

服务四方百姓  
心系平安一隅

——记秦皇岛市公安局山海关分局南窑河派出所所长李宏一

□ 河北法制报记者 段美

当多彩的青春遇上庄严的警徽，当漂亮的长裙换成正义的藏蓝，从此，柔弱便有了力量，柔情中又多了份刚强。

在平乡县公安局工作的二十多年，刘国丽从一名青涩的民警，一步步走上了出入境管理大队大队长的岗位。这不断的蜕变，都源于她那“巾帼不让须眉”的信念和在工作中不服输、敢较真、善作为的使命感和责任感。

细节之中见初心

“刚到出入境管理大队的时候，我算是一个新人，懂的不多，心里没底。”刘国丽笑着说：“我安慰自己，不懂就学嘛。”为了尽快熟悉工作，她铆足了劲，像个积极备考的学生，挤出时间自学相关法律法规和业务知识。

“好记性不如烂笔头”，刘国丽随身携带一个笔记本，“有不太明白的地方，我就拿本子记下来，遇到有经验的同事立马请教。”刘国丽深知，出入境窗口的一线民警有着丰富的群众工作经验，一有时间她就去找他们聊天，在聊天的过程中，学到了许多服务群众的实战经验。

勤奋与谦虚让刘国丽的业务水平突飞猛进，到任仅仅一个多月，她就从一名门外汉迅速成长为出入境管理部门的业务能手。

出入有境，服务无境。熟悉了业务的刘国丽又陷入了深深的思考：如何将服务群众的理念注入到出入境窗口的业务受理工作中去？怎样才能让群众感受到服务的气息呢？

“这就要从细节做起。”刘国丽精心部署，科学谋划，全面升级出入境服务大厅，高标准打造了集服务区、等候区、采集区等功能区于一体的百余平方米“一站式”综合服务大厅。同时对窗口人员配置、硬件设备进行了优化和调整。大厅设置引导员，及



图为刘国丽向群众讲解出入境证件办理流程。

时答复群众咨询，引导群众按照流程办证。配备雨伞、饮水机、老花镜、充电器等便民物件，从细微之处为群众带来更加温馨舒适的办事环境。设置自主人像采集设备、自主办证设备等，实现群众24小时自助取证和签注，大大提高了办证效率和群众满意度。

一声简单的问候，一个绽放的笑容，透露着温馨，拉近了距离。在刘国丽的带领下，平乡出入境窗口一点一滴地发生着可喜的变化。

服务群众有耐心

辛苦和劳累从没有让刘国丽退缩半步。面对每天来来往往、形形色色的人群，她始终保持着一份为民服务的耐心，在工作中特别注重“满意”二字。

有一次，一位老大娘来办理护照，因为年岁大，又长期劳动，手比较粗糙，在采集指纹环节时，总是采集不上。眼瞅着快到下班点了，老大娘

显得有些着急，手指不停地在衣服上搓来搓去。刘国丽见状，先安慰了老人，又自己包里找来护手霜，给老人涂抹在手指上。屡次采集还是不行，刘国丽又打来热水让老人泡手。经过一番努力，老人终于采集了指纹。办理好业务后，老人拉着刘国丽的手说：“这闺女耐心又热心，真好。”

还有一次，一位老人来到大厅办理港澳通行证，按照惯例，出入港澳往往要办理签注，刘国丽考虑到老人行动不便，便主动询问要不要办理签注。老人由于耳背，听错了问话，狠狠地回了句：“我们不住酒店。”老人的误解，没有让她停止服务，反而更加耐心地跟老人讲解政策，并帮助老人填写信息，老人顺利完成了签注业务。这时才反应过来的老人脸上露出满意的笑容，直夸刘国丽“想得周到”。

被误解、被指责、受委屈是难免的事，但刘国丽总能凭借自己多年的工作经验和细心周到的服务感染身边的人，赢得了群众一致赞誉。



河北法制报讯（安琪）近日，沽源县人民检察院第一检察部充分发挥诉前调解功能，将一件久调不决的故意伤害案件成功化解。嫌疑人自愿认罪认罚，与被害人达成赔偿协议，并得到被害人谅解，双方当事人握手言和。

其实案情很简单，犯罪嫌疑人赵某某与被害人孙某某本是雇佣关系，只因一个误会，赵某某将孙某某打伤。案发后孙某某愤愤不平，认为自

能动检察解纠纷 悉心办案得民心

己既被冤枉又被打伤，一直不愿意原谅赵某某。赵某某也一直不愿意赔偿孙某某。

该案移送审查起诉后，承办检察官综合上述因素，考虑到双方还要在一起工作，若处理不当，很容易导致双方相互仇恨，不能做到案结事了，于是，承办检察官决定主动调解纠纷。承办检察官积极与公安机关联系，了解到在案发后，公安民警和村干部曾多次对双方进行调解，

但被害人孙某某一直不愿谅解赵某某，要求司法机关从严处理此案。掌握实情后，承办检察官以“去怨气、解心结”为出发点，多次约双方当事人做思想工作，充分了解双方诉求，耐心向双方解释相关法条和法律程序及不调解的弊端。调解过程中，检察官将心比心，指出双方都有过错，引导双方自我反思，再趁热打铁，依据法律规定当面测算赔偿数额，肯定被害人及家属的合理诉

求，对不合理部分依法依情耐心解释。

7月1日，在检察机关的努力下，调解赔偿金额比被害人原来索赔金额减少了70余万元。“我不该动手打人，检察官为我们做了很多调解工作，我不愿再僵持下去了。”“看在检察官这么费心费力的分上，我也愿意退让一步，毕竟冤家宜解不宜结。”案件双方当事人最终打开了心结。

热心“和事佬” 巧解“千千结”

——望都县“帮大哥”调解团队群像

□ 河北法制报记者 封颖慧

“金牌调解化纠纷，为民解忧促和谐”“解民之所急，满众之所愿”……走进望都县“帮大哥”调解室，能看到3个房间的4面墙上挂满了一面面鲜红的锦旗。

2015年，望都县正式成立“帮大哥”调解委员会，一批具有丰富基层调解工作经验的各界人士成为“帮大哥”。多年来，他们用法理、真情、热心化解了大量矛盾纠纷，为基层的和谐稳定贡献着自己的光和热。

张志敏：春风化雨促和解，做群众的知心人

退休前，张志敏曾长时间担任村党支部书记，有丰富的调解工作经验。“换位思考，温情调解”，是张志敏的调解心得，也是他屡战屡胜的诀窍。成为“帮大哥”6年来，张志敏始终秉持公正之心，不偏不倚，成功调处各类矛盾纠纷150余件。

2021年6月，张志敏接到县信访局来电，求助调解一起棘手的家庭纠纷。他来到信访局大厅后，只见信访大厅正中央，一位老人四仰八叉地躺在摊放在地上的被褥上，鞋子袜子、锅碗瓢盆等物品堆在一旁。

据工作人员介绍，老人名叫谷某，年近七旬，未婚独居，无儿无女。2020年，谷某立下遗嘱，约定今后由大弟弟照顾其饮食起居，为其养老，其去世后将其名下房产留给他。2021年春天，谷某接连对其二弟、三弟作出相同承诺，并修改了遗嘱。几个月后，谷某妹

妹的女儿李某搬到谷某家照顾谷某，谷某称要再改遗嘱，将房产留给李某，理由是李某照顾得周到，让她养老放心。

此遗嘱一出，谷家可就炸了窝，谷某三个弟弟一起找来理论，一气之下还对谷某动了手，谷某因此住进医院。随后，又将李某赶出谷某家，并威胁她今后不准再来。谷某出院后，带着妹妹及外甥女来到信访局，声称不解决问题就不走，信访局工作人员多次劝说都没有效果。

了解情况后，张志敏首先对谷某三个弟弟的行为进行了严肃的批评教育，又批评谷某不该以房屋为诱饵，频繁更改遗嘱激化矛盾，接着劝说道：“你现在身体还硬朗，也有不少积蓄，自己花足够了。将来有机会找个老伴，也就不用他们养老了。”经张志敏耐心劝说，谷某表示自己确实有错在先，要废除之前所立遗嘱，以后到了需要之时再通过正规渠道重新订立。正当谷某收拾好东西，准备离开时，李某提出不放心谷某自己在家，要接他到自己家住。谷某也担心回家后没人照看，便欣然前往。至此，谷某一家的纠纷暂时告一段落。

半个月后，张志敏来到李某某家回访，在被询问近况时，谷某只是呆呆地坐着，一声不吭。张志敏见状试探地问道：“俗话说在家千日好，出门万事难，外甥女家住几天可以，时间长了还真不如住在自己家舒服。要不咱们还是回家吧？”谷某默默点了点头。

张志敏起身回去找谷某三个弟弟商量其住处问题。一见到张志敏，三个弟弟打开了话匣子。他们说，大哥从小打工赚钱，供他们读书到后来帮他们盖

房娶妻，他们也想为大哥养老送终。可是大哥以房子为诱饵乱立遗嘱的行为，仿佛是不信任他们。尤其是让外甥女给他养老，还要把房子给她，更是伤了他们的心。听了三人的想法，张志敏说：“谷某虽有错在先，但你们动手打人是不是更过分？你们说从小被大哥拉扯长大，报恩还来不及呢，现在却打他、赶他走，你们觉得对吗？现在谷某不想在外地住了，你们说怎么办？”听到这里，三兄弟齐表态：“那我们赶紧把大哥接回来，今后有什么大小情由我们三兄弟照看，肯定没大事。”

就这样，张志敏和三兄弟一行来接谷某回家，看到三个弟弟，谷某激动得眼泪夺眶而出，四兄弟的手拉在一起久久不肯分开。看到感人的这一幕，张志敏心里有一种说不出的自豪感。

赵文彬：无论多苦多累，只要能化解矛盾就心甘情愿

2015年，刚从望都特教学校校长岗位退休的赵文彬听说县里要举办“帮大哥”调解团队海选，第一时间报了名。“家人都劝我好好享受一下退休生活，可是我是个闲不住的人，谁家有个家长里短我都愿意帮助调解。在调解过程中，既帮助了别人，又快乐了自己，一举两得的好事，何乐而不为呢？”

在化解一起宅基地纠纷时，某村李姓和王姓两大家族因宅基地归属问题矛盾不断升级，双方召集各自亲属上百人，手持棍棒铁锹，剑拔弩张，一场械斗一触即发。

接到求助电话后，赵文彬立即赶了过去。在稳控事态的基础上，他对双方

进行情、理、法的教育，让双方意识到应该依法依规依情处理这件事，而不是一味斗气。经过一上午沟通，双方终于同意调解。赵文彬趁热打铁，中午饭也没顾上吃，帮助村民们一起丈量土地、写协议、界定边界，一直忙到晚上8点多。看到事情得以顺利解决，两边村民拉着赵文彬的手争着请他到家里吃饭。婉言谢绝后，赵文彬骑上车往家赶，晚上9点多才到家。没想到一进家门，就因为低血糖晕倒在地，家人立即将他送往医院。从医院回来的第二天，赵文彬又上岗了，拗不过他的老伴儿只能每天都往他兜里放两块糖。

就这样，赵文彬始终保持着服务群众、维护和谐的工作热情。他常说：“无论多苦多累，只要能化解矛盾，我就心甘情愿。”

王同占：调解工作既要以“理”服人，也要以“情”感人

“调解工作要注重一个‘理’字，以‘理’服人；还要讲一个‘情’字，以‘情’感人。情理相融，纠纷自然就好解决了。”2020年开始从事人民调解工作的王同占，现任望都县“帮大哥”调解委员会主任。在他看来，调解中要认真倾听当事人的诉求，了解事情的来龙去脉，找出纠纷原因和争议焦点，站在双方当事人角度去分析利弊，秉持公平公正的态度才能促成和解。

张某在望都某商业楼里承包了一个摊位，做面食加工生意，王某为其供应原材料面粉及食用油。2021年8月，张某突然不辞而别，经多方查找仍杳无音讯，拖欠王某的2万元原材料款也没有

了着落。王某多次找到商业楼希望其设法索要货款，得到的回复却是此事与商业楼无关，无法解决。2万元对一个做小本生意的人来说是个不小的数字，如不能讨回，一年的辛苦劳动就会付诸东流。人找不到，商业楼又不管，王某便来到调解室寻求帮助。

接到调解申请后，王同占分析认为商业楼是否参与张某的经营，是化解纠纷的关键。为掌握事件真相，他展开了详细调查。他发现张某每次原材料进货都由商业楼派专人检验质量和数量，并开具验收单。且摊点每天的营业收入都是由商业楼统一收取，待月底结算后再返给，也就是说，张某当月的收入额还存在商业楼收款处。另外，张某在商业楼还有5000元押金。据此，王同占认为商业楼确实参与了商户的经营和管理。现在商户失联，欠下债务，商业楼负有连带责任，理应将张某的押金以及半个月的营业款垫付给王某。

带着调查情况和调解意见，王同占联系到商业楼负责人，通过摆事实、讲道理，对方一改强硬态度，表示愿意接受调解。经多次协调，商业楼同意把张某的部分收入额和押金款垫付给王某，王某将追偿权转交给商业楼，纠纷得到圆满解决。

“让当事人冰释前嫌、满意而归，是我们的心愿。”在王同占的带领下，望都县“帮大哥”调解团队把群众当亲人、帮邻里添和谐，累计接待群众咨询求助7000余人次，成功化解各类矛盾纠纷1000余件，用调解为群众搭建起一座连心桥，构筑起一堵和谐墙。