

# 46把钥匙牵出一串警民故事

兴隆路派出所民警马怀龙用真情服务温暖民心 获评“青岛市最美退役军人”称号



马怀龙手中的46把钥匙连着46个困难家庭。



马怀龙带领志愿者看望社区老人。

## 46把钥匙连着困难家庭

马怀龙来自沂蒙革命老区,受家庭熏陶,从小在心里就种下乐于助人的种子。他1984年入伍,2008年从部队转业参加公安工作。为了尽快适应角色上的转变,他以新兵一样的热情投入到工作中,很快成为了一名出色的人民警察。

他负责的兴隆路社区,面积约0.8平方公里,常住居民7086户、20950余人,由于属于老城区,孤残老人、空巢老人、困难家庭比较多。

从第一次进社区走访那天起,马怀龙对群众的急难愁盼事,看在眼里,记在心上。对走访到的孤残老人、困难家庭情况,一一记录在工作日记上的同时,也默默地记在了心里。

2008年6月的一天,马怀龙走访一户人家时,女主人宋月兰拄着双拐开了门,一股刺鼻的气味扑面而来,不到十平方米的家里堆满了捡来的各种瓶子、纸壳,骨瘦如柴的男主人杜盛昌躺在床上,这一幕让马怀龙心里隐隐作痛。他了解到,这是一对残疾人夫妇,基本上失去劳动能力,家庭月收入不足千元,还要供养一个上初中的孩子,生活极为困难。马怀龙发现,由于糖尿病并发症,杜盛昌无法下床。“上医院!”说完,他便把杜盛昌送到了医院,并垫付了医药费。住院期间,为了方便马怀龙到家里照顾孩子,宋月兰便给他配了一把钥匙,这就是马怀龙收到的第一把钥匙。此后的15年里,马怀龙一直守护着这个困难家庭,帮他们走出了困境。

随着对马怀龙的了解,辖区群众越来越信任马怀龙,他们 also 把马怀龙当作自己家人,部分居民主动把钥匙交给他,以方便他随时登门看望。

15年时间,马怀龙的腰间挂上了46把辖区孤残老人和困难群众家里的钥匙。马怀龙用真情和爱心敲门,敲开的不仅是居民的家门,更是一颗颗心门。46把钥匙,每一把都有一个温暖的故事,每一个故事都蕴藏着马怀龙无尽的担当和深厚的爱民情怀。

## 用行动实践为民爱民誓言

马怀龙是个忙碌的人,天天行走在街巷,为群众的大事小情操心。他的工作日程,每天都排得满满的,谁家下水道堵了,谁家楼道灯泡坏了,谁家办理户口证明,都会找马怀龙,他总是有求必应,有难必帮。对于辖区的困难群众、弱势群体,他更是像对待自己的亲人一样。

每年春节,马怀龙都去看望辖区孤残老人和困难家庭。2023年春节前夕,马怀龙在街道办事处、共建单位、爱心企业、志愿服务队的协助下,帮助46户孤残老人、困难家庭打扫卫生,为40多名行动不便的孤残老人洗澡、理发;他还拿出自己荣获个人二等功的1万元奖金,和妻子一起到市场上采购了白菜、米面、食用油,还有棉衣等年货,按照家庭困难情况和生活需要,逐家逐户在春节前送到困难群众家里。从腊月二十一到正月十七,马怀龙和妻子段友革一起,先后到33名孤残群众家中为他们包水饺、陪吃年夜饭。

15年间,马怀龙先后从工资收入中拿出20多万元,为辖区孤残老人和困难家庭垫付房租费、医药费、水电费、煤气费,购买生活用品及节假日看望慰问的礼品。从社区民警马怀龙身上,辖区的孤残老人和困难家庭看到了金盾守护的熠熠光辉。

## 探索创新“老马调解工作法”

社区民警遇到最多的事情就是“鸡毛蒜皮”的小矛盾、小纠纷,一旦不及时化解,就会给和谐社区带来隐患。

马怀龙常年奔走在社区,他总是带着一个小本子,仔细记录走访过程中居民的小纠纷,然后用心将一个矛盾化解,让邻里和家庭重归和睦,让社区充满和谐。

结合多年的社区工作经验,马怀龙针对各种矛盾纠纷总结出了“老马调解工作法”。通过在实际工作中设身处地考虑当事人的处境,感同身受地体谅当事人的苦衷,把“执法如山”和“执法如水”,“法外有情”和“理中有法”有机结合

起来,向当事人说明事理、说透法理、以情感人,既解“法结”,又解“心结”,并且更多地运用教育、协商、疏导等方法解决群众诉求,采取“能调则调”“多调少罚”等柔性方式调处矛盾纠纷,最大限度减少社会冲突,实现了“小事不出社区、大事不出辖区、矛盾不上交”。

2020年10月的一天,兴隆二路5号某单元居民尹大姐发现自己家中的天花板、墙壁因楼上住户家中漏水损坏。由于之前双方就存在纠纷,此次矛盾使两家关系雪上加霜。其间,马怀龙多次登门做工作,但都没有做通,他又联合居委会、楼长一起做工作,想从根源上化解两家长久以来的积怨。在这一过程中,马怀龙了解到,楼上住户于大爷老伴去世后,又找了一个老伴,对方带着一个患有精神障碍离婚的女儿及5岁的外孙女,而外孙女的户口不在兴隆路社区,孩子上学没有着落,于大爷心里一直着急。马怀龙决定以此为突破口做工作,他查阅相关落户政策,多次往返不同地区,最终将孩子的户口落到于大爷的户口上。解决落户问题后,马怀龙又积极为孩子入学奔波,最终顺利解决了孩子上学问题。

解决完于大爷家的问题,马怀龙发现尹大姐家也存在较为特殊的情况。丈夫突然去世,给尹大姐带来很大的打击,性格大变,动不动就发脾气。了解情况后,马怀龙自费找来装修工人,将尹大姐家被漏水损坏的墙壁、房顶修缮一新,并多次买水果、食品等去看望安慰她。当得知尹大姐一家只靠其一人微薄的退休金维持生活时,马怀龙又与社区工作人员一起为尹大姐申请了低保。经过老马的劝说调解,两家人的手握在了一起,达成了和解,签下了调解书,老马最终化解了他们近5年的恩怨。

于大爷和尹大姐握着马怀龙的手,眼含热泪激动地说:“马警官为解决我们两家的矛盾付出太多了,一心为民的大爱善举,我们真是无以为报!”“这辈子再也不吵了,要不然对不起您这份心!”

15年社区工作中,经马怀龙调解的各类矛盾纠纷3640余件,成功率达100%,其管辖的社区多次被评为“平安和谐社区”。马怀龙也被评为青岛市“十佳金牌调解人”。

/ 特写 /

## 打造志愿者团队 传递爱心

在马怀龙的带动影响下,辖区社会工作者、社会爱心人士,还有那些曾经受到马怀龙帮扶的人们,主动和老马一起照顾辖区孤残老人,帮扶困难群众,随着队伍的逐渐壮大,马怀龙成立了“马怀龙金盾志愿服务队”。

目前,马怀龙金盾志愿服务队共有志愿者300余名,他们中有专业的律师为困难家庭提供法律援助,有专业的医护人员为生病的困难群众提供上门救助,也有专业的心理咨询师为有精神疾病、心理问题的困难群众提供心理疏导。

15年间,马怀龙将自己融入社区,将爱心洒向群众,“从脱下军装到换上警服,我一直都遵循着‘看人民高于自己、学人民改造自己、爱人民胜过自己、为人民舍得自己’,只要群众满意了,我就能感受到工作的价值和意义。”马怀龙说。

本版撰稿  
观海新闻/青岛早报记者  
刘文超  
图片均由受访者提供