



□ 本报记者 张雪泓 文/图

提到“欣欣警官信箱”，相信生活在北京的很多人都不陌生。“不懂就问欣欣警官”，十几年如一日耐心解答群众交管业务咨询，“欣欣警官”早已成了大伙儿心中一个熟悉而亲切的名字。

近日，作为“欣欣警官”的团队代表，北京市公安局公安交通管理局为民服务中心科长杜昕荣获第十一届北京市“人民满意的政法干警”称号。从警16年，杜昕既是“工匠人”又是创新者，他用平凡坚守和热情服务成为市民群众的暖心人。

一个问题回答了上万遍

2008年，杜昕成为北京市公安局对外网站的一名网络交警，他的工作职责就是通过“欣欣警官信箱”回答全北京市民发来的关于交管业务的咨询问题。

杜昕对自己的要求很高：工作日来信，当天回复；非工作时间来信，次日全部处理完；有问必答。为了快速回复网友的问题，他钻研了涉及车管、秩序、事故、法制等各方面的交管业务，700多页的《机动车管理规定汇编》、1500多页的《道路交通安全法管理法汇编》，各类内部管理文件，各窗口单位的地址及办公时间都被他摸透了。

“欣欣警官”的回复速度越来越快，“欣欣警官”名气涨了，收到的邮件量直线上升，日均达150封，北京摇号政策刚出台时，市民来信最多的一天有596封，杜昕和同事们忙得连水都顾不上喝。

“如果是常规问题，通过邮件就能答复；如果问题比较复杂，就需要与市民电话沟通了。”杜昕本是个急性子，面对提问的车主，他却变成了最有耐心的人。

有一次，一位咨询事故定责的中年女士收到杜昕的回复电话，把自己从买车开始遇到过的交通问题一股脑抛出，足足两个多小时才满意地挂机。

网友李艳青是“欣欣警官信箱”的常客。从第一次咨询外省市机动车办理进京证，到咨询居住证的办理流程、申请北京牌照、具体路段通

杜昕： 从一个人努力到带领团队创新



行规则……李艳青前后收到过“欣欣警官”13次邮件回复，他感叹：“以前总认为警察是管教和处罚人的，接触后才知道他们也是热心肠！”

驾驶证换领、车辆过户类的问题最多，几乎每天都有。十几年里，同样的问题，杜昕回答超万遍。“为什么不研发一种‘翻译’工具，在非工作时间也能为网友答疑解惑呢？”随着咨询量增长，杜昕有了新的想法，他与同事们一起，在交管局网站上设计开发了“欣欣警官”智能问答系统，建立以机动车业务、驾驶人业务、秩序管理等6大类47小类的知识库结构，共录入各类交管业务咨询问题1574个，细化办事流程387个。

只需输入问题关键字，相关答案就能立刻呈现在网友眼前，更贴心的是，系统给出的答案不仅是经过杜昕“翻译”的最实用干货，还按照身份和业务进行了区分，量身定制出最适合查询人的答案，实现了交管业务知识问答全天24小时的人机对话。

14年服务网友零投诉

2021年11月，某驾校在“交管12123”App留言，反馈驾校学员陈某无法注册App账号，导致其无法进行驾驶证考试预约。

经核实，原来是陈某和他的江苏老乡王某某身份证号码同号，王某某已于2019年注册了12123账号，使得陈某无法继续注册。按照正常程序，只需告知当事人联系户籍所在地派出所，协调变更身份证号即可。但当得知陈某是残疾人时，杜昕主动与王某某户籍地派出所和其他人沟通联系，说明情况，最终，王某某主动变更了身份证号，陈某如愿以偿用自己的身份证号注册了App。

北京交警所服务的，并不只是北京的群众。

去年5月，冷女士向“欣欣警官信箱”求助，她在波兰华沙用中国驾驶证换领当地驾驶证的过程中，波兰市政府要求她联系北京交管部门，为她出具驾驶证中英文核验材料。收到求助信息后，杜昕添加了冷女士微信，在线指导她通过“交管12123”App申请并下载了包含其本人驾驶证信息的官方证明材料，并编写英文邮件向波兰市政府说明了冷女士驾驶证的具体情况，最大限度为其提供服务。

2008年以来，通过“欣欣警官信箱”，杜昕累计解答网民问题40多万个，帮助网友排忧解难13万件，采纳落实群众交通管理建议意见3500多件，收到网友发来的感谢信1.8万封，在为网友解

答问题的这14年，杜昕没有接到过一起投诉。

从一个人到一群人

为进一步发挥“欣欣警官”品牌效应，不断创新交管咨询服务形式，从2014年开始，杜昕在北京交通广播开设专栏节目《欣欣警官信箱》，为广大市民群众普及交通安全知识、解答交管业务问题。他定期以嘉宾身份参与《交警来了》《央广车友会》等音频视频节目的直播，已累计制作互动节目2600多期，节目累计收听收看超过4.3亿人次，实时在线解答市民提出的各类交通问题21万个。

从2019年开始，北京市交管局进一步拓展警民沟通渠道，先后成立“互联网+交管”服务中心，全面整合12345热线、对外服务网站，“交管12123”App等各类平台的网民咨询答复及网上业务事项审核工作。杜昕也从一名普通民警成为交管局信息化建设组牵头负责人，他要带领30多人的团队做好网站、App及电话中群众各类问题的答复和转办。

面对激增的咨询量和五花八门的咨询内容，如何把自己十多年的工作经验传授给大家，实现从一个人干得好到一群人干得好？杜昕的工作随着身份的转变而转变：制定规范、统一标准，制定近千条答复口径；细化分类、优化操作，对海量咨询电话进行前端分流和流程化办理；高频咨询问题制作系列短视频节目进行详细解读，并在抖音、快手等新媒体平台开设“有问必答”专栏……

走上领导岗位的杜昕比之前更操心了。他主动调整了工作时间，除工作日外，周末及法定节假日也积极开展网民诉求答复工作，网民诉求解决时间由之前的72小时缩短至目前的24小时，网民满意度不断提升。

“一个人想干好一件事，坚持不懈用心用脑就够了，但是，想要带领一个团队干好一件事，则需要工作机制的完善、民警知识体系的构建以及工作方法的创新。”杜昕说。

图① 成为“欣欣警官”后，不断查阅资料和学习成为杜昕的日常。

图② 杜昕通过电话解答网友的咨询。

周鲁军： 把对党忠诚的政治基因融入血脉

□ 本报记者 姜东良 梁平妮

生活中，他是村民和同事口中性格爽朗、和蔼可亲的“周大哥”；工作中，他是年轻干警口中谆谆教诲、关怀备至的“周老师”；面对罪犯，他是刚正威严、一身正气的“周队长”，他就是周鲁军，生前任山东省聊城监狱指挥中心四级高级警长。

从警近36年，周鲁军始终忠于党，忠于人民，奋战在监管改造和党建服务工作一线。先后被山东省监狱管理局记个人三等功三次，被评为“全省监狱系统监管安全先进个人”“全省监狱系统‘亮点工作创新先进个人’”，2021年被山东省委组织部考核为优秀等次，并给予嘉奖奖励。

自2020年10月起，受山东省委组织部选派，周鲁军先后在“加强农村基层党组织建设”工作队聊城市在平阴温陈街道小队和在平阴总队工作，在一次加班研究在平阴安置房建设时自感不适，但他仍然坚持到工作结束，回到住处后突发意识不清，被送医抢救无效去世，生命永远定格在57岁。

2022年，周鲁军被迫授全国司法行政系统二级英雄模范。

1986年7月，周鲁军毕业后被分配到聊城监狱工作，从穿上警服的那一刻起，他就

将对党忠诚的政治基因融入血脉，镌刻在了心灵深处。从警近36年，周鲁军逐渐从办事员、科员成长为监区、安全科主要负责人，积累了丰富的工作经验。

在监区工作期间，周鲁军下大力气查隐患、堵漏洞、抓防范，加强联组联考，重点时段、卫生防疫、清监清身制度落实；创建监区“办公包”，包括监区工作日记、罪犯出收工名单及罪犯奖惩文件包等，涵盖罪犯基本信息及监区重点关注情况；建立动态的监区犯情研判系统，强化危重罪犯包夹包教措施，特别是做好十二类罪犯排查管控工作，有效构建起了狱情防控体系，为确保监管场所持续稳定奠定了坚实基础。

在安全科工作期间，周鲁军注重安全生产管理人员培训，强化安全隐患排查，组织开展危险源辨识防控，提高对安全薄弱环节的巡查力度和频率，定期组织消防及紧急疏散演练活动，切实提高全员安全意识及安全基本技能。结合监狱布局调整和产业转型工作，他积极做好新项目的准入评审，制定《劳务加工生产项目安全准入评估办法（试行）》，牵头组织项目评审，为监狱的产业转型提供有力保障。

周鲁军还在监狱率先开展执勤模式改革，打造了一支“懂理论，善实践，能管教，会

生产”的复合型监区警察队伍。

在聊城监狱青年干警张冉的眼里，周鲁军是自己职业生涯的引路人。“我考入聊城监狱的第一天，还未接受过入警培训，监狱陌生的工作环境、神秘的工作内容，让我倍感紧张。周老师作为五监区监区长手把手教我，在他的带领下我很快进入工作角色。”张冉说。

张冉还记得，第一次带队收工时，罪犯队列步伐不太整齐，张冉有意要整顿队列，但当时天色已晚，又担心罪犯闹情绪，便小声向周鲁军请示。“他说‘有我在，乱不了’，这6个字，铿锵有力、掷地有声，是他教会了我怎样做一名优秀的监狱人民警察。”张冉动情地说。

“作为一名有着近30年党龄的老党员，周鲁军始终坚持将对党忠诚和为民奉献高度统一，无论是在监狱工作中还是在服务农村基层党建工作中，始终坚持问需于民、问计于民，真诚为民服务，为群众办实事、办好事。”周鲁军生前的老同学、老战友聊城监狱四级高级警长何宜泉这样评价他。

在在平区工作期间，周鲁军坚持抓党组织建设不放松，协助温陈街道圆满完成村（社区）“两委”换届。

“老百姓的事儿就是天大的事。”在工作队，周鲁军坚持用真情走访群众，用真心服务群众，走遍了工作组所在的每个乡镇，与同事和基层干部群众结下了深厚情谊。他全身心投入温陈街道安置区建设工作中，确保安置区楼房如期完工；在一线协调阳光社区史东网格自来水改造、道路修缮工作，建设项目顺利实施；推动温陈街道文昌阁新村“村企联建”，促进集体增收、群众致富；他集思广益，充分考察论证，把帮扶资金变成实实在在的帮扶项目。

在在平区温陈街道温陈社区工作队第一书记李健眼中，周鲁军是党建工作的带头人、脱贫致富的引路人、服务群众的贴心人。“这期间，他不仅做到不吃请、不收礼、不搞特殊，还经常自掏腰包看望慰问老党员和困难群众，为派驻村的发展作出积极贡献，树立起党员光辉形象。”李健说。

热血铸警魂，清白留世间。周鲁军用36载如一日的坚守执着践行了对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明的铮铮誓言。



□ 本报记者 罗莎莎

□ 本报通讯员 金诚 冯颖婕

没有惊心动魄的殊死搏斗，也没有寻踪觅迹的千里擒凶，扎根社区10年，江苏省无锡市公安局锡山分局张径派出所民警陆佳明用脚步丈量社情民意，用执着守护万家灯火，用忠诚践行从警初心，用拼搏演绎平凡警察的不平凡故事。

“小胖警官是真不错，不仅帮我办了低保，只要下社区就会来看我。”年近八旬的江大爷是一位空巢老人。在走访中，陆佳明发现江大爷无人照顾且生活困难，在详细了解情况后，他积极会同社区干部跑镇政府、民政局等部门，帮助江大爷办理了低保，让老人生活有了基本保障。在平常下社区走访时，陆佳明每次都要去江大爷家里看一看，问一问。

从警近10年，辖区群众对陆佳明的称呼也从“小陆”变成了“老陆”。“日复一日的社区工作虽然枯燥，但当看到居民脸上的笑容时，就什么都值了。”陆佳明说。

近年来，围绕平安社区建设，陆佳明积极争取各方支持，帮助光明村村巷道路实现了安防设施全覆盖，将光明警务室改建为“平安前哨”，推动警网融合，并将网格员发动组织起来，运用“1+N”机制，为社区治理注入新活力。

“如今我们村各个路口都有安防设施，治安面貌焕然一新，居民安居乐业。”光明村社区党支部书记平伟栋谈及村里的变化时笑容不断。

前不久，在得知辖区某喷漆厂新扩建了一条喷漆生产线，陆佳明第一时间就上门检查，发现消防设施不过关，后督促该厂更换了全套的消防设施。针对辖区内有多家消防二级重点单位和高风险作业单位，陆佳明根据实际在严格落实检查台账制度同时，坚持定期上门，实地细致检查产品库存。

“安全无小事，多走、多看、多问，总没错。”陆佳明还组建企业微信群，将各个企业联系在一起，加强相互间的信息沟通与交流，对企业主提出的安全咨询、难题求助等，及时解答，随时服务。

近年来，随着辖区厂企单位火灾警情稳步下降，安全事故逐步下降，生产经营效益连年上升。

“刷单诈骗，诈骗小迷惑！”几部反诈小短片，让小胖警官火了一把，“陆警官，你的演技又进步啦！”面对辖区热心群众的调侃，陆佳明脸上泛起了红晕。2022年8月，陆佳明参与了“反诈锡引力”的演出，生动诙谐又鞭辟入里的反诈宣传得到了群众的一致赞誉。他主演的反诈小视频被各级公安新媒体平台转发后爆红网络，提及这件事，陆佳明有一点点羞涩，不过他表示“只要大家喜欢，我接着演”。

陆佳明所管辖的泾新村和工业园区，企业集聚，流动人口多，为有效提升辖区群众的安全防范意识，减少电信网络诈骗等关系群众切身利益的案件发生，他总是通过社区“大喇叭”和面对面宣传等途径，及时通报辖区及周边地区发案情况、预警信息，提醒群众提高警惕，守好自己的“钱袋子”。

“陆警官，刚才我接到老板QQ群的转账信息，感觉有点不对劲啊。”面对来自某企业财会人员的咨询，陆佳明随即联系企业负责人，这场电信诈骗最终在警民的共同努力下被消弭。此后，陆佳明走遍辖区近500家企业，逐个上门签订“反诈告知书”和“承诺书”，全力防范企业财会人员被诈骗案件发生。



图为周鲁军(左三)生前在生产现场讲解安全设施检查重点。

山东省聊城监狱供图



陆佳明：群众眼中靠谱的『小胖警官』