



■最美警队

江东巡特警：责任铭刻于心

走进江东公安分局巡特警大队，地域开阔的训练场地，喊声震天的队列呼号，无不蕴含着一种阳刚之美。

作为承担反恐防暴、应急处突任务的尖刀，训练是警队日常工作的主旋律，搏击对抗、抓捕控制、攀登下滑、战术冲房，而这一切，只为在最关键的时刻挺身而出……



江东公安分局巡特警大队成立于1997年，现有警力228人，其中民警30人。曾获“全市优秀公安基层单位”、“全市公安机关抗台救灾先进集体”、“全市公安机关先进集体”等荣誉，荣立集体三等功1次、获集体嘉奖6次，2人荣立二等功。

◀巡特警队员进行防爆特训。
 朱君敏 摄

1 “养兵千日，用兵一时”

在江东公安分局巡特警大队，搏击对抗、抓捕控制、攀登下滑、战术冲房……紧贴实战的训练科目排满全天日程，一张A3纸的月度训练计划挤得密密麻麻，看得人“心惊肉跳”。

“我们是承担反恐防暴、应急处突任务的尖刀，训练是警队日常工作的主旋律。”现任突击队队长的戴旭东说。

在这种大体量训练的“压榨”下，这个大队的训练成绩始终名列前茅，2014年更成为全宁波11个县市区巡特警大队警务技能比武和协作区比武的双料冠军。

“能动用我们上的

任务，肯定有风险，搞不好就要面对生死，平时多流汗，战时才能少出血！”在射击靶场，戴旭东说。

戴旭东是一名30多岁的精干汉子，说话语速很快，举手投足间都流露出一股凌厉的气息。去年8月，一项抓捕毒贩的任务中，为了不打草惊蛇，所有人都被要求穿便装不能穿戴防护器材，不曾想毒贩还是有所警觉，在冲进房门的一瞬间，一把砍刀从侧面向戴旭东劈来，紧急闪避后戴旭东一个正蹬将毒贩踹翻在地，在完成了对毒贩的控制后，这才发现身上的衬衫被划开了一道30多厘米的口子。

2014年武装机动巡逻工作开展以后，大队辖区的街面警情数同比下降了15.6%，在这背后的是巡特警队员的辛勤付出。

“这辆车24小时基本不停，每天都得跑上小1000公里。”正在执行巡逻任务的队员张刚指着身旁的特警巡逻车对笔者说。张刚负责的巡逻小组一共有4个人，“三班倒”参加巡逻工作，担负着街面巡控、应急处突、快速搜救等多项任

2013年初，江东公安分局决定加快推进“平安江东”建设，为了给群众提供实实在在的安全感，巡特警大队班子把提高见警率作为突破口，将工作重心放到了自身挖“潜”上。把大队所属的112名特勤力量外派到各派出所驻

2 家园里的坚定守望

务，每周还要完成规定时间的警务技能训练，“真没时间，要是家里遇上点什么事，急死人，不过幸好兄弟们都给力！”

张刚口中的“给力”有迹可循。2015年2月3日凌晨，当时天空下着小雨，室外气温仅有5℃，呵出的气都泛着白雾，就是在这样的环境下，队员童科所在的武装机动巡逻组，对一名落水群众进行了紧急救援，他不顾自己发着低烧和另外两

名战友一起跳入河中，在冰冷刺骨的水中坚持了20分钟，将落水群众托举上岸。落水群众的生命被及时抢救回来，童科自己却因高烧躺进了医院，当分局领导前去医院慰问他时，这个90后的大男孩却腼腆地说：“脑袋一热，就跳下去了。”

2014年9月的一个深夜，一起持械斗殴案件突然发生。张刚接指令后2分钟内赶到现场，在鸣枪示警后控制住了混乱的场面，这

时才发现一名嫌疑人倒在路边血泊中。张刚回忆说，“当时只有我懂战伤救护，可剩下一把枪和两块盾牌对付十多个红了眼的亡命徒，只要有一个人跳起来，那就危险了”。但张刚毫不犹豫迅速救治伤员，“后来增援警力来了，移交派出所后，我们就继续巡逻去了，不过这事儿现在想起来还有些后怕。”张刚轻松地笑了笑，“好在对方脱离了生命危险，医生说再晚点止血就没救了。”

3 梦启风帆中的责任担当

所开展工作，将对社区巡控的间接指导变为直接参与，实现警务效能无增长改善，是他们选择的方向，这在当时是警力运用理念的一次创新。

“驻所特勤”模式的推进，承载着大队一班人“给群众实实在在的安全感”的梦想，这

份执着的坚持也最终取得了回报，模式运行后，分局辖区街面盗窃案件同比下降18.6%，街面“两抢”案件同比下降24.1%，街面诈骗案件同比下降14.6%，街面打架斗殴案件同比下降13%，打架斗殴类案件平均现场处置时间缩短70%以上。2014

年12月15日，东南商报以《江东“特勤驻所”模式成效显著》为题，刊文报道了“特勤驻所”模式的运作情况，文中将驻所特勤力量称为“公安机关打击犯罪活动的一支重要力量”，其中不吝溢美之意。

张贻富 王西泽 朱君敏

从细节着手 人性化服务 重民意导向 江北公安全力提升出入境服务“满意指数”

当你走进江北公安分局出入境接待大厅，会发现窗口功能划分十分科学，“自助填表区”、“签证自助受理区”、“等候区”让你一眼就明白；不熟悉办理流程怎么办？没事，导引员会主动上前，引导你顺利办证；担心证件照拍摄效果怎么办？新增的双屏显示器解除你的后顾之忧；如果你关注了她们的官方微博、警务论坛等平台，还可以看到办证预告，减少等候时间……

今年以来，江北公安分局出入境部门又推多项举措升级服务品质。

从细节着手，提升群众“满意指数”

“再也不用担心证件照拿不出手了！”4月21日下午3点，刚从图像采集室出来的大学生小赵告诉笔者，

“拍照很顺利，坐在那就能看到效果，非常方便。”

“双屏显示器是今年初添置的，为的是方便群众随时查看证件照的拍摄效果。”户政中心主任徐桂珍说，“以前，群众拍完照后，到后面流程才看到效果，不满意的话重拍很不方便。有了双屏显示器，拍摄时如有不满意随时更改，提高了群众对证件照的满意度。”

一张小小的证件照，凝聚了一张小小的证件照，凝聚了出入境窗口民警的热忱；一台简单的双屏显示器，在方便群众的同时，更体现出民警的细心和用心。笔者看到，出入境大厅让人眼前一亮的细节随处可见：更加鲜明实用的办理流程展示牌、醒目的大厅LED显示屏、划分更加科学的功能区等等。

“出入境窗口是为群众服务的，从这些细节着手，都是为了让人们在办证时更

顺心、更舒心。”徐桂珍说。

人性化服务，提升群众“信任指数”

今年3月初，一对夫妇心急火燎地赶到出入境接待大厅，对窗口民警喊道：“我们要办港澳通行证，马上就要！”

按照规定，办理通行证有一套固定流程，从申请到最后成功办理需要几天时间。见到两人神色慌乱，惴惴不安，民警心里一动，细心询问他们的办证缘由。

原来，夫妇两人的儿子于今年2月底和朋友一起去了香港旅行。这一日，他们接到儿子朋友的长途电话，告诉他们儿子在香港出了交通事故，正在住院治疗。担心儿子的夫妇两人一放下电话，就拿来材料冲到了出入境窗口。

了解情况后，民警立即为他们开通了绿色通道，当场受理并将材料送到了上级部门审核，并于当天中午将证件送到

了他们手中。“在窗口服务过程中，民警时刻保持着‘宁可多问一句，不让群众多跑一趟’的原则，遇到群众急于用证的情况，在不违反政策的基础上特事特办，争取在第一时间将证件送到他们手中。”徐桂珍说。

重民意导向，回应群众“期望指数”

在出入境接待大厅，徐桂珍和同事们翻看最多的，是群众的意见簿。徐桂珍告诉笔者，这是他们不断改进工作的“宝典”。

翻开最初的几页，有几则群众意见：“感觉民警不够热情”、“程序有点复杂，没有主动帮我解决问题”……

“群众的意见，就是我们改进的方向。”徐桂珍说。出入境大厅通过技能比武、操作比赛等方式，提升民警业务能力。同时，又开展了“服务礼仪培训”等岗位练兵活动，增强窗口民



民警指导市民自助填表。

苏文清 摄

警的综合素质和服务水平。素质增强了，服务水平提高了，看着意见簿后面满满的赞誉，徐桂珍和同事们没有一丝松懈，他们以民意为导向，在“微博”、“警务论坛”等平台上开通在线咨询、预约办证，通过网络预约办证的合理安排，引导群众错峰办证，有效地减少群众办证往返次数和

排队等候时间。据统计，今年一季度，江北公安分局出入境窗口累计受理护照、港澳通行证、大陆通行证共12221件，发放证件8052件，在受理量、发证量同比上升35.5%、71.5%的情况下，实现了服务“零投诉”，并成为全市公安系统首家全国文明单位。苏文清 胡丽娜