



杨燕：户籍窗口暖人心

“时刻围绕群众的需要，永远把群众利益放在第一位。”市公安局江北分局户证办理中心民警杨燕多年来始终把“人民满意”四个字记在心头，以周到细致和热情真诚，一心为民办实事。

2016年夏天，中心两名民警抽调到杭州，在服务窗口任务重、警力少的情况下，她加班加点，坚守着户证中心“每天早8点至晚8点”的服务承诺，群众的留言写得满满的：“杨警官工作细心，对老年人态度特别和气，使我内心感动……”“办理户籍的女警官态度热情、工作认真，作为一名刚从大学毕业的学生，一踏上社会，就感受到温馨之情！”“你们辛苦了，别把自己累着”……

户籍窗口是公安部门与群众之间的“最后一公里”，户籍民警的服务对象是基层群众，在窗口服务中要做到态度热情，礼貌待人，说话和气，办事公道。杨燕始终把“群众满意”作为工作的标准，热情接待群众，真心真意为群众办事。在工作中，积极推行便民服务举措，力争让群众的事一次办成。

2017年1月，无户口人员户口登记工作正在深入开展，杨燕在窗口工作中了解到辖区内有一名因早

年失踪而注销户口的无户口人员刘某。刘某的户口原在文教街道一单位的集体户口里，但因失踪多年，户口按规定已注销多年。

2016年末，精神状态不佳的刘某被其姐姐从外地寻回，因无户口，刘某看病就医非常不便。了解到这一情况后，杨燕利用休息时间，会同文教派出所社区民警专程上门走访调查取证，经核实确认为刘某本人后，为其办理了失踪寻回户口申请，审批通过后，第一时间为刘某办理了户口恢复业务，并帮助他办理了二代居民身份证，解决了困扰他家人的户口难题，得到了刘某及其家人的好评。

为了让来所办事的群众满意而归，杨燕专门在各项便民利民设施上下功夫。渴了，有茶水喝；累了，有椅子歇脚；上了年纪的群众可以使用特别准备的老花眼镜。在节假日前后等工作高峰期，她延长日常工作时间，提前上班、延后下班，直到办完最后一名群众的业务。

杨燕常说，“要服务好，就得手到、眼到、口到，但最重要的是心到。”

张贻富 林俊



杨燕指导市民办证。 记者 崔引 摄

冯琦：台上台下亦精彩

他既是奋战一线的派出所民警，又是讲台上挥斥方遒的大学老师，每次从社区民警回归到讲台上风趣幽默的老师，学生们总是能感受到来自公安基层浓重的工作气息。

他叫冯琦，参加公安工作已近十二年，凭着出色的业务技能、坚定的政治素质，他连续8年被评为优秀公务员、先后7次被评选为各类个人先进荣誉，多次立功嘉奖；在浙江警院担任驻校教官期间，被评选为浙江警察学院“我最喜爱的老师”，这是全省首位以驻校教官身份获得这一荣誉称号的民警。

投笔从戎是书生报国的方式，而冯琦选择的却是在一线奋战数十年积累足够办案经验之后重新拿起笔。2015年至2017年，冯琦因办案经验充分，业务水平精湛，连续三学期被浙江省警察学院聘请为驻校教官。

他的教学内容贴近实战、贴近学生、形象生动，广受学生好评，共完成140余教学课时，远高于该学院其余老师的平均教学课时，教学对象涵盖警院在校学生、军转干部、警衔晋升民警等500余人次。

“冯老师的课生动风趣，有大量的实战互动，在实习工作中能迅速适应节奏，学为所用。”学警小李说，冯老师教的许多内容在工作之后都遇见了，非常实用，越是高年级有过实习经验的学生，越是喜欢。

他在课余时间编订教材、开设讲座，以实际行动诠释了一位优秀青年民警的信念担当。冯琦参与编

制的“治安案件查处理论”课程试卷获得省警院优秀试卷评选一等奖；2016年，在省教育厅对学院的巡回诊断检查中，他承担的《治安案件查处》课程，设计新颖独特，得到了评审专家高度赞扬和评价。

在课堂上传道授业，也是业务提升的一种方式，这一点冯琦的体会更深。回到派出所后，冯琦迅速转变角色，投身工作，充分发挥派出所业务骨干带动作用。他“万能”又憨厚，所内同事都十分信赖他，将“疑难杂症”交给他，亲切地称呼他为“机器猫警长”。

G20期间，他主动承担起巡控、清查等工作任务，以所为家，连续作战，带领其他治安民警和协辅警人员全力“控警情、压发案、强基础”，顺利完成了“警情发案双下降”工作目标，被评选为G20安保先进个人。2016年，他累计办理各类复杂治安案件10余起，查处涉黄赌毒人员10余人，抓获外省逃犯2人。

冯琦不仅能讲课，工作灵活点子多，还充分发挥法制业务熟悉的优势，兼任派出所法制员，发现和整改了一批执法“瑕疵”，有力提升了派出所执法办理质量。

他协助所领导，抓住警情处置、受案立案、涉案财物、进所人员、案卷审核等5个关键环节，实施从接报警、立案到案件处理全流程、闭环式管控。全力加强辖区行业场所日常监督管理工作，严格落实各项管理制度，堵塞行业管理漏洞，辖区行业场所始终保持规范有序，服务对象认可满意。

张贻富 黄军



冯琦正在讲解最新安防知识。 记者 崔引 摄

厉斌：角色转换十四年

“十几年前明明还能算个‘小鲜肉’，都怪这夹杂着鱼腥味的海风，一日不停地吹，硬是把我吹成了‘老腊肉’！”说话间，笑容堆满了那张黝黑的脸庞，与眼角的皱纹一起，构成了一副海岛人特有的朴实图画。他是厉斌，象山县公安局高塘边防派出所四级警士长厉斌。

时间倒退回2003年冬天，辗转了整整一天，厉斌先后换乘了大巴、中巴、渡轮，到达高塘岛时已经是当天的深夜，夜幕下的高塘边防派出所营房却让他感到格外亲切，“可能就是缘分吧，我觉得曾经来过这儿，来了就不想再走了。”今年，已是厉斌待在岛上的第十四个年头。

厉斌平日里沉默寡言，干起事来却无比认真，凭着这股专注劲儿，厉斌成为了高塘边防派出所的办证员。二代身份证换发工作全面铺开时，他一人承担两万多人的办证量。白天登记照相，晚上加班处理照片，每天工作长达14小时，无休息日，无节假日。在他认真细致的工作下，高塘边防派出所发放“二代证”的完成率超出年度计划的三倍，准确率更是达到100%，在象山县公安局“二代证”发放工作的考核中始终名列第一，该所窗口服务工作连续两年被象山县人民政府评为“青年文明号”。

自“爱民固边”战略实施以来，厉斌又担任起了辖区渔潭村的“村官”，他经常到各家走访，“晴天一身汗雨天一身泥”成为了他的标志。走访中，他将群众反映的问题仔细记录下来，归类整理亲手解决，久而久之，村里人都将厉斌视作了自己家人一般，群众的心事、困难事都愿意跟他反映。驻村工作的几年时间里，经他救助的群众多达上百人次，为群众挽回的直接经济损失更是难以胜数。

去年年初，厉斌的角色又发生了变化。船管民警缺位，领导将此重任交给了厉斌。

为进一步规范船舶年审秩序，方便服务辖区渔船民，厉斌坚持每天必到辖区各码头、停泊点附近走访排查，深入渔民住所，了解渔民、渔船状况。同时，积极协调当地相关部门，制作了“定人联船联系卡”，确定“定人联船”联系人、渔区服务站联络员，与辖区362艘船舶负责人签定了港口、码头、停泊点治安管理服务责任状，营造了严管、严控的氛围。

海岛条件艰苦，为了照顾偏远地区官兵，每隔一段时间都要进行人员调动，而厉斌却每年都申请留下来。每当有人问起，厉斌总会回答：“我对这里已经有了感情，舍不得离开。”

张贻富 贺恺



厉斌为船民登记身份信息。 记者 崔引 摄