

8年零投诉的独创秘诀

简齐恒总结出“133”工作法提升接处警效率 用责任心、好学心、同理心为群众排忧解难

岛城最忙
110民警 调查

在微信好友中添加4200多名报警人的背后，是简齐恒“零距离”服务群众的责任心。“因为热爱，所以执着。因为执着，所以奉献。”简齐恒是这样说，也是这样做的。从警8年来，他探索创新“一研判三必问三必调”工作法，交出了群众出警慢问题“零反馈”、12345“零投诉”、民意110“零工单”的为民答卷。2020年简齐恒荣立个人三等功，他所在车组被评为2022年度全市公安机关“红旗窗口”，也是全市唯一获此殊荣的110警车车组。

独创“133”工作法

经过多年一线的110接处警工作，简齐恒形成了自己独创的“133”工作方法，总结起来就是“一研判、三必问、三必调”。

“首先对自己的工作有预判，比如有针对性地分析研判辖区警情分布规律，全面掌握警情高发、多发的时间和地段，确保一旦有人报警，第一时间能赶赴现场。”简齐恒说，这种研判很有必要，往往在警情升级前及时介入，就能将危险消灭于萌芽之中。

“三必问”是指三种必问环节，包括处警路上电话沟通、到场后重点询问、警情处置完后逐一回访。“添加报警人的微信进行回访，其实就是必问环节，也让这一方面的工作形成一个闭环，大幅提高了处警效率，缩短了处警时间，赢得了群众满意。”简齐恒说。

“三必调”是指三种矛盾“必调”。在多年的一线工作中，简齐恒创新总结三类“必调”警情工作法，对于现场能解决的第一时间解决，最大限度地把矛盾化解在萌芽中，把问题解决在一线。“首先是简单矛盾现场必调，抢抓矛盾调解的黄金时间，通过讲‘定心话’稳定群众情绪、讲‘公道话’说清事实道理、讲‘关键话’找准矛盾症结、讲‘合理话’推动现场调解，确保警情处置完毕的同时真正做到‘事心双解’。”简齐恒说。其次是矛盾易升级的必调。对因家庭邻里、婚恋情感等易引发升级的“隐性”矛盾纠纷，在处置过程中综合运用多元调处、源头化解等矛盾纠纷调解手段，第一时间“背靠背”说法理、“面对面”讲亲情，遏制矛盾升温、激化，切实把矛盾风险化解在萌芽初始阶段。“最后就是有投诉风险的必调。在警情处置中，面对当事人情绪激动、对公安工作不认可的情形，通过换位思考、主动沟通、耐心解释，帮助群众稳定情绪、打开心结，推动问题有效解决，以



简齐恒(中)带队处置警情。

“

为了不让自己的同理心‘睡着’，我经常用一个小办法，那就是将心比心。”

“数”说

●从警8年来，简齐恒探索创新“一研判三必问三必调”工作法，交出了群众出警慢问题“零反馈”、12345“零投诉”、民意110“零工单”的为民答卷。

●2020年简齐恒荣立个人三等功，他所在车组被评为2022年度全市公安机关“红旗窗口”，也是全市唯一获此殊荣110警车车组。

文明、理性、平和和执法赢得当事人尊重和理解。”简齐恒说道。

用“三心”暖民心

近年来，简齐恒将“133”工作方法再创新，在“133”前面又加了一个“3”。这个“3”即“三心”：责任心、好学心、同理心。

“8年的一线工作让我深刻体会到，责任心是我们做好一切工作的前提和基础。把问题放在心上，像解决自己家里的事儿一样去解决，就一定有解决的办法。”8年来，简齐恒接到4万多起警情，没有一起被投诉出警慢，因为他早已把辖区内的情况研究清楚，如果遇到交通高峰期，绕行哪条小路可以快速抵达现场？哪个商场周边经常有人群聚集？不同的场所容易发生哪些不同的警情？哪个区域流

动人口多？简齐恒都了然于胸。

简齐恒还始终保持“好学心”。在工作之余，他经常研究警务软件的使用，以及常见纠纷类警情处置办法、最新法律法规。他还利用休息时间选修了心理学，便于在工作中与当事人更好地沟通。他还爱研究不同地区的风俗习惯、当地人的性格特点。此外，如何与老年人沟通，如何和小朋友交流，甚至怎样与外国人打交道，如何让每一名报警人保持对公安民警信服，这些都是他学习的内容。

简齐恒说，同理心人人都有，但随着时间的推移，人在工作中可能变得钝化。“为了不让自己的同理心‘睡着’，我经常用一个小办法，那就是将心比心。看到70多岁高龄的老人买了无效保健品，退货无门，想想如果是自己的父母，我们会怎么做？看到在校园里被欺负的学生，想想如果是自己的孩子，我们会怎么办？”简齐恒说，将心比心地为老百姓解决实际困难，听到老百姓最真挚最朴实的道谢时，比给自己的家人解决了困难还满足。

处警8年零投诉

“2023年以来，我们辖区多发性侵财案件8小时和24小时破案率分别大幅提升至26%和72%。在这个承上启下的环节中，简齐恒用自己独特的工作方式创新出‘一研判三必问三必调’工作法，并在全所推广。”长江路派出所所长李宗民说道。

针对辖区处警半径大、警情量大、极易引发慢出警问题，简齐恒创新“集群”战术，推动所内4个处警车组联动作战，对于正在处置警情不能第一时间到场的，由就近处警车组补位出警，形成“一盘棋”局面，极大缩短出警时间。通过分析研判辖区警情分布规律，全面掌握警情高发、多发的时间和地段。在工作中有警处警，无警时在警情高发区域有针对性地开展巡防，

确保一旦有警，能第一时间赶赴现场。

110处警8年零投诉，这是简齐恒的专业和真情付出的成绩单。“作为110民警，我可能干不了惊天动地的大事情，每天只有踏踏实实，用正能量加上耐心、细心、真心地对待辖区的每一位居民，得到他们的信任和支持。辖区能够平平安安，对我来说就是最大的欣慰。”简齐恒说。

记者手记

服务群众“零距离”

在跟访简齐恒接处警的过程中，记者发现，他总是有责任心、有耐心地添加报警人微信，通过微信完成后续警务工作、回访当事人，做到服务群众“零距离”，搭建起警民“连心桥”。

无论白天还是黑夜，不论是工作日还是节假日，只要简齐恒的微信消息响起，只要有群众需要咨询问题、解决问题的时候，他看到信息就立马回复；能够想办法解决的，绝不上交；自己不能解决的，及时解答并提出解决方案，四处协调与咨询，尽心尽力为居民答疑解惑……简齐恒对每一位群众的问题都能做到耐心解答，真正做到贴近老百姓，不敷衍、不推脱。

通过多年的积累，许多辖区的报警人、居民称呼他为“简兄弟”“简叔叔”。以微信添加报警人的独特工作方式，拉近了他与群众之间的距离，得到了群众的信任，急群众之所急，帮群众之所需，解群众之所困，切实解决了群众遇到的问题，得到群众的一致好评。

简齐恒说，他希望通过微信，能够将群众变成民警们的“好朋友”，发挥微信“朋友圈”的大作用，实现警民零距离沟通、点对点服务。通过线上线下融合，将警务工作做到每一位群众的心坎上，将矛盾纠纷化解在基层的最末梢。

本版撰稿摄影
观海新闻/青岛早报记者 杨博文