

有事随时 @ 社区民警

3162个警民微信群践行线上“枫桥经验”

□见习记者 翟梦丽

“楼道有焦味！@ 社区民警”
“楼上装修噪音太吵了！@ 社区民警”
“小区门口有小孩光着脚在找家人！@ 社区民警”
原本在派出所的社区民警，现在和社区居民同在一个微信群，有事就 @ 他们，警民沟通有了更为快捷有效的途径，大隐患消除在萌芽，民警服务更贴心。
上海市公安局嘉定分局在全区建立、完善 3162 个警民微信群，覆盖 42.6 万名地区群众，全方位开展“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的“枫桥经验”线上实践，取得切实成效。2020 年嘉定区报警类 110 全年同比大幅下降 19.05%，通过微信群及时消除隐患 2.6 万起，答复各类咨询 103 万起，帮助群众解决困难 8236 件。

有事 @ 社区民警 大隐患消除在萌芽

去年 9 月 25 日凌晨，微信群内居民张女士向社区民警郭玉良发出求助信息，称自己老公在小区里要伤害她，微信群内瞬间炸开了锅，引起了居民们的关注。原来，张女士与丈夫石某感情不和，已分居 10 年多，其间张女士提出过两次离婚都未达成，前一日石某在电话中向张女士索要钱款并扬言要从安徽老家到上海与她同归于尽。
了解情况后，郭玉良高度重视，并未将该事件作为普通夫妻纠纷处理。他发现石某已于当天凌晨到达嘉定安亭地区，且很有可能很快就会出现张女士居住的小区内。郭玉良当即赶至小区开展排查巡逻，终于在早晨 7 点发现石某正在张女士楼下蹲点，当即会同辅警

人员将其控制，并在其随身携带的包内发现了一把菜刀，郭玉良随即将石某传唤至派出所开展教育训诫。
同时，郭玉良又请来了居委书记，一同开展纠纷调解工作，谈话一直从上午持续到了当晚 11 时，最终张女士和石某签下调解协议书，石某保证不再打扰张女士正常生活并回老家找工作赚钱。但郭玉良还是不放心，直到确认石某坐上返回安徽老家的长途汽车，他才真正松了口气。当郭玉良将工作情况群内通报后，群内群众都放下了心，并直呼“郭大师”不愧是辖区百姓的守护神。
有了警民微信群后，居民有事就能想到 @ 社区民警，通过微信群“反映、响应、反馈”机制，很多社区矛盾得以化解在最基层和最初始状态。

进了警民微信群 安全感更高了！

嘉定分局的建群历史，还要追溯到2年前的一个小区拒交物业费。两年前，菊园嘉和社区业主因房屋质量问题自发建了个 500 人的大群，“抱团”拒交物业费。这个群可谓“水泼不进”，居委干部、物业人员甚至民警尝试进群都很快被“踢”了出来。警民联系群建立起来后，社区民警、居委干部结合楼组党建，凝聚社区最大共识，发动广大居民入群。在推动房屋维修的基础上，通过逐一走访、法律告知等方式，引导情绪激动居民走司法途径解决问题。疫情期间，广大居民在群内“非接触”交流，享受各种服务便利、防范宣传，纷纷从原来业主群“移群”过来。无论是邻里纠纷还是居民与物业的矛盾，社区各方在群里线上线下同步解决，警情变少了、社区也更和谐，该小区的物业费征收也得以顺利开展。后来，小区旁要建消防站，一些居民担心

影响居住环境，社区民警在群内耐心解释，并以相关火灾案例正向引导居民，很快消除了大家的疑虑。
“业主群中的绝大部分人，都进了正能量满满的警民微信群！”菊园嘉和社区物业经理石迎峰提起业主“移群”之前与居委物业关系的“剑拔弩张”，到如今满意度提升近 3 倍，总会为这个社区民警担任群主的微信群点赞。
嘉和社区建群的成功经验很快在菊园派出所辖区推开，并在嘉定全区推广。分局将警民联系群作为互联网背景下的社区警务基础工程，建立基层领导进群、业务部门管援、群公约规范等一系列配套措施。目前，全区实有人口总数的 22.4% 已被分别纳入 3162 个警民微信群，实现线上网格分块全覆盖。以往广场舞、装修噪音扰民、不文明养犬、占车位停车纠纷等 110 警情较多的各类矛盾，很多都能做到“矛盾不出群”。

“楼道闻到一股烟焦味！”2 月 20 日下午，家住胜竹路某小区的张女士闻到一股味道后，将信息发在警民微信群内。社区民警立即回应，第一时间安排人员赶到张女士所在楼道查看后，怀疑是从 902 室传出。民警通过在群内呼叫、电话联系，第一时间联系到在外的房主并顺利打开密码锁。此时，房内已是浓烟密布，经过现场扑救，很快把火扑灭。原来，房主出门前忘拔充电设备引燃了被子，还好发现处置及时，避免了火势蔓延。

社区民警一人管那么多群，能忙得过来吗？夜间休息有居民反映情况怎么才能做到不遗漏及时回复呢？叶城派出所想出来一个好法子。
“叶城警事”是叶城派出所的“公号”，入驻该派出所全部 103 个微信群。这样的“公号”，在社区民警、辅警外出培训或晚上休息时段，承担托底、补位任务，承担群内的紧急求助、反诈劝阻、疑难咨询等职责，确保群众诉求件件有回应、事事有结果。

在此基础上，“叶城警事”还负责梳理群内常见非公安类求助，跨前一步汇总消费服务、社区事务、市场监管、法律援助、便民开锁及水电报修等贴近居民生活所需的服务电话。用全市十佳派出所叶城派出所所长乔贝的话说：“我们一直以来带着感情去运维，让群众时时处处感到警民微信群是个大家庭！”
群建起来了，日常维护至关重要。嘉定分局通过将群内防范宣传、居民参与热情等要素指标纳入评估，让警民微信群的互动更加活跃起来。此外，多策并举，确保群友咨询、反映问题不遗不漏得到回应解决。对于群众了解办案进展、人口户籍政策、窗口办事流程、档案资料调取等问题，各派出所发动综合民警、

民警在身边 邻里来帮忙

有了警民微信群，社区民警就在身边，警民沟通有了更为快捷有效的途径。居民反映各类隐患问题，一张照片、一段文字就能精准反映具体部位、状态，社区民警、辅警、居委、物业工作人员等，能够以最快的速度响应。同时，居民群众邻里之间的相互守望，也在群里得到充分体现。
2 月 23 日上午，一名群友看到一个三四岁的小男孩光着脚在外到处找妈妈，就拍照在群内反映，没等社区民警到场，热心邻居们很快精准联系到家长带回。这样的事

例不胜枚举，也减少了大量因此引发的警情。
微信群也提供了一个社区共建共治的平台，对于楼道堆物、电瓶车飞线充电、沿街商铺“三合一场所”住人等安全隐患，社区民警在线上精准宣传，社区群众共同监督，形成良性循环。永靖路五月花小区外道路上班高峰时拥堵，车多人杂有交通隐患，社区居民在群里纷纷出谋划策，警方综合各方建议和现场情况，将路口两根车道改成转弯道，并增开别墅区北门，使这里的交通更安全顺畅。

件件有回应事事有结果 民警服务更贴心



居民参加“防范电信网络诈骗大闯关”游戏后去派出所领奖 警方供图

治安民警作为后盾，确保 24 小时内有响应、有反馈、有结果。
“到派出所领奖去！”春节期间，富蕴社区群里热闹非凡，群众纷纷晒出满分通过“防范电信网络诈骗大闯关”游戏后的奖品。针对最新案情，分局将身边的案例编写成问卷，通过居民参与答题，变单向式灌输为互动式防范，使宣传入耳入心。
近期，居民王先生收到一条所谓“法人信息到期”的诈骗短信发在群里，这种针对企业主的新型诈骗方式引起社区民警的注意，第一时间回应并反馈到分局反诈队。分

局立即编发防范预警，在全区警民微信群中转发。很快，外冈、唐行等地多名企业主反馈也收到类似短信，避免了上当受骗。借助警务微信群阻断电信诈骗成效显著，去年，嘉定全区电信诈骗接报既遂数同比下降 27.4%。
“以前发‘谁占了我的车位’，现在发‘我的车位可以停！’”庆阳社区民警季良介绍，警民微信群提供的优质、便捷服务得到了群众的信赖，不但减少了不必要的警情矛盾，还盘活了社区停车资源，警民关系更加密切，社区警务管理也更加高效。