

擦亮幸福城市 最美的名片

宁波轨道公安伴您温暖出行

“帮帮我，我好难受……”近日，一名孕妇在经过江厦桥东地铁站时，突然出现先兆流产症状，她赶紧向附近的人求救。宁波市公安局轨道交通治安分局鼓楼站派出所多名民(辅)警闻声迅速赶来，在他们快速、有效的帮助下，孕妇最终转危为安，丈夫第一时间打电话给大家报平安。

引导乘客有序安全乘车，为乘客寻找失物，主动救助危难乘客……今年以来，宁波市公安局轨道交通治安分局严把“服务关”，以提升广大乘客满意度为落脚点，主动为乘客服务，让乘客的安全感、幸福感受显著提升。据悉，去年5月以来，宁波轨道公安共接群众报警求助1100余起，已累计提供各类便民服务7万余件，纠正乘客其他不文明行为7.1万余起。



轨道公安劝离家出走的小姑娘赶紧和妈妈回家。



轨道公安搀扶老人乘电梯。



老人在电梯上没站稳，轨道公安及时按下急停按钮。

1 解小忧、帮小忙，暖心事不断

随着亚运会的脚步越来越接近，宁波作为协办城市也发生了不小的变化，有市民反映：在地铁车厢里，民警、辅警与乘客们的见面率越来越高——劝导不文明行为、提醒乘客保管好随身物品、警示安全等。

的确如此。记者从宁波轨道交通治安分局了解到，突出“显性用警”是轨道公安推动勤务机制改革的一项硬核措施，除了震慑违法犯罪、维护轨道区域治安稳定外，另一个主要目的就是服务群众，切实增强轨道各点的见警率和管事率。

桩桩小事连着民心，服务群众少不了从小事做起。今年春节前的

一天下午，地铁藕池站辅警沈海云巡逻到B口手扶电梯处的时候，听到上行电梯处有人惊呼要摔倒了，情况危急，沈海云立即一个箭步上前，按下了扶梯的紧急制动按钮。

原来是一位大爷随着人流乘坐电梯，身体已经随着电梯上行，扶梯的手却没跟上身体节奏，差点栽倒。沈海云将大爷从电梯处扶上来后，大爷握住沈海云的手，不住地感谢：“若不是你及时暂停电梯，后果不堪设想。”

细微之处显温情，最是小事暖人心。5月15日，记者在“宁波民生e点通”留言板上看到一篇题为《非常感谢轨道公安的帮助》的帖

子。原来网友“爱吃排骨的泡面”前一天抱着一岁的儿子出门，途经地铁城隍庙站安检处，突然腹痛难忍想去卫生间。“孩子怎么办？”他当即犯了难。恰巧辅警周文斋巡逻经过此处，该网友便向其求助。周文斋想都没想就答应下来，接过孩子照顾。当该网友从卫生间出来时，看到儿子被逗得喜笑颜开，感动之情油然而生。

“孩子交给别人我也不放心，警察在老百姓心目中最可靠。以前会觉得警察很有距离感，日常接触也不多，但昨天看到孩子笑得那么开心，真是被暖到了。”“爱吃排骨的泡面”在留言板写道。

2 好事上墙，群众满意率不断提高

随着今年宁波轨道交通治安分局“好事上墙”制度不断完善，记者了解到，今年以来，分局先后有90余人次因“善行善举”受到表彰。

“我们要求每一件好人好事都有图片为证，及时给予宣传表扬，这样特别有利于形成整个队伍主动担责的工作氛围。”宁波轨道交通治安分局相关负责人告诉记者。

长兴路站派出所要求民警、辅警为民服务多一点、速度快一点。4月13日晚，轨道公安长兴路站派出所洪塘中路站警务室接到一位老伯的求助电话。电话那头的老伯心急如焚，称其有6万元钱不小心落在了地铁上，这笔钱是向朋友借取，自己开店交房租之用，这下不知如何是好了！

就在老伯一筹莫展之际，长兴路站派出所立即通知沿线驻站警力进入地铁车厢内进行地毯式查找，仅用了半个小时，老伯装钱的黑色塑料袋就找到了。老伯惊讶之余连声对民、辅警表示感谢：“实在是太感谢你们了！真没想到这笔钱能一分不少地回来！”

东钱湖站派出所回访制度也饱受好评。3月14日晚，12岁的女学生尤某一次考试没考好，和母亲拌了两句嘴，一气之下离家出走。15日凌晨1时40分，东钱湖站派出所接分局情指中心指令，在排除了女孩滞留在站内的可能后，民警余绍亭带领辅警史海军驱车开始沿着马路一直寻找。

马路上漆黑一片，余绍亭生怕

有遗漏的角落，一边开车一边呼喊女孩的名字。直到在地铁站300米开外的地方，他发现了一个冻得瑟瑟发抖的女孩，一问正是尤某。

凌晨3点，妈妈来派出所接女儿，余绍亭简单嘱咐两句后送走了二人。第二天中午，他担心母女二人关系没有缓和，又进行了回访，再次和妈妈说：“成绩起伏很正常，多给孩子时间，多多鼓励她，控制自己的情绪，孩子肯定会越来越好。”

点亮一盏灯，照亮一大片；树立一个人，带动一群人。在这种“为民服务多一点、响应速度快一点、坚持回访深一点”的氛围中，长兴路站派出所、东钱湖站派出所今年上半年好人好事数量显著提升，群众满意率不断提高。

3 把群众当家人 把案件当家事 让宁波城市名片更靓丽

宁波市公安局轨道交通治安分局成立以来，已累计提供各类便民服务13万余件。在他们看来，只有把群众当家人、把案件当家事，高标准严要求解决群众的急难愁盼问题，才能让大家感受到轨道公安的真心实意。“每次例会，我们都会听到‘小细节’彰显‘大服务’这样的工作要求，提醒我们从小事做起，不断完善服务。”东钱湖站派出所一位民警向记者说道。

4月2日，退休的周女士从上海来到宁波东钱湖游玩，因自己疏忽大意，在1号线转4号线(大卿桥转)的时候遗失了手机。手机内重要信息多，周女士着急万分，游玩兴致全无，赶紧拨打了报警电话。

民警朱静波接警后，立刻安排工作，询问站内工作人员具体情况，帮助失主将手机挂失，并排查手机丢失的具体地点，周女士看到找到手机的希望，情绪得到安抚。最后发现是一名茶饮店员工捡走了手机，民警一分钟也没耽搁，立刻将手机拿回，交给周女士。

4月11日上午，东钱湖站派出所收到一个沉甸甸的快递。民警们打开纸箱，里面有一面锦旗、一封感谢信和三份上海特产礼盒，原来是周女士回到上海后，为了感谢宁波轨道公安为她找回手机而特地寄来的。信上写道：“宁波真是最具幸福城市，因为有你们，我感受到了这份幸福，以后会经常来宁波的。”

“今年9月，亚运会将在杭州开幕，作为协办城市，办好亚运会是宁波向全球展示和推介的机会。地铁作为展示城市文明的重要窗口，这一盛会的到来对轨道公安工作提出了更高的要求。”据分局相关领导介绍，轨道公安为广大市民出行营造更加温馨的安全保障的同时，还将和广大“地铁人”一起书写更多的感人故事，用点点善行擦亮幸福城市这张靓丽的名片。

记者 邹鑫 通讯员 胡霄文/摄