

584 份调解档案诉说拳拳为民情

全国第三批“枫桥式公安派出所”——珠峰派出所交出警察节暖心答卷



“每一份调解档案就是一个平安故事。”作为全国第三批“枫桥式公安派出所”之一，石家庄市公安局高新区分局珠峰派出所倾力将矛盾纠纷化解在基层。6年多来，该所共调处各类矛盾纠纷千余件，并独具特色地详尽记录了584份调解档案。一份份饱含拳拳为民情的调解档案，就是该所全力书写的警察节答卷。



■珠峰派出所民警正在调解矛盾纠纷。



■珠峰派出所民警正在调取相关调解档案以便进行回访。

□文/图 本报首席记者 刘琛敏

584 份调解档案就是 584 个平安故事

2024年1月9日9时30分许，当记者走进石家庄市公安局高新区分局珠峰派出所的调解室时，首先映入眼帘的是整齐摆放在调解室一角的部分调解档案。

“一份调解档案就是一个平安故事，每个平安故事都会有一段调解感悟及收获。”派出所治安民警毕钰磊说，调解室放置的主要是从2021年5月至今的调解档案，方便他们及时查阅、学习及回访，其余的调解档案暂时放置在楼上的办公室内。目前，他们已经详细地整理出584份调解档案。

记者翻开这些装订成册的调解档案发现，每一份调解档案都精心地按照《移交（委托）单》《调解申请书》《纠纷调解登记表》《调解笔录》《调解协议书》《回访记录》《考核单》七个流程详细地记录在案。

提及详尽并完善地建立调解档案的初衷，珠峰派出所负责人路广云介绍，2005年建所后，他们在工作逐步发现，注重矛盾调解时，辖区刑事案件和治安案件警情会下降许多。于是，他们就想摸索着建立一套完善的制度，用制度来规范矛盾调解流程、提高矛盾调解质效，进而促使辖区警情下降、进一步提升社会面的稳定。

随着工作的不断深入，他们逐步探索出了出警民警现场调、社区民警跟踪调、重大疑难人所调的“三调”工作法。为了让年轻民辅警有可以学习借鉴的资料，提高调解能力，方便开展调解工作，有经验的民辅警就挑选出了一些极具代表性的调解案例，并逐步建立起了档案。

“6年多来，我们挑选出的584份调解档案基本涵盖了噪音污染、邻里纠纷、亲戚朋友矛盾、财物纠纷、打人骂人等几大常见类型。”路广云说。

病人家属生矛盾“连累”护士 民警高效调解促和谐

10时许，在珠峰派出所综合指挥室内，按照有关流程，毕钰磊需要对不久前调解成功的一起矛盾纠纷进行回访。

“郭大哥，您对前些天，我们调解的您女儿因临床的病人家属声音大，在医院发生争吵，进而推搡拉架护士引发的纠纷满意吗？现在，您女儿的状态情绪都好吧？”毕钰磊致电郭先生道。

“满意！感谢民警及时调解，才没有酿成大事儿。我女儿岁数小太冲动，她认识到了错误，目前状态稳定。”郭先生回应。

“小宋，工作挺忙吧？我们知道你当时受了委屈，现在这事翻篇了，要是心里还不舒服就和我说。”毕钰磊致

电当事护士小宋说。

“对您的调解，我满意，辛苦啦！现在我有急活儿……”说着，小宋匆匆挂断了电话，又开始了忙碌的工作。

2023年12月30日17时许，在高新区珠峰大街与中山东路交叉口附近的某医院住院部，小郭正在陪护因摔伤住院的姥姥。此时，邻床病人的几位家属商量事情时发生了争吵，声音越来越大。

“你们太吵了，影响我姥姥休息！”忍无可忍的小郭说。“又没碍着你的事！”其中一位家属大声回应。

为此，气愤的小郭迅速找到护士说明情况。几位护士立即跟随小郭赶到病房了解情况。很快，随之而来的就是小郭与邻床病人家属的口角。眼瞅着情绪激动的小郭要凑上前动手，男护士小宋果断将其拦住。气愤的小郭以为小宋拉偏架就开始了推搡，还挥手打了小宋。本来是邻床病人家属的矛盾，如今却演变成了小郭与小宋的纠纷。于是，受了委屈的小宋报了警。

毕钰磊和同事立即赶赴现场展开调查及调解。在让邻床病人家属向小郭姥姥道歉后，鉴于小郭及小宋情绪激动，民警结合小宋意愿，先让他去医院检查，让小郭详细说明情况。当晚，当事双方及父母如约来到派出所调解。两位民警摆事实、讲法律，全力与双方进行了沟通。

“经过检查，我身体没啥大事，但是影响我情绪、影响我工作。其实，我就是咽不下这口气，小姑娘脾气太爆，竟然动手。这次，必须让她有个教训。”小宋很是气愤。

“我女儿动手打人不对，她岁数小还在上学，不太懂事儿。我们愿意赔礼道歉，并会根据你们检查费用等情况进行赔偿。”郭先生回应。

当晚，情绪激动的小宋父亲就赔偿金额未能与郭先生达成一致。此后，两位民警多次联系当事双方说明事件的性质及其相应的法律责任，同时还从情感上做功课。1月5日，当事双方终于对赔偿金额达成了一致，并握手言和。

“事情过去几天了，现在，我儿子气也消了，作为哥哥，他原谅了妹妹的不懂事儿。毕竟小姑娘也认错了，以后，她还得好学习呢，不能耽误人家。”小宋的父亲对两位民警说，他们感谢民警的高效调解。

“耐心、细致、高效调解才能更好地促进和谐。”毕钰磊深有感触地说。

顾客和收银员上演“全武行” 民警倾力将矛盾化解在基层

如今，珠峰派出所一茬茬民辅警将坚持和发展新时代“枫桥经验”作为了“传家宝”。全力将矛盾纠纷化解在基层，成了他们的座右铭。

2023年11月27日14时许，在高新区闽江道与封龙大街交叉口附近的一家超市内，59岁的周女士购买了

几根玉米后，来到收银台结账。此时，她忽然想起家里的天然气表没了电，就想买电池并询问了收银员褚女士都有啥型号的电池。接着，她又打电话问了爱人确认电池型号。之后，周女士就电池品牌及价格又多问了褚女士几句。此时，排队的居民越来越多。

“电池，你要就要，不要就算了，这么烦！”褚女士有些不耐烦地说。

“你凭什么嫌我烦？问问不行吗？”说着，周女士就一把将玉米扔在了收银台上，“不要了！”

“你凭什么扔我？”褚女士急了上前与周女士理论。就这样，两人开始了争吵，并愈发激烈，进而发生了推搡并纠缠在一起。周女士的脸部有抓痕，褚女士的头发掉下来一撮。

回到家后，周女士愤愤不平，看见她脸部的抓痕，周女士的二儿子问了事情经过，并迅速来到超市找褚女士理论。

“你们是服务行业，就这么对待顾客？今天说不清楚，你们谁也别想走！”周女士的二儿子抛下了这话。

于是，褚女士赶紧报了警。民警靳洪刚和同事立即赶赴现场，让双方稍平复情绪后，进行了沟通：周女士去医院检查，褚女士到所里说明情况。周女士经过检查无大碍后，民警让其来到所里调解。双方情绪又开始激动起来，就谁先动手展开了争论。看着调解情况不顺利，民警先让双方回家平复心情。之后，民警进行寻找目击证人、调取监控视频等有关调查工作，并逐步固定了证据。其间，民警多次与双方进行电话沟通，从法律上阐述根据搜集的证据所应承担的责任，在情感上让他们双方互换立场考虑问题。

2023年12月13日，双方再次来到派出所进行调解。民警晓之以礼、动之以情，倾力劝说双方达成了互相道歉，褚女士赔偿周女士的初步方案。然而，对于赔偿金额，双方未能达成一致。

“早一天解决她们的矛盾纠纷，就能早一天消除隐患，绝不能让矛盾再次扩大。”于是，靳洪刚和同事又开始了耐心细致地劝解。

各退一步，海阔天空。2024年1月3日，双方在派出所调解室内终于就赔偿金额达成一致并互相谅解了对方。

“你们尽心尽责不厌其烦地做工作进行调解，真是辛苦了，非常感谢！”事后，周女士对两位民警表示了感谢。

路广云表示，584份调解档案诉说着拳拳为民情。他们会继续坚持“三调”工作法，用好社区警务室，将居民的矛盾纠纷消除在萌芽状态，及时化解在基层，有效控制矛盾纠纷激化升级，起到疏导化解社会矛盾第一道防线的作用。6年多来，他们累计调处矛盾纠纷千余起，矛盾纠纷调解率达99.3%。“我们会继续倾力书写暖心答卷，服务好广大居民。”路广云说。