

# 我市公安创新“三免”即办场景 打造“智能+政务服务”新模式

□张和/文 邹训永/摄

在数字化改革浪潮中，我市公安大胆探索政务服务新路径，创新推出“免跑即办、免申即办、免证即办”的“三免”即办场景，通过“舟警云窗”“舟警提醒”“舟警云签”等平台，构建起高效、便捷、温暖的政务服务新生态。这一模式不仅打通了数据壁垒，实现了跨警种、跨部门的协同联动，更让群众和企业切身感受到“数据多跑路、群众少跑腿”的便利，真正体现了“警力跟着民声走”的服务理念，为全国公安政务服务数字化转型提供了鲜活样板。



图为民警在为市民拍摄证件照

## “舟警云窗”构建“免跑即办”新生态

家住普陀崎峙岛的金大爷需要办理户口迁移手续。以往，他得乘船一小时到达码头，再花将近一小时坐公交到区里的公安窗口，来回奔波大半天。如今，村居代办员小王主动上门，拿着平板电脑打开“舟警云窗”系统，耐心指导金大爷在“浙里办”APP上提交材料。“大爷，您看，点这里拍照上传，再签个名就行啦！”小王一边操作一边讲解。不到十分钟，申请提交成功，金大爷乐得合不拢嘴：“以前出门办事像闯关，现在家里坐坐就办好，真是享福了！”

我市公安以“舟警云窗”为核心，全面推进政务服务2.0虚拟窗口办事大厅改造，深化“一网通办”数字生态，打通跨部门、跨警种80余个数据接口，推动“掌办率”同比上升23%，“退件率”下降至12.7%。通过完善事项标准、优化“掌上办”流程，将“全程网办”业务从14项拓展至55项，24项户政业务实现网办“零突破”。创新村居代办员“搭桥帮办”响应机制，服务覆盖全市53个乡村、海岛，普及率达100%，并开辟线上“为企业服务专窗”，累计普惠企业员工3400人次，提供政策咨询4000余次。

## “舟警提醒”开启“免申即办”新体验

依托公安政务服务数据治理，我市公安搭建“舟警提醒”业务模型，实时比对分析群众潜在办事需求，实现业务办理全程跟踪感知。全市公安窗口、“浙里拍照”网点覆盖率达100%，制定证件逾期提醒规则，线上精准推送“短信闹钟”12万余条，线下结合前端感知触发弹窗提醒6.7万余条，实现“一站联办”增值服务，“免申即办”完成率达91%以上。结合智慧大厅建设，引导群众选择“线上办”或“自助办”，提供无感办事体验，省内身份证自助办结率提升至74%。

家住定海区的刘女士最近收到一条温馨短信：“您的驾驶证即将到期，请及时换证。”她按照提示来到车管所，在工作人员引导下，她走到自助机前，刷脸，确认信息，拍照，全程不到五分钟。“太智能了！我什么都没说，系统就‘知道’我要办什么。”刘女士惊喜地说。据市公安局政务服务工作处民警虞敏捷介绍，“舟警提醒”通过数据模型主动识别群众需求，如证件到期、业务续办等，实现“服务找人”。“以前群众常因忘记办理而跑空，现在我们会提前发短信、弹窗提醒，让大家办事更省心。”

今年10月下旬，某外贸公司负责人赵先生因业务需要，需签署一份委托确认书。以往，他得带着公章、身份证多次跑窗口，费时费力。这次，他在办公室打开“浙里办”进入“舟警云签”通道，系统自动代填基本信息并推送标准化文书，赵先生核对后轻点“确认签署”，全程不到三分钟。“太高效了！以前为一张纸跑断腿，现在动动手指就搞定，这才是真正的‘智慧服务’！”赵先生由衷赞叹。

我市公安在“浙里办”平台开辟“舟警云签”远程确认互通道，通过“代填+推送+签署”模式，线上自动生成格式化确认文书，有效缩短现场办件时长。颗粒化梳理需第三方权利人“确认、委托、声明”的事项，形成7类45项事项清单，归并为3种20个使用情形，规范设计20种标准模板，删减31项非必要填报信息，系统精简确认型材料。“舟警云签”将复杂事项标准化、模板化，例如房产委托、声明等业务，群众无需提交重复材料，系统自动核验身份，减少人为差错。截至目前，已累计开具确认文书4500余件，成为“免证即办”改革的亮眼成果。

## “舟警云签”实现“免证即办”新突破

## 警方动态

### 浙里安，共守望 岱山“海陆枫警” 构建社会治理新格局



图为罗家岙派出所民警同辖区义警队员共同开展矛盾调解工作

□张华 鲍嘉伟/文 姚旭阳/摄

东海潮涌，千岛相拥。在浙江岱山这片热土上，一支身着“志愿蓝”的队伍正活跃在渔港码头、街头巷尾，成为平安建设中一道亮丽的风景线——这就是岱山县“浙里安·海陆枫警协会”引领的义警队伍。近年来，岱山公安坚持和发展新时代“枫桥经验”，立足海岛特色，整合社会力量、健全制度机制、强化能力建设，搭建智慧平台，走出一条专群结合、海陆协同的基层社会治理新路径。

## 织密融合共治“一张网”

“多亏‘海陆枫警’及时调解，我们两家的宅基地纠纷才顺利化解。”岱西镇村民王某感慨道。此前，他与邻居因宅基地边界问题争执不下。在村中走访的义警队员了解情况后，迅速联动村干部与调解员，凭借人熟、地熟、情况熟的优势，依据村规民约提出解决方案，最终促成双方握手言和。

这正是“海陆枫警”融入基层治理的生动写照。岱山公安充分发挥“海陆枫警协会”的统筹作用，整合公安、城管、综治等职能部门监管力量，广泛吸纳保安员、外卖骑手、东海渔嫂等社会群体，联动矛盾调解中心、网格员、社区村委等基层治理单元，构建起“职能部门监管+社会力量参与+基层单元联动”的三位一体工作格局。目前，已发展义警队伍40支、成员697人，“四格队伍”9支、队员360名，形成覆盖城乡、贯通海陆的群防群治网络。

## 练就赋能实战“硬功夫”

“按压频率要每分钟100次以上，按压深度要达到5厘米……”在高亭镇“社区警校”教室里，30名义警队员正在专业教练指导下进行心肺复苏实操训练。这是“浙里安”义警常态化培训的一个场景。

为提升义警队伍专业素养，岱山公安创新建立“社区警校+枫警学堂”培训体系，每周定期组织开展法律知识、安全防范、应急处置、矛盾调解等专业培训。通过外聘专家授课、民警集中教学、派出所跟班轮训、技能比武竞赛等多种形式，全面提升义警队员的实战能力。今年以来，全县各“社区警校”已组织专题学习78场，开展比武竞赛3场，队伍整体素质得到显著提升。

## 打造智慧治理“新引擎”

“发现一名与家人走散的6岁男童，请协助寻找家属。”今年国庆期间，一名“海陆枫警”队员在鹿栏晴沙景区巡逻时，通过“同舟共治云平台”移动终端上报走失儿童信息，平台值守人员迅速响应，立即向景区及周边执勤义警派发寻人任务。仅用8分钟，队员们就找到焦急寻子的家长，并通过平台实时引导其前往孩子所在地。

这一高效处置，展现了“同舟共治云平台”在实战中的快速响应与协同能力。岱山公安联合浙江警察学院计算机与信息安全系团队，搭建集智能驾驶舱、事件上报、任务派发、队伍管理、绩效评估等功能于一体的数字化治理系统，实现人员实时定位、任务精准推送、线索快速上报，构建起“数据一图展示、指标一图分析、治理一图呈现”的智慧治理新模式。今年以来，平台共下发任务584起，收集各类事件线索563条，其应用成效获上级肯定并在全市推广。

如今，“浙里安”义警已成为岱山社会治理的亮丽名片。从矛盾调解到安全宣传，从治安巡逻到应急处突，这支不断壮大的群防群治力量，正为高水平平安岱山建设注入源源不断的动力，为海岛县域社会治理现代化提供了生动实践。

# 龚安琪：以代码铸盾，守护平安海岛

□刘琼/文 邹训永/摄



## 人物简介

### 龚安琪：

1994年3月出生，江苏盐城人，2019年7月参加公安工作，党龄8年，现任舟山市公安局科技信息化支队副支队长。获评全省公安青年人才、市公安领军人才、市级中级教官，荣获全国公安基层技术革新一等奖。

数年前，她从国内顶尖学府毕业，毅然放弃留在大城市的机会，投身于海岛的公安科技工作。从攻坚新型网络犯罪到牵头研制全国首款警用AI智能眼镜，她始终致力于将前沿科技应用于警务实战，以创新成果守护海岛平安，成为海岛警务现代化进程中一抹靓丽色彩。



图为龚安琪与同事开展大数据建模赋能工作

而她的脚步并未止步于虚拟空间的追踪。当组织安排她赴金塘镇仙居村挂职党委副书记时，这位擅长与代码打交道的民警，同样将特有的系统思维与专业能力带到了乡村振兴的一线。作为选调生，她初到基层便确立了“结合实际、结合需求、结合专业、解决问题”的行动指南。她坚信“脚下沾满泥土，心中才有底数”，主动跟随村干部走访农户、翻阅台账，在田埂乡间熟悉村情民意。与此同时，她积极发挥计算机专业优势，探索将信息技术融入乡村精准治理实践，力求用所学专长为仙居村的发展注入新的青春动能。

## 创新与突破 以数字技术重塑现代警务

2023年，龚安琪将目光投向公安数字化改革的“深水区”，本着“要让数据‘跑起来’，而不是让民警‘跑断腿’”的理念，全力推动定海分局“公安大脑”建设。在她的不懈努力下，分局建成了舟山首个警务中枢系统，实现了“业务一网通办、数据一网共享”，成为浙江省公安数字化改革优秀试点单位。同事们亲切地称她为“海岛公安的数字化推手”。

随着人工智能技术的快速发展，龚安琪再一次走在了创新前沿。她注意到AI在警务实战中的巨大潜力，萌生了“如果民警办案时能有个随身AI助手，只需要简单的交互就能实时提供信息支持，会不会大大提升效率”这一想法。于是“警用AI智能眼镜”项目应运而生。但巨大的挑战接踵而至：要将AI大模型嵌入轻便的眼镜设备，并适配移动警务终端，

使得民警在巡逻、盘查、接处警等场景中，能通过智能设备实时获取信息支持，这在全国尚无先例。她迎难而上带领团队历时380多天，攻克50余项技术难题，完成180多处细节优化，终于研发出全国首款适配警务实战的AI智能眼镜。

“再先进的技术，落不了地就是花架子。”为确保技术真正服务于基层，她带队深入一线，梳理出30多个实战痛点，打造了接处警、校园护学、巡逻防控等12类应用场景。今年该眼镜正式投入使用，助推舟山警务运行模式实现现代化先行。

## 传承与愿景 培育科技兴警沃土

在同事眼中，龚安琪不仅是技术创新的引领者，更是青年民警的“引路人”。她注重人才培养，先后指导了20余名年轻技术骨干，根据每个人的专业特点定制成长计划，鼓励他们在项目中挑大梁、在实践中长才干。她常说：“一个人的力量有限，只有让更多民警爱上科技、用好科技，‘科技强警’才能真正落地生根。”

近年来，舟山公安科技应用与研发氛围日益浓厚，民警们学习技术、参与项目蔚然成风，形成了全警参与、共推警务现代化的良好局面。

如今，站在新的起点上，龚安琪依然保持着那份初心：“海岛给了我成长的土壤，科技给了我前行的力量。未来，我还要带着团队继续探索，让更多科技成果服务基层、守护群众，让‘科技兴警’的光芒，照亮每一片蓝色的国土。”

## 选择与坚守 从顶尖学府到海岛前沿

毕业于北京大学的龚安琪本可选择进入互联网大厂或科研机构，却在职业起点上走了一条“逆行之路”——报考海岛公安，成为一名基层网安民警。“大城市不缺我一个技术人员，但海岛公安可能正需要科技注入新的活力。”她这样解释自己的选择。

近年来，新型网络犯罪借着隐蔽的虚拟空间悄然滋生。作为局里的“高学历技术派”，龚安琪日夜钻研网络追踪技术，搭建分析模型，很快在网安领域崭露头角。她参与破获30余起跨境电信诈骗、网络赌博等新型案件，每一起案件的告破，都离不开她在虚拟世界里的“抽丝剥茧”。