

“老马工作室”系列丛书之二

LAO MA BIJI

老马 笔记

中共重庆市委宣传部 ©编



老马笔记 —— 基层群众工作楷模马善祥26年坚守岗位的情与思

共产党员就要为党欢喜为党忧，基层干部要甘当群众“出气筒”，群众眼前的小事急事就是最大的实事
做社区群众思想政治工作要有N+1次的坚持，特别是要帮助身处困境的群众恢复生活的希望

扫描微信二维码



关注老马工作室

老马 —— 马善祥

一个把为社区群众解决“鸡毛蒜皮”的小事情当作毕生追求的人

一个人民需要的好党员好干部

老马工作室 —— 一个基层调解工作和群众思想政治工作专业团队

老马工作法 —— 一套特别实用的社区思想政治工作方法

ISBN 978-7-229-08886-6



定价：32.00元

“老马工作室”系列丛书之二

老马 笔记

LAO MA BIJI



中共重庆市委宣传部 ◎编

重庆出版集团  重庆出版社

图书在版编目(CIP)数据

老马笔记 / 中共重庆市委宣传部编. —重庆: 重庆出版社, 2014.11

ISBN 978-7-229-08886-6

I. ①老… II. ①中… III. ①社区—工作—中国
IV. ①D669.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第256315号

老马笔记

LAO MA BIJI

中共重庆市委宣传部 编

出 版 人: 罗小卫

责任编辑: 王怀龙 肖化化

责任校对: 郑 葱

绘 图: 重庆梦库动漫有限公司

摄 影: 贺怀湘 刘 嵩

装帧设计: 重庆出版集团艺术设计有限公司·黄 杨



重庆出版集团 出版
重庆出版社

重庆市南岸区南滨路162号1幢 邮政编码: 400061 <http://www.cqph.com>

重庆出版集团艺术设计有限公司制版

重庆长虹印务有限公司印刷

重庆出版集团图书发行有限公司发行

邮购电话: 023-61520646

全国新华书店经销

开本: 889 mm×1194 mm 1/32 印张: 6.75 字数: 180千

2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷

ISBN 978-7-229-08886-6

定价: 32.00元

如有印装质量问题, 请向本集团图书发行有限公司调换: 023-61520678

版权所有 侵权必究

“老马工作室”系列丛书编委会

主 任

燕 平

副 主 任

万相兰 杜和平 刘汉俊

委 员(按姓氏笔画排序)

万相兰 马然希 王 军 文天平 邓卓明 田培忠

刘汉俊 安春元 杜和平 李保海 吴定均 余业君

邹 渝 张 琼 陈 洪 聂 鹏 唐小平 唐清莲

黄蓉生 董小玉 蒲丽娟

《老马笔记》编写人员

主 编

万相兰

执行主编

董小玉 张 琼 秦红雨 何晓燕

撰 稿

陶 红 秦红雨 王 敏 何晓燕 范 曦 朱高峰

翟晓嘉 李 璐 李营菊 胡小莉 洪亚星 黄 琴

杨季钢 刘潇婷 李晓斌 李亚楠 邹晨雅 刘丹丹

何秋红 陈 红 訾小楠 李丹丹 欧 雅 张 鑫

李自斌

做一个人民需要的好党员好干部

——有感于参观“老马工作室”

中共中央政治局委员、重庆市委书记 孙政才

党员干部要胸中始终有大局，心里时刻有群众。这是我们党的性质和宗旨决定的。党性和人民性是内在统一的，对党忠诚和为人民服务也是内在统一的。党性是脊梁，只有坚持党性，才能提振精气神、弘扬正能量，真正为民撑起一片天。

在新形势下，怎样做一个群众需要的好党员好干部，怎样做好群众工作，对每一个党员干部都是一种考验。群众工作在哪做，做在哪？看似简单的问题，却并非人人都懂，更不是人人会做。2013年7月，我到江北区观音桥街道调研，参观了“老马工作室”，与马善祥同志进行了长时间深入交流，很有感触，深受教育和启发。

马善祥同志是一位街道党员干部，长期工作在基层、奉献在基层，从事基层调解和群众思想工作26年。26年里，他走遍观音桥的大街小巷，记下了148本、520多万字的工作笔记，在实践中总结出一套行之有效的“老马工作法”，为群众解决了2000多个困难和问题，深受街道群众的信赖和爱戴。

全心全意为人民服务是党的根本宗旨，群众路线是党的生命线和根本工作路线。一个群众需要的好党员好干部，必定是坚持党的宗旨、践行群众路线的干部，能够秉持群众观念，站稳群众立场，熟悉群众工作方法，具有很强的群众工作能力。马善祥同志和他的“老马工作室”，就是如此。他始终把党和人民放在心中最高位置，立志做党的好战士、人民的好公仆、群众的贴心人，几十年如一日，自觉维护党的形象，为民办事不掺假，扎根基层不懈怠。他注重开展群众工作方式方法，认真研究和把握新形势下群众工作的特点和规律，总结了60多种做群众工作的好办法。他在感情上对群众很“亲”，在态度上对群众很“诚”，在行动上对群众很“勤”，所以群众信任他、需要他。他严于修身律己，给自己定了一系列“不”字头规矩，不对群众说伤感情的话，不搞吃吃喝喝，不结交不良社会朋友……这一切归结起来，正是“为民、务实、清廉”的生动写照。我在不同场合多次讲到马善祥同志的事迹，在市委常委会上，要求市委常委同志和市级领导干部向老马同志学习，号召全市广大党员干部都要向老马同志学习，像他那样时刻胸怀党的事业，始终心系百姓，做一个党和人民需要的人。

马善祥同志是新时期重庆党员干部队伍中涌现出的优秀分子，是广大社区工作者的优秀代表，是基层思想政治工作创新的典范，是依法加强社会治理工作的典范，是新时期党的群众工作的典范。正是依靠无数个像老马同志一样忠于职守、埋头奉献的党员干部，重庆的发展才能保持今天这样的好势头。我们欣喜地

看到，经过党的群众路线教育实践活动的洗礼，全市党员干部的理想信念、宗旨意识和党性修养得到进一步增强，作风得到进一步改善，精气神进一步提升，低调务实、少说多干，敢于担当、积极作为，正在成为广大党员干部的普遍共识和自觉行动。这是我们各项事业兴旺发达的根本保证。

做好群众工作，是一名党员干部的基本功和看家本领。当前，改革进入攻坚期和深水区，各种利益关系更加复杂，群众的利益诉求更加多样，做好群众工作的要求更高、难度更大了。我们需要更多像马善祥同志一样的好党员好干部，像马善祥同志一样成为群众工作的行家里手。群众工作的目的是联系群众、宣传群众、组织群众、服务群众、团结群众和解决群众的实际问题，因此要面向群众，做到群众中去，接地气、有办法、求实效。“老马工作法”，既是马善祥同志26年工作实践的生动总结，也是经过群众路线教育实践活动检验的成功经验，对各级干部做好新形势下群众工作具有重要借鉴和参考意义。希望全市广大党员干部认真学习“老马工作法”，从中悟出一些道理，不断提高做好新形势下群众工作的本领。

二〇一四年十一月十五日

目录



● 做一个人民需要的好党员好干部

——有感于参观“老马工作室”

中共中央政治局委员、重庆市委书记 孙政才 /1

● 第一编 老马谈“情”

一、职业道德素质 /5

(一) 我为什么幸福，因为我热爱自己的岗位 /5

1. 热爱就是思路 /5
2. 激情是创造的翅膀 /7
3. 工作是幸福的源泉 /10

(二) 干部要洗“三盆水” /17

1. 洗脑：与时俱进，开拓创新 /17
2. 洗手：干干净净，清正廉洁 /19
3. 洗脚：舒筋活血，勤下基层 /21

(三) 生活上低标准，工作上高标准 /23

1. 始终坚持行动状态 /23
2. 动脑，动脑，再动脑 /25
3. “24 小时 = 8 小时” /31
4. 践行艰苦奋斗 /33

二、与群众的感情 /37

(一) 理解群众，是群众工作的开始 /37

1. 群众是复杂的形态 /37
2. 要接受群众拿手电筒照自己 /38
3. 工作坚持做好就不简单、不平凡 /40
4. 群众的诉求有共同基础，也有各自的不同 /41

(二) 以情动人是干部群众观念的试金石 /44

1. 以情动人是工作方法，更是一种干部素质 /44
2. 你感动了群众，群众才会因你改变 /48
3. 得到群众的认同才能掌握主动权 /52

(三) 以情动人需要生动的表达形式 /56

1. 做人的工作从尊重人开始 /56
2. 解群众之所急，助群众之所困 /59
3. 问自己“五个你做不到吗？” /64

(四) 服务群众要受得起委屈 /65

1. 做到 N+1 次的坚持 /65

2. 对所有群众都要胸怀宽阔 /68
3. 受群众的气，是不可避免的 /69

三、自我情趣与修养 /71

(一) 书籍是无言的老师 /71

1. 学习提升境界 /71
2. 思想寓于道理的通俗化之中 /77

(二) 微笑的心态 /82

1. 追求幸福的最大化 /82
2. 愉快的法则：90% /84

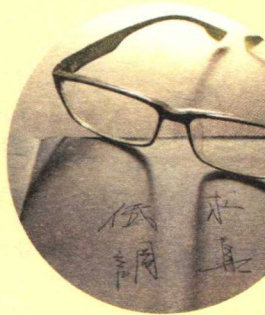


（三）信心给人无尽的力量 /88

1. 自信来源于挑战 /88
2. 自信才能敢于判断 /88

（四）失败是机遇 /90

1. 失败是不可避免的人生经历 /90
2. 最大的失败是不敢尝试 /92



● 第二编 老马说“理”

一、助力社会和谐 /101

（一）最大限度地增加和谐因素 /101

1. 生逢伟大的时代 /101
2. 和谐就是让群众合理地表达诉求 /102

（二）社会管理创新面对的是“动态社会” /103

1. 基层组织应完善制度以满足群众诉求 /103
2. 引导群众树立正确的利益观 /105

二、日常生活中的矛盾如何平衡 /107

（一）夫妻矛盾：24 小时后再生气 /107

1. 分析：人生最关键的几步要走好，婚姻是其中之一 /107
2. 方法：夫妻“冷”一下，就是保留可能的机会 /114
3. 感悟：幸福需要持续的、永不停歇的努力 /116

(二) 婆媳矛盾：女人与女人相通，良心与良心相通 /117

1. 分析：婆媳是一种不定型的关系 /117
2. 方法：要情感调解，良心调解，道义调解 /119
3. 感悟：多一个人，就多一种想法，多一份影响 /122

(三) 医患矛盾：人们的分歧往往很大，需要双方找到共识 /123

1. 分析：每一起医患纠纷都带有典型的个性特征 /123
2. 方法：服从真相，事实真相决定责任 /125
3. 感悟：科学有缺陷不能成为推卸责任的理由 /126

(四) 信访工作：我们受点气，群众就缓口气 /127

1. 分析：有些人对信访简单化、片面化、单一化 /127
2. 方法：协商、冷静、倾听、耐心 /128
3. 感悟：我最注重的是过程，而不是结果 /131

(五) 拆迁工作：警惕征地拆迁中的“破窗效应” /133

1. 分析：城中村改造是城镇化过程中的一个阶段 /133
2. 方法：政策透明、温暖到家、排忧解难 /140
3. 感悟：为群众尽可能谋利益 /141



● 第三编 老马讲“法”



一、法律要管自由，自由都有限度 /147

（一）法律本体：法律是手段，也是途径 /147

1. 法律存在的合理性 /147
2. 有效的政府才能维持法律秩序 /150
3. 法律的权威和生命在于实施 /154
4. 法制教育是教育人保持清醒的头脑，作出正确的选择 /156

（二）法制思考：坚守法治原则，灵活调解方法 /158

1. 面对各种阻力：软、硬、明、暗 /158
2. 把法律作为原则性的上限、灵活性的下限 /160
3. 执法有度，分析事情的个性特征 /161
4. 犯罪预防：善于说“不” /163

二、遵纪守法是社会对人的基本要求 /166

（一）法律意识是人的一种基本素养 /166

1. 法律意识是一笔财富 /166
2. 法律意识要培养 /167

（二）普及法律：越普越平静，越普越安全 /172

1. 领导干部要自律、自重、自省、自立 /172
2. 街道要依法办事，接受监督，正确履责 /176
3. 课本与实践相结合，增强法律意识 /180
4. 坚决打击破坏社会稳定者 /185

(三) 综合治理最重要的是抓好基层工作 /187

1. 综合治理有极大的政治、经济、社会效益 /187
2. 从实际出发，具体问题具体分析 /189
3. 处理好维权和维稳的关系 /189

● 时代楷模马善祥同志先进事迹 /192

● 后记 /200



Date

年

月

日



第一编

老马谈“情”

DI YI BIAN

LAO MA TAN “QING”

情——是老马对基层工作孜孜不倦的笃定，是对群众饱含深情的关怀，是对自我素养、情趣的修炼。

老马从事基层思想政治工作和调解工作二十余年，他说每天的工作都是新的开始，“三盆水”“五问五答”都是他不断思考工作的理念结晶。他说他对岗位的依恋，就像对生活的依恋、对幸福的依恋、对生命的依恋。老马以自己的爱岗敬业实践着一个党员干部应该具有的职业道德素质，一个公务员应该具有的光荣担当。

老马常说“你感动了群众，群众才会因你改变”，对于群众工作他倾尽心力：老马有真情，把以情动人内化为最基本的干部素质，因为他知道假情假意的职业笑容，群众一眼就看穿了；老马会表情，真正做到以情动人需要生动的表达形式，依赖于深厚的群众感情，需要与以理服人相结合；老马能容情，他常说服务群众要受得起委屈，做到N+1次的坚持。诚如老马所说：真心、耐心、热心是赢得群众的重要方法，但关键是这颗心能不能耐住折磨，耐住纠缠，耐住诉求，耐住挑战。

老马的自我修养和自我情趣的培养，为他的工作补充养分，提供动力。生活中的道理，读书时的思考，还有对社会百态观察后的感悟，点点滴滴融汇成老马的一言一行。他的激情，拉近着他与幸福的距离；他的勤奋，推动着他不断实现自己的工作目标；他的思考，拓展着他的精神边界。



Handwritten notes in Chinese, including various sections and lists. Visible text includes:

Notes on the top left page:

- Notes on the top right page:

Notes on the middle left page:

Notes on the middle right page:

Notes on the bottom left page:

Notes on the bottom right page: