

你们的承诺 大家的平安

编者按:新时代的人民警察,要有新的面貌和作为。顺应护航经济社会快速发展的新形势,面对手法不断翻新的各类新型犯罪,他们守护着人民群众的生命财产安全。学习“最美”、崇尚“最美”、争当“最美”,2023年度“三能榜样·最美浙警”名单近日公布。记者走近三位不同岗位上的“最美浙警”,记录下他们的忙碌瞬间。1月10日是第四个“中国人民警察节”,让我们一起致敬身边的守护者。

把群众当作兄弟姐妹,杭州上城区公安分局南星派出所副所长赵俊—— 63页笔记里的“反诈经”

本报记者 王逸群



赵俊在记录预警信息。 受访者供图

“转了没有?”“停止操作,我马上过来!”这是赵俊和辖区老百姓说得最多的话。

近日刚刚调任杭州市公安局上城区分局南星派出所副所长的赵俊,曾在笕桥派出所做了5年民警。虽然从警时间不长,但在反诈工作上,他的经验却很丰富。

在赵俊的办公桌上,一本社区民警工作日志十分醒目。蓝色的封面已经泛白,因常年使用,本子也被翻得掉皮卷边。

“耐心、细心、坚持、效果”,翻开笔记本,一行正楷小字,工工整整写在扉页上。这是赵俊刚开始接触反诈工作时,为自己定下的目标。“我劝阻过的人,一个都不要被骗。”他以这句话警示自己,要时刻保持一颗为民之心。

2020年12月22日,这是赵俊本子上记下第一个预警对象的日子。当时,老邓在笕桥一处工地上打工。为了给母亲治病,他四下寻找网络贷款,不久就有人联系他。

经系统提醒,赵俊收到了涉诈预警信息。他立刻拨通老邓的电话。“对方是不是让你先交一笔保证金才能给你贷款?你钱汇过去没有?”得知老邓还没有转账,赵俊一边询问对话细节,一边劝阻老邓。最终,老邓在赵俊的劝说下,意识到这是一场骗局。“我们是最后一道防线,如果他们真的被骗了,那对于一个并不富裕的家庭来说,无疑是重创。”赵俊说。

内敛、含蓄,赵俊常常给人留下不善言辞的第一印象。然而,当谈论起反诈经验时,眼前这位民警却滔滔不绝。

赵俊管辖的区域涉及笕桥街道两个社区,2.5平方公里,11个小区,居住

人员超2万。不仅如此,辖区内还有5所学校、5个工地,管理的压力可想而知。“大事小事找赵警官”,成为当地人挂在嘴边的一句话。

日子久了,赵俊处理的涉诈预警类型也越来越五花八门。有的是杀猪盘,有的是借贷,还有一些骗子冒充公检法人员……诈骗手段不断升级。“劝阻对象姓名、联系方式、家庭住址、预警等级,我都要一一记录下来,避免遗漏。”这本工作日志,也成了赵俊的宝典。这本日志上,赵俊还会用勾和圈的标记进行区分,确保每个当事人都不会被漏。

3年、63页、1260多个劝阻对象,赵

俊在守牢防线的同时,自己的反诈经验也更加丰富。赵俊从中总结出一套涉诈预警劝阻“五步工作法”——单刀直入法、察言观色法、明白易晓法、斩草除根法和后续跟进法。“总的来说,就是见面劝阻时语气要坚定果断,随时观察当事人的表现,给对方举一些身边的相关诈骗案例,讲清楚诈骗分子惯用的伎俩……”

派出所每天上演着世间百态,作为社区民警,除了反诈劝阻宣传外,还有很多工作。从1260多件反诈预警劝阻中,赵俊学到的不仅是反诈经,也是片警的工作经:所有的工作,归根结底是群众工作。

赵俊说,同群众打交道需要耐心和细心,要真正为老百姓解决问题。“最终是要取得老百姓的信任。”在基层工作数年,赵俊也逐渐找到了一套工作方法:不和群众比嗓门,而要站在他们的立场上思考。

2021年,辖区某小区业主朱先生因出租房噪音问题,向住建、环保、城管等多部门投诉,问题却一直没有得到解决。无奈之下,他拨通了赵俊的电话。

于是,赵俊去了出租房,听取了多方意见。后来又找了房东、中介,上门8次,仅协调会就开了5次。“一方面提醒租客,开关门要注意声音,门上可以用黑色橡皮胶粘一下,另一方面也做朱先生工作,让他体谅租客……”反复的沟通之下,矛盾终于化解。

一些年轻民警不理解,这些事不全是警察的工作职责,而赵俊却不这样认为。“群众事无小事,细微处见真情。”他常常这样告诫自己,也告诉身边的年轻同志,要把群众当成自己的兄弟姐妹,要解他们的急难愁盼。

做了3年社区民警,忙碌的日常里,虽然没有沙场秋点兵的豪壮,但一样收获了不同寻常的满足感。3年内,赵俊共收到了11面锦旗、35封感谢信。

“有时候一根稻草就能压垮一个人。遇到事情拨打110,也是对公安的一种信任。”赵俊说,做民警就要想尽办法帮助他们,把大家的事当做自己的事,感同身受,才能处理好每一个警情。

正如赵俊所说,他们的工作没有电影中轰轰烈烈的情节,更多的是一些鸡毛蒜皮的小事。“生活是柴米油盐,是家长里短。我们的工作,就是解决好老百姓的这些小事。”

从半路出家到办案行家,莲都民警叶赞——

领域不同 本色不变

本报记者 黄彦



叶赞(左)在详细了解企业被侵权情况。 拍友 叶志明 摄

新年伊始,丽水市公安局莲都分局食药环知侦查大队大队长叶赞就带着队伍在外办案多日。“昨天半夜回来的,案子办得很顺利,嫌疑人都落网了。”刚一见面,他就赶紧解释,脸上带笑意,但还是能看到一丝倦意。

生于1989年的叶赞,已从警14年。从刑事侦查和治安岗哨,到食药环知侦查专业领域,他有着两段截然不同的经历。用他的话说,跨度很大,挑战不小。

从老手重新变回新手,再到办案高手,叶赞经历着蜕变,也收获着成长。“领域不同,但警察本色是一样的。”始终坚守破案一线,他用责任担当和奉献精神诠释着人民警察的初心和使命。

提起刚办的案子,叶赞打开了话匣子。一个个生僻的药物成分、一项项拗口的数据指标,他随口就来。其实,他也是半路出家。治安管理专业出身的他,工作第一站就是最基层的派出所,这一干就是11年。

2020年,莲都公安分局成立了食药环知侦查大队。同年10月,他成了大队第二任大队长。“小伙子年轻,有冲劲,关键还爱学习,是个有心人。”丽水市公安局莲都分局副局长王时豪说,作为一个新成立大队的大队长,面对一个全新领域,光有冲劲还不行,还要有头脑,能学习,能不断改进办案思路和方法。

食品、药品、生态环境、知识产权,每个领域都是既专业又复杂的。上任没多久,叶赞就碰到了一块硬骨头。大队同事陈国平回忆道,食药环知领域的犯罪,寻找犯罪证据和犯罪行为认定是一大难题,这个案子就很典型。翻阅以往案卷,从中寻找办案思路;查阅专业书籍,该记得记、该背得背;走访专家,碰撞思想火花……历经辛苦,他们终于把这个案子办细办实。一路走来,正是靠着“理论+实践”这个简单而实用的方法,叶赞和战友们一起屡破大案。

“每天都在学,书本、网络都是老师。”叶赞说,科技发展越快,犯罪手段也会更新得越快,只有对市场上各类产品足够了解,才能不断适应破案的需求。“市场上这些医美产品,他比我还了解。”同为警察的

妻子徐苑玲笑着说。从警14年来,叶赞一直用心用情守护着群众的切身利益。

“我们企业的产品在东南亚很受欢迎,可这两个月销量忽然就下降了。”2021年10月,辖区内一家食品深加工企业的销售总监肖晓光反映。之后,从销售人员处得知,东南亚市场上出现了仿冒产品。

山区企业发展不容易!得知这一线索,叶赞第一时间带领大队全力以赴投入到案件侦破当中。

该案件地域跨度大,犯罪团伙有组织、分工明确,且具有一定的反侦查意识,侦查难度较大。“他们都很警觉,特别是我们这种陌生面孔一出现,马上就提高警惕了。”叶赞介绍。

怎么办?只能一点点挖。有时候假装路人路过,偷偷瞄一眼;有时候又装扮成客户,想尽办法靠靠近侦查……作为案件侦办负责人的叶赞始终坚守破案一线,先后两次赶赴广东潮州长时间开展大量前期工作。

11月26日,案件侦破实现重大突破,收网时机成熟。此战,他们共抓获犯罪嫌疑人4人,查封成品假货212箱,生产原料约1.5吨,机器设备3台,以及尚未来得及生产的包装袋约16万只,为企业挽回损失200余万元。

这起案件,从包材、生产到销售,莲都公安进行了全环节、全链条打击,实现了跨区域、打源头的办案要求,该案因此被省公安厅食药环知总队列为省标案件。

小队伍,大作为。莲都公安食药环知侦查大队承担着全区食品药品、知识产权、生态环境、森林资源和生物安全等领域刑事犯罪打击职责。“我们办的案子都是和老百姓的生活休戚相关,马虎不得。”叶赞深知责任重大。

2023年2月,叶赞发现有人在网上销售假冒肉毒毒素等医美产品。通过一段时间调查,他们确切掌握了这伙犯罪嫌疑人的具体情况,随后便集中统一收网。这一战他们累计抓获犯罪嫌疑人24人,捣毁销售窝点1个,贴牌加工窝点2个,查封成品、半成品4500余个(盒),涉及12个肉毒毒素品牌产品以及17个医疗器械品牌产品,涉案金额达1200余万元。

“如果不及打击,这么多的有害产品流向市场,多少人会受害啊。”回忆起这个案件,叶赞感慨道。

绿水青山是丽水的一张名片。除了日常值班案件外,叶赞还经常下村开展护山护水相关宣传。每次接到生态类警情,他总是第一时间赶到现场处置。在森林覆盖率很高的莲都区峰源乡,叶赞又和辖区派出所、各个行政村共同组建“山里110护林团”,打造生态环境守护堡垒。因为基础工作做得扎实,滥砍滥伐、破坏生态资源等案件大幅度减少。

从警14年,叶赞先后荣立个人三等功4次。在担任食药环知大队大队长期间,他率队侦办了4起省标案件。

在幕后守卫城市安全,浦江县公安局情报指挥中心主任张雅娟—— 快一秒,再快一秒

本报记者 王逸群



张雅娟(后)在指挥调度。 受访者供图

“你好,浦江110,有什么事可以帮到你?”早上9时,浦江县公安局情报指挥中心和往常一样紧张而忙碌。电脑、大屏、地道的方言、快速的指挥……十几位接警员、视频员和信息员及时汇报警情,指挥长张雅娟坐镇其间,指挥若定。

今年43岁的张雅娟已在这里度过了18个春秋。案头厚厚的工作日志,记录着接警工作的点点滴滴。从刚工作时的110指挥中心接警员,到如今已是浦江县公安局情报指挥中心主任,张雅娟笑称自己是公安工作十多年改革发展的见证者,也是参与者。

第一次真正接触110指挥调度工作,是十多年前的一次接警。

“那次,浦江西部山区一辆车翻下山崖。”张雅娟回忆起那段惊心动魄的经历,尽管已经过去十多年,依然清楚记得当时紧张的心情。“报警的司机表述不出具体位置,只能说出大概路段,山崖多深也无法描绘。”彼时夜已深,当时还是小民警的张雅娟听闻现场有人受伤,立刻让辖区派出所民警和交警赶赴现场,同时联系县里的三家医院,调度急救车。

虽然成功化解了险情,但一个多小时的搜救过程,还是让张雅娟捏了一把汗。“两眼一抹黑。”她说,仅凭一台电话机和对讲机与民警、当事人沟通,当时的她只希望能快一秒,再快一秒。“时间就是生命,我们的指令准确、调度及时,可以直接挽救生命。”这次的经历,也让张雅娟感受到这份工作的意义。

对于时间精度的感知,张雅娟比身边的人更灵敏。从接到警情到发指令给处警民警,从接收指令到赶赴现场……张雅娟在心中都按秒计数。这些年,她在不断思考:如何能让处置突发事件的响应时间再快一秒?

十多年的前线工作,张雅娟见证了110指挥中心从一个相对单一的警情转办部门,发展为集“指挥部、参谋部、作战部”功能于一体,再迭代升级为以“情指行”一体化为指向的情报指挥中心,也见证了“大部制改革”带来的合成

作战新模式。

“我们将刑侦、交警、执法等部门融入‘情指行’一体化合成作战中心”,变分散的事后介入为事前、事中介入。也就是说在案发之初,这些警种就更早地介入进去,将违法犯罪发现和查处在萌芽状态。”张雅娟说。

科技升级,对工作能力也有着更高要求。在张雅娟看来,指挥长这一角色就如同弹钢琴,从过去的“二传手”变成“多面手”,“十根手指”也要更加注重综合调度能力。他们不仅要关注当事人的情绪、诉求,还要运用可视化平台,实时关注现场情况,对警情处置做出准确判断、力量部署、辅助决策。

“是单一事件,还是需要交警等警种配合,能否在民警到达现场前给出指导性意见、关键性的支撑,这些都考验着指挥长的能力。”张雅娟觉得,如果

说以前的工作受技术、机制等限制,较为粗放,那么现在已变得更加精细化、实战化。伴随着综合能力的提高,情指中心这支队伍也越来越年轻化,平均年龄下降至41岁。

最近浦江发生了一起交通事故,两车相撞。接到报警后,张雅娟立刻调取现场视频,发现有人卡在车内无法出来。于是,她在调度交警、120的基础上,立刻增援了消防大队。此时正值早高峰,路上围观的老百姓和车辆越来越多。为了防止引发次生事故,张雅娟随后又增援了辖区派出所、属地镇街协同处置。“如果仅凭交警,又要处置警情,又要疏导交通,还要引导群众,难以在短时间内对该起交通事故及其可能引发的风险隐患进行妥善处置,而指挥长的存在,就能更快地更好地协调解决。”

夜幕逐渐降临,“情指行”一体化合成作战中心却依然忙碌着。在浦江县公安局,每晚都有一场例行的晚点评。各派出所、交警大队分队汇报当天的警情。这样的日点评会商,力求提升全县的警情处置能力、闭环效率。

没有惊心动魄的侦查破案故事,也没有荡气回肠的追捕案犯情节,日复一日的接警、指挥、调度、闭环……张雅娟和同事们捕捉着辖区每一起警情,倾听着城市每一个角落的诉求。