

2025-9-7 星期日 新闻热线 13766838911

记录特殊人群需求、调解纠纷技巧、案件处置要点……

笔记本中的民警师徒传承

记录特殊人群需求 让沟通更有温度

“师父教我，警徽的重量不在肩章，而在百姓心里的分量。”1994年出生的王百于，对仅比自己大3岁的师父王昭浩充满了敬仰。“这个笔记本里记录了整整10页和辖区特殊群体沟通时的技巧：独居老人张阿姨听力差，敲门时要耐心一些，说话得凑到她的右耳边上；李叔叔的儿子不在了，聊天时要避开‘孩子’‘子女’这类词……这些细碎的‘小心思’，让警民沟通更有温度，尽显温情。”

王百于说，这个笔记本是师父从警十余年的心血结晶，从2013年入职至今，他累计记录百余起案件的处置要点、辖区商户的经营规律、留守儿童的成长档案，甚至还有数十个开锁公司的联系方式。



王昭浩（左）和王百于

建立“民生情报网” 关键时刻派上用场

王百于说，自己第一次独立处理群众求助，是一起辖区菜市场内有老人找不到家的警情。他赶到现场时，老人坐在台阶上，显得十分无助，问了几遍住址，老人只是含糊地说：“家在大树旁。”就在王百于不知该如何处理时，他忽然想起师父笔记本里的特殊群体沟通指南中提到，遇到这种情况，可以先询问老人家庭成员的相关信息。于是他蹲下身，放缓语速询问老人家庭成员的情况。根据老人的回答，他果然在笔记本中记载辖区老人的信息里找到了答案：“赵大爷，77岁，患轻度痴呆，家住某小区3号楼，家属的联系方式是……”此后，王百于又按笔记中“先联系家属，再陪老人在熟悉的地方等待”的经验进行处理。等到家属赶来时，赵大爷和王百于正有说有笑地聊着天，家属对他的妥善处置表示了感谢。

这种“草根智慧”在化解纠纷时同样奏效。前年，某小区内发生一起车辆刮蹭事故，双方当事人情绪比较激动。当时处理此事的王百于查找笔记本中师父的记录，发现双方竟是“麻将搭子”。“二位都消消火，你们上周还在社区活动室里‘组队’呢！”王百于的一句玩笑让现场的紧张氛围缓和，最终双方握手言和。

“师父的笔记本就像一本活地图。”王百于抚摸着笔记本边缘的磨损处感慨道：“我第一次跟着蹲守时，他光凭嫌疑人的走路姿势，就认出来是3天前在面馆吃饭的顾客。”王百于说，这种“大脑数据库”的炼成，源于王昭浩独创的“三必记”工作法：新发案件必记处置流程、重点人员必记行为规律、矛盾纠纷必记调解技巧。在电子台账普及的今天，王昭浩仍坚持手写记录，用他的话说：“键盘敲出来的字没有温度，手写的每个笔画都带着现场的气息。”

师徒接力传承 守护一方平安



王百于的老家在绥化市兰西县，父母都是农民。“父母一直以来的理解与支持是我的底气，穿上这身警服就意味着更多的责任，每次看到他们关切的眼神却又不言说的样子，我心里既愧疚又充满力量。父母的深明大义和默默付出，是我坚守岗位、无畏前行的最强铠甲。”王百于的妻子是一名医生，他常说谢谢妻子扛起了家里的半边天。“我和妻子于2023年5月结婚，因为工作的特殊性，家里的大事小情我经常缺席，老人的照料、家庭的责任，多亏了妻子在背后毫无怨言地辛苦付出。”妻子经常对王百于说：“放心去忙吧，家里有我。”这句最简单的话，却给了王百于莫大的安慰和冲锋在前的勇气。“我知道，我欠这个小小的陪伴太多，妻子的理解和支持是我在疲惫时最温暖的港湾。”

如今，王百于在自己的新笔记本中延续着“接力式记录”：他在王昭浩的办案系统操作指南后，补充了“电子卷宗上传快捷键”的内容；在注意事项页加上了“处警时遇雨天，先给群众递伞再问情况”的提示；他自己也更加深入基层，了解辖区居民的特殊需求，“便利店的王姐，丈夫因意外去世，独自带孩子，要多给予帮助……”这个曾经懵懵懂懂的新警，如今也已成长为派出所的“活电脑”。



德

文化

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

中宣部宣教局 中国文明网

出租出售 房屋出售

出售松北汇锦御江湾住宅，四楼，建筑面积86.75平方米，楼间距大，采光好，无遮挡，2室1厅1卫，精装修，含家具家电，拎包入住，南北通透，供暖好，物业好，一梯两户，毗邻大发超市，松北九中，新区中心公园，交通便利。可贷款。

18686821585

门市房出租

哈尔滨市群力第七大道549号门市房出租，靠近王府井商圈，临街独立门市，周边配套成熟，消费能力高，停车方便，地下一层，地上三层，楼顶敞开放式天台，室内面积共计450㎡，租金34万（价格可谈）。

18345100996

茶脉新语 程露 13946092977

头采毛尖 携春而来 新茶到店 欢迎品鉴



品茶电话 18645049997

地址：哈尔滨市南岗区南直路信恒茶城富一层B5茗缘茶行（勐库戎氏专卖店）

生活报中缝广告

受理地址：哈尔滨道里区地段街1号生活报一楼103室 刊登 84681180 15004697804 电话 13613600156