雄安新闻

执行主编：张天虎
责任编辑：张青果
视觉编辑：张玉灿
E-mail：xionganpd@126.com

让每一件民生诉求都有回响有落实

雄安：强化数智赋能 筑牢平安防线

□通讯员 李洪旭 李璇 周金雨

千年大计，平安为基；新区发展，法治护航。在雄安新区高质量建设和发展的关键时期，安全稳定的社会环境、公平正义的法治环境、优质高效的服务环境，是新区蓄势腾飞的核心保障。雄安公安主动融入发展大局、深耕基层治理一线、聚焦民生急难愁盼，以实干担当筑牢平安防线，以赤诚初心护航建设大局，以滚烫警心守护百姓幸福。



雄安新区公安局民意智感中心汇聚流转办理各类民意诉求工单。 李洪旭 摄

晚高峰时段，涞河谷快速路与承运路大桥十字路口，左转车道前车辆有序通行。就在不久前，有群众通过雄安新区警务民意热线反映，随着中试基地疏解企业集中入驻，该路口左转车流增加，通行压力加大。接到诉求工单后，雄安新区公安局民意智感中心第一时间录入平台、智能分类标签，精准派发至公共交通分局核处。分局民警随即赴现场核查研判，结合车流实际变化优化车道配置，仅用两天就完成了东向西直行车道调整为左转直行车道的改造，路口通行效率得到明显提升。

这样的“民有所呼、警有所应”，在雄安新区早已成为常态。雄安公安以民意智感中心为载体，打通各类民意渠道，深度赋能数智警务，闭环推进治理提升，打造“全域感知、智能研判、精准处置、长效改进”的现代化民意警务新格局，让每一件民生诉求都有回响、有落实。自2025年5月运行以来，中心已全量汇聚21类民意渠道数据，累计流转办理工单1.3万余件，群众满意度从75%攀升至92%。

全域织网
民意渠道“一网统揽”

民意工作，前提是听得见、收得全群众的声音。雄安公安打破警种壁垒、打通渠道壁垒，构建横向覆盖全警种、纵向贯通全层级的民意汇聚体系，实现群众诉求“一口受理、全网联动”。

中心对21个民意渠道分类管理：民意热线、12345政务热线、局长信箱等17个核心渠道实行全流程线上闭环办理，诉求从接收到反馈全程可追溯；省交管民意、县级12345等4个渠道采取办结工单导入模式，丰富民意分析样本维度。通过平台化统一流转，原本分散在各部门的诉求实现“一个平台管总、一套标准办理”，处置效率显著提升。

立足新区疏解发展定位，中心打造“线上+线下”双轨感知矩阵。线上开通24小时警务民意热线，日均接诉回访30余起，成为群众反映诉求的“直达快车”；全域部署扫码评警二维码，窗口服务一事一评、即时反馈；“雄安”客户端疏解专区开设“公安民意直通车”，精准对接疏解企业与人员需求。线下在启动区、昝岗片区中试基地设立两处护企工作站，同步上线护企工作平台，提供48项公安政务事项咨询办理，目前已覆盖疏解单位1053家。

数智赋能
民意处置“智慧提速”

上万件诉求高效流转，离不开数智技术的强力支撑。雄安公安将大数据、人工智能贯穿民意处置全链条，推动民意警务从“经验判断”向“数据决策”转型升级。

民意智感中心深度对接人工智能大模型，搭建6类专项智能体，实现工单全流程智能化辅助：录入时自动匹配“民意来源、业务类型、诉求性质”三维标签，精准分类；派单时一键生成标准化处置建议，减轻人工负担，确保办理规范；分析时自动归集同类诉求，生成兼具数据支撑、趋势预判与风险预警的研判报告，为警务决策提供科学依据。

依托智能技术，中心构建5个专项分析模型，深度挖掘民意数据规律，让零散诉求变成可量化、可预警的治理依据。同时，民意智感平台与“雄安5110”移动端深度融合，设置民意办理协同岗，工单签收、处置、反馈全流程手机端操作，跨部门事项一键发起协同。基层民警执勤一线即可处理诉求，真正实现“民意随时达、工单随身办”。

接诉即办
民生诉求“暖心落地”

数智赋能的成效，最终落在每一件诉求的办结里。中心聚焦交通出行、户政服务、企业发展等民生重点领域，建立“快速响应、精准派单、全程督办、跟踪回访”服务链条，让诉求既有速度更有温度。

交通出行是群众反映最集中的民生热点。截至目前，中心共接到此类诉求4800余条，均第一时间派发处置，满意度达95%。2026年6月，启动区护企工作站民警走访辖区一疏解企业时，收集到员工反映的海岳大街与渥城路交叉口左转拥堵问题，同样通过平台快速派单，交管部门同步调整车道与信号灯配时，很快解决了早高峰通行难题。

户政服务事关群众切身利益。有群众因工作繁忙希望邮寄办理户口本，拨通民意热线后，中心立即派单督办，属地派出所民警主动回电协调便捷办理路径。“一个电话就解决了，民警讲得清楚、办得贴心，这热线真是暖心线。”回访时，群众由衷说道。针对雄才卡落户、未成年子女随迁等高频咨询，中心建立“快速响应、专人对接”机制，民警主动答疑、告知材料清单，今年以来落户咨询、求助类诉求办结110余件，回访满意率100%。

服务疏解同样精准发力。针对企业网安备案、政策咨询等需求，中心定期汇总研判，推动警种梳理办事指南精准推送。“刚入驻时对流程不熟悉，打了热线后工作人员一步步讲得明明白白，还发了办事指引，省了不少跑腿功夫。”有企业办事人员这样感慨。截至目前，护企工作平台累计办结企业诉求280余件，切实为疏解企业发展保驾护航。

系统施治
长效治理“提质增效”

民意工作不止于解个案，更在于补短板、建机制。中心坚持“办理一个诉求、解决一类问题、完善一套机制”的治理思路，推动民意警务从个案化解向系统施治纵深发展。



中心定期梳理运行动态与民情趋势，精准捕捉执法服务、交通管理、窗口建设等领域共性短板，推动责任警种开展专项治理，今年以来整改共性突出问题140余个，带动执法规范化与服务质效持续提升。

同时，中心严格落实全量回访制度，联动督察、法制等部门强化基层执法规范，对不满意事项启动二次督办，对合理化建议及时吸纳转化，推动基层从“被动接诉”向“主动服务”转变，让治理“末梢”变身服务“前哨”。

从一事一办的暖心回应，到一类一策的系统治理，民意智感中心正持续激活公安工作高质量发展的内生动力。雄安公安将紧扣新区疏解保障与民生需求，不断拓宽渠道、优化机制、强化数智赋能，切实把群众呼声转化为公安工作实效，持续提升群众安全感、获得感与满意度。

从『最后一公里』到『服务零距离』

——雄安公安以暖心警务护航疏解落地

□通讯员 李洪旭 李璇 周金雨

随着北京非首都功能疏解向纵深推进，疏解央企相继落户雄安，疏解学校陆续投入使用，各类OPC创新创业载体加速集聚，一批批疏解单位与从业人员在这座未来之城安家扎根、乐业安居。雄安公安主动对接疏解群体所需所盼，以一件件暖心实事，将“服务跟着疏解走”的理念落到实处。

夜间专场暖民心
延时办证化解学子难题

研学出行季到来，雄安公安出入境管理部门将服务延伸至“8小时之外”，开设“学生夜间专场”，为研学出行架起高效快捷的办证绿色通道。

10月10日17时许，暮色初上，雄安新区出入境服务大厅里却忙碌了起来，北京四中雄安校区等学校的学生们在家长陪同下陆续走进大厅。为了让孩子们不跑空、少等候，工作做在了专场之前：办证材料清单提前送到学校，让家长提前知晓、备齐资料；大厅安排专人全程陪办，从取号、填表到自助设备操作，头一回办证的孩子也能一步步顺利完成；证件申请完成后，同步发放出国安全提示，当面讲清出境注意事项。

短短两小时内，40余位学生和家长顺利完成证件申请。“不用请假耽误课，放学顺路就能办，太省心了。”学生家长李先生感慨道。

一车一窗上门办
流动车管直达企业身边

针对疏解企业员工“上班没空办、下班没处办”的车驾管业务办理难题，雄安公安交管部门主动前移服务端口，把流动服务站“开”进疏解单位办公区，将车管窗口直接搬到员工身边。

10月13日上午，雄安公安交管流动服务站驶入中国中化等疏解央企办公区。这辆集成了智能拍照体检机器人与业务受理设备的流动服务车，相当于一座“移动车管所”，车管民警随车值守，员工只需携带身份证、旧驾驶证等必要证件，即可在车厢内完成驾驶人拍照、体检等全部操作，期满换证等高频业务当场就能办结。

车外，“安全出行”马路课堂同步开讲，民警架起电视屏幕循环播放交通安全宣传片；办理间隙，民警还手把手指导员工使用“交管12123”App，破解线上办事“不会用、不敢用”的问题。流动服务站让疏解单位员工在工作间隙就能办完业务，带走一份安全知识。“不用专门跑车管所，太方便了！”办完业务的企业员工连连称赞。

精准护企促发展
智感赋能护航创业创新

随着疏解效应持续释放，OPC社区成为创新创业主体集聚的重要载体。针对这类经营主体的警务服务需求，雄安新区公安局民意智感中心主动靠前对接，打通公安服务与民意响应闭环通道，护航疏解背景下的新区创业创新发展。

民警先后深入容东创想家、中关村科技园雨林空间等OPC社区走访调研，面对面征集警务服务需求，为靶向施策奠定基础。依托民意智感平台，专门完善OPC专属功能模块，同步上门开展政策宣讲，推动48项公安政务服务事项直达企业。

此外，新区公安局还出台了服务保障OPC发展十项措施，聚焦做优服务、强化保护、依法打击、深化协同、精准宣防等五个方面，精准解决OPC企业的发展痛点、经营难点、办事堵点，做到服务保障全覆盖、无盲区、可落地。

下一步，雄安公安将继续紧扣新区建设发展大局，持续聚焦疏解单位与群众的急难愁盼，不断探索服务创新，延伸服务触角，提升服务效能，全力护航疏解人员安家雄安、安心发展。

贾光乡派出所践行新时代“枫桥经验”

探索乡村善治新路径

□通讯员 李洪旭 李璇 周金雨



贾光乡派出所民警王卫国陪同群众签署调解书。 李璇 摄

容城县贾光乡是雄安新区为数不多保存完整、未经历大规模拆迁的乡镇。全乡总面积23.8平方公里，下辖13个行政村，实有人口2.8万余人。与城市按社区划分警力的模式不同，这里村落分布分散，警情多以地界纠纷、家庭琐事、邻里口角等民生类矛盾为主，点多面广、琐碎繁杂是基层警务的突出特点。

面对乡村治理这道必答题，如何让有限警力发挥最大效能，把矛盾化解在村里、把问题解决在田间地头、把温暖送到百姓心头？近年来，容城县公安局贾光乡派出所坚持和发展新时代“枫桥经验”，以“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为目标，下沉警务资源、创新工作方法，探索出一条务实管用、有温度的乡村善治新路径。

“二哥调解室”
法理相融 巧解基层矛盾

扎根乡村治理，化解矛盾为先。贾光乡派出所倾力打造特色警务品牌——“二哥调解室”。“二哥”本名王卫国，中共党员，1994年10月参加公安工作，从警32年来先后在刑警、经侦、特警等多个岗位历练，阅历丰富、处事公道，在辖区群众中威望颇高。以其名字命名的调解室，如今已成为当地矛盾化解的“金字招牌”。今年上半年，“二哥调解室”已成功调处各类矛盾纠纷70余起，将大量风险隐患有效化解在萌芽状态。

接地气、懂民情，是“二哥调解室”的核心底气。常年扎根乡土，王卫国对村情民意了如指掌，调解纠纷既严守法律底线，也兼顾乡规民约与人情事理，不生硬、不教条。他善于从群众诉求中找准矛盾突破口，兼顾情理与实际利益，不仅平息表面争执，更注重解决群众实际困难，不少棘手难调的矛盾，都在他的耐心疏导下圆满化解。

创机制、闭环管，“六字调解法”提升专业质效。结合乡村纠纷特点，贾光乡派出所总结提炼出“望、闻、问、诊、化、访”六字调解工作法，对应形成“察得早、听得明、询得清、断得准、解得公、跟得紧”的完整工作流程，构建起前端预防排查、中期多元调处、后期跟踪回访的全链条工作闭环，实现矛盾早发现、问题快处置、纠纷不反弹，真正做到“化解一起纠纷、融洽一方邻里”。

聚合力、齐发力，多元联动筑牢治理根基。化解乡村复杂矛盾，不能仅靠公安单打独斗。在处理疑难纠纷时，“二哥调解室”主动联动村“两委”、乡司法所、乡贤等力量共同参与调处，坚持释法明理、以情动人，法理情多管齐下，引导双方当事人打开心结、握手言和，凝聚起基层治理的强大合力。

此前，辖区两家相邻早餐店因停车问题产生纠纷。顾客到店就餐时，时常出现“在A店消费、车辆停在B店门口”的情况，两家店主心生芥蒂、争执不断。王卫国介入调解后，没有简单评判对错，而是结合两家经营实际耐心劝导：“现在村里务工人员多，你们两家生意都不错，老话讲和气生财，一起把生意做红火才是正事。”朴实的一番话，让两名店主冷静下来，最终双方友好协商划定了停车区域。即便后续偶尔出现顾客停错车的情况，双方也能相互包容，不再争执。

驻村警务点
警力下沉 守护乡土平安

除了打造特色调解品牌，贾光乡派出所还坚持警力下沉、服务前移，创新推行驻村警务执勤点模式，将警务触角延伸至群众家门口。

针对全乡13个行政村的分布特点和警情规律，派出所科学布设7个驻村警务执勤点，按照“大村单独设点、小村联合布防”的原则，对人口基数大且警情复杂的村庄单独设点，对人口较少且警情单一的相邻村落合并设点，实现警力科学配置、辖区全域覆盖。

驻村辅警常年驻守村居，扎根田间地头，承担信息采集、反诈宣传、简易纠纷调解、关爱留守儿童、日常巡逻防控等基础工作职责。“没事别老待在所里，多往田间地头跑，才能真正摸清老百姓的急难愁盼。”这是贾光乡派出所所长孙伟对全体驻村辅警的常态化要求。警力下沉一线，大幅缩短了处警响应距离，一旦村内发生口角争执、突发矛盾，驻村辅警能够第一时间到场处置、及时劝阻，有效防止事态升级、矛盾激化。

王家庄村驻村辅警王佳辉，就是众多扎根一线、坚守乡土警务人员的典型代表。他常年驻守村内，时时关注民生小事，默默守护村居平安。一次入户走访返程途中，王佳辉与同事偶遇一名司机驾车不慎驶入路边沟渠，车辆被困无法动弹。他立即上前施救，带头垫土、合力推车，几番尝试仍无法脱困后，又主动协调过往皮卡车辆，借助绳索牵引将被困车辆成功救出。脱险后，司机对民辅警的暖心救援连连道谢。一件件发生在田间地头的暖心小事，彰显着驻村警务人员的为民情怀与责任担当。

基层警务无小事，一枝一叶总关情。无论是“二哥调解室”以法理温情消融邻里隔阂，还是驻村警务执勤点下沉一线守护乡土平安，贾光乡派出所全体民辅警始终立足乡村实际，把为民初心落实到每一件民生小事中。

雄安公安将坚持做实做细基层治理，用心用情守护群众的平安幸福，以实际行动践行新时代“枫桥经验”，为雄安新区高标准高质量建设贡献公安力量。