

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“六大员”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



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,她在乘坐高铁时,将相机从背包拿出来检查过,后来又放回包里,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至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并未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,然后流转至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

三、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

□ 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,不久后就成功寻回了耳机仓。

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。得知此事的女儿赶忙拨打公交热线,最终联系到了103路公交车车长孟晓惠。

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。”一路车队线路车长王祖磊说,“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-公安民辅警”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路车车长赵志超像往常一样驾驶公交车从绿荫锦江驶向白佛。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,与线路车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、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谢。

温馨提醒

在乘坐公交车时,请谨慎看管好自己的随身物品,对于经常携带挎包的乘客,上车前应仔细清点包的数量,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。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。