



张建安：调解“三重奏”巧解千家愁

□ 本报记者 刘欢

一副黑框眼镜，说话慢条斯理不急不缓，不时冒出法言法语……若非一身藏蓝，《法治日报》记者会误以为眼前的采访对象是一位专职律师。

他叫张建安，是湖北省武汉市公安局洪山区分局青菱街白沙洲市场派出所江悦府社区民警。“为人民服务，更要依法为人民服务”“要学会换位思考，站在群众角度想问题”……说起自己的“调解经”，54岁的张建安如数家珍，各种调解故事娓娓道来。

张建安深耕社区警务5年间，成功化解矛盾纠纷500余起。同事们都说：“老张一出马，问题绕道走。”

讲法

老张不爱“和稀泥”。

去年7月，江悦府社区步道发生一起遛狗纠纷，业主的宠物犬挣脱狗绳，致人受惊晕厥。老张接警后第一时间抵达现场，执法记录仪与街道摄像头同步取证。“你说狗没碰到人，根据民法典相关规定，未对宠物采取安全措施造成损害，无论有无接触都需担责。”老张当场调出司法案例库，找出同类案件进行释法说理，最终促使双方达成调解协议。

“张警官讲起法条来，就像报菜名一样流利，句句都在理。”围观居民感慨道。

从军22载、从警13载，老张一直爱钻研法律。干刑侦，刑法、刑事诉讼法等烂熟于心；转治安，他学习民法典、治安管理处罚法，并应用于矛盾纠纷警务处置。

“我们分局经常举行法治讲座，所里也定期进行案例讲评，不断提升民警的法治素养。”白沙洲市场派出所所长李娜告诉记者。

“人民群众对美好生活的要求越来越高，对我们的要求也越来越高，这倒逼我们不断学习。”在老张看来，要为人民服务，更要依法为人民服务，“不懂

法，怎能服人？”

江悦府是一个新成立的社区，常有居民因住房、上学等问题四处反映情况。老张深入了解广大业主需求，为他们排忧解难，引导他们依法维权。有居民反映小孩入学难，老张通过“警民议事会”平台与教育部门沟通，利用“入学预登记+志愿调剂”方式，源头化解难题。

“化解矛盾纠纷不是‘和稀泥’，必须秉持公平公正态度，依法依规调解，才能从根本上解决问题。”老张说。

明理

老张讲得法，更耐得烦。

社区居民陈女士带着俩娃，常被楼上吵得不得安生。楼上住着十多名超市员工，起得早睡得晚，动静不小。蹑过门，吵过架，放过狠话，问题就是解决不了。去年10月，走投无路的陈女士向老张求助。“不要急，我先去问问情况，协商一下。”老张悉心安抚陈女士，主动上门沟通。楼上刚安静几天，一段时间后故态复萌。老张不气馁，经过多轮调解，最终找到破局关键：房屋租赁合同。

“你们公司是以个人名义与房东签的合同。现在将房子改为集体宿舍，既违反了协议，也不符合有关规定。”老张一番鞭辟入里的分析，说得众人口服心也服。今年2月，部分超市员工搬离，撤下高低床，铺上隔音垫。一场旷日持久的噪声拉锯战画上了句号。

江悦府社区紧邻三环线，噪声、狗患问题突出。“这些事情处理起来吃力不讨好。老张从来不推不躲，他愿意花更多时间精力投入其中，直到案结事了人和。”与老张同时进所的队友严辉对此佩服不已。

群众事无小事。老张有自己一套处事逻辑：群众反映的问题，能解决的尽可能帮忙解决；实在解决不了的，也要有个回复。“有时吃午饭，发现老张没回来，我们就知道有群众找他。”白沙洲市场派出所教导员刘晓晖说，现在社区群众有事不打110，就喜欢找老张。

老张的好耐心有口皆碑。社区工作人员每次见他去调解，都会为他泡杯茶，因为“张警官一调就是几个小时”。

老张还主动“揽事”。新到任的副所长曹一卿对其

中一件事印象尤为深刻。

曹一卿到任当天，一对夫妻因案件问题来到所里，恰逢负责此案的民警外出，老两口在大厅发泄不满。老张挺身而出，主动接待他们，安抚对方情绪，将他们劝了回去。

“有些群众不理解怎么办？”记者问。

“我们也很生气。但我们是警察，群众信任我们才找我们。实在气不过就找个没人的地方发泄一下，回过头再去找他们。”老张说。

集智

化解纠纷，老张并不是单枪匹马。

近年来，白沙洲市场派出所推动基层警务与社区治理深度整合，常年“泡”在江悦府的老张兼任社区党支部副书记。

过去一段时间，江悦府居民常因社区篮球场熄灯时间发生齟齬：周边居民要求每天晚上8点半必须熄灯，篮球爱好者则要求晚上10点熄灯。眼见冲突愈演愈烈，在社区综治中心统筹下，老张召集社区治保主任、物业工作人员等，约双方代表到篮球场协商。经反复沟通，各方一致同意他提出的“分时段管理+定时熄灯”方案：工作日晚上九点熄灯，休息日晚上九点半熄灯。

“我们依托综治中心重要平台，全面融入基层社会治理。”现如今，老张已带出一支超百人的社区警务团队，常态化开展风险隐患排查、防范宣传。

江悦府一小孩被污蔑偷拿邻居物品，在社区综治中心调度下，老张联动社区网格员、物业管家、驻点律师，组成调解专班。律师解读名誉权相关法律，物业调取公共区域监控还原事实，社区工作者在业主群发布澄清公告，48小时内妥善解决这起名誉纠纷。

“老张是我们所里的‘儒将’，他将部队的协同作战转化为共治效能，赢得了广大人民群众的信赖。”刘晓晖说。

担任社区民警5年间，老张收获群众锦旗、感谢信30余份，荣获优秀公务员称号5次及武汉市公安局嘉奖1次。这些锦旗，老张都收在柜子里，一面也没挂出来。有群众要给他送锦旗，他总是挥手拒绝：“有些钱，给孩子买点吃的不好吗？”可他拦不住。

陈久东：脚上沾着泥土心中装着百姓



□ 本报记者 战海峰

“11月25日，到聚马村调解纠纷。”
“12月24日，到三湾村走访重点管理对象。”
泛黄的笔记本里记录着陈久东这些年为群众服务的点点滴滴。

从2015年参加司法行政工作至今，重庆市城口县司法局坪坝司法所助理员陈久东已扎根基层10年。10年来，他那份为民办事的初心一直未变，甘之如飴地把青春和激情全部奉献给了司法行政工作。自陈久东2023年负责坪坝司法所工作以来，司法所连续两年被辖区党委政府授予“先进集体”称号。

定分止争，守护万家灯火

2025年春节期间，11名农民工来到坪坝司法所，“陈同志，我们又来麻烦你了，我们给黄某干了活，几年了，他现在不仅不结清工资，连微信、电话也不回了，我们就只有指望你帮我们想办法了。”一位70多岁的农民工说。

原来这11位农民工在2019年到2021年期间，跟随包工头黄某在四川等地务工，黄某至今仍拖欠11名农民工工资6万余元，引发群体性纠纷。陈久东通过多方查找、入户走访等方式，联系到包工头黄某，对欠薪一事与其进行交谈、听取意见。经了解，黄某家庭发生了变故，导致自身负债累累，同时在其他地方承揽的项目也未结算到工程款。因此，黄某以摆烂的心态对所拖欠的农民工工资一拖再拖，症结找到了，又如何解决呢？

陈久东凭着多年积累的工作经验，为双方当事人“支招”。他组织各方当事人进行调解处理，现场回应农民工诉求，逐一解答他们关注的支付金额、支付时间、支付方式及履行保障等问题。经过近一个月的努力，成功让11名农民工与黄某自愿达成调解协议，并帮助他们申请了司法确认，依法赋予调解协议强制执行效力，进一步维护农民工合法权益。

同时，针对黄某未收到工程款一事，陈久东还帮助他代书法律文书，依法诉讼维权。

10年来，陈久东参与调处辖区矛盾纠纷1000余



图① 陈久东接待来访群众，解答法律咨询。

图② 陈久东（左一）现场调解群众土地纠纷。

城口县司法局供图

件，年均调处疑难复杂纠纷100余件，挽回群众经济损失1000万余元。

守正创新，传播法治声音

“尊法守法要讲法，学法懂法要用法……”这是在和群众拉家常时，陈久东随口经常挂在嘴边的顺口溜。在基层工作的10年里，陈久东早已和群众打成一片，“有法律难题就找陈同志”已成为坪坝镇村干部、群众的共识。

“校园霸凌事件的霸凌者侵犯受霸凌者合法权益，造成他人人身、财产或者其他损害的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，依法受到治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。希望同学们既不做校园霸凌的受害者，更不做校园霸凌的施暴者。”不久前，坪坝镇初级中学里一场法治宣传活动中，陈久东语重心长地说。这天，他还邀请了刑满释放人员现身说法，其讲述自己的监狱服刑生活、认罪悔罪感悟等，让同学们提高重视程度，远离犯罪。

“近年来，青少年犯罪情况时有发生，切实加强普法宣传，为青少年生命健康安全保驾护航，是我们工作的重点之一。”陈久东告诉《法治日报》记者。

普法光是发发宣传单，拍拍照肯定不行，如何提高同学们积极性，让他们参与进来，是陈久东经常思考的事情。为此，陈久东在普法方式和内容上狠下功夫，不仅邀请相关单位进行模拟法庭普法，还主动参与法治宣传小品、情景短剧的演绎。

“陈老师每次讲课我们都喜欢听，他讲得很接地气，我们都听得懂、记得住，更重要的是他给了我们安全感，只要我们受到校园欺凌，就可以找他，他一定为我们主持公道。”坪坝镇初级中学一名初二的同学说。

10年来，陈久东坚持将普法宣传融入纠纷化解全过程，创新宣传模式，编写普法宣传顺口溜10余条，年均开展宣传活动20余次，发放宣传资料1000余份，受众超1000人次。

法理并重，筑牢平安根基

“对社区矫正对象不仅要严格落实好管理规定，提高认识，端正认罪悔罪态度，更要因人而异，帮助他们安其身，暖其心、育其人，矫其行，解其难，助回归。”陈久东对记者说。

彭某某因非法猎捕珍贵、濒危野生动物罪被法院判处有期徒刑二年，缓刑三年。初次报到时，矫正科负责人就给陈久东打了个“预防针”：“这个人年龄有点大，身体状况差，他住在山上，来往交通不便，管理起来存在很多困难，你要做好心理准备。”

彭某某常年在深山里生活，性格比较内向，对矫正有抵触情绪。为此，陈久东严把“人矫关”，做好心理辅导工作，并进行了心理健康测评。在走访过程中，了解到彭某某身体状况差，家庭经济情况困难，陈久东看在眼里，记在心上。通过向辖区党委政府领导汇报，为其争取到了公益性岗位工作，增加收入来源，还帮助他申请减免了公益劳动。之后走访中，陈久东总会利用去彭某某家访的机会，顺道买上一些生活物资送给他。

如今，彭某某已经解除社区矫正6年了，他每年都会给陈久东打几次电话，拉拉家常，邀请陈久东去他家做客。“陈同志真的太好了，他虽然是管理者，但是他很尊重我们，从不歧视，要不是他帮助我，我可能无法顺利回归社会。我记他一辈子的恩情！”彭某某说。

在关心“特殊人群”方面，陈久东始终坚持监督管理和教育帮扶并重。他说，“你把群众放在心里，他就会把你当成亲人，我们要帮助他们做到不自暴、不自弃，其家人不嫌弃、不抛弃，社会不歧视、不排斥，最终实现个人健康幸福、家庭团结和睦，社会和谐。”



①



②

图① 张建安在社区进行反诈宣传。

图② 张建安在调解居民纠纷。

黄明杰 摄

□ 本报记者 刘中全
□ 本报通讯员 矫知良

初夏的图们江上，晨雾蒸腾。当第一缕金色的阳光斜切过防川村的龙虎阁，雾气消散，露出中俄边境第407号界碑上“中国”两字的鎏金轮廓。

吉林珲春口岸联检大楼前，珲春边检站执勤一队女民警郑明亚目光扫过正在排队通关的中俄货车车龙……

火眼金睛

2011年，21岁的郑明亚来到珲春口岸工作。“咱守边人最骄傲的就是，一辈子只干一件事儿——为祖国守边防。”初到口岸，老队长的一番话让她至今难忘。

面对复杂多变的口岸形势，郑明亚深知扎实的业务能力是守护国门安全的最大底气。一次，她正在执行台外检查任务，两名男子站在角落里形迹可疑。郑明亚迅速上前抽查护照，面对“出境目的”的询问，两人一个说是“农产品进出口”，一个急忙反驳是“电子元件”。当郑明亚提出进一步核查时，两人恼羞成怒：“耽误我的生意你负得起责任吗？”随后，郑明亚在他们的手机中，发现一条“过了某国就给我打电话”的语音信息。经深入调查后，这两人企图引带偷渡客赚取高额报酬的犯罪事实终于暴露。

近几年，随着国际形势的不断发展，口岸管控形势愈发严峻。郑明亚知道，仅凭经验远远不够。“数据不会说谎，但需要有人读懂它。”郑明亚在工作日志中这样写道。经过无数次分析与总结，她独创的“现场查验五步法”应运而生——第一步，观察肢体语言是否异常；第二步，比对生物特征差异；第三步，验证行程轨迹；第四步，关联重点人员数据库；第五步，多维度风险评估。

2025年春季的珲春口岸，正值出境旅游高峰期，熙熙攘攘的人群中，一行16人的中国旅游团队格外引人注目。拖着统一的行李箱，背着款式相似的背包，彼此保持着一定距离。郑明亚仔细比对每个人的证件照片，众人的笑容标准而相似，拍摄角度和光线更是如出一辙。通过进一步轨迹核查发现，该团队在境外预订的住处是位于某工业区边缘的廉价公寓。

当郑明亚提出查看手机时，领队连续3次输错密码。最终，屏幕亮起，群聊界面显示：“到达后分发工作证，禁止私自联系国内家人。”

发现异常后，郑明亚立即将情况上报。在铁证与轮番询问下，16人陆续承认以旅游之名骗取签证的事实，最终被依法阻止出境。

温度计量

珲春口岸是对外贸易的“黄金通道”，俄罗斯远东的帝王蟹、煤炭、天然气等特色产品与“中国制造”的汽车、小家电、果蔬在这里实现双向流通。

2023年春节前的一场暴风雪让整个珲春被白色冰封。口岸外的中俄公路上，某外贸公司的运输车队被围困境外线，车载供氧系统故障导致10吨帝王蟹随时有可能变质，外贸公司面临经济损失风险。当求助电话打进值班室时，郑明亚刚结束8小时轮班，她立即套上棉袄冲向风雪中，现场情况比想象更严峻：集装箱车门被冻得变形。

“打开所有应急灯，准备查验设备！”她带领民警组成查验组，开通“绿色通道”，为人境车辆办理查验手续。纸质单证被风雪打湿字迹模糊，她只能借助手电光线逐行核对。当最后一车帝王蟹通过“绿色通道”时，她的手指早已冻得通红。一周后，外贸公司送来锦旗表示感谢……

为畅通口岸大通关建设，以创建“服务型”四强党支部为契机，郑明亚主动牵头驻地解放军、海关、社区、外贸企业等单位联合打造“平安国门，服务发展”党建服务品牌，成立4组党建服务小分队。针对驻地政府、企业对铁路、公路多品类运输新需求，她创新开设边检业务“云办理”渠道，以“数据多跑路”实现“群众少跑腿”。

在郑明亚和同事们的努力下，2024年，珲春口岸通关人数历史性突破67万人次，过货量突破300万大关，见证了口岸发展的新高度。

温暖守望

“全心全意为人民服务”是郑明亚入警时的庄严承诺。在口岸，她既是执法者，也是“跨国驿站”的守护者。

2023年7月的一个傍晚，夕阳将界碑映成红色，值班室电话突然响起——“俄方境内一辆载有中国籍重伤员的货车需要快速通关。”收到指令，郑明亚跑向边境线：“联系俄方边检确认车辆位置，为救护车开通紧急通道。”

当车辆驶过中俄边境，伤者被转移至中方救护车上，她跳上救护车，消毒水混合着血腥味扑面而来，伤者的妻子在旁泣不成声，郑明亚跪在狭窄的车厢里，用手电筒逐页照亮伤者证件。

“大哥，坚持住，马上送你回家。”查验之余，郑明亚不忘安慰伤者。通关手续办结的那一刻，救护车鸣笛驶向医院，郑明亚想起老队长对她说过的话：“国门就是让每个游子平安回家的门。”

这些年她守护的不只是通关现场，还有一个女孩长达10年的求学梦。

2015年，郑明亚在单位的助学活动中，与父母离异、濒临辍学的欣欣(化名)结缘。从那时起，郑明亚不仅承担起欣欣的学费，更成了她的“临时监护人”——带她看病，送学习用品，牵头组建边检“教师团”，带领同事轮流上门一对一辅导。每次休假归来，郑明亚的第一站便是欣欣家。

在郑明亚的悉心照料和陪伴下，欣欣像一株被精心浇灌的幼苗，渐渐褪去阴霾，变得开朗自信，学习上也铆足了劲。当欣欣捧着612分的成绩单来找郑明亚，高喊着“姑姑我考上一中了！”郑明亚一把将欣欣搂进怀里。如今，那个初见时躲在奶奶身后的内向小女孩，已经是某警察学院的一名学生。

入警14年来，郑明亚因工作突出，先后荣立二等功1次，三等功2次，荣获“全国公安机关成绩突出女民警”“吉林省劳动模范”“吉林好人”“延边州劳动模范”等荣誉称号。



①



②

图① 郑明亚正在对入境旅客进行问询。

图② 郑明亚正在查验入境客车。

珲春边检站供图

郑明亚：验讫章下有她的锋芒与温度