

有热情 有爱心 有智慧 慈溪这个市场有群“洋娘舅” 化解跨国矛盾成功率超九成

占地2.3平方公里的慈溪胜山长三角市场群，是全国闻名的布料集散地。五千多家商铺沿街铺开，各色布料堆叠成山，客商摩肩接踵，市场日均人流量2万人次-5万人次，高峰时可达8万人次。

这里更是一座鲜活的微型“地球村”。来自109个国家和地区的商人在此追梦扎根，三四百名外籍人士常年在这里经商生活，每年涉外往来者突破3000人次。不同语言在街巷交错，风俗观念各不相同，政策规则也存在认知差异。热闹喧嚣的跨国商圈里，交易摩擦、沟通误会、突发求助时常发生。



詹姆斯(右一)与民警在市场。

1 他是市场名副其实的“跨国调解员”

涉外纠纷往往叠加语言壁垒与文化差异，处置起来远比普通矛盾棘手。“仅靠民警处置，根本顾不过来所有细碎的涉外诉求。”胜山派出所民警应侃桦坦言。为此，警方跳出单一警务思路，发掘市场里的热心力量，组建起一支中外志愿服务队。外籍“中国通”携手本土商户、市场经营者，以善意搭建沟通桥梁，守望相助，在市井烟火间化解跨国矛盾，守护商圈平安。

队伍里，来自尼日利亚的詹姆斯(James)常年奔走在调解一线。一句温和的“brother(兄弟)”，是市场里大家熟悉的求助暗号。他是JIMI托运站的合伙

人，也是商户口中的“洋雷锋”。2019年初到中国时，他也曾是异乡来客，受困于语言不通、不熟悉本地办事规则，屡屡碰壁。正是当地人伸出援手，帮他在这片陌生的土地站稳脚跟。

受过善意浇灌的詹姆斯，选择把温暖传递出去。扎根市场多年，他深谙中外客商思考方式的差别，成了商事矛盾里的“双向缓冲带”。不久前，一名尼日利亚客商收货后发现布料存在货损，和商家协商不下，双方各执一词，气氛紧绷。接到消息，詹姆斯很快赶到现场。凭着多年经商积攒的经验与人脉，坐下来和商户耐心沟通。一边维护外籍客商的合理

权益，一边体谅商户经营的难处。几番情理兼顾的劝说，一场剑拔弩张的交易纠纷慢慢平息。

商事调解之外，交通事故处置现场也常有他的身影。曾经有外籍当事人遭遇车祸，看不懂中文交规，不理解事故处理流程，内心抵触，不肯配合调查。詹姆斯没有生硬宣读法条，而是用伊博语慢慢讲解事故责任、处置流程以及对应的法律后果，一点点消解对方的疑虑与抗拒，促成双方和解。一年时间里，他参与调解涉外纠纷10余起，跟着民警参与夜间市场巡逻，提供双语翻译服务，志愿时长累计超150小时，是市场名副其实的“跨国调解员”。

2 线上有一条24小时在线的“救援通道”

线下有人奔走现场解忧，线上还有一条24小时在线的“救援通道”。警方搭建的外籍客商微信群“The home of foreigners(外籍友人家)”，汇聚近200名核心外籍商户，覆盖市场各个外籍社群，成了藏在手机里的跨国互助阵地。

今年元旦凌晨四点，整座小镇还沉浸在夜色里，一通紧急警情打破寂静。一名刚到胜山的外籍男子突发重病入院，家属远在海外，多方联系始终无果，救治工作陷入停滞。出于保护当事人隐私考虑，应侃桦没有在大群公开信息，只悄悄发出求助线索。深

夜大部分人已经休息，响应的人不多，他立刻私信多名外籍志愿者紧急联动。

巴基斯坦志愿者赛夫乌拉(Saifullah)第一时间响应，连夜在线帮忙摸排联络。依托外籍社群的人脉网络，他多方传话核实，短短几个小时就打通跨国通讯，联系上远在海外的患者家属。另一边，民警特事特办，加急办理相关手续，为病人救治、后续归国打通绿色通道。“无论遇到何种沟通难题，我随时在线，全力配合所有工作。”这是赛夫乌拉一直挂在嘴边的承诺。

中外互助的暖心故事，日复一日在这片布料市场上演。从零

散的个人帮扶，发展成稳定抱团共治，这支由警方牵头、中外热心人士自发组成的志愿队，现有38名核心成员。托运站经营者、宾馆从业者、外籍客商、本土热心商户……各行各业的普通人各展所长，常态化开展政策宣讲、双语翻译、纠纷调解、夜间巡防、跨境紧急救助。一组数据，见证这份治理温度：截至8月，志愿队累计调解涉外纠纷186起，调解成功率超90%，辖区涉外矛盾警情同比下降23%，平凡人的善意，稳稳托举起市场平安底色。

记者 吴丹娜
通讯员 岑华女 胡立琼 黄玮 文偃

八旬老人在家中摔倒 爱心联络卡紧急救命

9月14日，正在医院静养的谢老太及家属，连连向鄞州区百丈街道舟孟社区网格员李军民致谢。就在几天前，86岁的谢老太在家意外摔倒、无法起身，同住老伴因听力不佳无法求助，危急时刻，老人凭借一张爱心联络卡拨通网格电话，网格员极速上门、妥善处置，为救治抢下宝贵时间。

事发9月9日上午8时40分，一通急促又微弱的求助电话打进舟孟社区网格专线。电话那头气息紊乱、言语断续，只有模糊的求救声：“我摔倒了……起不来……帮帮我……”

接电话的网格员李军民瞬间绷紧神经。听声音虚弱无力，他立刻判断老人情况紧急，一边持续轻声对话安抚情绪，稳住老人意识，一边快速核实住址信息。电话确认，求助者是辖区甬港豪庭小区高龄空巢老人谢老太，今年86岁，老伴同样86岁，子女均不在身边。

挂断电话后，李军民第一时间火速赶赴现场，全程仅用时6分钟。推门进屋的一幕让他记忆犹新：谢老太瘫坐在客厅地面，身体无法挪动，气息不稳、伴随恶心不适，根本无法自主起身。更棘手的是，同住的老伴听力较差，面对突发状况无从帮忙，屋内无人可求助、无人能施救。

“老人年纪大、又是摔倒磕碰，最怕二次损伤。”李军民回忆，凭借基层应急处置经验，他没有贸然移动老人，全程蹲守陪伴、轻声安抚，缓解老人紧张恐慌情绪，同步第一时间联系家属，拨打120急救电话。

得益于前期摸排备案，老人家属距离较近，加上救护车快速响应，救援力量迅速抵达现场。在网格员与医护人员协同配合下，老人被平稳抬上救护车，及时送往医院检查救治。目前，老人确诊腰椎损伤，已顺利完成手术，目前病情稳定，在医院安心休养。

事后复盘，这场有惊无险的救援，关键在于一张小小的爱心联络卡。针对辖区高龄、独居、空巢老人居多的特点，舟孟社区常态化开展重点人群走访摸排，为老年群体逐一发放、张贴爱心联络卡，卡片上印有24小时畅通的网格求助电话，手把手教老人紧急情况怎么打电话、找谁求助。

对高龄老人而言，记忆力衰退、听力下降、不会操作智能手机是普遍难题。此次险情中，正是因为老人牢记卡片求助方式，才能在身体受限、身边无人帮扶的绝境下，独立拨通救援电话。如若错失黄金处置时机、长期倒地无人知晓，后果不堪设想。

记者 马佳威 通讯员 谢挺 文/摄



救助现场。