

昆明公安连续 8 年现行命案全破

且全在 24 小时内侦破

■ 都市时报全媒体记者 王丹丹 实习生 李珍

1月7日，昆明市公安局召开庆祝第六个中国人民警察节主题新闻发布会通报，2025年，昆明市公安局情报指挥中心全年有效接听报警求助电话351万个，接通率保持在95%以上。

严打经济民生犯罪 挽损 3.09 亿元

2025年，全市公安机关实现刑事警情、治安警情、刑事立案“三下降”和破案率上升的“三降一升”态势，圆满完成系列重大安保任务。推出市级9项“高效办成一件事”举措，线上开具无犯罪记录证明入选昆明市2025年上半年“营商环境创新案例”。设立20个“受案中心”，破获侵权假冒案件261起，为企业挽回损失上亿元。

严打经济民生犯罪，破获经济案件865起，挽损3.09亿元。为104.47万人次境外人员提供出入境服务，同比上升41.61%。先行先试延长边民务工居留期

限，争取口岸签注授权，为120名外籍高层次人才及家属办理居留许可。成立“昆明市滇池生态保护警企共融中心”“昆明市滇池生态保护行刑共治中心”和“云贵”水域搜救队，助力生物多样性显著恢复。加强交通精细治理，重点覆盖、战时叠加、动态布防，海埂大坝片区11个主要节点平均交通延误指数下降19.4%，全力守护“有一种叫云南的生活”。

有效接听 报警求助电话 351 万个

昆明市公安局情报指挥中心去年有效接听报警求助电话351万个，接通率保持在95%以上。通过升级智慧接警平台，融合视频、大数据预警等模块，实现警情快速匹配与预案推送，平均每起警情接调警时长同比缩短15%。推行“一张图”可视化调度，重大紧急警情指挥调度效率提升37%。

与昆明市反诈中心建立三

方通话快速处置机制，全年发起三方通话33733起，联动止付5.42亿元。与119、120、12345等电话平台实现“一键转接、同步响应”，分流率提升21%。强化数据预警预防，推动全年刑事、治安警情分别下降6.46%、15.83%。昆明110实现有效投诉下降15%，群众满意度持续提升。

近 10 万人落户昆明 办理换领身份证 20 万件

2025年，全市公安机关保障大型群众性活动459项2146场次，同比分别上升49.02%、17.91%，投入警力12344人次，实现安全零事故。

深化户籍制度改革，构建多渠道落户体系，全年近10万人落户昆明。办理跨省跨市迁移、身份证等业务12.1万件，将身份证到期换领时间提前至6个月，全年办理换领20万件，为特殊群体提供“上门办”等服务1.8万人次。

常态化推进法治课堂进校

园，组织宣传教育活动8500场次，覆盖学生和家長近60万人次。对464家重点单位内部安全保卫、联防联控、应急处置等工作进行检查，整改隐患151处。推动全市34家三级医院(院区)和19家二级医院建成警务室、34家三级医院(院区)和11家二级医院入口建设安检系统，筑牢内部安全防线。

实现电诈盗窃抢夺抢劫 性侵等案件“六下降”

2025年，全市公安机关刑侦部门保持严打高压态势，实现电信诈骗、盗窃、抢夺、抢劫、性侵等案件“六下降”，破案数、破案率、追赃额“三上升”。坚守“命案必破”，现行命案连续8年全破，且全部在24小时内侦破，同时侦破一批积案。

全力打击电诈犯罪，破案数、抓获数实现“双上升”，参与办理多个“部督”案件，追赃挽损2亿余元，占全省一半以上。推动全市电诈案件数、损失额连续6

年实现“双下降”，实现抢夺、抢劫案件全破，入室盗窃破案率升至历史最高。

公安司法鉴定中心通过国家级双认证，在保持拐卖案件“零发案”的基础上，通过技术比对，帮助往年积案和外地案件中的多个家庭重获团圆。

501 个集体、1233 名个人 获表彰奖励

2025年，全市公安机关分层开展全警实战训练，在全省公安机关指挥长比武竞赛、刑事技术技能大赛中均斩获团体一等奖。全年501个集体、1233名个人获表彰奖励，其中多项为国家级、省级荣誉。创新推出“警警有条”公安主题脱口秀，推动“尚义街”乐队爆火出圈，“昆明公安”新媒体宣传矩阵粉丝量达千万级，“昆明警方发布”入选年度“公安文化新媒体最具传播力账号”，全年各类宣传文化作品综合阅读量超7.5亿次。

昆明海格管家服务“断档” 顾客上门退卡

公司：年底运力紧张，目前还在运营，7—15个工作日内退款

■ 都市时报全媒体记者 李锐 李北

岁末年初家政需求旺盛之际，昆明本土家政企业海格管家却陷入服务异常、消费者集中退卡的窘境。公司解释，由于年底管家不够、运力紧张，服务出现漏洞，公司仍在经营中。

消费者反映 预约难 服务“断档”

“之前还正常发短信提醒我3日、5日有服务，结果到了预定的日期却没人来服务。”市民陈女士表示，此前花2000多元购买了年卡，包含12次家政服务及1次赠送服务，最后一次正常服务是在2025年12月15日。今年1月2日后，微信客服便再无回应。“我找微信客服没人理，打全国统一热线一直占线，打昆明本地电话没人接。”陈女士感到揪心的是，她的年卡还剩6—7次服务。

连续3年购买服务年卡的尹女士表示，固定服务的阿姨已于去年底离职，虽然线上客服还

有应答，但每次询问服务安排都被告知“等通知”。

现场直击 消费者集中办理退卡

消费者付女士反映，自去年12月开始，在小程序上预约服务一直显示“约满”，只能单独联系客服对接时间。“前几天预约时我发现，原服务管家已辞职。身边多名朋友称，他们的管家也因公司拖欠工资辞职了，便想办理退卡。”

1月7日上午10点半，记者陪同付女士来到位于昆明市西山区新都昌商业广场的海格管家专业家政服务咨询公司咨询办理退卡退款事宜时看到，现场已有10多名消费者正在等待办理退卡手续，海格管家安排了3名工作人员办理。正在等待办理的金先生介绍，他连续3年购买了海格管家的年卡，本月预约时发现，固定为自己服务的两名管家名字无法找到，时间也约不到，所以前来退卡。

企业回应 问题源于人手紧张订单激增

记者在现场了解到，海格管家年前的家政服务已全部约满，只有大年初七后才可能预约，目前已陆续为消费者办理退卡手续。办理退卡后，工作人员会给消费者提供一张盖有公司公章的退款确认函，承诺退款时效为提交申请之日起7—15个工作日。

海格管家一名张姓负责人解释，年底公司人手紧张、订单量激增，导致人员调配出现问题。“公司并未‘跑路’，还在正常运营，有关部门已关注此事，将帮助我们解决一些目前遇到的困难。”

根据企查查信息，海格管家信息技术(昆明)有限公司成立于2020年，注册资本300万元，参保人数23人，为小微企业。该公司曾宣称累计服务超过30万个家庭，荣获“云南省家政行业龙头企业”称号，目前工商信息显示“存续”，无经营异常记录。



消费者到海格管家申请退款

■ 都市时报全媒体记者 李锐

※ 经营者不履行义务 消费者可解除合同并退款

云南天外天律师事务所管委会委员、副主任张云龙律师表示，此次事件如果符合民法典中的“根本违约”或“预期违约”，导致合同目的无法实现的情形，消费者有权单方解除合同并要求退还卡内余额。《最高人民法院关于审

理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》对此有明确规定，支持消费者在经营者不履行义务时解除合同并退款。建议消费者妥善保存合同、付款凭证、消费记录、宣传资料等证据，通过合法途径主张权利。