



## 首个中国人民警察节特别报道 “南粤警察一日”

# 来到这里就像家一样温暖

——记佛山黄岐全国公安“枫桥式”派出所创新外籍人士服务,携手共治共享

■新快报记者 孙毅  
实习生 郭思杰 摄影报道

2021年1月7日上午,数十名外籍人士在佛山黄岐派出所“外国人管理服务站”办事大厅中进行登记备案、居住地变更等业务办理,这是黄岐派出所“外国人管理服务站”最常见的一幕。

黄岐,在这片不足20平方公里的土地上,居住着来自80多个国家和地区的900多名外籍人士,有“小联合国”之称,在新形势下,“创新服务管理,与外籍人士实现共建共治共享”成为黄岐派出所自身职责所在,对广佛全域同城的建设具有十分重要的意义。



■为了更好地预防外籍人士被诈骗,社区民警专门制作反诈宣传海报,在各个外籍人士微信朋友圈转发传播。



■因办理业务高效,一位乌克兰外籍人士对管理服务站区宗仁警官竖大拇指点赞。



■一名也门外籍人士正在办理居住登记业务。



■2020年12月底,黄岐街坊“和事佬”志愿服务队成功调解了一起因口角涉外引发的矛盾,后来双方握手和解。



■2021年元旦假期,“外国人管理服务站”为了更好地让外籍人士了解中国的传统佳节,外管民警和志愿者们一起教外籍人士包饺子。

### 线上线下柔性服务 24小时“不打烊”

“服务管理外籍人士,最大的难点就是文化差异带来的不理解、不支持。”在黄岐工作10年的外管民警区宗仁介绍道,哪怕在语言沟通方面没有障碍,在实际工作中,民警们还是经常会吃“闭门羹”,外籍人士并不理解,以为警察是来“找麻烦的”。

为了“破冰”,黄岐派出所于2011年成立了“外国人管理服务站”,民警以此为平台,联动社区居委会、小区物业管理公司及其他社会资源,定期向合法居留的外国人提供社区资讯传播、基础汉语教学等服务,让他们过得更“接地气”。逢年过节,社区民警还会和义工队伍一起,教外籍人士包饺子、包汤圆、做月饼,帮助他们更多地了解中国传统文化。

社区民警还创立了线上“不打烊服务”,建了20多个专为外籍人士服务的微信群,提供24小时在线服务咨询答疑解惑,顺便提醒外籍人士来办理相关业务,并及时为他们提供各种帮助。如今,民警们和外籍人士通过每天微信“云问候”,定期在群里普及中国最新的法律法规和政策措施、预防新冠肺炎疫情医学知识和防骗反诈等安全防范宣传。“微信方便了我们相互之间的沟通,搭建了一条沟通的桥梁。”区宗仁警官感慨。

### 充当“和事佬”,让矛盾化解在最基层

由于价值观、生活习惯、文化信仰等方面的不同,外籍人士有时难免和部分国人产生一些摩擦。经过一段时间的摸索,黄岐派出所逐步形成了以“街坊会、社区义工、警务室、法律顾问”为主的四级调解机制,通过整合多方资源,争取让矛盾化解在最基层。

同时,2020年9月黄岐派出所还组建了“黄岐街坊和事佬”志愿服务队,专门服务于化解街坊们的矛盾纠纷。2020年12月,一名来自乌克兰的男子在吃饭时因嫌隔壁桌讲话声太大而提醒了两次,后来双方发生了口角并有轻微的肢体碰撞,最后,在民警和“黄岐街坊和事佬”的及时调解下,矛盾双方很快便握手言和,一场纠纷化于无形。

### “这是我对中国的一份心意,我们在一起”

黄岐派出所不断创新工作方式,外管民警会定期到外籍人士的家中走访,为他们提供一些服务,询问他

们的生活状况,解答他们的疑惑,及时为他们提供防疫物资等。

同时,为增强外籍人士安全防范意识,辖区社区民警还定期组织“黄岐街坊反诈宣传员”、“和事佬”、“平安南海护航志愿者”等服务队走进小区,为大家精心开展了各类安全防范和法制教育巡讲活动。“这样的平安南海大巡讲活动已经成为派出所的常态工作,每周至少开展4场。”外管民警蔡健斌介绍。

很多外籍人士听完巡讲后,纷纷表示要志愿加入“黄岐街坊反诈宣传员”队伍,共同护航辖区平安。来自俄罗斯的安德列在参加完活动后表示:“中国的商机很多,我来中国做生意已经很多年了。特别感谢中国警察开展这类活动,对我们外籍人士帮助很大,我们也一定会遵纪守法的,并通过微信转发分享防骗知识,让更多居住在黄岐的外籍人士受益。”

来自莫桑比克的广东外语外贸大学留学生Afo来到黄岐派出所北海社区民警中队,留下两份手写信和500元现金,并说了一句:“这是我对中国的一份心意,我们在一起。”500元金额不多,但却是他从每个月1000元的生活费中挤出来的。它代表的是一个外国留学生对中国的赤诚之心,也是中外情谊的见证。后来,Afo又加入了黄岐派出所建立的外籍抗疫志愿者服务队。这样的例子还有很多……

就这样,在疫情频发的关键时刻,黄岐外籍人士用实际行动来表达出他们对国人的感激和关爱,成就了一段段“投桃报李”的佳话。

### 德不孤,必有邻

区宗仁警官称,在这么多年的工作中,他认识了许许多多来自世界各地的朋友,结下了很多珍贵的友谊,感觉跟这些外籍人士相处十分融洽,像家人一样温暖。近十年来,黄岐派出所“外国人管理服务站”以和谐暖人心、以平安聚人心、以服务得人心,实现了“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”,获得了外籍人士的极大肯定,让他们更愿意配合派出所的工作,也让外籍人士对黄岐更有归属感。

德不孤,必有邻。黄岐派出所将创新融入服务,将与外籍人士“携手构建共同家”的理念贯彻实施在行动中,“同一个世界,同一个梦想”,他们将中外力量凝聚一体,实现着共建共治共享,践行着他们共同守护黄岐平安的诺言。