



央视报道视频截图。



早报报道马怀龙版面截图。

# 老马的46把钥匙,打开的是“心门”

央视《道德观察》栏目用17分钟讲述青岛早报新闻人物马怀龙为群众排忧解困的故事

## 用心缓和辖区老人家庭矛盾

“你这个事很复杂,你给我打了电话,你要是再跳了海,那我怎么办?”一天,马怀龙接到辖区内一名老人的电话,说自己被儿子赶出了家门。“别紧张,我马上就能看见你了。”与老人见面后,老人告诉马怀龙,因为没有买到儿子喜欢吃的小葱,儿子对她破口大骂,乃至拳脚相加。老人从自己家中逃离,已经一整天都没有吃东西了。

老人今年76岁,身患多种基础疾病,马怀龙意识到,当务之急是先送老人回家,再试图缓和母子之间的矛盾。“如果她一直不回家在外面待着,会有危险,毕竟母子之间是有再大的矛盾,慢慢也就缓和了。”马怀龙表示,这件事得“灵活处理”。

“你跟你妈妈闹仗了?”“吵了几句。”“那咱现在叫她回家不行吗?”“我什么时候让她出去了?”见到老人的儿子后,马怀龙核实发生矛盾的过程。面对马怀龙的询问,老人的儿子似乎也有一肚子委屈。“她要是愿意折腾,她就使劲折腾,你问问她到底因为什么吵……20多年了,她一天到晚搞那些传销……你说这个事能怨我吗?”马怀龙意识到,母子之间的矛盾似乎不像表面上那么简单。根据马怀龙多年的工作经验,要用更智慧的方式逐步缓和这对母子的关系。儿子对母亲有意见,母亲说儿子性格暴躁,在马怀龙看来,这样的情况只能慢慢做工作,“不能去硬批评谁,那样矛盾容易激化。”

经过耐心劝解,老人的儿子情绪逐渐平复,马怀龙将老人送回家中,但是老人的处境却令马怀龙揪心。“老人的儿子是个比较偏激的人,认死理,认为自己有理。”接下来,马怀龙打算对这个家庭持续关注和跟进,希望能解开母子两人的心结。“后续我再慢慢做工作。”据了解,经过马怀龙多次走访,老人与儿子的关系有所缓和,目前他们仍然住在一起共同生活。

## 自掏腰包帮孤寡老人找住所

马怀龙出生于1967年,自打2008年从部队转业,成为兴隆路派出所一名社区民警以来,马怀龙就对辖区内的老人和孤残家庭格外关注。马怀龙闲不住,常常到辖区内这些有困难的居民家里帮忙,一些行动不便的老人,就索性把自己家的钥匙多配了一把,交到马怀龙的手上。目前,马怀龙手中一共有46把钥匙。

今年78岁的王德亭,已经在家中等候马怀龙多时了,因为马怀龙与他说好,晚上要一起包饺子。到了约定的时间,马怀龙和志愿服务队的队员们一同来到了王德亭家,擀饺子皮、包饺子,其乐融融。王德亭还记得,第一次遇见马怀龙的时候,自己正在屋外捡拾废品。“当时没办法,就推着

小车去收点废品卖卖,一天卖个三块五块的维持生计。”王德亭无儿无女孤身一人,每月能从民政部门领取400元的生活补助,出于多年的习惯,王德亭会捡拾废品增加收入,但腿脚不方便,给他的行动带来了很大的困难。

王德亭当时住的房子是附近一位居民自建的杂物间,冬天没有暖气,非常难熬。马怀龙告诉王德亭,自己愿意出钱,给老人另租一处好一点的房子,但是这个提议丝毫没有打动王德亭。“他说自己不敢去住,不知道是真是假。”马怀龙知道,王德亭的担忧源于多年独自在外漂泊的经历,要打消老人的顾虑,让他感受到社会的温暖,必须实实在在地解决问题。几经周折,马怀龙终于寻找到一处价格和位置都很理想的出租房,经过耐心劝说,终于,王德亭打消顾虑,搬进了新家。

“没想到能成真。”王德亭说,“我这条命,就是马警官从死神手里夺回来的。没有他,就没有我的今天。”

## 帮扶12年换来一声“爸爸”

马怀龙长期对辖区内的孤残家庭、困境老人进行帮扶,派出所的同事、兴隆路社区的工作人员和一些居民在马怀龙的影响下纷纷伸出援手。2022年,在青岛市公安局的支持下,以马怀龙名字命名的志愿服务队正式成立。目前,这些队员几人一组,对46个家庭进行结对帮扶。“有了服务队,老人好像有个慰藉感,心里感到踏实。有什么困难了,他们会觉得有希望、有依靠。”马怀龙金盾志愿服务队志愿者徐慧说。

一些曾经被马怀龙和志愿者帮助过的人也加入了进来,徐龙就是其中之一。2012年,徐龙的父母相继因病去世,马怀龙了解徐龙的情况后,每天带年仅15岁的徐龙到派出所吃晚饭,逢年过节把徐龙接回家,还为了徐龙上大学的事情跑前跑后。“我高中时压力比较大,上学去得早,晚上回来得晚,他想办法帮我解决吃饭的问题,上大学的时候帮我交学费。”徐龙说。2019年,徐龙顺利从大学毕业,找到一份稳定的工作,马怀龙又开始操心徐龙的人生大事。在长达12年的相处中,徐龙早已把马怀龙当成自己的父亲,但是面对马怀龙的时候,“爸爸”两个字却始终叫不出口。“这两个字很重,我怕给马叔添麻烦。”徐龙说。

对此,《道德观察》栏目摄制组为马怀龙安排了一次特殊“采访”。记者为马怀龙播放了一段徐龙的采访视频,视频中,徐龙说:“我是怕给别人带来麻烦的人,自己麻烦点无所谓,总担心给别人带来麻烦。”当记者问到“假如我告诉你,他一直在等你叫爸爸呢?”“那我肯定敢叫了。”视频播放到此,早就等候在一旁的徐龙来到了马怀龙面前——“爸爸!”“儿子!”这对不是亲生胜似亲生的父子眼含热泪紧紧拥抱在了一起。“等我老了不能走了怎么办?”“背!背着你到处去玩。”

## 延伸

## 孤残老人的好儿子 社区居民的知心人

马怀龙是青岛市公安局市北分局兴隆路派出所社区民警,从警16年来,他满腔热忱为辖区百姓服务,尽心尽力为群众排忧解困,群众把马怀龙当作家人,部分特殊家庭主动把钥匙交给他,方便他随时登门看望,他的腰间已经挂上了46把辖区孤残老人和困难群众家门的钥匙。他被辖区群众亲切地称为“孤残老人的好儿子”“社区居民的知心人”。

马怀龙曾荣立个人一等功1次、二等功1次、三等功5次,曾获全国最美基层民警、全国岗位学雷锋标兵、山东省道德模范、青岛楷模等荣誉。目前,“马怀龙金盾志愿服务队”吸引了380余名社会工作者、爱心人士以及那些曾经受到他帮扶的人,大家和他一起照顾辖区孤残老人,帮扶困难群众。

在刚刚过去不久的中秋节、国庆节以及重阳节,马怀龙“马不停蹄”,轮流走访辖区困难群众,为他们送上节日的祝福。青岛早报记者也多次跟随马怀龙一起走进困难群众的家中。在走访中记者发现,马怀龙经常自掏腰包,根据各位老人的家庭和身体情况,为老人购买米、面、油等生活必需品。

46把钥匙打开的不仅是家门,更是心门。从2008年担任社区民警以来,马怀龙用自己的热忱为居民排忧解难。在他的带动下,越来越多的人主动和他一起,照顾辖区孤寡老人,帮扶困难居民,把自己得到的温暖再传递给别人。“有些人说,你怎么把钥匙给他?我说他是人民警察,有什么不放心的。”兴隆路社区居民宋月兰说。

10月21日,马怀龙参加了山东省暨青岛市“道德榜样在行动”展示交流活动启动仪式,他表示,每一份荣誉都是对自己的激励,也是对公安工作的认可。还有3年,马怀龙就要正式退休了,他希望将来能够继续守护这46把钥匙。“走访、帮扶是每天都在做的事情,也是最重要的事情。这46把钥匙,我要永远保管下去,我帮扶的家庭,我要永远守护下去,这是我的承诺,也是我的心里话。”马怀龙说。

本版撰稿 观海新闻/青岛早报记者 刘文超