

# 市公安局深化“互联网+民生警务”建设 “泰山e警”让群众畅享“指尖服务”

□宗文

近年来，市公安局持续深化“互联网+民生警务”建设，着力打造“泰山e警”微警务服务平台（以下简称“泰山e警”），推动更多公安服务事项“网上办”“掌上办”，获得群众广泛好评。自2022年1月7日上线运行以来，“泰山e警”注册人数已超过100万人，注册率达到18.9%，日均浏览量超过1万次，累计服务群众200余万次。

坚持“应融尽融”，打造掌上服务厅。市公安局将“泰山e警”打造成市域移动端网上服务“总门户”，整合治安、交警、出入境、禁毒等警种业务，推出证明开具、信息变更、案件查询、费用缴纳等

100余项网办业务，使群众“刷脸认证、实人核验”即可通过一个门户、一次登录全程线上办理各类高频公安业务。市公安局开发的“公安政务服务电子地图”，精准标注了全市公安机关综合服务大厅、派出所、车管所、出入境等220余个服务网点的位置；新上线的“警小智”智能客服助手，24小时为群众提供业务咨询服务，详细列明103项服务事项《办事指南》，确保群众办事不迷路。市公安局借助“无证证明城市”建设契机，积极拓展微警务平台线下应用场景，开发居民电子身份证、居住证、行驶证、养犬证等线上电子证件库；与市行政审

批局积极对接，使相关电子证件获得全市政务服务大厅认可；推行“一键亮证”，网上网下通用，方便市民随时调取证件，办理相关业务。

做优特色服务，增强用户黏合度。市公安局紧盯群众需求，设置“微信报警”版块，助力市民通过视频、短信、语音等方式实现线上报警求助、举报犯罪线索、提出投诉建议等，开辟了掌上报警新渠道；开发“堵路移车”功能，通过虚拟号码隐私通话，助力移车需求方与堵路方直接对话，解决“挪车难”问题，节约报警资源，减少矛盾纠纷。截至目前，“堵路移车”功

能已累计提供自助挪车服务6万余次，相关纠纷类警情同比下降67.4%。为满足群众对各类证明的申请出具需求，市公安局积极拓展公安业务证明在线出具功能，制作“泰安市公安局电子证明专用章”，确保电子证明与线下证明具有同等法律效力，方便市民根据需求自主打印。截至目前，公安业务证明在线出具功能已累计开具《无犯罪记录证明》14万余份、临时身份证明等户籍证明3万余份，为律师和法律工作者在线出具户籍查询证明4000余份。今年以来，该功能的应用愈加频繁，各类网上证明日均出具量已达476份。

## “春季守护” 护航平安

□程鹏

阳春三月，草长莺飞，市公安局交警支队各基层单位民警结合春耕备耕特点，开展“春季守护”行动，围绕农用三轮车不得违法载人、骑乘电动车须佩戴安全头盔，驾乘汽车要系安全带等文明出行内容，进村入户讲解交通安全知识，解答群众关心的交通热点、难点问题。

图为交警检查村民家中机动车使用情况，排除车辆安全隐患，助力村民平安出行。



## 市公安局泰山景区分局高质量服务“文旅融合”

□孙楠

今年以来，市公安局泰山景区分局针对泰山旅游市场持续回暖态势，强化流程再造、科技赋能，主动服务“文旅融合”大局，取得显著成效。

推进流程再造，安保措施再细化。市公安局泰山景区分局主动牵头，与景区交警、行政执法、市场监管、消防应急救援等部门加强协作，健全旅游监管联合执法机制，定期召开情况通报会、专题研商会，联手治理各类治安问题。今年以来，市公安局泰山景区分局共召开联席会议18次，组织大小清查26次。市公安局泰山景区分局将“除隐患”作为旅游淡季工作重点，常态化开展景区安全隐患大排查、大整改，确保风险隐患动态清零；将安保服务作为旅游旺季工作重点，紧盯游客量“三条红线”（即景区单日最大游客承载量不超过6.5万人、景区瞬时最大游客承载量不超过3.7万人、岱顶瞬时最大游客承载量不超过1.8万人），及时发布温馨提示和安全警示，采取分时段

预约、限量限区域游览、设置分流护栏等措施，全力保障游客安全。市公安局泰山景区分局以三个进山点位（红门、天外村、桃花峪）、换乘中心、游客中心、索道站为核心区域，安排警力进行常态化驻守；以王母池、红门宫、万仙楼、南天门、碧霞祠等为重点区域，安排警力开展秩序维护、服务救助等工作；以盘道沿线、环山路重点单位及宾馆、民宿、饭店、商铺为外围区域，联合“泰山义警”共同开展秩序疏导、巡逻防控等工作。

坚持重拳出击，守护平安再发力。市公安局泰山景区分局与相关部门联勤联动，对扒窃、非法营运、拦车拉客、“黑导野导”等涉旅违法行为出重拳、强震慑。年初实行“免首道门票”政策以来，市公安局泰山景区分局已累计处罚违法人员6名，移交违法车辆12辆，有力净化了泰山旅游环境。市公安局泰山景区分局完善“景长”查点、“林长”“河长”走

线、“生态警长”管面的“四长联勤”机制，全力保护泰山石、泰山水、泰山野生动植物资源。今年以来，市公安局泰山景区分局已牵头开展联合执法22批次，清理违规经营泰山石商铺6家，督促商户签订《承诺书》286份，确保了泰山的生机活力。

强化科技赋能，智慧水平再提升。市公安局泰山景区分局在岱顶高标准建设泰山安保指挥中心，整合景区视频监控及智能前端，打造泰山安保“最强大脑”，推动安保指挥转型升级；将公安视频监控与“智慧泰山”大数据管控云平台等监测系统互联互通，研发“警景一体平安防线”等数据模型。今年以来，市公安局泰山景区分局已上报各类预警信息42件，有效化解安全隐患37起。

坚持以人为本，服务品质再优化。市公安局泰山景区分局在各派出所和警务室配备救生衣、体温计、雨伞等“便民七小件”，为游客提供应急服务；针对游客询问较为集中的问

题，主动在重点路段安装警示牌和温馨提示牌，及时为游客答疑解惑。今年以来，市公安局泰山景区分局收到感谢信、锦旗70件。市公安局泰山景区分局可根据古树编号、标志景点、石碑石刻等景区标志物快速定位，并以此为据，为游客走失、驴友遇险提供精准寻人服务；利用无人机、人脸识别系统等，建立立体化救援体系，争取救援先机。今年以来，市公安局泰山景区分局已累计找回走失老人、孩童60余人，救助受伤游客16人，帮助游客找到遗失物品90余件。市公安局泰山景区分局创新实施“流动调解”工作法，以保障游客及时下山为目标，在登山盘道沿途设置纠纷调解室，组织司法行政工作人员、网格员、治安积极分子共同参与调处，实现了处置涉旅纠纷关口前移、及时高效。今年以来，市公安局泰山景区分局已累计调解涉旅纠纷140余起，受到了广大游客的支持与肯定，树立了良好的泰山警察形象。