

● 第四届全国检察机关十佳文化品牌·南“枫”和畅

# 南“枫”吹开“心头结”

□ 本报通讯员 黄胜 黄昭才

木之奇，奇冠天下；匠之绝，绝于尘寰。江西省赣州市南康区素有“木匠之乡”的美誉，凭借千年木匠文化的积淀将一门传统的木匠手艺发展成千亿元的家具产业集群。产业快速发展，大量企业与务工人员集聚南康，产生的矛盾纠纷也随之增多。面对信访量大、诉求多元、化解难度高等难题，检察机关如何破解？

赣州市南康区检察院坚持和发展新时代“枫桥经验”，融合南康得天独厚的木匠文化、工匠精神和“和合”理念，创新“四心四诊四解”工作法，打造“南‘枫’和畅”检察信访工作文化品牌，实质性化解涉检信访矛盾，助推基层治理提质增效。

## “四心”服务，暖民情赢民心

“我手受伤这么严重，他居然才被判了九个月，还不给我出医药费……”这是信访人吴某在南康区检察院检察长孔小毛接待时说的一段话。

吴某是家具厂的油漆匠，因与工友发生肢体冲突受伤，经鉴定为轻伤二级。一审判决生效后，吴某以赔偿金额不足、法院判决结果较轻为由，向南康区检察院提交刑事申诉申请。南康区检察院对该案进行审查后，认为不符合抗诉条件并向吴某进行答复。吴某不服，来到该院信访。

“热心、精心、耐心、全心，检察干警要用检察匠心守为民初心。”为实质性化解矛盾纠纷，孔小毛决定包案办理吴某信访案，在调取原案全部卷宗找准症结后，孔小毛耐心接访了吴某，耐心释明法律关于伤情、量刑的相关规定，使吴某初步信服了检察机关的办理结果。

为切实消除吴某疑虑，孔小毛邀请公安干警、律师、吴某所在企业代表共同上门释法说理。公安干警详细介绍了案件办理中的关键环节和证据收集情况，律师对吴某提出的伤情鉴定、量刑标准等疑问进行逐一解答，企业代表表示愿意在合理范围内提供帮助。在多方合力下，吴某最终主动撤回刑事申诉申请。

此外，检察官动态跟踪了解吴某一家生活情况及吴某伤情恢复情况，积极

开展多元帮扶，同时为吴某所在的家具厂研判法律风险，组织开展从业人员法治培训，避免再次发生类似案件。

近年来，南康区检察院出台《落实“1+2+N”包案办理首次信访案件工作规定》，由包案院领导、承办检察官、控申检察官、关键中间人等组成工作专班，发挥信访人同事、同乡、同学、亲戚朋友以及信访人户籍地或居住地的公安干警、乡贤等关键中间人作用，通过带案下访、司法救助、检察听证等方式，合力推进涉检信访矛盾法治化实质性化解。2023年以来，该院接待来访群众706人次，“首次访”矛盾化解率达100%。

## “四诊”并举，集众智破难题

“她出于保护自己孙女的考虑才推到了你，确实不是故意的，检察官对案件的办理是公正的。”在南康区检察院举行的案件公开听证会上，听证员对申诉人冯某劝说道。

这起案件由邻里纠纷引起。冯某与李某因修路问题引发争吵，继而动手。李某手中抱着孙女，为了防止伤到孩子，在推搡冯某时用力较大，致其跌倒受伤。南康区检察院受理该案后认为，李某的行为是一种本能的防卫行为，且情节显著轻微、危害不大，不构成犯罪，遂依法对其作出不予起诉决定。冯某不服，来到该院申诉，要求追究李某的刑事责任。

受理该案后，南康区检察院检察官对案件进行全面审查，并面对面“坐诊”接待冯某。经释法说理，冯某仍然不服，承办检察官便对案件双方当事人及其家属数次上门“出诊”，找出问题症结后，邀请听证员、人民监督员、社区干部等召开公开听证会，进行联合“会诊”。

最终，经过多方释法说理，冯某的心结逐渐解开，对检察机关的处理决定表示认同。“回诊”过程中，南康区检察院建议相关职能部门对纠纷所涉道路予以优化规划并进行路面修复，得到相关职能部门的采纳。两家人冰释前嫌，和好如初。

在化解涉检信访案件过程中，南康区检察院探索形成了集“坐诊、出诊、会诊、回诊”于一体的“四诊”法，并结合乡村振兴、满意度宣传等工作推



南康区检察院南“枫”和畅工作室检察官一线“出诊”，到信访人家中开展释法说理工作。  
姚卫东摄

## 根治社会治理症结

全国人大代表，赣州澳克泰工具技术有限公司技术顾问、高级工程师 邱联昌



江西省赣州市南康区检察院打造的南“枫”和畅检察信访工作文化品牌，是秉持“高质量办好每一个案件”这一新时代新征程检察履职办案的基本价值追求的生动实践。围绕该品牌建设，检察干警以“如我在诉”的情怀，力求让每一个案件都能实现化解当事人“事结、法结、心结”及社会治理“症结”的最佳效果。

该品牌的创建，不仅体现出南康区检察院将以人民为中心的发展思想融入检察履职全过程，切实维护人民群众合法权益，在司法为民的道路上不断探索前行的履职决心，而且彰显出检察机关作为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要参与者和保障力量，在提升社会治理效能中发挥着重要作用，为“中国之治”贡献检察力量的不懈努力。



江西省赣州市南康区人民检察院

江西省赣州市南康区人民检察院坚持和发展新时代“枫桥经验”，融合南康得天独厚的木匠文化、工匠精神与“和合”理念，创新“四心（四诊）四解”工作法，推进信访工作法治化，助推南康宜居宜业、群众舒心舒畅、社会和谐和美。

## “四解”发力，疏堵点深治理

2021年11月，赵某经人介绍与张某合作筹建家具厂。因赵某系失信人员无法直接经营，便全权委托赵某担任厂长，负责筹办经营。然而好景不长，因生产经营不善，赵某、张某在拖欠7名员工9万余元工资后“跑路”。刘某是该家具厂的一名普通木匠，家具厂关门停产，被拖欠工资1万余元。

2022年5月，刘某来到南康区人力资源和社会保障局求助。该局责令赵某一周内付清工资，但是赵某不接电

话、不回短信，拒不支付拖欠的工资。2023年1月，赵某被公安机关抓获归案，但仍拒不支付工资。

此后，刘某来到南康区检察院信访，反映赵某虽已归案，但拒不认罪且无力赔偿，被拖欠的工资是家庭的救命钱，希望检察机关提供帮助。承办检察官经“坐诊”了解情况后，第一时间“出诊”，到刘某老家进行调查，了解到刘某家中有病危的母亲和残疾的妻子需要照顾，全家人仅靠刘某在外打工度日。

为解刘某的燃眉之急，在刘某申请下，该院迅速启动司法救助程序，为其发放司法救助金，同时积极引导公安机关将赵某抓获归案，并促使赵某的家属代为支付了拖欠的全部工资。

经南康区检察院依法提起公诉，法院以拒不支付劳动报酬罪判处赵某有期徒刑九个月，缓刑一年；判处赵某拘役四个月，缓刑七个月。至此，刘某的事结、法结和心结被解开。

此外，该院针对在案件办理中发现的部分家具企业财务管理制度不够严格、从业人员法律意识淡薄等问题，会同南康区工商联、区家居产业服务中心召集辖区部分家具企业召开问题研判会。会上，有企业主反映南康家具电商行业存在刷单及关联犯罪多发等问题。对此，该院对近3年涉家具电商犯罪案件进行分析，发现涉案家具电商行业关联犯罪呈上升趋势，遂向相关职能部门制发社会治理检察建议，并向区委区政府提交《关于涉家具电商刑事犯罪案件的调研报告》，推动全区开展家具电商行业专项整治，建立法治培训、维权打假等长效机制。

“在办理信访案件中，我们既注重化解当事人‘事结、法结、心结’，也注重化解社会治理‘症结’，力求达到办理一案、发现并解决一类问题的最佳司法效果。”孔小毛说。

# 一女子“薅”商家9万元“羊毛”获刑

## 案讯点击

本报讯(通讯员杨莹莹) 电商平台推出“七天无理由退货”和“仅退款”的便利服务，原本是为了保护消费者权益，却被有心人利用，狂“薅”商家“羊毛”。日前，经上海市闵行区检察院提起公诉，法院以诈骗罪判处被告人陈某有期徒刑二年六个月，缓刑二年六个月，并处罚金1万元，没收全部违法所得。

2022年10月，陈某在某电商平台购物时发现，如果下单后在没有收到货物的情况下点击退款，在途货物就会被快递公司拦截，从而生成一个新的退货快递单号。陈某最近手头有些紧张，不禁动起了歪脑筋：用两个账号先后购买同一款商品，利用申请退货的时间差，用一个退货快递单号制造两个商品退回的假象，从中骗取一件免费商品。打好小算盘后，陈某盯上了某品牌服装店准备“行动”。

2022年12月，陈某开始在某电

商平台的某品牌服装旗舰店大量下单，骗取女装货品。由于多次恶意退款，陈某的账号总是在使用不久后被平台封掉，无法使用。为避免引起怀疑，陈某又先后从网上购买了十几个电商平台账号，用于购买商品和退货。

时间一久，陈某不满足于仅将这些衣服自用，便多次联系某电商平台上售卖该品牌服装的其他商家，号称自己有该品牌的服装且价格明显低于市场价。商家只当陈某能拿到内部专供货源，很快与她达成合作。商家先陆续在自己的

网店上架一些品牌服装旗舰店的款式，每当有顾客下单购买时，他们便将顾客的收货地址和电话告知陈某。随后，陈某便使用前述手法从品牌旗舰店骗取货物。截至案发，陈某共骗取货物100余件，共计价值约9万元。

2023年4月，案涉服装公司在对旗舰店货物进行盘点时发现，有人利用平台退换货规则的漏洞骗取服装，随即报警。

鉴于陈某具有认罪认罚、退赔并获得谅解等情节，经闵行区检察院提起公诉，法院日前作出上述判决。

### 新时代 检察好故事

□ 本报记者 曹颖频  
通讯员 李霜霜 段伟 杜文昕

## 帮忙是假，偷窃个人信息是真

四川乐至：『刑事打击+公益诉讼』筑牢老年人信息安全防线

“还好有检察官帮助注销了账号，不然我们真没法说清楚啊，还可能成为电信诈骗的帮凶！”日前，四川省乐至县检察院检察官拨通了该县某村干部陈某的电话，得知现在村民十分重视自己的身份证号码、手机号码等个人信息保护，信息安全防范意识得到提升，心里的石头总算落地了。

此前，乐至县检察院从办理的一起涉及1.3万余名农村老年人的侵犯公民个人信息案入手，协调注销近4万个非法注册的App账号，筑牢“银发一族”的信息安全防线。

### 免费激活医保电子凭证？小心骗子假帮忙

2021年3月，乐至县某村出现了几个陌生的面孔，他们胸前挂着工作证，称自己是县医疗保障局聘请的第三方公司人员，来免费帮助村民办理医保电子凭证激活业务。该村村干部向乐至县医疗保障局确认后，组织500余名村民前来统一激活医保电子凭证。然而，这些人在帮村民进行身份认证时，借机窃取村民的个人信息，并用这些信息实名注册了不同的网络平台账号。

这背后有怎样的“暗箱操作”？  
经查，2020年末，周某发现某支付软件邀请新用户注册的返利商机，便想赚上一笔。彼时，四川省正在该省推广应用医保电子凭证，于是，周某注册成立了一家信息技术咨询公司，以公司名义主动与资阳市医疗保障局联系，获得了协助开通医保电子凭证的授权。此后，该公司组织员工李某等人在乐至县、安岳县部分乡镇，借口免费激活医保电子凭证，针对防范意识不足、无智能手机的老年村民，窃取对方信息并利用这些信息进行实名注册，从而赚取某支付软件邀请新用户的返利。

实际上，激活医保电子凭证的工作仅进行了一个月左右，某支付软件便取消了新用户注册返利的优惠。正当周某烦恼时，自称“号商”的张某找上了他，以“实名认证App账号获取返利”为名与其达成交易，约定由周某把电话号码和验证码发给李某等人完成实名认证，便能获得每个账号5元至25元不等的返利。

之后，周某安排员工在帮助村民激活医保电子凭证的同时，将盗取的电话号码和验证码发送到特定的微信群，由群里的“号商”注册多个App，从而获得返利。

## 严惩违法行为守护个人信息安全

2021年7月，乐至县公安局接到资阳市公安局交办的线索，立案侦查后抓获周某等人，查明共有59人参与上述行为，并对其达到立案标准的37人进行刑事立案。随后，该案移送乐至县检察院审查起诉。

经查，周某等人组成的犯罪团伙，在短短两个月时间内窃取1.3万余名农村老年人的个人信息，非法获利59万余元，涉嫌侵犯公民个人信息罪。该院决定对犯罪情节较重的周某等26人提起公诉，对犯罪情节较轻的李某等11人作出相对不起诉决定。

“犯罪分子获取村民的手机号码和验证码，造成大量公民个人信息的泄露，给了不法分子随意登录他人社交账号、支付账号的机会，危害后果不容小觑。”承办检察官表示。

为把好群众个人信息保护“安全关”，乐至县检察院对周某等26人提起公诉的同时，对实施了侵犯公民个人信息行为的李某等人提起刑事附带民事公益诉讼，要求他们承担相应的民事责任，修复受损的社会公共利益。同时，承办检察官充分开展释法说理工作，向李某等人阐明公民个人信息泄露可能导致的危害后果，以及侵犯公民个人信息应当承担的民事责任。最终，李某等人表示愿意承担民事责任。

2024年2月，在乐至县法院的主持下，李某等人与检察机关达成调解协议，自愿支付公益损害赔偿金59万余元。同年5月，法院以侵犯公民个人信息罪判处被告人周某等26人三年六个月至六个月不等有期徒刑，各并处罚金。

## 协同相关部门打好个人信息保护“组合拳”

“案件虽办结，但非法注册的App账号带来的安全隐患仍然存在，我们应继续推动妥善解决这一问题，依法保障人民群众个人信息安全。”承办检察官说。为消除非法注册App带来的安全隐患，乐至县检察院与公安机关加强协作配合，联系涉案App平台，将非法注册的近4万个账号全部注销。

针对该案反映出的医保部门未全面履行监督第三方协作公司落实个人信息安全职责的问题，乐至县检察院积极走访医保部门，提出签订的协作合同要增加个人信息保护的责任和义务条款内容，合同履行中通过派员实际参与、走访调查等方式发现可能存在的个人信息保护不到位问题，合同结束后通过开展抽查回访的方式对个人信息保护做到闭环管理等建议。医保部门表示将全面采纳建议并开展全流程监管，确保类似事件不再发生。

为与公安、行政机关联合打好公民个人信息保护“组合拳”，乐至县检察院还与相关单位建立信息互通、办案协作、网络普法等协作机制。同时，该院推动乐至县政府召开公开专项会议，要求全县乡镇街道网站、村务公开个人信息全部实现去标识化处理，并依托“两微一端”等新媒体平台，推行“互联网+普法”模式，提升人民群众个人信息安全风险防范意识 and 能力。

# 举旗帜 聚民心 育新人 兴文化 展形象

## 2025年《检察日报》征订工作正在进行中

全国各地邮局均可订阅 邮发代号:1-154 全年订价398元

地址:北京市石景山区香山南路109号 邮编:100144 传真:(010)86423503 86423653 总编室:(010)86423352 出版发行部:(010)86423399 订阅发行:全国各地邮局 定价:每份2.00元 全年398元 印刷:工人日报社(北京市东城区安德路甲61号)