

# “侠姐”:自掏腰包成立调解工作室

见习记者 肖春霞 通讯员 吕云兰

“多管闲事,你算什么东西!”话音未落,男人一拳挥向贾维侠,身材瘦小的贾维侠被击倒在卫生间的玻璃门上,鲜血,从擦破的头皮渗出……这是丽水市莲都区调解员贾维侠12年调解生涯中,最为惊险的一幕。但即使这样,她也没有退缩过。“我经历过失败的婚姻,知道恶劣家庭关系带来的痛苦,不希望更多姐妹受同样的苦。”她说。

抱着这样的想法,她腾出厂房,自掏腰包装修调解室;哪怕是半夜里,她也毫不犹豫地加班加点,为登门求助的夫妻解开心结……今年46岁的贾维侠,是莲都区白云派出所的辅警,更是人如其名的“侠义”调解员。

## 半夜还在调解夫妻矛盾

2006年,从之前一段失败的婚姻中走出来的贾维侠重获幸福,还与现任丈夫在莲都区中山街办起了一家来料加工厂。

2007年的一天,贾维侠发现,厂里一名50多岁的女员工一边上班一边哭泣,细问之下,才知道是她和儿媳妇闹矛盾了。详细了解事情经过后,贾维侠主动来到这名女员工的家中,对婆媳俩进行了劝解,效果非常好。自那之后,厂里员工要是有什么家庭矛盾,都会找贾维侠帮忙解决。

2008年,贾维侠通过考试,成为莲都区白云派出所的一名辅警。与此同时,她把业余时间也用在了调解上。员工半夜里闹夫妻矛盾,都跑来找她调解。“半夜被吵醒,人比较疲累。但调解之后看到他们和好的样子,又很开心,累点也值得了!”贾维侠说。



“侠姐”调解中

“侠姐”名气越来越大,她一个人忙不过来,不少曾经被调解过的当事人,也主动当起了调解员。就连贾维侠的丈夫,也加入了调解队伍,“平时耳濡目染,也学会了不少”。

2017年的一天,遭受家暴的陈女士来到贾维侠的来料加工厂寻求帮助。刚下车,陈女士就被尾随的丈夫拳打脚踢,她一边跑向调解室一边喊救命。贾维侠见状,立马冲出来,挡在陈女士夫妻中间。陈女士的丈夫步步紧逼,一直将2个女人逼进了厂房旁边的卫生间里,并将拳头挥向了贾维侠,有了文章开头的那一幕。

幸好伤得不重,一番周折之后,贾维侠顾不上头上的伤,成功化解了这对夫妻间的矛盾。后来,陈女士也加入了贾维侠的调解队伍。

## 草根调解走向专业化

“陈女士事件”之后,贾维侠有了个想法:“侠姐”的调解应该更专业!

2018年1月,贾维侠把中山街50多

平方米的厂房腾出来,自掏腰包改建成几间温馨的茶室,并命名为“侠姐调解工作室”。“以前大家找我来调解,环境不够私密,有些话不能敞开说。现在有了这么一处温馨的地方,想说什么都可以,而且喝喝茶还能安抚当事人的情绪。”贾维侠说。

贾维侠的调解工作受到了丽水市妇联等单位的关注,律师、心理咨询师等专业团队纷纷加入“侠姐调解工作室”。白云派出所也为贾维侠在所里设置了专门的调解工作室。“我真高兴啊!以前的调解停留在情与理的层面,现在有了专业人员的加入,是情、理、法的结合,更专业了!”贾维侠说。

“我会根据矛盾纠纷的具体情况来选择调解地点,如果涉及到家暴等问题,我会在派出所的调解室里调解,因为可以起到威慑作用;如果矛盾不大,我就在中山街的调解室里调解,因为不少人不想家丑外扬,私密一些调解效果更好。”贾维侠说。

据了解,“侠姐”自2007年以来已调解矛盾纠纷1000余起,调解成功率高达95%。

表情:爱岗

## 公证员王巧珍: 我热爱这份工作 因为能帮人解决问题

通讯员 李奕

有这样一位公证员,每次办理公证案件时,都一丝不苟地审查当事人提供的材料,耐心地引导当事人填写表格,仔细地制作谈话笔录,力求做到证据链完整、材料无瑕疵,从业20多年来从未办过一起错证、假证。她就是杭州禹航公证处公证员王巧珍,曾获得杭州市优秀公证员、余杭区法律援助先进个人等荣誉称号。



## 办事高效服务热情

今年3月,杭州禹航公证处接到了余杭区某上市公司打来的咨询电话,说公司部分员工办理了离职手续,按照规定,员工所持有的限制性股票应由公司回购注销,但是这些员工没有时间赶去上海证券交易所办理相关的股份转让过户登记、注销等手续,“我们急需办理委托公证业务,否则将可能影响公司的正常经营”。

获知这家公司面临的这一难题后,王巧珍与同事二话不说,周末加班,为这家公司20多名持股员工现场办理了委托公证事项,以最快速度出具公证书,解了公司的燃眉之急。王巧珍他们的高效办事效率和热情服务态度,获得了一致赞赏和由衷感谢。

## 多为当事人着想

王巧珍总是说:“工作中要多为当事人着想,当事人满意了,我们的工作才算做好了。”办公室的电话时不时响起,“您好!对,是禹航公证处。您稍等,我给您查看一下……您记一下单号……嗯,好的,再见!”王巧珍的声音温柔而坚定,一边耐心解答问题,一边手里查看着资料,有条不紊地应对各种问题。

王巧珍对自己的职业有着深厚感情,“我热爱这份工作,因为能够实实在在帮人解决问题”。她还把每次公证当作一次法治宣传,并尽力为困难群体提供法律援助。她经常深入社区、企业等地开设法律知识宣传讲堂,让更多人知道“有需要的话,随时来找我们”。有一位老人对她说:“现在,我一遇到事情,就想来你们公证处问问,这样心里才踏实。”王巧珍听了特别高兴,“这是对我们工作的最好认可”。

“主动核实、上门服务、先受理后补证,这是近年来公证机构转变服务理念最明显的体现。‘最多跑一次’的基础上,我们努力的方向是‘不跑也能解决’。”对于当事人举证难、出行难等各种难题,王巧珍总是想尽办法为他们提供各种便利。如今,她还想着通过微信等方式提供一个案例分析平台,“案例多指路,群众就能少跑腿”。



## 共绘长卷

29日,杭州馒头山社区举行“蝶变馒头山”活动。环境越来越好、志愿者热情服务……当地居民在百米长卷上,画下自己眼中的社区变化,“讲述”心中的馒头山故事。 张孙超 汪琳 沈忱 摄

## 留声机

首届联合国人居大会27日至31日在肯尼亚内罗毕召开,来自100多个国家和地区的3000多名代表与会。此次大会以“创新让城市和社区生活更美好”为主题,旨在为全球城镇化面临的挑战找到创新、可持续的应对之策。

联合国人居署官员28日在大会上表示,废弃物管理不力将威胁全球人居环境,呼吁全球城市加入“智慧减废城市运动”,以实现可持续的废弃物管理。

全球有20亿人无法获得城市固体废弃物收集服务,30亿人无法使用有管理的废弃物处理设施。如果相关问题得不到解决,到2025年,垃圾产生的人为温室气体排放量将占全球总量的8%至10%。

如果妥善管理废弃物,也可以带来机遇。比如,从废弃物中回收资源可以减少对自然资源的消耗,新的循环经济商业模式可以为城市贫民创造就业机会并增加收入,改善的城市环境也有利于可持续的城市发展。