

从警8年，他手机里多了4225位“家人”

长江路派出所民警简齐恒始终把群众当家人看待，把群众的急难愁盼当成自家事处理

凡人微光

新区发展我在其中
新区未来有我参与

□本报记者 王雪
本报通讯员 封凯明

日前，一位丢失证件的小伙子来到开发区公安分局长江路派出所警务大厅。在大厅内，民警简齐恒将一沓儿纸制材料递给了他。据了解，这位小伙子因丢失证件影响了就业，一度陷入抑郁，后来竟离家出走，家人担心他的安危便报了警。处警时，简齐恒添加了小伙子的微信。此后，简齐恒在微信上反复对他进行开导，并承诺帮他准备办理证件所需的材料。前些日子，简齐恒经过与多个部门和单位的沟通协调，终于帮这位小伙子备齐了办理证件所需的各种材料。

拿到材料后的小伙子向简齐恒连声道谢。简齐恒将小伙子送出派出所大门，并连声叮嘱他：“办好证件后告诉我一声，后续有什么事咱再微信联系。”

自2016年从部队转业进入长江路派出所，简齐恒在110接处警岗位上干就是8年。8年来，他的手机累计添加了4225名当事人的微信。



▲简齐恒(前)穿梭在辖区街头。



▲简齐恒在处警现场。

小微信架起警民沟通“连心桥”

“我们已经连续两天去找302户做工作了，现在楼梯间还有杂物吗？”“没有了，现在很干净，谢谢简警官。”

“已经排查到学校附近了，你先别着急，我们一定能找到孩子。”“好的好的，太感谢了简警官。”

……

在简齐恒的手机里，每天与警情相关的微信对话几乎不停。他将当事人的微信名字统一修改为“某某警情报警人”，“这些都是处警时添加的当

事人微信，方便与他们随时沟通。”简齐恒说。

小微信架起了警民沟通的“连心桥”。处警时，当事人都称简齐恒为“简警官”。加上微信好友后，看着简齐恒为解决问题而奔忙，当事人都在微信上对他表达谢意，“谢谢简警官”也成了简齐恒收到最多的留言。

去年临近年关，来青岛务工的曹先生报警称包工头拖欠工资，多次讨要未果。简齐恒和同事迅速赶赴现场，

安抚双方情绪，防止事态恶化。经过调解，包工头答应会想方设法结清工资，可简齐恒还是不放心，于是加上了曹先生的微信持续跟进。最终在春运前，曹先生顺利拿到了被拖欠的工资。

曹先生文化程度不高，平时很少用微信与人联络。返乡前，他特意在微信上用文字再次表达谢意：“简警官，我要回老家了，你真是个好警察！好人一生平安。”尽管写错了姓氏，但对简齐恒而言，这份认可弥足珍贵。

从警八年保持处警“零投诉”

长江路派出所辖区面积大，居住人口接近50万人，而流动人口超过了一半，该所几乎每月的接警量和案件数都排在全市派出所前列。简齐恒所在的3号处警车队，是所里出了名的最忙车队，平均每天接处警60余起，最高峰时一天能达到80起。

一天深夜，一位女士把手机遗落在网约车上后焦急报警。简齐恒接警后，几经辗转联系上网约车司机，可司机表示已经离车回家，不愿

意下楼去车上查看。这位女士称自己次日有急事，急需手机中的资料。简齐恒便带着她前往司机住处，最终在车辆后座的夹缝里找到了遗失的手机。出于对夜间安全的考量，简齐恒又贴心地将报警人护送回家。

有一年国庆节假期，一位外地母亲哭着报警，称与她在青岛上学的女儿失去了联系，担心女儿遇到危险。在去现场路上，简齐恒通过各种渠道了解女孩的个人情况，同时添加报警人的微信，耐心安抚她的情绪。简齐

恒到达学校调查时发现，报警人提供的信息与实际出入，于是他再次调整思路，借助公安内部系统申请数据支援，深入研判女孩的行动轨迹。最终经过近半小时的图像分析后，成功与女孩取得联系。

从警八年来，简齐恒始终保持处警“零投诉”的纪录。一些同事向他请教秘诀，他回答：“当你真心把群众当家人看待，把群众的急难愁盼当成自家事处理，群众也一定会以真心回应。”

用耐心细心真心对待每一位居民

在简齐恒的从警路上，有两件事深深影响了他：一件是人警培训时，同为军转民警的全国公安系统二级英模陈呈章的那场授课；另一件则是跟随师父岳京霖的第一次处警。

在多年前的人警培训时，二级英模陈呈章在台上讲述自己成为社区民警后，如何扎根社区和服务群众的点滴小事，并分享着自己的经验与感悟。简齐恒听后暗下决心：“一定要像陈呈章一样，用执着与坚守做好公安工作。”

简齐恒第一次随师傅岳京霖处警是在早上6时。一位女孩的父亲醉酒躺在路边，叫不醒也拖不动，女孩十分无助于是报警。到达现场后，简齐恒与师父连背带抬地将男子挪进

车内，并将父女二人安全送回了家。女孩当时泪流满面，一个劲地向他们鞠躬道谢。“那一刻，我仿佛看到了自己家人临危受助的样子。”简齐恒说，正是从那一刻起，他明白了自己身上的这身警服承载着的使命与担当。

从此之后，简齐恒养成了一个习惯：每次结束一天的处警工作后，都会在笔记本上记录下当天的警情数量并复盘总结。随着本子上的经验越记越多，简齐恒摸索出一套“一研判、三必问、三必调”的“133”工作法：首先要做好警情研判；其次是多问，到场前“电话问”、到场后“重点问”、处警后“跟进问”；最后是多用调解思维解决问题，做到简单矛盾现场必调、容易升级的矛盾必调、有投诉风险的

矛盾必调。如今，这套工作方法已成为长江路派出所众多民警的工作方法。

8年间，简齐恒共有3万余次处警记录。他通过自己摸索的工作方法，特别是通过添加当事人的微信，架起警民“连心桥”，实现了警民沟通的“最优解”，为辖区和谐稳定作出了突出贡献。2023年，长江路派出所辖内刑事警情同比下降42.5%，矛盾纠纷调解率高达97.6%，长江路派出所也因此被授予“全省优秀公安基层单位”称号。

“作为基层110民警，可能干不了惊天动地的大事，但是只要每天用耐心、细心和真心对待辖区的每一位居民，就能换来辖区的平安和谐，这也是公安民警的最大欣慰。”简齐恒说。