



不到一小时找回游客手机 及时化解“摸错门”纠纷 为民宿挽回损失被赞“YYDS”

崂山,5A级景区更有5A级警务

耸立在黄海之滨的崂山,因宏伟秀丽的山海美景,有着“海上第一名山”之称,这里也是青岛唯一的5A景区。今年的正月初一到元宵节的这半个月,崂山风景区共接待游客近18万人次,吹响了旅游消费复苏的号角。

海,是宽广的胸怀,迎接四海宾朋;山,更多了几分朴实和厚重。在崂山景区及其周边,为了让游客们安心游玩,有一群人一直在默默地守护。2023山东省旅游发展大会召开之际,记者走进崂山,见证了青岛市公安局崂山分局近年来打造的以“快准暖实”为特色的旅游警务。

不到一小时 找回落在大巴上的手机

3月中旬的一天,崂山分局治安派出所接到报警,一名女游客遗失了手机。

民警赵庆超和辅警王森立刻赶到八水河找到女游客,得知她是和丈夫来崂山旅游,在八水河附近发现手机不见了,打手机还能打通,但无人接听。具体在哪里遗失的,两人都记不清。赵庆超去寻找其他线索时,王森继续询问,得知被遗失的是一部苹果手机。

“我用的也是苹果手机,可以尝试定位。”王森让这名女游客把苹果ID告诉他,随后开始查询,发现手机所处的位置在巨峰停车场一带。“那个地方停着大巴,你们是不是坐大巴车进崂山的?”面对王森的询问,两人承认之前的确乘坐了大巴,但不记得车牌号了。王森立刻开车带着两人来到巨峰停车场附近,一边继续定位,一边拨打电话,终于在一辆大巴车的座位底下找到了这部手机——不到一个小时,丢失的手机就被找了回来,夫妻俩不断向民警和辅警致谢。

“崂山风景区是5A级景区,我们的警务也要与之相称。”风景区治安派出所所长纪中烨告诉记者,崂山风景区和周边涉及游客的警情,都需要快速处置——过来旅游,谁都希望把更多的时间花在景点里,而不是纠结在这些麻烦事上。正因为如此,宁可让民警忙碌一些,也要尽量节省游客的宝贵时间。

2022年的10月国庆长假期间,一名景区工作人员向派出所巡逻民警反映,他在明霞洞附近捡到了“00后”安徽青年小章的身份证件。民警立刻联系小章户籍所在地派出所,获得了他的联系方式。小章接到民警电话,下山到派出所领回身份证件时,不断向民警致谢。

“在外旅游如果没有身份证件,住酒店、乘火车乘飞机都很不方便。”民警称,每次有人送来遗失的身份证明,他们都会第一时间联系失主。安徽青年小章取回



民警收到的带YYDS字样的锦旗。



风景区治安派出所民警在崂山景区巡逻。

身份证三天后,又有工作人员在明霞洞附近捡到了河南游客李先生的身份证件。当民警用同样的方式联系上李先生后,他还不知道身份证件丢失了。

及时化解司乘纠纷 “气顺了,没有化解不了的矛盾”

2022年夏天,派出所接到一名出租车司机报警,称乘客拒付车费。民警赶到大河东游客服务中心,询问这名女乘客后得知,她从辽宁来青岛旅游,之前在入住酒店问了问打车到此的费用,可司机打表的费用却多出了一倍多,她觉得不合理,拒绝支付。

民警牛玉江详细询问了司机行驶的路程,又再次询问了女子,判断司机并没有绕路。牛玉江提醒女子打开手机地图软件确认了距离,结合每公里单价算了一下,再和打表的费用一对比,让女子逐渐消除了误会。待女子情绪稳定后,牛玉江又提醒她,现在抓紧时间进山游玩,还能欣赏到美景。一起司乘纠纷,就此在半小时内化解。

“对于游客,我们一定要耐心,说话要客气,这是成功处置警情的前提。”在从警14年的牛玉江看来,和旅游、游客相关的警情,有着特殊性:游客不是当地人,没有日积月累的矛盾;出来旅游,都是为了开心快乐,很



风景区治安派出所民警在走访辖区民宿。 刘卓毅 摄

多时候只要一口气顺了,没有化解不了的矛盾——在风景区治安派出所,准确把握游客心理,准确适用法律法规,是很多民警的处警原则。

2020年夏天,风景区治安派出所接到报警,西麦窑一间民宿内,有陌生人要进房间。民警到场后了解到,报警的女子带着母亲来崂山旅游,入住了这间民宿。当晚,住在隔壁的小伙突然推开了房门,她觉得受到了惊扰,隐私也被侵犯,要求小伙道歉并作出赔偿,可小伙不同意。民警询问小伙后得知,他是带着父亲来青岛旅游的,因为同一个院子里的两个房间门相似,他一时没认清,导致“摸错门”。民警调取监控后发现,小伙发现走错门后立刻转身离开,没有过多停留。“我问了一下这对母女,她们当时全身盖着毯子。”民警称,根据法律法规,如果没有损失,赔偿很难得到法律的支持。他分头劝说双方,一方面让女子知道,小伙和她一样,也是带着父亲出来旅游散心的,并不是坏人,希望得到她的谅解;另一方面,民警告诉小伙,既然自己做错了事,要承担责任,他应该向母女俩赔礼道歉。最终,小伙向母女俩真诚道歉,这起纠纷当晚就被化解。

轻生女、迷路翁…… 寒夜频现暖心救助

当遇到危难时,很多人第一时间想到的是拨打110。在风景区治安派出所辖区,除了居民区还有广袤的山林和沿海沙滩。“在城区,能讲清楚事发地点在什么路上,能说清门牌号,或者讲明白附近有什么建筑物,但在这里,有时连位置都很难说明白。”民警告诉记者,要在这些地方实施救援,远比市区要难。

3月21日晚9时许,派出所接到报警,一名女子出现在流清河沙滩,可能要轻生。民警袁圣浩、王亚强和辅警王广耀迅速赶往现场,多次联系报警人才得知,女子在雕塑附近。“我们到场时,海水已经上涨,水面下还有很多石块,踩上去很容易滑倒。”民警告诉记者,他们用强光手电反复寻找,终于在海边100多米远发现了这名膝盖以下都泡在水里的女子。民警不顾女子剧烈反抗,拽住她的胳膊往回拉,救回岸边后反复劝慰。

“谁都有无助的时候,我们警察见过很多,给予最基本的关心和爱护,也许就能让他们重拾生活的信心。”民警告诉记者,今年2月初的一个深夜,景区工作人员报警称,在太清广场发现一名70多岁的迷路老人。民警到场后发现老人被冻得瑟瑟发抖,立刻把他带回派出所取暖,可老人缓过神来之后,一直讲不清家庭住址和家人的联系方式。民警根据老人的姓名查询报警记录,经过多番调查,确定老人家住市北区,随后联系上了他的家人。

为民宿挽回损失 民警获赠锦旗“YYDS”

2月27日,风景区治安派出所收到一面令人眼前一亮的锦旗,在东麦窑村经营民宿的刘女士盛赞派出所民警是“YYDS”(永远的神)。

事情要从2月初说起。刘女士从网上购买刷脸支付设备,一名戴着口罩的小伙到店安装设备后,收取了刘女士2998元押金。“他说后续开通还要交钱。10多天了,我一直联系不上他,他还把我微信拉黑了。”刘女士觉得上当了,赶紧到派出所报警。

副校长李江涛立刻带领民警展开初查,通过转账记录等方式,落实了男子的真实身份。民警再次致电这名男子并亮明身份,希望他能配合调查。这名男子辩解了一番后,将刘女士预交的押金退回。刘女士惊喜之余,制作了一面锦旗送到派出所致谢。

“风景区派出所,是我们崂山分局‘旅游警务’的一个缩影。”青岛市公安局崂山分局相关负责人表示,公安机关坚持主动融入崂山区“全域旅游”战略布局,将“一切为了游客,为了游客一切”的治理理念嵌入旅游警务工作底色,立足实际、因地制宜,坚持“党建引领、以治为基、以打为要”,在景区警务工作实践中不断探索旅游秩序维护的新路子,强力护航崂山“隐患少、警情少、服务优、游客满意”,努力打造绿色、平安旅游警务工作的“崂山样板”。

观海新闻/青岛晚报 首席记者 刘卓毅