

## 金峰洲社区黄锦洁

# 化解千家事 温暖万人心

黄锦洁个人调解工作室成立至今已成功调解30宗案件

在里水的中海金沙里小区，黄锦洁的名字为不少居民所熟悉。志愿服务活动有她，楼长派发宣传资料有她，入户调解邻里纠纷有她……社区居民亲切地叫她“桐姐”。

黄锦洁是小区最早参加楼长活动的业主，同时也是巾帼志愿服务队队长。作为楼长，她积极参与社区服务，护航学生上下学、组织党员参与抗疫、为社区建言献策等都有她的身影。2020年6月，以她个人名义命名的调解工作室正式运营，至今有效解决社区矛盾纠纷30宗，为构建和谐稳定的基层社会治理格局贡献了力量。

### 积极参与楼长活动

中海金沙里小区位于金峰洲社区，小区住宅2176户，常住人口6866人，以广佛候鸟群体为主，小区文化生活较为丰富。2019年7月，小区组建楼长队伍，借此动员更多居民参与公共事务治理。

原来小区各类活动、服务人手紧缺，公共设施维修翻新、环境维护等得不到居民的支持和参与，自从有了楼长队伍后，有了一定的改善，如抗疫期间楼长自发组织党员、志愿者参与防疫工作，带头开展学生上下学安全护航，组建金沙里党群志愿服务队等行动，得到了居民的认可。

黄锦洁是小区最早报名加入楼长队伍的。她说，可以为邻居做点事，是她的荣幸。2017年，金峰洲社区刚成立，她就参加了社区志愿服务，凭借优秀的服务意识，助人为乐的精神，她很快成为了社区志愿服务推广大使。2019年初，由她自主搭建平台，组织培训成立了金沙里小区第一支巾帼志愿服务队。同年，在她的影响和带动下，小区楼长顺利进行招募，推进了后期竞岗会等事项。

平时，黄锦洁除了收集居民意见或诉求，积极宣传党的方针政策，还监督物业服务，有邻居发生矛盾时介入调解，充分发挥楼长的联络员、监督员、

调解员、宣传员“四员”职责。在做好小区楼长本职工作之余，黄锦洁坚持学习和锻炼自己，经常带团队参与区、镇的志愿者、楼长培训。她说，只有保持学习心态，认真学习新知识，才能不被当今社会淘汰。

在黄锦洁的带领下，小区恒常组织漂流图书系列活动、爱国卫生运动、关爱特殊长者活动，同时也吸引越来越多居民加入小区志愿服务队伍。

疫情发生初期，黄锦洁主动申请投入到小区防疫工作中。2020年2月3日，19名党员志愿者加入小区疫情防控工作，随后建立“中海金沙里党群综合志愿服务队”，她和门岗安管员一起核实进出人员信息并测量体温，还利用空余时间，主动服务小区业主，提供送快递、送菜等暖心服务。

“大家都叫我‘后勤部长’，这个小区2176户业主，大多数都认得我。”黄锦洁对小区内的业主户数、人员分布等情况比较熟悉。自1月21日投入到小区防疫工作中，直到5月20日，她一直坚持在值守岗位上，“我想与防疫一线人员并肩作战，做小区居民的‘守护神’。”

在黄锦洁眼里，一天8小时的值岗算不上辛苦，即使是一直忙到凌晨，她也从不抱怨。“做了事，会让我感觉踏实。”黄锦洁说。



■黄锦洁(中)与志愿者入户探访。

### 成立个人调解工作室

2020年6月，黄锦洁大胆创新，结合自己多年的公益服务经验，成立了个人调解工作室。该调解工作室是南海区首个女性命名的个人调解工作室，调解工作室采用团队协作方式化解矛盾纠纷。

黄锦洁充分发挥其人熟、地熟、情况熟的优势，秉着“邻里纠纷无小事，及时化解是大事”的工作理念，在调解工作中任劳任怨，讲究技巧，春风化雨般多次化解了辖区内的家庭矛盾、邻里纠纷、物业纠纷等案件。因调解成效显著，树立了社区内公认的热心大姐形象，群众有矛盾都乐意主动找她解决，黄锦洁已在广大居民中树立了良好的口碑和调解品牌。成立至今的4个月内，已成功调解了30宗案件，其中包括12宗邻里纠纷、5宗物业纠纷、3宗家庭纠纷、3宗损害纠纷、5宗合同纠纷、2宗其他纠纷，调解成效显著。

黄锦洁介绍，调解工作室的运



■黄锦洁个人调解工作室揭牌。

营做法是以“和”为贵，化解千家事，温暖万人心。面对不同的纠纷案，她能够因地制宜合理采用不同的调解方案化解矛盾。邻里纠纷如养犬噪音、公共区域摆放鞋柜、上下楼漏水等，她能联动和巧用志愿者、党员和物业等多方力量和渠道介入调解。

对于调解，黄锦洁有一套独到的方法，每当接到纠纷案时都会提前做好“功课”，她会先通过小区街

坊邻里收集线索资源，再亲自上门走访当事人了解情况，掌握纠纷产生的各种成因，与当事人交谈化解其顾虑和抵触感。通过交心的谈话，黄锦洁对当事人进行心理疏导和分析利弊后，再对他们动之以情，晓之以理，让当事人感受到黄锦洁团队是真正想帮助他们，从而使调解更顺利、场面更可控，最终使双方当事人达成共识并握手言和。

### 特写

## 背对背式谈话 化解离婚纠纷

2020年7月的某天下午，艳阳高照，持续的高温让人感觉丝丝烦躁，黄锦洁和两位同事接到一宗离婚夫妇因财产分割和孩子抚养问题发生争执报案，最后转到社区调解的案件。一对打扮朴素的中年男女与一名十来岁的女孩来到了社区。

女方哭诉，双方于1998年3月登记结婚，婚后育有两女一儿。两人白手起家，一起走过风风雨雨，却在近年发现丈夫有外遇，而且在毫无经验的情况下放弃从事多年的服装生意，借债投身茶叶行业，导致负债连连，双方无奈之下只能协议离婚。由于前夫没有很好履行离婚协议，双方谈不拢，甚至大打出手，只能寻求社区调解工作室出面调解。

黄锦洁认真聆听女方声泪俱下的陈述，时不时递给她纸巾抹泪，看着男方忧郁不安地搓着手，余光看到小女孩故作淡定玩手机，她不着痕迹地给两位同事打眼色，示意他们带着小女孩到隔壁办公室。

黄锦洁明白有小孩在，两口子不便敞开心扉，她同一同事分别安抚了两当事人的情绪，首先是亲情的呼唤，再是理性的分析，夫妻两口子也曾是一起同甘共苦的家人，即使离婚，也应是先考虑到三儿女的健康成长，争吵既解决不了问题，反而对儿女造成更大的负面影响。大家也应该换位思考，相互理解，万万不能在儿女面前争吵或打架。

在调解过程中，遇到僵持不下的问题，黄锦洁马上采用背对背式的谈话疏导当事人的心理，换位思考聆听沟通，最后双方的财产分割和孩子抚养问题都一一谈好了。三人离开的时候都由衷感谢黄锦洁团队。

文/图 珠江时报记者 陈志健  
通讯员 傅宝珠 朱嘉泳

## 有人掉河里 特勤队员忙施救

珠江时报讯(记者/陈志健 通讯员/周雪芬)日前，里水镇综合行政执法办(队)四名特勤队员在公园巡查期间，发现一名落水者在河中呼救，十分危急。四人临危不乱，配合默契，成功将落水者救起。他们的英勇行为获得在场市民一致点赞。

“救命啊……救命啊……”2020年12月28日晚上19时许，里水镇综合行政执法办(队)特勤队员陈满聪、唐耀汉、杜健宏、邓志锦正对富寿园开展文明养犬巡查，当4人巡查至情浓桥附近时，突然听到断断续续的呼救声和一阵阵扑打水面的声音，他们循声往桥下水面望去，发现一人正在水中呼救。

情况异常危急，虽然时值寒冬，晚上天气寒冷，但陈满聪没有丝毫犹豫，马上脱掉衣物为下水救人做好准备。与此同时，3名队员唐耀汉、杜健宏、邓志锦环顾四周寻找施救工具，迅速提取了岸边护栏



■特勤队员合力把落水者救上来。

通讯员供图

的救生圈，同时拨打120医疗救助电话。四名执勤人员临危不乱、分工合作，水性较好的陈满聪套上救生圈下水施救。

陈满聪在水中拽着另一个系有绳子的救生圈迅速游向落水者并给他戴上。这时，陈满聪发现落水男子已浑身无力，他一边拉着落水者救生圈上的绳子，一边用力游向河边，经过15分钟左右，成功将落水人员由河中救到河边，再由其他群众合力将其救到岸上。

所幸被救人上岸后尚

同为两名上岸人员做好保暖措施，约15分钟后被救人员由赶来的救护车送往医院进一步救治。

四名城管特勤队员临危不乱、英勇救人的义举，获得在场群众拍手称赞。里水镇综合行政执法办(队)对四名特勤队员的英勇行为进行了表彰，赞扬他们在平凡的岗位上展现出了不平凡勇气和善心，传递了社会正能量，值得学习和广泛传播，希望他们继续发光发热，号召全体队员学习他们见义勇为的精神，弘扬更多正能量。

# 义举

# 暖

# 冬日

## 男子急转院 交警护送救护车

珠江时报讯(记者/邓施恩 通讯员/何贤栋)寒冷冬日，从来不缺温度。近日，里水交警中队民警梁永昌在路上遇到突发一幕。一辆救护车正搭载突发急性肺部感染的患者前往南海区人民医院抢救，但由于当时路面较为拥堵，医院工作人员请求民警帮忙开路。一条绿色通道就此被开辟。

当日11时左右，梁永昌处警完毕驾驶警车回单位途中，经过里水大道月池西路等待红绿灯时，一名身穿印有医院字限制服的男子走过来向梁永昌求助。“你们可以帮我们开路吗？我们救护车

上有位患者急需转往南海区人民医院抢救。”

为了能迅速响应，梁永昌在预判道路情况后，决定由铁骑协助开路，随即用对讲机通知中队铁骑队员提前启动车辆在中队门口待命。随后，梁永昌驾驶警车在前，护送救护车至里水交警中队路段，再由铁骑队员梁小龙、何伟新驾驶铁骑摩托车，一路鸣笛，接力护送救护车。

约21分钟后，救护车在两名铁骑队员的护送下，顺利抵达南海区人民医院，梁小龙和何伟新将病人送入病房才安心离开。后来，民警向医院了解得知，患者

邓先生(53岁，佛山人)因病在南海医科大学第七附属医院留院治疗。事发当天早上检查到突发急性肺部感染，情况紧急，院方建议其转院治疗。其后由南海区人民医院的救护车送患者转院治疗。但由于当时路况较为拥堵，容易耽误抢救时间，医院工作人员看见民警后便上前求助，于是便有了上述的一幕。

“如果没有交警的开路，救护车可能需要一个半小时才能到达医院，你们为我争取了宝贵抢救时间。”事后，患者邓先生对交警表示感谢。



■铁骑队员协助推救护车担架。 通讯员供图