

# 发扬艰苦奋斗的精神，为群众办事 肖武泉：一颗“红心”守海岛

□记者 陶涛 李远望

说到海岛“片儿警”，除了要守护一方平安，他们还经常万事“一肩挑”，扮演着海岛老年人“全能孩子”的角色。在普陀区蚂蚁岛，革命老区出生长大的民警肖武泉，继续接受岛上红色故事的熏陶，练就了一颗热情能干、为民服务的红心，为岛上群众办实事、解烦忧。

春节临近，得知岛上唯一一家烟花爆竹售卖点刚进来一批货，桃花派出所蚂蚁警务站民警肖武泉立马过来检查，确保这家位于居民集中区域的店面的各项安全。一路上，不时有老人过来反映问题，肖武泉都是热情相迎，尽力解答。搜寻找回走失儿童，“飞檐走壁”爬楼关火源，深夜出动与醉汉“斗智斗勇”，除了本职工作外，交警、城管、消防等角色，肖武泉也是一个不落，只为群众这句话：大事小事，有事就找警察。

“一些老年人开宾馆，遇到电脑坏掉了或者开不了机，我们会去帮忙升级一下，这也是我们力所能及去帮的；还有一些老年群众，手机经常卡，可能是看了什么东西，广告特别多，给他们去重新设置一下；还有家里有马蜂窝了，赶去捅一捅……”肖武泉细数平日奔忙的各种大事小事。偶尔有人调侃他“不务正业”，成天做些“修理工”之类的杂事，肖武泉只想服务好老年人，与他们朝夕相处，乐此不疲。

岛上老年人居多，他们的子女大多不在身边陪伴，生活中难免会遇到急、愁、难、盼等问题，肖武泉把自己和警务站的号码存入老人们手机里，方便大家及时找到自己。“想象中的警察就是除暴安良、打击犯罪，实际上来岛上就是做这些服务群众的工作，不管大事小事，只要遇到事情，第一个就想到我们蚂蚁警务站，这也是我们



多年来形成的一个良好传统。”

34岁的肖武泉，出生于江西吉安，2020年11月参加公安工作，从革命老区来到东海之滨。被分配到蚂蚁岛成为一名“片儿警”后，肖武泉起先还是有一丝忐忑，然而第一次登岛，便产生了熟悉的感觉，也将这里当成了第二故乡。

肖武泉自小听着红色故事长大，深受熏陶，而“蚂蚁岛精神”也让他有了家乡的感觉。“在岛上，可以看到好多上了年纪的老人还在开宾馆民宿，一些六七十岁的老人还在开小店，甚至还把自己种的菜装到船厂门口卖。就是感觉大家都很拼，有父辈身上那种艰苦奋斗的精神。”他励志要守护好小岛安宁，从警4年来，为不少群众办了实事，解了忧愁。

除了全方位服务好海岛老人，肖武泉还是岛上船企的平安管家。最近这段时间，蚂蚁岛上的企业职工陆续返乡。一有空闲，肖武泉就会驱车来到企业，开展各项安全

提醒和检查。就在几天前的晚上，肖武泉帮扶了一名喝醉的企业员工。“有些人在饮酒过程中没有控制住量，容易喝醉，喝完没人照顾，就躺在路边，也需要我们加以管理，做到‘身边人管身边事’。”

肖武泉所说的“身边人管身边事”，就是他在上岛之初的一项精准举措。岛上的船厂常年有2000多名工人，全岛治安状况都系于这群“新居民”身上。岛上警力有限，肖武泉联动船厂安保部门和企业负责人，强化警企共治，还针对性地开展安全教育和反诈宣传。今年以来，岛上保持电信网络诈骗零发案。此外，他还总结出一套矛盾纠纷调解法，矛盾纠纷化解率达100%。

守小岛，也是守初心。在这片红色热土上，肖武泉全身心投入工作，把小岛当作“第二故乡”，用真心真情为岛上群众办实事、解烦忧，群众也把他当作自家人。



扫一扫 看视频

# 用心服务，带头为百姓跑腿 张瑜：让“小窗口”更温暖

□记者 陶涛 梁涛

在最近举行的舟山公安先进事迹报告会上，普陀区公安分局行政审批科科长张瑜将从警近20年来的所见所感，整理成一段温暖又振奋人心的故事，和同事们进行了分享，并给新警们送上鼓励。多年来，她在窗口认真办事、微笑服务，还多次下海岛、进渔村，为困难群体奔波劳碌，在服务百姓“最后一公里”的道路上带头前行。

“我分享的这些事情都是我亲身经历过的，现在说起来还是心潮澎湃，想到自己这么多年居然帮助过这么多人，也非常骄傲。”张瑜表示，“穿上了这身警服就要担起责任，要对老百姓负责任，尽力帮他们解决各种问题。”

这些年，在行政窗口服务，张瑜聚焦群众所急所盼，微笑待人，用心办事，为群众排忧解难。“要多听老百姓的诉求，帮他们梳理所需要的要求和材料，说清楚了，才能让老百姓真正跑一次。”

办理户籍业务情况比较复杂，经常会遇到材料不齐等多个相关问题，有时候还要面对办理对象的不解、抱怨甚至指责，张瑜总能用耐心、热心、恒心安抚群众情绪，将事情办结。“到了窗口，看到老百姓，无论再怎么焦虑，都会微笑着站在他们面前。”

面对老弱病残等困难群众的一次次诉求，无论偏远海岛，还是跨市跨省，张瑜总是带头为百姓跑腿，为的就是让“无户”群众重新拥有身份，享受公平的福利待遇。目前，张瑜所负责的窗口已为辖区10余位无户人员顺利落户。

“这也是我们对老百姓的承诺，要尽我



们所能，帮他们解决原本自己需要奔波很久才能完成的事情。”张瑜说起当诉求办结的情形，“他们恢复了户口，拿到了低保、医保，真的是非常感谢我们。有的老年人会握着你的手表达感激之情，这个时候，我自己也觉得非常幸福。”

眼下，张瑜把容易的事情交给新人，自己负责解决户籍业务领域的“疑难杂症”，空闲时会阅读资料，熟记相关政策法规，以便为群众提供更为高效、贴心的服务。

据了解，现在五年内身份证换领、办户口等一些业务是可以免跑办理的。“但是很多老年人不会操作手机，我们就把这些拍摄成舟山方言版的短视频，让他们一步步听着方言去操作，他们也慢慢学会了。”

在下海岛服务过程中，面对困难群众提出的非公安类业务需求，张瑜也曾产生过独木难支的无奈。2022年，她联合多个相关行政

部门，组建了一支“普惠帮”政务服务小分队，跨越山海阻隔，定期下基层，为群众一次性办结户籍、社保、医保等多个领域的事项。“政府相关部门组织在一起，同时下海岛，提供‘一条龙’服务，既节省了我们的时间，也大大方便了老百姓，不用多次跑来跑去。”

去年以来，“普惠帮”团队已累计服务15个偏远海岛，惠及群众7152人次，群众满意度99.7%。

全国公安机关成绩突出女民警、三八红旗手、巾帼文明岗……这些数不清的荣誉也见证了张瑜十几年如一日的坚守，铭刻了她履职奉献的为民初心。“只要穿着这身警服，哪怕你退休了，也要保持这份真心，不论在任何岗位，都要有一颗为人民服务的心。”她说。



扫一扫 看视频