

# “别人家的派出所”是怎样炼成的?

见习记者 杨云寒



杭州拱墅区南部有一条755米长的小巷,名为东清巷。南宋时,这里曾是皇城禁军大营驻地。如今的东清巷浓荫蔽日,充满老底子的市井气息。这里坐落着一座与共和国同龄的派出所——长庆派出所。

长庆派出所称得上是“别人家的派出所”:它是公安部命名的首批一级公安派出所、首批“枫桥式公安派出所”,先后荣获33项省级以上荣誉。最近,长庆派出所又获一项“国字号”荣誉——“全国优秀公安基层单位”。这也是长庆派出所时隔20年再次获得“全国优秀公安基层单位”称号。

长庆派出所为何如此优秀?来听听这个派出所里的“60后”“70后”“80后”“90后”民警都是怎么说的。

## “60后”龚玉根: “他们记得我,是一种认可”



长庆派出所第一次获得“全国优秀公安基层单位”荣誉的时候,我35岁,刚到所里2年。那时候我是一名“片儿警”,每天的工作就是和辖区里的老百姓打交道。

当时辖区有个大伯,经常跟人起冲突,街坊邻居提起他都很头疼。我那时经常上门和大伯沟通谈心,一开始他对我的来访很排斥,不管我跟他说什么,他都爱理不理。但我不放弃,每天依旧坚持上门。渐渐地,他的态度开始软化,逐渐也和我成了朋友。之后他再也没和人吵架了。

这件事让我对基层派出所民警的工作有了很深的体会——做群众工作,贵在细水长流,把心交给他们,总会有收获。

后来,所里调整勤务机制,我的身份也从社区民警转变为接处警民警,专门承担所里每日的警情处置。虽然工作内容不同了,但性质没变。每天风里来雨里去,处置的都是老百姓的家长里短。

前不久,我接到一起纠纷报警。辖区里两户人家因为一间房子的归属问题吵得不可开交。我赶到现场,了解清楚情况后就对这两家人说:“都听我一句劝,你们为这房子闹到这个地步,背后肯定是有原因的。不如先把房子空出来,把争议解决掉。”两家人听了我的劝阻,也就不吵了,都同意走法律途径。

这样的纠纷,我几乎每天都会出警中遇上。每次出警,我都力求帮老百姓把事情捋顺、把问题解决。

一晃20多年过去,我还有5年就要退休。现在每当我经过原来管过的社区,听到那里的大伯大妈们依旧能喊出我的名字,我就特别欣慰,证明我这些年得到了他们的认可。

## “70后”陆春妹: “每一次改变,离百姓更近”



每一名长庆派出所综合服务大厅的工作人员都听过一个关于“台阶”的故事——

那是2005年,一位摇着轮椅的大妈来更换二代身份证,被派出所门口一个不高的台阶拦住了,是民警抬着她进了户籍室。时隔不久,她再次来派出所,发现那道台阶前多了一个临时坡道。再后来,临时坡道变成了无障碍通道。

2016年7月,我刚来长庆派出所报到的第一天,就听同事讲起过这个故事。这让我瞬间明白了长庆派出所为什么如此优秀——从群众的角度出发,竭尽所能为他们减少烦恼。这些年来,我和同事们也都是这么做的。

1个月前,服务大厅接到了一位王阿姨的来电,咨询办理市外老年父母投靠子女落户事宜。王阿姨当时已赶回老家内蒙古准备申报材料,持有的证明材料与现有身份信息不一致,所以不知所措。我们通过电话和微信与她进行了多次细致沟通,帮她远程出主意,还不厌其烦地指导她使用“浙里办APP”进行在线申报。王阿姨和老伴办理完落户手续后,送来了一封长达7页纸的感谢信和一面锦旗。

这样的故事,这些年来,几乎每天都在我们服务大厅里发生。不少办事群众因为我们的贴心服务,和我们成了朋友。

2018年,为了让辖区群众少奔波,我们在全省首推“互联网+刷脸”认证,老百姓不带身份证,也可以在我们的服务大厅办理各种业务。

去年年初,防疫要求升级,一些前来办事的老年居民没有智能手机,无法出示健康码。我们积极协调争取了相关部门的支持,仅用1天时间,就为老年居民开通了“无健康码通道”。当时我们还专门向电信部门购置了一台终端机器,方便老年人刷身份证读取健康码信息。

6年来,我见证了服务大厅硬件和软件的改造升级。每一次改变,都让我们离群众的心更近了一步。

## “80后”沈宏: “种下的平安是我们的‘原点’”



2013年,我从特警队来到长庆王马社区。后来,不少人叫我“网红”民警,但我只是个平凡的社区民警。

网上关于我的故事挺多的,有我调解纠纷的,有我救助群众的,也有我组织“社区FBI”的,这些事情,我在做,其他社区民警也都在踏踏实实地做。

其中有个故事经常被提起,那就是我曾当着辖区居民的面,用6秒钟撬开了一把门锁。当时,我通过这种方式,触动了居民们的防范之心。不到半个月,就有69户居民换了门锁,自然多了一份安全保障。

2020年,我从吴牙社区再次回到王马社区。这次调整,很多人说我是从“原点”回到了“原点”。其实,我们派出所时隔20年再次获得“全国优秀公安基层单位”荣誉,何尝不是又回了一次“原点”?

2002年的长庆派出所和2022年的长庆派出所相比,有何不同?时代在变,派出所的服务内容在变,工作方法和思路也在变。但是,我们的目标始终没变,归根到底就是“平安”两字——要让老百姓能够平安。

我们社区民警的每一次走村入户,每一次成功的安全防范、每一次成功的调解和营救等,就是在群众心里种下了一颗“平安”花籽。这些花籽终会发芽,开出一朵又一朵小花。这些小花,将会汇聚成一朵“平安之花”。你说,我们是不是又回到了“原点”?

## “90后”马丹琪: “我想成为优良传统的一部分”



去年,我成为长庆派出所的一名新警。

刚参加工作2个月,我被抽调参加了一个专案组。当时听到是专案,真的很兴奋,以为自己就跟电视剧里演的一样,要办大案子了。结果一到专案组,我就懵了——心目中高大上的“专案”,其实只是普通的刑事案件,只不过需要集中警力来办。这就是基层的日常,没有轰轰烈烈、惊天动地,只有平平淡淡、鸡毛蒜皮。

在基层派出所的日子,比想象中更加忙碌。作为长庆派出所打击组的一员,我的大多数时间都是参与办案,虽然都是小案,但每天忙得连轴转,还经常加班加点,有时候前一天办案忙到凌晨三四点,第二天六点不到就要起床执勤。

工作半年多,我第一次被抽调去隔离点执勤,这对于我来说,也是一种难忘的经历。有次,一名从境外回来的中年妇女想在隔离区吸烟,但医护人员不同意,她情绪便失控了,异常激动。医护人员把情况向我反馈。我知道她并不是想抽烟,只是情绪需要宣泄,于是就陪她聊天,天南海北地聊。聊了半个多小时,她的情绪终于恢复了,我又和她讲起了隔离区的规定,得到她的理解。

再往后,我又先后三次在隔离点执勤。其实在隔离点的工作非常枯燥,但必须24小时随时待命,精神高度紧绷。每次,想到自己来自长庆派出所,我都咬咬牙,坚持下来。

当初选岗的时候,我就听警院的师兄们说起,长庆派出所是一个很优秀的集体,那时候我就对这里非常憧憬。如今我来了,才知道这个集体是如此优秀。我希望自己能快速成长,将来能够成为长庆优良传统的一部分。