和发展“枫桥经验”的探索实践

(一) 全心全意服务旅客

搭建倾听民意新渠道。南昌铁路公安局通过日常走访、治安检查、召开警民恳谈会、开展“警营开放日”活动、在线警务等面对面、键对键等方式,主动亲近群众、倾听民声,良好运作政务微信、微博、抖音账号,发布各类警务资讯,积极和旅客群众在线互动交流,第一时间回应群众呼声、解决实际困难。依托政务微信平台架设微信便民小程序,设置智慧出行、便民服务两个板块,涵盖“报警、求助、失物招领、公交查询”等多项功能,进一步畅通警民联系渠道、升级便民举措。福州铁路公安处福州火车站派出所借助杨仁德调解室被福州市晋安区授予“金牌调解室”的有利契机,密切与福州火车站、晋安区司法局、福建航嘉律师事务所沟通协作,采取“警调衔接”“民调入所”“律师进所”等举措,提供专项法律咨询和客运业务服务,及时化解和消除矛盾纠纷。

开辟服务旅客新窗口。南昌铁路公安局联合火车站综合管理处、火车站、交通运输企业等单位创新建设“平安驿站”,集“报

警受理、智慧出行、便民服务、调处纠纷、应急救护、爱心救助”等6大功能,为旅客提供方向指引、手机充电、免费口罩等一系列便民服务。福州铁路公安处宁德火车站派出所创建“闽东铁警服务工作站”、“海峡情服务台”窗口,组建青年突击队、志愿者,积极做好旅客群众的报警求助和问题答疑解惑。南昌火车站派出所为更好的帮助青少年安全出行,建立“六个优先”机制,凡青少年权益遇到侵害需向派出所报警求助的,均做到“优先接警、优先出警、优先受理、优先立案、优先侦察、优先处置”。同时搭建以“全国优秀人民警察”冷乐南牵头的“乐南服务群众工作室”为服务平台,针对青少年无钱求助、与家人走散、离家出走等火车站常见急需帮助的情形,建立帮扶到底机制。

施行救助帮扶新举措。南昌铁路公安局积极联合火车站、救助管理站,医疗卫生等部门,通过设置救助点、派发宣传单、张贴警民联系卡等方式,畅通帮扶渠道,为刑满释放、身体障碍及无购票能力等人员解决“回家难”的问题,真正解决旅客的燃眉之急。福州铁路公安处积极牵头福州火车站与福州市民政局救助站对接,在杨仁德警务室设置民政救助点,对确有困难无钱回家的旅客,采取“车站购票、公安背书、民政出资”的三方合作机制,打通服务旅客最后一公里。目前,该所正与民政部门商讨,进一步拓展服务内容、延伸服务触角。

(二) 提升民警群众工作能力,科学优化勤务

对民警加强针对性教育培训。将接处警、日常执法执勤、信访办理等群众工作作为主题,将群众工作能力培养纳入民警教育培训规划,提高民警群众工作能力和水平。

厦门铁路公安处厦门火车站派出所把民警执法思维贯穿到日常执法活动中，固化“一日一学，一月一测，一季一总结”培训机制，着力提升民警执法素养，解决执法能力问题。同时，着力严密执法体系建设，收集整理《办案场所使用规范》、《涉案财物管理实施细则》等8项制度规范，并汇编成册，让民警的执法办案有章可循，有据可查。2018年以来，该所办理1200余起刑事、行政案件中未发生行政诉讼、国家赔偿等问题。

积极提升警务效能。针对大客站、高铁站、旅游地站派出所辖区特点、治安复杂程度、警力配备等情况，加强分类指导，把握工作重点。以指挥室建设为引领，建立集警情分流、视频调度、情报研判、人员识别、感知预警、科学布防、精准打击为一体的派出所情指体系。理顺派出所与上级公安机关业务部门的工作关系，完善协同协作机制，实现专业警种与派出所工作捆绑制，推动基础工作得到全面加强、基础资源得到高效应用。突出岗位前置，强化显性用警，在高铁客运车站落实三人作战单元，对车站重点、要害部位全天值守，随时准备应急处置突发暴力事件。

（三）群防群治聚合力

构建群防群治新格局。南昌铁路公安局动员火车站客运员、安检员、保洁员及站区周边商业网点员工加入“平安志愿者”队伍，常态协助民警做好情报收集、隐患排查、安全宣传等工作，一方面督促企业单位落实好主体责任，完善管理监督机制，持续加大对企业内部的消防、内保安全检查，建立内部联控制度，强化依法治患和联合整治。2020年初，福州铁路公安处福州火车站派出所组建“八闽首站义警队”。组建以地方综治、车站职工、安检员、商业网点员工、保洁员

等群众力量为主的“八闽首站义警”队，站区外围由地方综治力量、酒店员工担任，站区内部由车站职工、安检员、红帽子、保洁员、商业网点员工负责，覆盖全站、为我所用。同时还成立“义警微信工作群”、“义警工作室”，明确义警日常职责任务，并积极协调上级机关设置专项奖励，表彰有重大立功表现的义警。

建立一体常态化防控工作机制。在重要活动节点、节假日、宣传活动日深入一线开展反恐防范、反电信诈骗、禁毒、反邪教等法律知识宣传，在铁路辖区范围开展法律知识送教活动，提高铁路职工法律意识和素养，进一步有效遏制“黄赌毒”、打架斗殴、盗窃、非访及电信网络诈骗等违法犯罪活动。加强铁路站段保卫干部、消防值守人员等内部职工的消防监督及培训，重点强化内部单位职工消防安全意识和防火处置技能。通过典型案例讲座，诈骗惯用手段宣讲，强化内部单位职工反诈意识。2020年初，福州铁路公安处福州火车站派出所抽调5名民警成立走访调查组，开展以“四进四访”（进站段车间、进街道社区、进场所网点、进学校家庭和访乡镇干部、访困难家庭、访精神异常、访前科劣迹）为主要内容的大走访活动，及时化解各类苗头性、倾向性问题于萌芽状态，先后对沿线边坡安全防护、内部安全监管以及存在的风险隐患进行排查。

（四）密切路地公安联勤联动

建立快速反应圈。依照“54321”总体工作思路，科学划定以交警、巡特警大队、地方派出所等联合出警的中、外联圈。创新制定勤务模式，科学安排巡逻时间、频次，采用单独、混合编组等形式联合执勤执法，切实提升快速处置应急案（事）件能力。以“联合巡逻+定点值守+专项整治”为抓手，与

巡特警、武警、城管、交管等部门成立火车站综合管理办公室,对长期在进、出站口等场所叫拉客的出租车、黑的、摩的等人员进行重点整治和规范清理。福州铁路公安处宁德火车站派出所建立“1-3-5”分钟快速反应圈,依照“五定”方案,科学划定以交警、巡特警大队、地方派出所等联合出警的中、外联圈。创新制定“一点一方案”勤务模式,科学安排巡逻时间、频次,采用单独、混合编组等形式联合执勤执法,切实提升快速处置应急案(事)件能力,联合抓获网逃 23 人、查处违法行为 116 起,坚决杜绝辖区漏管失控。厦门铁路公安处厦门火车站派出所充分设想路地双方转接警可能存在梗堵、应急处置不流畅等问题,特邀福州市公安局指挥中心领导到所指导接处警工作,建立重大警情由福州市局 110 指挥平台—所指挥室—车站运转调度室的转递机制,为处理和应对突发警情赢得时间。

主动融入地方“市域社会治理”体系。南昌铁路公安局协调获取所在地公安机关人像识别系统及天网视频监控系统操作权限,规范建立三类信息研判制度,有效提升火车站重点旅客乘车的预警和管控能力。同时,积极协调地方有关部门将铁路沿线重点区域纳入地方“雪亮”工程建设,构筑“互联网+”社会治安防控体系。实现辖区“报警率下降、被动接警频次降低”的成效,践行“平安不出事”。厦门铁路公安处龙岩火车站派出所积极与地方派出所、特警、武警构建“融警机制”,全天候驻守站区要害部位,开展联合武装巡逻,强化武装震慑。打造站区联勤机制,在火车站武装联勤联动中心基础上,陆续组建站区综合执法大队、平安护路联勤联动中心,实现城管、运管、交警、民政等力量联合进驻、联合办公、联合

勤务,变“各自为战”为“合成作战”,站区综治、路地联勤水平大幅提升。

(五) 积极构建矛盾纠纷多元化解机制

全力调处群众矛盾。南昌铁路公安局在火车站候车室建立矛盾调解处,组建由铁警、地方调解员、律师顾问组成的矛盾调处小组,进一步增强调解工作的针对性和实效性。利用日常线路宣传和联建活动开展,实时走访沿线群众,收集涉铁诉求愿望及生产、生活中遇到的问题和困难。切实从“开门办公”向“上门服务”转变。开门纳谏,积极拉近警民关系。充分用好群众监督手段,在车站警务室外墙建立群众投诉箱、征求意见栏,不断拉近警民关系。坚持多方联动,凸显调解效能,构建联调大格局。福州铁路公安处福州南火车站派出所把“矛盾不上交”作为“小榕树平安驿站”核心指标,履行化解群众矛盾纠纷、维护社会稳定的重要职责。与仓山法院城门法庭、锦天城(福州)律师事务所党支部联建,在“小榕树平安驿站”设置“矛盾调处站”,组成“民警+法官+律师”的调解员队伍,积极开展普法教育、主动化解群众纠纷,第一时间调处各类矛盾纠纷。

着力化解沿线矛盾。主动融入地方网格化管理服务体系,会同地方综治、司法、村委会等组建“高铁工作站”,建立沿线矛盾调解的“警调衔接”机制,一旦遇有群众纠纷,能够有人调解、高效调解、依法调解、满意调解。赣州铁路公安处吉安西火车站派出所采取意见箱、警民联系卡、召开座谈会、主动上门访、“警民夜话”等方式,多渠道收集矛盾线索等情况信息,及时梳理汇总,对矛盾纠纷问题做到“一事一分析、一例一方案”,协调各方扎实开展好矛盾纠纷摸排掌控、积极妥善协调化解工作。建立“派出所

+ 司法所 + 综治中心 + 村委会”四位一体矛盾纠纷联调联处工作机制，定期组织召开联席会议，协调推动解决沿线群众久拖不决的急难愁盼问题。2020年，累计化解各类涉铁矛盾纠纷90余起，化解率100%，实现了“小事不出车站、大事不出管段、矛盾不上交、服务不缺位”的工作目标。

持续化解内部矛盾。南昌铁路公安局会同铁路内部单位成立驻段警务室、矛盾调处站，协助铁路内部单位开展矛盾调处工作，及时掌握、化解各类内部不稳定因素。开展内部单位负责人、职工座谈交流，化解铁路内部不稳定因素。坚持“多元化”的调解，用沟通化解矛盾。南昌西火车站派出所深入推进“两站”建设，会同铁路内部单位成立驻段警务室2个、矛盾调处站3个，协助铁路内部单位开展矛盾调处工作，及时掌握、化解各类内部不稳定因素。

创新矛盾调解方式。主动融入地方基层治理平台和全科网格服务管理体系建设，采取“警调衔接”“民调入所”等举措，加快形成多部门协同、法理情融合的矛盾纠纷多元化解机制。创新网上调解，搭建网络调解平台，依托微信、QQ等工具随时随地调解，降低调解成本，提高调解效率。南昌铁路公安处南昌西火车站派出所所在站区旅客纠纷调解方面，充分发挥“冷乐南工作室”的服务优势，联合车站在候车室开展“法律服务日”活动，无偿为旅客群众提供法制讲堂、法律咨询、矛盾调处等服务。

三、铁路公安机关坚持和发展“枫桥经验”存在的问题

（一）预警机制不健全

铁路公安机关搜集信息情报的触角不

广，沟通渠道不畅，加之旅客的流动性大，难以全面搜集掌握火车站区域潜在的不安定因素，尤其是一些尚未发生、可能避免的苗头性矛盾纠纷信息，一些容易激化的纠纷苗头和群体性事件、越级上访信息没能及时的发现和控制，致使矛盾激化，动态信息掌握不准确，导致矛盾纠纷化解处置处于被动局面，错失了调处的最佳良机。

（二）联动机制不完善

当前，各级政府都强调建立“大调解”联动机制，但是社会联动机制还不健全，矛盾纠纷调解仍政出多门，扯皮推脱现象仍然存在。群众“有困难找警察”，铁路公安机关在协调各种关系用于调解处理解决问题方面具有先天的劣势。在实际调解工作中，协调难度大，联动难度大，往往是唱“独角戏”、“独家经营”，“警调衔接”力量有限，调处化解矛盾纠纷效果欠佳。铁路公安与地方公安在管辖范围边界的识别和区分上有模糊地带，日常沟通和联系不畅。在路地交接地带曾经发生过两伙广场舞大妈斗殴造成伤害的治安案件，因为地处死角无监控，牵涉人员众多，事后还原案情难，处理比较棘手。

（三）化解调解水平不高

调解工作在铁路公安日常工作量中比重较大，调解工作涉及社会生活的各个方面，比如邻里纠纷、借贷纠纷、家庭纠纷、遗产纠纷等。基层民警化解矛盾纠纷水平不高，主要因为纠纷调解需要民警掌握各方面知识，包括法律法规、国家政策、心理学、人文历史以及群众工作方法，除此以外还要能够联合群众共同治理，因此在加强民警矛盾纠纷化解理论知识学习，专业技能培训的基础上，更需要的是联合社会力量，构建群防群治工作机制，发挥群众在调解矛盾纠纷

中的优势显得尤为重要。南昌铁路公安处乘警支队充分发挥老同志经验丰富的优势,对年轻民警“以老带新”,针对列车旅客纠纷处置及调解采取出乘前、退乘后业务学习、案例点评、情景模拟的形式,帮助新警迅速上手业务工作。

(四) 群众路线走得不扎实

部分民警片面注重现代化科技在公安工作中的应用,忽视“发动群众、依靠群众”的传统做法。最先进的侦破仪器、最发达的现场监控、通讯设备等均装备到了基层一线,但同时,部分民警过分“迷信”科技手段,出现不愿、不会做费时费力、耐心细致的群众工作。

(五) 考核手段陈旧

因为对群众工作往往难以用一个标准或标尺去测量,所以在实际工作中,有的单位往往不重视这项工作。有的铁路公安机关存在用办案数排名衡量基层公安工作好坏的倾向,久而久之,派出所习惯了破案,上级部门也习惯了用破案来衡量派出所工作好坏,以致忽略了群众工作。

(六) 单位防范意识待提高

群众基础防范意识不到位。近年来,火车站周边及站内有的经营商户出于节约成本考虑,参与治安防范积极性不高,导致户户联防、店店联防等防范措施没有得到有效实施;有些铁路内部单位宣传教育不够深入、浮于表面,单位内部安防技防设施陈旧老化,作用发挥不明显。领导和职工自身安全防范意识较为薄弱,导致电信诈骗、单位内盗窃等侵财类案件多发。

四、对铁路公安机关进一步发展“枫桥经验”的思考

(一) 强化工作创新

构建治理新格局。针对铁路派出所服务对象和矛盾调处内容相对单一的实际,在工作中既要坚持“化解矛盾、维护稳定”的价值取向、“以人为本、服务人民”的核心理念和“专群结合、依靠群众”的基本方法,又要因地制宜创新深化方法和路径,积极构建铁路公安治安治理新格局。社会治理和善治或良治的核心之点,在于由国家和社会力量、政府、社会组织和公民等,共同来治理和管理一个社会。铁路公安机关要充分发挥群防群治组织的作用,在火车站区域尝试推出“民警巡逻防控、铁路内部防控、商户自治防控”的“三防”警务模式。采取火车站派出所、铁路内部单位、火车站经营商户多层次、多结构的巡逻防范机制,不断强化火车站公共区域与铁路内部单位防范,完善社会治安防控体系建设,定期召开会议,加强横向交流,构建火车站全方位立体化治安防控体系,做到发生警情,多方支援,行动迅速,快速集结,处置得力,有效控制。

形成防控新模式。要不断探索创新,推进问题联治、工作联动、平安联创,不断增强派出所实力、激发派出所活力、提升派出所战斗力,从源头上提升防范化解风险隐患的能力水平,不断加强新时代公安派出所工作,焕发“枫桥经验”新的生机和活力。铁路公安机关要从管辖车站、线路实际情况出发,优化站区、线路网格布警,做到格中有警,分格管控。同时,也要注意跳出铁路行业的局限,统筹利用社会资源,将联勤联动、群防群治等力量积极纳入地方公安单位运作体系,形成路地联勤警务“守面”、铁路执勤警务“管区”、群防治安员“保点”的一体化防控模式。

采取服务新举措。要树牢群众观念,增

强宗旨意识，主动倾听民声、了解民需，积极回应旅客群众的新期盼，不断推出利民惠民新举措，提升铁路派出所社会治理能力，提高服务旅客群众的水平，切实增强旅客群众的安全感、满意度。要树立服务意识，具体体现在公安行政管理理念和执法方式上的转变，公安机关应积极开展各类助民、便民活动，将公仆意识和服务意识贯穿于各项公安专门工作。针对铁路公安区域管辖“点多、线长、面广”的特点，推进基层警力前移，显性用警，进一步提高群众见警率、民警管事率，如在高铁火车站候车大厅联合地方综合管理部门、车站服务单位，搭建综合警务区打造集执法服务、纠纷调解、警务屯警等诸多功能于一体的前沿阵地，努力打造守护站区平安、服务旅客群众的“枫桥之窗”。

（二）强化打击整治

强化打防控能力。铁路公安机关要始终聚焦主责主业，科学配置警力资源，增强震慑力、控制力，牢固树立“以打促防、以防护安”的工作思路，加强管内社情民意搜集，重点围绕铁路单位生产经营、内部防控体系建设、侵害铁路违法犯罪等，利用多种渠道获取可能影响社会政治稳定、公共安全和铁路安全稳定的政情、社情。要完善矛盾纠纷研判制度，对收集汇总的信息进行总体分析、隐患分析、个案分析和深度分析，关注民生热点，跟踪隐患焦点，把握矛盾重点，准确预测发展趋势，提出预警性建议，把不稳定、不安全因素消除在萌芽状态。铁路公安机关可以整合刑侦、治安等职能部门力量，依靠辖区派出所精干力量，在重点时期针对划定的案件多发区域成立专职打击办案力量，专职承担辖区内打击破案任务，对发生的各类案件快速反应，组织力量攻坚侦

办，并与综合指挥室、社区警务队高效联动，综合运用视频巡控等各种侦查手段，不断提升对辖区治安形势的感知能力和掌控能力。

强化大数据运用。充分发挥网络时代大数据的支撑作用，主动深入分析研判，提前预判。技术治理超越了外部协同和内部整合的治理模式，具体表现为政府创制“数字公民”和“数字疆域”，社会化读取基层、可视化精准管理，从模糊治理走向清晰治理。技术是提升治理能力的新动力。习近平总书记提出，要运用大数据提升国家治理现代化水平，建立健全大数据辅助科学决策和社会治理的机制，推进政府管理和社会治理模式创新。现代公安基层基础工作是立足网络时代以信息化为主要特征的新型警务模式，基层警务运行机制的改革与创新要遵循这条主线稳步前行。铁路公安机关也要积极适应当前新形势，面对新问题采取新举措，把公安派出所综合指挥室建设作为推动基层单位治安治理和刑事打防机制改革的核心载体，积极引领综合指挥室成为派出所警务活动的“指挥棒”，充分发挥好大数据信息的预测预警和指导防控作用，牵头定期分析研判，针对性组织开展治安整治、隐患排查和查缉工作，使基层单位对辖区内违法犯罪活动的“打、防、控”工作更加精准、警力的调配与投入更加高效。

强化多维度整治。严打严防严重暴力犯罪、流窜犯罪、侵财犯罪等违法犯罪活动，严整严治倒卖车票、接站拉客、捡拾讨要等习惯性、季节性、敏感性治安问题，坚决防止小问题成事成害，最大限度保障旅客安全出行和铁路运输生产安全畅通。对铁路站区常见、多发的治安刑事案件要始终保持强力、连续打击态势，既要“破大案”，更要“管小案”，对社会群众关注度高、反映强烈的

霸座扰序、醉酒滋事、强讨恶要等铁路惯性治安问题坚持“零容忍”，加强站车线各类治安问题隐患和场所源头管控、综合整治、依法管理，深化打击治理成效。打击和管控的同时，要注意程序和处置依法合规，从细化接处警、现场执法、涉案财物等流程管理入手，加强执法办案软硬件的配套和装备。

（三）强化机制建设

强化多元化解矛盾机制。要全力预防、妥善化解各类矛盾纠纷，做到发现在早、处置在小、控制在好。在工作机制上，要深入推进矛盾纠纷多元化解，更好的实现就地化解矛盾、维护和谐稳定。南阳公安分局推出了调处矛盾纠纷“三联”工作机制，即主动联系当地党委、政府，主动联系园区管委、企业，主动联系村党支部、村委会，合力调解矛盾纠纷，最大限度把矛盾和问题解决在萌芽状态，实现了“矛盾可平息、矛盾能解决、矛盾不上交”的工作目标。针对在火车站区域发生涉及旅客、职工纠纷警情的调解，要分门别类应对处置，找准辖区存在的各类矛盾风险隐患，最大程度把各类问题隐患解决在基层现场。对简单易调解的纠纷警情，由接警民警现场调解；现场难以调解的纠纷，引导至火车站区域党群服务中心，会同地方调解人员一起开展调解。在矛盾源头治理方面，切实发挥人民调解优势及多元化解矛盾纠纷的基础性作用，坚持从源头上化解各类矛盾风险。

强化群防群治防控机制。在方式方法上，要立足站区，全面发动平安类社会组织、志愿者等力量，把各类隐性的、潜在的矛盾隐患排查出来，化解在基层、消化在萌芽。通过“枫桥经验”的理念，整合社会治安资源、发动群众的参与积极性，实现警民合作共同维护社区治安，这不仅丰富了治安

基础建设的内容，而且达到弥补治安力量的不足、减少国家财政开支并维护社会秩序稳定的目的。铁路公安机关可以高铁火车站综合治理为切入点，协调火车站、旅服公司、商贸网点等单位，组织铁路职工、安检人员，组建火车站区域治安联防队伍，建立日常联络机制，协助民警做好信息收集、矛盾调处、重点管控等工作，真正将群防力量延伸到车站各个角落。积极打造类似“朝阳群众”的群防群治新模式，为民警对辖区的高效治理、动态管控提供强大助力，也有助于铁路公安部门的科学布警、集约警力。

强化法律服务调解机制。在力量依靠上，要运用好现有各类社会调解力量，牵头组建由内部单位干部、调解能手、热心退休职工等人员组成的调解团队，发挥好单位职工自治组织的基础性作用，推动单位治理“自治、法治、德治”相结合，最大限度预防减少矛盾纠纷发生。在实际参与调解工作的过程中，铁路公安机关应充分意识到人民群众在其中所发挥的重要作用，只有顾及到当事人员的实际需求才能为调解成功奠定基础。以首批“枫桥式公安派出所”之一的四川省南充市西城区派出所为例，派出所民警通过运用真情感化、法律宣传等多种方式，调解矛盾纠纷，与有关部门配合调解一起长达 13 年、设计 400 余住户利益的“烂尾楼”纠纷，成功化解了潜在的社会治安风险。铁路公安机关可以发挥自身内部法律人才的优势，联合地方司法部门、检法两院、律所，定期在火车站开展“法律服务日”活动，义务为旅客群众提供普法教育、法律咨询、矛盾调处等服务，努力形成多部门协同、法理情融合的矛盾纠纷多元化解机制。

（四）强化基层基础

创新考核管理手段。要推进科学创新的

基层考核机制。提高铁路公安基层组织工作效能的关键是科学的绩效考评制度，不能唯“数据论”，也不能唯“民意论”，既不能把民警打造成办案的机器，也不是让公权力成为“民意”的奴役。而要统筹规划、齐头并进地在依靠服务群众、打击惩治违法和维护保持秩序之间找到平衡，用先进、合理的考评制度去激发基层派出所民警的工作热情、积极引导服务群众、促使公安工作扎实、稳步推进。树立公民导向的考核观，将公务人员的绩效考核同公民满意度相结合，把公民感受度作为重要的评估指标，确保公民利益的实现。青年民警在公安派出所中肩负主力军和先锋队的重任，一个派出所的战斗力强不强、工作作风硬不硬主要就是看青年民警的表现。为提升公安派出所的整体士气，营造“你追我赶、奋勇争先”的良好竞争氛围，可以建立青年民警积分管理制度，以常态落实抓勤务、抓纪律、抓状态、抓绩效为抓手，严格执行奖惩激励、评先评优、人才双向交流等政策，拓宽人才培养渠道，拓展成长空间，激发队伍整体活力。

创新路地合作模式。要紧紧围绕“基础牢、治安好、善做群众工作、党和人民满意”的工作目标，坚持经费保障下倾，树立大抓基层、大抓基础的鲜明导向，大力加强基层基础工作，切实把基层所队打造成维护辖区稳定、守护一方平安、服务旅客群众、推进基层治理的综合战斗实体，牢固树立“细致、精致、极致”的工作作风，为坚持和发展新时代铁路公安机关“枫桥经验”夯实根基、提供动能。如针对铁路旧有开发、治安复杂的线路区段，可以建立、完善铁路沿线“网格+护路联勤”平台，以沿线企业及地方基层组织、学校等单位为重点，发动社区志愿者、治保积极分子等群防群治力量，拓宽信

息渠道，及时掌握管内铁路沿线治安动态，形成铁路沿线治安齐抓共管、多方发力的良好工作格局。

创新学习培训方式。坚持重心下移、警力下沉，要把最具活力、创新力的年轻民警放在基层派出所，辅之以老民警引导，加强法律业务学习，争取尽快上手本职工作，各类警用控制、防范设施设备配齐，争取把铁路派出所打造成一支业务精熟、即战即胜的优秀队伍。派出所民警无论是工作方式方法，还是服务内容与内涵，都必须与时俱进，顺应“供给侧结构性改革”必然趋势，以创新思维引领派出所工作高质量发展。创建枫桥式派出所应坚持优势、年轻警力下沉，通过机关下派、新警锻炼、内部整合方式优先保障基层派出所警力，强化人员保障。日常把教育训练作为派出所的经常性和提升战斗力的根本措施来抓，建立基层所队“训练日”制度，逐步完善以普训、集训和专训为主要形式的长效练兵机制。同时，待遇、福利、经费、装备等方面也要向一线倾斜，形成“能者上，庸者下”的良性发展态势，真正激发基层民警的工作热情与活力。

严厉打击违法犯罪，强化治安整治力度，不断增强旅客群众的安全感、满意度，大力营造良好的站车治安环境，是铁路公安服务人民的职责使命。忠实践行全心全意为人民服务的根本宗旨，必须着眼于服务旅客群众、服务铁路运输生产安全。坚持和发展新时代“枫桥经验”，进一步完善路地公安联勤联动机制，丰富警企协作联防联控措施，强化旅客群众群防群治手段，不断增强旅客群众获得感、幸福感、安全感，全面实现铁路管内“基层牢、出事少、治安好、党和人民满意”的工作总目标。

责任编辑 徐闻彬