▲于蕾在工作中。

团体活动中,于蕾(前)总是带动气氛的那个人。

▶事故视频快处中心内,于蕾(左)与同事正在分析事故成因。

事故处理一线 她是不停步的赶路人

民警风采

川流不息的道路上，每天都在上演着不同的故事。然而无论严寒酷暑、风霜雨雪，总有一份守护的力量，为忙碌的人们拂去行路的纷扰与烦忧，那就是交通警察。性格坚韧、知难而进的于蕾便是其中一员。“时间不会辜负每一份努力，拾阶而上虽然辛苦，却能一步更比一步高。”从警24年，于蕾一直坚守在交通事故处理一线，将“学、细、情”贯穿工作始终，以人文关怀凸显执法理念，妥善处理好每一起交通事故。经她处理的交通事故，结案率达100%，群众满意率达100%。

□文/图 潍坊日报社全媒体记者 张韶华

将事故快处业务搬上“云端”,为程序运行抢出10天“试用期”

今年7月28日，在山东省公安厅交通管理局组织的交通事故处理业务培训“微课堂”视频会上，于蕾详细介绍了潍坊市道路交通事故视频快处的工作模式和试点成效，得到了与会人员的认可和关注。

自5月20日在主城区试运行，到6月1日正式运行，再到两周内逐步推广到各县市区，轻微交通事故的快处快赔在全市范围内得到实现。然而，万丈高楼平地起，一砖一瓦皆根基，于蕾就是那个为畅通交通事故视频快处夯实基础的人。

今年4月份，潍坊成为全国首批36个先行试点推行轻微交通事故视频快处服务的城市之一。时间紧、任务重、没有经验可借鉴，要怎么办？就一步步办！

“视频快处关键在于‘连线’。”于蕾明白，这是一个将事故快处业务搬上“云端”、实现线上全流程处理的过程。在这其中不仅要建立内外的网络连接，还要推动各部门的协作协调,需要使出“绣花功夫”一点点打通“关节”。从网络设置到模块配置,从授权管理到畅通线路,于蕾提前研究明白视频快处的模式,按步骤规划好行动导图，一步步稳步推进。一个多月的时间里，光是处理内部协调工作，她每天要走两万步以上。

功夫不负有心人。5月10日，轻微交通事故视频快处的主体框架架设完毕，为试运行预留出了调试完善10天的时间。于蕾的沟通协调能力赢得了同事们的信任，“有问题找于蕾”成为大家遇到相关问题后首选的解决方案。

以事实为准绳严格审查,自学成为心理专业拔尖型人才

让每一位前来申请交通事故责任复议的当事人，都能得到公平公正的审核结果，是于蕾一直以来的工作准则。于蕾在多年的工作经验中积累出扎实的业务能力,练就了一双深挖细节的“火眼金睛”。同时,她还和同事实行团队作战,“三人成组”互相讨论辩证事故结论，确保每一个结论都能经得起推敲。

今年7月，回潍探亲路遇交通事故的张女士对责任划分有异议，在与办案民警的电话沟通中情绪非常激烈。于蕾接过电话后，并没有直接解释事故成因，而是从关心张女士的个人情况入手，耐心倾听对方的诉说。

之后的面对面交流中，张女士见到了电话中语气温柔的于蕾。“我相信你，你理解我，也能共情到我。”看着于蕾一帧帧分析事故原因，张女士很快接受了维持结论的结果。

“心理疏导可以在情感交流中排解压力，建立起安全感和信任感。”于蕾在工作实践中巧妙融合心理学技巧，服务群众工作既有力度又有温度。截至目前，于蕾办理的事故责任复议案件实现零差错、零投诉。2013年，于蕾考取国家三级心理咨询师后，一直积极提供团体活动、个体咨询等心理服务。十年时间里，她又考取了国家二级心理咨询师，从市级心理教官成长为省级心理教官，在2022年11月被评为首期交警系统鸢都公安英才心理专业拔尖型人才。

站在群众角度解决问题,让“救命钱”在急需群众间流动起来

“谢谢你们的帮助，让事情变得温暖和圆满。”去年5月，梁先生将一面锦旗送到了奎文交警大队救助基金服务站，感谢服务站工作人员的及时救助。

这名工作人员正是时任奎文交警大队救助基金服务站主任的于蕾。当时梁先生的母亲发生交通事故，需要申请交通事故救助基金救急，因为临近“五一”假期，梁先生十分担忧申请过程及进度。于蕾主动留下了自己的联系方式，还在假期期间与医院沟通解释相关情况。节后，梁先生在于蕾的帮助下提交了申请，顺利拿到救助金。

“发生交通事故后，我们不仅要安抚好当事人情绪，更要用实实在在的行动让当事人安心和放心。”于蕾用“热情接待、真诚沟通、积极行动”三步工作法，从群众最迫切的需求出发，站在群众角度给出最合适的解决方案，多次收到群众表扬信和锦旗。

服务群众向前一步，把实事办到群众心坎上。2021年4月至2022年12月在救助基金服务站工作期间，于蕾共办理垫付救助基金金额708142元，办理救助基金追偿金额641061元，年度追偿垫付比达到90.5%，让这份“救命钱”在急需群众间流动起来。

自创电脑查询调卷模式,群众等待时间从半天缩短至半小时内

初到交通事故处理岗位时，于蕾在档案室、内勤室等多个岗位轮转学习。当时，查询调卷需要排队等待，有时一等就是半天。这引起了于蕾的注意，怎样能减少群众的等待时间呢？

办公软件的“查找”功能给她带来启发。于蕾按照事故当事人、事故时间、事故类型等分门别类,与同事们将案件录入电脑,只要输入关键词,即可让办案民警在一分钟内将案卷拿到手。这个自创的电脑查询调卷模式，不仅零花费易操作，解决了纸质索引的弊端，还能随时进行案卷的录入汇总，极大地提高了工作效率，群众从申请查卷到拿到案卷耗时缩减到半小时内。

在于蕾的手机中，始终储存着一份电子文档，内容是她汇总整理的交通安全法、事故处理程序和工作规范等相关规章制度和政策文件。空闲时间，她时常翻阅这份文档，用典型案例来巩固自己的专业知识，不断提升业务能力。

千里之行，于蕾走好脚下的每一步，让群众在高效的事故处理中感受到公平正义。今年，于蕾被评为市公安局交通警察支队2023年第二季度“季度标兵”。