

单飞挑战新问题

陈国梁是新世纪初公安专科学校毕业分到黄浦公安分局豫园派出所的。带他的师傅老白有一手绝活：他会讲普通话、上海话、苏北话等诸多方言。小区纠纷虽多，操着方言调解纠纷，矛盾化解起来就方便得多。

老房子拆迁后，建起了几幢高楼。小区名叫众鑫城，实际却成了“小联合国”——住进了许多金发碧眼的老外。老革命遇到了新问题。老白想摸清老外的基本情况，但不会讲国际普通话——英语。不懂英语，无法与这些洋居民交流沟通，这个身怀社区基础工作十八般武艺的老法师，突然间没了用武之地。

所长见陈国梁已跟师傅学了一年多，有了基础工作经验，又见他英语基础好，人也蛮机灵，就决定：让他单飞。

陈国梁边学边干，昼夜苦练英语，通过一段时间的实践摸索，英语娴熟了起来，也适应了与老外打交道，并摸索出了一套适应“小联合国”的工作路子，渐渐干得风生水起，有声有色。

巧妙化解尴尬事

“小联合国”与“穷街陋巷”外表反差甚大，而老外的思想观念和生活习惯与中国人更是大相径庭。动迁之前，民警可以在石库门里随便串百家门，可以说小区的整体情况是静态的。现在情况完全变了。这里住户都大门紧闭，且都装有坚固的防盗门，彼此之间真可谓“老死不相往来”。居民不喜欢民警上门，老外更是惊讶民警无事打搅，陈国梁上门问老外一些基本情况，他们认为这是隐私会拒绝回答。因东西方文化背景的不同，理念上的碰撞，陈国梁与老外打交道遇到了许多尴尬。

有次，陈国梁走访一户老外，敲门却见一位金发碧眼的女士穿着浪漫的“三点式”兀立门前。陈国梁颇为尴尬地挠头抓腮。西班牙女郎见了警察突然上门，也瞪着眼睛惊讶地问：“出了什么事了？”陈国梁一时有点失措：“没，没有什么事，只是上门了解一下情况。”停顿一下，陈国梁赶紧巧妙地说：“小姐，我觉得你穿上外衣会更加漂亮。”女郎微笑着扮了一个鬼脸，回卧室穿上了外衣又出门迎客。一场尴尬就这样化解了。

女郎问：“我犯了什么法没有？”陈国梁解释说：“在中国，不一定非要犯法是警察才上门，我是这里的社区警察，想了解一下情况。”对方更是奇怪，说：“我们西班牙警察只有犯了法才上门的。你们中国的警察挺有意思，没有违法也上门。”她围着陈国梁转了一圈，好奇地问：“西班牙警察都是腰上别着手枪，威风凛凛的样子，你怎么腰上没有手枪？”陈国梁解释说：“中国破案的刑警才佩带枪，社区警察是不带枪的，因为我们这里的秩序比较好，到社区不需要带枪。”她又好奇地问：“你会中国功夫吗？”陈国梁回答说：“在警校里学过擒拿格斗，会一点。”

友好的交流化解了尴尬与不解。女郎配合陈国梁了解情况之后说：“西班牙警察整天脸上没有笑容，你却满面春风，挺和蔼可亲的，我与你照张相，回去给朋友们见识见识！”在她的要求下，陈国梁与她合了影。临别，她还幽默地做了个敬礼的手势。

采纳老总好建议

外国人入住有登记制度，但大多数老外不知道居住需要登记的中国法律，所以也不会主动来到派出所登记，这样就给社区民警掌握住户的情况带来了困难。不了解住户的情况，就无法对社区进行有效的管理，住户出现什么违法情况更是茫然不知。陈国梁通过摸索，建立了一个信息员网络，以居委干部、物业人员、电梯工、清洁工等作为小区的“第三只眼”，依靠他们的配合，成为眼观六路的“火眼金睛”和耳听八方的“顺风耳”。

为了及时掌握对境外人员入住情况，陈国梁利用早晨老外出门前和周末休息日上门，效果甚好。大多数的老外对“不速之客”都感到惊讶，但他们一旦知晓了中国的法律后都及时地来派出所登记。

给陈国梁印象最深的是新天地的常务副总经理德国人杨先生。

那天，陈国梁得知杨老先生借住众鑫城小区的公寓，却没见他来派出所办理登记手续，便一个电话打到新天地。秘书接的电话，陈国梁跟秘书：“请你转告一下，请你抓紧来登记。”秘书解释说：“他整天忙着接待，没有时

“小联合国”秘书长

◆ 李动

上海这座国际大都市充满着活力，外国诸多大公司纷纷注册入驻。许多外国创业者在上海租房甚至买房，各国的风土人情迥异，这就对上海社区民警的语言、处世和执法等能力的综合素养提出了新的、更高的要求。陈国梁就是新一代社区民警中的佼佼者。



■ 社区民警陈国梁在了解情况



■ 陈国梁在接待外籍居民

间来。他很严厉的，你还是自己与他联系吧。”

陈国梁一个电话打去自家家门后问：“您住进小区两个星期了，为什么还不来办理登记手续？”杨总解释说：“我最近很忙，实在是没有时间。”陈国梁提醒他说：“工作重要，还是签证重要？”杨总被提醒后，说：“好的，我今天下午3点准时来办理登记手续。”

中午吃饭时，所里接到了110火灾报警，大家一起赶到现场忙活起来。扑灭火灾，陈国梁一看手表：糟了，已是下午2:50。他赶紧骑上自行车往所里赶。气喘吁吁地走进派出所大厅时，只见杨总绷着脸，劈脸就质问：“不是约好下午3点整的吗？怎么迟到了7分钟？我这么忙赶来，你却让我空等了7分钟。讲好的时间，怎么不守信用？”这个1.90米的大个子，西装笔挺，皮鞋锃亮，注意细节，果然是个严谨而严厉的家伙。陈国梁连忙解释：“对不起，民宅发生了火灾，刚扑救完火，我请假匆忙赶来了。”杨总听罢，马上道歉说：“对不起，我不知道原委，我接受你的道歉。但是以后再遇到这样的事，你应该提前打个电话，重新预约时间。”陈国梁点头道：“我也接受你的批评，以后遇到紧急情况，一定提前通知对方。”

双方和解后，陈国梁言归正传：“按照中国的法律规定，到小区居住24小时内必须到当地派出所办理登记手续，你已延期两个星期，按规定，罚款500元。”杨总双手一摊说：“我确实不知道中国的法律，我的员工也没及时提醒我，好吧，我认罚。”

陈国梁按照程序做了笔录、开裁判决书，陪他秘书去银行交款。秘书窃笑着告诉陈国梁：“杨总平时特严厉，办什么事都严格按照规矩来，别人出错后，他责备起来一点不给情面，现在自己错了，态度好得令人惊讶，老老实实地坐在你的面前，像小学生受老师罚一样的老实，与平时简直是判若两人。”

临别，杨总对陈国梁诚恳地建议道：“现在外国大多数城市的警察局都是电脑办公，迅速高效。上海也是个国际大都市，也应该配备电脑办公提高效率。”陈国梁点头接受，但有苦难言。

那还是新世纪之初，整个派出所也只有

几台公用电脑。但既然有客观需要，那就得迎难而上。他自己买了台手提电脑拿到派出所，率先开始了电脑办公，不仅处理对外事务用上了现代化工具，而且在户籍内册和管理上都试探地用上了电脑。

经过电脑打印的英语笔录，不仅字迹清楚一目了然，而且速度明显加快，更重要的是正规化了。户籍内册原来是手工抄写的，每次口变动都要重新抄一遍，厚厚的一本，每次查找要一张一张地翻阅。在过去很少变动的静态情况下，手抄本还能适应，但如今日新月异不断变化的动态情况下，手抄本显然跟不上步伐。陈国梁见缝插针地将小区里住户的基本情况全部输入了电脑，制作成电子文档，并将信息划归分类，将常住人口涂成白色，外地人口涂成灰色，境外人员涂成橙色，整个大楼164户什么地方的人层次分明，清晰易辨，并使之汇编串联，形成信息网页，整个小区的情况轻点鼠标，一目了然，大大提高了办事效率。

双方打起证据仗

除了督促老外办理登记手续外，邻居纠纷、违法乱纪等各种八卦的事都会冒出来，需要机警果敢地处理。

“黑色六月”高考前的一个晚上，一帮老外来到4号楼聚会，喝酒弹琴、唱歌跳舞，好不热闹。正巧楼下有位考生，被楼上的吵声闹得无法入眠，于是他家拨打了110。警察赶来后请老外们声音小一点，他们点头yes；警察走后，我行我素，声音甚至更大了。派出所第二次接到110后，陈国梁便一起出动了。

陈国梁知道，老外讲究证据，所以特意带上了录像机和录音笔。这次警察敲门，里面大声弹唱，置之不理。敲了10分钟门还是不理你。还好，正巧赶来一位高个子老外，他用法语一叫，芝麻开门了。

老外进门后，陈国梁准备跟他进去，里面的人却不让进门。陈国梁见里面有二十多人，便用法语告知进去协商一下，但他们坚持关门。陈国梁用脚抵住门。一帮人满嘴酒气地围过来，大声责问：“你没有经过主人的同意不准随便进来，你这是侵犯了人权！”陈国梁问

他：“你叫什么名字？请出示一下护照。”对方大声嚷道：“我没有护照。”陈国梁严厉地告知：“你没有护照违反了中国的法律，请跟我到派出所去接受调查。”

三个老外拿出了手机拍照，又给法国领事馆打电话，陈国梁也让同事录像和录音，双方打起了证据仗。

僵持许久，那位声称没有护照者只能取来护照。陈国梁检查护照时，一位华裔法国太太忍不住出来了，她一把抢过护照，用上海话责问：“警察有什么了不起？”陈国梁重申：“已经是深夜了，你们如果还大声吵闹，我们就要治安处罚你们。”这下子对方被震住了。警察走后，果然声音轻了许多。

第二天上午，陈国梁叫来了房客，他酒醒后，态度冷静了许多，但还是责问：“为什么不能派对？违反了中国的法律吗？我要找法国领事馆和律师。”陈国梁说：“你们先看一下录像，然后再说。”当他们看完自己喝酒失态的录像后，马上偃旗息鼓了，主动道歉：“我们错了，以后一定注意，谢谢你的关照。”

一场纠纷在证据面前化解了。

房主“掉包”智营救

客观地说，老外大多遵纪守法，文明礼貌，做事讲规矩，但他们缺少一点热血仗义，对邻居的事有点冷漠。这大概是国情和文化不同的缘故吧。

夏天的一个傍晚，5号楼5楼有对中国夫妇吵架，女方一时想不开，从阳台上爬到了4楼至5楼的平台上，声音要跳楼自尽。老公吓得马上报警。警察风风火火地赶来后，好言相劝，稳定其情绪，但这位外来妹站在高楼边缘不愿下来，彼此僵持着，围观者众多。晚上7点10分，分局领导闻讯赶来坐镇指挥，并调用了巡警控制了现场的秩序。

警察苦口婆心地劝说晚上9时许，女子的情绪又波动了起来，并从4楼平台爬到了501室的阳台上。陈国梁决定派民警通过501室就近营救女子。501室居住着一对瑞典夫妇。可是，陈国梁提出想请他们配合一起营救女子时，却遭到了一口回绝：“这种事在我们瑞典是警察的事，与我们无关。万一女子出事了，我们要负法律责任的。”陈国梁反复解释，他们还是摇头。

所长听了汇报后，对陈国梁说：“你可以找个愿帮助我们的外国人进入501室，劝说这对瑞典夫妇，也许他们容易沟通，让愿意相助的老外麻痹阳台上情绪激动的女士，然后见机行事。”陈国梁急中生智，想起了15楼有对丹麦夫妇，平时关系不错，情急之下，不顾一切地敲开了他家的门。丹麦男子安德森见警察老朋友半夜上门，一脸惊讶。陈国梁急切地求助道：“5楼有个女子与丈夫吵架情绪失控想跳楼，非常危险。她现在站在501室的阳台上，有随时跳楼的危险。我想请你们协助营救一下。”

“我们不是警察，没有这个任务。”对方两手一摊表示拒绝。陈国梁极力劝说：“这对青年男女只是吵架，女士一时冲动想不开。你们西方人很重视人的生命，现在那位女子的生命受到了威胁，希望你们从人道主义出发，协助警察一起挽救她。”男子有些犹豫地问：“她身上有武器吗？”陈国梁解释说：“我们只是想请你们夫妇劝说那对瑞典夫妇离开房间，你俩扮演房屋主人进入房间，然后自然地打开阳台的门，等我们进去营救女子。”

经过劝说，这对夫妇终于同意协助营救。安德森夫妇随着陈国梁一起来到了501室，他们进房后，与瑞典夫妇一阵交流后，瑞典夫妇走出了房门，并随手打开顶灯，丹麦夫妇开始唱主角。阳台上的女子见房间里灯突然亮起，敏感地向里张望，见是一对外国夫妇，女子放心了。须臾，外国女子打开了阳台门，又拉上窗帘离去。不久，房间里的灯熄灭了。突然，四五个黑影闪电般地冲入阳台，将彷徨中的女子一下子抱住，营救终于成功，楼下顿时响起了激动的掌声和呼叫声。

这就是人称“小联合国”秘书长的陈国梁的一些故事。随着上海的发展，这样的故事还会不断发生。这座开放的国际大都市的和谐稳定，离不开基层工作者这些细小、琐碎然而又是必不可少的踏实工作。