



2019 年深圳市市长质量奖-服务类银奖

深圳市公安局南山分局

(项目) 深圳湾服务中心

深圳湾服务中心以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心的发展理念，全面落地“放管服”改革精神，按照“一个门户、一张网络、全方位体验”工作思路，开拓思维、整合资源，倾力打造融合“24 小时自助服务、法制安全教育、社会人文宣传、外管服务 1+N、综治联动平台”的公安行政综合“旗舰”。自 2018 年 5 月启用以来，深圳湾服务中心依托中心服务窗口，融合人文宣传、防范教育和综治联动等功能，充分发挥公安行政服务与管理职能。通过“大集约”管理模式，深圳湾服务中心利用互联网、科技化高效服务，在人文贴心关怀、深入推进简政放权、拓展服务外延、营造优质服务环境等方面下足功夫，取得良好成效，成为南山公安“放管服”工作金字招牌。

高质量引领强核心，深耕厚植谋发展

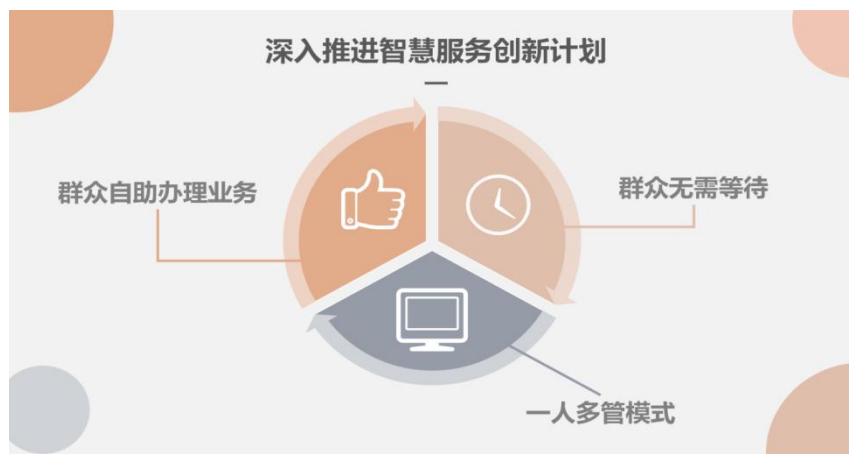
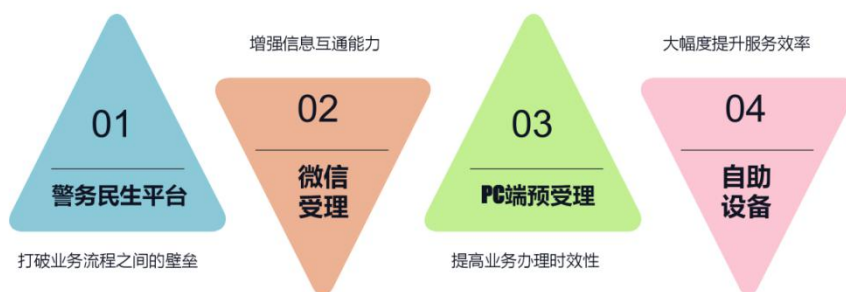
❖ 大集约凸显高效能，开拓进取创新转型

深入贯彻落实国务院“放管服”改革精神和深圳市公安局“民生警务”理念，根据“立足民生，一站服务，数据多转，群众少跑”工作思路，深圳湾服务中心总结以往户政服务经验，优化公安行政服务硬件条件，进一步开拓思维、创新服务模式，提升服务效能和质量。

科技强警，引领智慧服务革新：一是科技化手段广泛应用。深圳湾服务中心以“简捷快

办、网上通办、就近可办”为服务目标，勇于探索，推陈出新，依托南山科技之区、创新高地的区位优势，不断强化科技投入。“警务民生平台”的推广、微信受理的普及、PC端预受理工作、自助设备投入使用等，打破业务流程之间壁垒，形成强有力的科技系统综合应用平台，真正实现了窗口办理向人工智能的转变。增强信息互通能力，提高业务办理时效性，从而大幅度提升业务受理量。二是深入推进智慧服务创新。在全市率先完成户政服务集约化、创新化、科技化的改革基础上，开发户政智慧服务并在深圳湾服务中心试点推广，由专人指导群众自助办理业务，群众无需等待，实现一人管理多台机器的操作模式。利用高科技技术拓宽受理渠道，创新智慧服务方式，使得深圳湾服务中心“一站式”行政服务水平得以大幅度提升。

科技强警，引领智慧服务革新



简政放权，优化提升为民服务：一是简化行政审批制度，减轻行政负担。深圳湾服务中心积极响应国务院“放管服”改革工作，贯彻落实简政放权。通过清理、调整、精简，利用业务流程再造、审批环节优化，做到行政审批事项明显减少、审批效率明显提高、审批行为明显规范。让“数据多跑路，群众少跑腿”，实现减程序、减时限、减成本的“三减”成效。二是特色服务机制，满足多元化服务需求。在深化窗口基础服务之上，陆续推出急事急办、特事特办、难事专办系列服务机制：一站式 24 小时自助服务打破业务办理的时间、空间限制；标准化企业绿色服务通道解企业燃眉之急；“服务 e 车”为企业、高校等“户政大户”

提供预约上门服务；“最美警花”窗口工作制度最大限度满足窗口特殊人群特殊需求。深圳湾服务中心便民服务多措并举，在优化办事流程的基础上提供多样化服务模式，着力满足人民群众的新期待、新需求，真正做到高效、便民、利企。

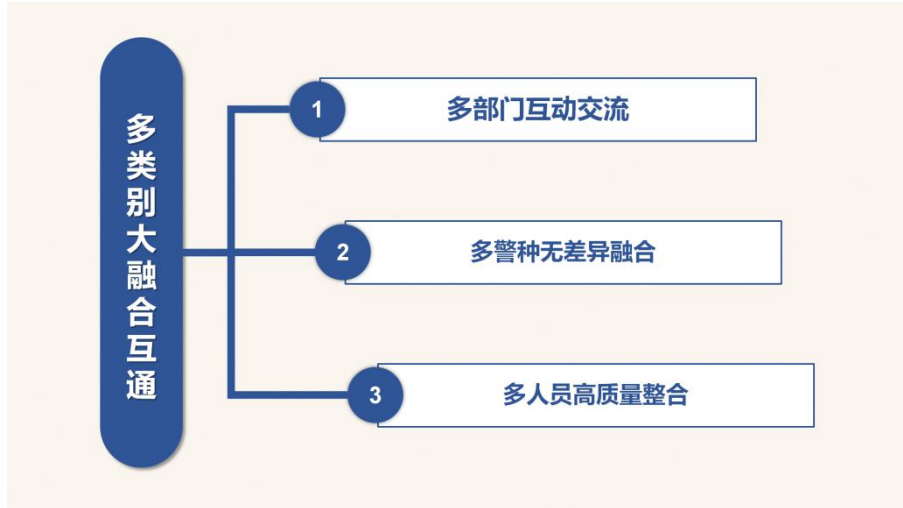


精细管理，深挖队伍内部潜能：一是强化业务培训，提升服务能力。深圳湾服务中心强化“党建是核心，队建是根本”的建设理念，推进队伍精细化管理，激发内部效能，提高队伍实战能力。每周开展业务提醒，及时反馈、总结、归纳业务新趋势，以群众需求为导向开展重点业务培训，为提高服务质量、提升群众满意度打下扎实的业务基础；科学系统业绩考核，“个人考核”与“分组考核”模式并行，实现个人成绩与团队协作双向发展。通过“业务分数统计排名”、“请销假管理”、“评价监督系统”等动态跟进，坚持周考核、月督查、季推进、年评议，推动业务能力与队伍管理双提升。二是深化监督机制，建立评价体系。通过窗口二维码评价、电子显示屏互动评价、线上评价等方式，建立监督评价体系。对评价数据进行研判分析、系统运算，及时调整服务方向及业务培训内容。以精细化管理手段，将监督评价与绩效考核相结合，建立健全队伍约束、激励机制，最大限度地调动工作积极性，进一步加强队伍管理、业务规范化建设，实现服务监督闭环。



❖ 多类别大融合互通，实现纵深双向发展新局面

深圳湾服务中心在集约高效基础之上，打造大融合模式，通过多部门互动交流、多警种无差异融合、多人员高质量整合的三大思路，实现多类别融合互通、纵深发展的和谐局面。



多部门强交流，健全政府部门互动机制：一是深化与其他政府部门互动。打通与其他政府部门的联合渠道，不断拓宽双方互动内涵，努力开创服务新局面。加强政府单位之间的互动合作，增强对民生情况开展调适性互动，触发应对模式和机制的动态变化，促进现有安排逐步完善与渐次调整，以期实现合作共赢的良好局面。二是依托服务窗口平台，将公安服务与政府宣传融合。与南山妇女联合会共同开展“儿童科普联盟”活动，定期面向儿童及家庭开展科普宣传，引领公安工作与安全教育走入家庭；联合区烟草专卖局开展消费日宣传，面向广大消费者就真假烟识别、卷烟品质鉴别等民生关注问题进行现场教学；联合禁毒委开展禁毒宣传教育，提升市民对毒品危害认知，充分展现新时代公安公共服务新责任担当。

多警种大融合，推行无差异化综合服务：一是打破格局，焕发户政新风貌。深圳湾服务中心始终“以人民为中心”，创新从“分散、传统型警务”向“集约、智慧型警务”转变。通过机构重构、机制重建，实现多警种融合，使南山户政成为全国认可、全市推广的示范模式。二是突破现行，职能全覆盖。整合户政、出入境、治安、刑警、交警等六大部门警力资源，吸收派出所部分职能，实行“一站式、一窗通”办理。将传统单一窗口、单一警种模式转变为无差异化综合性行政服务，实现多警种业务融合。真正让群众“只进一个门”、“最多跑一次”，达到高效、便民、利民总目标。



多人员大整合，释放警力提升警务效能：一是多方人员融合，警力管理创新举措。通过高效对接、优化管理、科学安排，整合六个派出所及六大公安部门 60 余名工作人员，有效解决忙闲不均、预约难、环境差、群众投诉多、群众往返多等局面，为基层派出所释放办公场地、提升业务受理效能。同时，人员管理打破编制界限，由深圳湾服务中心日常统筹管理，不断深化求深、求细、求精管理模式。二是释放警力，成立专人专项小组。在保障中心日常运营的情况下，通过科学调配警力，巧用“加、减法”，多维度、多方式、多层面组建专项工作小组，延伸服务范围，应对群众特殊诉求。特需群众服务组，为出行困难群众提供上门服务；外出调查组，信息研判，打击违规入户，助力构建社会诚信体系。

❖ 搭建安防新平台，智能化增强互动感

中心充分利用科技创新技术，全面应用信息化手段，打破传统户政中心单一服务模式，实现从业务办理到安全防范教育、从人工服务到科技智能的转变。

创新互动，推动安全普法宣传：一是依靠科技，打造安全教育馆。安全防范教育通常以图片展示、案例讲解形式开展，真实感、体验感不强。深圳湾服务中心突破传统模式，开创科技普法新局面，利用智能多样化手段增强互动体验，全新打造“给我十分钟，护您一生平安”的市民安全馆。二是引入高新科技设备，虚拟真实体验。引入 VR、AR、裸视 3D 等实训设备，利用市民办理业务的碎片化时间普及安全防范知识。VR 消防实训终端设备、“吸毒后的你”纳米魔镜、防诈骗互动游戏、仿真毒品展示柜、家居安防展等高科技体感设备，以强烈的视觉、听觉冲击，高仿真的虚拟互动体验，切实增强普法宣传教育的吸引力和感染力，提升群众对警务工作的认知度和认同感，对共建良好警民关系起到巨大推动作用。



多维历史，拓展公安人文宣传：一是弘扬公安文化，探索职业使命。中国是世界上最早进行人口登记、严格户籍管理制度的国家，最早可追溯至殷商时期。从秦汉、唐宋至明清，从近代到现代，人口管理制度历经 5000 年变革，一直是国家发展的重要基石、决策的重要依据。对职业起源进行探索，更知肩负的时代使命，南山公安着力推动公安人文宣传，坚定文化自信、制度自信。二是历史科技结合，增进警民互动。深圳湾服务中心不仅是一个综合性的服务平台，还是一座小型的人口历史文化展览馆。中心设有人口历史展示区，精心配置电子触摸屏展示及二维码讲解，群众扫描一次二维码即可收听并保存全部内容，随时随地获取历史知识，增进对公安多元文化的了解与支持；三是升级讲解模式，全方位立体宣传。为增强宣传效果，拟以声像结合的多维方式进行二期创作，打造立体宣传模式。在拓展户政多功能服务基础上，使公安人文宣传更加深入人心，增强民族自豪感、自信心。

多维历史，拓展公安人文宣传



- 

弘扬公安文化
探索职业使命
- 

历史科技结合
增进警民互动
- 

升级讲解模式
全方位立体宣传

借力科技，创领精准户政服务：一是智能导引系统，精准获取便民信息。中心设置导引系统，360度全晰导引中心整体建筑结构布局及全区派出所、警务室等150多个公安行政服务点，具有定位查询、地图展示功能，方便群众便捷、精确地查找家门口的便民警务站，获取社区民警联系方式、自助警务终端机分布信息。未来，依托创新技术，导引系统将更加充分应用，融入更多政务场景，i深圳、深圳公安微信公众号部分功能植入，多元场景优化提升，将智慧城市的触角延伸至城市更多角落。二是智能机器人“安安”，人机交互科技便民。“安安”集合了人机互动、巡游解说、业务咨询、信息推送等功能，以多功能、互动强、可实现的方式指引办理业务，操作简单、易于维护，适合不同人群查询访问，借力科技实现由传统人人互动转变为人机交互的智能精准服务。



❖ 构建综合治理大格局，共同推进全联动

为加强平安园区建设，深圳湾服务中心联合多方力量，建立社会综合治理大格局，形成集社会管理、应急处理、处置突发事件等功能为一体的“神经中枢”，大幅提升园区安全系数。

多方力量，搭建平台实现大联动：一是集齐多方力量，建立联勤联动机制。集公安、政府、企业三方力量，进一步完善公安、政府职能部门与企业的联动机制。以深圳湾服务中心反恐核查点、社区警务室、应急指挥中心为枢纽，建立辐射全园区的联勤联动综治网。二是科技+联动，加强社会治安综合治理。将应急指挥中心和社区警务室打造成园区综治联动平台，整合视频监控、人流预警等科技系统入园区，紧密结合公安行政管理服务与社会治安综合治理措施，建立社会综治、反恐防暴、应急指挥的大联动模式。

综合治理，开启智慧综治新格局：一是智慧综治惠及民生。综治联动平台的积极推进，有助于横向整合平台资源，有利于纵向聚合惠民工作。该平台将网格化、信息化以及民生服务有机衔接，有效整合资源，实现“互联网+民生服务”。二是新型治理格局提高精准度。提升网格、信息平台服务水平，倾力打造园区综治“最强大脑”，进一步提高全园区警情预警

反应程度、精确程度，推进三方联合，以更加智慧的方式打造平安新园区，提高园区群众的幸福感、满意度。

信息互通，形成共享共建新态势：一是精准研判。通过联动大平台畅通信息渠道，将政务服务、社会治理数据统一传送到分析系统，通过系统进行研判分析，得出近期群众满意度及园区综合治理问题所在，针对性调整服务方向和治理方向。二是精准共享。与内部共享人口信息，定期通报座谈，联合打击虚假入户；与政府相关职能部门，共享数据信息，开展公安业务推送服务。真正实现多部门之间信息互通、资源共享，形成良好的内外联动工作协作机制，形成平安社区“共建、共治、共享”的良好态势。



凝练价值导向 驱动社会可持续发展

❖ 整合资源模式，营造社会正向效应

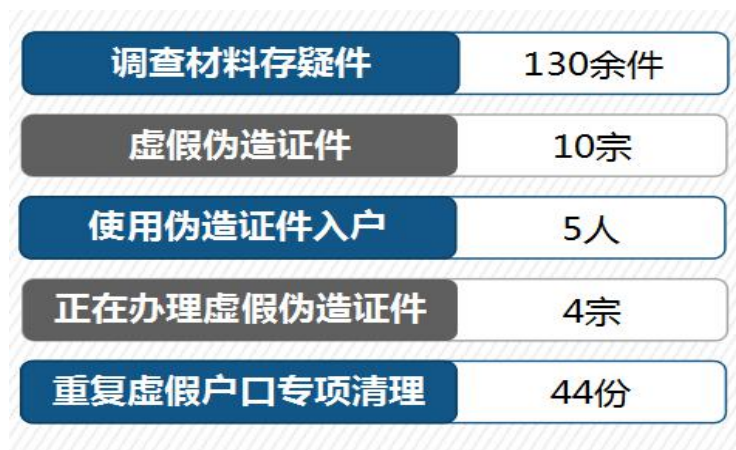
深圳湾服务中心充分发挥深圳敢于创新、先行先试的优势，通过改革探索，不断创新体制机制，深入推进简政放权，创新评价监督方式，营造优质服务环境，致力为企业、群众提供更加优质、高效、便捷的户政服务。

发挥示范作用，树立公安行政服务品牌。中心“大集约、一站式、一窗通”的综合行政服务模式，为全省乃至全国提供了可复制、可借鉴的样板。截至目前，接待全国各地考察调研 216 余批次约 3400 人，范围覆盖沿海一线城市到内陆二、三线城市，如上海、武汉、莆田、盘锦等地各级部门。调研单位参考中心运营经验，结合当地实际情况，在警务改革、简化办事程序、提高工作效率等方面创新优化，打造各具地方特色的专属户政服务新模式。



拓展宣传途径，增加群众安全防范意识。深圳湾服务中心因地制宜、合理规划，将安全防范教育融入户籍服务管理。与此同时，积极加强与政府相关职能部门的合作，开展内容多元、形式多样的宣传活动，增长群众法律意识、安全意识、防范意识，使普法工作深入人心，将普法成效落到实处，广泛展现了公安普法教育工作成果，营造了和谐社会的浓厚学习氛围，取得了良好的社会效果。

严厉打击假证，维护社会诚信体系建设。深圳湾服务中心秉持“热情服务，严格执法”的工作要求，在为广大群众提供优质服务的同时，严格执法，大力查处违法违规入户行为。窗口民警强化入户材料甄别、审核，调查民警深入存疑情况核实调查，严厉查处骗取入户的违法、犯罪行为。2019年以来共调查存疑件130余件，虚假伪造证件10宗，重复虚假户口专项清理44份，行政拘留5人，进一步维护法律威严和推进社会诚信体系建设。



❖ 共建共治共享共赢，服务大局促进发展

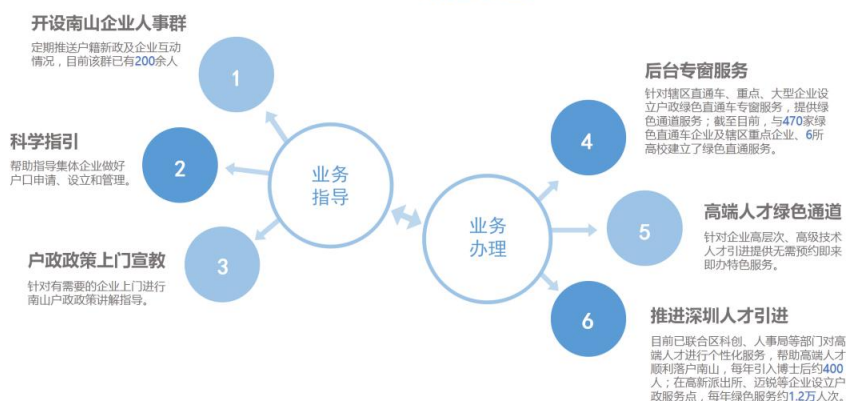
深化与政府部门、社会企业及各方力量的合作互通，实现政府与社会的优势互补和良性互动，进而形成政府与社会的最佳合力，以高质量服务促进大局发展。

与政府部门互相合作、互相支持，提升社会整体效能，举行通报工作座谈会，共享数据信息，围绕群众定点推送，深化服务。联合各大派出所、街道计生、民政部等政府相关职能部门，多方面获取人口数据，做好实时核查统计，组织撰写《南山区户籍人口发展情况及

政策分析》、《南山区各派出所户籍人口情况与警务联动分析》等调研文章，共享人口管理年龄结构数据，做到实时把握、实时监测、实时追踪。

服务前置主动上门，绿色专窗企业满意。充分发挥户政服务企业发展职能作用，狠抓各项服务落实，制定《南山户政绿色服务操作流程》，从标准化流程化入手，建立工作制度、完善工作流程，为辖区企业提供高效便捷行政服务。一是业务指导、绿色服务。开设南山企业人事群，定期推送户籍新政及企业互动情况，目前该群已有 200 余人；科学指引，指导集体企业做好户口申请、设立、管理；上门宣教，为有需求的企业上门指导服务，目前已向南科大、哈工大、腾讯等企事业单位推送多场宣讲活动，获得企业的高度肯定和一致好评。二是业务办理、专窗服务。开设绿色直通专窗：对辖区直通车、重点、大型企业设立绿色直通专窗服务，截至目前，已辐射 6 所高校、470 家绿色直通车企业及 140 家重点企业。高端人才绿色通道：对企业高层次、高级技术人才引进提供即来即办特色服务，联合区科创、人事局等部门对高端人才开展个性化服务，助力高端人才顺利落户南山，每年引入博士后约 400 人。在蛇口网谷、松坪山社区、迈锐公司等处设立便民户政服务点，每年绿色服务约 1.2 万人次，推进深圳人才引进战略，服务经济发展。

服务前置绿色专窗



精准服务



送教上门



❖ 提升窗口服务体验，三个优化惠及群众

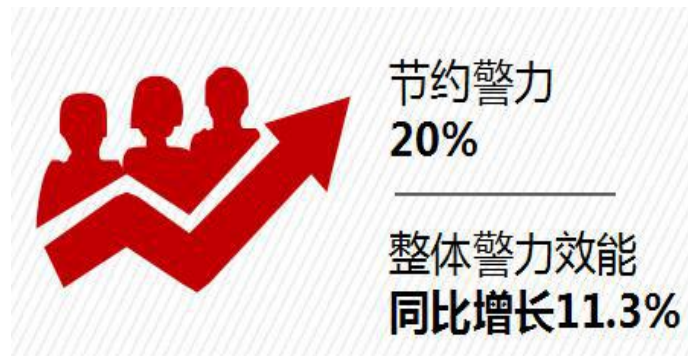
深圳湾服务中心把服务受理零推诿、服务方式零距离、服务质量零差错、服务结果零投

诉的“四零服务”作为有效载体，不断提高窗口工作效率，以优质服务质量取胜。

办事程序优化，简化户政材料。率全国之先推行户政简化材料服务，主张减少复印材料节约纸张，减轻群众行政负担。召开业务工作研讨会，结合群众实际需求梳理各项业务工作，实打实简化办事流程，节约办事成本。目前，已基本实现深圳户籍居民不收取身份证明复印件，每年为市民节省纸张约 20 万余份。办理全国异地身份证，减少群众往返户籍地 10 万余次，节约 5000 万元费用，切实让群众省力省心。

警力资源优化，提高公安工作成效。认真调研服务中心业务变化趋势，通过开通绿色专窗、增设窗口、辅助人员培训上岗等方式，满足日益增长的群众办事需求，同时灵活开展专人专项工作，向有限警力资源深挖无限突破。通过警力整合调配，中心日预约量高达 1200 余个，发放现场号百余，为群众节约办事时长 48%，在节约警力资源 20%的同时整体警力效能同比增长 11.3%，办事效率得以大幅度提升。

系统整合优化，提高服务质量。打造户政评价监督体系，群众可随时线上对窗口服务质量予以监督评价。自系统启用以来，收集群众评价千余条，满意和基本满意率达 99.9%。



根据系统评价结果，针对性调整服务方向和培训方向，有效解决以往窗口服务评价系统与业务关联性不强、结果反馈定向不准确、监督管理不及时等问题，为窗口服务工作转型提供有力支持。依托大数据支撑实现服务优化，从群众反映最强烈的问题入手、从群众最期待的事情做起、向群众最满意的方向努力，把工作做到群众心坎上，真正做到为民解忧，切实增强群众的满意度、获得感。

