



汪挺： 为失散家庭寻找“大团圆”契机

□ 本报记者 黄辉
□ 本报通讯员 詹春秋

“被拐儿童马某某已与亲生父母相认，后续案件侦破工作正在进行中……”5月9日，山西省运城市公安局发来感谢信，感谢南昌铁路公安局南昌铁路公安处庐山车站派出所民警汪挺帮助被拐21年的马某某找到亲人。

热心公益事业的汪挺，充分发挥铁路公安职能优势，将“专业+机制+大数据”新型警务模式巧妙运用到“团圆行动”之中，今年以来，先后为10名失散人员寻找到家人，找回被拐儿童5名，帮助15个家庭实现“大团圆”。

寻踪觅迹 离别24年终团圆

2024年春运期间，一封手书的寻亲信引起了汪挺的关注。

“儿啊，家里人寻找你的下落，几乎跑遍了全国各大城市，你可知道我们一家人是生不如死啊……”

泣七旬母亲撕心裂肺的呐喊，令汪挺萌发了助人寻亲的想法。

当天，汪挺尝试着拨通了求助电话，得知江西奉新沿里村村民李百森已失踪24年，家人一直苦苦寻找。当年25岁的李百森跟随姐夫南下广东务工，从此杳无音信。“弟弟去哪了？”“怎么一直联系不上？”一连串的问题围绕李家一年又一年，也让姐姐、姐夫自责愧疚了一年又一年。

了解情况后，汪挺开始在网络的海洋里寻踪觅迹，从分析人物特征、生活交往规律、日常行为习惯等方面着手，在大数据中细心对比，最终从数十名相似人员里，发现广州市一男子的生活轨迹与李百森高度相似。

汪挺与其取得联系后，对方自称没有家人，且2000年前意外受伤失忆，之前的事一概不记得。汪挺随即让男子提供一张近照，并转发给李家人。

“汪警官，这就是我弟弟，他在哪里？我们去接他。”汪挺很快得到了李百森二哥肯定的回答。然而，当再次联系李百森准备沟通见面认亲时，对方却显得有些迟疑。

“因为失忆，家人成了最熟悉的陌生人，给他做了许久的思想工作，最后他才鼓起勇气决定来南昌与家人见面。”今年2月22日下午，南昌车站派出所会议室里，亲人相见那一刻，激动而喜悦的泪水倾盆而下。

“汪警官，我记得弟弟左耳朵后面有颗痣，你看，就在这，一样的！”这句话让汪挺如释重负，种种疑虑从此烟消云散。千寻万寻24年，李家人终得团圆。

另辟蹊径 助力女孩跨国寻亲

有了成功寻找失踪人员的案例，那么被遗弃人员又如何找寻？

今年2月，一名瑞典女孩历经7年寻亲未果，前后3次孤身来到中国寻找亲生父母的故事让汪挺深受触动。

女孩名叫叶小凤，23年前的2001年7月27日，她被遗弃在杭州市儿童福利院(旧址)门口。一张写有“女孩姜一，出生于七月二十四日，现因个人原因抚养不起，请养老院叔叔阿姨(抚养)。待后回报。父字”的纸条是她当时唯一的身份线索。

两岁的时候，叶小凤被一对瑞典夫妇收养。从小时候起，她就被瑞典妈妈告知“你是中国人”“你的母语是中文”，所以在学习瑞典语、英语的同时，小凤还自学中文，没事的时候抄写“纸条”上的内容，也成了她的必修课。

2017年，年仅16岁的小凤在瑞典父母的支持和鼓励下回到中国，开启了长达7年的漫漫寻亲路。

小凤向各大寻亲栏目组、电视台求助，并到福利院、属地派出所实地走访，甚至选择在杭州边读书边寻亲，均没有得到想要的结果。就在小凤认为寻亲无望的时候，来自汪挺警官的一个电话让她再次燃起希望。

经过与小凤深入交流，汪挺认为有价值的信息只有两条：一是女孩父亲姓姜；二是根据遗弃地点，推测其父亲很可能是浙江人。

于是，汪挺开始了一次又一次的筛选和一遍又一遍的电话核验，有的年龄不对，有的户籍地有错……正当汪挺一筹莫展、自感无望之际，同事随口说的一句“女儿像父亲”让他茅塞顿开。抱着试试看的态度，汪挺将查询范围最终缩小到了3人。

在当地公安机关的协助下，汪挺与这3人分别取得了联系。当问到2000年左右是否在杭州遗弃过一名小女孩时，其中两人断然否认，而最后一名姜姓男子闪烁其词的话语——“哪一年？在哪里呀？没有，没有。”引起了汪挺的注意。通常情况下，当事人对未发生过的事情一般都会直接否认，而不会含糊其词，汪挺感觉这名男子的可能性极大。

那么他为什么不承认？难道查找方向出现了错误？不对，汪挺推测其中另有隐情，经多方了解，原来，该男子从小生活在农村，当时面临单位改制下岗，生活拮据，因不想女儿跟着一起吃苦，所以将小凤遗弃。十多年过去，姜父一直非常后悔。

“一看就是一家人！找人要有独特的思维，民间常说‘女儿像父亲，儿子像母亲’，有血缘关系的人综合相似度肯定高于一般人。”汪挺根据这个思路，为全国各地公安机关、助力团圆节目组提供相关线索40余条，找回包括小凤在内的遗弃失散人员10人。

转型突破 被拐幼童接续找回

在助力寻亲的同时，汪挺通过一次偶然的机



会接触了一个被拐儿童家庭。家属们费尽心力的寻亲方式，痛哭流涕的回忆述说，以及大海捞针寻找后心里茫然的画面，让他将关注点聚焦到找回被拐儿童身上。

面对线索少、技术手段缺乏、可查性、成案率低等不利因素，汪挺立足铁路公安机关“数据海量”“全路一盘棋”“路地融合”三项优势，积极走访路内、外单位，拜师有经验的民警，转变工作思路，并建立“失踪人员快速响应”“流浪乞讨人员全面核查”“失踪儿童比对查找”三项机制，向拐卖积案发起专项攻坚。

1993年8月，河南5个月大的婴儿万某在石家庄火车站被拐。因被拐时年龄太小，仅用本人百日照片为线索进行查询无疑是大海捞针。于是，汪挺尝试运用其家人照片进行综合分析研判，发现河南郑州籍朱某某与万某家人高度相似，而与人现户籍上的家人相似度不高。在当地公安机关的协助下，经采血比对DNA，最终确认朱某某即为当年被拐卖的万某。

以此案为出发点，汪挺主动开辟“线上+线下”双渠道拐卖儿童(事)件线索收集，并通过走访掌握被拐人员家庭情况，及时与失散人员属地派出所开展联动。

就在找回万某后不久，汪挺又接到被拐儿童马某某家人的求助。经过48小时的严密分析、比对、排除和筛选，汪挺从中发现了一条重大线索，成功帮助被拐儿童马某某与亲生父母相认。

如今，汪挺运用自己独特的查找方式，连续为各地公安机关推送涉拐线索7条，经核查，已确认线索5条。

“亲人被拐，走失，对一个家庭来说要承受非常大的痛苦和煎熬，助力团圆是一件非常有意义的事情。作为一名警察，我要尽己所能帮助更多的失散人员回到亲人身边，而且会一直坚持做下去。”汪挺如是说。

图① 唐家失散66年的双胞胎团聚，向汪挺(左二)送来锦旗。

图② 这一抱，李百森的母亲等待了24年。

图③ 汪挺开展网络寻亲。

南昌铁路公安处供图



□ 本报记者 邢东伟 翟小功 文/图

无论8小时以内还是8小时以外，她都用心用情接待来访。经常加班加点整理材料，随时随地接听信访人来电，有时通话时间长达一两个小时，她也不厌其烦地做好政策解释工作、反馈化解进度、安抚群众情绪。

她就是海南省海口市琼山区政府办副主任、信访局局长吴小丽。7年间，她先后接待信访群众3000余人次，协调解决200余件信访突出问题，帮助农民工讨回拖欠工资，妥善解决征地补偿等疑难信访问题，用炽热的初心践行着“群众利益无小事”的诺言。

为民排忧解难

不论来访群众事大还是小，吴小丽总是做到即接即办。属于政策咨询类能当场答复的，她会及时明确答复；属于诉求不合理需解释说明的，她会充分说明指导；对涉法涉诉的，告知群众依法维权途径，不让信访事项在信访这道环节积压中止，不让老百姓多跑冤枉路。

针对海口市琼山区云龙镇某小区业主龙先生反映不动产证推动慢问题，吴小丽不断向其反馈工作进展，确保信访人及时知晓最新情况，避免因信息不对称引发信访矛盾上行问题。

案件化解后，吴小丽还不忘回访信访人，持续做好心结打开工作，因此也和很多信访人交上了朋友。来自沈阳的刘阿姨就是其中之一，每年到海口都要来看看她，感谢吴小丽当初的热情接待和用心服务。

吴小丽曾接待过带着孩子到信访接待场所上访要求政府解决学位的学生家长群，陪伴过带着铺盖卷睡在办公室的凤翔湿地公园项目征收遗留问题的村民，协调处理过某小区逾期交房业主群体上访问题……

用自己的话说，信访工作就是一部“没有彩排的电视剧”，而信访干部就是这部电视剧的主角，每天都在演绎着“为民解难、为党分忧”的信访故事。因工作突出，吴小丽先后被评为海口市最美帮扶责任人、海口市信访工作表现突出个人、海口市优秀共产党员和海南省信访系统先进个人，用实际行动诠释一名信访干部的坚守与担当。

探索工作路径

“人实在，办事实在”“脾气好，很负责任”“业务精，素养很高”……这是吴小丽接待过的上访群众对她的一致称赞。

2017年11月，吴小丽初到海口市琼山区信访局工作，从大数据分析、编发信访动态、信访隐患排查等基础工作干起。对每项信访工作流程，她都了如指掌。对经手的每件信访事项，她都建立了专门的工作台账，逐一挂账督办。

为了更好地解决海口市琼山区基层信访工作机制存在问题，吴小丽身先士卒，积极探索新形势下信访工作的创新路径。为此，吴小丽狠抓信访基础性业务规范化工作，牵头制定《琼山区网上信访事项办理规程》等18个文件，组织全区信访基础业务培训10余期，并指定专人监测监察初信初访办件情况，定期通报黄灯红灯办件情况，全区2023年国家信访局登记初次信访事项同比下降53.23%且优于全国平均水平。

吴小丽： 变信访为『心访』与『信服』

吴小丽狠抓信访积案和重要信访事项化解工作，探索建立“三色管理”办法督查、通报机制，完善领导干部接待下访和包案工作常态化长效机制，开展矛盾纠纷排查化解和大接访活动，确保信访工作高质量推进。

面对重点信访积案，从责任分解到协调包案区领导约访接访、下访信访人和研究推动化解工作，吴小丽全程跟进，在她的不懈努力下，一批时间长、难度大、涉及面广的骨头案、钉子案得到有效解决。

打造法治信访

琼山区是海南省信访工作法治化试点单位之一，在没有成熟经验的情况下，吴小丽直面挑战，在区委区政府的支持和指导下，带领全区信访干部积极推进信访工作法治化试点。

一方面，吴小丽带头学习《信访工作条例》，对照全国14个省市试点单位做法，思考梳理琼山区该怎么做；另一方面，吴小丽组建领导小组，制定了区级工作方案，围绕总体安排和“五个法治化”等六个方面梳理出22项任务清单，率先在全省召开动员部署。

在统筹协调推进工作中，吴小丽推进律师参与信访工作制度，建立“律师三进”(进村、进信访接待大厅、进疑难复杂信访案件)机制，成立海口市首家信访局法律援助工作站，每天安排1名值班律师参与接访，聘请法律顾问团队，为群众涉法涉诉问题提供解决路径的专业意见，为政府决策提供咨询。

吴小丽牵头推动预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化“五个法治化”，坚持运用法治思维和法治方式处理信访问题，努力构建以解决问题为核心的“前端抓源头预防、访前化解，中端抓规范办理、联动化解，末端抓监督问责、依法处理”三个环节信访工作化解链条，把信访制度优势转化为治理效能，优化海南自贸港法治化营商环境。

7年来，吴小丽深谙作为信访人的酸甜苦辣和艰辛困苦，坚守在信访岗位上，用心用情为民排忧解难。在她的努力和带动下，琼山区信访事项按期办结率100%，积案化解率、群众满意度逐年上升，获评2021年度、2023年度全国信访工作示范区，2023年连续7个月综合考评得分位居全省8个市管区第一。



图为吴小丽(左二)接待琼山区生产资料公司职工代表。

宋兰英： 20个月成功调解229起家事纠纷

□ 本报记者 王春 文/图
□ 本报通讯员 李波

一身职业西装，走路带风，说话快但是不让人觉得急促，逻辑清晰，善于抓住重点，干练女企业家的气质在成为调解员之后也没有褪去。这就是人民调解员宋兰英，熟悉她的人都亲切地喊她“宋大姐”。

2022年11月，浙江省宁波市鄞州区人民法院与宋大姐工作室建立了合作机制，从诉调对接、家事调查、反家暴联盟三个维度开展深度合作。20个月过去，宋大姐工作室累计调解成功了229起家事纠纷，调解成功率达40.53%。

红娘拓展业务

2009年5月，宋兰英退休，告别了商海浮沉。一个偶然机会，朋友邀请她一起成立一个红娘团队，为单身男女青年牵线搭桥。

能说会道，条理清晰，以情感人，积极热心，集这些特质于一体的宋兰英很快在“红娘”圈打出了名气，每天找她的家长络绎不绝。而宋兰英也逐步发现了新的“业务”——一些经她牵线的情侣有时会产生产生矛盾，这种矛盾可能在婚前也可能在婚后。因为宋大姐热心、又耐心，所以他们会来找她调和矛盾。就这样，宋兰英从“售前”的牵线搭桥开始，又承担了“售后”矛盾化解的工作。

2019年，在鄞州区司法局和鄞州区白鹤街道支持下，宋兰英成立“宋大姐调解工作室”，负责离婚、抚养、赡养、遗产等领域的调解工作。

2022年11月，鄞州法院在宋大姐工作室建立“共享法庭”，联手鄞州区妇联、白鹤街道、鄞州区公安分局白鹤派出所等构建起了诉调对接、家事调查、反家暴联盟合作机制。

一条从公益红娘向公益调解的变更之道，就这样拓展开来。

与和离因势而功

在家长里短的家事纠纷中，宋兰英接触最多的是离婚纠纷，她不会一味“劝和”，而是根据案件情况，将其区分为“死亡的婚姻”和“问题的婚姻”。

在一起离婚纠纷中，夫妻间已经发展到拿板凳和水管互殴的地步。“这样的婚姻调和是没有意义的，双方的感情已经在争执中消耗殆尽，剩下的只有互相折磨。”宋兰英说。对于这类已经“死亡的婚姻”，宋兰英在了解情况后会同当事人对抚养、财产等事宜进行协商沟通，同时劝她：



离婚后不能将这种情绪发泄在孩子身上。

而对于“问题的婚姻”，宋兰英则快速抓住问题核心，针对性开展调解。在一起离婚案件中，妻子起诉离婚，埋怨丈夫只顾生意，从不关心家庭生活。宋兰英调查后发现：原来丈夫患有重病，只想在生命有限的时间里为家庭创造尽可能多的财富，好让妻儿此后有更好的生活。

最终在宋大姐晓之以情的调解下，夫妻双方相拥而泣，冰释前嫌。“没有人结婚是为了离婚，有矛盾在所难免。”宋兰英说，“如果决定将矛盾翻篇，那么就一定要朝前看。”

协作共享补短板

从事调解工作多年，宋兰英积累了丰富的调解经验，但在专业的法律意见方面，她觉得自己还有欠缺。随着宋大姐家事纠纷服务站“共享法庭”的成立，与鄞州法院的协作补齐了宋兰英心中“最后一块短板”。

依托协作机制，宋兰英遇到吃不准的专业法律问题可以快速联系对口法官。“通过这样的沟通交流，我自己的法律水平也提高了一大截，更敢作出法律层面的判断了。”如果还有个当事人觉得宋大姐不够专业权威，宋兰英就通过共享法庭平台，和法院的资深法官远程连线。“当事人看到法官也和我一个观点，就会放下戒备，这样工作也就更好开展了。”宋兰英说。

这种协作还体现在家事调查和反家暴联盟等各方面。在另一起案件中，妻子因遭受丈夫长期的暴力伤害和言语侮辱向宋兰英求助。宋兰英指导她固定家暴证据并及时联系法院，法院依托绿色通道快速出具人身安全保护令，并由白鹤派出所、社区工作人员、共享法庭调解员共同监督落实，让该女子远离家暴伤害。

这样的协作模式持续至今，成为了法院联合镇街、妇联等组织指导人民调解工作，维护妇女儿童权益的一个生动实践。

不必遗憾未成功

宋兰英随身携带一个笔记本，上面按照编号记录着每一起法院委派调解的案件情况。如果外出时有当事人找她，她就能马上了解案情，争取趁热调解好。

对经手的每一个案子，宋兰英都做得扎扎实实，哪怕是调解不成的案子，她也倾注大量心血。在给法院的退案表里，她会详细记录调解阶段已经完成的工作、调解的程度以及当事人的态度等信息。“拿到宋老师的退案表之后，我们会随案移送，承办法官有了这些前期信息的支撑，案件办理质效就会更上层楼。”鄞州法院立案庭副庭长朱琰说。

40.53%调解成功率背后，是大量“看不见的工作”，有时做了很多努力，但案件调解却倒在了“曙光将至”之前。对此，宋兰英表示“完全可以接受”。“我不会因为差一点就遗憾成功了而遗憾懊恼，因为我知道我们尽了最大的努力，这些负能量量不到我的脑子里。”她说。

如今，宋兰英已经71岁了，但她觉得一切都来得及，一切都刚刚好。“只要社会有需求，我还有余力，就会一直做下去。”宋兰英说，除了想化解更多的家事纠纷，她还想在商事纠纷调解层面做更多努力。

图① 宋兰英开展调解工作。

图② 宋兰英通过ODR系统接收委派调解案件。