

记录
平凡人的
不凡歌

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

4日早晨8时50分,早高峰的海尔路车水马龙。庄乾鹏接早班后收到了第一条处警通知:海尔路同安路口附近两车因行车变道发生纠纷。“大清早,就因为这事,上班迟到被扣了200元。”前车车主情绪激动地向庄乾鹏说道。后车车主反驳道:“你不打转向灯突然变道,差点造成追尾!”庄乾鹏见两车无交通事故,分别听取了双方的叙述后,把后车车主叫到一旁,说道:“前车变道没有及时打转向灯,确实不对。最近海尔路及同安路周边道路扩建,车道划分布局有变,咱也体谅一下。你开网约车,早高峰时段,不想着多接单,在这纠缠什么?”最终,双方心情平复后冰释前嫌。

庄乾鹏,90后,退伍军人,青岛市公安局崂山分局巡警大队辅警,人民调解员。“我所在的110警车有4名警员,一名民警,三名辅警。我们三名辅警都是兼职人民调解员。老百姓遇到难事打110报警电话,但是很多情况,比如消费纠纷、经济纠纷等事不在公安受理范围内。我们发挥调解特长,化解双方矛盾纠纷,确保每次处警都能帮老百姓解决问题。”庄乾鹏正在向记者介绍着,忽然对讲机传来指挥中心指令,要求快速前往下一个处警地点。



10

责编/于慧琳 美编/高菲 审读/王法群

2024/2/6 星期一

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完车再通行。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,双方当事人在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,他向记者讲述了两次登门促成“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,也是实际处警需要。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/青岛晚报/掌上青岛 记者 陈小川