

助力公安事业 因为热爱、梦想、信仰

上海目前已有4000多名文职辅警 特别优秀可定向招录为民警

□见习记者 翟梦丽

110 报警台坚定有力的声音，办证窗口热情服务的笑脸相迎，刑侦警营风雨兼程的警犬训导员，科技前沿核心技术的系统分析师……日前，上海市公安局举行了“十佳辅警”评选活动。记者获悉，目前上海市公安局共有 4000 多名文职辅警，“十佳辅警”评选活动，每 3 年组织评选一次，今年已是第四届。值得注意的是，十佳当选者可不用满足 3 年考核优秀的前置条件，可在 35 岁之前直接报考转为民警的考试，这也带给他们更多的机会与可能，打通他们职业发展的通道。

作为公安辅警制度的先行者，上海公安在探索与卓越全球城市发展定位相契合的警务辅助力量过程中，走出了规范化管理的开创性道路。上海公安辅警队伍走过了十几年的发展道路，管理日益完善、保障益发健全、发展更加多元，特别是从特别优秀辅警中定向招录人民警察制度，更是开启了辅警新的职业发展通道。

求新 90 后：真诚热爱，对待工作总有新点子

“你好，这里是 110 报警服务台，请问有什么可以帮您？”90 后吕荣斌 2014 年大学毕业就加入了公安文职辅警队伍，成为指挥中心 110 报警服务台的一名接警员。12 个小时的长时间坐班，平均每天要接四五百个电话，用声音守护着这座城市的平安。

谈到为何选择这份工所，她脱口而出：“因为爱！”从小就对为民服务的警察十分敬佩的她，毕业后直接选择了加入文职辅警的队伍。也正是因为爱，入职短短 6 年，她做到了连续 3 年辅警考评优秀，仅用时 4 年半就从接警员竞聘为考评员。

考评员的工作，既参与对接警员的考核，也为接警员提供岗前培训和在岗培训。有一天，她抽验到了这样一起警情，电话是一位妈妈打来的，她带着一丝哭腔地求助说：“我出门倒垃圾时，门被风碰上了，我的孩子在我里面，我进不去了！”接警员却不假思索地回答：“那你联系社区服务热线或者开锁公司吧！”就这样，这位妈妈被拒绝了。

而就在几天前，“110”还接报过另一起警情，一位外婆出门买菜，因为嫌麻烦就将 5 岁的孩子反锁在家中，可当回来时却发现小孙子从楼上坠落躺在血泊中。

看着这个被考核的警情，吕荣斌的心里不免划过一丝忧虑，是这个接警员冷漠不处理吗？并非如此！接这个电话的接警员刚从学校毕业没多久，对于警情背后所隐藏的安全隐患根本没有概念，如果在接警中，她能多一些画面感，看见孩子的手正伸向墙上的



吕荣斌正在给同事上课培训

电源插座，看见孩子的脚正移向未关的飘窗，也许就会采用不同的处理方式了。

通过这件事，吕荣斌找到了自己身为考评员的价值，考评员不是接警员的敌人，他们的最终目的不是扣分，而是帮助接警员发现问题，解决问题。

电话回访后，她了解到后来那位妈妈及时通知了家人送来了备用钥匙，孩子所幸也没有发生意外。

考评完这个警情，她开始琢磨着如何将“预见性”这个理念贯穿到培训中，她搜集了大量重大警情的录音，分门别类地逐一研究。通过不断积累，很多警情，她只要听过前半段，就能结合报警人的语气语势、背景声音等情况，推断出警情的后续发展。在培训时，再将相关经验有的放矢地教授给班组接警员。

“我还是想穿上警察制服，继续服务市

民群众！”吕荣斌告诉记者，她今年已经参加了民警的招考，笔试只差 1 分。明年她将继续报考，而她对成功考上也是信心满满。

同样是“90 后”的嵇照君，毕业后就加入了文职辅警队伍。她的选择，同样也与热爱离不开关系。

作为松江分局出入境办证窗口的一名文职辅警，她的工作就是办理出入境手续。松江大学城内有诸多高校，因此每到九月份嵇照君会迎来工作的一个小高潮，大厅里站满了前来办理出入境业务的外籍留学生。一个想法涌上了嵇照君心头：能不能主动和高校对接，向他们有针对性地讲解办理业务需要什么材料，让前来的留学生们提前做好，并根据不同的高校分批前来错峰办理。

于是，联络员制度建立起来了，每当开学季来临，嵇照君就提前与各个高校的辅导员沟



嵇照君为办理出入境业务的人员处理材料

通。将留学生办理手续需要的材料提前一周告知，并抽出两三天的时间，特地为留学生办理业务开辟专门的窗口。

今年的疫情，同样也给嵇照君的工作带来了不小的考验。松江区内有不少外企，需要办理外籍员工的签证延期手续，然而入境人员需要隔离 14 天，而 14 天之后这些员工签证很可能又要过期。为此，他们的签证办理只能选择由所在企业进行代办，由企业将所有员工的材料收集后，统一交由出入境办理人员，嵇照君的工作也由“一对一”的面对面进行办理变成了“一对多”。

这听起来似乎省去了与不同办理人员进行沟通的成本，但嵇照君的工作反而增加了。“企业进行集体代办，他们会把文件归文件，表格归表格。”嵇照君告诉记者，“但我们办理业务实际上是按个人来进行分类的，因此我要花很多的时间去帮他们把所有材料再重新整理一遍。”

这样下去不是办法，嵇照君再一次主动出击，她找到不同企业代办人，提前告诉他们代办签证延期所需的材料。“相比个人亲自办理，企业代办需要多加一份代办人企业的资质、代办人的委托书和企业的推荐信。”嵇照君将所需材料列好单子、排好顺序交给代办人，同时强调材料需要按个人进行整理，这样大大提升了办理的效率。

“将来我们夫妻俩都能穿上警察的制服，一起并肩作战。”嵇照君笑着说道，因为家中另一半也是警察，所以她也对考警察跃跃欲试。

老炮儿：一个警察梦，警犬是我最好的搭档

文职辅警队伍里不仅有刚毕业就入职的大学生，也有拥有丰富社会经验的“老炮儿”。乔斯侃原先是一名婚礼策划师，从小看着电视剧里 803 的各种故事，他对警察这份职业充满了憧憬。大学毕业后不少同学加入警察队伍，这让乔斯侃有些羡慕，于是他参加了公安文职辅警的招考，成为了一名警犬训导员。

“最重要的就是不要心虚。”乔斯侃总结道，无论是炎炎夏日还是寒冬腊月，上班时间，乔斯侃每天早上 6 点都会准时到队开始训犬，其中有一项非常重要却又十分危险



乔斯侃与警犬练习扑咬

的练习：扑咬。

这需要训导员充当人肉靶手，诱导警犬对他们进行扑咬。一般而言，为了自我保护，靶手都会佩戴护具。护具分为两种，一种为硬护具，材质比较硬，对靶手的保护也更强，但狗咬起来不太舒服；另一种则是暗护袖，靶手佩戴在手上，材质比较软。乔斯侃为了锻炼警犬在没有把袖刺激的情况下制服犯罪分子的能力，主动要求在训练中使用暗护袖。

“狗咬着舒服，它自然就会愿意咬，训练的效果也会更好。”乔斯侃说。不仅如此，在

被犬咬住之后，他并没有及时抽离，而是将护袖左右摆动与犬进行撕扯与争夺。在这样的训练下警犬能力提高了，但乔斯侃的手臂上却尽是淤青，还有几个牙印。至今他已经成功训练了史宾格犬 4 头，马犬 2 头，德牧 3 头，均已投入了实战。

进入辅警队伍 4 年多，乔斯侃感到非常满足。利用空余时间他还学习视频制作，打造了一系列警犬短视频。今年 33 岁的他，曾当选十佳文职辅警，他表示还要继续努力，实现加入人民警察队伍的梦想。

专业人才：高级文职第一人，情怀信仰下的 10 年

和一般人主动报考不同，梁粉所加入文职辅警队伍是上海市公安局科技处的主动邀约。为了弥补警队内技术人员不足的短板，实现科技强警，2010 年世博会期间，市局科技处同政治部探索实行高级文职用人机制，从社会引进高级人才。在这样的背景下，毕业于复旦大学计算机信息管理专业，有着 10 年软件公司从业经验的梁粉所放弃了原本软件公司的高薪待遇，加入上海公安高级文职队伍，她也是这个队伍里的第一人。

谈起这个选择，梁粉所坦言接到邀约

后自己几乎没有任何犹豫就同意了。“在公安的 10 年并不容易，前前后后也有同事离职，现在想想我就这么坚持下来了，这不是情怀是什么？”梁粉所笑着总结道，“但也感谢这份工作，给了我很多学习的机会。”

今年进博会上，国展中心的热力图就是由梁粉所带队设计。哪个路口进国展中心更快，哪个展区比较拥挤，在热力图上都一目了然。系统架构、数据对接、日常运维，申城的平安与老百姓方便办事的背后都有她的身影。

10 年前就已经是一名架构师的梁粉所，



梁粉所正在工作 照片均由市公安局提供

为智慧公安奉献了无数的心血。言语中，梁粉所并不抱怨自己的忙碌，她最大的感受仍是时不我待，脑子里充满着目前工作中的问题与今后的方向，“我们需要提升自主研发的能力，将核心技术掌握在自己手中。”目前，上海市公安局科技处已启动“梁粉所工作室”的建设，以她的名字命名，打造上海公安科技研发工作的技术分享平台。

既是第一人，也是坚持时间最长的人，梁粉所这 10 年充满着汗水与艰辛。上海目前有 10 名高级文职，作为专业人才的他们相较普通文职辅警，待遇更优，担子也更重。他们用自己的专业技能，辅助公安民警共同守护上海这座城市。