



在兴隆路社区的街巷里，常能看到这样一个身影，他左手提着挂面、鸡蛋、牛奶等生活物资，右手拿着一个棕色的笔记本和一大串钥匙，急匆匆地走向社区里的特殊家庭。这个人就是青岛市公安局市北分局兴隆路派出所社区民警、二级高级警长马怀龙。

提起马警官，社区居民都竖起大拇指，在大家的心目中，马警官不仅是维护社会治安的好民警，更是他们的家人，每当遇到困难、纠纷，他们第一个想到的就是给马警官打电话。只要有马警官在，所有的问题一定能找到解决办法。近日，马怀龙被授予“青岛楷模”称号。



第一把钥匙的主人宋月兰为青岛最美警察马怀龙颁奖。



马怀龙整理调解笔记。

4 社区民警马怀龙：46把钥匙背后的责任与守护

一串钥匙串起辖区46个特殊家庭的幸福 总结“老马调解工作法”成社区金牌调解人



马怀龙背武大娘下床。



马怀龙来到王大爷家中看望陪伴老人。

是社区群众，我要用我微薄之力帮他们排忧解难，特别是那些孤残困境家庭，更要给予多些关爱和照顾，让他们把我当成最信任的朋友。”上岗第一天，马怀龙就给自己确立了工作目标：从警后，肩上的责任和担当依旧，做人民群众的贴心人，听民声解民忧，用真心换真情。15年间，马怀龙全力守护着辖区的群众，一直在用实际行动履行着“人民公安为人民”的庄严承诺。

马怀龙只要有时间就在他负责的辖区内步行巡逻，发现有变化或有问题，都及时调查和处理。“辖区内有7000多户居民，约2.1万常住人口，地处青岛老城区，老年居民较多，特别是空巢、孤残困境家庭也相对多一些，这些家庭要经常去敲敲门看一看才能放心……”

2011年10月，马怀龙走访到辖区居民宋月兰家，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，由于糖尿病并发症无法下床，双腿早已溃烂，床单上血迹斑斑。”马怀龙回忆，这对基本失去劳动能力的残疾人夫妇，还要供养一个上初中的孩子，家里的生活举步维艰。“我看得不得这样的情况，不帮助他们我心里不好受。”

“老杜必须马上住院，钱我来想办法！”马怀龙二话没说就把杜盛昌送到医院，并垫付医药费。随后，他积极与社区居委会协调，为这家人申请低保，定期上门送去生活必需品和孩子的学习用品，期间还发动全所民警、辖区爱心企业为这一家人捐款捐物，共同帮助这个残疾困境家庭走上了生活正轨。杜盛昌因为病情需要反复住院，马怀龙就帮忙到他们家中拿取日常用

“钥匙保管员”马怀龙 一把钥匙背后就是一份承诺

2008年3月，马怀龙转业参加公安工作。从警15年，马怀龙的手上已陆续积攒了46把社区居民家门的钥匙，拎起这串沉甸甸的钥匙，金属碰撞的叮当声，诉说着每一把钥匙背后的故事。“马叔叔”“马爸爸”“马老弟”“马大哥”“老马”“马警官”……不同年龄和身份的钥匙的主人，对马怀龙有着不

同的亲切称谓，就如马怀龙站在居民家门口能准确地找到那把对应的钥匙。这些钥匙串联起的这些称谓，也立体地展现着这样一位社区民警马怀龙：他用实际行动履行着“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”人民公安为人民的庄严承诺；他是“预防纠纷、化解矛盾、维护稳定、促进发展”枫桥经验的忠实践行者；他是“党群同心、军民情深、水乳交融、生死与共”沂蒙精神的新时代传承者……

“我的岗位在社区，我的服务对象

“金牌调解员”马怀龙 没有化解不了的纠纷

在市北区兴隆路街道兴隆路社区居委会里，有一间用马怀龙命名的“会议室”——老马调解室。“居民的家长里短对社会不是大事，但对当事家庭或个人却是大事，在我们社区，因为老马在，几乎没有化解不了的邻里、家庭纠纷。”市北区兴隆路街道兴隆路社区居委会主任朱成琳说，有马怀龙在，社区的确是“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交，就地化解”的状况，社区居民都信任、信服老马，因为他给居民的是真诚、温暖、公正，他调解纠纷的方法也“有一套”。15年来，马怀龙用心用情化解了社区居民3700多件矛盾纠纷，用真心和理解对待百姓，将真情调解融入法理之中，总结提炼出“老马调解工作法”，成了群众信服的金牌调解人。

辖区兴隆二路居民尹大姐和楼上于大爷家因房屋漏水、孩子蹦跳等琐事经常争吵、积怨已久，之前甚至动了手。马怀龙多次登门做工作，他从“急难愁盼”入手，先是帮助于大爷解决了外孙女户口的难题，感动了于大爷一家；又找来工人把尹大姐家漏水的墙壁、房顶修缮一新，并协调社区一起为她申请了低保。经过马怀龙的积极调解，两家达成了谅解，多年的心结也终于解开，成为了如今的好邻居。2016年春天，马怀龙前后用了3个多月时间，前往5家银行10余次查找证据，又反复到各银行所在的派出所鉴定，解决了辖区居民葛女士被冒办信用卡并恶意透支的问题。葛女士握着马怀龙的手激动地说：“要不是有马警官东奔西走帮忙，我真不敢想现在的我是什么样子。”

辖区内重点工程华电青岛天然气热电联产项目于今年2月进入第二阶段施工。马怀龙在社区走访中发现，工程项目周边的居民对项目存在疑问，并很可能因此引发周边居民和企业间的矛盾纠纷。他立刻进行了专题调研，得到结果后，马上联合街道办事处、社区居委会对群众上门开展宣传解释工作，消除了居民们的“后顾之忧”，确保了项目的顺利推进。同时由于企业项目建



马怀龙为无法自理的孤寡老人王大爷换尿袋。

设过程中外来员工越来越多，马怀龙在项目周边设立“流动人口便民服务站”，组织民警上门服务，帮外来务工人员办理居住证、无犯罪记录证明，并提供法律援助等服务。

跨越一甲子，“枫桥经验”历久弥新。马怀龙一直践行着“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的“枫桥经验”精神和使命。他的工作笔记上认真记录着：新时代“枫桥经验”，要在开展社会治理中实行“五个坚持”，即坚持党建引领，坚持人民主体，坚持“三治融合”，坚持“四防并举”，坚持共建共享。看到社区居民们和睦相处、企业蓬勃有序发展，马怀龙既欣慰又自豪，内心也更加坚定，让社区工作“沉下去”、基层治理“活起来”。

“红色宣传员”马怀龙 把“沂蒙精神”发扬光大

马怀龙出生于沂蒙精神的发源地、山东公安的诞生地——临沂，父亲是老八路军战士，母亲是支前模范，他从小在听红色故事中长大，耳濡目染中继承了“党群同心、军民情深、水乳交融、生死与共”的沂蒙精神，并融入他个人质朴的品质中。马怀龙说，不管是在部队还是在警营，沂蒙精神一直激励着他。传承着沂蒙精神的宝贵财富，马怀龙用自己的实际行动，化身“红色宣传员”，展现着沂蒙精神跨越时代的生命力，将沂蒙精神结合新的时代条件发扬光大。

马怀龙经常用自己的工资“顺手”为帮扶对象买饭菜和生活用品，为他们垫付医药费和应急所需。很多把钥匙主人感动地说，他们的亲人都没马怀龙对他们“用心用情”。

“一顿十多元的饭算不了什么，但架不住他天天来买，我都觉得马警官的工资，可能多数买东西给了社区那些困难家庭。”兴隆路二楼一家包子铺的老板说，马怀龙经常来他这里，给孤寡老人买包子吃，每次还细心地荤素搭配买三五份，一看就知道他又要去好几户老人家里。

“我母亲就是这样的人，记得小时候在家，看到邻里有困难她都去帮忙，后来参军离家，到转业工作，和母亲聚少离多，但她的很多做法依然鼓励和鞭策着我。”马怀龙说，就在汶川地震时候，当时已经80多岁的母亲，独自骑着

三轮车去镇上捐了5000元钱。

提起家庭，老马有些愧疚，但更多是自豪。“在外工作，对在老家的母亲照顾方面就亏欠很多，但老母亲明事理，总是说家里不需要我费心，在外工作要多服务群众，家里我大哥二哥他们对她照顾得很好。”马怀龙说，母亲给了他十足的工作动力，妻子也很理解他这份为人民服务的事业，这么多年一直默默支持着他，甚至还经常来搭把手，帮忙照顾那些需要帮忙的社区群众。

2012年，因父母患病相继去世，辖区内年仅13岁的徐龙成了一名无依无靠的孤儿，无人再为他挡风遮雨逐渐变得孤僻而内向。马怀龙走访了解到徐龙的情况后，主动敲开徐龙的家门，也打开了徐龙的“心门”，他的腰间多了徐龙家的一把钥匙，更多了一份父亲的责任。马怀龙和妻子成了徐龙的“爸爸妈妈”，从衣食住行到升学就业，徐龙的每一个成长节点，都印下了他忙碌的身影。马怀龙无微不至的关怀为徐龙在黑暗中带来了一束光，让徐龙逐渐找回了灿烂的笑容。

徐龙也争气，2019年大学毕业后，

被恒福物业管理有限公司录用，经过3年的实践锻炼，徐龙不负众望，已成为公司业务骨干。“对我来说，马叔就是我的父亲，比我的亲生父亲对我还要好。”徐龙面对镜头这样形容，他将循着马怀龙的脚步，坚守岗位发光发热，尽自己所能回报社会。

对社区群众的守护帮扶，对马怀龙来说已不仅是一份工作，更是无法割舍的责任。“即使退休后，我依然会继续做下去。”马怀龙说。近几年，马怀龙的同事、亲属、社会工作者、社会爱心人士，以及那些曾经受到帮扶的人，也主动和马怀龙一起照顾辖区孤寡老人、帮扶困难群众，把自己得到的温暖再传递给别人。如今，“马怀龙金盾志愿服务队”队员已有360余名，涵盖各行各业。

为民服务、勇挑重担是马怀龙根植血脉中的红色基因，更是英雄辈出的青岛公安融入血液的使命担当。马怀龙十几年如一日，用点滴行动，春风化雨，传递着一名基层社区民警真心为民、真情助民、真爱爱民的大爱。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛记者 李沛

“反对浪费 崇尚节约”公益广告



剩饭剩菜打包

青岛市精神文明建设委员会办公室