

# 用丰富色彩绘就城市平安“警”色

## “石家庄雷锋警队”用温情服务暖民心

如果雷锋精神有颜色,会描绘出怎样的美丽画卷?它或许是每一名交通警察身着的一抹荧绿,守护着城市和谐与畅通;或许是一朵朵“铁骑玫瑰”用热情与笑容所凝聚出的温暖火红,为这座城市带来不一样的温度;又或许是那些直面办事群众,身着藏蓝色警服的警员们,通过一个个窗口,搭建起一座座警民连心桥……这些色彩共同绘就了“石家庄雷锋警队”温情服务群众的一幕幕。3月3日、3月4日,记者与他们面对面,讲述暖心的警民故事。



■赵勇哲(左一)正在帮车主换轮胎。



■雪中,女子骑警中队警员指挥疏导车流。



■赖婷婷(右)耐心解答车主的问题。

□文/图 本报首席记者 刘琛敏

### 荧光绿:二十本工作日志写满为民初心

赵勇哲,是石家庄市公安局交通管理局快速路交通管理一大队民警。在21年的从警生涯里,他虽然没有惊天动地的壮举,却用“服务人民一直在路上,只有起点没有终点”的理念书写出属于自己的学“雷锋”篇章。

2月2日9时许,家住平安小区的刘阿姨要去平北村走亲戚,行至107国道南三环附近时,电动自行车突然没电了,刘阿姨十分焦急。此时,在胜利南警务站附近执勤的赵勇哲了解情况后,热情招呼刘阿姨:“我帮您把电动自行车推到我们这里充电。外面冷、屋里暖和,您先到屋里暖和会儿,喝杯热水,踏踏实实坐一会儿。”说罢,他便帮刘阿姨推着电动自行车来到了警务站并将其安顿照顾好。“小伙子,谢谢你热情帮忙。”电充得差不多了,刘阿姨离开时,她向赵勇哲表达了谢意。“就是顺手的事,不用客气。”赵勇哲还叮嘱刘阿姨路上注意安全。

从为群众寻回失物的简单小事,到主动走访企业帮助解决实际困难;从开辟绿色通道护送紧急就医群众,再到帮助走失的老人、孩子与家人团聚……赵勇哲用1400余件为民实事,谱写出了20本警民一家亲的工作日志。早高峰路口的标准敬礼,晚霞余晖中的耐心叮嘱,暴雨里的一把伞,寒夜里的一杯热水……这些看似寻常的瞬间,汇聚成民警们对这座城市的深情告白。

### 温暖红:“铁骑玫瑰”展现执法温度

2023年3月8日,河北省首支女子骑警队——石家庄市公安局交通管理局机动执勤大队女子骑警中队成立。这群平均年龄23岁的年轻警员们,以女性特有的温柔与细腻,用更加温和、理性、耐心的方式处理交通违规行为,减少执法过程中的误解,传递温暖亲和的警务形象,展现执法温度,让交通管理更人性化。

寒来暑往,在车水马龙中,她们是和谐畅通的捍卫者。交通违法行为劝导、简易交通事故处理、道路疏堵保

畅处处都有她们的身影。在重大活动及节假日期间,她们是风雨无阻的守护者。从疏导交通到应急处突,从扶危济困到流动巡逻,她们时刻守护在群众身边。在面对群众的急难愁盼时,她们是及时出现的纾困者。

2月22日,女子骑警中队两名警员巡逻至新华路与维明大街交叉口附近时,发现有一名外卖小哥发生事故,两人迅速上前一边安抚小哥情绪,一边将他扶到便道上,并从随身携带的急救包中取出创可贴,为他清理伤口、简单止血。安抚好外卖小哥后,警员发现其电动自行车损坏无法骑行。于是,她们又找来附近的修车师傅,帮忙对车辆进行简单修理。得知外卖小哥还有一单外卖未送达,她们又通过平台联系到点餐当事人说明情况后,主动替外卖小哥将餐品送到顾客手中。接到餐食的女士感动地说:“真没想到,会有女警帮忙送餐,特别感谢!外卖小哥还好吧?”言语中满是关切。送餐返回后,警员发现外卖小哥鼻子仍流血不止。她们当即决定陪同他前往附近医院就诊。在医院,得知外卖小哥还没吃午饭,一名警员专门买来午餐,另一名警员则全程陪护外卖小哥做各项检查。经诊断,医生建议转至河北医科大学第三医院进行手术和住院治疗。两位警员又随即护送外卖小哥转院。等所有事情处理完毕已是当日20时许。这场街头的暖心救助,整整持续了近7个小时。

三年来,她们用实际行动诠释了交通管理从来不是冷冰冰的指挥棒,而是执法力度与服务温度的交相呼应。当严格执法与温暖相助同频共振,雷锋精神便在城市中生生不息,在时间的长河里积蓄成推动交通文明进步的磅礴力量。

### 守护蓝:小小窗口倾注服务真情

自2022年以来,石家庄公安交警牢固树立“以人民为中心”的发展思想,不断深化公安交管“放管服”改革,主动创新优化服务,积极回应群众关切,针对车驾管业务办理进行提档升级,“兜底办”“容缺办”“马上办”便应运而生。

今年49岁的赖婷婷,负责“兜底办”工作。白天,她仔

细办理业务、热情接待群众、虚心请教学习。晚上,她加班加点、及时总结经验。如今,她不仅成为了业务大厅里精通业务的“政策通”、熟悉情况的“活字典”、一专多能的“多面手”,还创造出了一套无论男女老少都热心接待、不管激动与否都耐心倾听、不分大事小情都贴心疏导、面对生人熟人都热心处置、任凭困难简单都真心办事的“五心工作法”。

只要大厅里有遇到问题的群众,她总会第一时间出现在身边,用一句主动问候、一个热情微笑,悄然化解群众的焦躁与阴霾,用真心与诚意与群众沟通交流,搭建起一座警民连心桥,让“兜底办”成为群众的最后一站。

近日,从天津冒雪赶来参加“满分考试”的张先生途中遗失身份证,其驾驶证考试已到最后期限。赖婷婷深知错过考试对张先生而言意味着什么。她贴心地宽慰道:“别担心,一定能赶上考试!”赖婷婷立即联系派出所,顶着风雪陪同张先生办理临时身份证,还争分夺秒协调考场开启绿色通道,确保张先生顺利参考。这场“紧急救援”,让张先生真切感受到“真心办事”的承诺与温度。

“群众来一趟不容易,我们能够帮忙沟通跑办的,就绝不让群众多跑腿。有条件就解决困难,没有条件就创造条件解决困难,如果连我们都不管,老百姓们会怎么看我们?”赖婷婷经常对同事们这样说。在负责“兜底办”工作以来,她每天第一件事就是梳理桌面上那些登记的“未办结”事项,然后开始一件件沟通、一桩桩解决,始终怀着饱满的热情与负责到底的态度帮助每一位遇到问题的群众。“兜底办”里那面挂满锦旗的墙就是最好的见证。

3月4日,石家庄市公安局交通管理局有关负责人表示,赵勇哲、女子骑警中队、赖婷婷是石家庄公安交警这支队伍里众多民辅警的缩影。近年来,在市委、市政府的大力支持下,石家庄市公安局交通管理局始终秉持“以人民为中心,让出行更美好”的理念,将雷锋精神深植于心、践之于行。每一名民辅警都在用自己的方式,将“把有限的生命,投入到无限的为人民服务之中去”根植于每一次执勤巡逻、每一次暖心救助、每一次业务办理之中。