

智能“夯实”大平安

——福建省推进政法工作智能化建设纪实

本报记者●南丁●段兴宇●钱虹

从前,人们无法想象一部小小的手机可以解决出行问题,庄严的法院里出现一个“萌萌哒”的机器人引导员,严肃的庭审上多了个“下笔神速”的记录员。

如今,手机 **APP** 就可以预知出行路段的拥堵情况,机器人为当事人提供诉讼引导、查询咨询,“智能速记员”能一字不漏地转化庭审记录……而今“人工智能”与“大数据”融入传统政法工作的新模式,正如一股清新浪潮,在政法工作与人民群众新期待之间寻求平衡点,在政法工作的各个环节中创造出了奇迹。

打破固有印象 综治工作有了“时尚范儿”

“时尚”这个词,很难让人与政法工作相结合。但一款名为“厦门百姓”的 **APP**,却打破了人们的固有印象。

由厦门市委政法委(综治办)、厦门市公安局开发并大力推广的“厦门百姓”的 **APP**,可谓完美地融入到群众智能化的生活当中。在健身越来越受到国民重视的今天,下班健步行、通过朋友圈晒步数已经成为一种交友方式,甚至是一种时尚之风。而通过“厦门百姓”**APP** 平台,不仅可以晒步数晒健康,还可以参与巡逻晒正义、完成任务领奖励、保平安等等。与智能化生活接轨的“厦门百姓”**APP** 显然受到了大家的欢迎,记者了解到,开通以来,“厦门百姓”**APP** 共有 **655813** 名已激活用户,日均登录人数 **5952** 人。

“时尚”这个词,如今切切实实地与政法工作紧密关联。与“厦门百姓”**APP** 有异曲同工之妙的,当属三明市中级人民法院诉讼服务平台。作为全新的司法服务窗口,该院开通了 **8212368** 语音诉讼服务热线,群众获取法律咨询、案件查询、信访投诉、判后回访等服务变得更加方便快捷。值得一提的是,该院工作人员向记者介绍,该项音视频服务全程可视、全程留痕。两台智慧法院自助服务平台一体机在该院“独领风骚”。仅凭借智慧法院自助服务平台,自助立案、领取文书、办理缴费、申诉信访、案件查询等事务均可“一机搞定”。

谈及政法服务,少了一份繁杂程序,多了一点贴心便捷。一个便民 **APP** 的研发,一个自助服务平台的诞生,一条利民规范的成立……与其说政法工作越来越具有“时尚范儿”,倒不如说随着时代的发展,福建省政法工作更加主动地以群众喜爱的方式,走到群众中。每一项新举措、新规范,都以人们喜爱的方式,“落地发芽”。

服务保质提速 拥抱科技不忘人情味

科技的魅力,不仅在于破而后立的创新,更在于提升人类总体生活感受的应用感。将群众的需求融入政法工作创新中,打造百姓眼里实用的“黑科技”,成为福建省政法工作拥抱科技创新的主基调。

在闽侯人民法院诉讼服务中心,当事人老李在智能导诉机器人“小法”的引导指路下,又快又顺利地办理好了相关业务。“能听会说,服务也很热情,最关键的还是业务能力强,我不懂立案,要交什么材料,一问它就都清楚了。”老李对身高 **1.3** 米、外形呆萌的“小法”赞不绝口。

2017 年 **4** 月,闽侯法院引进福建省法院系统首台智能导诉机器人“小法”,并通过挖掘互联网海量司法资源和本地各类诉讼服务知识库,为当事人提供诉讼引导、查询咨询等方便快捷的诉讼服务。“小法”虽然讲起话来俏皮稚嫩,但回答起各类业务问题时,始终专业又礼貌。

近年来,福建省公安机关组合出了警务与手机相结合的“黄金搭档新模式”,一部手机,即可

四月榕城,青山拥翠,万木争荣,如画风景让人流连忘返。

八闽大地,经济的飞速发展,社会的安定祥和令世人瞩目。

4 月 **15** 日至 **20** 日,全国 **29** 家省级法制(治)媒体记者,深入该省多个县市区基层政法单位一线采访,用手中的笔和镜头,一起感受法治福建的“脉搏”。通过几天的采访,让记者亲身感受到了福建省政法工作开始主动拥抱科技,大力推进智能化建设,“智能警务”、“智慧法院”等代表着科技撬动传统工作模式而诞生的新名词,正是福建省政法工作对党的十九大报告提出的“提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平”的最好回应。

窥见“智能警务”如何渗入百姓日常生活,如何向科技要警力。

永春县刘阿婆的家人,第一次感受到智慧警务的“神奇”,是在 **2017** 年。年迈的刘阿婆口齿不清,却喜欢到处溜达。**6** 月中旬,她一个人逛到五里街镇八二三西路时,发现自己迷了路。永春县公安局五里街派出所民警用多种办法沟通,都无法让她讲清家庭地址和家人的联系方式。

当民警通过福建省治安便民公众微信号的“牵挂你”防走失平台,发布刘阿婆的照片及特征情况后,很快就与刘阿婆的家人取得联系。

服务群众,从心出发,“人情味”是拥有“黑科技”的政法工作的魅力核心,我们不难发现,不论是以哪一种形式生成的创新,本质都离不开人民群众的体验感。也许只是一纸证明的快速办结,也许只是一句咨询得到了快速解答,也许只是一张交通罚单的便捷处理……这一枝一叶与人民利益相关的小事,恰如一面明镜,从细节上彰显出政法部门的民生情怀,于细微处见证了为人民服务的精神状态。

智能创造力量 服务方式用指尖“解锁”

新一轮的科技革命方兴未艾,同时,蓬勃的科技力和浓厚的智能化生活氛围,也为政法工作的创新发展带来了无限可能。

警务智能化,不仅为百姓带来了便捷的新体验,也为民警们掌握了无形的增补力量。而指尖可及的丰富内容,“解锁”了警方服务新技能。

想开车去逛街,又怕堵车咋办?打开手机中的“福州交警”**APP**,“实时路况”通过手机地图,便直观地呈现在眼前。手机实时定位后,**APP** 将通过语音播报方式,向你推送周边半径 **1** 公里范围内道路拥堵状态及图片信息,选择哪条路比较顺畅便一目了然。

想要租房,但不想找中介咋办?拿起手机扫一扫心仪房屋的二维码门牌,手机屏幕上就会跳出该房屋的相关信息,除了地址详情、社区民警姓名外,还能通过点击“有房出租”按钮,查看房东是否发布了租房信息。

想给孩子取名,又怕撞上“爆款姓名”咋办?打开手机进入福建治安便民微信,“新生儿取名指引”让你没有后顾之忧……

智慧警务将服务群众的触角延伸到群众生活的每一个细节当中,闽侯法院自主研发的全国法院系统首台 **ITC** 诉讼服务自助终端,则为群众带来了快捷高效的司法服务全新体验。

2015 年 **4** 月,闽侯法院与中国银行等 **6** 家银行合作在全国法院系统率先自主研发推出首台 **ITC** 自助服务终端,获得了实用新型专利,为当事人提供诉讼指南、案件查询、事务办理和文书打印 **4** 大模块 **9** 个功能 **30** 项服务,并在福建省 **52** 家中级、基层法院部署了 **72** 台终端,进行了联调联试。“闽侯法院研发出这个 **ITC** 诉讼服务自助终端,让老百姓能更便捷地享受司法服务,是司法为民实实在在的体现。”福建省人大代表钟陶秀感慨地说。

过去,庭审一般会被书记员的记录速度所牵制,但闽侯法院在 **2016** 年年底,新建改建 **14** 个科技法庭,正式将人工智能语音识别系统——“智能速记员”引入庭审环节后,一切就变得不一样了。

书记员、审判长的话音一落,书记员电脑端的庭审笔录就自动出现了这两句话的字样。在之后的庭审中,庭审语音识别系统同步记录和显示着庭审中法官和诉讼参与人说的每一句话,整个庭审的对话内容实时地转化为文字记录。据了解,凭借着“智能速记员”的“神笔”,庭审时间平均缩短 **20%-30%**,复杂案件缩短 **50%** 以上,庭审质量得到了大幅度提高。



台胞领到福建省公安部门颁发的首份电子台胞证。



人大代表体验ITC自助服务终端。



讲解员向媒体记者介绍智能服务平台。