



“老门童”蔡军：被群众需要我骄傲



□ 本报记者 范天娇 文/图

“大家先别急，技术人员正在抢修。放心，大家的事不好办，我们不下班。”9月30日，安徽省合肥市公安局车管所包河分所业务大厅网络系统出现故障，这可急坏了办事群众。但听到蔡军的承诺后，骚动的人群渐渐安静下来。

果然，蔡军没有食言。晚上8点多，等系统恢复，送走最后一位办事群众，蔡军和同事们才下班。而像这样的延时服务，早已常态化。

为群众服务一天走上两万步

在包河分所业务受理大厅入口处，你经常会看到一位头发花白，“装备”无线耳麦，身材清瘦的交警，他就是年过半百的蔡军。同事们喊他“老蔡”，熟悉他的办事群众则会开玩笑地喊他一声“老门童”。

老蔡在办事群众的口碑中知名度很高。到包河分所之前，老蔡在合肥蜀山车管所检测站交通违法处罚点工作。

“同志，您好！您要办什么业务？请把证照让我看一下，我来告诉您怎么办。”孙邦山第一次来到处罚点，就对主动迎上来的蔡军留下了好印象。被扣分罚款，有谁不是高高兴兴来的呢？但蔡军一个亲切的微笑和一句温暖的问候，让孙邦山的心情一下子好了很多。他提出能不能看一下自己的交通违法记录，老蔡立即从电脑里调出来。

“他解释得非常清楚，合情合理，提醒我下次遇到同样的情况该怎么做，最后还叮嘱开车上路一定要遵守交通规则。我口服心服。”老蔡打破了

孙邦山对窗口服务的固有成见。后来，他还特意跑去蔡军办公，发现老蔡对所有办事群众态度都非常友好，让人感觉很舒服。

“像老蔡这样暖到群众心坎的警察，值得表扬，更值得成为榜样！”孙邦山把一面表扬老蔡的锦旗送到了市公安局，用自己的方式表达对老蔡的感谢。

闲不住的老蔡把固定咨询台变成“流动咨询台”，整个业务受理大厅都是他的办公室。每天在大厅里来回穿梭，主动迎接、服务办事群众，一天下来就能走上两万多步。但这样从早到晚负重运转也容易得职业病，老蔡就患高血压、肾结石、美尼尔氏综合征等疾病，多次晕倒在岗位上。然而，病情一旦稳定，老蔡就立即出现在业务大厅。

“我习惯了跟群众打交道，给他们带来便利，我觉得挺充实；能被他们需要，我觉得挺骄傲。”老蔡说。

爱琢磨工作巧出“金点子”

1998年，蔡军从部队转业到合肥市公安局，从事过接处警、机要、档案、信访、车管等工作，岗位虽然都很平凡普通，但不管从事什么工作，他都爱琢磨方法，在工作中经常出“金点子”“好主意”。

“蔡哥无论做什么都带着死磕到底的精神头，他心里想着的永远是如何把工作做到最好。”车管所民警武文鹏还记得，刚入警时自己打电话向老蔡请教档案制作。老蔡非常热心，从档案制作、分类、编码、制章到档案盒采购、档案销毁，足足说了两个多小时。

老蔡还主动编写了一本《档案管理手册》，他把公安部、省公安厅、市公安局关于档案的各种规定都整理归纳进来，并制作了一个档案管理工作索引，给从事档案管理的交警同行参考学习。老蔡说，过去基层交警因为工作繁忙，把交通事故处理卷塞进档案袋里，成了“麻袋档案”，日久天长可能就弄丢了，提高档案规范化管理意识非常必要。

到基层第一线工作，是老蔡主动申请的。刚到车管所工作时，老蔡压力也很大，担心不熟悉车管业务，不能让群众满意。如何练就窗口业务“全能手”，成为业务大厅里的“不倒翁”？老蔡办公桌抽屉里放进了两本书：车管所资料汇编，公安部123号、124号令汇编。一有空他就看就背就



思考，书页已被翻得卷曲泛黄。

他还有两本群众工作“宝典”，一本是“群众意见簿”，一本是“业务受理（处理）登记表”。他把群众反映的车驾管业务问题分门别类，及时和相关部门联系，问题解决后再反馈给群众，做到政策解释到位、教育引导到位、途径引导到位、跟踪追办到位。“回复群众的每一个问题，都要有法可依，有理可据。”老蔡说。

此外，他还建立《遗失物品登记簿》，3年内拾拾物品送还失主约30余件左右。这些措施都在提高窗口服务效能上发挥了积极作用。

换位思考就知道该怎么做

8月的一天，一对小夫妻走进包河分所的大厅，因为显得有些犹豫，很快老蔡就注意到了他们。

老蔡询问得知两口子来自农村，在合肥打工，有一辆小型车，办理交通违法处理业务时被告知刷脸比对系统没有通过，所以无法处理。听说处罚点的老蔡是个热心肠，就想着来碰碰运气。

老蔡当场指导他们下载使用“交管12123”

App，帮他们在手机上完成了违法处罚。两小口一个劲地说谢谢，不一会儿又拎着一桶菜籽油，返回来悄悄找到老蔡，非要给他尝尝。老蔡笑着说：“谢谢！心意我领了，油不能要，你们打工也不容易，以后注意遵守交通规则，不违法就是对我们工作最大的支持了。”

群众评价车管所窗口服务，往往就是看能不能把老百姓那些“小事儿”放在心上。“我只有一个想法，服务窗口就是要让老百姓办事更舒心。”老蔡说，除了警服，自己也是普通老百姓，到外面办事，也想别人笑脸相迎，也想别人提供帮助，“只要换位思考，就会知道该怎么做”。

老蔡把温暖给予他人，自己也收获颇丰。基层工作4年来，老蔡解答群众咨询，解决问题达23万多条（个），收到锦旗9面，12345市长热线表扬17件，12389（公安部举报中心）表扬3件。

图1 教办理业务的群众使用交管12123App。
图2 向群众讲解如何在网上处理交通违法。
图3 线上帮助群众查询处理交通违法业务。



图为陈武文正在查看案卷。

□ 本报记者 王春文/图
□ 本报通讯员 潘钰平

法官陈武文：办好每个案子是我的追求

“做百姓的贴心法官，为百姓办好每一个案子，是我作为一名法官的毕生追求。”这是浙江省丽水市遂昌县人民法院民事审判庭庭长陈武文常说的一句话。

自1993年从原浙江法律学校法学专业毕业后，陈武文已在法院系统工作了整整28年。28年间，他从一个初出茅庐的职场新人，成长为一名备受称赞的优秀人民法官，成为了一名时刻为群众着想优秀共产党员。他先后办结各类案件4000余件，其间无错案、无上访、无矛盾激化，曾先后荣立三等功、二等功，获得丽水最美干警、最美法官等荣誉称号。

从业28年，陈武文承办了4000多件民事案件，始终本着耐心、负责的态度去审理每一个案件。“民不服吾能，而服吾公。”这是他最喜欢的一句话，让民众能够信服于公正，是他的初心，也是作为一名政法干警的使命。

陈武文曾办理过一起离婚案件，诉讼双方因财产分割问题产生纠纷，庭前先行调解不成，庭审中又产生较大分歧，但陈武文始终耐心听取双方意见。本着案结事了的原则，庭后陈武文又向双方释法析理，如此往复4个多小时。最后，双方终于达成调解协议并当庭履行完毕，双方满意而归。陈武文略显疲惫的脸上也浮现出满意的笑容。

陈武文总喜欢用“土”的话语，最“土”的例子，将抽象的法律规定解释给当事人听。“您说的我听懂了，这官司我输得心服口服。”在陈武文听来，这就是最动听的声音。

陈武文是遂昌法院破产案件的专家，他于2008年开始办理破产案件，十余年间，始终保持热忱和专业的态度，锤炼自己的能力。在去年疫情防控期间，陈武文承办的破产案件入选了全市法院“抗击疫情、助力复工复产”十大典型案例，受到中院的通报表彰。

“破产案件会牵涉各方面的问题，比如县客运站要破产了，不好拍卖处置，停止运营，老百姓出行又不方便……”面对各种棘手的问题，陈武文总是保持着积极的心态去处理，或许在他眼中，办案就如同“家中巧妇几十年如一日的生火做饭”，遇到的困难和磕绊也不过是“炒菜时溅出的一两点油星”。除了破产案件，陈武文在拆迁补偿、公司法等领域也研究较深，专业且令人信服。

为了能够更加高效、准确地办好每一个案件，陈武文经常拿着那些“砖头”书籍不停地翻阅，还笑着说“我专业选得好！天天胜高考”。

陈武文不仅是一名法官，更是一个团队的核心和灵魂。他的敬业精神感染着团队里的每一个人。一直以来他都是同事们乐于请教的“大牛”，是后辈学习的榜样。

陈武文把自己的时间几乎都献给了审判事业和百姓。能够陪伴和照顾家人的时间寥寥无几。他总是假意不在意地说道，“孩子都没怎么管过，现在也上大学了，也不需要管了。”不善于表达内心柔情的他对于家人，心里总是存着一份牵挂和愧疚。

以党员之名，坚守初心和使命，办好每一个案子；与百姓为伍，保持热忱和耐心，排解每一处忧难。陈武文始终用自己的实际行动代替言语，以法律为剑，守护人们心中的一方净土，为县域发展保驾护航。



图为在社区法官工作室，陈武文（中）解答法律问题。



图为陈武文（中）向案件当事人了解情况。

“阿黑哥”毕跃忠：爱较劲的彝乡神探



□ 本报记者 王宇
□ 《法制与新闻》见习记者 陆敏

经典影片《阿诗玛》让大家知晓了彝族撒尼人的故乡——云南省昆明市石林彝族自治县，当地人称之为“阿诗玛”，把男子称作“阿黑哥”，一个是美丽的化身，一个是坚毅的代表。而在石林当地的众多“阿黑哥”心目中，最具“阿黑哥”气质的人莫过于有着彝乡“神探”之称的毕跃忠。

较劲一 查寻线索绝不言弃

要说现任石林县公安局刑侦大队大队长毕跃忠有什么过人之处，那就是爱较劲。

两年前的一个深夜，一阵急促的电话铃声划破了彝乡初冬凌晨的寂静，县公安局接到报警称某店价值50多万元的物品被盗——这在民风淳朴的当地，可谓一桩大案。县公安局当即成立专案组，各方骨干民警到现场勘查，但专案组主要负责人却坚持要求毕跃忠一定要参与其中。理由是此案中被盗店地处繁华地带，情报手段的运用是破案的关键，作为全省公安机关情报系统中的行家手里，毕跃忠参与进来有助于快速结案。

然而，侦破过程并没有想象中那么顺利。民警提取视频监控时发现，由于城市基础设施改造施工，只有距案发地几十米外路口的监控能用。100余名可疑人员、2000余辆车辆轨迹、2万余条通讯数据……没有目击证人，现场提取的脚印不能挖掘出太多有效信息，大家熬了个通宵收集到的这些有限线索根本无法确认嫌疑人身份，案情瞬间变得有些棘手了。

距离案发已经一个月了，民警排查了那么多，却仍旧没有头绪。“没线索也不是你们的错，算了！”案件侦破迟迟没有进展，就连店老



板都想放弃了。

“干警察，不破案，不抓凶手，不是白干吗？一定是遗漏了什么！”爱较劲的毕跃忠全身心地投入到案件侦破中，走访、排查、反复推断，直到获悉案发两个多星期前，附近的一餐馆也遭遇类似偷盗，但由于老板觉得损失不大，就没报案。

相近的时间，相似的作案手法，在毕跃忠看来，这些都是破案的关键所在。果然，在毕跃忠的带领下，很快就锁定了犯罪嫌疑人，真相水落石出。

“这劲没白较！”毕跃忠坚持不懈，善于观察、好推理的“神探”作风赢得了同事们的赞许和群众的掌声。

较劲二 智能破案提升效率

初识毕跃忠的人都爱问他为什么这么爱较劲？而他则以“和时间赛跑”来作答。

刚参加工作，毕跃忠被分配到派出所，很快他发现基层民警的工作方式费时费力，事倍功半。为改变以往“刀耕火种”式的侦破方式，2010年，石林县公安局开始筹备自己的情报中队，有想法、肯干事的毕跃忠成为主力的不二人选。但就县级公安机关而言，当时没有任何经验，模式

可供参考，无论软、硬件都是一片空白，这对毕跃忠来说，无疑是一次巨大的自我挑战。

为了“智能破案”的愿望，他和同事李永振分工合作，毕跃忠对信息技术比较敏感，李永振对软件应用有兴趣，从最基础的问题入手，天天跟自己较劲。他们拿着案件信息去看视频监控，时常因为讨论兴起而忙个通宵。为了方便，他俩在办公室一人备了一张沙发床，同事们都开玩笑说他们是公安局的“长明灯”。半年后，他俩真用电脑敲了几个诈骗案和盗窃汽车案，速度比传统方法提高了一倍有余。“智能破案”从愿望变成了现实，全局的刑侦工作开始进入信息化时代，但这对毕跃忠来说还远远不够。

2012年，毕跃忠带领情报中队民警，侦破了涉案金额180多万元的“假英镑”系列诈骗案，该案件入围当年全国公安机关20大信息化精品案例之一，从此石林的情报工作一炮打响，走在了全市、全省前列。

毕跃忠与同事自主研发的情报系统及部分战法、案例在全市、全省、全国被推广应用。身为刑侦大队和合战中心的负责人，疫情防控期间，毕跃忠冲在最前，战在最前，每天分析数据5万余条，把“神探”明察秋毫的专业精神发挥到了极

致……

这些傲人的成绩背后却是毕跃忠带领同事加班加点赶出来的，面对亲友劝他注意身体别那么较劲时，他说：“案子有大有小，但每个案子都有受害人，每个受害人背后都关系着一个家庭，我们多做一点，也许就能帮一个家庭走出困境。”

较劲三 解决机制留住人才

2019年底，毕跃忠开始主持刑侦大队工作时，有几个业务骨干提出换岗去其他部门。他们的心情毕跃忠能理解，他和他们约定：“给我半年时间，半年内，我解决你们所有的后顾之忧，如果做不到我亲自写推荐信把你们介绍到其他部门。”那天起，毕跃忠和全队民警辅警一个一个谈心，了解他们最迫切的需要、工作中面临的困难。

通过交谈，毕跃忠发现最大问题是来自工作和家庭双方面的压力，让民警们的心理负担有点重。他制定部门管理办法，推行弹性勤务模式，整合大队内部资源，优化警务工作。机制运转起来，大家的气色好了，遇到工作上的难题也能互帮互助。谁家有急事，大队领导带头顶上，队伍的凝聚力、团结力也上去了。几个月后，之前想转岗的几位同事再也没提这事。

毕跃忠同样也面临着工作家庭兼顾的问题，但他更愿意用和自己较劲的方式来化解。他孩子刚出生时身体不好，妻子带着孩子在昆明看病，为了不耽误工作，毕跃忠每天下了班就驱车近100公里赶到昆明主城区照顾老婆孩子，早上8点前再赶回石林上班，同事们眼看着他半年内从62斤瘦到49公斤，孩子病好了，他却查出甲亢住进了医院……

“神探”“阿黑哥”“尖兵”……这些都是毕跃忠身上的“标签”。从内勤、社区民警，情报尖兵到刑侦负责人，一路走来，毕跃忠靠着勇往直前的拼劲、永不褪色的韧劲、惩奸除恶的狠劲，守护着平安和谐的彝乡净土。面对赞誉，他总是说自己不是个聪明的人，只是一个对死理爱较劲的人，他相信正义最终能战胜邪恶，办法总比困难多，能力不够就和自己较劲，破案难度大就和嫌疑人较劲。

图1 毕跃忠（左三）对一起电信诈骗案件侦破情况进行汇报。
图2 毕跃忠（中）收集辖区沿街商铺店主关于公安工作的意见建议。

图为石林彝族自治县公安局供图