



海英与大队政委王硕为前来办理加急的申请人核实材料。

◀有需要加急的业务，海英拿着材料要跑好几个窗口。

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbyw@126.com

出入境大厅的“坐诊医生”

□本报实习记者 闫长禄/文 本报记者 彭程/摄

随着暑假的临近，办理出境的人多了起来……

“赶紧给我办个加急！”北京市公安局出入境接待大厅内，认为得到的答复与预想的有偏差，排在队首的中年男子声音越来越大。

“大热天的，您消消气，真的很抱歉，办理加急需要提供活动方的邀请函或者其他证明材料，如果不符合加急条件我们无权为您办理。”男子还是不依不饶，柜台前一名女警察始终面带微笑，为他逐字逐句耐心解释，并提出多项解决方案，让刚才还火急的男子也露出了笑容。

这位女警察就是北京市公安局出入境管理总队中国公民管理大队民警海英。

每个工作日，31岁的海英都会坐在北京市出入境接待大厅1号“中国公民业务领导值班室”柜台前，接待至少200位不同年龄、身份、口音的申请人，人均逗留时间5分钟左右。

在出入境管理总队，1号柜台又被称作“疑难杂症”台，所有无法被立即确认能否受理的申请都会转到1号台。而海英和同事们也成了名副其实的“坐诊医生”，要为申请人“把脉”。

“符合条件的我们才能受理加急申请，所以我们会详细询问



有些遗失证件，都被完好无损的暂存下来。

每位申请人申请加急的原因。”海英介绍，出国奔丧、紧急就医、探望危重病人、就学且开学日期临近、入境许可或签证有效期将满等情况下，出入境总队会为申请人办理加急，普通证件办理会在10天完成，加急后，3-8天可完成。

有时面对申请人接二连三的重复提问，海英总是耐心回复，将法律法规详细解释给申请人听。“不能受理要解释清楚，下一步应该怎么做，避免申请人二次折返，帮助申请人提高办事效率。”对于民警这个身份，海英认为，她的职责就是服务好每位申请人。

“1号台的工作让我练就了一个好心态。”海英说，与此前在审

批部门的工作状态不同，审批工作只要核对无误就可以完成，没问题就审批通过，有问题最多给申请人打个电话确认，但在1号台，民警需要跟每个申请人交流，这是最难的。“有的申请人是老年人，听力不好；有的申请人说话方言重，我就跟申请人一个字一个字地说，慢慢了解他的意思”。

有一位经常赴港探亲的老人，是出入境总队的常客，老人为表示感谢出入境总队提供的个性化服务，亲自制作手工贴画送给民警。在海英看来，老人送给她的只是一张剪纸，但却寄托了老人对北京市公安局出入境总队工作的肯定，“出入境管理不仅是一项工作，更重要的是一种责任”。



海英热情耐心的为群众服务。



工作人员晨会，海英认真地把当天注意事项都记了下来。



对来办理业务的群众，海英都尽量减少对方的麻烦。



除了窗口的工作外，海英也会走到大厅帮助人们答疑解难。