2023年8月11日 星期五
责任编辑/杨继学 电子信箱：llplb@sina.cn
责任编辑/胡培成

宁波日报 NINGBO DAILY

“调解大师”潘明杰的“三十六计，走为上”

易其洋

潘明杰，鄞州区东柳街道人民调解员，年过古稀，人称老潘。11年来，老潘和团队累计调解案件3000多件，化解全市重大疑难陈案100多件，调解成功率100%，创造了“零反复零投诉”的调解神话，被誉为“调解大师”，2017年，他被司法部授予“全国模范人民调解员”荣誉称号。

今年初，一部讲述社区警察故事的电视剧《护卫者》在网上热播，剧中的社区民警周建斌善于调解矛盾，其原型人物之一就是潘明杰。8月4日，宁波市司法局主办的“平安护航亚运会，调解故事我来讲”汇报演出，在宁波电视台举行。该节目第二篇章主要讲述调解员的故事，“贴心老娘舅”、金牌调解员纷纷走上舞台，分享调解心得，打头的就是潘明杰。

我读潘明杰的调解故事，不由得想到一句话：马好好在腿，人好好在嘴。对人民调解员来说，有一张“好嘴”，说话能说到点子上，真的会有“四两拨千斤”“化腐朽为神奇”的力量。

毛泽东曾指出：“问题就是事物的矛盾。哪里有没有解决的矛盾，哪里就有问题。”矛盾和问题的产生，是因为人与人之间有了利益、情感、认知、价值观等纠纷。拿潘明杰的话说，人与人有了这矛盾那问题，谁也不肯退让，把自己推到高楼上下不来。调解员就是搭梯工，要适时地搭上一把梯子，用一番充满智慧的“糊涂话”，让当事人“体面”地走下来。

“搭梯子”好理解，“充满智慧的‘糊涂话’”，看似矛盾，却是老潘的智慧所在。特别是涉及亲情的一些纠纷，“血浓于水”“打断骨头连着筋”“退一步海阔天空”……说的正是这样的智慧话。会说话，不是“和稀泥”，也不是“人嘴两张皮，咋说咋有理”，而是深谙人情世故、世态冷暖，能够精准地权衡利弊、掂量轻重、讲究分寸，让双方都听得进去，愿意接受，追求的是恰如其分、恰到好处，在情在理，让人信服。

一个人会说话，少不了天赋。老潘的“嘴上功夫”，就像周星驰在电影《九品芝麻官》里所演绎的，得益于天赋加苦练。老潘有过15年物业管理从业经验，时常奔走于小区楼道间，为居民解决婚姻、家庭、邻里等矛盾纠纷，积累了丰富经验。

我听老潘说，调解员“三十六计，走为上”，非常好奇。兵法《三十六计》的最后一计，名为“走为上”，意思是遇到强敌，打得过便打，打不过就跑。老潘创作《老潘三十六计》《小潘25解》等，成为全市1.4万名人民调解师的“工具书”。他所说的“走”，就是“跑腿”。他说，“鞋底不磨，事情不破”，三十六计，走为上，走访是调解员不可或缺的基本功；调解员要做到“三磨”，即心磨、腿磨和嘴皮磨。

调解人，居中调停，要让矛盾双方听得进去，赞同信服，自然要对双方的情况和诉求知根知底、了然于胸。不然，劝说起来，很可能就是无的放矢、自说自话，或者“按下葫芦浮起瓢”，吃力不讨好。而要掌握情况，就需要迈开腿，跑了这头跑那头，问了这个问那个，做到心中有数，“不打无准备之仗”。

老潘曾用103天，解开过一个尘封10年的“死局”，“这桩案子我一共上门22次，在第16次上门时，我终于找到了突破口”。老潘的老伴说，为了一个社区更换电梯的事，他一次次接待业主，一次次接待投标者，一次次接待无理取闹者，像一部永不休息的电梯，每天上上下下、下下上上。不能不说，没有“走为上”这个基本功，是做不到的。

做好调解工作，需要综合素养，包括取得信任、平衡利益、掌控心理、通晓法律及语言艺术，还要知晓一些天文地理、人情世故。老潘说，“调解一业，有金牌、银牌，但最大的牌是学习牌；调解一门，有行家、专家，但最美的是实践家”。法治社会，调解得合情合理合法，老潘多年坚持自学法律知识，一有新的法律条文出来，就会仔细学习。这也是一种“走为上”，在职业路途上不停歇、不止步。

“三十六计，走为上”，对各行各业的人如何做好自己的事、走好人生的路，富有启迪意义。但就老潘孜孜不倦于调解工作来说，这只是“技”，“道”则是他的座右铭：定分止争，和谐快乐。在他看来，“凡是能解开的结，就不要用刀割断”，能用调解解决的事情，就不要让矛盾升级，就不要对簿公堂。

正是道技结合、相辅相成，成就了老潘“调解大师”的功名，也让像老潘一样数以百万计的人民调解员成了守护基层平安的重要力量，让具有中国特色的人民调解制度生命力旺盛。

明州论坛
——中国新闻名专栏——

多渠道推动 群众精神富有触手可及

卢玉春

主题教育中，宁波市深入开展“联镇街入村社”支部乡镇结对帮扶活动，以实地走访、蹲点调研等形式，全力以赴推动群众精神富有触手可及（8月3日潮新闻）。

现在，生活条件好了，群众需求也发生了很大变化：他们在“富口袋”（物质富足）的同时，又迫切盼望“富脑袋”（精神富有）。

群众希望，自己喜欢听的、乐意看的宁波本地戏曲、文艺等节目，能到家门口来演出，搬个凳子，走上几步，就能身心放松、乐在其中；许多有一定水平的民间艺人，也希望有关部门、有识之士，能为他们展示技能才华、实现人生价值，搭建平台、提供舞台；群众更希望，基层文化建设与时俱进、四季常青，而不是“刮风式”的重视——想起来动一动、抓一抓。

其实，很多群众的精神需求，并不追求什么“高大上”的“阳春白雪”，更多的是喜欢那些沾着泥土、带着露珠的“下里巴人”。最好，各种艺术表现形式，是自己熟悉的、看得懂的，是讲身边人、道身边事的。

群众的需求，就是我们工作的风向标。毋庸置疑，部门层级越高，手头上为群众办实事的资源就越多。什么地方有什么样的文化产品，什么地方又有什么样的文化人才，区（县、市）相关部门应该有这方面的信息底数。

因此，相关部门可以发挥牵头作用，统筹配置现有各类资源，让文化产品在全市范围内“走亲访友”，从而达到资源效应最大化。比如，《走马御史》《东方大港》等彰显宁波城市魅力的文化金名片，在宁波大市甚至全国巡演，就是一种可喜可贵的探索。同时，各地可以互学互鉴、互促互进，打造出更多新的各具特色的文化产品，让更多群众精神富有触手可及。

让群众精神富有，是一个长期的系统工程，不可能靠一招一式，也不可能一蹴而就，需要动员区（县、市）各部门、各单位宣传群众、发动群众，吸引更多人参与进来，久久为功。

共同富裕，是中国式现代化的必由之路。倘若，没有物质生活的富裕，就不可能实现共同富裕；而没有精神生活的富裕，就不是彻底的共同富裕。物质富足、精神富有，是社会主义现代化的根本要求，而精神富有，又更具持久性和推动力，能够推动物质生活进一步发展。

前不久，一场活力四射的篮球赛在象山县泗洲头镇泗洲头村的体育公园里激情落幕。当地村民津津乐道，把村里的篮球盛会和前段时间火爆出圈的贵州民间篮球赛进行比较，称这是属于他们自己的“村BA”。由此联想，阿拉宁波，能不能恢复举办全大市范围内的农民运动会？或许可行。

“博物馆热”值得被珍视

杨湛菲

定闹钟抢票、多个设备同时抢票、不停刷新系统……这个暑假，不少观众为预约到博物馆门票，使出浑身解数。

如今，“博物馆热”成为文化现象，“到博物馆去”成为生活方式。随着经济社会发展，人们对高品质精神文化产品的需求日益旺盛，对中华优秀传统文化的追寻与认同不断强化，对博物馆这一保护和传承文明的殿堂自然心向往之。

面对“博物馆热”带来的汹涌人潮，不少博物馆在暑假期间调整预约参观政策，采取分时段预约、动态投放门票、适当延长开放时间、增加预约名额等方式，进一步满足观众需求，让优质公共文化惠及更多百姓。同时打击“黄牛”抢票、囤票等行为，维护观众合法权益、维持市场秩序平稳有序。

对“博物馆热”这一正在蓬勃发展的文化需求应该珍视，也要以更加丰富的手段迎接这份热情，呵护这种向往。“博物馆热”不只热在暑假，更要热在平时、热在校园。这既是丰富学校教育、优化教学方式的手段，也是引导观众错峰分流参观的有效办法。

把教学课堂搬到考古遗址、把美育教育嵌入展览参观，把博物馆搬进课堂，让文物在校园“活起来”，这些探索大大拓展了课堂的边界、学生的眼界。这提示教育工作者，在日常学校教育中，一些文史类课程和课后服务内容可以灵活安排到博物馆进行，博物馆的资源也应尝试与学校课程体系、教材融合衔接，让博物馆走进学校，走到学生身边。

针对预约难问题主要出现在热门博物馆的情况，为公众参观博物馆提供更多选择也是应有之义。一方面，应鼓励更多中小博物馆、非热门优质博物馆走入人们视野，覆盖更为广阔的人群，让公共文化服务更为均等化、普惠化；另一方面，博物馆应继续探索智慧化手段赋能博物馆教育，开启云端展厅、展出数字藏品、打造线上沉浸式游览体验……让馆藏文物走到观众身边。

博物馆正引领新的文化趋势。珍视文化热情，正视文化需求，因时而动，顺势而为，才不辜负人们对美好生活的向往。

日前，湖南长沙一消费者在外出前使用了防晒喷雾，在对着面部喷洒时，一不小心误吸，随即出现胸闷、咳嗽症状。医院肺部CT检查显示，消费者的双肺呈现大范围白色样病变，报告提示“白肺”（8月10日《工人日报》）。

留神『神器』

王怀申 绘

漫画角

迷你型社邻集市 是便民服务的好模式

刘越祥

近日，北仑区大碶街道富春社区针对社区产业工人集聚、修修补补等生活服务不方便的实际情况，利用社区东门外一块场地，通过改造集装箱，打造了一个迷你型的社邻集市（8月8日甬派）。

这个迷你型社邻集市，由社区主导，提供场所、优化环境、规范经营，把小修小补等便民微服务集聚到一起，既为一些社会流动技能人员提供安稳舒适的工作场所，又为社区群众、产业工人提供更为便捷的服务，还带动和激活了周边市场，可谓一举多得。

随着城市建设的迭代升级，居民小区越建越美，但小修理、小缝补等日常生活所需的小服务，离群众越来越远。比如，补个胎、打个气、修个锁、缝个链等生活服务，群众常需东寻西找，费时费力。而迷你型社邻集市，让群众在社区、在身边就能享受到便捷服务。别看这是小民生，却为群众带来了大方便。

民生小细节，彰显为民服务大情怀。迷你型社邻集市，解决了当地群众和产业工人的所需所难，也体现了基层组织的为民情怀，让社区工作接地气、有温度。社区是城市治理的最小单元，也是为民服务的大天地。该事例启示我们，社区工作只要紧贴群众需求，用心、用情、用力去做，就能够赢得群众赞许。

宁波银行专栏

宁波银行：提升经营品质，服务实体经济高质量发展

近期，宁波银行多家分行、支行联动多个工业园区，面向园区内的企业开展政策解读、外汇管理等主题路演，第一时间向园区企业推荐使用APP线上综合服务平台，让企业享有一体化的财务管理方案、个性化的资产配置方案和多元化的增值服务方案。

同时，宁波银行邀请税务、法律、财会等领域专家，联合工业园区举办专场活动，为园区企业提供“金融+税务”“金融+法律”“金融+财务”等“金融+”服务，协助园区全方位赋能企业经营。

这是宁波银行专业经营、科技经营的一个缩影，体现着宁波银行“专业创造价值”“真心对客户好”的经营理念。宁波银行发挥专业能力、金融科技两大优势，始终如一地践行金融服务实体经济的宗旨。

发挥专业优势服务制造业

宁波银行发挥专业优势，不断深化惠企政策，推出包括税务贷、快审快贷、贷易融等产品赋能中小制造型企业，做好信贷资源的优化配置，加大对制造业客户的信贷支持。

宁波银行紧跟国家产业转型升级的发展方向，引导全行制造业贷款的投放，重点支持高端装备制造产业、高成长性企业、节能环保产业、新一代信息技术产业等。

宁波银行公司银行和零售公司两大条线有专门的业务团队，通过大数据筛选，自上而下确定区域内可以服务的制造业企业名单。业务人员以村、工业园区、街道等为单位，建立服务网格，实现村村打卡、确保户户企业上门。

借助科技构建服务新生态

宁波银行深谙金融科技在可持续发展中的重要性，将数据作为价值发现的抓手，推出多款面向不同客户的主动授信产品，进一步实现精准触达客户、精确识别需求、精心提供服务，构建开放银行新生态，不断提升小微企业和广大居民的金融可得性，提升金融服务效率。

在进出口企业服务方面，宁波银行依托国家外汇管理局区块链平台大数据，针对中小型工贸企业、贸易型企业，推出纯信用融资产品“出口微贷”，同时为企业提供配套的金融服务。

在中小微企业服务方面，宁波银行与人民银行宁波市中心支行普惠金融平台、浙江省金融综合服务平台等平台对接，通过大数据和风控模型，推出主动授信的信用贷款产品“容易贷”，最高额度达300万元，受到企业欢迎。

宁波银行在各级政府和金融监管部门指导下，始终牢记金融的初心使命，服务好实体经济，防范好金融风险，以客户为中心，借助金融科技，努力为客户创造价值，助推实体经济高质量发展。

宁波银行

兴业银行宁波分行支持中小农业出口企业“走出去”

近日，兴业银行宁波分行积极响应国家政策号召，为帮助外贸企业更好解决贸易融资需求，降低融资成本，向农资企业提供金融支持，成功通过跨境金融服务平台为宁波某中小农业出口企业办理了“出口信保保单融资”业务。

据悉，该企业主营农药化工品的出口，产品主要销往南美及非洲等地。出口信用保险是支持外贸企业“走出去”的重要政策措施之一，今年以来面临各类外贸风险挑战，该企业出于自身风险防控的需要，对于出口高风险地区的业务加大了信用保险的投保力度。为了更好拓展海外市场，企业希望获得银行的融资支持。了解到相关情况后，兴业银行宁波分行积极对接，“我们了解到在这个平台上可以向银行直接提交融资需求后，就通过平台向兴业提交了申请。”该企业财务负责人表示，“没想到响应速度这么快，业务当天就落地了。”

跨境金融服务平台是国家外汇管理局为进一步服务实体经济，助推中小企业解决融资难，融资贵的问题而建设的线上服务平台，银行可以积极探索创新、提升服务质效，特别是极大地提升了外贸企业融资申请的便利度。据兴业银行宁波分行的工作人员介绍，出口信保保单融资模式以跨境金融服务平台为依托，以“科技+数据”赋能，“调用出口信保保单数据，企业可在线上直接发起融资申请，我们也可快速准确对接并受理企业申请，在线核验保单，进一步优化了信保融资的业务流程。”对这类出口贸易业务金额小、笔数多、频次高的小微企业来说，在传统融资模式下要准备的纸质保单等材料，通过线上平台即可完成递交，大大节省了办理成本、提高了融资效率。

下一步，兴业银行宁波分行将继续深入落实数字化转型战略，充分利用跨境金融服务平台信息优势及操作便利性，提升对出口企业便利化融资服务能力，为助力实体经济发展贡献更大金融力量。

（艾华兰）

深挖信用村潜在价值

邮储银行宁波分行开展农户普遍授信及信用村扫村行动

日前，邮储银行宁波分行推广农户普遍授信模式，深度开发农村市场，挑选部分优质信用村开展农户普遍授信及信用村扫村行动，通过提供随用随支随还的线上信用贷款，让更多农户享受便利的邮储银行授信。

根据今年行动方案，邮储银行宁波分行选择农户整体收入水平较高、信用环境良好、产业优势突出、人口集中、村支两委配合意愿强的信用村，开展信用村扫村行动，要求达到“752”的扫村标准，即：与村内常驻户数比实现触达率70%，主动授信率50%，用信率20%。

据了解，近年来农村金融需求不断增加且多元化，邮储银行宁波分行制定扫村计划，分阶段进行，由村委推荐、组织有意愿的农户参与信用户评定。管村客户经理使用企业微信加农户好友，了解农户评定意愿和金融业务需求；充分利用贴近客户的优势，用通俗易懂的语言向农户普及金融知识，答疑解惑，及时开展金融服务。同时，对农村农资经销商、小店主等推荐办理收单业务。通过普遍授信让信贷资金与农村经济形成良性互动与协调发展，把村民的信用变为资产，以信用评定授信额度，从而解决农村信息不对称、无有效抵押物的融资难题，用金融力量推进乡村振兴。

邮储银行宁波分行打造服务“专精特新”及科创企业“特种兵”

科技是第一生产力，创新是第一动力。日前，邮储银行宁波分行客户经理得知某科创企业近几年发展较快，产值不断攀升，该行行领导、客户经理持续走访，根据企业实际情况制定多种授信方案。经过长达1个月的跟进走访，逐步与企业建立了信任关系，最终达成合作意向，该企业申请抵押贷款综合模式授信金额7100万元。

这只是金融“活”水不断流入科技创新领域的一个缩影。对“专精特新”及科创企业客群，邮储银行宁波分行依托成立的“专精特新”及科创企业工作领导小组及工作组，加强日常管理，确保“专精特新”及科创企业考核指标全面完成。建立了分行各部门、前中台之间的业务协同与流程联动机制，组建跨机构、跨部门、跨层级的专属服务团组，为“专精特新”及科创企业制定综合金融服务方案，满足企业不同成长阶段的多样化金融服务需求，并有针对性地开展技能提升培训及客群研究，提升服务的及时性、专业性和灵活性，打造一支服务“专精特新”及科创企业的“特种兵”。

此外，该行还拓展潜在“专精特新”及科创客户，关注“专精特新”入库培育企业、专注于细分领域的科技创新型企业等，以基础金融服务及常规信贷产品为其提供金融支持，陪伴客户成长为取得相关部门认证的企业。

截至6月末，与该行开展专精特新业务合作的企业有69户，其中有贷款结余的49户，贷款结余6.67亿元。

深化金融助力 注入绿色动能

——中国银行宁波市分行创新推出“光伏贷”

近期，中国银行宁波市分行创新推出“光伏贷”产品，为TY能源公司屋顶分布式光伏项目提供贷款金额1000万元。项目实施后，可为业主单位提供便宜的绿色能源，有效减轻企业生产成本，助力当地小微企业轻装上阵。项目方TY能源表示，有了中行的“光伏贷”产品助力，企业分布式光伏项目插上了批量发展的翅膀，今年产能可以进一步扩大，企业发展将走上快车道。

党的二十大报告中指出：“推动经济社会发展绿色化、低碳化是实现高质量发展的关键环节。”近年来，国家积极推进能源生产和消费革命，构建“清洁低碳、安全高效”的能源体系。屋顶分布式光伏发电以其不额外占用土地资源、发电用电并存、规模可灵活调整，成为构建以新能源为主体的新型电力系统的重要一环。但民营企业在发展屋顶分布式光伏发电上，普遍面临单体项目偏小，项目融资手续繁琐、效率低下的问题。

中国银行宁波市分行通过开展专项调研，总结民营光伏小微企业经营特点，多次组织骨干人员专题商讨方案，创新推出了“光伏贷”专属产品。该产品通过对核心企业提前介入预审，为客户预核授信总量，以标准化的业务模式、批量化的准入要求、高效化的“绿色通道，”对涵盖准入、审批、发放全流程环节进行了配套设计，精准高效地契合企业需求，提升该类固定资产项目贷款审批和放款效率。

中国银行宁波市分行将继续深入贯彻国家关于普惠金融、绿色金融发展的战略部署，通过创新产品、优化流程、完善风控，助力小微企业绿色金融发展，服务国家“双碳”目标，为宁波当地实体经济发展注入绿色动能。

（林一山）