

老记伏枥

联系电话
17708339062



夜幕下，粪便涂抹在邻居的房门上，而邻居则手持扩音器，控诉对方长达30年的恩怨；由于车库产权不明确，一些业主组织了20多辆车，封锁了消防通道……面对基层治理中的复杂矛盾，重庆女民警张凌翼扎根社区12年，深入践行重庆市公安局治安总队“深耕基层治理”工作要求，通过建立30个社区微信群搭建沟通平台，累计成功调解矛盾纠纷数百起。今年3月，在全市社区民警先进典型选树技能比武决赛中，她荣获二等奖。

她是如何化解辖区居民间的矛盾？又是如何在12年的时光里，织就了一幅平安画卷？让我们跟随记者的调查，一起去探究张凌翼是如何践行新时代“枫桥经验”的。



张凌翼向同学们开展法治宣传

月落江心处，情暖万家灯 社区女警建30个微信群 织就永不掉线的平安网

从“粪涂门”到“逛街搭子”的邻里情谊

4月21日上午9点，南岸区公安分局海棠溪派出所社区民警张凌翼手持她那本泛黄的工作笔记，准时出现在罗家坝社区警务室。“张姐，早上好！”“张警官，早啊！”……无论是社区的工作人员，还是路过的居民，见到张凌翼都会热情地与她打招呼。甚至有大妈会特意走到警务室，与她闲聊几句家常。每当这时，张凌翼都会热情地回应大家的问候，然后开始她一天的工作。

“张警官，我们刚刚逛街的时候，看到这些郁金香很漂亮，就给你带了一束。”社区李阿姨将郁金香插在办公室的花瓶里，王阿姨端来水，给郁金香洒水。看着两人在办公室忙上忙下，张凌翼满脸笑容：“你们两个又去逛街了啊！”

“早上送了孙子上学，就约在一起逛了一会儿。”谁能想到，这对逛街搭子曾是扬言“老死不相往来”的冤家对头？为解决这对“冤家对头”的结，张凌翼费尽心血。

在2022年，张凌翼接手了一起棘手的邻里纠纷。30年前，李阿姨趁着夜幕，将粪便涂在邻居王阿姨的房门上。王阿姨发现这一行为后，迅速拿起扩音器，公开指责李阿姨的不当行为，纷争一直持续到了2023年。为什么要把粪便涂抹在邻居的房门上？两人至今都不知道矛盾是因何而起。“我只记得，她到处乱说惹倒了我，我一气之下把粪便涂在了她的门上。”说起以前的事，王阿姨很后悔。“算了，以前的事都过去了。当时我也有错，不应该用扩音器公开指责你，让周边的邻居对你指指点点。”李阿姨说。

“她们之间的误会太深了，不是一朝一夕能解决的。”调解陷入僵局时，张凌翼想到两位阿姨都非常疼爱自己的孙子，便耐心劝解道：“您二老矛盾再激化下去做出过激行为，如果触犯法律，难免影响孙辈的健康成长。”见两人眼神闪烁，她又掏出手机播放两家小孙子在小区游乐场玩的视频：“一起看看，小家伙们能玩到一起多好啊！”

接下来的半年时间里，她12次登门，从端午送粽子到元宵煮汤圆，硬是把法律条文熬成了暖心汤。当两位老人最终签下和解书时，张凌翼嘴角扬起了会心的微笑。一纸薄薄的调解协议，写满了社区民警守护和谐社区的执着。

耐心规劝让被骗阿姨和儿子重新和睦

当天下午4时许，张凌翼与一名辅警穿梭于大街小巷，他们走进居民家中、商铺、酒店等，分发反

诈骗宣传资料。“张警官，你又来宣传反诈骗了啊！”当张凌翼走进刘阿姨的小区时，刘阿姨立刻小跑过来与她聊天：“你放心，我现在是反诈宣传的积极分子，我再也不会像以前那样傻，被别人骗了。”

刘阿姨从被骗受害者到成为反诈宣传的义务员，张凌翼的功劳不可磨灭。故事得从刘阿姨被骗讲起。2023年，单身丧偶的刘阿姨通过网络认识了一名“美籍华人军官”，很快在其花言巧语中沦陷。某天，“军官”称要从美国给刘阿姨寄价值1000万美元的包裹，但是入境时被海关截获，需要刘阿姨帮助缴纳“通关费”。刘阿姨为了“爱情”，竟陆续给这位“军官”转账十余笔，金额达60余万元。得知情况后，刘阿姨的儿子与她闹到了社区警务室。当刘阿姨颤抖着交出转账记录时，气愤的儿子撂下一句“就当没你这个妈”时，张凌翼的心揪紧了。

在调解室里，张凌翼把母子俩的对话录成音频反复播放。当听到儿子吼出“你非要被人骗到死吗”时，她按下暂停键问刘阿姨：“您听出这话里的焦虑与担心了吗？”转身又对红了眼眶的儿子说：“阿姨手机相册里，可全是你们小家庭的照片啊！”

3个月后，回归正常生活的刘阿姨在自家阳台种下了当年的第一茬青菜，儿子送来有机肥，母子和睦的一幕重新上演。张凌翼特意把母子同框浇水的照片打印装裱，挂在警务室最显眼处。

连续28天泡在现场平息“车库风云”

家庭的纠纷要管，集体的纠纷更要管。2019年，海棠溪罗家坝社区一小区因车库产权不明确引发纠纷，部分业主擅自接管车库并对外收费，并组织20多辆外来车辆堵住消防通道，与开发商、物业对峙，阻挠车库接管工作。调解不好，会引发更严重的事故。为了化解矛盾，张凌翼带着《中华人民共和国物权法》（当时《中华人民共和国民法典》尚未实施），连续28天泡在现场，调查代管人员及收费情况。

张凌翼拿出笔记本，记者看到本子上记满产权证明：泛黄的《中华人民共和国物权法》第74条批注，开发商1998年的土地批文复印件，甚至手绘了车位纠纷时间轴。“法律红线不能越。”她指着产权证书上的公章，“但老住户的情感账也得算。”最终方案落地时，曾举着铁锹的业主王师傅，默默帮物业搬开了锥形桶。“刺头”王师傅称赞道：“张警官的方案讲情理也公道，我服。”这起长达数年的“车库风云”得以平息。

30个微信群与数十万次指尖对话

2024年，南岸区某中学的初二女生小



张凌翼多方努力促成了平息“车库风云”的座谈



张凌翼经常走进社区和居民们打成一片

容，两年母亲因病去世时被人扭曲成“为情自杀”，这个成绩优异的女孩因谣言开始整夜失眠。张凌翼接到中学的求助后，看到小容缩在教室角落的模样，深深地刺痛了她的心。

谣言止于智者，但是学生们却不知道，怎么办？张凌翼身着警服以“法治辅导员”身份走进课堂，将小容母亲病逝的真相、谣言对小容的巨大伤害，以及造谣的法律后果摆在同学们面前。参与传播谣言的杨某突然起身向小容鞠躬：“对不起，我不知道那些话是谣言，很抱歉伤害了你。”同时，张凌翼积极协调班主任和德育老师，对小容进行“多对一”的心理辅导，更令人动容的是同学们自发组成“真相护卫队”，帮助小容摆脱了谣言和心理阴影。后来，小容在作文中写道：“张阿姨的警徽照亮消散的不仅是谣言，还有笼罩青春期的阴影。”这个故事被分享到30个警民微信群后，大家有空就去看一看小容，让她得到更多的温暖。

30个微信群，时刻在“跳动”。晚上辅导儿子作业时，张凌翼的手机仍在震动，这些微信群跳动着民生百态：7号楼张大爷提醒邻居收衣服，3单元宝妈咨询新生儿落户，物业经理汇报消防检查结果……12年来，2万余条咨询、300余次隐患预警在这些群里流转，织就一张“永不掉线”的平安网。

作为反诈宣讲团讲师，她组织开展多种形式的社区警校活动，推进反诈宣传进社区、入企业、进校园，置顶群聊“海棠溪反诈联盟”，成员从最初的18人扩展到427人。菜市场刘阿姨靠学来的反诈话术，上月刚阻止一起保健品诈骗；快递小哥阿强用“三讲”工作法，竟说服客户撤销了恶意投诉。

当春风再次拂过海棠溪，这位“枫警绣娘”依然在续写她的平安诗篇——用30个微信群的滴滴声作韵脚，以98%的纠纷化解率为平仄，把辖区居民的笑颜谱成最动人平安和谐曲。

记者手记

十二载光阴织就的平安锦缎

暮色中的南滨路，昔日巴渝十二景中的“海棠烟雨”早已化作城市记忆，唯有江畔那抹藏蓝身影，仍在续写着新时代的守护诗篇。张凌翼的警务室墙上，一幅泛黄的《渝城图考》拓印旁，手写着一行小字：“月落江心处，情暖万家灯”——这正是她扎根海棠溪十二载的注脚。

翻看她那厚厚的工作笔记，恍若打开一部社区治理的“活字典”：李阿姨的血压监测表，小容的月考成绩单，折角处还记着某天凌晨处理噪音投诉时，居民塞给她的薄荷糖包装纸。这些细碎的印记，恰似长江与嘉陵江交汇处的浪花，看似寻常，却奔涌着直抵人心的力量。

最难忘她处理车库纠纷时的场景。当双方就产权归属僵持不下时，她望着窗外雾霭中的南山说：“昔日海棠晓月胜景虽已不再，但今日海棠溪的平安祥和将由我们共同守护。”轻描淡写间，剑拔弩张的气氛轻松化解。后来那块争议车位上竖起的“平安共建示范点”的标牌让我明白，真正的“枫桥经验”，不在宏大叙事里，而在这般将山水文脉融入治理智慧的点滴中。

新重庆-重庆晨报记者 郑三波

张凌翼在辖区开展反诈宣讲