

十四载全优坚守,锻造服务好样本 济阳公安三位一体重塑出入境管理新生态



通讯员 骆贤忠 郭秋莲

服务创新与流程再造并举 构建便民服务新体系

2024年以来,济阳公安分局出入境部门共受理公民证件业务12000余人次,制作签注1650余件。工作中,全体民警、辅警始终秉持精细、精致、极致的工作理念,以精准对标对时服务为核心,推动十余项传统服务措施焕发新活力。

针对中高考后集中爆发的出境需求,济阳出入境专门设立“考生专窗”,为考生出境旅行、出国留学、参加国际培训提供便捷高效的证件办理服务,有效缓解了高峰期的受理压力。

针对业务办理的特殊性,积极联合相关警种设立专属服务通道,通过多警联动、警企协作的模式,精准提供住宿登记、证件换发、业务查询、证明签发、驾驶证换发等全方位服务。2024年以来,累计为群众提供专项服务1270余次。

此外,分局创新服务模式,实现亲情定制。通过受理询问、系统查询、申请表分析、取证方式跟踪、证件进度监控等综合手段,精准识别同期办证人员的亲属关系与多证件状态,将申请人纳入对应的“亲属群”“同事群”“同寄群”等群体单元,彻底改变传统“一申请一通知”的服务模式,实现了个性化的证件领取短信或电话提醒服务。这一创新既显著节省了群众往返奔波的时间和成本,又有效避免了重复通知造成的干扰,让服务更具温度与效率。

近年来,济阳公安分局出入境业务呈现“井喷式”增长,受理公民业务量达到同区位分局的两倍。面对新形势,分局锚定服务、管理、执法三位一体的职能定位,立足“交流有温度、工作有措施、服务有效率、执法有力度、经验有深度”的“五有”要求,创新构建公安出入境管理“济阳模式”。该模式实现连续14年无责任投诉,形成具有示范效应的移民管理服务品牌。

日常受理工作中,出入境民警以每个业务为切入点,深入开展“换位体验”,改革细化、优化服务和受理流程,并发挥技术优势,助力一岗多能、一窗式服务,落实“优选独享”措施,实现了全程“面对面”式服务。在受理窗口,民警和申请人可以在多张照片中选择出既符合审美又符合技术标准的制证照片,实现最美“优选”;将读卡器、扫描仪与打印机有机组合,配置成一台专用复印机,为申请人提供复印“独享”;在受理中,通过流程再造,实现申请人只读一次证、只签一次名、只到一个岗,实现了“三个一”,增强群体办证的便捷感,获得感、幸福感,有效提升了窗口服务温度和群众满意度。

科技赋能与业务创新融合 破解业务管理“瓶颈”

面对业务量激增带来的挑战,分局出入境管理部门以科技为引擎,着力破解业务瓶颈,推动管理实现质的飞跃。

科室负责人骆贤忠主动钻研,自学“易语言”编程,成功开发出临时住宿登记、公民证件核实、证件状态等一系列实用工具



群众送来锦旗

软件。这些软件以其界面简洁、功能实用、自动化程度高的显著优势,被一线民警亲切地称为最“接地气”的创新成果,获得了省公安厅、国家移民管理局简报高度认可。

自2024年4月起,经过近10个月的不懈攻关,成功研发“公民业务复核一体化应用软件”。该软件实现了信息自动化、功能界面复合化、内容识别智能化、错误信息预警化、照片签名直观化等五大创新功能,为提升新质移民管理战斗力注入了强劲内生动力。

一方面,该软件构建起了智能防错数据库,通过对全区居民、申请人姓名的深度统计分析,筛选出单复姓104个、高频姓名用字2700余个、易错多音字180余个,据此建立了包含“多音字库”“相似字库”“同音双胞胎字库”的中文姓名智能防错系统。

另一方面,该软件打造复合信息比对界面,能够自动查看办证业务平台信息,并将其集中整合到一个复核页面进行展示。随后,程序会对文本信息进行精确比对与逻辑关系分析;对证件照和手写签名,则运用同步技术判断采集状态,并采用“CT式”精细扫描技术分析关键要素。

此外,该软件还实现了复核流程自动

化,能自动分析当日受理数据,以最小的资源消耗实现最优的复核效果。

在提升队伍业务能力方面,同样不断创新。通过对业务须知、信息采集、注意事项等关键环节进行全要素、系统性梳理,聚焦难点、易错点,精心凝练总结出覆盖证件信息、申请信息、照片拍摄和签名采集、群体服务、易错信息等核心项目的出入境证件业务办理“七字诀”。

该口诀针对性提炼关键词,语言组织巧妙,朗朗上口,易于学习和应用。它的推广使用,显著增强了民警、辅警的业务能力,大幅降低了信息采集环节的差错率,提高了复核审批的通过率,其成效获得省公安厅出入境管理部门简报专题推广。

精准防控与荣誉成果并重 全力保障良好的出入境秩序

济阳公安分局出入境部门始终牢记职责使命,在热情服务群众的同时,以高度的责任感全力保障良好的出入境秩序。充分利用济阳“熟人社会”的地域特点,紧密结合公安民警、辅警队伍本土化优势,创新组建了由民警、辅警及其自愿参与的家属共同构成的“天然联络员”队伍。在受理本地申请人证件过程中,为高效优质服务提供了更多途径。

针对临时来济人员异地申办证件,分局出入境管理部门全面优化了申办流程,从规范性到科学性等多个环节进行了精细化完善。

风雨十四载,赤心为民酬。这支荣膺济南市“巾帼文明岗”“标兵大厅”的光荣团队,累计获个人三等功6次、嘉奖3次。他们用日均12小时的服务时长、年均万次的业务量、14年零失误的坚守,诠释着“服务无境,创新无限”的深刻内涵,谱写出一曲新时代出入境民警的忠诚赞歌。

通讯员 李佳伟

“真是多亏了行政审批服务局的工作人员,没想到这么快就能拿到证。”近日,某公司负责人在领取取水许可证时说道。

这份高效便捷的体验,源于济阳区行政审批服务局推出的一项创新便民利企举措——创新编制水资源论证表“零基础”模板。基于前期充分调研及紧密结合我区用水指标管控实际,区行政审批服务局精心编制完成了这套“水资源论证表零基础模板”。当接到企业咨询申请时,工作人员会精准送达该模板,并主动提供“一对一”帮办辅导服务。企业申请人只需根据自身实际情况,在模板中清晰选择对应选项(如取水用途、取水量、退水形式等),即可高效完成表格编制,同步完善其他申报材料。整个流程极大节省了企业时间成本和经济负担,让取水许可办理跑出了“加速度”。

下一步,区行政审批服务局将继续立足企业群众需求“出发点”,持续深化服务改革,积极创新审批模式,致力于为广大办事企业和群众提供更加高效、优质、暖心的服务体验。

破解质押融资难题 共促企业创新发展 济阳区召开专利质押融资工作座谈会



通讯员 张婧

为进一步推动我区专利质押融资工作,促进专利权与金融深度融合,帮助企业解决创新发展过程中遇到的资金瓶颈、融资难等问题,近日,济阳区召开了专利质押融资工作座谈会,区市场监管局、区金融监测运行中心及区内13家银行单位相关负责人参加座谈会。

会上,通报了上半年我区专利质押融资工作情况,分析了当前专利质押融资工



作形势,研究今后专利质押融资工作任务。今年上半年,区内6家企业签订专利质押贷款合同,质押总金额9400万元。区市场监管局对省、市知识产权质押融资的资助对象、资助条件、资助标准等政策知识

作了详细解读;各银行对知识产权质押融资业务开展情况、金融产品、贷款流程等作了介绍,对提出的在开展知识产权质押融资服务中遇到的问题,区市场监管局均作出针对性解答。

会议强调,知识产权(专利)质押融资是破解企业融资难题,推动企业创新发展的有效途径,各职能部门和金融单位要统一思想认识,加强协调配合,共同做好专利质押融资政策宣传、产品开发、服务等工作,让企业享受到知识产权质押融资的政策红利,促进企业不断创新和发展。

下一步,济阳区市场监管局将加大专利权质押融资政策宣传力度,主动走访调研,积极做好银企对接活动,全力推动我区知识产权质押融资工作再上新台阶。

济阳区20名外卖骑手“变身”食品安全社会监督员

通讯员 李国玉

为加强食品安全监督,发挥网约配送员群体的积极作用,推动完善形成“人人有责、人人尽责”的食品安全共治格局,7月22日,济阳区市场监管局举办食品安全监督员聘任仪式,来自美团、饿了么、京东等20名外卖骑手增加了一项新职责,“变

身”成为兼职食品安全监督员。

随着外卖行业快速发展,网络餐饮服务已成为群众日常消费的重要场景,外卖骑手是最直接接触也是最了解网络餐饮服务食品安全的一线群体。此次聘任食品安全监督员,充分发挥外卖骑手“食安哨兵”的监督作用,协助市场监管部门加强网络餐饮服务监管,进一步督促外卖餐饮经营主

体落实食品安全主体责任,提升外卖食品安全监管效能。

济阳区市场监管局人员向受聘的20名食品安全监督员颁发了聘书,并就监督员的工作职责、信息反馈、注意事项等进行了现场培训。他们表示,今后将加强学习,积极作为,认真尽责,为食品安全筑起一道牢固的社会防护网。