



王扶尧：“白+夜”守护重点站区的城管人



□ 本报记者 黄洁

“请问，打网约车怎么走？”
“我拿了好多行李想临时寄存一下，有地方不？”

……
时针已走过午夜零点，北京丰台站4号站台上，城管执法人员们依旧站立在寒风中，值守、巡视、耐心回答每一名乘客的问询。
他们中的一员就是北京市城管执法局重点站区分局丰台站执法大队执法四队队长王扶尧。从2025年1月14日春运大幕拉开，王扶尧已经数不清自己值守过多少个“白+夜”。值守在北京唯一一个24小时运营的火车站，担负着查处网约车和正规出租车违法行为的“特殊”执法权，王扶尧和全大队队员开启了全天候、不间断的执法模式，但种种疲惫总被旅客的一声“谢谢”成功抚平。

在王扶尧的带领下，曾困扰丰台站旅客的“黑车”、拒载等乱象如今已鲜有发生，车站秩序良好，车辆运行有序。今年年初，王扶尧被评为2024年“北京榜样·最美城管人”。

春运保障的“贴心人”

丰台站的夜色从不冷清。春运期间，每天夜间都有几十列普快、临客列车停靠到这里，一小时内



②

千余名乘客同时出站也是常态。与其他地区城管执法部门不同，查处网约车和正规出租车的违法行为是重点站区分局独有的执法权，正因为如此，每到春运，王扶尧的神经就会被一下拉满。

王扶尧告诉《法治日报》记者，春运期间，进出车站旅客的数量以及接送站车辆的数量都会比平日多出几倍，这就意味着，她们巡查的时间和频率都要相应多起来。王扶尧所在的执法四队负责区域是站区二层出站平台、P1P2网约车区还有出租车调度站，虽然几个地方的距离不算远，步行十几分钟就能到，但需要反复上下楼梯，一天下来3万步只是个起点。只要是上班的日子，王扶尧总会在微信运动排行榜上“霸榜”，不仅仅是春运、暑运、五一、国庆长假……王扶尧的身影一直在丰台站上奔忙。

除了执法，为旅客提供服务是王扶尧在春运保障中做得最多的事。途经丰台站的有两条地铁和两条公交线路，起点、终点在哪，途经哪些旅游景点，怎么走路最近，王扶尧早已烂熟于心。遇有遗失物品的旅客求助，她更是耐心地想尽办法帮忙找寻。她总说：“出门在外都不容易，穿着这身制服，帮助有需要的旅客就是我们的责任。”

车站执法的“排头兵”

下了火车的旅客，选择哪种方式前往目的地

是第一件要做的事。而车站附近非法揽客运营的“黑车”以及出租车拒载、议价、绕道、甩客、拼车等违法行为，常给来京旅客造成很大困扰。春运期间，王扶尧下定决心要和违法行为“硬杠到底”，她加大对网约车运营单位、出租车运营资质检查力度，对“趴活”车辆进行提示提醒，第一时间处置旅客投诉举报。

大年初三下午，王扶尧接到群众举报，一名外地来京的旅客在年初一晚上12点左右，乘坐一辆京牌出租车到天坛东门。上车前，司机向这名乘客谎称路途较远，给个优惠价格，不打算支付“一口价”80元。乘客因为着急赶路匆匆上了车，结果发现司机中途还接了另外一名乘客拼车，不仅没有按时间送到目的地，还耽误了不少工夫。

王扶尧立即到监控室调取录像，根据车牌号找到了该乘客上车的视频资料，通过该车辆所属的出租车公司调查该车辆的行车记录，并找到了涉事司机。在一系列证据面前，该司机承认了非法议价拼车的违规行为，王扶尧和她的队员依法对其进行处罚并开展批评教育，司机最终退还了车费。

电话回访时，投诉的乘客特别满意处理结果，称“没想到北京城管的工作效率这么高”。

丰台站的执法“拓荒者”

王扶尧2010年加入城管执法队伍，一直在北京西站工作，十多年的火车站执法历练了她一身“真功夫”。2022年丰台站开通之际，王扶尧作为业务骨干，被派来站区成为了第一批执法“拓荒者”。

据了解，丰台站开通初期，由于客运调度仍在完善中，一些“黑车”司机和不守规矩的出租车司机觉得有机可乘，造成乘客投诉量居高不下，让执法队压力陡增。

初到丰台站，王扶尧站内站外连着转了几天，随之一串问题写进了她的工作记录本：“有‘趴活’揽客的‘黑车’司机”“进入网约车区域的车辆还得加强管理”“站区外面广场的建设工作还在收尾，扬尘的问题要注意”……

2022年9月22日这个日子，王扶尧时常提起，从那一天起，她带领队员们在站区统一部署下，开始了为期35天的交通秩序治理攻坚战，全队也随之开启了24小时驻扎站里的连续作战模式。出站平台、P1P2网约车区、出租车调度站，几乎每刻都有城管队员的身影，巡查上重点区域，告知劝离“黑车”司机、开展普法宣传，调查投诉的违法行为……回忆起那段日子，王扶尧说：“每个人都像陀螺一样转个不停，但所有人都充满力量，大家相互支撑，相互鼓励，虽然累但获得感十足。”

治乱攻坚只是一时，为了彻底解决车站乱象，王扶尧从源头上想办法，她与在京的出租车运营公司逐一建立联系，主动走进公司开展普法，推动公司强化对出租车司机的管理教育。对于那些家住车站附近的“黑车”司机，王扶尧还联合属地居委会、带领队员们分头走进社区，向居民释法说理，彻底打消个别居民开“黑车”的念头。

就这样，丰台站城管的执法力度不仅在出租车行业里广泛传播，在“黑车”司机的朋友圈里也出了名，站区的交通秩序大为改观，投诉举报大幅下降。

此刻，春运的大幕也已落下，但王扶尧的工作没有轻松多少，她又和丰台站的城管队员们一起踏上站区保障日复一日的征程。

图① 王扶尧在耐心解答旅客问询。

图② 王扶尧向出租车司机进行提示提醒。

丰台站执法大队供图



□ 本报记者 赵志锋
□ 本报通讯员 胡彦

“赛白努(蒙语，意为你好)最近好吧?骆驼过冬的草料还够不够?”
“足够!刘警官来了啊，快进来喝杯奶茶!”
“不着急，咱俩先去看看你家牧场的防护网情况……”

这是两鬓斑白的铁路民警刘长峰与辖区里的放牧户巴特尔的一段温馨对话。

刘长峰是兰州铁路公安局武威公安处谭家井派出所民警，退伍后的他怀揣着对人民公安事业的热爱，加入了武铁公安队伍，这一干就是38年，始终保持“零危行、零交通事故、零护网进人”的优异成绩。

刘长峰一边沿着牧场防护网检查，一边仔细询问巴特尔家的骆驼群、牛羊群近期放养的位置，反复叮嘱巴特尔要严密看护好自家大牲畜，切勿闯入铁路影响线路安全。

谭家井派出所辖区横跨甘肃、宁夏、内蒙古三省(区)5市(盟)，管辖线路长、社情复杂，刘长峰一直从事线路治安防控工作，查隐患、跑社情、访群众、搞宣传，他凭借一双“铁脚板”走出了一条平安之路。
“我们线路治安工作不能松懈、麻痹大意，任何一个小的隐患和漏洞都可能给铁路安全带来不可预知的危害，必须要实打实多跑跑，面对面多说说，这样心里才有底!”刘长峰对《法治日报》记者说。

刘长峰常态化地对线路周边5公里范围内可能涉及铁路安全的废品收购站等定期进行安全责任回访签约。面对一些群众的不理解，他笑着说：“多做一点，多签约一次，线路平安就增加一分。”他一直与铁路工务部门和辖区11个村屯工作人员时刻保持联系，哪段线路护网、下密网出现破损，哪个涵洞出现结冰，他都会第一时间到达现场，工作笔记上一个一个勾号记录了他解决的每一个问题。

提起刘长峰，派出所同事和辖区职工都对他的认真负责竖起大拇指。虽然已年近六旬，但是他对工作热情、严谨的态度始终如一。尽管岗位几经轮转，但38年来，刘长峰从未缺席过任何一次春运安保。今年春运期间，他依然坚守在一线。

1月25日，一场大雪飘零，气温骤降，刘长峰心里惦记着辖区内的放牧户们。

这天，刘长峰在进行线路巡查时，发现有一放牧户的羊圈被厚厚的积雪压坏了一部分，羊群在风雪中发抖，放牧户正焦急地想办法。他赶忙上前，一边安慰放牧户，一边动手帮忙清理积雪、修理羊圈。经过一番忙碌，羊圈终于修好了，他又帮着放牧户把羊群都赶进羊圈。看着羊群安全了，放牧户感激不已，拉着刘长峰的手连声道谢，刘长峰笑着说：“您这儿没啥事就好了，过年可得平平安安的呀!”

今年春运期间，刘长峰累计巡查线路220余公里，开展铁路安全知识宣传30场次，发现并督促整改线路隐患5处，确保铁路线路安全。

“这么多年，不论是当兵还是从警，我始终满腔热血。”刘长峰说，这是他退休前的最后一个春运了，能够保障万千旅客平安驶过辖区，一切付出都值得。

图① 刘长峰(左)与同事向牧民开展爱车护路宣传。

图② 刘长峰(左)与徒弟排查线路设施安全隐患并传授工作经验。

武威铁路公安处供图

赵宋：每一次执乘皆尽力做旅客“自己人”

□ 本报记者 赵红旗 文/图
□ 本报通讯员 王旭 尚嘉鑫

2月2日，大年初五，22时40分，满载旅客的T197次列车缓缓驶出郑州火车站。

“行李架上是谁的水杯，往里放一点，小心掉下来砸到别人!”今年39岁的赵宋，是郑州铁路公安局郑州铁路公安处乘警支队的一名民警，在这返程客流如潮的关键节点，他又一次踏上了护航旅途，不时提醒着旅客注意安全。

T197次列车途经豫、陕、甘、青、疆5个省(自治区)，往返里程长达5966公里，来回一趟耗时5天4夜，是郑州铁路公安处乘警支队工作环境最为艰苦的列车。

发车后，赵宋从11号车厢出发，逐个车厢开展安全巡视。“这趟列车有8节硬座、1节软卧、5节硬卧，定员1049人，节后返程客流比较大，从大年初三开始，来回都会超员，一直持续到4月。”赵宋如数家珍地向《法治日报》记者介绍列车情况。因为车厢里人多，他从硬座车厢“挤出来”时，已经满头是汗。

23时30分，历时40分钟的全车巡视结束后，赵宋又在餐车召集列车长、检车长、餐服长等列车工作人员召开“五位一体”工作会议，通报巡查情况，进行安全提醒。他说：“冬天天干物燥，餐车一定要注意防火……各车厢有什么问题第一时间发到志愿者群，我们会尽快赶到处理，辛苦大家了!”

时间接近零点，列车上的旅客已纷纷洗漱休息，但对于赵宋来说，他和同事的工作才刚刚开始。按照工作要求，乘警在夜间每两小时巡视一遍车厢，一趟行程5天4夜，虽然可以轮班休息，但常年昼夜颠倒的生活，无论对人的身体还是心理都是严峻的考验。可赵宋却早已适应了这样的工作节奏。

2012年，初入警队的赵宋被分配到青海格尔木的一个火车站派出所工作。“那时候条件艰苦，车站没有自来水，水车一周来车站一次，能灌满三罐水。每天只能用脸盆接一盆淡水，一天连吃带用就靠这一盆，冬天还得自己烧锅炉……”常年在这样艰苦的环境中工作，不仅磨炼了赵宋的意志，更让他养成了坚韧、乐观的性格。

2016年初，赵宋从青海调入郑州铁路公安局郑州公安处乘警支队工作。在征求意见时，他主动向领导申请值乘条件最艰苦的长途列车，今年正好是他在列车上工作的第10



①



②



③

个年头，截至2025年2月，他已累计值乘列车行驶达220多万公里，能绕地球50多圈。

刚担任乘警时，赵宋值乘的是K175次列车，旅客主要是农民工，每年春运时，始发站一开车，大大小小的蛇皮袋、编织袋就能把车厢塞满，到处都是人，到处都是东西，连地上都躺着人，车厢巡视时每一步都要小心，一不注意就可能踩到人。“当时我们主要的任务是防范侵财犯罪，守好农民工的钱袋子，别让他们辛苦打工的血汗钱被偷了。”赵宋说。

随着时代发展，旅游兴起，T197次列车的主要旅客也变成了外出的“驴友”和求学的学生，旅客财物失窃案大幅减少，取而代之的是

旅途中各类小事引发的矛盾纠纷。

“这趟车绝大多数旅客都是从始发站到终到站，车厢比较密闭，时间长了，旅客心情就容

易烦躁，经常会有旅客因为争抢充电口、被掉落物品砸到之类的小事产生矛盾。”赵宋说。

从打击不法分子的执法者到调解矛盾纠纷的调解员，旅客诉求的改变也对乘警提出了新的工作要求。

“列车上设有移动调解岗，1年调解矛盾纠纷51起，成功率98%。”赵宋介绍，“设立这个调解岗就是为了在车上把旅客的矛盾解决好，让大家安心乘车，顺利到达目的地，这是我们开展工作的初衷。”赵宋说，“处理旅客间的纠纷，时间非常关键。一旦错过了那几分钟的黄金时间，矛盾很可能就会升级。”

为了能第一时间发现列车警情，避免矛盾升级，郑州铁路公安处乘警支队拿起了专群结合的“传家宝”，依靠群众工作，从旅客中发展列车平安志愿者，以赵宋所值乘的T197次列车为试点，探索建立了“列车移动调解岗”这一源头化解矛盾的新模式，即以值乘的党员警长为主，广泛吸收列车工作人员以及旅客群众中具有法律、心理等工作经验的志愿者组建列车矛盾调解团队，建立公安主导、车班配合、志愿者协助的纠纷化解新模式。

由于T197次列车是郑州铁路公安处辖区单次运行时间最长、跨越地区最广、条件最艰苦的列车，因此担当列车值乘任务的，一直是郑州铁路公安处乘警支队最能吃苦、最能战斗的警力，也造就了该列车值乘警组“五特先锋”(特别讲党性、特别讲团结、特别讲奉献、特别能吃苦、特别能战斗)的党建品牌。这个“调解岗”也因此得名“五特先锋调解岗”。目前，轮班值乘T197次列车的8个乘警组已经发展了240余名热心旅客化身车厢里的“移动哨兵”，大家通过“平安列车志愿者”微信群随时随地反映问题，乘警第一时间调解矛盾纠纷。

暮色中，列车正穿越河西走廊。赵宋整理好警服准备开始夜间巡查，他说：“做好群众工作没有捷径，就是要用脚步丈量每节车厢，用真心感受旅客需求。当我们真正成为旅客的‘自己人’，平安的基础就扎牢了。”



②