

这里三成出入境业务面对老年人,女警范荣和同事贴心服务

# 她让“业务高峰”变成“满意高峰”

春节假期过后,办理出入境证件的人员明显增多。金华路青岛市公安局市北分局出入境接待大厅的业务量,在城区位居前列。三八妇女节到来之际,记者跟值班女警范荣,探访她在岗位上不断优化流程、想方设法为群众服务的秘诀。

## 用老人听得懂的语言服务

近一个月来,青岛市范围内办理护照等出入境业务的数量,同比大幅上涨。从春节假期结束后开始,市北分局出入境接待大厅每天都要为至少120名群众办理业务,最高峰人数超过170名。

在大厅引导大家办业务的女民警,是市北分局人口管理服务大队二中队副中队长范荣。和男同事相比,女民警更加细心,特别是面对女性当事人或者和家庭有关的业务时,更能设身处地换位思考。范荣研究了这些年的业务量后发现,和其他区市相比,来市北分局出入境接待大厅办业务的老年人比例偏高,大约占30%。

探亲、旅游、康养……老年人们办理出入境证件的目的不一样。出入境政策变化快,很多人不熟悉,要问的问题很多,范荣和同事要用他们听得懂的语言来解答;老年人自助拍照、打印申请表、移动支付时操作不熟练,民警要手把手地教他们;有的老年人手机经常接不通,导致邮寄上门的证件无人拿取,范荣经常要多问一句,到底用哪种方式领取……尽管如此,范荣从未有过不耐烦,始终用亲切的话语和温暖的眼神拉近与群众的距离。



范荣在为市民办理业务。刘卓毅 摄

## 她在窗口学会“共情”

在出入境窗口值班,很多是按部就班的业务。范荣在这里见证了很多悲欢离合。要做好服务窗口的工作,必须学会“共情”,才能想出更多的办法,更好地为群众服务。

2023年9月的一个下午,一对夫妻急匆匆跑进了大厅。范荣看见两人一直在抹眼泪,赶紧上前询问。原来,他们的女儿在国外旅行时突然生病,已无法下床。夫妻俩准备出国照顾女儿,却发现

签证虽然有效,但护照已经过期。范荣给两人递上纸巾,待他们情绪稳定后,把加急办理需要准备的材料全部告知,随后为他们开通绿色通道,两人及时拿到了新护照。

2024年9月,一对母女焦急地来到接待大厅求助。女儿小邱告诉当天值班的范荣,她接到了国外一所高校的研究生录取通知书,她刚准备订机票时,突然发现护照不见了。一家人四处寻找未果后,只能来大厅补办。“当时已经到了下班点,但女孩很着急,我们必须想办法。”范荣询问后得知,小邱在国外上学时护

照正好过期,在使馆补办过。这次的补办程序,要比普通护照手续复杂,但开学又迫在眉睫。范荣一边安慰母女俩,一边启动延时办理。范荣受理业务后,一路紧盯护照的补办流程,主动联系各相关部门说明情况,全力缩短每个流程环节的核实时间,最终让小邱在开学前顺利拿到了护照。

## 多问几句发现可疑线索

范荣的脸上虽然经常挂着微笑,但遇到原则性的问题,范荣依然是一丝不苟。今年1月,男青年赵某到接待大厅补办港澳通行证,当被问及办证目的时,赵某说最近交了个在澳门念书的女朋友,想过去看看她。

范荣核实相关情况后,很快发现了疑点:赵某有过多次用护照入境澳门的记录,随后乘飞机前往外国。“你女朋友叫什么名字,在哪儿念大学啊?”面对范荣的核实,赵某起初对答如流,但很快编不下去了。“面对警察还敢说谎,肯定有问题。”范荣不但没有为赵某办理业务,还将这一情况向上级汇报。

在大厅值班时,范荣基本上都是站在大厅中央:她通过主动接近群众、合理分流人群、提前审核材料等方式,在出入境大厅形成循环动线,确保大厅运转高效流畅,同时随时倾听群众意见建议,主动给群众解惑答疑。她通过细致暖心的服务,助推市北出入境“业务高峰”成为“满意高峰”。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 刘卓毅

# “一定要把金融安全讲明白”

## 崂山区经侦女警张津一年讲课60多次 提醒居民远离“投资陷阱”

在青岛市公安局崂山分局经侦大队,女警张津不仅是办案的骨干力量,也是“经警说法”宣传团队的核心成员。她每年要进社区、进企业讲课60多次,从自己和同事们办理的案件中总结经验和教训,融入到预防职务犯罪、非法集资、传销等三类案件的知识宣讲中,用实际行动守护着群众的财产安全。

## 一年为群众讲课60多次

“阿姨,您最近有没有接到过劝你投资的电话?”在崂山区的一间社区活动室里,张津手里拿着一份调查问卷,耐心地询问着大家的投资理财情况。张津的提问总是直击要害,她用通俗易懂的语言,将非法集资的常见手段一一剖析,并结合身边的典型案例,讲解非法集资的危害和防范方法。不少老人听了张津的介绍,都会想起自己曾经接到的理财产品推销电话,向张津感叹当时差一点就上当了。

“现在不法分子的手段层出不穷,大家一定要提高警惕。”张津微笑着回应并告诉他们,天上不会掉馅饼,推销员提到的“高回报”,无一例外都伴随着高风险。

这样的培训,张津和同事们每年都要在社区和企业搞上60多次,劝说1万多名群众远离各类“高回报”投资。她的努力,得到了群众的广泛认可。

## 一场纠纷发现可疑“私募”

很多人问过张津,经济犯罪案件侦办难度大,办案子就够忙了,你为啥每周都要去讲一次课?对于这个问题,张津



张津宣讲时与参与者互动。

有自己的理解。

2012年,张津考入崂山公安分局,成为一名经侦警察。她的成长,正好和崂山区金家岭金融聚集区的飞速发展同频。如今,崂山区金家岭金融聚集区是青岛金融活动最活跃的地方,但也存在着成为不法分子“猎场”的潜在风险。

2024年3月中旬,崂山公安分局接到报警,两名市民在一家公司购买了理财产品后,取现时与对方发生纠纷。张津和同事们到场调查时发现,这些纠纷并不是公司的客户经理所解释的那么简

单。张津和崂山区金融局工作人员开展联合研判,从多个账户和流水中找到了这家公司从事金融领域违法犯罪活动的证据。2024年3月27日上午,公安联合金融局等单位对这家公司开展突击检查。检查中,张津发现这家公司所属的总公司私募基金管理人备案资质已被注销,不具备开展私募基金业务的资格。此外,总公司还存在跨省经营、向个人开展业务等违规行为。在突击检查中,民警查获了可疑宣传品、礼品清单、投资人信息等100多份资料,为深入调查提供了有力支持。

## 组建“经警说法”工作室

“我们在工作中发现,最难的是宣传防范。”张津感叹,一些投资者认为民警不懂金融,觉得民警的劝说是耽误他们挣钱,殊不知“高收益”往往伴随着血本无归。面对群众的不解,张津也困惑过,但她下定决心,一定要把金融安全讲明白,争取群众支持。为此,张津和同事们依托金家岭金融区经侦警务工作站,组建突出公安经侦特色的“经警说法”工作室。张津从自己和同事们办理的案件中总结经验和教训,融入到预防职务犯罪、非法集资、传销等三类案件的宣讲中。张津的努力不仅得到了群众的认可,也为崂山区的法治化营商环境建设贡献了力量。她用实际行动诠释了一名人民警察的初心与使命。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 刘卓毅 通讯员 韩云龙 侯琳 摄影报道

# 女游客游崂山 本周六免费啦

本报3月5日讯 记者从崂山风景名胜区管理局获悉,3月8日本周六妇女节当天,崂山风景区给予女性游客免门票优惠。

3月8日,崂山风景区还为所有游客准备了一系列惊喜和浪漫。在崂山(大河东)游客服务中心,游客在朋友圈、抖音、小红书等线上平台上传与客服大厅节日背景墙的打卡照片,集齐38个赞,即可在大厅问讯处领取崂山文创产品一份;在太清游览区太清牌坊前,女游客有机会亲手为帆布包涂色,设计一个兼具时尚感与环保理念的专属帆布包;在仰口游览区售检票站,前200名进山的女游客可获赠太平晓钟文创香囊;在华严游览区检票大厅,游客参与投壶游戏,中签可获得一份纪念品;在巨峰游览区进山检票口,景区将为女游客送鲜花并致以节日的祝福;在九水游览区内三水检票口,景区将为前100名女游客送上市节日鲜花。

本次门票优惠政策与景区现行其它优惠政策不重复享受,景区观光车、索道和太清宫等其它收费项目政策不变。二龙山景区参照执行。现场活动奖品领完即止。(观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 张译心)