图① 舒德强写处警日记。
图② 舒德强(左)在巡逻。
图③ 舒德强(中)和辅警处警。
本报通讯员 周继昌 摄

一个被老百姓赞誉“带着光”的民警

□ 本报记者 刘志月
□ 本报见习记者 刘欢
□ 本报通讯员 郑成波

“这个警是什么、为什么、怎么办,注意倾听当事人的倾诉,帮助当事人理清事实……”

“在现场,要打起十二分的精神,观察现场特别是当事人的一举一动……”

蓝色的日记本上,密密麻麻地记着处警故事和心得体会。这样的日记,舒德强已写了5本。

2018年,舒德强从部队转业至湖北省武汉市公安局东湖新技术开发区分局,在光谷天地警务站从事110接处警工作。

4年来,舒德强接处警万余次,无一起投诉。“小警情连着大民心,只有以心换心,才能走进他们的心里。”他的日记本上写着。

出警再快一秒

舒德强是警务站的“活地图”。

光谷天地警务站辖区30平方公里土地上有两个街道、4个行政村、大小企业7923家,房屋100146间,点多、线长、面广,是武汉警情最多的警务站之一。

复杂的社会环境练就了舒德强的好记性。“首先是要知道警情在哪里,合理规划接处警线路,才能最快到达现场。”他说。

9月23日凌晨1点,正在光谷创业街附近巡逻的舒德强车组接到通知,称有人在光谷创业街“扯皮闹事”。

舒德强立即调转车头,根据脑海里这个时间段的道路情况分析,毫不犹豫选择走小路,仅用3分钟就赶到现场。民辅警分工协作,迅速控制现场。检查双方伤势后,舒德强固定证据,移交派出所处置。

日常巡逻中,舒德强总是留意辖区每处商业体、住宅区、道路、人口密集区等标志性位置的变化,特别是对每个时间段警情可能暴发的特性、道路交通状况做到烂熟于心。

2月22日20点,一小区居民报警称,自己母亲胡女士在网上做任务刷单不听劝阻,希望民警能帮忙阻止。舒德强抄近路10分钟赶到,他反复劝说,胡女士仍执意刷单。为避免产生经济损失,舒德强果断夺过手机,此时她正欲转账3万元。

“我们警务站平均每天接处警70余起,最高峰一天接处警132起。”光谷天地警务站站长罗友清多次见到舒德强早上出站接处警忙到下午回来,或下午接处警凌晨回来,没时间吃饭就买个包子凑合。

每次忙完回来,舒德强都觉得“腿上像灌了铅”,但仍保持“兵不卸甲”的战斗状态。“我们出警再快一秒,群众的安全就多一份保障。”他说。

耐心更多一分

出警时分秒必争,到达现场后,舒德强却分外耐心。

“一个警情,有时不是一个点的问题,而是一个面的问题,甚至是立体的问题。”舒德强习惯把多年部队工作经验和工科思维方式运用到接处警工作中。针对不同类型警情,他提前做好应对预案,运用多种知识予以解决。

今年6月,居民梁女士言辞激烈地报警称,她家保姆虐待孩子,有监控视频为证。

舒德强没以警察身份简单粗暴地批评教育保姆,而是调看监控录像、倾听双方说辞、分析前因后果,最终排除了虐待行为。见梁女士拉不下脸向保姆道歉,舒德强综合运用心理学、社会工程学、法律知识等研判现状,权衡不同处理方式的利弊,决定陪梁女士到楼下散散心,耐心倾听她的忧虑。在他的开导下,梁女士鼓起勇气上楼与保姆握手和解。

“越是小纠纷,当事人情绪就越容易激动,只有让他们充分表达,把不满情绪宣泄出来,我们的话他们才能听进去。”舒德强把每一次出警当成一次倾听机会,帮助当事人理清事实,找到问题的关键点和突破口,以负责任的工作态度、专业的法律解答、以人为本的方式处理纠纷。

前不久,李某开车到一小区收废品时,将业主熊某的车堵住了,双方协商时李某态度不佳,熊某愤而将车停在对方车前后离开。

出警后,舒德强协调物业联系上熊某,劝他到现场一起协调。他不偏不倚,展开普法宣传,算完违法成本后,双方逐渐认识到自己的错误,一场不愉快的“路怒”烟消云散。

4年多的110接处警工作,只要不是涉案警情,舒德强都坚持把矛盾纠纷化解在小、在早、在现场,而不是直接转到派出所一交了之。

“这样就可以把警力用在刀刃上,也可以让派出所的战友们多一点休息的时间。”舒德强说。

正义向前一步

长期处在一线与群众打交道,舒德强对群众的感受和期望格外在意。

“执法仅一开,现场说的话、做的事,都要能够经得起执法和舆论的监督,这是敬畏警察这个职业,也是对群众负责。”舒德强希望让群众看得到平安,切实感受到公平正义就在身边。

今年3月,27岁的孙钰琦拨打了人生中的第一个报警电话。她在一水果摊上花9块钱买了一个菠萝,回家切开后发现里面烂了半边。可商贩不仅不愿更换,还出言辱骂威胁她。

见到舒德强带着辅警赶到,还没等问情况,委屈的孙钰琦大哭了起来,她觉得“他们走过来的时候是带着光的”。

舒德强一边安慰孙钰琦,一边详细了解事情前后经过。面对商贩蛮横的态度,舒德强一番教育,令其口服心服,退钱并向孙钰琦道歉。

“虽然是一个很小的消费纠纷,但让我对警察有了更新的认识,他们不像电影里的那样魁梧,却让我感到了安全、给我带来了坚定的力量。”孙钰琦觉得,在平凡生活的琐碎里,这就是英雄。

同样感到公平正义的,还有加油站员工何惠玲。今年6月,何惠玲在一次夜班中少收了一辆车的500块油钱,相当于她5天的工资。何惠玲通过挪车电话联系客人,对方没有接听。她想报警,又很犹豫:“500块钱,对警察来说会不会太少了?警察会不会来?”

出乎何惠玲的意料,舒德强顶着烈日,第一时间赶到加油站。在他的帮助下,当天下午车主补交了500块钱。

日常工作中,不管是不是警察的职责,舒德强从不和当事人说,“我们管不了”“这是没事找事”。

“从点滴做起,做一个执法有温度,一个被人赞誉的、带光的警察。”这是舒德强的从警理想。

二十四封没寄出的家信和二十四年海上执勤

图① 肖政强随船出海执勤。
图② 肖政强利用工作间隙和家人视频通话。

□ 本报记者 姜东良 文/图
□ 本报见习记者 李娜
□ 本报通讯员 刘敬善

“看着港湾岸边隐约可见的万家灯火,听着外面海浪击岸的波涛声,我只能在船舶因大风停航的时候,静静地思念多日不见的你和孩子。”这是今年中秋节,山东省烟台市港航公安局乘务警察支队乘警长肖政强写给妻子的第24封信。

24年海上执勤,肖政强在客滚船上护送430万人次安全回家,而自己却不曾与家人共度一个中秋。每年中秋,他都会悄悄给妻子写一封信放在抽屉里却从未寄出。他把这份爱化作工作动力,用始终如一的坚守在89海里的航程中为旅客平安出行创造良好环境,和战友们一起守护着烟台至大连这一素有“黄金水道”之称的海上通道的安全。

不放过每一个细节

2021年7月22日中午,肖政强正在对上船旅客进行身份核实时,发现一名旅客神情紧张,同时声称自己忘记带身份证。肖政强警惕了起来,他一边不动声色询问该旅客的姓名和身份证号码,查看船票后暗自记下其衣着及体貌特征。为了不打草惊蛇,肖政强先将人放行上船,随后马上联系支队进行身份核实。果然,这名旅客是网上通缉的逃犯。肖政强和战友立即对犯罪嫌疑人进行抓捕。

打流窜、破现行、保安全,工作中的肖政强不放过每一个细节。一班轮渡航行89海里、6个半小时,每隔45分钟,肖政强就要对船舶的驾驶台、汽车舱、机舱等6个重点部位进行巡逻检查、排除隐患,一趟船往返一个来回,大约要用脚步丈量13公里。每天晚上11点半,喧闹的渡轮渐渐安静下来时,肖政强才可能有时间坐下来喝口水。

为了更好地打击流窜犯罪,肖政强根据流窜犯罪出现的新规律和特点,探索查堵追逃工作经验,总结出了抓住“三个重点”、坚持巡逻“四勤”“五看”、盘查“六不放过”的“三四五六”查堵工作法。2013年以来,肖政强共抓获网上逃犯8人。

“三勤”工作法解纠纷

在冬季这一船舶晚点的高发期,由晚点引发的货车司机拒绝下船矛盾冲突时有发生。

2018年11月8日,受恶劣天气的影响船舶晚点。为提前做好预防工作,肖政强找到经常乘坐这个航班、和自己较熟的几名货车司机,通过他们了解司机们的思想动态,并让他们向其他人员宣传法律知识。虽然做了大量工作,船舶快到港时,仍然有几名货车司机要求船方对他们因船舶晚点造成的损失进行赔偿,否则到港后不下船。肖政强立即将带头起哄的司机带离现场,对其讲明航班延误的原因,以及滞留车辆舱带头闹事的利害关系。经过一个多小时的劝导和教育,几名带头闹事司机不但认识到了自己的错误,还被肖政强耐心的工作态度感动,全部顺利下船。

“化解处理矛盾冲突要做到事前勤走访、事中勤沟通、事后勤帮扶的‘三勤’。事前勤走访能够提早发现矛盾隐患,事中勤沟通要有工作耐心,事后勤帮扶能够推动矛盾纠纷的彻底化解。”肖政强说。“三勤”工作法有效提升了化解矛盾纠纷、妥善处置群体性事件的成功率,2019年以来,肖政强共化解各类矛盾100余次,妥善处置各类群体性事件10余起,为船舶公司挽回经济损失10万余元。

紧急时刻的暖心“守护者”

今年6月,在船舶航行巡逻期间,肖政强接到一名旅客求助,同屋一名旅客呼吸困难情况紧急。肖政强立即取来急救箱赶到现场,发现该旅客已经失去意识。根据经验,肖政强判定有可能是心脏问题,迅速在急救箱找出硝酸甘油让其服下,并急忙找来医生。5分钟后,这名旅客状况开始好转,逐渐恢复意识。在医生确认旅客没有生命危险后,肖政强才松了一口气。

为了能处理好旅客突发性的应急事件,肖政强专门学习了心脏病、高血压等病症的急救知识。经肖政强建议,轮船公司在船上建立“小帮手”便民服务站,配备小药箱、小工具箱等服务设施,开通陆船联动绿色通道等服务举措,为旅客带来便利,打造为民服务的窗口品牌。

24年来,肖政强工作在船上,没有朝九晚五,没有周六周日,一个班24小时,到港后继续下一个24小时,最长的一次他400多天不能回家。2019年以后,为了关爱民警,支队调整政策,可以为乘警轮岗,支队领导主动找肖政强沟通,想帮他调换一个工作压力相对轻松的岗位,但肖政强不愿意换。“干一行爱一行,我喜欢乘警这个工作,我打算一直干到退休!”肖政强说。

面对着茫茫大海,肖政强不得不强压对家人的思念。2019年4月,妻子住院手术,恰逢有重大安保任务,考虑到警力不足,肖政强没有请假,只在船舶到港后到医院探望了已经手术的妻子。“没关系,我懂你!”妻子的6个字让肖政强流下了眼泪。“队里哪个人家里没困难?哪个人心理没压力?我无法安心以私事为借口耽误工作。”肖政强说。

如今,53岁的肖政强依然坚守在烟台至大连的航线上,在每天89海里航程的守护中诠释着一名人民警察的忠诚和担当。

图为肖政强开展登船旅客信息核查工作。

欢|迎|订|阅
法治日報
全国各地邮政局(所)均可订阅
邮发代号:1—41
订阅热线:010-84772800
法治护航人生 阅读创造精彩 全面依法治国 共创美好生活
法治日报 社区版 法治周末 法制文萃报 法制与新闻杂志 法人杂志 法治参考杂志 法治网 法治号 法治日报微博 法治日报微信 法治融屏 舆情监测中心