



“大家千里迢迢出门旅行,平安快乐是第一,一点小矛盾、小摩擦都别往心里去,尽兴观光游览才不枉此行啊!”7月8日,在游人如织的额尔古纳国家湿地公园,几名游客在排队乘坐观光车时发生口角,呼伦贝尔市额尔古纳市公安局“北疆·右岸”快警站执勤民警迅速赶来悉心劝导,不到5分钟就让游客们平复了情绪、消除了隔阂。

每年盛夏时节,额尔古纳这座边境小城都会迎来旅游客流高峰,随之而来的涉旅纠纷多发、跨领域治理难题也不断凸显。为破解旅游警务处置中的各类问题,额尔古纳市公安局创新打造了“北疆·右岸”快警站,构建起“第一时间发现、第一时间响应、第一时间处置”的护游警务模式,用速度、力度、温度全力守护边城文旅平安。



与游客互动



科技赋能警务提效



群众赠送锦旗

快警站温情护游安边城

本报记者●闫利民●金丽 通讯员●李枝远●尉建彬

全域布警 景区随处见平安

2023年7月1日,承载着基层治理创新与护游安保使命的“北疆·右岸”快警站(以下简称快警站)正式运行。在此之前,额尔古纳市公安局已率先在湿地景区、额尔古纳国家湿地公园、白桦林景区、乌兰山景区落地4个快警站点,截至这一年的年末,完成了哈乌尔河景区、奥洛契庄园站点布设。到2024年,全市6个快警站全部实现常态化运转,形成了“核心景区定点驻守、全域景点辐射延伸”的立体化警务格局,实现重点旅游区域安保服务全覆盖。

快警站成立后,额尔古纳市公安局在各站均设立了临时党支部,选派18名政治过硬、业

务精湛的优秀党员扎根一线岗位。同时,该局主动联动文旅、市场监管、交通运输、应急管理、卫健、司法、综治中心等相关职能部门,构建“情指行”一体化护游统一调度联动勤务机制,形成了全域共治新格局。

“所谓快警站,讲求的就是一个‘快’字。”采访中,额尔古纳市公安局情报指挥中心主任孙念祖告诉记者,快警站工作重点突出“五快”,即科技赋能出警快、矛盾纠纷化解快、隐患排查整改快、涉旅投诉赔付快、用心服务暖心快,力求真正实现游客诉求“一站受理、一站处置、一站办结”。

“五快”警务 贴心服务暖游人

“以极速响应、精准处置、暖心服务守护游客平安旅途。”采访中,记者近距离感受了额尔古纳市公安局立足景区警务工作实际,以快警站深耕护游主责凝练而成的“五快”工作法。

科技赋能出警快——快警站深度依托智慧警务建设,全域接入景区236路高清视频监控,织密全覆盖、无死角、智能化景区安防感知网,实时精准掌握景区人流、车流、治安动态;严格落实“1、3、5分钟”快速反应机制,指挥中心就近派警、快警点极速出警,最大限度压缩处置半径、提升处警效率。

日前,游客张女士哭着到快警站求助:自家孩子与自己拌了几句嘴便躲了起来,怎么也找不到了。景区林深树密、水域繁多,险情隐患突出,因此,民警当即启动联动搜寻机制,联合景区工作人员、平安义警分队巡查、调取监控,并调用无人机进行深度巡查。半小时后,独自啜泣的孩子在一处十分隐蔽的树林深处被找到。见孩子平安无事,搜寻人员悬着的心放了下来,同时,民警轻轻地坐到其身边耐心劝导,待其心结解开后,将其送到焦急等待的母亲身边。“心系百姓护孩童 倾情相助暖万家”——事后,张女士将一面表达感激和赞誉的锦旗送到了民警手中。

矛盾化解处置快——快警站深耕践行新时代“枫桥经验”,各联动部门择优选派善做群众工作、精通行业政策的骨干人员组建联动调解专班,直面游客诉求,现场答疑释法、就地协商化解。

游客冯女士一行6人在旅游途中遭遇交通事故,事后与旅行社就赔偿问题产生纠纷。得知情况后,湿地景区快警站第一时间联动文旅部门、涉事企业现场会商,经过悉心疏导、依法调解,最终促成双方达成和解,旅行社一次性赔付受伤游客治疗费、精神损失费等3万余元。纠纷圆满化解后,冯女士感动地说:“原以为身在异乡人生地不熟,事情很难解决,但是快警站

用贴心的服务温暖了我们的心。”

隐患排查整改快——构建“警力+义警”常态化巡防体系,以车巡补广度、步巡补深度,快警站对景区开展全方位、地毯式隐患排查,做到安全隐患当场整改、立行立改。

近日,执勤民警王宁、吴一凡沿湿地主栈道徒步巡逻时,在游客通行路段的草丛边发现一条野生蛇,危急时刻,民警立即设立警戒线,并有序引导游客绕行至安全区域,随后联系景区管护人员将蛇送至原生林地放生。事后,民警沿整条栈道继续巡查、增设安全提示,并向游客深入普及湿地野生动物避险常识,告知群众偶遇野生动物时要冷静对待,并及时报警求助。

涉旅投诉赔付快——快警站专门搭建涉旅投诉赔付专属服务专线,打通游客、12345政务热线、文旅、公安四方联动通话通道,实现诉求渠道全覆盖、24小时不打烊。同时,将公安调查取证、固定证据、打击违法犯罪职能深度融入旅游先行赔付机制,做到投诉即接、核查即办、赔付即结,闭环化解游客各类诉求。

暑期旅游季,某旅行社违反合同约定,擅自向游客加收2000元配套项目费用,游客随即前往快警站投诉。执勤民辅警接到诉求后,第一时间联动文旅部门开展联合调解,督促涉事旅行社正视问题、落实整改。最终,某旅行社将不当收取的费用全额退还游客。

便民服务暖心快——快警站跳出“单一警务”思维,主动延伸服务触角、拓宽服务边界,联动卫健部门打通景区紧急就医“生命绿色通道”。

前不久,一名游客在额尔古纳国家湿地公园游览期间突发心脏病,快警站民警立即与当地医疗机构启动联动勤务机制,迅速对接120急救力量,医护人员3分钟赶赴现场,为患病游客提供极速救援、快速转运、紧急救治服务,为该游客争取到了宝贵的抢救时间。

擦亮品牌 守护旅途好风光

“北疆·右岸”快警站运行3年来,一系列创新举措落地见效,有效推动了额尔古纳涉旅基层治理效能持续攀升、护游平安底色愈发鲜亮。3年来,6个快警站累计接处警1050起,现场化解矛盾纠纷353起,办结游客求助603起,累计为群众挽回经济损失70万元。

警灯长亮,温情护航。如今,“北疆·右岸”快警站已成为额尔古纳市公安局全力守护平安、服务群众、护航发展的前沿阵地和闪亮名片。额尔古纳市副市长、市公安局局长

钱昶表示,该局将以“快警站+”共治新模式,不断优化涉旅游矛盾纠纷化解、极速便民服机制,继续拓宽治理广度、深挖服务深度、提升治理精度,持续擦亮“平安文旅、暖心公安”品牌,守护游客平安。

走一线 改文风