



# 廖宗安: 接访万余人次“零投诉”

□ 本报记者 刘欣

今年初,廖宗安和家人一起看了电影《第二十条》。这部片名取自刑法“第二十条”的电影,讲述的是关于“正当防卫”法条背后的公理人情,引发廖宗安强烈共鸣:尽可能在法律范围内彰显公平正义。

廖宗安是湖北省武汉市公安局信访处民警。从警26年来,他先后接待群众1.3万余人次,成功化解420余起信访积案,被群众亲切地称为“调解哥”。

“累”廖宗安对此并不讳言,但“人民公安为人民、越是艰险越向前”是他从未动摇的信念与坚如磐石的初心。

## “在法律范围内彰显公平正义”

多年前,在武汉市汉阳区一副食店门口发生一起冲突,司机打伤人后驾车逃逸,现场没有监控,案件进展缓慢,引得受害人家属投诉。

当时担任派出所治安调解民警的廖宗安到现场摸爬走打,向副食店老板了解案情,却遭到断然拒绝。

“别人开门做生意,讲究多一事不如少一事。”廖宗安下班后,身着便服,在巷口等着对方忙完,再上前表明来意。一次、两次、三次……副食店老板最终被其诚意打动,主动介绍案情,并报出涉事车辆车牌号,帮助警方成功破案。

“办理信访案件和办理其他案件一样,都要讲证据。我们尽可能在法律范围内体现公平正义。”廖宗安说。

在廖宗安办公桌旁,有两个箱子,满满当地装着20多本笔记本,这是他多年积累的“宝贝”。笔记本上,工整地记录着他接访的每起案件:“处理每一起信访案件,我都会到办案部门查阅卷宗,了解案件办理情况,并与信访人反映的情况对比,找出症结所在。”廖宗安说。

80多岁的宋爹爹与楼上邻居因误会发生纠纷。宋爹爹说,邻居到他家门前大声辱骂,还踢坏了他家的大门;邻居则抱怨说,宋爹爹关门声如雷,她体弱多病的母亲经常受到惊吓;而宋爹爹又说自己耳聋,关门没轻重……

双方各执一词,争执不下,宋爹爹便跑到信访部门投诉。

受理投诉后,廖宗安认真复核案卷,多次组织召开案情研判会集中会商,分析双方矛盾纠纷焦点,找准突破口。

经半年不懈努力,楼上邻居认识到自己不该斤斤计较,更不该小题大做,主动向宋爹爹道歉,赔偿踢坏的大门。宋爹爹心中怨气疏解消散。

## “用真诚赢得信任”

并不是所有案件都会有结果。2019年,何女士的叔叔夜间值守工地时,因制止盗窃被打伤,脾脏摘除,丧失劳动能力,生活陷入困

顿,然而,案发正值深夜且现场偏僻,是监控盲区,民警无法锁定犯罪嫌疑人。

“为什么命案能破,一起伤害案却破不了?”何女士多次上访。

“破案希望渺茫,我们就不能站在受害人立场多排忧解难?”彼时已调任汉阳区公安分局信访办的廖宗安向何女士保证,公安机关绝不放弃侦查,并会全力保障受害人的合法权益。廖宗安把何女士请进公安机关,详细介绍办案流程,及时反馈最新线索和进展。同时,找到起初避而不见的工地负责人,以法说理,为如何争取到超出预期的赔偿,想方设法解决生活困难。

虽案件未结,但看到民警这么用心,何女士停止上访。

那年春节,廖宗安和派出所民警一道,顶风冒雪驱车数十公里找到老何家,送去慰问物资,远远看到他们,老何笑了。此后,老何因病住院,廖宗安再次前去看望。

“群众的诉求能够调解到位固然理想,但面对很多不确定性调解不到位时,我们就应该多说一点,多走一步,多做一点,用真诚赢得群众的信任,用热情换来群众的满意。”在廖宗安看来,这就是坚持和发展新时代“枫桥经验”。

这样的故事,还有很多。

讲起自己办理的信访案件,廖宗安微微扬起头,声音也高了起来,各种细节娓娓道来,仿佛就在昨日。从事公安信访工作以来,廖宗安始终保持投诉“零记录”。

## “要把群众当成亲人”

“感谢廖警官,感谢武汉市公安局!”这条短信廖宗安一直保存在手机里。

2017年7月,廖宗安接待了来自孝感的女士王。王女士在汉阳一菜场看到一位老人牵着一中年男子,怀疑是其离家出走的弟弟,便上前询问,和老人发生争执。廖宗安多次上门走访,调查,确认该男子身份信息和王女士弟弟的信息并不吻合。

后经请示汇报,廖宗安联系刑侦部门为男子与王女士父母进行DNA测序匹配,并将采集信息上传至全国失踪人口信息库进行排查。经鉴定,该名男子与王女士并无血缘关系。

“看到王女士听到结果泪流满面的样子,我心里也很难受,人在绝望之中一定要给她一点信心。”廖宗安将电话留给王女士并安慰她:“经过我们认真查询,您弟弟很可能还活着,后续我们继续排查,有进展第一时间通知您。”

2019年6月,王女士的弟弟被成功找回,一家人终于团聚。

“信访工作没有终点,要多想、多做,才能真正走进群众心坎。你把群众当亲人,群众就把你当家人。”廖宗安说。

2023年9月,廖宗安调任武汉市公安局信访处,新的环境,新的挑战,不变的是为民服务的赤子之心,在这个有战斗力的坚强集体里,廖宗安说要向经

验丰富的老同志学习,继续用心用情做好公安信访工作。

“我们要不断激发创新创造能力,自觉弘扬劳模精神,将劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动

最美丽的理念贯穿工作始终,忠实践行人民警察初心使命。”在武汉市公安局前不久举行的“中国梦 劳动美”先进模范民警首场宣讲活动上,廖宗安动情地说。

武汉市公安局供图



图为廖宗安参加“中国梦 劳动美”先进模范民警宣讲。



图为廖宗安与群众交流。



图为廖宗安到群众家里走访。

# 欧睿: “旅客的信任让我满足又踏实”

□ 本报记者 徐鹏

欧睿是青藏铁路公安局西宁公安处西宁站派出所一级警长。他的父亲也是一名老铁路警,从小耳濡目染,让欧睿对警察这份职业天生有一种亲近感。欧睿的妻子说他不但心慈而且“手软”,因为经常帮助旅客慷慨解囊,有时捉襟见肘迫不得已向家里要“补贴”。虽然他的岗位没有千里追凶惊心动魄的刑路险途,也缺少冲锋陷阵一招制敌的骄人战绩,但巡逻、防范、帮扶旅客,这些细微繁琐的工作让欧睿满足又踏实。他说,旅客就像一片沃土,只要你播下真诚相待的种子,收获的必将是满满的信任。

2006年,欧睿由货场派出所调往西宁站派出所工作,环境的变化让他一度难以适应。“以前只需要守护好货运物资,但一下子面对客运站成千上万的旅客,我就心慌、紧张。”用欧睿的话说,“当时的工作状态变得很差”。为了锻炼他,所长便将他调整到票厅,尽管欧睿连连推辞,但所长鼓励他:“你一直没问题的,学着从群众工作入手,会事半功倍。”

于是,内向的欧睿硬着头皮开始学习如何与旅客沟通。虽然磕磕绊绊,一波三折,但他耐下性子去观察不同旅客的神态,一旦发现有迷茫四顾或焦急上火,就主动上前询问是否需要帮助,一来二去,他的胆量越来越大,观察力增强不说,心思也细腻不少,当听到旅客说“感谢”时,心里就感到说不出的舒畅。

一次巡逻,有个男孩老远向他跑来,“扑通”一声跪在他的面前,“警察叔叔,求您帮我买回家的车票吧!”欧睿第一次遇到这样的情况,震惊之余赶忙将男孩扶起,询问他遇到了什么情况?男孩自述被人骗到西宁打工,偷跑出来身无分文,因为担心再次被骗,他在车站徘徊许久却不敢向路人求助,直到看见欧睿才有了希望,“除了警察,我不相信任何人。”男孩说。

送走男孩的当夜,欧睿失眠了,脑海里翻来覆去都是白天的场景,一种责任感油然而生:老百姓真的是把警察当成了“主心骨”,如果辜负了他们的信任,又怎么对得起身着警服、头顶的警徽?

有一天,票厅来了一位50多岁的大哥,摘下脏手

巾帽子,露出了缠在头上染有血迹的纱布,他满面沮丧、神情恍惚,引起了欧睿的注意。只是简单聊了几句,大哥就悲从中来,用衣角拭起了泪。从他断断续续的言语中,欧睿了解到大哥在工地干活受了伤,黑心老板不想负责,随便给了点钱将他赶出来,大哥早年感情不顺,夫妻离异,现在只想去找在外地上学的儿子。他舍不得把仅剩的一点钱花在自己身上,打算买最便宜的车票去西安。

欧睿也是父亲,能理解中年男人的辛酸与不易,他掏出口袋里所有的钱塞到了大哥手里,和他同班的领导同事也走了过来,你100元他50元带着体温的现金凑给了大哥。大哥要下跪致谢,被大家拦下。欧睿用凑来的钱帮大哥购买了卧铺票,又拉着他的手反复叮嘱照顾好身体,把他送上了列车。

欧睿说,他最不忍心看见的就是群众的眼泪,但身为警察,又经常会看到群众流泪。很多人觉得警察雷厉风行、勇毅果敢,他坦言自己是个例外。天性使然,职责使然,每当遇见那些负重前行、需要帮助的人,他总是忍不住施以援手,只求旅客一路平安。

帮助离家出走的少女重返母亲的怀抱,帮助粗心大意的旅客从厕所找回装有数万元现金的提包,帮助不通汉语的旅客追回被诈骗的钱财……一桩桩、一件件,让欧睿切身感受到,爱民服务不仅仅是一句口号,只有点点滴滴的付出才能体现公安工作的高度与深度。

有不少旅客记下欧睿的电话号码,加上他的微信,每当乘车遇到问题总喜欢向他咨询求助,有的甚至会将自己的微信推送给亲朋好友。欧睿开始变得“小有名气”,越来越多的人知道西宁火车站有个耐心细致、工作认真、为民分忧的欧警官。为打响这一具有特色的服务品牌,西宁站派出所决定创建“欧警官服务岗”,旨在为旅客提供更加优质高效的便民服务。欧睿也在微信上创建了“欧警官帮扶旅客群”,定期发布列车车次、发车时间、中途到站等信息,有效减少了反复查询,提高了工作效率。在旅客的口碑相传中,帮扶群的名气越来越大。

为了最大限度发挥“欧警官服务岗”的作用,所里把服务岗放在进站口的醒目位置,便于旅客第一眼看到;岗上配备急救药、便民服务箱,碰到旅客头



①



②

疼脑热、身体不适可以第一时间施以援手;安排年轻民警和欧睿一起值岗,既能同时解决多名旅客求助,又可以在实践中积累经验。这些年,欧睿个人自费为旅客购买车票等花费2万余元,微信群发布各类信息1100余条,为旅客找回丢失行李物品2000余件,帮助

挽回经济损失近百万元。

图1 欧睿在站台巡查。  
图2 欧睿在检票口为旅客解答疑惑。  
西宁铁路公安处供图



图为颜容起草法律文书。鞍山市中级人民法院供图

□ 本报记者 张国强 韩宇

辽宁省鞍山市中级人民法院有这样一位法官——因为工作,她可以挺着孕肚半夜到单位加班;因为工作,她回老家探亲的日期可以一改再改;因为工作,她曾在10个月内休息不足10天……同事都称她为“拼命三娘”,家人说她“为了工作不要命”。

这位法官叫颜容,2011年进入法院工作,曾任鞍山市铁东区法院刑庭庭长、扫黑办副主任,现任鞍山中院刑庭庭长,四级高级法官。2021年11月,她被鞍山市委、市政府授予“全市扫黑除恶专项斗争先进个人二等功”。

## 坚守刑事审判的“热爱者”

研究生报考时,颜容毫不犹豫地选择了刑法专业,并在毕业后不远千里来到鞍山,从事了梦寐以求的刑事审判工作。

对待审判事业,颜容充满热情,孜孜不倦,工作基本占据了她的全部的生活。对待承办的每一起案件,她牢牢把握“公正与效率”主旨,每一个审判环节的功课都做到极致,把“司法为民”融入到细微的审判活动之中,不断探索最佳办案途径。

在一起非法吸收公众存款案件中,投资人损失2000余万元,为尽量挽回投资人的经济损失,颜容一方面做好被告人及其家属工作,尽量促成主动退赃;另一方面积极与外省公安机关沟通协调,并督促本地公安机关将辖区投资人名单及相关证据移送外地,最大化做好追赃挽损工作。

颜容曾承办辽宁省首例新型虚开发票案件,该案审判期间正值疫情,被告人分散在辖区内4个看守所,辩护律师20余人。因看守所场地所限,辩护人众多,开庭极其困难,为顺利完成庭审工作,颜容做好了各种预案,采取线上线下相结合的方式,分批分组开展庭审工作。经过两天的连续工作,案件证据得以充分展示,事实得以准确查清,辩护意见得到充分表达。庭后,公诉人、辩护人对颜容的庭审工作大加赞赏。

## 疑难复杂案件的“终结者”

颜容在刑事审判工作中保持敢啃硬骨头,勇挑重担子的激情和热情。遇到疑难复杂案件,领导第一时间会想到她。

一起涉黑案件的首犯因遗漏罪行被提起公诉,但该名被告人已在外省监狱羁押,对侦查机关、检察机关提审极不配合,完全不符合起诉、审判工作。颜容接到审判任务后,为顺利审理案件,她组织法警前往外省办理解回、送押工作,坚持每两周提审一次被告人,规劝其解开心中疙瘩,配合审判工作,最终本案的被告人接受并配合起诉、审判工作,在一审宣判后也未提出上诉。

颜容先后参与办理多起涉黑涉恶案件。其中一起涉黑案件涉及犯罪嫌疑人20人,9个罪名,23项犯罪事实,卷宗就有70多册,被告人及辩护律师人数众多,案情复杂,影响重大,刷新了当时鞍山两级法院审理“涉黑”案件的纪录。为将该案办成铁案,颜容与所在办案团队连续奋战两个多月,形成了一份370页、近20万字的判决书。该判决书的体例被省内多家法院参考和借鉴,该案所探索的财产处置联动机制模式成为省内办理黑恶势力犯罪案件涉案财产处置的样本。

## 深耕审判理论的“前行者”

颜容在工作中思路开阔,勇于创新,富有开拓精神。在做好审判工作的同时,她还多次参与起草全省、市地区的规范性文件。

2022年以来,颜容分别起草了《鞍山市中级人民法院关于适用非羁押性强制措施及非监禁刑的指导意见(试行)》《鞍山市中级人民法院关于办理拒不执行判决、裁定等刑事犯罪案件内部协调工作规程》《鞍山市中级人民法院刑事大要案办理规范》《鞍山市人民检察院、鞍山市中级人民法院关于联合推进涉案企业合规改革工作的实施意见》等文件,规范工作流程,确保各项刑事诉讼活动有条不紊地开展。

颜容还负责鞍山中院诈骗案件类案裁判指引编写工作,将经过实践检验的、最优秀的审判经验智慧进行总结提炼,变成其他法官在类似案件审理中可普遍使用的裁判方法,让鞍山两级法院的法官在办案过程中有明确的标准可供遵循。

作为一名刑事审判庭的法官,颜容沉稳中彰显出一股拼搏向上、只争朝夕的冲劲。她坚信“迟来的正义非正义”,立志要用青春铸造法魂,用信念诠释生命,将热血和赤诚奉献给刑事审判事业。