

# 潘奕帆：车管大厅一道靓丽的风“警”线

□记者 任富强 文/图

核  
心  
阅  
读

“你好，请问办理什么业务？”

“不要着急，材料让我看一下，我来告诉你怎么办。”

“饮水机在那边，请先喝口水稍等一下。”

……

在周口市公安局车辆管理所业务大厅，经常有一个留着短发、利落干练的女民警，在大厅里来回穿梭，主动迎接、服务办事群众，她就是周口市公安局交通警察支队车辆管理所业务大厅负责人潘奕帆。

今年36岁的她，已经在这个岗位上工作了7年。7年间，她用温暖的的笑容、亲切的问候、满腔的热情、贴心的服务在车管大厅里划出一道靓丽的风“警”线。因工作成绩优异，连续四年被评为“优秀公务员”，荣立三等功一次，并多次被上级单位评为“最美基层民警”“业务标兵”等荣誉称号。

## 1 同事眼中的“问不倒”

只有“心中常常牵挂”，才会“时时放心不下”。扎根车管服务多年，潘奕帆练就了一身为民服务的“硬功夫”。在业务大厅，她就像一个“流动咨询台”，办事群众对政策不明白，她来解释；同事对疑难业务不知道怎么办，她来指导；有群众不理解甚至急躁，她来劝导。民警的专业能力、服务态度都直接影响着群众的办事体验感，为了最大限度地为群众提供便利，铸造“一站式”服务金字品牌，潘奕帆总是尽自己所能帮每一名群众解决燃眉之急。

前不久，商水县的贺某给潘奕帆送来了一面“热情服务 为民解忧”的锦旗。据了解，贺某2015年在北京考取C1驾照，2019年驾驶证被扣24分，需参加满分学习并通过科目一和科目三道路考试后，驾驶证才能恢复正常。但在参加科目三道路考试时，系统因采集不到其照片信息，他无法进行考试。潘奕帆接到贺某求助后先与北京市车管所联系，后与支队考试中心联系能否通过人工签到方式参加考试，再与系统管理员联系授权，但多次尝试都没有成功。潘奕帆没有放弃，她又向省厅请教解决办法，最终在省厅帮助下照片上传成功，贺某顺利参加考试并通过。

贺某重新拿到驾驶证后非常开心，无比激动地说：“潘警官真是位负责任的好警察，为我的事情忙了好几天，非常感谢她的认真、执着和专业。”

从2018年9月起公安部交管局陆续推出8批“放管服”改革措施共计79项，作为业务负责人，每次改革措施公布后，潘奕帆都第一时间自行学习，再结合本地实际对全所开展业务培训。

为多渠道宣传车驾管知识，潘奕帆还经常做客周口市广播电视台《交通直播间》，向广大听众介绍、讲解车驾管改革措施，接听、回答听众的业务咨询，成为听众口中的“最美女交警”。



用自助设备帮群众办理业务

## 2 群众口中的“暖心人”

周口市现有机动车130万余辆、驾驶员280万余人，车驾管业务压力非常大。潘奕帆作为业务大厅负责人，平均每天要接待、服务群众200多人。

为更深入地落实公安交管“放管服”改革措施，潘奕帆千方百计减少办事群众跑腿次数，有效压缩业务办理时间，切实提高窗口服务效率，业务大厅实行延时服务工作模式，直到送走最后一名群众。

今年6月的一天傍晚，延时服务已经结束，值班人员准备下班。这时有三名群众风风火火地跑进大厅，其中一名是4S店销售人员，他介绍说另外两人是公司客户，都是外地人，家中有急事需要打印临时号牌回家。潘奕帆了解情况后，让值班人员重新开启电脑办理业务，但办理其中一辆车时却被提示核查不到公告信息。潘奕帆对公告下载、维护后还是无法正常办理，她又电话联系系统管理员、支队科技部门，多次尝试后终于成功打印出临时号牌。两位外地客人满意离开，潘奕帆才披着夜色走

上了回家的路。

今年4月22日，正在工作的潘奕帆收到一个快递，打开包裹竟是一面写着“优化营商环境 高效服务企业”的锦旗。原来，两周前潘奕帆接到一条求助信息，两辆出租车还有3天就到强制报废期了，需要变更名字保留车牌号码。不巧的是，公司所在地太康县因疫情正在封控中，变更遇到了困难。如果不及办理变更业务，就会对公司和车主造成巨大损失。潘奕帆立即将这一情况向所领导汇报，并建议先容缺办理变更业务，及时化解了求助人的难题。

截至目前，该大厅开设的绿色窗口已经为51家企业集中办理了3117笔业务，潘奕帆用实际行动优化营商环境。

“只要企业和群众的需求是合法合理的，我们都应当当作本职工作，尽心尽力去做好。”潘奕帆言行合一，能当日办结的业务，决不在她手中过夜。

## 3 单位里的“大管家”

“来得最早，走得最晚，潘奕帆就是‘大管家’！”大厅里大大小小的事情都要她来处理，饮水机没水了、打印机坏了，这类事情她都要负责联系，在大厅引导咨询，到窗口解疑答惑，将误解、矛盾及时化解，平均每天要走2万多步……潘奕帆常穿的都是警用运动鞋，她笑着说警用运动鞋走路快、不累脚，着急的时候跑得也快。由于常年在大厅工作，她还患上了严重的耳鸣，白天工作吵听不到耳鸣响，晚上安静的时候耳朵一直嗡嗡作响，越是累的时候响得越厉害。

“虽然工作很辛苦，但我也收获了很多宝贵的东西。”领导的信任肯定，同事的鼓励支持，让潘奕帆在工作中感受到了超脱身体劳累的愉悦和满足。她曾收到过办事群众通过12345市长热线转来的感谢信，收到的锦旗更是数不胜数。

一声声贴心的问候、一句句专业的解答、一次次高效的服务，筑起了和谐警民关系的连心桥。在平凡的岗位上，潘奕帆怀着一颗真诚的初心，凭着对群众的满腔热忱，解民忧、纾民困、帮民急，用实际行动诠释了新时代公安民警的初心使命。②15



耐心为群众答疑解惑