

守护无终点

让乘客遗失物快点“回家”



地铁上:“最小作战单元”跑出寻物加速度

□ 郭婷苇 封颖慧

日前,姚女士从石家庄市公安局轨道交通分局民警手中接过书包,连声道谢。原来,当日,她乘坐地铁到站后,不慎将孩子的书包落在了车厢中,书包里还有孩子的作业,她十分着急。幸亏轨道交通分局新百广场站警务室民警及时提供帮助,仅用时25分钟就将书包归还了姚女士。

在省会石家庄,轨道交通是城市公共交通主动脉,承载着大量乘客的出行需求,日客流量最高达295万人次。在这样高度繁忙的出行环境中,乘客遗失物品的情况时有发生,如何帮助乘客快速找回失物,成为一个亟待解决的问题。

近年来,轨道交通分局不断创新警务工作机制,结合日常工作实际,创新推出地铁区域内“最小作战单元”机制。他们会同石家庄市轨道交通集团有限责任公司,以“快速反应、果断处置、就近增援、联勤联动”为原则,成立了由民辅警及站务员、安检员、安保员、保洁员、票务员、检修员等“六员”组成的“最小作战单元”,共同承担日常管理、先期处置等职责任务。遇到突发事件,“最小作战单元”快速反应、有效处置。而寻物,正是其中的重要一环。

“丁零零……”近日,北国商城站警务室响起了一道急促的电话铃声。

“请帮帮我!我刚乘坐开往西王方向的列车时遗失了一个黑色双肩包,里面装有笔记本电脑、银行卡以及其他重要东西,万不可丢失!”电话那头,一名男子焦急地说。

接警后,值班民警一边安抚男子情绪,一边询问事件经过。了解情况后,民警迅速反应,启动“最小作战单元”,先将

情况反馈至西王站警务室。之后,西王站警务室民警一边通过公共视频追踪,一边联动轨道公司西王站站务员共同寻找。十多分钟后,民警就接到了双肩包已成功找到的消息。原来,站务员接到通知后仔细寻找,在清客时找到了此包。

为便于快速找到失主,轨道交通分局还积极发动警务团队综合力量,打通了“急于寻物的失主”与“等待招领的失物”之间的“绿色通道”。

轨道交通分局建立健全了“失物寻主台账/工作簿”。收到失物后,警务室民辅警会及时登记信息、妥善保存以及寻找失主,并将相关信息统一交至轨道公司,便于使用其运营的微信公众号“石家庄轨道交通”进一步寻找。

在此公众号中,有一个栏目叫作“失物招领”,清单上列明了遗失物品的基本特征,捡拾车站、存放车站等信息,遗失物品大多是银行卡、身份证件、钱包等。轨道公司会定期更新清单明细,便于失主及时认领失物。轨道交通分局与轨道公司联动寻找失主,真正做到“失物有处寻,拾物有处送”。

“这是我刚在站内捡到的背奶包,失主应该很着急,我捡到后就赶紧送过来了……”5月7日,在槐安桥地铁站,一名热心群众将捡到的背奶包交给警务室民辅警。民辅警收到失物信息后,迅速发至工作群,通知各站点工作人员,以便于失主及时认领。而与此同时,西三教站台的工作人员也接到了失主的求助,正在全力帮忙寻找背奶包,在得知失物已成功找到的消息后迅速告知失主。最终,背奶包得以物归原主。



图为辅警在进行视频巡查。吴春伟 摄

暖心提示

1. 乘坐地铁时要提高警惕,保管好随身物品,尤其是在上下车期间。
2. 提前为贵重物品拍照留存,以便遗失后提供更准确的信息。
3. 发现他人遗失物品,请及时交给工作人员。

4. 若不慎在地铁上遗失了物品,不要慌张,可以参考以下步骤尝试找回:

- (1) 第一时间寻求站点警务室、巡逻民辅警,以及安检员、保洁人员等工作人员的帮助,也可以前往就近站点的客服中心,向工作人员说明情况,包括遗失物品的特征、遗失的大致时间和地点等。
- (2) 拨打地铁服务热线0311-66526666。
- (3) 关注微信公众号“石家庄轨道交通”,看到对应失物清单时请及时认领。

图为乘警在帮助乘客寻找遗失的贵重物品。许田媛 摄

高铁上:
警情流转机制实现找物秒响应全闭环

□ 王圣玉 张乐阁

日前,G481次列车上一名旅客紧急报警,称其在餐车吃饭返回后,发现放在背包里的平板电脑丢失,里面存有很多重要的研究资料。

“您先别着急,我们一起回忆一下最后使用平板是什么时候?”列车乘警一边安抚旅客情绪,一边帮助其梳理行动轨迹。通过细致询问,得知该旅客曾到相邻车厢访友。经查找,最终在其朋友相邻座位的网兜内发现了“遗失”的平板。

“真是太感谢了!要不是你们细致的工作,我都准备放弃寻找了。”旅客激动地说。

在高铁出行日益普及的今天,旅客遗失物品的情况时有发生。为给广大旅客营造安全的出行环境,石家庄铁路公安处乘警支队积极应变、主动求变,为旅客提供高效便捷的失物寻找服务。2025年一季度,乘警支队就为旅客找回各类遗失错拿物品200余件,挽回经济损失近百万元,旅客满意度持续保持在99%以上。

“哎呀,我的相机不见了!里面有好多生活和旅游的记录,要是找不回来可怎么办呀!警察同志,你们能不能想办法帮我找找呀!”电话那头,何女士带着哭腔急切地说道。

5月2日,乘警支队综合指挥室接到旅客何女士报警,称其乘坐G6023次列车到家后,发现自己的小型相机丢失了。据何女士回忆,她乘坐高铁时,将相机从背包拿出来检查过,后来又放回到

包里,没过一会儿就听到有东西掉到地面上,但并没有查看。

警情从综合指挥室流转到乘警支队刑警大队后,侦查员敏锐地抓住了何女士听到东西掉落后并没查看的这一关键线索,开始从失主周围的旅客进行排查分析。侦查员经调取列车公共视频发现,失主下车后,一个5岁左右的小朋友在她位置附近有一个捡拾物品的动作。

民警联系了在列车上与小朋友同行的爷爷,对方回复称回家后他给孩子洗衣服前,在裤兜内发现了一个黑色长方体的物品,以为是孩子的玩具,就随手放在了玩具盒里,也没多注意。

事件到此终于“真相大白”,最终在侦查员的协调下,失主拿回其小型相机。

对于复杂的遗失案件,乘警支队坚持守正创新,深化构建“一线乘警+综合指挥室+打击办案队”警情流转机制,由一线乘警进行先期处置,由综合指挥室进行分析研判、多方联系,然后流转到该支队刑警大队进行后续跟进,为旅客安全筑牢“三重保险”。

高铁列车站停时间短,对此,乘警支队要求乘警在值乘过程中,加强提示提醒,做到事前预防。同时,密切与客运班组沟通联系,形成工作合力,充分发掘线索,打造“流动的平安防线”。

“警察同志,我的充电器不见了!”一位神色焦急的旅客拦住乘警,“刚才在长沙南站下车抽烟,回来就找不着了。手机马上没电,这可怎么办啊?”接到报警后,G486次列车的乘警立即展开行动。他们先是细致地询问周围旅客,随后发动全车厢旅客一起寻找。乘警逐个座位缝隙、行李架角落仔细检查,却始终未见充电器踪影。

“这个充电器是谁的?”乘警举起一个在报警人邻座发现的充电器,连续询问多遍。

都无人认领,于是判断可能是其他旅客拿错物品。

乘警向综合指挥室汇报情况后,联系到报警人旁边下车的旅客,原来是两个相似的充电器拿错了。

当前石家庄铁路公安处乘警支队正在着力打造“旅途·枫·警”品牌,通过邀请旅客组建“平安列车志愿者”,壮大群防群治力量,共同守护旅客生命财产安全,努力为广大旅客营造平安和谐的乘车环境。

乘警小贴士

遗失物品快速找回全攻略:

一、站内遗失处理
若感觉物品遗失时仍在车站,请立即联系车站服务台或工作人员,这是最快捷的找回方式。

二、离站后处理方案
1. 拨打全国铁路客服热线12306
2. 联系当地铁路客服中心
3. 线上自助服务
打开“铁路12306”App,点击“温馨服务”,选择“遗失物品查找”。

四、贵重物品特别处理
如遗失物品价值较高,可直接拨打列车上报警标识电话,铁路公安机关将启动快速查找机制。

图为公交车长将捡到的证件交给民警。李津 摄

编者按

在人们出行日益增多的今天,乘客搭乘公共交通工具时遗失物品的情况时有发生。在人来人往的站台与车厢里,一件遗失物品的实际价值可能不大,但对失主而言,却可能有重要意义。如何让这些“迷路”的物品重新回到失主手中?这不仅是乘客的牵挂,更是公共服务精细化程度的“试金石”。

近年来,公交、地铁、铁路部门与公安机关通过流程优化与技术升级,构建起覆盖全链条的失物寻回体系:从一线人员的及时发现上交,到后台团队的分类登记与信息核验,再到智能系统的信息匹配……每一个环节的严谨,都在缩短“遗失”与“找回”之间的距离,让“失而复得”从偶然的运气变成可期的常态。

本报聚焦这些便民举措背后的暖心故事与创新机制,并为乘客提供贴心小提示,愿每一件“迷路”的物品都能物归原主,让乘客的每段出行都带着平安与舒心。

□ 郭婷苇 封颖慧



“太感谢你们了!我本来以为找不回来了!”日前,在石家庄公交集团东部运营分公司一路车队站务室,许先生从工作人员手中接过自己的耳机仓,对他们的高效服务连连点赞。当天,许先生在乘坐1路公交车时不慎将耳机仓遗落在车上,直到下车后才发觉。心急如焚的他赶忙致电公交服务热线寻求帮助,不久后就成功找回了耳机仓。

随着夏季气温攀升,乘坐公交出行的乘客数量与日俱增,而乘客在乘坐过程中遗失物品的情况也时有发生。为此,石家庄公交集团建立起一套高效且完善的失物找回机制,让众多遗失物品迅速“回家”,为乘客排忧解难。

“我妈妈的手机丢了,可以帮忙找吗?”近日,60多岁的徐阿姨乘坐103路公交车回家,途中不慎将一部价值2000余元的手机遗落在了车厢内。下车后,徐阿姨才发现手机不见了,心急如焚。得知此事的儿女赶忙拨打公交热线,最终联系到了103路公交车长孟晓惠。

了解情况后,孟晓惠第一时间联系了车次终点站的调度员。与此同时,该路线的另一位车长在终点站进行车辆安检时,在车厢座椅缝隙处发现了手机,并迅速交给相关工作人员保管,以便失主前来寻找。在公交工作人员的共同努力下,没过多久,手机就物归原主。徐阿姨和其女儿对公交工作人员的高效帮助赞不绝口。

“公交车长肩负着保障乘客出行安全的重任,他们严格执行‘半趟一检查,一趟一清理’的检查工作流程,其间时常能发现乘客不慎落下的物品。不仅如此,在车辆行驶的途中,车长们有时也会捡到被遗失的物品。一旦出现以上情况,车长会第一时间将相关物品交给调度员,调度员会根据车辆线路、班次信息、接收时间、物品种类进行登记并分类保管。如此一来,当乘客前来寻找时,便能更加高效、准确地完成认领流程。”一路车队线路长王祖磊说,“为了能以最快速度将遗失物品归还到失主手中,必要时,我们也会借助公安部门的力量,通过他们的专业渠道和资源来寻找失主。”借助“车长-调度员-公安民警”的“三联动”失物速寻机制,石家庄公交集团帮助群众寻找遗失物品效率得到极大提升。

近日,1路车队车长赵志超像往常一样驾驶公交车从绿荫铺江驶向白佛。途中,他捡到了一个钱包。车辆到达终点站后,赵志超立刻来到站务室,与线路长共同打开钱包查看。只见钱包里装着约百元现金,还有银行卡、身份证件、医保卡、购物卡、口腔会员卡等重要证件。

赵志超深知这些证件对失主的重要性,他试图通过口腔诊所联系失主,然而多方尝试均无果。为尽快找到失主,次日,赵志超带着钱包来到东二环附近朝晖桥警务室,希望民警借助身份证件信息寻找失主。在民警的帮助下,当日就与失主取得了联系。失主拿到失而复得的钱包时,对赵志超和民警的帮助连连表示感激。

温馨提醒

在乘坐公交车时,请谨慎看管好自己的随身物品,对于经常携带包的乘客,上车前应仔细数清包的数量,并在下车前再次核对,确保包的数量无误。贵重物品如电脑和手机,应妥善放置在视线可及之处,避免放在椅子或车厢空地上,以防不慎滑落或遗失。下车前请提前做好准备,再次清点随身携带的物品,轻拍口袋并留意座位下方,以确保您的钱包、手机等小物件都已妥善收好。

如果乘客发现物品遗失,建议立刻拨打公交热线96599。当拨打电话时,要清晰准确地提供乘车的时间、线路以及丢失物品的详细特征,如物品的颜色、形状、品牌等,以便工作人员进行寻找。



公交上:「三联动」机制助遗失物品「完璧归赵」