

# 点燃一盏灯 照亮一大片

## 记省高速公路管理局路政总队京秦支队遵化大队副大队长苏俐

□ 本报记者 周欣艳

苏俐现任河北省高速公路管理局路政总队京秦支队遵化大队副大队长,他创建了全国高速第一辆“学雷锋爱心执法”车,学雷锋爱心执法车不仅激励路政人“阳光执法”,也搭建了路政与司乘人员之间的爱心桥梁。十几年来,苏俐在全国和全省获得二十多项荣誉,“服务群众模范星”“优秀共产党员”“河北学雷锋标兵”“河北省五一劳动奖章”“感动交通年度人物”“百姓喜爱的好官”“中国好人”“全国最美志愿者”等称号。

### 从一杯热水做起

2005年,苏俐从部队转业到青银管理处石家庄路政大队工作,成为一名路政队员。工作期间,苏俐养成了一个习惯,就是给过往的司乘人员端杯水。以前车上备着暖壶,现在又有了饮水机。每次处理事故前,他都先端杯水,夏天还有绿豆汤。当年腊月,经常有位老人在承德高速上转悠。一天,苏俐跟同事巡逻时,又发现老人走在高速上。同事看到后,急忙喊道:“你在这儿干什么呢?这里不安全,赶紧下去!”老人不为所动,继续往前走。苏俐下车劝说时,随手端去了一杯水递给老人,并说:“这么冷的天,先喝杯热水暖暖身子。”老人接过热水喝了一口后,激动地说:“我五六十岁的人了,我知道对错,你给我面子让我心里暖,我保证这是最后一次,再也不会来了……”

一杯热水不仅感动了老人,也给了苏俐动力。此后,苏俐驾驶的巡逻车上备了暖水瓶、油桶、水杯、名片等物品,开启了“八个一”文明执法模式:办理案件一次性告知当事人、一个敬礼服人、一张笑脸迎人、一句您好感人、一杯热水暖人、一片坦诚待人、一张名片帮人、一声再见送人。

### 雷锋精神为他指明方向

2008年,苏俐买了车准备上班和接送孩子用。可当看到一些孤苦无依的老人走在街上时,他的心一颤,他就想:上班时应该服务好司乘人员,下班后除了小家之外,也应该为需要为帮助人群提供便利。

于是,他在刚买的新车上贴上了“爱心”标志,成为省城的爱心车,每次出门都会载些孕妇、老人。后来,他跟别人的车凑到一起学雷锋,这当中有战友、同学、朋友……再后来各行各业的人都有了。闲暇时,他们常到社区、山区看望老人和孩子,为他们送去爱心物资和关怀。三年时间,车队增至200余辆,并且他的业余时间都用在车队的队务上。2012年2月24日,苏俐有幸代表河北高速到北京新华社参加“与雷锋班同行”现场交流活动,与雷锋24任班长面对面交流与访谈。



苏俐和同事与“学雷锋爱心执法车”。

### 创建高速第一辆“学雷锋爱心执法车”

雷锋精神为苏俐指明了方向,回到工作岗位,在领导的支持下,决定将雷锋精神打造成路政人的一张名片。2012年2月28日,第一支“学雷锋爱心执法车”诞生,“将学雷锋爱心执法·树高速卫士形象”的标语牌昭示与车身,公开接受社会的监督,搭建起路政与司乘人员之间的爱心桥梁。

“学雷锋爱心执法车”在全国属于首创。不仅激励路政人阳光执法,也起到了很好的社会监督作用。一次,一位司机因缴费问题与收费员发生争执并报警。苏俐接警后到达现场了解情况后,晓之以理,动之以情,并自己掏出钱交给了费,司机感动

得说不出话来。服务司乘人员从关爱开始,完成了从执法管理向服务的转变,不仅激励路政人阳光执法,也起到了很好的社会监督作用。

在创新执法方式和服务司乘人员方面,苏俐经过探索与实践,创立了“四零工作法”,一是以“零距离”为指导。在接待和办理业务中,路政人员亲自引领服务对象,帮助了解办案程序,及时解决遇到的问题。二是“零时间”办理。严格执行限时办结制、首问负责制等制度,坚决杜绝推诿、滞留、延误等不作为现象,坚持事不过夜原则,切实提高工作效率。三是“零人情”办案。努力把政策尺度,做到文明办案,“阳光”办案,爱心办案,规范每一位路政执法人员的行为。四是“零利益”服务。自觉抵制行贿、受



苏俐组织朋友一起参加公益活动。



苏俐与同事一起在高速公路巡查。

贿和公路“三乱”行为,为广大司乘人员提供更优质更便捷的文明服务。同时,他还结合工作创立了巡查十二字方针:“逢人必问、逢车必停、逢事必管”,即一看、二问、三记、四查、五助、六访、七理,并美其名曰“七步爱心执法圆舞曲”。这些工作方法,将有形的亲情执法与无形的爱心服务相结合,处处体现真诚为民的暖暖情意。

### “搭把手”服务队获省最美劳模服务队荣誉称号

2016年8月,河北交通高速路政“搭把手”服务队成立了,下设七个小分队。“搭把手”服务队充分发挥了自身优势,立足本职岗位点多面广的特点,在全省七个市同时开展活动并不断创新突出区域特色并延伸服务范围,他们从自身做起,从点滴小事,激发志愿服务在高速的浓厚氛围。

他在承德工作时,遇到一位高位截瘫的母亲带着一个10岁的孩子,便资助孩子上学。如今他离开承德已经五年了,对那个孩子仍然念念不忘。“你调走了,这面爱心红旗我们来扛。”同事们的话令苏俐眼眶湿润。“搭把手”服务队不断探索完善组织党员先锋岗、团员志愿者注册工作,尝试高速人注册机制,首次实现了河北省志愿服务网上注册、项目发布、志愿者招募、时长记录全程实现“网络化”,提升了群众对河北高速人的认知度及满意度。2018年9月,“搭把手”服务队又荣获河北省总工会颁发的2018年度“河北省最美劳模志愿服务团队”荣誉称号。

十几年来,苏俐一线带班巡查100余万公里,排查涵洞700余次,关闭被打开中央活动护栏50余次,捆绑隔离栅600余次,处理案件300多起,为国家追回路产损失200余万元,为司乘人员做好事事实事11000余件,捐款救助困难司乘700多人,帮助司乘寻回丢失款40余万,“学雷锋爱心执法”车队和“搭把手”劳模志愿服务团队也成为高速路上服务司乘人员的一道靓丽的风景。(本版图片由苏俐提供)

# 公告