

# 社区民调员 笑解烦心事

## ——记国基路街道风雅颂社区民调员孙振军

“小事儿不出楼院,有了矛盾找民调员!”在国基路街道风雅颂社区,有一个深受居民拥护和喜爱的民调员孙振军,邻里发生矛盾时总喜欢到他那“说道说道”,他只要出手,通常都能“摆平”。

“有人管、有处说、有理讲”,他已成为百姓排忧解难的“贴心人”。近日,记者来到风雅颂社区,探寻民调员如何温暖辖区百姓心。

记者 鲁慧 文/图



今年3月9日,孙振军和往常一样到黄河边的农场去看了看,忙完以后回市区走到花园北路大庙村临时安置房附近时,发现前方丁字路口停着一辆警车,警灯还在不停地闪烁,非常的显眼。周围站满了人,两位民警在不停地讲解着什么,村民们在比画着七嘴八舌的议论纷纷。孙振军上前查看。得知原来是一起交通事故。起因是一辆山东籍的装满货物的大货车挂断了村里唯一的一条家用照明电线,大家都在为此事争论,要求司机赔偿损失,并且报了警。

通过现场察看,警方认定司机负全部责任,并要求司机赔偿村民800元钱。司机一听慌了神,认为不应该有这么多钱,当时就提出了异议。但是村民们一致说:“这条线路是我们全体村民共同集资800元刚架设起来的,安装费我们就不让你出了,但是我们集资的这个钱你必须赔给我们。”孙振军说:“大家都冷静一下,让我说几句话吧?我曾经做过7年的人民调解员。”

于是,孙振军立刻把货主和司机拉到一起说:“首先,人家村里本来供电很正常,你突然把电线给挂断了,村民用不上电肯定不愿意,警察同志判你们负全责也是对的,村民们成了直接的受害者,所以这个钱你们应该出。其次,这条小路是专供村民们的私家车出行的,本身道路又窄,根本不

具备大货车通行的条件。还有就是,这是货主你带的路,有可以正常通行的大路你不走,为了省事你绕小道,绕路也未尝不可,但你应该提前向司机说明走这条路需要注意的问题。这一切的问题你和司机都没有注意到,于是就造成了这次事故的前因,所以货主有推卸不了的责任,最少也要承担30%,也就是240元。最后,司机错在什么地方呢?你已经看到这是条小路,路况又不好,路窄人多你还硬闯。作为一名司机,特别是大货车司机,心中要有足够的安全意识,没有绝对的把握,宁可绕远路也不要冒这个风险,这是这次事故引发的后果。所以你应该承担70%的责任,也就是560元。大家看这样处理可以吗?”

这时一位满头白发的老者插言道:“这位老师的说法我都听清楚了,不能全让司机拿钱,因为是货主带的路,所以也要承担一定的责任。司机师傅赚这点钱也不容易,安装费咱说到做到就给免了吧。咱们村里年轻人多,自己动手安装好就行了。出门在外谁还没有遇到麻烦的时候,咱们也同情同情司机,大家说行不行?”老者话音一落,全场爆出了一片片赞同的吆喝声。

经过调解,双方对这件事的处理都表示满意,包括在场的警察也觉得孙振军的调解很到位,也给予了好评。

# 运筹帷幄“小诸葛”

## ——记公交二公司9路调度员靳亚军

我的爸爸是超人

靳亚军是一名85后的年轻爸爸,二十出头的时候就加入了公交公司,从一线车长干起来,时至今日他已成为9路这条精品线路的调度员,为此,他付出了很多的努力与心血。工作、家庭有时难以两全。因为工作性质,决定了他必须天天早起,时常会影响爱人与孩子的作息。早上四点半闹钟响起他起床。洗漱完毕赶到公司,打开电脑时间多是定格在五点半,这是早班的作息时间。上晚班的时候,22点10分,最后一班车辆进场,他关掉电脑,收拾好调度室的卫生,回到家中时间多在11点20分,蹑手蹑脚地回到屋里,看看熟睡中的孩子,是他每一个晚班回家后的必修课。

一天孩子问他,爸爸你为什么这么忙,经常都是我睁开眼的时候你已经上班了,等你下班也经常等不到。对此,靳亚军这个七尺男儿迟疑了半天,不知道怎么回答孩子,最后一咬牙来了句狠的:“因为爸爸是超人啊,我要维护世界和平呀。”小家伙开心地笑了,“……我的爸爸是超人!”看着孩子的笑,他也笑了起来。

“千年老二”与“舒马赫”

在一次线路会议上,靳亚军别出心裁,莫名其妙地说了个与公交看似风马牛不相及的“舒马赫”故事:“今天我给大家讲一个人,他的名字叫做舒马赫。F1方程式赛车的殿堂级选手。大家都熟悉舒马赫是因为他是冠军,可是和舒马赫同在法拉利车队的‘千年老二’大家知道是谁吗?他叫巴里切罗。我们往往都很关注冠军,可是每一次舒马赫拿到冠军时,巴里切罗在他后面用自己的赛车来阻挡后面想要超越的车辆,给舒马赫留下尽可能多的空间。我给大家讲这个故事不是要让大家开快车。我是要让大家明白,团队的重要性,在F1法拉利车队中‘千年老二’巴里

在国基路街道辖区,刘庄调度站,有一名优秀的共产党员,他就是靳亚军,郑州公交公司精品线路9路的调度员,他在一线调度员的岗位上用自己的行动充分诠释了什么是“运筹帷幄”。

记者 鲁慧 文/图



切罗受的尊重程度可与舒马赫并肩。这是为什么?因为他为团队的胜利作出了牺牲,把团队的利益看得高于一切。我们的工作就是开公交车,一个个看似单独的个体,其实我们是一条完整的运转线,那一辆车在路上是快是慢,是否抛锚,都关乎着我们全天整体运营的成果。我们是‘小个人、大集体’。在路上老司机看见新车长如果有什么问题都应该帮忙解决一下,任何一名车长都是从青涩走向成熟的,大家都年轻过。新司机也应该主动向老车长虚心请教,因为他们有你没有的经验,请大家记住我们是一个集体……”靳亚军说的话,得到了同事们的普遍认可。

伟大出于平凡 细节决定成败

9路是公交公司的一条精品线路,要求更严。无论是从车辆卫生和机务各个方面都要精益求精。身处调度室的靳亚军上班时地面总要前后拖两遍,湿拖把一遍,干拖把一遍。很多人问他是不是有洁癖?他的回答是“干净了大家都舒服点”。靳亚军说:“连自己工作的屋子都收拾不干净,有什么脸面去检查别人”,这

句话不正应对了一句古语“一屋不扫何以扫天下”吗?每一个细节都能决定大局的成败,不忽视任何细枝末节,是靳亚军对自己的要求,同时也是他对线路的要求。对于车辆死角用拖把擦和用抹布擦是两种不同的效果。精品线路不是一蹴而就,是积累、是沉淀,是在一件件不起眼的小事上做好做扎实的结果。

有技巧有心的摆渡人

公交车属于大型载客类车辆,车辆尾部有一个巨大的引擎室,夏日的高温,拉开机器盖,热浪扑面而来。靳亚军对大家说:“车刚回来温度过高,我不会立即去查你的机务,让机器冷却一下,降降温,对你自己也是一种保护,避免烫伤”。他常说工作要干,但是凡事都有技巧,既要干好又要巧干。这个时候或许觉得有些啰唆,他讲的道理大家都懂。然而几乎每一次都要重复这样的话,直到后来我们才明白他的用意。靳亚军说:“管理与被管理者之间永远都是矛盾体,我对大家的严格要求,是为了线路的整体成绩,久而久之大家容易产生抵触情绪。然而我也是在执行车队

的规定,每一项的规定都是为了大家更好,可是一张张书面规定显得过于冰冷,而我从中间要起到调和作用。”是的,他是一名摆渡人,一线员工与企业之间摆渡人,他更喜欢把一项项的规定转换成一句句语言,传达下去,这样更亲切,更利于团队的进步和企业的发展。

其实说是“运筹帷幄”有些夸张的成分。但靳亚军所展示出来的确是一名身在企业一线的优秀共产党员应有的素质。他们默默地奉献着,用自己的行动,自己的方式,帮助企业前进。靳亚军常说:“我不是什么领导,我是一颗膨胀螺丝的螺帽,把螺丝和墙体紧密连接在一起的螺帽”。