

社区里的“大事小情”记满60多本工作笔记,从一个人到360多人的志愿服务队,真情调解3700多件各类矛盾纠纷……社区民警马怀龙十五载如一日坚守一线、助残扶困——

“46把钥匙”和它们背后的一串数字

□青岛日报/观海新闻记者 梁超 吴帅



■马怀龙的工作笔记和46把钥匙。
梁超 摄

管凤娥家庭

武连芳家庭

陈洪业家庭

李仙亮家庭

徐龙家庭

王德亭家庭

宋月兰、杜盛昌夫妇家庭

刘本义家庭

刘洪珍家庭

徐淑芳家庭

马剑家庭

吴瑞兰家庭



■首届“最美警察”发布仪式上,第一把钥匙的主人宋月兰为青岛最美警察马怀龙颁奖。

冬日暖阳下,他略显清瘦,一手拎着盒饭,一手拿着一大串46把钥匙,急匆匆直奔社区。利用午休时间给孤寡老人送饭,成了他多年的习惯。

他就是马怀龙,今年56岁,自2008年从部队转业后,便扎根在青岛市公安局市北分局兴隆路派出所,成了一名社区民警。从警15年来,他尽心尽力帮助群众排忧解难。长期照顾的46个孤残家庭放心地把家门钥匙交给他保管,把他当自家人,亲切地称呼他“老马”。

他有60多本工作笔记,记录着社区里的“大事小情”,形成了独到的“基层工作经验”;坚守一线践行“枫桥经验”,创新提炼出“马怀龙调解工作法”,成功调解各类矛盾纠纷3700余件,始终保持零投诉;一个人的温暖善举带动了360多人,带出了一个“马怀龙金盾志愿服务队”……

46把钥匙及其背后的一个个数字,是一段段感人至深的救危扶困故事,是新时代“警爱民、民爱警”的生动场景。连接马怀龙和千家万户的不仅是无形的钥匙,更是对人民警察无形的信任。

正如马怀龙所言:“我是一名警察,‘全心全意为人民服务’是我入警的誓言,也是对人民群众最基本的责任。”

最是平凡抚人心。作为一名普通“片警”,马怀龙在平凡的岗位上践行工作使命,书写着不平凡的人生。十几年来,他多次立功,获得了青岛市岗位学雷锋标兵、青岛市“最美退役军人”、全省公安机关“优秀社区民警”、齐鲁最美警察等称号,最近获评“青岛楷模”。

随身携带46把钥匙

“马警官又来了!”马怀龙管辖的两个社区一共有7000多户人家,两万多位居民,社区里几乎没有一个人不认识他,只要碰面,大家都会亲切地打招呼。

只要有时间,马怀龙就在负责的辖区内存步巡逻,发现问题或者纠纷矛盾,都要及时调查和处理。“我管辖的片区地处老城区,老年人多,特别是空巢、孤残困境家庭也相对多一些,要经常去敲敲门看一看才能放心……”

正是这份“不放心”,让马怀龙收到了第一把别人的钥匙。那是2011年10月的一天,马怀龙走访到居民宋月兰家,狭小的房间堆满捡来的瓶子、纸壳,一股刺鼻的气味扑面而来。男主人杜盛昌骨瘦如柴,因为患有严重的糖尿病,导致下肢溃烂,床单上血迹斑斑,眼前的情形让马怀龙十分揪心。

“大姐,老杜必须马上住院,钱的事你不用愁,我来想办法!”得知这个残疾家庭的困难,马怀龙二话没说就把杜盛昌送到医院,并垫付了医药费。从那以后,马怀龙便把这个特殊家庭作为帮扶对象,通过联系居委会帮他们申请低保。每隔十天半个月,就要去宋月兰夫妇家里看看,送去生活必需品和孩子的学习用品,还和同事一起组织捐款。

杜盛昌病情反复,马怀龙经常送他去治疗。宋月兰在医院陪床期间,经常要麻烦马怀龙帮忙到家中取日常用品。后来,夫妻二人就将家门钥匙交给了马怀龙,出院后也执意要把钥匙留给他保管。“这些年马警官为我们这个家跑前跑后,我们早把他当成自家人了。”宋月兰说。

就这样,10多年来,马怀龙一直无私地关心着这个困难家庭,帮助他们走出了困境。宋月兰的儿子高中毕业,马怀龙又帮助联系工作,让他有了稳定收入。

有了这第一把钥匙,后来社区里的很多孤寡老人,生活不便的残障居民都愿意把钥匙交给他保管。小小一把钥匙虽轻,满载着的却是沉甸甸的信任。

社区里80多岁的武连芳老人孤身一人生活,因为摔伤导致不能下床走动。马怀龙便经常上门看望,陪着武大妈聊天,给她送生活用品,他的腰间从此又多了一把钥匙。

居民傅大姐的女儿和丈夫相继离世,长期沉浸在悲痛中。马怀龙隔三差五地去看望她,帮助她解决一些生活中的困难,多少年没有的笑容又回到了傅大姐脸上。“怀龙啊,你就是我的亲人”,傅大姐把家里钥匙也交给了马怀龙。

现在,在马怀龙的办公桌上一共有46把钥匙,颜色、样式、大小各不相同。随便拿起一把,马怀龙都能讲出是谁家的,家里情况如何。言谈中满是关切。

钥匙几两轻,责任千钧重。15年来,马怀龙手里的钥匙一把把增多,钥匙环连着扣,扣连着环,46把钥匙串起了46个特殊家庭的幸福。

从一个人到360多人的志愿服务队

哪里有困难,哪里就有老马的身

影。他经常用自己的工资“顺手”为帮扶对象做事情,诸如买饭菜、买日用品,垫付医疗费。

“一顿饭十多块钱,算不了什么,但架不住他天天来买,我感觉他大部分工资都用来帮助这些困难家庭了。”兴隆路一家包子铺的老板说,马警官经常给孤寡老人买包子吃,每次还都很细心,荤素馅搭配买三五份,一看就知道又要去看望老人。

有求必应,有难必帮。马怀龙的这种乐于助人的精神源于从小的耳濡目染。他出生于沂蒙精神的发源地、山东公安的诞生地——临沂,父亲曾是八路军战士,母亲当过支前模范,沂蒙精神早已融入他的骨血。

“记得我小时候,母亲看到邻里有困难都会去帮忙,她照顾一个孤寡老人长达20年。”提起家人,老马有些愧疚,但更多是自豪,母亲的很多做法一直在鼓励鞭策着他。或许,这个不平凡的起点,就是少年时代沂蒙那片博大深厚的土壤播下的种子。

微光点点,聚而成炬。这些年,马怀龙把自己工资的很大一部分都用在照顾孤寡老人上。他的行动感动和带动了更多的人,现在和老马一起奔走忙碌的,有他的家人、同事以及社会各界爱心人士,还有被他帮助过、感动过的社区居民,许多人自愿加入进来。

2012年,年仅13岁的徐龙不幸父母双亡成为孤儿,逐渐变得孤僻而内向。马怀龙便义无反顾地照顾起他的生活。妻子段友苹让老马把徐龙接到家里,给他买衣服、买文具、辅导功课,像对待自己的孩子一样照顾了8年,并且资助他上了大学。徐龙心怀感激,感觉自己在这个世界上又有了个家,马怀龙夫妇就是他的“爸爸和妈妈”。工作后,徐龙也加入老马的志愿团队,循着“父亲”的足迹回报社会。

兴隆路派出所辅警马剑告诉记者,“我父母常年身体不好,老马照顾我们家很多年,全家人非常感动。我从小有一个当警察的梦想,也是受‘老马’影响,后来我加入了公安辅警队伍。”如今,马剑也成了志愿服务队的成员,经常和马怀龙一起照顾孤寡老人。

马怀龙的帮扶对象陈洪业,是一名残疾人,他现在每天都帮助几个困难家庭买菜、打水,尽己所能奉献爱心。

2021年,“马怀龙金盾志愿服务队”正式成立,他们中有专业的律师、医护人员、心理咨询师,目前已有志愿者360多人,而且这个队伍还在不断壮大。他们在马怀龙身上感受到了温暖,又将这份温暖传递给了更多的人。

用情调解3700多件矛盾纠纷

社区民警也被称作“片警”,是公安系统最基层的警种之一,没有破获大案要案的英雄壮举,用马怀龙自己的话说,片警天天和老百姓打交道,“官”虽不大,但家长里短、“鸡毛蒜皮”,就没有他们不管的。

“居民的事,无小事。”老马的工作日程每天都排得满满的,谁家下水道堵了,哪个楼道灯泡坏了,谁家要办理户口证明……都会找过来,他也总是尽己所能

帮助解决。

在市北区兴隆路街道兴隆路社区居委会里,有一间用马怀龙名字命名的“会议室”——老马调解室。“只要有老马在,几乎没有化解不了的邻里矛盾、家庭纠纷。”兴隆路社区居委会主任朱成琳说,老马在社区里有着广泛的群众基础和良好口碑,居民都很信任他。

兴隆二路居民尹大姐和楼上于大爷家因房屋漏水、孩子蹦蹦跳跳静大等琐事经常争吵,可谓积怨已久,之前两家甚至还动了手。为此,老马多次登门了解情况,与众不同的是,他先把矛盾放在一边,而是从两家各自的“急难愁盼”问题入手。老马东奔西走,帮助于大爷解决了外孙女户口的难题,用真情感动了于大爷一家。与此同时,了解到尹大姐两年前丈夫突然去世,家里也存在不少困难,老马找来工人把漏水的墙壁、房顶修缮一新,还积极协调社区一起为她申请了低保。在老马的积极调解下,两家人多年积怨一笔勾销,心结也解开了,如今还成了好邻居。

社区民警遇到最多的事情就是家庭、邻里之间的小矛盾小纠纷,但如果不及时化解,就会给和谐社区带来隐患。老马常年奔走在社区,总是带着一个小本子,认真地记录走访过程中遇到的“大事小情”,然后用心将一个矛盾化解,让邻里和谐、家庭和睦。如今这样的小本子已有60多本。最近,老马正在参与修订《社区民警手册》,他希望这些经验能对战友们的基层工作有所帮助。

今年2月,有个天然气热电联产项目进入第二阶段施工。老马在社区走访中发现,周边居民对这一项目不理解,如不及时化解,很可能引发矛盾。他立刻开展专题调研,联合街道办事处、社区居委会上门开展宣传解释工作,消除了居民的“后顾之忧”,确保项目顺利推进。

社区调解工作纷繁复杂,老马坚持真情调解、以心换心。15年来,他用心用情化解矛盾纠纷3700件,将真情调解融入法理之中,总结提炼出“老马调解工作法”,成了群众认可的“金牌调解人”。

问起老马调解的秘诀是什么?他打开了自己的工作笔记本,新时代“枫桥经验”赫然在目。“和老百姓打交道,必须要走得进家门、坐得下身来、聊得上家常。”在老马看来,时代在变,调解的类型和方法千变万化,但做好调解的原则不变——为了群众、依靠群众和发动群众,“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的“枫桥经验”就是他的法宝。

看到社区居民们和睦相处、营生户生意兴隆,老马既欣慰又自豪,内心也更加坚定:社区民警只有“沉下去”,才能助力基层治理“活起来”,也能让群众有更多的获得感、幸福感、安全感。

这世间唯有信任不可辜负。马怀龙拿着这一大把沉甸甸的钥匙,依然每天在辖区奔走着、忙碌着。在“全心全意为人民服务”这条道路上,他将一直走下去。

60多本工作笔记、360多名志愿者、3700多件矛盾纠纷……从警15年来,有些数字是看得见的,但还有很多连老马自己也记不清了:在困难居民身上花了多少钱,走过了多少路,做了多少件好事……

短评

凡人微光,最是闪亮。作为一名社区民警,马怀龙怀揣的46把钥匙以及由此引申出的那些故事,感动了无数人,也激励了无数人。

从警15年,马怀龙扎根基层,助残扶困,成为辖区居民最信赖的人。从他身上我们深切地感受到,只有走进群众中间,与群众“坐一条板凳”,才能真正地了解群众的诉求,才能找到化解矛盾纠纷的突破口,才能结合实际传承发展好“枫桥经验”。

居民的事,无小事。马怀龙60个笔记本记录的“大事小情”,蕴藏着可贵的“基层治理经验”。以他名字命名的就有“马怀龙调解工作法”“马怀龙金盾志愿服务队”“老马调解室”。这些探索,正是他坚守一线,用心用情用力践行新时代“枫桥经验”取得的丰硕成果。

最是平凡砺初心。马怀龙在平凡的岗位上全心全意解民忧、纾民困、暖民心,为增强人民群众的获得感、幸福感、安全感努力工作,是新时代“枫桥经验”的模范实践者和共产党员的优秀代表,生动彰显了“人民公安为人民”的时代担当。

从“一切为了群众,一切依靠群众”,到“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”,“枫桥经验”在新时代的社会治理中不断焕发蓬勃的生机和活力。我们要以马怀龙为榜样,把这一经验坚持好、发展好,使其在实践中发挥更大效能,为中国式现代化营造和谐有序的社会环境,为建设新时代社会主义现代化国际大都市贡献力量。

做新时代『枫桥经验』模范实践者

沂东



■马怀龙背武连芳下床。