

## 王聪颖

北京市公安局公交总队赵公口长途客运站驻站民警

## 从警三十年，护民心不变

□本报记者 陈曦/文 孙妍/摄

“忠诚、坚守、执着、热爱，这八个字，是北京市公安局公交总队石榴庄派出所赵公口长途客运站驻站民警王聪颖从警时就在心中立下的承诺，也是从警30多年来，她一直坚守的信条。

赵公口长途汽车站坐落于丰台区，是北京市重要的交通枢纽之一。2008年4月，王聪颖从内勤岗位调至赵公口长途车站。面对全新的工作环境，她积极适应岗位需要，虚心向有经验的同志请教，努力弥补自身工作上的“短板”，并利用业余时间学习外语和方言，总结摸索出了《巡逻盘查工作法》《四勤工作法》等工作方法。

工作中，王聪颖以细致入微的观察、理性精准的判断、沉稳缜密的盘查、果断灵活的处置，至今已抓获在逃人员百余名。

为了维护好站区安全，她每天早上第一个到车场，中午从不午休，而且坚持夜里最后一个客人离站，车站大门落锁，她才放心离开。高强度的工作下，她已经磨坏了12双警鞋。

除了抓人破案，王聪颖深知服务群众也是一项重要工作。巡逻时，除了电台、警棍、手铐等必带警务装备之外，她还随身携带速效救心丸、晕车药、糖果、针线包等“小物件”。“别看这些‘小物件’，一旦遇有乘客

晕车、突发低血糖、掉纽扣等情况，它们都能派上‘大用场’。”王聪颖说。

2020年1月23日，是农历腊月二十九，在站内巡逻过程中，一名年轻男乘客引起了王聪颖的关注。小伙子趿拉着鞋，脚跟冻得通红。他在站内左顾右盼，在急匆匆赶车回家的人群中，显得有点“特别”。王聪颖上前询问，小伙子沉默不语，不愿交流，王聪颖便给他端来热水，买来面包、火腿肠和方便面。之后，又联系到了他在河北的家人，才得知，他因工作问题离家出走已有数日，身上没带多少钱，家人也在找他。王聪颖为其购买了车票，并叮嘱家人按时接站。

当晚8点半，车站发完最后一班车后，一名来北京找工作的女乘客因没有买上车票，在候车大厅不愿离开。女乘客说，自己身上带的钱不多，准备用来买票，根本没有多余的钱住旅馆。王聪颖告诉她，按照规章制度，车站清场后不准乘客逗留。寒冬时节，为了不让女乘客受冻，王聪颖便联系了站旁旅馆，帮其付清住宿费，叮嘱她第二天一早便有返回山东老家的车次。

2020年春节前夕，新冠疫情开始蔓延，适逢春运，赵公口长途汽车站每日客流过万，这让王聪颖立刻绷紧了心弦。



“作为人流密集场所，我们这里一旦出现病毒携带者，造成的传播后果将难以设想。”王聪颖说，她立即协调车站制定了相关措施，密切关注车站工作人员和站内乘客身体健康状况；加大站内宣传防范力度，提示往来乘客出行期间勤洗手、戴口罩、不聚集。

疫情防控初期，王聪颖每天十余个小时坚守站内，督促疏散人流，严防人员过密聚集。2020年1月24日，赵公口长途汽车站封站管控、暂停运营。按理说，王聪颖终于可以“松口气”了，但是站内司乘公寓的63位“特殊

旅客”却成了她的关注对象。这些住户，有的家在外地无法返乡，有的春节期间需要加班工作。王聪颖与公寓服务台的值班员共同坚守，每日坚持做好体温测试和信息登记工作，并督促公寓对重点部位定时开展清洁消毒。

“2021年春运又快到了，对我们来说，又是一次考验。我们的工作，虽然有一定的风险，但想想那些在一线坚持战斗、忘我拼搏的白衣战士们，我的这点风险也算不上什么。守好责任田，护好一方人，疫情不灭，我决不后撤！”王聪颖坚定地说。

## 范超

北京市公安局指挥部110接警中心民警

## 为练就接警绝活，曾经“走火入魔”

□本报记者 闫长禄

“要用一份真情、一份安慰来接好每一个报警电话；要用方便群众、服务群众、维护群众的爱民之心来接好每一个报警电话，要将优质服务贯穿工作始终。”有一位接警员将这段话当做工作的目标，一坚持就是14年，兢兢业业，从无怨言。她就是北京市公安局指挥部110接警中心三科民警范超。

2006年，范超从北京体育大学毕业后进入公安队伍并从事接警员工作。这14年里，范超对工作的投入程度可谓“走火入魔”，她常常将工作带到生活中，是朋友眼中的“工作狂”；她对工作也有自己独到的理解，将生活经验融入工作中，是同事眼中的“好师傅”。

刚接触接警员这个工作的时候，背地名、背电话号码是很多人都觉得犯难的事情。范超也不例外，但是她会抓住每个可以记忆、巩固的时间去增强业务能力。

范超说，自己乘坐公交车时会东瞅瞅西看看，注意路名，看看路边有什么显著标志，然后记在心里。等车的时候也不会闲着，总要把站牌上的地名全部都背一遍才踏实。有时候在家里看电视，新闻上只要提到跟接警有些许关系的事情，范超都会去记。这时候如果旁边人跟她讲话，她也恍

若未闻，完全沉浸在自己的世界中。“对工作痴迷到这种程度，可以算是‘职业病’了。”范超自嘲道。

有一次，范超和朋友们出去玩。当路过一个小区时，范超突然惊呼：“原来这小区的名字是这么写的啊。”闻言大家都诧异地看着她，有人打趣问她：“你平时还研究这个啊？”“是不是要买房啊？”范超也只是笑笑。因为接警的时候需要快速地做记录，迅速派警，若在特别紧急的情况下还要去询问地名怎么写，无疑会浪费宝贵时间。所以如果在外面看到自己不太熟悉的地名，范超就会一笔一划记下来随时复习。

因为细心认真，经验丰富，年轻同事们接到一些棘手的电话时，都会向范超求助。曾经有一次，范超接到一位男子打来的电话，称自己妻子接到一个自称是“公安局的人”打来的电话，说她涉及经济诈骗案，必须要给他们汇钱。妻子深信不疑非要给骗子汇钱，怎么都劝不住。这可急坏了全家人，实在没办法，只好向警察寻求帮助劝自己妻子。

范超让其妻子接过电话，一面稳定住事主的情绪，一面从专业角度向她耐心解释，“如果您有违法行为，警察是不会打电话通知您的，这种做



法不符合法律程序……”女子还是听不进劝，情绪仍旧激动。范超见状寻思了几秒后一转风格，换了种“老百姓聊天”的方式，站在一个普通妻子、母亲的角度，用自己的生活经验引起对方的共鸣，最终情理结合赢得了事主的信任和理解，及时劝阻住了即将汇出去的十万元。

“接警员只能通过电话这个信息传播渠道与群众进行沟通，无论是什

么报警电话，也只能用言语去传达，所以语言对于我们来说就是一门极其重要的工作方法。一定要将这门技艺练得‘炉火纯青’。”范超感慨道。接警员们很难像刑侦民警那样有冲在前的机会，也很难像派出所民警那样跟社区群众打交道，他们“只闻其声不见其人”，却倾听着无数百姓心声、家长里短，永远用最饱满的姿态，去迎接下一次铃声的响起……