



李生花和她的孩子在一起。

荣膺“全国巾帼文明岗”称号 海原车管所“娘子军”暖在窗口

本报记者 段春文/图

3月17日下午4时,海原县公安局交通管理大队车辆管理所(以下简称海原车管所)大厅里依然人头攒动,叫号机的提示音此起彼伏,引导台的电话响个不停,十几个窗口前排着长短不一的队伍。

35岁的辅警李生花从受理窗口站起身,使劲揉了揉有些僵硬的肩膀。从早晨8时到现在,除了中午扒拉了几口饭,她几乎没离开过工位。面前的电脑屏幕上,今天第43笔业务刚刚办结。

“今天的业务还不算太多。”她接过同事递来的水杯,灌了一大口,“昨天窗口排长队,群众急,我们更急。”

这是海原车管所最普通的一天。全所21名民警和辅警,其中14人是女性,为全县4.8万辆机动车和12.1万名驾驶员提供车管服务,日均处理业务近300笔。日前,这个以女性为主力的集体被授予2025年度“全国巾帼文明岗”称号。荣誉背后,是被叫号声、键盘声、询问声填满的日常。

推动业务下放优化流程 为货运司机 每年省下千万成本

孙倩今年34岁,两年前出任海原车管所所长时,儿子刚上小学。

“当时想得简单,觉得孩子上学了自己能松口气,工作、顾娃两不误。”她顿了顿,手指无意识地摩挲着办公桌上的相框,里面是儿子画的一幅画——穿警服的妈妈坐在窗口。“结果这700多个日子,把他的一二年级全‘错过’了。接送上下学靠老人,家长会永远缺席,周末说好的出游经常被‘周末不打烊’的服务替代。”

去年夏天的一天,孙倩难得准点下班,她兴冲冲地去学校接儿子。儿子走出校门,看到妈妈竟愣了一下,然后一下子扑过来抱住她:“妈妈,你怎么来了?”那一刻,孙倩眼眶发酸。

但她知道,自己肩上的责任有多重。海原县是宁夏货运大县,全县103家货运企业、近1万辆货运车辆,其中重型货车就有9892辆。过去,这些货车办理新车注册和转移登记,车主得跑170多公里去中卫车管所办。油费、过路费、住宿费,一趟下来少说也要几百元。遇上排队,两天都打不住。

“群众急,我们也急。”孙倩带着团队跑前跑后,持续推动业务下放、优化流程。如今,在海原县公安局交通管理大队车辆管理所海兴分所,大货车从查验录入到登记注册选号,整个过程半小时内就能办结,真正实现了“一站式”服务。仅此一项,每年能为群众节省1000多万元成本。

“有时候想想,错过了孩子的成长,确实遗憾。但能让这么多货车司机少跑路、少花钱,值了!”

被吼过哭过但没退缩过 把事情讲清楚了群众就理解了

“大家不要扎堆,拿着自己的号码等着叫号。”……导办岗的马小兰在大厅里来回穿梭维持秩序。

导办岗是大厅的第一服务窗口,负责首问接待、业务引导、秩序维护,手把手教群众在交管12123平台操作办理业务,还是老弱病残孕等特殊群体的“代办”。

“我每天在这60平方米的大厅里穿梭巡查,安抚群众因久等的烦躁情绪,还要盯着看有没有非法中介,一天时间过得可快呢!”马小兰笑着说。

田亚楠坐在3号窗口,手指在键盘上飞快敲击,眼睛盯着屏幕核对信息,还不时回答办事群众的提问。

“姑娘,我的驾驶证换完了,是不是就能直接开车走了?”“对的,大爷,但您要记得,新的驾驶证满10年还要再来换。”

“10年?那我记不住啊!”“没事,快到时间前,你的手机会收到短信提醒。”

类似的对话,田亚楠每天要重复数十次。24岁的她是车管所年纪最小的辅警,群众的疑问五花八门,有人不会写自己的名字,有人记不清自己的车是“国五”还是“国六”,还有人因为排队太久怒形于色。“刚开始也委屈,还偷偷哭过。”她一边整理手头的材料一边说,“后来习惯了,将心比心嘛,人家等那么久,换我也急。”

有人问她:“一个小姑娘怎么坐得住?”她指了指身旁的工位:“你看我师父李如雁,她比我忙多了!”

李如雁今年30岁,负责违法处理岗。这个岗位是车管所的“火山口”——来这儿办理业务的人,多半是被扣了分、罚了款,心情可想而知。“群众有时候不理解,为什么被扣分了,为什么系统又熔断扣不了,甚至敲着桌子冲我吼,我也能理解,只要耐心把事情讲清楚了,群众也就理解了。”李如雁说。

李如雁新收的徒弟罗雨新今年24岁,丈夫也是交警,两人工作都忙,一周见不了几面。罗雨新第一次独自上岗,情绪就像坐上了过山车。一位中年男子因为违章被扣了12分,对着她把办理台拍得啪啪响。“她当时就懵了,红着眼眶,话都说不利索了。”李如雁见状,主动站起来向对方讲解相关政策,又轻声细语安抚了几句,男子的情绪才慢慢平复,临走时还歉意地说了句“不好意思,谢谢你们。”

“那一刻我觉得,这身警服穿着真帅。”罗雨新说。



马小兰正在接待办事群众。

把好车辆入户每道关口 全年办业务4.4万余笔执法零差错

李生花在受理岗干了整整10年。10年里,叫号机更新过三代,电脑系统升级过无数次,办事的群众从年轻人到老年人,从本地人到外地人,一茬接一茬,她依旧坚守岗位。

晚上7时,来窗口办事的人渐渐少了。李生花还坐在工位上,今天她是晚班。车管所所有延时服务,晚班也会为群众办理部分驾驶证业务。“群众大老远跑来,你不能说‘下班了明天再来’,将心比心,咱们自己办事,也希望人家给办好。”

查验岗的穆小梅今年37岁,是海原车管所资历最老的辅警之一。“这是个细心活,我要认真仔细地审核车辆资料,准确地录入信息,还要跟查验员衔接沟通,车辆入户的第一道关口我得把好呢!”穆小梅笑着说。

负责档案岗的马斌今年30岁,在同事眼中有点“轴”。这个“轴”体现在细节上——每一份档案的边角都要压平整,每一张照片粘贴的位置都分毫不差,每一份材料的顺序都必须严格按照规范排列。外人看不出差别,但马斌在意。“万一哪天群众急用呢?我快一分钟,他就能少等一分钟。”她说。

30岁的吴晓桐负责综合岗,谁缺了找她,谁电脑系统登不上去找她,谁要出差报销找她,连饮水机没水了也喊她。“实际上就是个‘管家婆’,活虽然琐碎,但哪里都缺不了。”她自豪地说。

据统计,2025年,海原车管所累计办理各类车驾管业务4.4万余笔,实现服务零违纪、执法零差错、群众零有效投诉。



窗口服务和路面执法都为保护人 配合交警夜查违法车辆

晚上8时,海原县城华灯初上。刚刚结束一天窗口工作的孙倩又带着几名女警匆匆赶往指定路口。今晚,她们要配合交警大队开展夜查行动。

“您好,请出示驾驶证、行驶证。”田亚楠在检查点拦下一辆摩托车。骑车的是位四十多岁的中年男人,满脸不情愿地掏出证件。“您这车没上牌,按规定要暂扣。”田亚楠话音刚落,对方就急了:“我就骑个摩托车,你们至于吗?”

田亚楠语气温和地说:“大哥,您想想,万一出了事故,车没牌、人没保险,您自己受罪不说,家里人也跟着担心。我们夜查不是为了罚款,是怕您出事啊!”一番话说完,男人的表情从愤怒变成了沉默,配合地下了车。

这样的场景,对海原车管所的女警们来说并不陌生。查处摩托车违法行为、夜查酒驾统一行动,她们经常参与。有人说,窗口服务是“笑脸相迎”,路面执法是“黑脸包公”,可在她们看来,这两件事本质上都是守护。

“很多人觉得执法就是‘管人’,其实执法也是为了保护人。”孙倩说,“一辆没上牌的摩托车、一个喝了酒还开车的司机,在路面上就是一颗‘定时炸弹’,我们多查一起,群众的安全就多一分。”

去年以来,海原车管所配合交警大队开展夜查行动20余次,查处各类交通违法行为数百起。数据背后,是群众实实在在的安全感。更让她们欣慰的是,夜查中遇到的抵触行为越来越少,配合越来越多。有时,路过的群众还会对他们说一句:“这么晚了,你们辛苦了。”

晚上8时30分,最后一批加班的民辅警陆续离开。明早八点半,那些温暖又忙碌的身影又会准时出现在各自的岗位上。

叫号声会再次响起,键盘会再次敲响。在这座不大的县城里,14位女警和她们同事,用日复一日的坚守,把“全国巾帼文明岗”称号的分量,变成了群众手中的一本驾驶证、一辆货车的注册登记、一次贴心的搀扶、一句“你们的服务真贴心”的话。



协助交警对过往车辆进行检查登记。



认真检查辖区驾校考场记录。



海原车管所民辅警合影。



田亚楠为群众办理业务。

