



## “资深警花”陆志武 进门10秒 就知道来办什么业务

本报记者 杨一凡 通讯员 傅宏波 陈奇 郑凯文

杭州上城区公安分局四季青派出所大门边的办事办证中心,每天一开门,来办事的市民就鱼贯而入。窗口前的工作人员,个个熟练地办理业务。

其中有位女民警气场十足,每当有疑难问题出现,她都第一时间来解决,就像医院里经验丰富的老专家。

钱江晚报·小时新闻联合杭州市公安局共同举办的“湍口温泉杯·第九届杭州市十佳亲民警察评选”,今天就来讲讲户籍民警陆志武的故事。

### 10秒就能看出对方来办什么业务,怎么做到的

陆大姐坐在记者对面,自然地保持着平常窗口服务时的笔挺坐姿。

当警察是她小时候的愿望。1985年,她如愿考上杭州市人民警察学校,1987年毕业,“我其实想当刑警,冲锋在一线。”她说,但因工作实际需要,她做了户籍民警,一干就是30多年。

在户籍窗口这么多年,她积累了丰富的经验:“一个人踏进我们户籍室门口的那一刻,我就知道他来办什么类型的业务,知道他可能遇到的问题是什

么。”为什么10秒就能做到?陆大姐说,看手就能知道。

“手上啥也没有,肯定补身份证。如果是律师,会拿着介绍信和委托书等材料。来办户口的,基本背着包或者拎着袋子,因为有房产证等,带的材料比较多。碰到在取号机前发呆的,基本就是走错门了,要到派出所里面的前台办理业务,比如要打无违法犯罪证明。”

陆大姐把户籍窗口的工作比作医院门诊,“普通门诊其他窗口工作人员看,疑难杂症都归我,我看专家门诊,还要统筹所有窗口的事情,要眼观四路、耳听八方,遇到难题,要及时过去疏导。”

### 有人办事不顺发脾气,她常能找到解决之道

铁打的窗口,流动的办事群众。在这个岗位上,陆大姐见识过形形色色的人,他们可能带着100种心情来,甚至有时莫名对窗口工作人员发火。

那天,户籍室里就遇到这么一件事。一位30多岁的男子来办业务,没说两句就嚷嚷起来。

陆大姐快步走了解情况,原来是因为家庭遗产分配,男子前来打印一些家中长辈的户籍资料。其中有他太爷爷辈的资料,因为年代久远,资料打不出来,男子立马火了。

“一般听到事情办不了,来办事的人心都会拔凉拔凉,我们再怎么解释,对方也往往不能理解。”陆大姐说,“一不理解就容易发火,但如果告诉他,虽然我这里办不了,但你还有别的方法可以办,这样就会好很多。”

随后,陆大姐根据自己的经验告诉男子可以通过什么途径去找资料,比如通过爷爷奶奶的兄弟姐妹相关资料或者其他一些可能的手段。男子听了完全没了火气,道谢后离开窗口。

### 群众发自内心的感谢,让她感觉工作很有意义

在户籍警的岗位上这么多年,陆大姐见证了杭城人身份证、户口本上的每一次变化:身份证号由最初的15位升级为18位;用印刷和照相翻拍技术塑封的一代身份证到内置非接触式IC卡智能芯片的第二代居民身份证;从靠两条腿、一支笔、一家家上门核对询问户籍信息,再到如今电脑操作准确快速……

“一个孩子出生到长大,再到脱离爸爸妈妈,有了自己的房单独立户,再到成家立业,生儿育女,再到最后生命归零,一生体现在户籍窗口上。我们窗口每天接待的人很多,对我来讲比较快乐的事情是,每当办事老百姓的问题解决后发自内心的感谢,总会激励我,觉得工作很有意义。”她说。

#### 湍口温泉杯

第九届杭州市  
十佳亲民警察评选



## 建德民警舒聿悫 手机里至少有 60个微信群

说完“资深警花”的故事,再把视线转向建德——新安江派出所社区民警舒聿悫,今年45岁,从警已逾24年。

他手机里存着不下60个微信群,有时大半夜还在回消息,有人说他像客服;抓过小偷,也曾跳新安江救人,有人说他是英雄;遇上迷路的老人,他一步不离护送回家,有人说他亲如老人的儿子……各种各样的“身份”下,他始终践行着自己的诺言,只为不辜负身上这身警服。



### 水性不好毅然跳进急流,救人是他当时唯一的想法

遇到有人落水,但自己水性不好,怎么救?

去年5月20日,一男子跳进新安江。新安江水流湍急,许多专业游泳运动员都难以横渡。

舒聿悫接到报警迅速赶到现场,当时下着大雨,天色又暗,有个下水救援的男子一个劲摆手:“水流太急,救不了救不了!人已经被冲走了!”

舒聿悫却一下子跳入江里,岸上同事用手机帮他指引方向。其实舒聿悫才刚刚通过公安局的50米游泳考核,水性并不好。

他游了几分钟,在江中心看到了轻生男子,大声向他喊话。可男子并不配合,说不需要救援。

雨越下越大,水流越来越急,眼看男子又要被冲走,舒聿悫从身后紧紧抱住他,江水把两人一起往下游方向冲去。

舒聿悫一边游一边劝男子,坚持了约15分钟,终于将男子救上岸。事后,他也后怕……但当时他只想着“这样的情况,警察不救人那谁去救人”。

舒聿悫身材高大,心思也很细腻。

“我年纪大了,找不到家,太麻烦人了,不要活了的好!”

“老奶奶,千万别这么说,您要给大家做榜样,努力活成第一名(最长寿)……”

这是今年6月1日发生在建德街头他和100岁吴奶奶之间的对话。那天上午,老人出门想去找年轻时吃过的一家馄饨店,结果迷路了,有人报了警,舒聿悫立即赶到现场。

他试图询问老人信息,可老人怎么也想不起自己的住址。舒聿悫捕捉到了吴奶奶的情绪变化,用温柔的话语告诉吴奶奶要做大家的榜样。最后,吴奶奶在他的陪伴下回到了邵坑坞的家。

### 手机微信群超过60个,直接面对辖区上万居民

作为一名社区民警,与社区居民关系越紧密,从事纠纷调解、社区警务、打击办案等执法工作时就会越顺畅。

舒聿悫手机里的微信群早已超过60个,可以实现与辖区上万居民直接对话。一旦辖区有重要警情,舒聿悫会第一时间群发,提醒群众做好防范,年均发送各类信息上万条次。

拥有这样数量的微信群,对舒聿悫来说,意味着即使大半夜,也要在那儿捣鼓手机,比如解决纠纷,比如提醒防诈骗。

他基本不会开静音,半夜里有消息提示,总会影响睡眠质量,尽管有时候只是一条普通的App推送。对此,舒聿悫的爱人总是很心疼,心疼他睡不了整觉,担心他的健康。

他却解释说:辖区里市民的人身安全和财产安全,是我要负责的,有微信群与他们连接,就是最好的方式。

从警24年以来,舒聿悫一直在基层工作,一路走来,风雨兼程,没有豪言壮语,没有惊天动地。他扎根基层服务群众,一心一意为他们办实事、解难题,为维护辖区的和谐稳定兢兢业业、默默奉献。

本报记者 边程壹 通讯员 余炫 傅宏波 石雷钢/摄