

警务室

刘行“真行”

——记舞阳县公安局舞泉派出所状元桥社区民警刘行

■文/图 魏亮



为群众办理业务

哪里有矛盾，她就在那里

状元桥社区老旧小区多，矛盾纠纷多发。停车占道、房屋漏水、噪音扰民、下水道堵塞等问题，报警的十有八九是这些事。

“这些事不大，但谁遇到心里都会堵得慌。”刘行说。

2025年3月，辖区一老旧小区发生严重停车纠纷。一家由宾馆改造的培训机构运营后，学员车辆长期挤占居民停车位，部分居民自行安装地锁，双方多次发生口角，矛盾不断升级。

刘行接到求助后，没有急于现场评判。她连续3天利用下班休息时间走访小区30余户居民，逐一记录各方诉求。在摸清情况的基础上，她联合社区工作人员、调解人员共同介入，经多轮协商，最终形成解决方案：拆除全部私装地锁，划定培训机构学员车辆临时停放区域，培训机构学员车辆与居民车辆错峰停放。方案兼顾商户经营需求与居民权益，得到双方一致认可。实施一年多来，小区停车秩序良好，未再发生同类纠纷。

另一起纠纷中，王先生报警，称张某拖欠自己的工程款，多次讨要未果。接到报警后，刘行通过电话反复与两人沟通，并组织双方现场协商，最终促使双方达成分期还款协议，当事人表示满意。

从警四年来，刘行累计调解各类矛盾纠纷130余起，化解率达98.5%。这些纠纷的化解，并不在于使用了所谓的“高难度”技巧，而在于不推诿、不拖延，一件一件扎实推进。

在刘行的办公桌上，摆放着一本笔记本。上面密密麻麻记录着辖区特殊群体的服务需求：留守儿童的身份证办理期限、孤寡老人的社保资格认证提醒、残障人士到访的注意事项……这些信息是她逐户走访所得。

“记录下来才不会遗忘。”刘行说，“有些事情看似微不足道，但对当事人而言至关重要。未申领身份证，孩子可能无法报名考试；未及时进行社保资格认证，老人的养老金便会被停发。这些事情，耽误不得。”

四年，四个写满的笔记本，清晰记录了刘行的工作轨迹，也是她四年从警路的见证。一页页翻过去，我们看到的是一个年轻民警把群众的事当成“要事”来办的初心。

“刘行身上有股子冲劲。”舞泉派出所所长张伟说，“群众有困难，她第一个到；矛盾有激化苗头，她第一个上。她不是把‘为人民服务’挂在嘴上，而是落实到行动上。”

把“琐碎”做出章法

基层警务室民警的工作，绕不开“琐碎”二字。别人眼里的一地鸡毛，刘行却总能做出章法。

反诈宣传，精准到人。打击电信网络诈骗是基层治理的重点工作之一。刘行不打“大水漫灌”的糊涂仗，而是分人群、分场景精准施策。

对独居老人，她上门入户，手把手帮他们安装“国家反诈中心”APP。

对年轻人，她依托网格微信群每日推送真实案例。“群里转发的这个新闻，受害人刷单被骗九千元。大家看看，不要上当。”

对商户，她挨家走访，反复叮嘱资金转账注意安全。2026年初，辖区一名居民遭遇电信诈骗，正准备转账。接到预警后，刘行五分钟赶到现场阻止，当场拆穿骗子的骗局，帮助该居民止损一万余元。

事后，她举一反三，在社区开展“一案一会”警示教育，把案例掰开揉碎讲给居民听。2025年以来，刘行累计开展反诈宣讲50余场、入户宣讲800余次，推送预警信息1200余条。她负责的辖区，电信诈骗发案率同比下降38%。

“刘行的反诈工作，最大的特点是‘准’。”张伟说，“她不是盲目地发传单、挂横幅，而是真的去研究谁容易被骗、怎么骗的、怎么防。这种精准防控的思路，我们已经在全所推广。”

“九小”场所消防检查、老旧小区安防排查、高层建筑电动车充电治理、出租屋流动人口登记……刘行把这些基础工作做得很扎实。

她建立了“排查—整改—复查—销号”的闭环台账，2025年以来，整改各类安全隐患90余处，规范登记流动人口300余人次，辖区隐患整改率、治安问题处置率均达100%。

为民服务，温暖到心。辖区一名16岁少年辍学后，沾染不良习气。刘行没有简单登记了事，而是每月与他远程视频谈心，了解他的思想动态，及时引导。一名精神障碍患者发病后有肇事倾向，家属不愿意送其就医，刘行联合村干部反复沟通，最终说服家

属将其送医治疗。针对辖区独居老人、困难群众等特殊群体，她主动建立便民服务台账，常态化上门开展代办证件、政策宣讲、安全检查等暖心服务。4年来，已累计为群众代办各类便民事项70余件。

“有事找小刘警官，她真行！”这句话渐渐成了大家的口头禅。

行在哪儿？社区干部说，她肯跑腿，不嫌事小；辖区群众说，她说话管用，办事靠谱；同事说，她不娇气，能沉下去。

刘行，1998年出生，中共党员，毕业于河南警察学院。2022年通过公开招聘进入舞阳县公安局工作，此后一直坚守在社区警务岗位，现任舞泉派出所状元桥社区民警。

从警四年来，她没有惊天动地的壮举，但她不浮躁、不推诿、不敷衍——扎实做好每一件民生小事，用心调解每一起矛盾纠纷，严格把控每一道安全防线。

让更多“刘行”涌现出来

在舞泉派出所，同事们对刘行的评价出奇一致：没有年轻人的浮躁，能沉下去。

“她刚来的时候调解纠纷老碰壁，回来就抱着笔记本琢磨。后来她自己总结了一套方法——先安抚情绪，再理清事实，然后讲法律，最后跟进反馈。”同事魏寅生说。

“有一次周末，她已经连着值了两天班，本来该休息了。辖区有个群众打电话说有事，她二话没说就赶过去了。我说我去吧，她说这事一直是她跟进的，还是她去处理吧。”魏寅生说，“现在的年轻人，愿意这么往群众堆里扎的不多了。”

还有一次，一名男子因私人恩怨举报他人。刘行电话联系举报人核实情况，对方情绪激动，说话很不客气。次日，其家人还到警务室质问刘行。“当时心里确实委屈，”刘行说，“但我告诉自己，他质疑的不是我这个人。我不能意气用事。”她倒了一杯水递过去，语气平和地说：“您先别急，咱们慢慢说，这件事我一定会认真对待。但您也得给我时间核实清楚，对不对？”就是这句话，让对方情绪慢慢平复。事后，这名群众主动向刘行道歉。

这样的“委屈”，刘行经历过很多次。但她记住的，更多的是温暖。“有一次调解纠纷，口干舌燥。一位大姐端了一碗绿豆汤过来，执意让我喝了。”刘行回忆，“还有一次是我走访时下了大雨，一位大爷硬把我拉进屋，塞给我一把伞。你说，这样的群众，我怎么能不对他们好？”

以真心换真情，刘行的真心付出也获得了辖区群众的认可。社区居民王大妈说，“小刘警官年轻、干劲足，遇事找她办，放心！”

“小刘警官，为人实在，是真心实意为老百姓办事的。”提到刘行，社区干部李大姐赞不绝口。在舞阳县公安局，35岁以下的民警占60%以上，像刘行这样扎根社区的年轻民警还有很多。舞阳县公安局也在一步步完善社区警务工作机制，社区民警专职化、“老带新”、“警格+网格”融合……这些办法不算新鲜，但管用。近年来，舞阳县警情总数呈下降趋势，群众幸福感、安全感和满意度显著提升。



进社区开展宣传



调解矛盾纠纷

“基层警务工作很琐碎——调解纠纷、反诈宣传、安全隐患排查、护学岗。但再琐碎的事，落到群众身上就是大事。刘行所做的每一件事，都是社区民警的职责所在。她四年如一日，扎实做好每一件小事。她是基层警务人员中的优秀代表。但一个刘行不够。我们的目标是让更多的‘刘行’涌现出来。归根到底要靠机制。我们给社区民警减负，让他们有时间、有精力深耕自己的‘责任田’；同时建立‘警格+网格’融合机制，让民警不再单打独斗，让更多人愿意在社区待下去、沉下去，坚守一线服务民生，携手群众共建和谐社会，共叙警民鱼水深情。”舞阳县副县长，县公安局党委书记、局长王伟表示。



入户走访宣传



检查加油站安全台账



巡逻防范



开展反诈宣传



检查辖区网吧