

总能让上访者迅速“消火”的“微笑哥”

深圳“全国最美信访干部”张海威：一线接访十春秋，巧解居民千千结

扎根信访一线十年，张海威成功调处各类矛盾纠纷5950宗，帮助困难群众申请救助金225万元，为群众挽回损失510万元，为农民工追回欠薪1600多万元……他是深圳市唯一一位获得“全国信访系统优秀接访员”荣誉称号的一线信访人，如今成了广东省唯一一位获得“全国最美信访干部”荣誉称号的信访干部，他是布吉人心中的信访“微笑哥”，而被他接访过的上访人却更喜欢亲切地喊他一声“威哥”。

急民所急，“威哥”一笑可“消火”

“铁打的威哥，流水的前台。”去年6月深圳市龙岗区布吉街道行政服务大厅实行“一窗式”改造，张海威的接访岗位从街道换到了距离群众更近的社区，与老百姓的心也更近了。10多年来，信访大厅见证了她的苦与乐、泪与笑，工作人员换了一批又一批，而我们的“威哥”如同钉子般坚守在这里。他的办公室就在信访大厅一隅，他说他热爱信访，只要能够为群众排忧解难，在哪里工作都一样。

其实，更让人佩服的是，很多上访者一进门就指定要“威哥”接访，这一切都源于张海威是个急群众之所急、以真心换真情的“贴心人”。虽然每天面对的都是情绪激动的群众，但接谈上访人时他总是笑盈盈地说：“来，先坐，喝杯茶。”这一杯热茶、一脸微笑、一番暖心的话，总能让上访者迅速“消火”。

有一次，张海威接到这样一宗上访事件。

某社区因变压器爆炸而导致整夜大面积停电，居民群情激愤，强烈要求街道办24小时内解决问题，否则就要堵路。堵路还不是威哥最担心的事，最让他揪心的是：“这么热的天气，长时间停电怎么办！”接访后，张海威立即组织召开协调会了解情况，并与供电所等相关部门进行沟通。经过反复协商，当晚8点该社区恢复通电，问题得到了解决。喜笑颜开的居民纷纷竖起了大拇指：“威哥”出马，灯火通明！”

正是这份对人民群众的耐心与包容心，让张海威成为布吉街道首席信访接访调解员。他时时刻刻甘作党和政府同人民群众联系的桥梁和纽带，在办案实践中不断总结提高接访能力，每接谈一宗案总是认真分析信访问题产生的原因、症结在哪里，从而找到解决问题的突破口。他还积极运用法律知识、心理学知识帮助调解，为此，张海威还专门自学考取了国家二级心理咨询师，对群众反映的问题中合情合理却没有明确法律法规支持的诉求，通过联系相关部门和单位另辟蹊径帮忙解决。

家为后盾，牺牲“小我”成“大我”

现在，“威哥”的名号在布吉街道信访工作一线可是比什么都好用，什么事棘手难办找“威哥”，什么居民情绪激动难沟通找“威哥”……要向张海威为什么就能把“刺头”给摆平了？那估计看过他调解的人就会告诉你：

“因为‘威哥’心里有杆儿神奇的秤，他这一秤双方这心里就都平衡了！”张海威说自己就像一个天平，但大多数时候两边装的都是群众的利益，伤害了哪一方都不好，所以每次在听群众反映问题前，他总是告诉自己客观、公平、公正，而这也正是他“摆平”别人眼中“刺头”的法宝。

之前遇到一个上访案件，布吉一工厂食堂员工刘女士外出采购意外受伤，老板第一时间送医治疗并全额支付医药费。两个月后，刘女士病情好转，却因腰椎骨折落下病根，家属向厂方索赔一次性伤残补助金和误工费共计10万元，工厂老板觉得最多赔5万元，双方因赔偿金额产生矛盾并僵持不下。在调解中，张海威分析：“像这样的信访案，为了钱打拉锯战的超过九成，其实双方各退一步事情就解决了，只是需要一个中间人给双方做做思想工作！”他刚好也乐于做这个“中间人”，经过他两边分别沟通，从社会责任、法律程序、道德人情等角度摆事实，讲道理，最后双方达成协议，工厂赔偿77000元结案。而因为他为人正直、“一碗水端得平”，经过他调解的上访人基本上都成了他的好朋友。

但说起“一碗水端平”，张海威觉得这些年来最难以秤平的就是自己的家。回忆起自己最初走上信访岗位的时候，一个月的工资也就三千多元，但他习惯变“上访”为“下访”，几乎每天都要下到上访者家中，涉案双方所在地去了解案件背景及上访人的困难等等，甚至路费还得倒贴。为了支持丈夫、补贴家

用，妻子还做了一份兼职，此事也一直让张海威难以释怀。但也正是有了家人的支持，才让他在布吉这片无论信访案件数量还是难度都在全深圳各街道排列的土地上，在最艰难的信访一线一干就是十年。（隆岗轩）

■链接

国家信访局选出10位“全国最美信访干部”，龙岗“微笑哥”张海威成广东省唯一获评人

4月27日，国家信访局在全国系统“寻找最美信访干部”活动圆满落幕，并在北京举行了“全国最美信访干部”颁奖仪式，表彰了10名全国“最美信访干部”和10名“最美信访干部”提名先进个人。其中，来自深圳市龙岗布吉信访工作一线的“微笑哥”张海威现场受奖，也是此次广东省唯一入选并获评“全国最美信访干部”的信访干部。

张海威此次获评“全国最美信访干部”，颁奖词这样描述他：“十年如一日在平凡岗位上坚守，并且用自己对群众工作的热忱赢得了老百姓的口碑。人们都说信访工作是天下第一难，我们却从他身上看到，只要用了真心，就能换来老百姓的笑容！”而这正是张海威扎根布吉街道信访工作一线十余年的真实写照。（隆岗轩）

“挠挠”所长

32岁的陈伟强是大连边防支队龙王庙边防派出所所长，先后荣获“全国特级优秀人民警察”“十大边防卫士”等20余项称号。2007年大学毕业后，陈伟强成为一名社区民警。在一次抓捕罪犯时，他被歹徒刺伤，经过抢救脱离生命危险，但从此留下“结节性痒疹”的后遗症——浑身长满奇痒难耐的脓包。由于痒疹发作时，陈伟强总下意识地伸手抓挠，因此他被居民亲切地称为“挠挠”所长。

在基层派出所的十年里，陈伟强经常走访社区居民，与许多居民很熟悉。逢年过节他会带着慰问品探望孤寡老人；耐心聆听上访群众的心声；在派出所人手不够时，与民警一同出警。

由于经常加班，他并没有太多时间陪伴妻子和刚满百天的孩子。下班后能回家逗逗孩子，陪妻子吃一顿饭，就是他最开心的事。陈伟强笑着说：“每天回家一看见孩子，真的就把所有烦心事都忘了。”

图1：5月1日，陈伟强（右二）和同事一起走访辖区住户。新华社记者李钢摄
图2：4月30日，由于天气热，出汗后痒疹加重，陈伟强忍不住抓挠患处。图3：陈伟强和妻子、儿子在一起。图4：陈伟强（右）与准备上访的群众聊天。新华社发（龙雷摄）



台籍青年教师黄志伟：“我在武汉找到了舞台”

新华社武汉5月2日电（记者吴植、赵博、石龙洪）白衬衫、牛仔褲、黑框眼镜，黄志伟与其他青年教师看起来并无二致，只是一开口说话就很快被认出是来自台湾。2015年8月，结束了在台湾的博士后项目，经校方诚邀和师长介绍，他来到武汉，任教于湖北经济学院，从此找到施展才华的舞台。

在满园春色的集贤河畔，黄志伟接受了新华社与台湾旺旺中时媒体集团联合采访团的访问。“学校对台湾老师照顾周到，支持很大，让我能安心工作，看到自己事业发展的未来。”他说。

“能闯要尽量闯”：在大陆找到新起点

黄志伟目前是湖北经济学院金融学院保险系全职教师，享有学院青年教师授课竞赛一等奖的殊荣，并担任学院风险管理研究中心副主任、海峡两岸中小企业研究院副院长。今年，他正积极准备参评副教授。

两年前，身处台湾的黄志伟对台湾未来教职的环境有些担忧。在台湾社会“少子化”造成高等教育资源过剩的背景下，拥有高学历的黄志伟和岛内许多青年学者一样，面临着职业发展的空前瓶颈。现实压力促使他将目光投向了有着共同文化基础的大陆。

“能闯要尽量闯，能飞要尽量飞。大陆很大，来了一定会有发展。”怀着这种信念，黄志伟与湖北经济学院签约，将武汉作为自己人生的新起点。

囿于对大陆的一知半解，黄志伟来之前的“多少有些担忧”，对衣食住行乃至职业发展都存在顾虑。但很快，校方对台湾教师的细心照顾打消了他的不安。

“我拎着包，背着几本书就过来了。”黄志伟说，学校把台湾教师的生活安顿得很好，吃



▲黄志伟在湖北经济学院给学生上课（4月27日摄）。新华社记者程敏摄

住等琐事都没有让他操心。校方还专门为台湾教师建了微信群，有问题可随时反映，校方第一时间解决。湖北经济学院的热诚换来了台湾教师们的归属感，校方把这种态度总结为八个字：“动之以情，感情留人。”

学校更努力在职业发展上为台湾教师铺路。湖北经济学院党委书记温兴生介绍说，学校对台湾教师“高看一眼”，博士享受副教授待遇，副教授享受教授待遇，教授按特殊人才标准引进；在研究方向选择上也给予足够的自由度，台湾教师可根据自己的优势和兴趣，挑选学院、学科和课程。在大家很关心的学术成果认定、职称评审等问题上，校方联合多个部门研究出台了专门政策办

法。温兴生说，台湾教师学术与教学均优，有不少具备欧美教育背景，对丰富学校学术生态有巨大作用，因此学校不遗余力引进这样符合学校发展利益的优质台湾教师。

“上天的安排”：与武汉姑娘喜结良缘

在大陆，黄志伟不仅开启了更大的事业发展空间，还与一位武汉姑娘一见钟情、喜结良缘。“我们个性相近，更妙的是曾分别就读于两岸的东华大学。”他略显羞涩地说，“这一定都是上天的安排。”短短一年多，吃惯清淡

食物的“台湾郎”就自豪地宣称自己是个“不怕辣的武汉女婿”。

在武汉的工作生活很快刷新了黄志伟对大陆的认识。“来了以后，我发现很多事情不是台湾一些媒体报道的样子。”他说，移动支付和软件打车这两项互联网科技应用的普及能够说明，大陆对新鲜事物的创造力和适应能力非常强，世界上许多地方已经不能与之相比。

他还盛赞大陆学生求知欲强，有着向上拼搏的激情，会主动想办法改善现状，而不满足于“小确幸”。“我想对台湾年轻人说，不要自我设限，要敞开心胸，有机会就来看看这里的世界，或多或少，一定会对自己的人生规划有所帮助。”黄志伟说。

“对台引智”：台籍教师成为校园“学术明星”

在湖北经济学院，黄志伟并非孤例。该校秉持积极开放的“对台引智”思路，3年间已引进全职台籍教师32名，绝大多数毕业于台湾和海外名校，年龄在45岁以下的年轻博士占75%。

“他们的加入优化了学校教师结构，让学生获得了更多高质量的学习经历，在教师队伍中有示范作用。”温兴生介绍说，学校与台湾十多所高校建立了合作关系，希望邀请更多台湾高学历人才前来任教发展。

如今，这些台籍教师已成为经院校园里的“学术明星”，他们的学术研究多与两岸经济社会发展相关。介绍起自己参与建设的两岸中小企业研究院和海峡两岸青年就业创业示范点，黄志伟显得激情洋溢。“习近平总书记说过要为两岸青年提供更多机会和舞台，让我们这些来自台湾的年轻教师倍感振奋。”黄志伟说，“我想，这里就是我的最好的舞台。”（王斯班参与采写）

五一，是天下劳动者的光荣节日。这一天，千千万万的铁路职工坚守在自己的工作岗位上。这之中，既有获得荣誉的老劳模、新劳模，也有许许多多默默无闻的普通劳动者。他们一代一代传承着兢兢业业坚守岗位的精神，每个人都为铁路事业的发展作出了自己的一份贡献。

老劳模关荣军：戴着外置气管上一线

五一假期，50岁的关荣军正在密切留意着路桥的安全。他说，客流量大，路桥安全不能有一丝疏忽。

关荣军是南昌铁路局出了名的老劳模。2010年被国务院授予“全国劳动模范”称号，此外还获得原铁道部“火车头奖章”“全路优秀共产党员标兵”等荣誉。

关荣军的荣誉是拼出来的。他的工作很平凡，从1987年进入铁路，至今30年，一直奋战在福州工务段路桥维修岗位上。但他爱岗敬业、艰苦奋斗的精神，正是老一代劳模精神的体现。

早期的铁路工作环境非常艰苦，而路桥工作的流动性又加剧了这种艰辛。关荣军和同伴在牛棚里住过、在庙里也住过，实在没地方了，用几根毛竹往地上一插，扯起油毛毡就围出一个窝棚。“到处透风，冬冷夏热。外面下大雨，里面下小雨。”关荣军回忆说。

从20岁入职，先后经历水口桥梁工区、古田桥梁工区，一直到2009年调入宁德路桥工区，这样居无定所的工作和生活，关荣军一直干了20多年。

2008年，温福动车铁路建设需要大量人手，关荣军第一时间报了名。但就在他满怀期待之时，命运对他开了一个残酷的玩笑。当年11月，他查出喉癌。术后，喉咙、气管和声带都只剩下不到一半，而且气管还必须暂时外置在体外。

2009年5月，离温福动车开通运营只有4个多月，当月28日，关荣军毅然来到宁德，投入工作。那时，他出院不到半年，脖子上还插着金属气管。“动车业务对我们来说是全新的，作为工班长，如果再不上一线，就无法按时对路桥设备进行预先介入检查。”关荣军说。

对一个尚未痊愈的病人而言，工作的艰辛可想而知。夏天钢轨旁的温度有时高达四五十摄氏度，带着盐分的汗水腌得伤口火辣辣地疼；由于气管外置，几乎每次洗澡都会感冒；夜里几乎不能平躺，经常不间断的剧烈咳嗽折磨得彻夜难眠……

“病那么重，条件又那么苦，为何坚持要上一线呢？”面对记者的提问，关荣军说：“在普通线路干了这么久，作为铁路人，有机会去动车却错过，真的会比死还难受。”

新劳模刘君：以创新节约成本数十万元

与关荣军不同，五一期间正在带队对动车进行检修的刘君是一个勇于创新、富有开拓精神的新劳模。刘君在福州动车段工作。“动车运行要求很高，非常精细。”他举例说，为了防止可能出现的轴裂、轮辋裂纹等安全隐患，全列动车组32个车轮的轮径误差最多不能超过40毫米。

和老一代铁路人不一样，1987年出生的刘君喜欢琢磨。“原来铁路的重活、苦活比较多，但现在信息化时代，铁路的活儿有了更多的技术含量。”他说。

为了提高知识水平，刘君在工作之余不断“充电”，原来只有中专学历，通过不断自学，现在已经获得华东交通大学车辆工程的本科文凭。

在创新意识的指导下，刘君研发的“日常检修计划日程表”信息系统，确保了检修计划有序进行。在日常检修中，他还先后排除了动车轴承机床左侧下压爪贯穿性裂纹、空心轴裂纹等安全隐患30余件，提出安全合理化建议25条。

在检修作业中，拆卸下的螺栓以前需要人工清洗，不仅作业人数多，而且清洗耗时长，清洗剂支出成本大。刘君带队研制出由滚筒筛、槽钢、PVC水管、过滤器组成的螺栓清洗装置。“原来六七个人一天也就清洗三四千个，现在用机器，一个人就能清洗这么多。”福州动车段段长郑敏说，仅此一项在全段推广，每年节约成本近30万元。

2016年，刘君带队的综合工班被中华全国总工会、中国科协等联合授予“全国优秀质量管理小组”称号，此外还获得“全国班组安全建设与管理成果展示一等奖”等荣誉。在刘君等职工的影响下，南昌铁路系统青年职工创新蔚然成风。“铁路的活既要苦干，也要巧干。”刘君认为，“只有不断创新，才能提高劳动效率，创造更多价值。”

无名劳模：兢兢业业坚守就是劳动的价值

除了这些荣誉在身的劳动模范，铁路系统还有许多无名的劳动模范。“节假日是旅客休闲的时间，却是铁路人最忙的时候。”南昌铁路局工会生产宣传部部长吴俊说，不管是春运、暑运，还是五一、国庆等假期，他们都要坚守岗位。

值乘G1634和G1672的车长黄仙，有一个10岁的可爱女儿。但五一假期，她却没有时间陪伴，因为要跑车。她的爱人朱一帆也在铁路工作，同样无法陪伴，因为要添乘。“孩子只能交由老人照顾。”黄仙说，“老人也是老铁路人，对我们的工作很理解。”

据南昌铁路局客运处副处长郭雪华介绍，今年五一假期，南昌铁路局开行了217趟列车，预计发送旅客353万人，同比增长8.5%。“虽然我们铁路人要加班加点，但辛苦我一个，幸福千万家，这就是我们劳动的价值。”全国五一劳动奖章获得者、福州南火车站党总支书记王威说。

（记者沈汝发）据新华社福州5月1日电

■新媒接入

脱下工装他们竟然这样美



▲扫描二维码，“看劳动者摄影棚变身‘花絮’”