

这个小岗位 一年为旅客挽损700万

本报驻大连记者 任晓霞

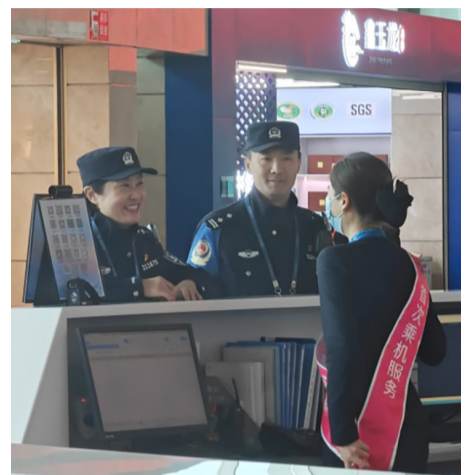
引子

2023年以来,有619张身份证、3071件遗失物品从一张小小的长桌“回家”,返还率达97%,为群众挽回经济损失700余万元。

繁忙的大连机场航站楼内,旅客络绎不绝。在大连市公安局机场分局航站楼治安派出所门口“党员先锋岗”的长桌前,民警孟超正与同事一起整理旅客遗失物品清单。“这一批已经找到并联系好了失主,一会快递员来取走邮寄回家!”

遗失物品查找,关系到群众的切身利益。怎样做到更准、更快、旅客更满意,民警们想了很多办法,倾注了很多心血,日积月累成就了大连机场公安服务的响亮招牌。

基层民警在这个小岗位的扎实工作,让一个个来求助时焦急的旅客,走时带走的是城市的温度。



▲民警实地向航司、商铺等工作人员核查情况。

▲民警整理旅客遗失物品清单

“丢失证件的旅客每天都有。”孟超介绍,“很多旅客并没有及时察觉丢失,特别是一些证件。以前的工作模式需要旅客主动发现并前来寻找,这就导致很多无人认领的物品和证件积压。”

如何把“人找物”和“物找人”结合起来,进一步提升遗失物品返还率?秉持着从“被动等”向“主动寻”转变的思路,由分局牵头各职能部门推行了“让身份证回家”专项行动,以贵重物品、手机、各类证件作为工作突破口,发现遗失物品后,先经巡特警大队排爆安检排除异常,随之立即开展主动研判查找,对不方便来拿取的旅客,经其同意后采取快递邮寄的方式邮寄到家。

专项行动开展以来,实现了遗失证件、手机以及贵重物品100%及时返还。

主打一个省心—— 失物查找返还“一站”搞定

机场分局向多家驻场单位发起警企合作,共同研究制定物品遗失、行李错拿、无人认领行李、机舱遗留等多项处置流程规范,返还率相比机制成立前提升一倍以上,真正做到了为旅客提供便利。

3月5日,“12345”市民热线接到了一通来自大洋彼岸的来电,点名表扬大连机场公安“吴警官”。原来在3天前,这名旅客乘坐飞机时,不慎将卡包遗落在了大连机场,发现时人已经到了国外。

根据失主的回忆,物品落在飞机机舱、出租车或候机楼的可能性都有,而这些区域都分属不同部门管辖。

在民警的全力协调查找下,终于在安检区一处缝隙中找到。可这位旅客半年后才能回国,电话中民警吴占坤的答复让他倍感温暖:“您放心,东西我们会好好帮您保管,等您回国时过来取,或者邮寄给您都行!”

“在机场,除了公安机关外,还有出租车管理处、各航空公司、边检、海关、检验

检疫等一大批互不隶属的部门,以前各部门都有失物招领的职能,对群众来说十分不便。”孟超介绍说。

为了让群众寻找遗失物品更高效、更便捷,公安机关主动将失物招领职能责任担了起来,形成了“一站式”失物招领工作机制。

不同地点发现的遗失物品,如24小时内无人认领,则统一交到派出所,民警经过认真登记分类后,统一存放在专门的保管室,后续的查找返还工作均由公安民警负责。

“以前是‘谁家的孩子谁抱走’,现在是‘只找一家管所有’。”孟超形象地比喻,“虽然工作量比以往成倍增长,但这是给群众办实事,再难也得干好。”

在孟超的手机里,有10多个失物招领的工作群。机场范围很大,旅客物品遗失可涉及机舱、值机、安检、出租车等各个区域,民警在实地查找、调取监控的同时,还会通过工作群向保洁员、商铺等工作人员核查情况。

城市印象第一站—— 求助旅客走时带着城市温度

一张笑脸、一声问候、一句提醒,在来自四面八方的游客眼里,机场警察是他们了解大连、体验大连的一扇窗,在游览的第一站就能感受到大连的城市热度。

“我毕业后要留在大连奋斗,这里让我感到很温暖!”拿回已丢失了7天的平板电脑,大学生小刘激动地说道。

去年8月,派出所接到小刘的求助称,7天前候机时不慎将平板电脑丢失,里面保存了自己很多重要的论文。民警立即根据小刘的描述实地走访,调取视频反复回看。由于丢失时间过长,经过大半天的查找也没发现踪迹。

民警一边让小刘先回去休息,一边继续开展查找,终于在当日23时找到了捡拾者,考虑到小刘的安全,民警主动驾车将平板电脑取回,完好无缺地交到她手上。

派出所门口的“党员先锋岗”每天都有民警轮流值守,旅游旺季时,日均要接待帮助、解答问询1100余次。

“机场派出所接到的求助类警情占比更高,我们在这里设立‘党员先锋岗’,就是要让遇到困难的旅客第一时间能够看到有警察、想到找警察。”孟超介绍说,“只要接到求助,责任民警要做到首接负责、一跟到底,不让群众跑冤枉路。”

1月19日,派出所民警收到了一面自称是“南方小土豆”邮寄来的锦旗。这位游客前几天在登机口附近,不慎遗失了一副价值2000元的无线耳机,由于飞机马上就要起飞,她不得已带着遗憾登机离开了大连。

“放心吧,我一定帮你找回来!”游客走后,民警马上开展了紧张的工作,沿着她的行走路线一点点寻找,终于发现耳机被另一名旅客捡走,返还后民警立即给她寄了回去。

“对待每一次求助,我们都从旅客的角度出发,无论丢失多久,无论找寻难度多大,全部予以热情接待,全力查找,让旅客从细微处体会到大连这座城市的‘人情味’,传递浪漫之都的文明魅力。”航站楼治安派出所所长王鹏说。



▲走近旅客,将为民服务贯穿于日常巡逻防控中。



▲民警将遗失物品归还旅客

让身份证回家—— 从“被动等”到“主动寻”

“‘让身份证回家’,就是要求我们主动为群众解决急事难事,每起求助都认真对待,每件失物都竭力查找,用民警的付出换来群众的获得感。”民警孟超说。

“王女士,您的身份证落在机场了!”腊月二十九,一名年轻的妈妈独自带着孩子乘机。刚上出租车不久,就接到了机场警察打来的电话。

原来,王女士等行李时不慎把身份证落在了行李转盘附近,被工作人员捡拾到后转交给了民警。民警迅速查找信息联系上了王女士,好在她刚离开机场不久,及时返回取走了身份证,没有耽误下一站行程。