

热线映初心 六载担使命

——记牧野区人民法院12368诉讼服务热线接线员罗明珠

“您好！这里是12368诉讼服务热线，请问有什么可以帮您？”这句温暖而坚定的开场白，是罗明珠每天工作的开端。作为牧野区人民法院12368诉讼服务热线的一名接线员，她用100%接通率的高质量服务，用心擦亮“政法明珠”诉讼服务品牌，让司法温度通过一根电话线传递到千家万户。

以“时时在线”的坚守筑牢“生命线”

12368诉讼服务热线是群众联系法院的第一窗口，是司法为民的“前沿阵地”。接通率直接关系到群众诉求能否顺畅传达。罗明珠深知，每一通未被接听的电话背后，都连着群众的急难愁盼，藏着亟待化解的矛盾纠纷。为践行“民有所呼，我有回应”承诺，她将“不掉线、不推诿、不敷衍”作为工作铁律，用持之以恒的坚守诠释责任与担当。

工作里，遇上话务量激增，她常常主动延长工作时间，即便喉咙沙哑、双眼干涩，依旧耐心细致地为群众服务。有同事问她：“每天重复相似的解答，难道不觉得枯燥吗？”她总是笑着回答：“这些咨询看似琐碎，对当事人来说是实实在在的大事。能帮大家解决问题，就是我这份工作的价值所在。”

问题，就是我这份工作的价值所在。”

罗明珠用6年的坚守，累计接听群众来电上万通，涵盖案件查询、程序咨询等各类诉求，创造了人工服务100%接通率的惊人成绩。这一数字的背后，是她放弃个人休息时间的默默付出，是她对“首问负责”制度的严格践行，更是我省12368诉讼服务热线“接诉即办、永不掉线”服务承诺的生动写照。

以“事事用心”的专业架起便民“连心桥”

“12368诉讼服务热线不是简单的‘传声筒’，而是群众诉讼路上的‘导航仪’、矛盾化解的‘第一站’。”这是罗明珠常挂在嘴边的一句话。面对各种来电诉求，无论当事人是情绪激动地倾诉不满，还是茫然不知所措地咨询问题，她都凭借扎实的专业能力与共情之心认真应对。曾有当事人因离婚纠纷多次沟通未果、立案遇阻，拨通12368诉讼服务热线后情绪崩溃，边哭边诉说心中委屈。罗明珠没有急于打断，而是静静倾听、轻声安抚。“别激动，慢慢说，我认真听、仔细记，一定帮您把问题搞清楚、讲明白。”一句暖心的话渐渐平复了当事人的情绪。随后，罗明珠逐项梳理纠纷焦

点，细致告知立案条件与所需材料，让当事人带着怨气来电、揣着安心挂机。面对复杂的法律问题，她始终秉持“精准解答、一次讲清”的工作准则，利用业余时间深耕诉讼流程、法律法规及热知识库，遇到知识盲区主动向同事请教、查漏补缺，持续锤炼专业能力，确保对立案条件、管辖规定、庭审退费、案件查询等事项的答复精准规范、毫无疏漏。

针对老年人、残疾人等特殊群体，她手把手指导当事人通过网上诉讼平台办理业务，并主动提供后续跟进服务，真正实现“让数据多跑路、让群众少跑腿”。她常说：“热线接线工作看似琐碎，却容不得半点马虎，每一次准确答复、每一回耐心指引，都能为群众减轻诉累，这就是我们该做的事。”

以“处处用心”的坚守传递司法“温度感”

“如我在诉”是罗明珠一直恪守的服务理念。她始终把群众的难事当成自己的家事，用真心、耐心、细心对待每一名来电群众，让司法公正变得可感、可触、可及。

一名当事人因合同纠纷立案申请

被驳回，焦急地拨通12368诉讼服务热线求助。罗明珠仔细核对驳回原因及当事人提交的诉讼材料，耐心拆解问题核心，清晰列明需补充的证据材料。此后，她又多次跟进答疑，协助当事人成功立案。事后，当事人专门寄来感谢信，字里行间满是感激：“多亏罗明珠同志专业又耐心的指导，让我少走了许多弯路，这才是真正的为民服务！”面对赞誉，罗明珠只是淡然一笑：“这是我的本职工作，能帮大家顺利解决问题，就是我最开心的事。”

这样暖心的故事，在罗明珠的工作中不胜枚举。她用专业服务为群众排忧解难，用温情话语化解群众焦虑，让12368诉讼服务热线成为群众信赖的“司法顾问”。

伟大出自平凡，坚守成就非凡。罗明珠没有惊天动地的豪言壮语，只有日复一日的默默坚守；没有轰轰烈烈的骄人业绩，只有一滴一滴的倾情付出。她以100%接通率诠释司法为民初心，用实干实绩擦亮“政法明珠”诉讼服务品牌，在平凡的岗位上书写下司法为民的生动答卷。

(陈维萍)

郑州大学公益诉讼学术沙龙在原阳县人民检察院举行

为深化检校合作，破解行政公益诉讼实务难题，推动理论与检察办案深度融合，近日，郑州大学公益诉讼研究院第14期公益诉讼学术沙龙在原阳县人民检察院举行。郑州大学法学院党委书记、检察公益诉讼研究院院长张嘉军，法学院副教授李永超、崔玮及8名公益诉讼专业博士生到场交流。市人民检察院副检察长马南桦、原阳县人民检察院检察长侯晓熠出席并致辞，市人民检察院公益诉讼检察部主任郭桦主持活动，市、县两级检察机关公益诉讼条线干警代表参与研讨。

本次沙龙以“行政公益诉讼中行政机关履职证明标准理论与实务问题研究”为主题，开展了一场内容详实、专业性强的学术研讨活动。

分享环节，与会嘉宾结合理论研究、典型案例、基层办案经验展开深度解读。郑州大学2023级博士刘继汉围绕行政机关不依法履职证明标准展开论述，结合司法判例梳理实务中证明标准适用乱象，剖析制度现存短板，厘清理论边界。全省公益诉讼检察业务专家、原阳县人民检察院副检察长葛二磊立足基层办案实际，深挖履职证明标准法理逻辑，结合河南省本土案例，围绕立案、诉前检察建议、庭审全流程，提出贴合基层、可落地的标准优化与体系重构思路。

座谈交流现场气氛热烈。郑州大学博士从证据法学、行政诉讼规则、域外制度参考等角度，补充辨析观点，探讨不同领域案件差异化证明标准构建。一线检察干警聚焦生态环境、国

有财产保护、安全生产等重点办案领域，坦诚分享取证难、证据抗辩、履职尺度把握等现实困境。大家畅所欲言、各抒己见，在思维碰撞中凝聚共识。

随后，李永超、崔玮两位教授对研讨内容进行专业点评。两位教授指出，行政机关履职证明标准需区分案件类型、划分诉讼阶段，兼顾检察监督刚性与行政履职裁量空间；要紧扣公益诉讼守护公共利益的核心，完善证据规则，统一司法裁判尺度，推动公益诉讼工作向规范化、专业化迈进。

张嘉军总结点评充分肯定了本次沙龙理论与实务深度融合的研讨形式。他强调，履职证明标准是公益诉讼办案的核心问题，学术研究要立足本土司法实践，青年学者要扎根一线、对接办案需求，推动理论成果落地见效。他希望检校双方持续搭建交流平台，深化共建合作，以理论创新助力公益诉讼检察工作提质增效。

活动最后，郭桦表示，该院检察干警将以此次沙龙为契机，学思践悟、知行合一，把研讨成果转化成为履职实效，持续提升公益诉讼办案质效。同时，期待与郑州大学深化常态化合作，双向赋能、共同成长。

此次学术沙龙是检校共建、优势互补的生动实践。下一步，原阳县人民检察院将持续深化检校合作，在课题研究、案例研讨、人才培养等方面建立长效机制，以理论滋养实践，以实践反哺研究，为法治河南建设贡献检察智慧与力量。

(复兴宇)

工地电缆深夜失窃 原阳警方连夜侦破

近日，原阳县公安局刑警大队快速出击，连夜攻坚，成功破获一起工地电缆盗窃案，抓获两名涉案嫌疑人，全额追回群众经济损失，有力守护辖区企业财产安全。

某社区在建工地升降机的电缆被盗，涉案价值1万余元。接警后，原阳县公安局刑警大队二中队队长曾洋洋第一时间带领辅警赶赴案发现场开展勘查工作。经细致排查，现场未遗留有效线索，侦查工作一度陷入僵局。

为尽快侦破案件、挽回群众损失，当日18时许，原阳县公安局刑警大队紧急召开案件研判会，细致梳理案件细节、明晰侦查思路、明确攻坚方向，要求办案民警全力以赴、快速破案。

会，办案民警放弃休息，对案发时段周边人员等情况进行全方位筛查。

经过数小时攻坚，办案民警成功锁定有盗窃前科的开封籍人员申某具有重大作案嫌疑。锁定目标后，曾洋洋立即带队组织抓捕。当晚11时许，办案民警成功将犯罪嫌疑人申某抓获归案。经连夜审讯，申某如实供述了其盗窃工地电缆的全部犯罪事实。

为彻底斩断违法链条，办案民警循线深挖，顺藤摸瓜，于次日在开封市成功抓获涉嫌掩饰、隐瞒犯罪所得罪的嫌疑人沈某。目前，两名涉案人员均已被公安机关依法采取刑事强制措施，受害群众经济损失已被悉数追回。

(郭歌 张书才)

反诈进超市 共筑“心”防线



为切实增强辖区群众反诈防骗意识，6月18日，新乡县公安局七里营派出所民警走进辖区超市开展反诈宣传。民警结合刷单返利、冒充客服、虚假投资理财等高发诈骗类型，用通俗易懂的语言拆解诈骗套路，提醒大家“不听、不信、不贪恋”，携手共筑反诈“心”防线。

单积盛 摄

获嘉公安 快速破获多起田间电缆盗窃案

为切实保障农业生产秩序，严防涉农盗窃类案件发生，近日，获嘉县公安局城关派出所紧盯涉农民生案件，加大田间地头巡逻防控力度，成功破获多起田间电缆盗窃案。

近日，城关派出所民辅警卢佳、宋元林按照工作部署开展田间日常巡查时，发现一名男子在农田周边徘徊、举止反常。民辅警当即上前拦截盘查，现场查获其随身携带的钳子、头灯、电线等作案工具。

(马妍)

坚守考点一线 守护学子逐梦



中考期间，市公安局卫滨分局精细部署，合理调配警力，全力守护辖区中招考点秩序。图为民警在市铁路高级中学考点外执勤治安秩序。

吕永强 摄

卫滨公安

以沉浸式普法为青少年撑起法治“安全伞”

“出租自己的微信账号就能日入百元，这‘好事’能信吗？”“同学之间发生口角，叫来几个朋友‘撑场面’，算不算聚众斗殴？”近日，在河南经济贸易技师学院的宣讲课堂上，市公安局卫滨分局胜利路派出所民警抛出一系列贴近校园生活的问题，引发在场学生深度思考。此次宣讲摒弃照本宣科的生硬说教，以本地青少年真实案例为切入点，打造沉浸式法治安全教育课堂，为在校学生划清法律红线、筑牢法治防线。

瞄准“高频场景”，把法律讲进心坎里。电信网络诈骗不断向校园渗透，“两卡”交易极易诱导涉世未深的学生失足，网络社交中的口角也常升级为线下冲突，成为校园法治治理的重点难题。针对此类突出问题，胜利路派出所民警改变传统说教模式，紧扣学生日常学习、网络社交、实习求职等真实场景，精准梳理青少年易触碰的法律“雷区”。民警用通俗易懂的语言将“帮信罪”拆解成“卖卡就是递刀子”，把“聚

众斗殴”描述为“冲动一时，案底一世”。通过剖析近年来我市青少年因出借银行卡、社交账号而获刑的典型案列，同学们直观深刻地认识到，看似不起眼的转账、借号行为，实则可能酿成大错，留下终身无法消除的刑事案底。

以案释法“剥洋葱”，后果讲透才真警醒。“两卡”犯罪绝非小事，一旦认定，不仅影响升学、参军、考公，更会伴随终身。民警对每一起案列层层拆解、深度剖析，细致讲解行为诱因、法律认定标准、量刑处罚后果，深入剖析违法犯罪对个人前途、家庭生活的连锁负面影响。当听到同龄人因轻信刷单返利骗局，沦为不法分子的“犯罪工具”并被记入档案的案例时，现场学生深受触动。

针对青少年情绪管控能力薄弱、易冲动行事的特点，民警重点解读了因宿舍矛盾、网络口角引发的故意伤害、寻衅滋事等典型案件，以“一拳打掉半年自由，一脚踢碎全家希望”的直白总结，让抽象的法律条文变成了可感、可畏的现实代价。互动答疑环节，

同学们积极举手、踊跃提问，围绕“朋友求助转账如何规避违法风险”“遭遇挑衅如何合法自我保护”等问题咨询求助。民警结合法理与情理逐一细致解答，纠正学生法律认知误区，现场氛围热烈、掌声不断。

警校联动常态化，让法治种子生根发芽。近1个小时的宣讲内容充实、干货满满，同学们认真聆听、详细记录，收获颇丰。该校保卫处负责人表示：“这节课绝非走过场，真正把学生易‘踩坑’的法律风险点讲深讲透，有效补齐了校园日常法治教育案例深度不足的短板。”

据悉，胜利路派出所已与辖区多所院校建立常态化警校联动机制，今后将根据各校实际需求，推出“点单式”普法服务，针对新生、毕业生等不同群体，定制反诈宣传、网络安全防范等专题宣传，并计划通过模拟法庭、法治辩论赛等形式，推动学生从“被动听讲”向“主动学法”转变，让法治意识深深扎根青少年心中，成为护航青少年成长的坚实“压舱石”。

(吕永强)

快递公司违规签收 未保价快件丢失该如何赔付

网购、寄件早已融入人们的日常生活，快递丢失、虚假签收等纠纷频发，未保价快件丢失该如何赔付？相关格式赔付条款是否具备法律效力？近日，辉县人民法院审结的一起快递服务合同纠纷案，为快递行业规范经营、消费者依法维权划定清晰法律边界。

2025年6月，张某通过某快递公司小程序邮寄4件物品，寄件时未购买保价服务，共计支付快递费40余元。快件抵达目的地后，快递员拨打收件人电话未果，且未再次沟通确认，直接将快件放在收件人家门口，并在系统内私自点

击“本人签收”。后来该快件不慎遗失，张某主张物品价值9000余元，要求快递公司全额赔偿。

快递公司辩称，依据快件服务协议，未保价快件丢失仅按运费9倍赔付，赔付上限为1000元，仅同意赔付1000元。双方多次协商未果，张某诉至法院维权。

法院审理认为，根据快递行业投递规范，快件需经收件人当面验收、真实签收才算送达。本案中，快递员未经收件人许可，私自放置快件、擅自确认签收，属于典型的虚假签收、违规投递行为，快件灭失系快递公司违规操作所

致，快递公司构成重大违约，理应承担赔偿责任。

同时，用户下单时，需阅读并同意平台协议方可完成操作，赔付标准、保价规则均以加红加粗形式重点提示，快递公司已依法履行提示告知义务。保价服务由消费者自主选择，未保价快件按运费9倍赔付，也是行业通用规则，案涉快件赔付格式条款合法有效。张某作为高频寄件电商，自愿同意条款且放弃保价服务，事后否认条款效力违背诚信原则。此外，张某未提供购物发票、转账记录等凭证佐证物品价值，需承担举证

不能后果。故法院判决，快递公司按运费9倍标准赔偿张某损失360余元。

法官提醒：快递服务需要企业与消费者双向规范、共同守护，才能保障快件安全，依法维护自身合法权益。快递企业应严格落实《快递暂行条例》，杜绝虚假签收、随意放件等违规投递行为；规范合同格式条款，全面履行提示告知义务，切实保障消费者知情权、选择权。消费者寄送贵重物品时，务必购买保价服务，妥善留存购物凭证、寄件单据；收件时尽量当面核验签收，发现丢件、破损及时取证维权。

(吴京宇)