

祖国正北方,是绵延八千里的内蒙古边防,东起呼伦贝尔西至大漠胡杨,处处活跃着移民警察的身影,他们全力维护口岸安全稳定,热情服务中外旅客,用忠诚与奉献牢牢守卫着祖国的北大门。特别是新冠肺炎疫情期间,他们冲锋在一线,既要防控“疫情”输入,又要助力口岸货运通关,在特殊时期做出了重要贡献,满洲里出入境边防检查站民警曹慧敏就是这支优秀队伍中的一员。



为旅客解答通关问题。

1

警民携手抗击疫情



无论是曾经的公安现役部队,还是现在的移民管理警察队伍,满洲里出入境边防检查站都与满洲里这片热土和生活在此的人民,建立了深厚的情谊,曹慧敏更是其中的佼佼者。

2020年,在新冠肺炎疫情爆发后,曹慧敏主动请缨投身驻地疫情防控工作,带领边检站党员突击队,在满洲里市确定的3个疫情防控管理小区值守,连续半个月每天工作15个小时以上,累计检查出入小区人员1700人次,车辆500余辆次,发放宣传手册500余份,主动为腿脚不便的老年人购买生活必需品、新鲜果蔬等30余次,妥善处理1起1人次天津返乡居家隔离人员企图逃避卡口检查事件。

防止境外疫情输入工作全面启动后,曹慧敏又写下请战书,加入疫情“防输入”专勤突击队第二梯队,担任防疫基础知识和执勤防护工作教员,参与重点疫情国家

人员实时监控、“涉疫”人员旅居排查、口岸入境流量分析预警等工作,与同事们一起为口岸疫情“防输入”把好了关口。

目前,满洲里出入境边防检查站已经确保5批次163万余件防疫物资从满洲里口岸快速入境,查验出入境旅客和员工6500余人次,累计确诊77例,在北疆国门筑起抗击疫情的坚强防线。

为更好地帮扶驻地困难对象,该站成立了“爱心公益”协会,曹慧敏第一个报名参加,并迅速成为协会骨干,与战友们深入驻地20余个贫困家庭进行慰问,开展义务献血、义务劳动和“警地同心、携手圆梦”等大型帮扶活动10余次,扶贫帮困120余人次,捐款10万余元,捐物2000余件,成为了驻地党群关系的“连心桥”,曹慧敏本人还独自资助满洲里市第二小学学生孙楠与其身患先天性智力障碍的哥哥完成学业,并赢得了社会各界的广泛赞誉。

2

精于业务保障通关

随着国家“一带一路”建设和自治区“向北开放”战略的推进,面对日益繁重的边检任务,作为女同志,曹慧敏主动在24小时通关、执勤任务繁重、承受压力大的满洲里公路口岸连续工作5年,又申请到专业要求更高、全天候随到随检的空港口岸工作。

她从不叫苦,每次都“抢着”上台验证盖章,常常熬到凌晨3点才休息,7点起床又走上验证台,累计执勤2.8万余小时,最长一次连续在检查台验证盖章6个小时,连一口水都没有喝,创造了一天查验962名旅客的全站记录。

打铁还需自身硬,为了更好地胜任岗位,曹慧敏拿出“拼命三郎”的架势,经常利用休息时间“泡”在培训中心,一遍遍地看书、刷题……经过努力,她很快就熟练掌握口岸常遇20多个国家的护照和签证的防伪特征和查验方法。

如今的曹慧敏,已经是边检站数一数二的业务尖子,各项考试、竞赛,总是名列前茅。在自身进步的同时,她又主动担任全站业务教员,整理出51个国家证件资料的录入指引,创新推出“业务微讲堂”“业务导刊”“业务研学”等5种培训模式,向推动全员达到“全能型”检查员标准发起了冲锋。

近几年,满洲里每年都有180余万出入境旅客往返于口岸,3000余万吨货物进出国门,在新冠肺炎疫情期间,中欧班列较之2019年同期仍然提高13%,实现“逆势”增长。

这种形势下,曹慧敏倡导实行弹性上岗、分类验放等一系列勤务新模式,建立微信服务平台,将航空代办、旅游企业等服务对象和联检单位吸纳其中,及时提供出入境相关信息,先后为备降航班、公务机、专列提供了优质便捷高效的通关服务。

曹慧敏：在国门下书写边检担当

本报通讯员·张文杰·王宏峪

3

热情服务擦亮名片

擦亮国门名片,让中国人过中国关更有尊严,向外国人展示中国的风采,这是全国移民管理警察的职业追求,也是曹慧敏日常工作的真实写照。

在口岸,曹慧敏爽朗的笑声,亲切的口吻总能让旅客快速找到她的身影,而她也常在旅客需要帮助时及时出现。她对每位旅客都诚恳有礼、平等相待,对旅客的每个困难都竭尽所能、热情帮助,很多经常出入境的旅客见到她都亲切地直呼“小敏”,她的名字也逐渐成为口岸的一张亮丽名片。

面对中外旅客对出入境边防检查站工作的新期待、新要求,曹慧敏立足岗位实践,倡导实行“三必帮四到位”服务承诺,即:不会填卡片者必帮、老弱病残者必帮、有困难者必帮;服务质量到位、便民设施到位、执法程序到位、疑难问题解决到位。

她以所在执勤队为试点,组建“满E服务”小分队,区分旅客类型,制作了中、俄、蒙、英4种语言、4个版本的通关服务卡,得到了中外出入境旅客的热烈欢迎,已经在满洲里3个口岸、6个执勤现场全面推广。

对于如何做到与旅客如同亲人般相处,曹慧敏提出“四心”服务准则,即:服务旅客要真心,对待需要帮助的旅客要热心,解决旅客问题要有耐心,更要将心比心,试想自己在陌生的地方遭遇困难的情形,就能理解旅客迫切的心情。

2019年7月的一天,曹慧敏对北京开往莫斯科的国际列车检查时,发现一名中国籍女旅客面色焦急、情绪不安,就主动上前询问情况。经了解,王女士独自带着年迈的父母和两个年幼的孩子,计划赴俄旅游,但由于没有注意俄罗斯签证的正式启用日期导致行程提前,面临着无法出境、4万余元预付款可能“打水漂”的困难境地。

同样身为母亲的曹慧敏深深感受到一个女人带着一家老小在他乡遇到困难的无助,马上拿起电话帮她联系到驻地一家旅行社,协助解决了延迟赴俄旅游行程的难题。

类似的场景经常在口岸发生,参加工作以来,曹慧敏先后帮助300余名老弱病残和有困难旅客顺利通关,帮助出入境旅客找回遗失财物30余次,收到锦旗3面,为擦亮国门名片贡献了一份力量。

人物简介

曹慧敏,现为满洲里出入境边防检查站执勤一队民警。参加工作以来,曹慧敏始终坚守在边防检查执勤执法一线,工作勤奋,实绩突出,曾被公安部评为“全国优秀人民警察”,被公安部政治部评为“公安现役部队优秀共产党员”,被自治区党委政府授予“全区民族团结进步模范个人”称号,被自治区党委组织部等10部门联合授予第八届“内蒙古青年五四奖章”,被自治区团委和公安边防总队联合表彰为“北疆亮丽边防卫士”,被自治区妇女联合会授予“自治区三八红旗手”荣誉称号,荣立二等功1次,三等功3次。