

# 暖心骄“杨” 可飒可柔

厦门市公安局出入境管理支队民警杨莉真情服务群众，让每一本证件都有温度

走路带风、语速很快……从市公安局出入境管理支队第一大队二中队中队长杨莉的言行就能看出，她是一个直爽干练的“急性子”。从飒爽女武警到贴心女民警，杨莉的人生轨迹和性格发生了改变，但她为民的初心始终如一。

杨莉说，自从到了出入境证件受理岗位，她急匆匆的性格“慢”下来，语气“柔”下来，微笑也多起来。她的警号是202022，代表了“她对群众的爱很多”。她心中有一个“小太阳”，既照亮自己，让每一本证件都有温度，使群众满意，也为出入境增光添彩。

晨报记者 张玲玲

## 从事办案工作 胆大心细能力强

杨莉从小就体能好、跑得快，参军入伍时被选拔进入武警四川总队女子特警队，这支队伍在国内外享有盛誉。杨莉在部队期间，超强度的训练为她的人生留下了浓墨重彩的一笔。军营的历练让她破茧成蝶，拥有了不怕困难的精神品质。她曾代表中国武警参加了对外宾的警务战术展示，她的飒爽英姿赢得外宾的高度称赞。

转业到公安后，杨莉开始从事办案工作。她胆大心细，一次

在酒店侦查时，她化装成服务员，以查看空调制冷情况为由进入犯罪嫌疑人房间，毫不怯场，佯装看了空调后就转身离开。她将房间内的人员情况和位置告知抓捕组，促使抓捕任务顺利完成。

杨莉的超强体能在警队是出了名的。有一次，杨莉在下班路上被同事叫去临时参与抓捕行动，她发挥“飞毛腿”的特长，追得嫌疑人累倒在地，随后嫌疑人被民警们一举擒获。



杨莉引导群众使用智能办证机。

## 从事证件办理工作 高效率高质量解决问题

从女武警到女民警，杨莉挺拔的身姿和卓越的气质成了她独特的“标志”，但她的性格“越来越软”，语气也更加柔和，总能站在群众的角度思考问题、解决问题。

2011年，杨莉被调到出入境支队，从事证件办理工作。一次，一名群众反映，他对护照的照片不满意，想重新拍。杨莉拿着新旧护照仔细打量，又看着群众穿着西装、衬衫，进一步了解到这名群众是商务人士，于是从商务礼仪的角度为群众解释称，护照上的照片他穿着两件更加得体，比只穿单件衣服的照片更

正式。群众听后觉得有道理，表示对杨莉的服务非常满意。还有一次，一名女孩自助拍照提交申请后，杨莉发现女孩的耳朵部位没有拍好。于是，杨莉耐心地与女孩解释，照片没拍好不仅不能达到审核要求，同时也有损她的个人形象，建议她重新拍照。女孩认同了杨莉的解释，高兴地到人工拍照口重新拍照。

杨莉说，为群众答疑解惑不仅需要耐心，还要真正地为办事群众着想，这样才能高效率、高质量地解决问题，获得群众的真心赞同。

## 遇到群众求助 心思细腻解民忧

作为出入境民警，除了做好服务外，不可避免会遇到一些群众求助，而杨莉总能妥善地处理好。今年6月，杨莉接到了一个求助电话，一位年轻妈妈带两个孩子要去香港游玩，在深圳出境时才得知其中一个孩子没有签注，无法出境。杨莉进一步了解到，当时在厦门出入境为两个孩子自助办理签注时，有一个孩子未办理成功，但这位年轻妈妈没有发现。那天是星期六，杨莉值班，她接到这位年轻妈妈着急的求助后，没有任何推脱，立即上报领导。由上级部门对接广东省相关部门后，杨莉主动对接了

深圳出入境管理部门。心思细腻的她，担心年轻妈妈和孩子们会紧张害怕，还特意嘱托他们原地等待。在杨莉多方沟通协调下，深圳警方为孩子办理了签注手续，让她和孩子们得以高高兴兴地外出旅游。

杨莉为群众解决疑难问题的事例还有很多，包括运用新政策为户口迁到异地的女学生办理澳门签注，助力女学生赶考，还有为患帕金森老人上门拍照送证件等。杨莉就是这样践行厦门出入境“出入有境，服务无境”的工作理念，用行动做到了为人民服务、为群众解忧。

杨莉，女，中共党员，1975年1月出生，1998年11月参加公安工作，现任市公安局出入境管理支队第一大队二中队中队长，先后荣获个人三等功1次、个人嘉奖4次，并获得市公安局“优秀共产党员”“最美退役军人”等荣誉称号。

杨莉服务群众。



## 特写

### 她的爱 都写在警号里

杨莉的警号是202022，对于群众来说，这个警号比她的名字还好记，因为她的爱都写在了这个警号里。

9月22日，有一名群众在出入境大厅办事前台留下了一张纸，上面写着“非常感谢警号202022办事民警，服务耐心细致，实实在在地帮我解决问题。”这封感谢信没有署名，杨莉自己也不知道写信人是谁，更不记得帮助了谁，但她非常开心，细心地将信收好。杨莉说，群众的肯定就是最大的褒奖。

杨莉的爱不只给了办事群众，也给了厦门市儿童福利院的孩子们——作为孩子们的“警察妈妈”，杨莉连续十余年与福利院共建，时常去探望孩子们，教他们打军体拳，与他们一起度过美好时光。