

记录
平凡人的
不凡歌

故事

欢迎提供人物线索
爆料电话: 82860085
也可通过“青島晚报官微”
公众号提交线索



最美辅警庄乾鹏。

他是辅警也是人民调解员 全省首创新模式 矛盾纠纷巧化解

责编/于慧琳 美编/高菲 审读/王法华
2024/2/6 星期一

责任 辅警干调解更接地气

在同安路一家酒店门口，一位外卖小哥与一位SUV车主起了争执，拨打了报警电话。外卖小哥情绪激动，向庄乾鹏说道：“他刚才下车要打我。”SUV车主不依不饶地说道：“你刚才骂我了！”庄乾鹏向酒店门卫了解了情况，大巴车下客，门卫用锥形帽挡住SUV，示意大巴车上的客人下车后再通行。SUV车后的外卖小哥并不知情，以为其故意不走，便按了两下喇叭，因此双方起了纠纷。庄乾鹏分别和两位当事人沟通，了解了彼此诉求后，把双方叫到一起说：“你们要拿出解决问题的态度来，原本不是什么大事，双方没有实际的推搡行为，彼此给对方道个歉，这事就算过去了。SUV司机该去接人快去接人，别耽误工作。外卖小哥保温箱里还有好几单没送，快去送别耽误赚钱。”最终，双方在庄乾鹏面前握手言和。

“报警的是外卖员，考虑到如果现场处理时间太长，影响外卖员送餐产生损失，他可能会要求SUV车主赔偿。我们现场马上开展调解，快刀斩乱麻，避免这个小的口角纠纷发展成经济赔偿纠纷。”庄乾鹏告诉记者，110辅警干调解更接地气，直接面对矛盾纠纷第一现场。同时，这也面临很大挑战，纠纷初期，矛盾双方情绪很不稳定。偶发性案件，谁也不认识谁，首先要把双方“火”降下来，待他们情绪稳定后，再把法律法规讲透，当事人就会作出与之前不一样的判断。

“感谢警察同志，给你们添麻烦了！”两起纠纷处理完后，两位报警市民向庄乾鹏说出了同样的道谢话语。“我在兼职干人民调解员之后，主导调解，每成功化解一起矛盾纠纷，每帮助老百姓解决一次实际困难，都会感到很有成就感。”庄乾鹏告诉记者，人民调解让他对辅警工作有了更深的热爱。

2023年，庄乾鹏被评为青岛市最美辅警。生死一刻，他毫不犹豫跳入冰凉的海水中，将落水者救回；辅警队伍里他是人民调解员，调解处理成功率高达95%。



行车变道引发纠纷，庄乾鹏现场调解。



两声喇叭引发纠纷，双方当事人庄乾鹏面前握手言和。

担当 两次调解“榴小夏”退钱了

记者和庄乾鹏交流过程中，聊到了晚报关于“榴小夏退加盟费”的报道，他向记者讲述了两度登门促成“榴小夏”退费的调解故事。

2023年11月，邢女士在抖音上看到“榴小夏”榴莲小吃加盟推广信息，想创业，便来到青岛榴小夏总部考察，并交了2000元的意向金。招商经理表示考察结束后若不想加盟，意向金可退。在这期间，邢女士了解到“榴小夏”作为自主品牌，在青岛没有直营店，认为不靠谱，想要退回意向金。然而退费却不像招商经理说的那么轻松。邢女士随即拨打110报警。庄乾鹏来到现场，向邢女士表示，按照规定，公安机关不介入经济纠纷，但他作为一名人民调解员，可以介入调解。在庄乾鹏的努力下，“榴小夏”工作人员答应在三个工作日内退款，并签署调解协议。

三日后，邢女士告诉庄乾鹏没有收到退款。庄乾鹏联系到“榴小夏”，其工作人员表示，已经报给财务了正在走流程。又过了一周，仍没有完成退款。庄乾鹏和邢女士再次来到“榴小夏”公司开展第二轮调解。榴小夏工作人员表示退款资料不全。庄乾鹏告诉邢女士：“趁我们在，当着执法记录仪，现场把缺的材料整理好。”与此同时，庄乾鹏向“榴小夏”工作人员讲述了人民调解协议书的法律效力。两天后，邢女士向庄乾鹏打来道谢电话，退款终于到账了。

庄乾鹏表示，在对邢女士的诉求进行调解期间，他还陆续接到几起要求榴小夏退费的报警。“一位来自贵州的徐先生交了7万余元的加

盟费，感觉不对劲，来到青岛要求退钱。调解工作要以事实为依据，以法律为准绳。我们提醒‘榴小夏’工作人员积极回应加盟商的合理诉求，同时帮徐先生捋了一遍合同，提醒他合同有冷静期条款可主张退费，并建议及时寻求法律援助。”庄乾鹏告诉记者，人民调解是一种非诉讼纠纷解决方式，辅警干调解，进一步提高了公安机关的警情处置效率，避免了矛盾纠纷演变成治安、刑事案件及信访事件，确保了群众安居乐业、社会安定有序。

举措 推出全省首创新模式

“我所在的辖区特点，每到旅游季节，一天的警情中消费类能占到一半以上。虽然有明确规定经济纠纷类不属于公安管理范畴，但是外地游客找到我们，市民找到我们，我们不能不管。”庄乾鹏告诉记者，辅警干调解，既是警调联动制度创新，也是实际处置需要。庄乾鹏于2023年4月通过人民调解员考试和培训后，作为一名人民调解员正式上岗。

辅警干调解，作为警调联动的一项创新举措要追溯到崂山区北宅街道。2023年4月份，北宅司法所与崂山公安分局特巡警大队、慈云路治安派出所、北宅派出所联动，共建的“铸崂平安”“和谐慈云”“阳光北宅”三个人民调解工作室，具体工作模式是人民调解员辅警随车出警，主动出击，协助110处置各类非警务纠纷警情。对于可以调解的但现场调解有难度的、花费时间较多的警情，由辅警调解员现场继续调解，民警继续处置下一个现场。同时辅警调解员下沉到社区进行案前

调解。对于一些社会危害性小、发生在熟人之间的纠纷引发的案件进行调解处理，有效避免了矛盾双方在治安处罚后，矛盾进一步激化。

“随着社会的发展，老百姓更加关注自身利益诉求，矛盾纠纷数量变多、种类变杂，不涉及治安管理的民事纠纷也随之变多。人民调解员辅警的推广，为老百姓解决矛盾诉求开辟了一条新途径。”崂山区北宅司法所所长丁琰告诉记者，辅警担任人民调解员的工作模式也盘活了辅警力量，解决了警力不足的困扰，也提高了矛盾纠纷的调解成功率。该模式为全省首创。

■深读一点 强化“一体化”服务

今年的青岛市两会上，在政府工作报告中，“提高社会治理水平。坚持和发展新时代‘枫桥经验’，加强‘一站式’矛盾纠纷调处中心建设。”被列入2024年重点工作安排。

针对当前矛盾纠纷跨界性、关联性、复杂性增强的实际，人民调解工作坚持预防在前、调解优先、实质调解理念，推动各类调解资源优势互补、协调联动。强化“一体化”服务，发动律师、基层法律服务工作者、法律援助人员、行政复议人员和辅警等专业力量积极参与矛盾纠纷化解。健全完善诉调、检调、警调、访调衔接联动工作机制，人民调解与有关部门间的交流协作更加顺畅高效，形成源头预防、非诉化解、诉讼断后的全链条闭环诉源治理工作模式，以人民调解为基础的新时代大调解格局初步形成。观海新闻/青島晚报/掌上青島 记者 陈小川