

# 续写 新时代雷锋故事



学雷锋好榜样

## 编者按

他们是省委宣传部命名的“2024年度陕西省岗位学雷锋标兵个人”。他们身处平凡岗位，却用不平凡的坚守与付出，让雷锋精神在三秦大地的公安战线熠熠生辉。他们是榜样，激励着更多人在各自岗位上，以雷锋为标杆，为人民服务，为社会和谐稳定贡献力量。让我们走进他们的故事，感受那份执着与温暖，共同续写新时代雷锋故事。 B5



岳玲莉为群众办理证件。

崔林颖 摄



付瑞到田间地头向果农宣传反诈知识。

黄伟 摄



武艳(左二)带领“户政女警服务队”开展入户走访，摸排群众需求和困难。

惠梅梅 摄



罗刚在秦王寨社区日间照料中心普法。

杨孟 摄

## 岳玲莉：让窗口服务走心更暖心

本报记者 张建锋

她是同事眼中的“老师”，是大队的“多面手”；面对窗口工作中的“疑难杂症”，她总能第一时间开出“良方”。她就是岳玲莉，圆圆的脸盘，大大的眼睛，嘴角总带着微笑。岳玲莉是渭南市大荔县公安局出入境管理大队大队长。从警22年来，岳玲莉一直在窗口单位工作。她始终牢记“全心全意为人民服务”的宗旨，以热情的服务态度，过硬的业务水平，赢得了办事群众的广泛好评。2022年，岳玲莉被陕西省公安厅授予专项治理先进个人，荣获个人嘉奖一次、三等功一次。

从户籍民警到出入境管理大队大队长，岳玲莉对“老、幼、病、残、孕”等特殊人群，全流程陪同、引导、帮办，用耐心、细心和暖心，擦亮大荔公安窗口服务的“亮丽名片”。她创新“五心”服务模式（首接耐心、优先贴心、快办暖心、容缺爱心、跟踪热心）和“五步”办证工作法（首问预约、分类受理、数据先行、所队联动、宣传引导），全力打造有速度、更有温度的服务品牌，为群众提供更加优质、便捷、精细的出入境管理服务。

“谢谢，你帮了我大忙了！”2024年10月的一天，一位越南姑娘操着不太流利的汉语感激地对岳玲莉说。这位已取得永久居留证的越南籍姑娘在大荔已经生活10年，由于语言不通、流程不清，一直没有办理医保，生病就医存在诸多困难。岳玲莉得知此事后，主动与相关部门沟通协调，带着她前往医保大厅、银行等地，帮她办了医保卡。

今年春节期间，岳玲莉还带队走访在大荔的外籍人员，为他们送上春联、福字、慰问品等，征求他们对出入境工作的意见建议，帮助他们主动融入当地生活。

“每一个出现签发错漏审批的证件，都可能导致严重的后果。”岳玲莉说。出入境窗口是守护国门的岗哨。她将审核关口前移受理前台，多询问、勤检查、细甄别，坚决不放过任何一个疑点，对每一项业务都慎之又慎。

2024年8月，村民李某前来出入境大厅办理护照，工作人员询问出境事由时，其神情躲闪答非所问。为防止其被不法分子欺骗，岳玲莉将李某请至办公室沟通。通过询问得知，原来李某通过朋友介绍准备去泰国打工，工资待遇很高。

“你好好想想，世上真的有这样的好事吗？只怕迎来的是被迫从事电信网络诈骗等违法犯罪活动，到时候想回家都回不了，这才是真正的噩梦啊……”李某终于意识到自己出国“打工”存在诸多隐患，主动放弃了护照申请。春节后，李某给岳玲莉打来感谢电话，称其朋友确实在国外从事电信网络诈骗活动，当时多亏岳玲莉的耐心劝说，才让他没入险境。

岳玲莉充分利用窗口贴近群众的优势，把出入境业务办理与打击违法犯罪活动宣传深度融合，主动向前来办理业务的群众开展各类宣传工作，全面筑牢安全防线。2024年以来，她带领全队开展宣传活动200余次，发放各类宣传资料3000余份，解答群众咨询4000余人次，有效提升了群众的法治观念和安全防范意识。

## 付瑞：为民服务的初心永不褪色

李志勇 刘军 通讯员 李江

“大爷，我给您50元钱，您先安心回家过年。这些废品我们先帮您寄存，等过完年废品站开了门再过来取。”三年前的除夕，正在所里值班的付瑞接到求助，一位七旬拾荒老人因废品站关门，捡拾到的废品卖不掉，急于回家过年，故非常着急。了解情况后，付瑞便从身上掏出50元现金交给老人，安抚老人先回家过年，没卖掉的废品由他代为保管，等到年后废品站开了门再来取走。这一幕，恰巧被路人看见拍下，并发到互联网上。而他为民服务的故事却远不止这些。

付瑞，现任延安市公安局宝塔分局枣园派出所副所长。参加工作以来，他先后荣获全省公安机关执法示范标兵、优秀共产党员荣誉称号，荣立个人二等功一次、三等功二次、嘉奖一次。

在延安，苹果是不少群众的致富产业，枣园街道也不例外。作为一个90%辖区属于农村的城郊派出所，除了正常办案外，守护群众的“钱袋子”也是民辅警的重要工作。每到苹果成熟季，付瑞就常在地头“转圈圈”，果农们打趣地叫他“苹果所长”。

“枣园派出所民警与果农心连心，常常挂念着果农的生计。他们个个顶个，都是好生！”枣园街道店沟村村民梁占梅快人快语。梁占梅今年54岁，种植苹果20余亩。她告诉记者，付瑞每年帮乡亲们销售苹果的金额超过7万余元。

与梁占梅同村的曹海锋更是难抑感激之情：“要不是有咱枣园所的民警，我这一年苹果就算白种了。”2023年10月，曹海锋差一点就掉进以收购苹果为名的电诈陷阱。接到预警信息后，付瑞带着徒弟刘宇鹏第一时间赶到果园，帮曹海锋“刹住了车”。

“守好‘小平安’，才有全社会的和谐稳定。”付瑞说。

在付瑞看来，“群众的事再小也是大事”。上门看望孤寡老人、热心帮助外地游客找回走失儿童……只要群众有需要，他就会第一个站出来。

2024年6月，他顶着烈日为村民寻找走失的羊群，奔波近一天滴水未进，最终帮助农户挽回了经济损失；2024年9月，他辗转半个延安城，帮外地游客找到遗失的钱包和火车票……近5年来，付瑞主动为群众办实事超过百件。他用一件件小事、实实温温暖暖群众的心田。

枣园派出所保持着一个传统，新警入职必读《为人民服务》全文。付瑞作为所内骨干，以身作则践行这一传统，并带领年轻民警参与义务宣讲、关爱留守儿童等志愿服务活动，将为人民服务融入日常警务。

荣誉背后，是初心与坚守。付瑞的事迹是枣园派出所集体一心为民的缩影。该所先后获评“全国枫桥式公安派出所”“全国公安楷模”等称号。2024年，辖区警情同比下降15%，平安建设成效显著。

## 武艳：用耐心化解群众难题

张迪 李成龙

干练的短发，灿烂的笑容，温柔的话语，细心的服务，这是铜川市公安局印台分局治安大队户籍民警武艳留给群众的第一印象。

从警24年来，武艳始终站在服务群众的最前沿，用热心、耐心、细心诠释着“全心全意为人民服务”的宗旨。她先后获得“优秀户籍室民警”、“巾帼建功”先进个人、“铜川市岗位学雷锋标兵”等荣誉称号。

2月18日，康先生到户政服务大厅求助，称其使用的边境证3月到期，但过几天他就要离开铜川去西藏务工，看能不能在这边提前办理边境续签业务。

了解情况后，武艳告知康先生提供相应的证件资料即可提前办理。得知消息的康先生高兴地准备好相关资料，并在当天就办理了边境续签业务。拿到续签后的边境证，康先生激动地向武艳说：“你真是解决了我的一块心病，大几千的路费也省了，太谢谢你了。”

“有时候也会遇到情绪焦躁的群众，刚开始的时候还会不知所措，但经过长期与群众的接触交流，我在实践中也摸索出了和群众打交道的‘小妙招’。”武艳津津乐道地分享着自己在户籍工作中总结的经验，“这时候，多一分耐心就是缓解情绪的‘灭火器’，为群众递上一杯热茶，耐心安抚群众，让群众把自己的诉求倾诉出来，了解清楚原委后‘对症下药’，不但释放了群众心理上的压力，更解决了群众实实在在的户籍问题。”

“姨，最近屋里咋样？”“户口迁移业务和开具户籍类证明事项可以‘跨省通办’了。”“初次申领身份证，持本人户口簿到所在地派出所户籍室即可申请办理。”……

2月20日，武艳和一支“特殊”的队伍入户走访辖区居民，同时宣讲关于户籍业务的最新政策与办理流程等相关事宜。

这支队伍名为“户政女警服务队”，是由武艳自发组建，现有成员15名。每周四，武艳就带队穿梭在辖区24个社区和391个村民小组之间，与群众面对面唠家常，帮助解决群众生活中的烦心事。

“真是辛苦你们了，为我母亲的身份证费心了，谢谢你们……”2月27日，身份证采集工作结束后，简先生感动地说道。

当天，辖区居民简先生向户政大厅求助，称其76岁的老母亲因摔伤腿不能正常行走，无法到户政大厅办理身份证，但又住院治疗急需办理身份证，希望得到户籍民警的帮助。接到简先生的求助，武艳第一时间核实具体情况，随后拎起装有相机、指纹仪、背景板的工具箱，前往简先生家进行信息采集。“大娘，看我这里。”在武艳一遍一遍耐心引导下，终于完成了照片拍摄和指纹采集，顺利为老人办理了身份证。

“户籍工作看似是很小的事，却承载着家家户户的生活与希望，关系着群众的切身利益。户籍窗口不仅为民服务的平台，更是连接警民关系最近的通道。”武艳说。24年如一日，她始终秉持热心、耐心、细心的工作态度，用扎实熟练的业务能力和周到细致的工作态度，让户籍窗口成为传递温暖的“桥梁”。

## 罗刚：把小事办好让群众满意

本报记者 张建锋

“罗所，我和朋友发生了一点纠纷，来咨询一下。”“罗所，我和公司产生了劳务纠纷，想找您帮着处理。”……

村民口中的“罗所”，就是渭南市潼关县司法局太要司法所所长罗刚。“村民之间的矛盾，看起来都是鸡毛蒜皮的小事，但咱要是把这些小事办好了，就是解决了影响平安和谐的大事。”留着平头的罗刚说。

罗刚除了是太要司法所所长外，还担任陕西省调解委员会理事、渭南市调委会副会长兼人民调解主任。他始终坚守着“立足基层、面向群众、依法办事、不徇私情、少说多干、取信于民”的个人信条，用朴实的话语和无私的付出，将工作做到群众的心坎上。

2021年，潼关县太要镇老虎城村周某的丈夫被席某骑摩托撞伤，两家因赔偿问题多次发生激烈冲突。2023年12月13日，罗刚联合派出所充分发挥“警”和“调”的作用，通过一个多月的调查走访，释法明理，终于使双方达成调解协议，纠纷就此化解。

罗刚积极推行司法所、派出所“两所共建”，人民调解、司法调解、行政调解“三调融合”模式，创新探索建立了“党建引领，警调联动”矛盾纠纷化解工作机制。他大胆尝试“警司卫联调”“警司校联调”等调解模式，坚持“周排查、月研判”工作制度，着力构筑“大调解”工作格局。

凭借丰富的法律政策知识和调处经验，多起一触即发的纷争在他的努力下化险为夷。自担任太要镇人民调解委员会主任以来，罗刚先后组织开展矛盾纠纷排查150余次，主持调解矛盾纠纷125起，调解成功率99%以上；接待群众5000余人，涉及金额2000余万元，收到锦旗21面。其中妥善化解重大疑难复杂纠纷23起，切实维护了辖区的和谐稳定。

罗刚深知人民群众知法、懂法、守法的重要性，始终坚持把普法宣传作为常态化工作开展。他积极主动学习政治理论和法律知识，查漏补缺，不断充实自己；辖区法治力量不足，他就培养村（社区）“法律明白人”和“法治带头人”，壮大队伍；宣传教育力度不够，他就走村入户，深入田间地头开展形式多样的普法宣传活动。

近年来，罗刚参与了地方电视台《以案说法》节目录制，拍摄的“罗所调解记”被学习强国平台刊播，并且被渭南市组织部基层党建短视频展示；他组织开展法律知识讲座30余场次，开展法治宣传活动40余场次，发放各类宣传读本10000余册，受教育群众12000余人次，有效提升了当地群众的法治意识。他大力开展“法律明白人”“法治带头人”培育工作，积极引导20名“法律明白人”和8名“法治带头人”参与到基层矛盾纠纷化解、法律服务、普法宣传中。

小所也有大作为。罗刚被村民亲切地称为家门口的“和事佬”，曾多次被评为省市县先进工作者、先进个人和优秀共产党员。他管理的太要司法所被陕西省司法厅评为“六好司法所”。2023年6月，罗刚被评为“渭南市十佳人民调解员”，10月被司法部评为“全国模范调解员”。太要镇先后荣获陕西省“优秀调委会”、渭南市“优秀调委会”、全市信访先进镇、第二批省级乡村治理示范镇、省级民主法治示范村（社区）等荣誉。