



# 用好社会力量 创新服务模式

## 罗湖出入境边检站创立全国首个边检“U站”

本报深圳1月7日电 何洁其报道:“您的证件签发有效期快满了,要重新办好签证才能顺利过关。”1月5日上午,深圳罗湖口岸迎来出入境客流早高峰,在人人入证的自助通道前,一名身着“红马甲”的志愿者正在为旅客耐心解答问题,这位志愿者是罗湖

口岸的常驻义工。据介绍,在罗湖口岸,每天都有20位热心“红马甲”在此驻点服务,他们大多是各行各业退休的老党员,或是利用休息时间来志愿服务的热心市民,主要工作是协助边检民警疏导旅客,为有需要的旅客提供咨询等帮助。这也是罗湖出入境边检站创新服务模式,不断提高出入境服务效率的一个便民举措。

罗湖口岸是联结深港的第一口岸,地理位置优越、交通便利、社会知名度高,每天经罗湖口岸出入境的有港澳台、内地和外国旅客,这些出入境人员中,20%以上是年过60岁的长者,5000多名深港走读学生,还有残疾人等特殊人群,也有许多首次来华的外籍旅客和初次经罗湖口岸出入境的内地居民,对出入境通关咨询以及寻求帮扶的需求较大。

作为全国最大的陆路口岸之一,罗湖口岸自开通以来,已有超过20亿人次由此出入境。2018年,该站共检查出入境人员约8500万人次,日均23.3万人次。面对如此庞大的客流,该站在推行便民举措和向科技要警力的基础上,不断探索高效的服务模式。

为使广大出入境旅客获得更加高效、便捷的通关体验,进一步营造安全、舒适、顺畅的通关环境,该站积极践行以人民为中心的发展思想,贯彻落实国家移民管理局推行的新举措和边检领域“放管服”改革工作,创新服务模式,积极与深圳市罗湖区团委、罗湖免税店等单位共商共建,发挥专业优势,将常态化志愿服务引入口岸。

2018年9月,在该站倡导和推动下,全国首个边检特色“U站”——“罗湖口岸边检志愿服务站”挂牌成立,这是全国第一个由边检机关主导、具有边检职业特色的志愿服务站。据不完全统计,该服务站成立3个月以来,受到广大出入境旅客认可点赞,并获评深圳市罗湖区“十佳志愿服务项目”。

这座边检志愿服务站设置在罗湖口岸二楼出境大厅,每天由20名志愿者驻点服务。志愿者们在上岗前均由该站进行专门培训,主要负责引导出入境旅客文明出行、有序通关,为旅客提供边检业务咨询、出入境法律法规咨询、帮扶等服务,着力打造以边检志愿服务站为中心,辐射多个特色服务点位的“卫星式”服务模式,使有需要的旅客在出入境各个候检区域都能得到志愿者的热心帮助。

## 福清出入境边检站开展“110宣传日”主题活动

本报福州1月10日电 王翔、实习生林鑫轩报道:今日,在“110宣传日”当天,福清出入境边检站组织民警深入码头一线,认真开展以“警民牵手110,共创平安迎大庆”主题宣传活动。

其间,该站民警通过发放边检检查服务承诺、监督卡、“放管服”政策解读资料,以及现场咨询等形式,向驻地群

众、码头作业工人、出入境船员介绍“边检110”具体服务内容,并就如何正确拨打“边检110”进行现场演示。

为进一步强化宣传效果,该站民警还有针对性地向外籍船员普及中国的相关法律法规,以及在中国如何报警等内容,并发放印有中英文对照的宣传单。活动期间,该站共发放宣传资料200余份,提供各类咨询60余人次。

## 黄埔出入境边检站为患病船员开辟“绿色通道”

本报广州1月9日电 谢煌报道:“边检民警不辞辛苦,及时开通‘绿色通道’救助患病船员,我们表示衷心感谢!”今天,广州远海运船务代理有限公司给黄埔出入境边检站发来感谢信,对该站开通“绿色通道”救助患病船员表达谢意。

昨天上午,该站接到船舶代理电话称:从印度尼西亚驶来广州的中国香港籍“海昌阳光”轮上,有一名中国籍船员突发疾病,呕吐不止,身体非常虚弱,需紧急下船就医。对此,该站立即按程序组织开展专项勤务,为患病船员开辟“绿色通道”,并临时为该轮

办理入境手续,为患病船员争取了宝贵的治疗时间。

据介绍,这只是该站提供便利优质服务的一个缩影。工作中,该站始终坚持以人民为中心的发展思想,特别是2018年以来,积极贯彻落实国家移民管理局“放管服”改革举措,相继推出无纸化申报、辖区移泊免办出入港手续、锚地候泊船舶直达目的港办理手续,以及“一窗受理”等便民利民措施,着力打造智能化、便利化、立体化的口岸出入境通关新模式。2018年,该站累计服务出入境(港)船舶1.7万余艘次、出入境(港)船员16万余人次。



1月9日,在全国第33个“110宣传日”到来之际,烟台出入境边检站联合山东烟台市公安局,在烟台港口岸共同开展“警民携手110,共创平安迎大庆”主题宣传活动,充分展示人民警察为人民的良好形象。于昕轩、刘有琦 摄

# 在劈波斩浪中行稳致远

## ——北仑出入境边检站提高服务水平侧记

施建文 郑婧

“坚持以新思路、新举措、新作风助推移民管理事业取得新业绩,书写北仑边检新篇章。”1月1日,在北仑出入境边检站集体换装仪式上,该站全体民警宣示了投身边检事业的坚定决心。

近年来,该站攻坚克难,砥砺前行,以初心不变的定力、主动求变的勇气,着力打造顺应港口发展的边检勤务模式与“北仑边检”特色服务品牌,助推地方经济破浪前行。

### 不断推进勤务模式改革

多年来,该站致力于勤务模式改革,敢啃“硬骨头”,坚定不移深化改革创新。先后推出两天早班、两天晚班、两天休息“3+N”勤务轮换模式,避免警力浪费;推行“机关警力下沉、全力保障一线”用警模式,配备配强一线执勤人员;探索建立边检协检员队伍,作为开展口岸限定区域警戒和管理工作的补充力量,协助开展巡查工作……

新形势下,该站绷紧防范安全风险

这根弦,在深化“放管服”改革上先行一步。针对空警警力虚耗问题,研究推出“大轮班、小单元”“分时段弹性执勤”等勤务运行模式。同时,安排专人驻企跟进服务,“一对一”挂钩指导码头企业建设完善配套通关设施,打造“多元化需求、一体化服务”便民服务模式。

按照“藏警于民、警民融合”工作思路,该站通过信息化电子监管、风险评估、政务网等载体,积极构筑“诚信企业、规范运行、合法经营”和“法治边检、素质边检、阳光边检”双向诚信管理体系,让港口企业参与到口岸管理中来,破解口岸扩大开放和执勤警力不足的矛盾。

“诚信体系的完善,给警企双方带来许多便利,新体制下,我们会一如既往地支持边检工作,共同维护口岸和谐稳定。”宁波船务代理有限公司总经理张峰在北仑边检诚信管理座谈会上说。

### 大力培养全能型检查员

“持有效塞拉利昂外交、公务护照的塞拉利昂公民,自入境之日起在缔约另一方境内停留不超过30日,免办签证。”在该站“边检小课堂”上,从事边检

工作不满一年的检查员刘俞辰正在讲解中国和塞拉利昂互免签证协定。

一名上岗不久的检查员为何如此自信登上讲台侃侃而谈?这得益于该站素质培训机制的不断创新。

该站是全国海港大站,高峰期,一名检查员每日要查验船舶30余艘次、船员近500人次。对此,该站坚持把强化检查员专业素质作为第一要务,全面加强业务培训。同时,通过建立日学习、月研讨、季考核培训机制,经常性开展业务理论、卡片录入等技能考试,推进培训模式规范化、系统化、科学化。

优者上,庸者下。结合“素质工程”建设,如何更好地培养复合型人才被提上该站今年第一次党委会。会议指出,要着眼检查员队伍长远发展和素质提升,进一步深化一线检查员和机关干部全员培训工作,着力培养全能型检查员,争取实现“全员参加培训、全员皆能考证”目标。

培训大楼即将拔地而起,“专家小课堂”蓄势待发,业务骨干也在摩拳擦掌……老牌业务大站“新陈代谢”中

充满活力,在劈波斩浪中行稳致远。

### 以服务对象需求为导向

“展国门卫士风采,树为民服务典范。”1月2日一大早,该站就收到宁波院阜船舶服务有限公司代表送来的锦旗,感谢该站2018年提供的优质服务。

2018年9月,该站研究出台落实“放管服”改革细则,规范改革措施落地后的勤务组织模式,明确相关单位和人员责任,为助推“放管服”改革提供了有力保障,得到港区企业、服务对象好评。

新年伊始,万象更新。考虑到港区各船务服务机构业务量大、换班时间分散、船舶停靠时间短等情况,该站想服务对象之所想、急服务对象之所急,主动到码头前开展入境许可等举措,不断完善服务体系,用实际行动诠释全心全意为人民服务的宗旨。

在“110宣传日”到来之际,该站设计制作涵盖基础设施、服务质量、服务态度、总体满意度与期望值等指标的调查问卷。结果显示,边检作风建设和整体形象良好,综合满意率达99.8%。

## 茂名出入境边检站“送法上船”答疑解惑

本报茂名1月10日电 卢海报道:今日,在全国第33个“110宣传日”当天,茂名出入境边检站在东港码头开展“送法上船”活动,向服务对象宣传讲解出入境有关法律知识和政策。

其间,该站选派执法骨干深入码头一线,登上船舶甲板,走进船舱,采取发放宣传册、现场宣讲、答疑解惑等形式,向港口公司负责人、港口员工、口岸群众等服务对象宣讲《中华人民共和国出境入境管理法》《中华人民共和国外国人入境出境管理条例》等相关法律法规,宣传内地居民异地申请换(补)发出入境证件、出入境证件签发时限缩短到7个工作日等便民利民措施,并悉心解答服务对象关心的《限定区域通行证》《船舶搭靠外轮许可》办理流程等问题。

活动中,民警共发放宣传册100余册,开展出入境法律法规专题宣讲活动3次,接受船员现场咨询60人次,进一步增强了港口公司负责人、船员、口岸群众等服务对象学法守法、遵章守纪的积极性和自觉性。

# 新年首列中欧班列从霍尔果斯口岸出境

周旭 记者 李康强

2019年第一列满载货物的中欧班列于1月1日凌晨,缓缓驶离新疆霍尔果斯铁路货运口岸,目的地为德国杜伊斯堡。此列中欧班列由湖北武汉发出,经霍尔果斯口岸出境,途经哈萨克斯坦,最终到达德国杜伊斯堡。主要装载货物为电子产品,约2000吨。

0时30分,清脆的汽笛声打破了戈壁滩的沉寂,霍尔果斯出入境边检检查站铁路分站民警们严阵以待。“中方出境列车2001到达,各岗位准备查验。”“收到!”

严寒中,该站监护中队负责人葛建华对本班次列车查验工作下达指令。

与往常不同的是,新年第一次勤务,民警们穿着的不再是以往的戎装,而是崭新的警服。

根据公安部统一部署,2019年1月1日起,全国现役制出入境边检检查站全员统一换着人民警察制服上岗。脱下军装,换上警服,对于葛建华这个服役12年的老兵来说,新年钟声敲响的同时,也是他从警生涯中一个新的开始。

冬夜寒风刺骨,年轻的民警冻得面颊通红、睫毛凝霜,却依旧一丝不苟,仔细检查列车每个角落。葛建华跟随查验小组,监督工作开展情况,冰雪覆盖的碎石路面坎坷难行,葛建华不断提醒大家注意安全,保持与列车的间距。

“虽然我们的监控网络已经非常完

善,但对于车体检查来说,依然存在很多盲区,列车上的一些部位还需要人工查验。”葛建华说,按照现在日均通关30列次计算,每名民警完成一天的检查任务,行进距离约40公里。

随着“一带一路”建设不断推进,以霍尔果斯口岸为支点进行的国际贸易愈发频繁。顺应经济形势发展需要,霍尔果斯铁路货运口岸施行全年无休的通关模式。

据统计,2018年从该口岸出境的列车达6100列次,综合货运量有300多万吨。葛建华和同事们守护着边境安全,更护航口岸向前发展。

执勤任务逐年加重,对于边检站来说是压力,更是推动他们向职业化、专业化不断迈进的动力。

“新的一年,我会和大家一起继续奋战在执勤一线,用踏实肯干的工作作风为口岸经济建设贡献力量。”葛建华坚定地说。

时针指向0时50分,新年首列中欧班列的查验任务全部完成,葛建华来到车头处,向中方司机亲切地打着招呼,祝福他新年快乐。

“我跑霍尔果斯的国际列车来来回回有两三百趟了,和边检的同志已经是老朋友了,特别感谢他们的陪伴。”火车司机陈林微笑着说。

说话间,葛建华和陈林一同把火红的小灯笼挂在驾驶室,象征着新年红红火火。随着汽笛的一声鸣响,在葛建华和执勤小组的注视下,新年首列中欧班列缓缓驶出国门。

# “边境110”搭建警民“连心桥”

杨桂开 何德吕 记者 谢丽勤

巷道弯弯,细雨蒙蒙。

1月8日8时25分,云南文山边境管理支队都龙边境派出所民警赵伟参加完交班会,背上警务工作包,带着两名辅警,朝兴龙路街道深处走去。

连日来,赵伟所在的社区巡逻中队主要任务就是走进街道、社区、农村、学校、企业,开展“110宣传日”活动,宣传“边境110”在服务群众、打击犯罪、维护公共安全等方面的举措,提升边民安全防范意识和法治观念。

“年关临近,都龙街上越来越热闹,我们全所出动,利用‘110宣传日’这个契机,一方面给老百姓宣传法律知识,提醒他们注意防火防盗防骗,另一方面也是给那些蠢蠢欲动的违法犯罪分子一个震慑。”赵伟边走边说。据赵伟介绍,都龙镇矿产资源丰

富,其中锌矿储量达365万金属吨,锡矿储量约30万吨,为全国第三、全省第二。特别是2015年1月12日,国务院正式批准都龙口岸为国际性常年开放公路客货运口岸后,都龙镇成为文山通往越南的重要通道之一,人流、物流、信息流交织汇集。但是,由于辖区厂矿企业多、流动人口多,宾馆、KTV等重点行业场所多,加之边民法律意识较为淡薄,涉边、侵权、聚众类案件多发频发,派出所工作压力很大。

说话间,赵伟和两名辅警来到了侯国伟的金店。“来,小赵,天气这么冷,你们还要走家串户,辛苦了,坐着烤烤火!”侯国伟老远就热情招呼赵伟进来坐。“老侯,你看看这张110宣传册,里面有一些防火、防盗、防骗安全知识,要过年了,可别疏忽大意!”说着,赵伟从警务包内拿出一叠宣传资料。

侯国伟接过宣传资料,“嗯,这个一看就明白,不仅画了漫画,还介绍了案例,引用了法律,造成的后果也一目了然,到时我也可以帮着你们宣传宣传。”

将心比心,以心换心。赵伟心里明白,他们日复一日的付出没有白费。

为改善边境辖区治安状况,该支队想民之所想、急民之所急,在16个边境派出所下辖的101个沿边村委会设立“边境110”报警服务点,在6个社区设立24小时值班的警务室,由勤务指挥室、社区巡逻中队和办案中队“一室两队”精准指挥、精确打击,将惩治违法犯罪、社会管理服务的触角延伸到群众最需要的地方。同时,他们还从群众反映强烈的突出问题入手,利用入户走访、企业夜校和法制讲座等时机,及时调解邻里间的矛盾纠纷,大力宣传摩托车、大牲畜等财物防盗知识,讲解醉酒驾车、酒后滋事和骑车不戴头盔等违法行为的严重后果,“边境110,关爱你我他”的理念逐渐深入人心。

侯国伟将宣传资料反复看了两遍后,讲起了他的一次亲身经历。那是2018年3月16日,一早起床后,他发现停

在门口的摩托车被人偷了。于是,他赶紧拨打“边境110”报警电话,请求都龙边境派出所调查处理。接警后,民警兵分两路,一组开展实地走访调查,另一组依托街面视频监控系统,寻找蛛丝马迹。通过1个多小时的努力,将1名嫌疑人抓获归案,挽回了群众近万元的经济损失。

赵伟接过话茬说,现在警民关系越来越和谐了,“边境110”为民警和老百姓搭建了一座“连心桥”。

据统计,该支队2018年共化解矛盾纠纷128起,追回被盗摩托车、电脑等财物价值30余万元,查获走私粮食、液体牲畜等涉案物品价值780余万元,抓获网上追逃人员44人,收缴各类枪支16支、战时遗留子弹1600余发,边民安全感和满意度大大提升。

(本报文山1月9日电)

