

民生一线观察

多地着力提升警务系统智能化水平助力城市治理

智慧警务
守护你我

本报记者 王云娜 范昊天 李俊伟

民生改善在身边

中央城市工作会议明确提出：“着力建设便捷高效的智慧城市。”警务工作贯穿城市居民生活，是城市治理的重要一环。推动城市治理智慧化精细化，离不开警务系统的改造升级。本报记者赴多地探访，看警务系统如何变“聪明”，让市民生活更舒心、更便捷。

随着智慧城市建设不断推进，警务系统的改造升级正潜移默化地改变着人们的生活。智慧警务由设想走向实践，遍及从特殊应急情况到居民日常生活方方面面，在提升城市治理水平的同时，让城市更有温度，也让群众有更多获得感、幸福感、安全感。

全天自助，群众办事更方便

中午12时50分许，记者走进湖北仙桃市政务服务大厅（市民之家），办事大厅内静悄悄的。大厅后门处的24小时政务服务自助区，却是另一幅场景——灯光明亮，几个前来办事的市民在一台全警通自助机前打量。

“‘十一’假期准备去香港玩，提前过来办理港澳通行证的续签。”当地市民过爽从公司开车过来办理业务，虽然正是午休时间，但过爽一点也不慌。

她走近全警通自助机，在页面上选择“出入境业务”中的“港澳通行证签注”，再将自己需要续签的港澳通行证插入插卡口，屏幕上弹出“人像比对”界面。过爽将自己的面部对准屏幕中间位置，系统开始智能识别，很快比对成功。

选择签注类型、扫码缴费、提交申请、输入手机号……在系统的提示引导下，过爽只动动手指，就逐一完成了业务办理的全流程。很快，她的港澳通行证从插卡口弹出，上面显示的签注有效期已经变更。

以前申请港澳通行证续签，需要在办事大厅的

——编者

人工窗口办理，还要等待审核，办理时间往往与上班时间冲突，有时不得不请假跑过来办。“现在好了，可以24小时自助办理，2分钟就办好了，真方便！”过爽笑着说道。

“上班没空办、下班没处办”，曾是令不少群众头疼的问题。仙桃市公安局政务服务大队负责人许学武介绍，聚焦群众办事难点、堵点，去年仙桃市公安局在市民之家开通24小时政务服务自助区，全新上线自助设备。全警通自助机办理身份证换领、补领，驾驶人自助体检机自动上传体检报告……市民无需预约排队，即可实现户政、车驾管、出入境等高频业务“随时办、就近办、快捷办”。

自助办理遇到困难，怎么办？办事群众可以随时向在场的工作人员求助。前不久，13岁的周锦研身份证件到期了，跟着妈妈来办理有效期满换证业务。输入身份证件号，人像比对，拍照……按照机器指引操作，结果到了指纹采集这一步，却总是显示指纹比对未通过。

“你之前没有录过指纹，系统识别不出来。”仙桃市公安局优化营商环境办公室负责人潘静正在现场帮助市民办理业务，她领着周锦研来到市民之家的户政办证窗口，请工作人员为他拍照，现场采集指纹，很快完成了换领申请。“预计7天左右就能寄送到你填写的地址。”潘静告诉周锦研。

以智能设备为基础、人工协助为保障，市民办事更方便、更舒心。近年来，按照湖北省公安厅“数字化赋能城市治理”部署要求，仙桃市公安局以智能化、便捷化、精准化为方向，持续优化群众办事流程，实现近300项高频事项“全程网办”“在线预约”。



湖北仙桃市民在全警通自助机上办理港澳通行证续签业务。
本报记者 范昊天摄



在广西北海市公安局交通管理支队指挥中心，民辅警在高峰期对全市重点路段进行巡查，通过调控信号灯提升道路通行效率。
黄晓荣 摄（人民视觉）

“鹰眼”护航，交通运转更高效

“小孩在车里一直呕吐，快喘不上气了，帮帮我！”9月1日上午，广西北海市公安局交通管理支队指挥中心接到110转接来的一通紧急求助电话：一名儿童在车内呕吐不止，情况危急，需要立即送往北海市人民医院银滩院区。

“确认车牌号，马上启动‘生命救护绿波’机制！”值班民警罗远静当机立断，调度员迅速与当事人取得联系，确定车辆位置后，指挥中心的大屏幕随即锁定追踪。

实时监控画面中，车辆行驶路线一目了然。伴随着鼠标的点击，沿途13个路口的信号灯次第切换为绿灯，智慧交通系统在车流中“开出”一条生命通道。

33公里路程，平时至少需要40分钟，这一次仅19分钟便抵达医院，为孩子的救治赢得了宝贵时间。事后，家长含泪致谢：“如果没有警察同志的帮助，孩子可能撑不到医院。”

乡镇道路上，智慧交通系统同样发挥作用。8月21日，一名临产孕妇从乡镇到北海市人民医院和平院区，仅用了不到20分钟，智慧交通系统全程护航，比平常节约了近一半的时间。

“虽然部分村道没有信号灯覆盖，但可以通过电话连线指导车辆纳入调控范围。”值班民警李宜桦表示，北海市智慧交通系统已基本覆盖市区主干道，正逐步延伸到更广泛的城乡场景。

“我们目前有50个高空监控点位，单个摄像头能覆盖方圆5公里范围。”北海市公安局交通管理支队应急大队大队长陈湘洁介绍，除了“鹰眼”视角的监控，190个联网智能信号灯组成了城市的“血管”，目前已在22条道路实现“绿波”通行，必要时由指挥中心统一远程调控。

这样的“智慧”不仅限于危急关头，更体现在日常生活中。8月9日，北海银滩旅游景区举办大型音乐节，3万人涌入南边城区，晚高峰时，四川路、浙江路、金海岸大道等主干道一度车流密集。指挥中心提前研判人流车流，对南往北方向的信号灯进行了优化。散场时，再次调整信号灯，引导车辆分批次有序驶离。

“进场顺畅，散场有序，没有堵车投诉、剐蹭报案。”辖区大队路面民警介绍，3万多人集散一如平常，背后正是智慧交通系统与人工调度的双重配合。大数据预测、视频监控和现场执勤的动态联动，让动期间的交通秩序始终在可控范围内。

“智慧交通不是冰冷的机器，而是要解决群众的急难愁盼。”陈湘洁表示，科技手段以服务群众为最终目标，“有时接到被帮助市民的感谢电话，心里暖洋洋的。”

噪声污染是群众身边的生态环境问题，直接影响到群众切身利益。福建省生态环境厅厅长许碧瑞表示，将推动城市夜间噪声污染防治常态化、制度化、成果化，构建起协同高效的噪声污染防治工作格局，持续改善城市夜间环境质量，不断满足人民群众对美好生态环境的需求。



广东深圳民警在人流密集场所使用警用无人机开展巡逻。
张成业 摄（人民视觉）

空中巡逻，市民生活更安心

“看到警察的一瞬间，我心里就踏实了……”9月5日，在广东深圳市公安局大鹏分局南澳派出所，63岁的被救人员李先生按捺不住激动。

故事得从前一天说起。

9月4日晚8时许，南澳派出所传来警情：辖区居民李先生当天外出后一直联系不上。“担心出事，得赶紧找到他！”李先生的亲友十分着急。

接到警情，迅速行动。南澳派出所所长张炎红立马安排值班民警开展视频侦查，根据其身份信息，在视频系统中查找比对，很快找到李先生的行踪：当天上午10时许，李先生来到南澳街道西涌西贡登山口，进入东西涌海岸线，随后便消失在树林里。

“东西涌海岸线是一条徒步线路，李先生背着包，乘坐公交车前来，可能是专程来徒步。”张炎红说，南澳派出所与大鹏分局机训大队、南澳街道办事处等部门联系，第一时间组建救援队伍，带上无人机等设备，连夜开展搜救。

然而，海岸线上山高林密，晚上断断续续下着大雨，增加了搜救难度。至次日凌晨3点，寻找无果。综合研判，救援队伍决定先撤回山下，天亮后集结更多力量再出发。

9月5日天一亮，南澳派出所增派一艘救援船，搭载无

人机操控员及多名民警，沿着海岸线搜寻。海面风高浪急，救援船只能和岸边保持几百米的距离，利用无人机空中视角对海岸线仔细排查。

其后，无人机传回的画面显示，大鹿湾沿海岩石滩的一块礁石上有一人影。警用无人机低空飞行，近距离拍下照片，确认这就是失联的李先生。搜救船随即开往一处风浪较小的海湾，救援人员登上礁石，把李先生接到船上，安全带回派出所休整。

“原本想来徒步锻炼身体，没想到会迷路。手机没电了，背包里的水和干粮也不多了，不知道还能坚持多久，谢谢你们救了我。”李先生向民警连连道谢。

据张炎红介绍，礁石滩、密林间等区域手机信号弱，一旦人员走失或被困，很难及时定位，给救援带来极大难度，“警用无人机视角范围广、作战半径大、功能扩展性强，成为山地搜救的重要助力。”

插上“科技之翼”，空中巡逻举措不断完善。

“我们开展常态化空中巡逻，充分运用好无人机，配合涂装机身和警灯，大大提升了见警率。”深圳市公安局警务航空支队二大队大队长张伟合介绍，每一条巡航线路、途经点位都经过充分考量，对全市重要目标、重点部位及海岸线全覆盖。同时，还会分时段、路段调整。例如，上下学时段，警用无人机会参与校园值守，夜间则会重点围绕夜市等夜经济区域巡逻，最大限度实现防患于未然。

（本报通讯员黄娟参与采写）

安全。城市治理不能“一刀切”，而要在精细化、人性化中做好“绣花”功夫。

让城市治理更有温度，仍需积极探索、转变观念。守好秩序与安全底线的同时，根据不同街区、不同时间段特点，设计因地制宜的弹性政策；利用好数字化平台，为开设外摆位的商户提供规范经营指导；通过社区协商、线上征求意见等方式，让居民、商户、游客等多元主体的诉求得以表达，形成共识。制度有弹性，服务有温度，共治有参与，“烟火气”才能热闹而有分寸。深层次看，对外摆位的规范与引导，反映了城市治理观念的转变。好的政策，往往是让群众受益的务实之举。只有向“服务思维”转变，把人民群众关切放在首位，才能制定出真正让老百姓更加受益、让城市更有温度的好政策。

小小一张外摆位背后，是居民幸福感的细节所在，应继续探索更多“有温度”的城市治理方式，营造宜业、宜居、宜乐、宜游的良好城市环境，让城市在井然有序中更显生机。

热议

呵护好外摆位里的“烟火气”，兼顾多元主体的诉求，在秩序中留住烟火，在规矩里寓含人情，考验着城市治理者的智慧和耐心

城市街头，一碗小吃、几张桌椅，三五好友共享着聚餐的闲暇时光，拼接成了最接地气的城市生活图景。近日，上海发布《关于进一步规范外摆位设置提升街区“烟火气”的若干措施》，要求优化设摊治理，激发街区活力。一张桌椅虽小，折射的却是街区的热闹、居民的便捷与城市的温度。

烟火气中的城市治理智慧

李君强

中央城市工作会议提出，“着力建设舒适便利的宜居城市。”市民对“舒适便利”的感受，体现在具体的生活场景中。漫步街头，邻里在摊位旁坐下聊天，游客驻足歇歇脚，孩子们围着摊位玩耍。对商家来说，从店门延伸到街头的几平方米，或许就意味着一笔不小的营收；对消费者而言，半露天的氛围，则让人与人之间更为亲近，也多了一份自在惬意。一座城市的暖意，正是在这些细节中得以彰显。可见，从街头小巷里飘出来的味道，不仅仅是食物的香味，更是市井间的人情味、城市里的生活味。

街区外摆位为城市注入温度与活力，也给治理带来挑战。比如，如何在“秩序”与“活力”之间找到平衡，让外摆位不影响周边交

通、不影响周边居民休息，如何保持街道环境干净整洁，又如何守好食品安全底线。呵护好外摆位里的“烟火气”，兼顾多元主体的诉求，在秩序中留住烟火，在规矩里寓含人情，考验着城市治理者的智慧和耐心。

上海的有益探索，值得思考和借鉴。若干措施要求，外摆位设置应符合区域风貌特点，与街区环境相融；鼓励在重要时间节点适度延长、灵活调整经营时间；在划定区域内外围合理增加垃圾收集容器、移动厕所等配套。这些举措既守住安全与秩序底线，又为灵活多样的经营留出空间。这样的尝试并非个例，浙江温州鹿城区推出十大举措，充分挖掘闲置地块与边角区域，合理设置临时规范经营点；河南安阳汤阴县建立快速投诉处理机制，完善公示制度，加大抽检力度，守护好“烟火气”中的食品

民生改善在身边

“最近，深夜没有听到商场噪音，终于能睡个踏实觉了！”在福建福州市仓山区，红星国际晶品小区居民林强满意地说。

“爱琴海购物中心晚上噪音很大，居民经常被吵醒！”“爱琴海购物中心餐饮营业时间晚，严重影响休息！”前段时间，很多居民不胜其扰，纷纷拨打12345热线电话投诉。

接到投诉后，福州市仓山生态环境保护综合执法大队大队长董国刚随即赶赴现场处置。“前后跑了一个多月，总算确定了噪音源头。”董国刚说，排查发现，一些餐厅晚上10点才结束营业，楼顶油烟净化设备需要不停工作，“我们和购物中心物业一起想办法，最终采取设备外围加装隔音板、出风口安装消音设备的方式圆满解决。”

噪声污染是环境领域集中投诉的热点之一。自2021年起，福建省生态环境厅会同公安、住建、交通、市场监管等部门，联合开展“静夜守护”专项行动，重点整治建筑施工、社会生活、交通运输等方面的夜间噪声扰民问题。经过持续治理，各渠道噪声投诉量较整治前下降约30%，监管机制初步实现常态长效。

因四周毗邻居民区，福建厦门市思明区某安置房项目建筑施工噪声扰民问题较突出。厦门市城管执法局与建设单位、施工单位、监理单位签订责任书，建立噪声防控“四方责任”机制。之后，城管、住建、生态环境等部门多次对该工地开展联合督导，推动噪声扰民问题整改、化解。

福建持续开展“静夜守护”行动

噪声扰民
问题这样化解

本报记者 付文

厦门市城管执法局党组成员、副局长史宁军介绍，该局牵头成立执法部门、建设工地、街道社区参与的共建领导小组，协商解决噪声、粉尘扰民问题100余个。“城管部门还为我们提供噪声在线监测培训指导、点位查勘、数据校核等技术服务，执法有力度更有温度。”该项目承包企业相关负责人说。通过联合整治，该项目噪声投诉量大幅下降。

针对噪声问题点多面广、情形多样的复杂性，福建实施“轻微问题劝导整改、突出违法刚性惩戒”机制，处理解决不搞“一刀切”。2021年以来，累计口头劝导和责令整改12.7万次，行政处罚1.3万次，公开曝光典型案例200余起，200余家企事业单位纳入信用监管，实现“执法有力度，治理有温度”。

广场舞是不少老百姓喜闻乐见的健身方式，但因此引发的纠纷也不少。怎样让舞者跳得尽兴，又不打扰周边居民？

福建龙岩市武平县城市管理综合执法局深入调研，精准定位了28处广场舞热门场地。不罚款、不驱赶，城管队员先和领舞的阿姨大叔们聊家常，记录活动时间、人数，科学规划“健身课表”，然后告知管理规章，活动限于早上6点半至晚上9点，保证活动不扰民；最后递上《广场舞温舞公约》：60分贝是“白天快乐线”、50分贝是“夜晚温柔线”——这个标准成了武平广场舞参与者的一致共识。

噪声具有瞬时性，导致执法人员难以及时固定证据，不可避免面临“取证难”。为破解这一问题，福建编制《重点领域环境噪声自动监测管理工作指南》，目前已初步建成噪声监测网络。全省布设工业企业、建筑工地、道路交通噪声监测点位各10318个、2018个、570个；住建、交通等部门在敏感点位建设声屏障2万多米；公安部门试点安装“声呐雷达”设备17套，自动抓拍违禁鸣笛车辆。

“噪声污染是群众身边的生态环境问题，直接影响到群众切身利益。”福建省生态环境厅厅长许碧瑞表示，将推动城市夜间噪声污染防治常态化、制度化、成果化，构建起协同高效的噪声污染防治工作格局，持续改善城市夜间环境质量，不断满足人民群众对美好生态环境的需求。

服务港

带特产上飞机
该注意啥

本报记者 邱超奕

临近国庆、中秋假期，外出旅游成为不少人的选择。在外旅游，大家往往会选择当地美食、工艺品、纪念品等特产。这些物品带上飞机时有哪些注意事项？南航地服国际值机班班主任赵臣进行了解答。

赵臣介绍，对食品而言，比如椰子等液体较多的水果，旅客最好打包后办理托运。因为客舱内空间狭窄，气味重的物品不建议带上飞机，比如榴莲，既不能携带上飞机，也不能办理托运。另外，对于生鲜易腐类食品，如海鲜、肉类、大闸蟹等，旅客不能随身携带，托运时应确保包装完好。通常情况下，机场可提供付费打包服务，但无法提供保温服务，建议旅客自行做好打包，如需添加保温用的干冰，每名旅客携带的干冰重量不能超过2.5公斤，且包装必须带有挥发泄口。旅客搭乘国际航班时，最好查阅目的地国家的检疫以及海关条例，大多数国家禁止携带生鲜物品入境。

珠宝文玩等高价值特产运输有哪些注意事项？赵臣表示，这类高价值特产不适合托运，建议旅客带上飞机自行保管。乘坐国际航班时，旅客需要注意出发国以及目的地国家海关是否需要申报这类物品，可提前查询出入关政策。

针对酒类、刀具等特产运输要求，赵臣介绍，按照中国民航局有关规定，在我国境内乘坐民航班机，酒类物品不得随身携带（在候机楼隔离区内购买的酒精饮料除外），但可以作为托运行李交运。酒精浓度未超过24%的酒精饮料不受限制。在零售包装内，酒精浓度在24%以上但不超过70%，盛装于不超过5升的容器内的酒类，每人托运的总净数量不超过5升。酒精浓度超过70%的酒类严禁托运，家庭制作的蒸馏酒禁止携带。另外，对于属于旅游纪念品的剑、刀类工艺品，以及家用水果刀、菜刀、餐刀等，旅客不能随身带进客舱，需要包装好且有限制地托运。

本版责编：邱超奕 版式设计：汪哲平