

反扒暗战：便衣有“秘密武器”

有时我们习以为常的生活，得来并非易事。就像下班时候的五道口，车水马龙，初夏的夕阳铺满街道，从写字楼走出的上班族，行色匆匆，赶着回家。但这天都在重复的一幕背后，并不平静，一场暗战，正在嘈杂的街头上演——一对男女扒手，来回穿梭，伺机行窃，不远处，便衣警察不动声色，隐入人群。

这场悄然进行的“猫鼠游戏”，在北京的大街小巷持续了两天，以4名嫌疑人落网、起获4部手机告终。记者记录了这两天里，反扒民警王探长和他兄弟们的打扒故事。

前传

反扒便衣警察王探长 两破特大盗窃手机案

5月8日下午3点，在出发抓贼前，记者在市局机动侦查总队见到了小王——王探长。2008年警院毕业，9年基层历练，王探长今年31岁，脸上少风霜，依然生动年轻。

“我为什么当警察？是因为我爸，他是刑警，我从小梦想就是当警察。”当梦想成为现实，小王发自内心热爱自己的职业，“抓贼有意思，特别是抓捕成功的那一刻，周围群众的惊叹，带给我很大的满足感。”

当然，打击犯罪不能只凭热情，靠的是本事，这就得自己多琢磨。刚参加工作，小王被分配到了市局刑侦总队，工作的第二年，他就主办了一起要案。

两名男子尾随一名女子，在胁迫其去ATM机取钱之后，两人又对女子进行了猥亵。因为当时队里的警力都扑在另外一起案子上，领导就把这起案子交给了小王。“我这人的缺点是特轴，但就是能坚持做一件事情。”

从监控录像中，小王找到了拉两名嫌疑人的出租车，从出租车司机的回忆，小王得知嫌疑人进了双井地铁站，但是从人潮涌动的地铁站视频里找人几乎不可能。

“从嫌疑人的刷卡动作，我联想到分析他们刷卡的信息，于是，据此追踪到了他们的活动轨迹。”小王说，分析公交卡的刷卡记录，在当时并没有先例可循。涉案的两名男子最终落网，一人被判无期徒刑，一人被判15年有期徒刑。

凭着自己的“轴”，2011年调入便衣侦查总队（即现在的机动侦查总队）后，小王在反扒工作上成绩斐然。2013年成为探长至今，小王和自己探组的兄弟抓获嫌疑人280多人，刑拘260多人，为群众挽回损失300多万元。

在去年和今年，小王带领探组，打掉两起盗窃手机的扒窃团伙，分别起获手机501部和525部，连续两年刷新了首都公安打扒史上单次缴获被盗手机数量的纪录。

说到手机和扒窃团伙，王探长看了一眼手机，“他们出动了，咱们出发。”

第一天

扒手雇黑车司机 专挑下班族“练手”

5月8日下午4点，出发前，王探长的同事小甘抱着一个洗脸盆上了车，盆里还有一条床单。看记者一脸疑惑，王探长打趣道，“这是我们琢磨出来的独家捉贼技术，到时就知道了。”

在车上，王探长告诉记者，最近他和同事发现一辆黑车，专门拉扒手出来干活，成了扒手的专车。“前方侦查人员的消息显示，他们正在海淀五道口附近活动，今天我们打算一窝端，连黑车司机和扒手一起捂了。”

下午5时许，在清华东路西口地铁站附近，一辆黑龙江车牌的小轿车停在路边，司机在车旁站立，小甘驾车与之擦肩而过，“不要停，继续开，就是这辆车。”坐在副驾驶的王探长说，“我预感，20米内，雇他车的扒手就会出现。”

“这两就是扒手！”果然，路口等红灯的工夫，一对黑衣男女出现，貌似情侣。和行色匆匆的路人不同，这一男一女，脚步时快时慢，不时地回头，眼神不定。王探长决定下车跟踪，小甘开车尾随，车内的另一名同事大平负责录像取证。

在清华同方科技广场东侧的一条小街上，两名扒手再次出现。路边，不少下班族选择骑共享单车回家，一名背包男子弯腰扫码的瞬间，女扒手盯着其背包，迅速贴近，伸手，没成功，再伸手，还是没成功。失手的扒手迅速躲进了大楼，消失不见了。车内，看到这一幕的小甘和王探长用手机实时喊话，“刚才练手了，但好像没偷成。”

没偷成，意味着没拍到他们现行，也就不能形成有力的证据，“猫鼠游戏”还要继续。但在拥挤攘攘的五道口，不管是驾车的小甘，还是路上的王探长，想要搜寻两个人，并非易事，况且跟踪不是追踪，讲究的是“宁放勿惊”，一旦惊着贼，功夫就全白费了。

天色擦黑，男女扒手虽再有下手，但均未得手。晚8点半，两人坐上黑车，一路向西，再向南，收手回了大兴。

“啊！”看着远去的黑车，王探长在车里突然喊了一嗓子，“抓贼就是这样，只看结果，中间的过程有时候会让人灰心，我喊一下，给自己鼓鼓劲。”

第二天

一下午偷4部手机 4嫌疑人吃饭时被捉

尾号限行，又是外地车牌，本以为黑车司机晚上才会出动，5月9日下午4点，前方侦查信息报告，黑车现身，并在万寿路凯德晶品购物中心停留。

“我昨晚研究了他们的行车、停车路线，周边没有扒窃的警情，今天一旦拍到他们现行，就实施抓捕！”车里，王探长和自己探组的小甘、大平，还有今天加入的小旋分析着案情。

一路奔袭，在石景山万达广场附近，黑车再次停车，车上下来3个人，除了昨天的一男一女，还多了一个小男子。3人并未选择旁边的商场，而是沿路向东。王探长判断，这仨贼想在八宝山地铁站练手。小甘和大平在车内，王探长和小旋在路面，4人结成一张网，悄悄地拢向扒手。5点40分，在八宝山地铁站C口，一名刚从公交车下来的背包女子，在走向地铁口的时候，成为扒手目标。从拉开拉链到偷出手机，不过一秒钟，光亮的手机壳在阳光下一闪，就进了男扒手的口袋。

女子发现自己被偷后慌忙报警，得手后，3名扒手联系黑车司机，迅速驶离。“这次拍到了现行，可以实施抓捕了。”王探长言语中透着紧张和兴奋。

“秘密武器要登场了。”在车里，王探长笑着解释，“秘密武器”就是脸盆和床单，“如果在街上围捕，难度太大，我们计划在等红灯时，趁黑车前后都有车辆，迅速把湿透的床单贴在黑车前挡风玻璃上，防止他乱撞，然后把4人堵在车里。”

一路跟踪，遇到的都是小路口，红灯时间短，不利于抓捕。晚7点半，就在王探长查看周边线路时，黑车在三里河附近的万方西单商场停车，便衣4人组再次分头行动。很快，地面跟踪有了消息，4名嫌疑人进了快餐店，准备吃饭。

夜长梦多，王探长和兄弟们一合计，决定在快餐店围捕4人。“别动！警察！”民警的突然出现，让4名嫌疑人愣住，如同画面被定格一般，手里的汉堡都停在了半空中。不到5秒钟，4人手铐加身。

“我们是北京公安民警，这4人涉嫌盗窃，打扰大家了。”王探长对着快餐店内一脸惊愕的群众说。之后，民警在黑车中起获4部手机。晚上9点，4名嫌疑人被移交到属地恩济庄派出所。王探长和同事也前来交接工作。9点40分，两名失主来认领了手机。10点，王探长和同事离开派出所。夜幕下，暗战结束，便衣4人探组收工。

后记

这在他们日常生活中并非小事

从参加工作至今，王探长已荣立个人三等功3次、个人嘉奖2次，对他而言，这两天的抓捕行动并非大案要案，但对于前来认领手机的事主来说，他们脸上失而复得的惊喜神情、口中不断重复的“谢谢”说明，这在他们日常生活中并非小事。“没有安全感的生活是可怕的，我们的目标就是守护群众的安全感。”王探长说。

“我爸和我说过，人民依靠不住，那就不叫人民警察，他这辈子没过，我也不能。”王探长说，自己的媳妇也是警察，家人都能理解彼此的工作，相互支持。“我从来都不是一个人在战斗，有一次媳妇和我去逛商场，我俩还一起抓过贼呢。”

5月10日，王探长告诉记者，3名扒手因为涉嫌盗窃罪被刑拘，黑车司机明知3人行窃，还提供帮助，是其共犯，也涉嫌盗窃罪被刑拘。据《北京晚报》

“轻”转型快马加鞭 兴业银行网点升级马力全开

综合机具柜面替代率达90%，存量网点网均柜员数减少2.8人，柜员工作负荷降低25%，厅堂营销人员平均增加1.6人，客户满意率99.83%。近日，兴业银行发布2016年年报，一连串数据彰显出兴业银行转型过程，网点提质增效先行一步并取得良好成效。

据介绍，2015年，顺应网点智能化、小型化、社区化发展趋势，兴业银行正式启动网点转型工作，以提升网点“运营、服务、营销”效能和降低运营成本为目标，围绕“减负、减高（现金柜）、增低（非现金柜）”三条主线，采取网点智能化、厅堂一体化、人员标准化等一系列措施，促进营业厅人力结构优化和用工效能提升，进一步加速网点从传统的“交易处理型”向以效能为导向的“服务型”转变。

“这是兴业银行继续实施社区银行建设战略之后，促进零售金融转型发展、提质增效的又一重要举措。”兴业银行银行卡与渠道部总经理汪宇表示。数据显示，2016年兴业银行成本收入比23.39%，继续保持同业优秀水平。

智能化助力网点减负增效

智能化建设，是兴业银行网点转型的一个重要方向。该行将传统银行服务和科技创新有机结合，开拓各类线上渠道和新型智能机具，借助数字媒体和人工智能技术，为客户带来充满智慧的便捷体验。

“我们新引进了一个超级柜员，以一当十，服务效率和质量顶呱呱！”在兴业银行某营业网点，工作人员指着身旁新设立的“智能柜台”向笔者介绍。据了解，“智能柜台”是该行2014年开始推

广的营业网点新型智能机具，它拥有80多项功能，客户可自助办理大部分非现金业务，如开卡、转账汇款、电子银行签约、理财产品购买等，操作便捷。目前，该行布设的智能柜台交易量相当于1200多名柜员满负荷的人工工作量，显著提升了服务效率。

为检验“智能柜台”与人工柜台的差别，笔者亲身体验了借记卡开卡业务。柜面办理时，经历填单、审核、身份证复印、联网核查、系统录入等工序，耗时至少需要10分钟；通过“智能柜台”办理，点击“开卡按钮”后只需完成“身份证核验”、“现场自助拍照”等几个简单步骤，经工作人员现场审核，不到一分半钟，借记卡就到了笔者手中，简单高效。

以金融科技为指引，兴业银行率先研发盲人专用ATM机，实现全程语音导航服务和可触摸盲文服务支持，已在全国各省会城市网点投放近百台；率先布设大额高速现金存取款机，支持大额现金交易的高速自助化处理；在营业网点“上岗”硬币兑换机，为客户兑换硬币提供更加便捷的服务；推出VTM（远程柜员机），为客户提供远程客服“面对面”视频交互在线服务等。

“目前，我们的智能机具对同类业务的柜面交易替代率已突破90%，部分地区几近100%。通过促进传统柜面业务向线上渠道快速迁移，有效缓解了柜面的业务处理压力。”汪宇表示。

以智能机具替代人工的同时，兴业银行还通过推行集中作业，远程授权、柜面无纸化、柜外清、柜面业务流程优化等举措，进一步精简前台柜员工作量，提高柜面运营效率。

据统计，近两年来，兴业银行网均柜员工作负荷量累计降低25%，网点客户平均等待时间不超过8分钟，业务办理平均时间不超过7分钟。

复合型人才成厅堂服务主流

随着智能化建设与柜面减负的推进，三尺柜台已不再是银行直面客户的唯一前沿，减高增低，增加“综合理财低柜”的投入成为兴业银行网点转型的重要抓手。

“综合理财低柜”是一种全新的客户服务形式，致力于除却冰冷、厚重的柜台玻璃，在“一对一”、“半私密”的空间中为客户提供咨询、交易、销售“一条龙”服务，增加与客户近距离“亲密接触”的机会。

综合理财低柜需要全方位的复合型人才，兴业银行“柜面减负”措施水到渠成地释放了操作类人员的潜能，并依托该行“一岗多能”技能培训计划，促进操作柜员向营销管理人员转变，从而优化营业厅人力结构，提升用工效能。

截至2016年末，该行营业厅操作类人员占比下降15%，存量网点网均操作类柜员减少2.8人，调减的操作类柜员主要转岗从事营销管理工作，“一岗多能”复合型人才在网点员工中占比高达90%，“智能机具+综合服务人员”将成为该行营业网点未来主流的服务模式。

“服务型”网点产能大幅提升

围绕网点服务、营销效能提升的目标，兴业银行积极推进客户动线管理、厅堂一体化管理、服务营销流程标准化等系列改革措施，促进网点从传统的“交易处理型”向以效能为导向的“服务型”转变。

笔者走访兴业银行多家网点发现，

该行网点布局整齐划一，主要针对客户的流动路线与业务诉求进行规划，依照“自助区—低柜区—高柜区—贵宾区”的路线图，左侧一般是自助服务区，右侧是综合理财低柜区，往里则是对公服务低柜、现金柜以及VIP服务区……将自助区、低柜区作为服务热区和联接纽带，分层递进、分类受理，业务办理更加顺畅。

为强化“服务型”网点建设，兴业银行强化厅堂一体化管理，大力推行“柜员转介+大堂转介+低柜销售”三位一体的服务营销模式，打破三尺柜台内外各个岗位间的职责藩篱，实现柜员、大堂经理、理财经理、客户经理联动开展交叉营销的服务格局，有效提升厅堂营销能力。

配合“三位一体”服务营销模式推广，兴业银行推出“厅堂智能服务营销一体化系统”，作为厅堂信息管理的“中枢纽”，与厅堂各渠道、各系统、各岗位相联，具备排队叫号、识别客户、发现商机、转介营销、厅堂管理、预约服务、服务监测等系列功能。

“从客户走进网点的那一刻起，该系统就开始依托后台数据分析，分类识别客户的服务诉求，同步配合网点营销人员进行客流实时管理，根据客户反馈提出服务建议，有助于促进网点营销团队的高效协作，从而提升阵地营销能力。”汪宇告诉笔者。

以理财产品销售为例，该行目前本外币理财余额7000亿元左右，网均销量是网点转型前的6.2倍，客户的服务满意度提升至99.83%，客户服务体验、网点产能均呈持续上升趋势。