

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

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



■马怀龙的工作  
笔记本和46把钥匙。  
梁超 摄

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困。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有形的钥匙，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。十几年间，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，最近获誉“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步行巡逻，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家的钥匙。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，马怀龙经常送他去医院治疗。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



■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。

## 短评

凡人微光，最是闪亮。作为一名社区民警，马怀龙揣着的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