

新乡警调 在家长里短中守护 一座城的温度

郭
文
图

明察于秋毫之末

当好风险隐患的“前沿哨兵”



邻里间的三尺之争、夫妻间的口角矛盾、消费中的微小纠纷……这些常常被冠以小事之名的摩擦，恰是基层社会治理中“最难啃的硬骨头”，也是滋生更大风险的温床。新乡公安将敏锐的洞察力置于首位，力求在矛盾刚刚出现苗头时，就捕捉到微小信号的涟漪。

2025年8月22日，辉县市公安局高庄派出所民警党建峰在辖区走访时，发现高庄乡一家电动

车修理店门口有群众争吵。经了解，郝某下班后骑电动车与宋某的车辆发生碰撞。因郝某家中有急事，还未与宋某协商好事故处理事宜便准备离开，双方因此发生矛盾，进而争吵在一起。

为了避免矛盾激化，党建峰没有简单指责某一方的做法，而是主动上前，采取“背对背了解、面对面释法”的策略，先安抚双方情绪，分别听取群众陈述。随后，他将两人请到一旁，耐心劝导。最后，郝某当场答应为宋某维修受损电动车并给予其相应赔偿，宋某也表示接受。最终双方签订调解书，握手言和，一起因电动车碰撞引发的群众纠纷得到及时化解。

一场可能升级的街头纠纷，在民警耐心细致且有理有据的劝导下，被就地及时化解，未等报警电话响起，矛盾已然消弭，这正是“前沿哨兵”价值的生动体现。

高能的警调工作绝非零敲碎打，必须依靠系统完备、运行顺畅的制度机制保障。

为此，2025年，新乡市副市长，市公安局党委书记、局长杜玉坤先后深入13个县（市、区）公安局的47个基层派出所开展实地调研，帮助解决实际问题，并指导市公安局治安管理支队制定了《新乡市公安局矛盾纠纷全量掌握实质化解机制》，与市司法局联合出台《关于推进警调对接工作机制建设的实施意见》，为从严从细从实深化警务矛盾纠纷排查化解工作提供了制度保障。

这些文件如同“施工图”和“操作手册”，推动警调参与矛盾纠纷化解工作从过去的分散化、随意性，走向系统化、规范化轨道。

为做到矛盾纠纷全量掌握实质化解，全市公安机关结合日常接处警、案件办理、入户走访、与村（社区）书记每周见面会等工作，系统梳理摸排矛盾纠纷。市县两级公安机关治安部门与情指、刑侦等警种建立矛盾纠纷线索推送机制，并将掌握的矛盾纠纷统一以任务标准件形式交办至派出所。依托政法综治部门“一站式”平台，全面收集司法、法院、信访、人社、民政、妇联、残联等部门掌握的，可能引发治安、刑事案件的矛盾纠纷线索，派出所所长、社区民警与上述部门对接，拓展信息来源渠道，广泛汇聚各类纠纷信息。同时，全面整合人民调解员、村（居）法律顾问等基层法治力量进驻派出所，实现司法调解、行政调解和人民调解多元合一。各派出所对排查发现的高风险、跨辖区矛盾纠纷，及时向上级公安机关汇报，市县两级公安机关及时予以提级督办，并协调相关警种部门予以支持。

这一系列举措，使得新乡公安的警调工作形成党委领导、公安主导、部门协同、社会参与的多元共治格局，为高效化解群众矛盾奠定了坚实的制度基础，最大限度地将各类矛盾纠纷和风险隐患化解在基层、消除在萌芽状态，切实筑牢维护社会和谐稳定的“第一道防线”。

润物于无声之处

当好定分止争的“匠心调停人”



发现矛盾是第一步，如何化解才是真正的考验。新乡公安调解工作不止于“说和”，更追求“事了心安”，他们像技艺精湛的工匠，针对不同纠纷的“纹理”，运用法律、情理、乡俗等多重工具，精心打磨，直至冰消雪融。

2025年的一天，市12345市民热线接到浙江省徐先生的电话，徐先生没有任何诉求，言语间充满感激，他感谢新乡县公安局七里营派出所民警宋德程，认真负责、耐心细心地帮他解决了千里之外的货物困局。

事情要从2025年7月29日说起。徐先生从事货物代理工作，在网上下单，委托新乡县某物流公司把新乡县某公司一批急需出口的滤芯运往港口。谁知，该订单提交后，物流信息却如石沉大海，焦急万分的徐先生无奈拨通了七里营派出所的电话。民警宋德程接到电话后迅速响应，没有因当事人远在浙江而懈怠，通过徐先生提供的电话联系上物流公司的王某。经了解，原来，王某与承运司机张某因运输费用存在纠纷，张某擅自将徐先生委托的货物扣押，而王某因故人在郑州，无法到现场处理。

一边是委托方翘首以盼的出口货物，一边是僵持不下的本地矛盾，且当事人因各种原因均无法面对面解决问题。民警宋德程当即化身“空中调解员”，通过18通电话的三方沟通、近7个小时的耐心调解，推动物流公司王某远程结清拖欠司机张某的部分运输费用，被扣押货物终被顺利发往港口。

“真没想到，民警同志靠电话就解决了这个大难题！”徐先生啧啧赞叹道。从浙江到河南，这根由民警用心接通的电话线，不仅疏通了物流堵点，更连起了跨越千里的警民信任桥，这才出现群众拨打市民热线表扬公安民警的温馨一幕。

在矛盾调解中，新乡公安正是有“不能防也要防”的认识和担当，以“脚沾泥土、走入户”的务实劲头走到群众中去，才能敏感敏锐、细致深入地排查化解各类矛盾风险。

2025年8月16日，原阳县公安局路寨派出所接到一名群众报警，称因邻居灌溉水稻后未及时堵口，导致40余亩玉米地被淹，涉及17户农户。眼看收成被毁，村民情绪激动，矛盾一触即发。民警迅速赶到现场，一边安抚村民，一边联合村干部制定方案，民警和辅警带头跳进田间，顶着烈日挥锹，开挖渠道引流积水。经过数小时奋战，积水排尽，玉米地转危为安。“多亏了你们呀，要不然，这一年的辛苦可就全打水漂了。”一位老农紧紧握住民警满是泥污的手，眼眶湿润。这场突如其来的“排涝战”，不仅保住了群众辛苦多日的收成，更在关键时刻以公安机关的担当与实干，浇灭了可能升级的群体性冲突之火，赢得了最宝贵的民心。

日常工作中，新乡公安建立完善“风险研判、源头干预、持续跟踪”的全周期防控体系，进一步

优化完善警调对接工作机制，切实将矛盾纠纷化解在源头、解决在一线。新乡公安对成功化解矛盾纠纷、有效预防警情案事件的及时通报表彰，对因责任不落实、工作不到位、化解处置不当引发负面影响的，严肃追究问责。

2025年7月，新乡公安进一步推进警调对接机制以来，全市公安机关共排查录入矛盾纠纷18533起，公安机关化解15683起，环比上升32.3%，移交综治部门多元化解2770起，环比上升137.56%，整体化解处置率达到99.57%。

聚力于协同之治

当好多元解纷的“枢纽平台”



面对日益复杂多元的社会矛盾，公安机关“单打独斗”往往力不从心。新乡公安主动转身，从“主力军”向“枢纽平台”演进，积极构建党委领导、公安主导、部门协同、社会参与的警调对接多元共治新格局。

2025年7月8日上午，牧野区王村镇村民老李

紧紧握着牧野公安分局王村派出所民警的手，脸上满是感激。就在前一天，他还因与邻居的宅基地纠纷愁眉不展，在王村镇政法联调中心及时介入，问题得到圆满解决。王村镇政法联调中心由镇办、镇平安办、镇人民法庭、镇司法所和公安派出所5家单位共同组成，形成“公安执法保障、法庭

法律支撑、司法专业调解、镇办统筹协调”的联动格局，成为维护辖区和谐稳定的坚实防线，并取得了良好的调解效果。在实际工作中，联调中心的强大效能多次得到充分印证。

此前，辖区内一起邻里矛盾纠纷曾是社区民警的“心头病”。这起纠纷持续时间久，矛盾双方因充电桩安装、摄像头安装等问题积怨极深。社区民警曾多次入户走访调解，始终难以打破僵局，常规调解手段收效甚微。

王村镇政法联调中心成立后，立即将这起“硬骨头”纠纷列入重点攻坚清单。2025年7月2日，先由社区民警、辅警详细介绍双方矛盾存在的症结和调解的难点，司法所从法律层面分析了双方行为的合规性与潜在风险，镇长则从维护社区和谐稳定的角度进行了耐心劝导。经过多轮沟通，这起积怨已久的纠纷得以成功化解，双方签下调解协议书，曾经怒目相向的邻居关系出现了转机。

这起纠纷的成功化解，得益于新乡公安打破部门壁垒，构建起警调“协同之治”的工作格局。

据悉，为打破警调工作“单打独斗”的局面，新乡公安积极推动司法调解、行政调解、人民调解与警调工作的有机衔接，变“单打独斗”为“协同作战”。各基层所队普遍设立“警调联动室”或“人民调解工作室”，邀请司法所工作人员、专职人民调解员、律师、心理咨询师等专业力量常驻或随叫随到，共同参与复杂疑难纠纷的调处。针

对婚恋家庭、邻里纠纷、债务纠纷、劳务争议等不同性质的矛盾，建立分类引导机制，确保专业性强的纠纷能得到最对口、最有效的调解。与法院建立“诉调对接”机制，对调解成功的案件进行司法确认，赋予强制执行力；对调解不成的，引导当事人通过诉讼途径解决，畅通了矛盾化解的“最后一公里”。

这种融合法、理、情的多部门联合调处，综合运用法律、政策、情理、心理等多种手段，精准施策，让群众“只进一扇门”，就能化解烦心事，让一起起可能激化的纠纷实现“案结、事了、人和”，真正体现了以人为本、执法为民的理念。

目前，全市公安派出所已与160余名司法行政人员、400余名人民调解员建立沟通机制，联合开展形势分析研判，“警调对接”机制在各个派出所实现实战化运行，确保风险隐患及时消除。

从独自应对到合力破题，从案结事了到心结纾解，新乡公安警调工作在实践中不断深化内涵、拓展外延，如同精心编织在牧野大地市井经纬中的一张温暖而坚韧的网，兜住的是百姓的烦心事，揪心事，提升的是整座城市的平安质感与幸福温度。这份温暖，源于对每一声诉求的认真倾听、对每一件小事的郑重对待，它无声地诠释着：最坚实的平安，就筑牢在一点一滴的为民情怀之中；最恒久的温暖，正诞生于一次又一次的用心守护之间。