

# 以“三心”换民心

## ——记唐山市公安局路南分局福乐园派出所民警张雅琪

刘文利

“我是唐山市公安局路南分局福乐园派出所辖区某小学的一名学生家长。近期,因为孩子和同学之间发生纠纷,我向警方求助。福乐园派出所的张雅琪警官在处理矛盾纠纷的过程中所展现出来的亲民爱民态度和专业形象,让我深受触动……”5月6日,唐山市公安局路南分局网上“局长信箱”收到这样一封群众来信。前不久福乐园派出所民警张雅琪成功调解了一起小学生之间的纠纷,情理兼顾的调解方式赢得双方家长一致认可。这只是张雅琪扎根基层、服务群众的一个缩影。

福乐园派出所曾获全国首批“枫桥式公安派出所”“全国公安机关爱民模范集体”称号。张雅琪从警校毕业后就来到该所从事基层警务工作,并成为以自己名字命名的“雅琪警务室”负责人。经过多年的实践和探索,她总结出了“细心、恒心、爱心”的“三心”工作法,让扎根基层、服务群众的精神血脉传承、生生不息,不但传承了派出所“群众是家人,警情是家事”的精神,更让“老品牌”再现“新光彩”。



图为张雅琪在为居民介绍防范电信网络诈骗知识。 鲁林 摄

### 1 以细心暖民心 于细微处见真情

社区警务千头万绪,件件连着民心。细心,是张雅琪服务群众的第一准则,也是打开百姓心扉的“金钥匙”。

警务室辖区的王阿姨老伴去世多年,独自照顾瘫痪在床的儿子,是大伙儿都知道的困难户。但王阿姨自尊心强,从不接受别人的帮助。面对这份倔强,张雅琪没有强行帮扶,而是选择用尊重与体谅靠近老人。她每天从派出所食堂多带出一份热饭送到老人家中。同时,动员附近的水果店主和餐饮店主,将一些水果和饭菜以优惠价格卖给王阿姨。这样,既帮王阿姨减轻负担,又守护了她的尊严。日复一日的真诚付出,渐渐融化了王阿姨心中的坚冰,她紧闭的心扉逐渐打开,见人就说:“雅琪这丫头,就是我的‘老闺女’!”

### 2 以恒心守平安 于坚守中筑防线

张雅琪从警以来始终信奉一个理念:基层警务工作容不得半点松懈,唯有持之以恒,才能守住群众的幸福安康。恒心,是她守护百姓安宁、筑牢社区安全屏障的坚定信念。

针对电信网络诈骗手段层出不穷的现状,张雅琪和同事们树立恒

心,把反诈宣传作为常态化工作,有针对性地警务微信群发布预警信息,同时借助“安防体验式警务室”,以身临其境的形式让群众识破各种骗局。

前不久,他们接到辖区杨阿姨疑似遭遇电信网络诈骗的预警信息

后,一方面立即与杨阿姨取得联系,另一方面同步启动止付程序。面对心存疑虑的杨阿姨,张雅琪面对面为其讲案例、摆事实,并联系其儿子一起做工作。最终,张雅琪经过不懈努力,为杨阿姨成功挽回4000元损失。

### 3 以爱心护成长 于温情中显担当

张雅琪始终把群众的“急难愁盼”放在心上,用专业与温情化解矛盾、护航未成年人健康成长,让工作既有力度更有温度。她在把警务室打造成为“路南区社区警校教学实践基地”的同时,还利用自身心理咨询师的专业技能,将警务室打造成面向群众的“心理咨询室”。

工作中,张雅琪尤其关注未成年人的心理健康,为他们的成长保驾

护航。去年冬天,辖区有这么一群孩子,他们组织成一个小团体,以打架、逃课为荣。得知这一情况后,张雅琪依托“社区警校”,联合学校对他们逐个谈心,进行心理疏导。经学校和家长同意,她把这些孩子组织起来,建立了“小小警队”,在课余时间带领他们参与社区巡逻、帮扶老人、宣传安全知识,让他们感受到积极向上的正能量。在正向引导与

实践体验中,孩子们从内心到行为都发生了巨大改变,他们逐渐褪去叛逆,成功回归到学校和家庭之中。曾经的“问题少年”变成了社区里的正能量使者,警务室辖区涉及未成年人的寻衅滋事、打架斗殴等警情大幅减少。

“传承,是为了更好地出发。”张雅琪说,为民服务的精神就像一粒火种,成为她砥砺前行的动力。

## 乡邻因错车大打出手 “警调联动”化干戈

近日,在石家庄市藁城区南孟司法所内,群众将一面鲜红的锦旗送到工作人员手中。这是辖区群众对南孟镇通过“警调联动”机制化解邻里纠纷的由衷点赞。

2025年7月的一个中午,南孟镇西支甲戏台南侧机场路上,一场因错车引发的口角,逐步升级为肢体冲突,导致一方人员受伤住院,两名涉事人员随后被依法拘留。

因事发突然,且矛盾双方同为一镇乡邻,双方当事人家属分别找到村主任、人民调解员,反映了诉求。人民调解员很快将消息传递到镇政府。

南孟镇党委、政府第一时间研判案情,精准把握“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”核心,整合治理资源,按照“警调联动”矛盾化解机制,由镇政府统筹,公安派出所、司法所、村委会组建“公安+村委+司法行政”联动调解专班,形成“派出所依法处置、司法所专业调解、村委会亲情辅助”一体化化解合力,力争将这起纠纷彻底化解在基层。

纠纷发生后,专班迅速响应,明确法律红线,有效稳住局势,为后续调解筑牢事实与法律基础。同时,司法所调解员与村干部充分发挥

“人熟、地熟、情况熟”优势,同步介入心理疏导。

“低头不见抬头见的乡邻,为了这点事儿伤了和气,多不值当?”专班采用“背对背疏导、面对面说理”的方式,一边安抚伤者家属情绪,核实合理诉求,一边耐心引导涉事人员认清过错、主动担责。乡情伦理为纽带,邻里情谊作支撑,句句贴心话语,慢慢融化了双方心中的坚冰。

针对该案系临时口角引发、无历史积怨的特点,专班坚持“一把钥匙开一把锁”。在法律层面,民警立足案件性质,明确处理尺度,形成强大法律震慑,维护法律权威;在情感层面,调解员动之以情、晓之以理,让责任方认识到自身过错,萌生悔意。

最终,经过多轮联动调解,涉事方主动向受伤人员诚恳赔礼道歉,并足额赔付医疗及相关损失,双方签订刑事谅解协议。结合涉事人员认罪认罚情节与被害人谅解协议,相关部门依法作出从宽处理决定,既维护了法律权威,又传递了司法温度。

(鲍娜军 田甜)



### 交通规则记心间

近日,大城县公安局交通管理大队民警辅警走进臧屯镇南崔庄子村,开展道路交通安全主题宣传活动。民警辅警用通俗易懂的语言,向群众讲解骑乘电动车、摩托车佩戴安全头盔的重要性,并手把手示范正确佩戴安全头盔的方式。结合夏季出行特点,民警通过辖区典型案例,剖析闯红灯、横穿马路、超速抢行等违法行为的危害,引导群众摒弃交通陋习,自觉遵守交通规则。

缴万泽 薛金宅 摄