

科技赋能文明窗口 便民服务精益求精

本报记者与市民代表走进厦门出入境镇海路服务大厅,体验业务办理的人性化和高效率

本版文/本报记者 程午鹏 张玉榕
实习生 卢煜 通讯员 陈佳钰
本版图/本报记者 卢剑豪

窗口单位是城市的“文明之窗”,也是联系民生最紧密、服务群众最直接的地方。曾获得国务院授予“模范出入境管理处”荣誉称号的厦门市公安局出入境管理局(以下简称“厦门出入境”),更是厦门文明窗口的一面旗帜。载誉十多年来,他们仍然不断创新改革,通过科技赋能和各种人性化的举措,为群众提供高效、优质的窗口服务,精益求精,持续提升服务质量。

连日来,市委文明办与厦门日报社联合组织开展窗口单位文明新风体验活动。3月21日,本报记者和市民代表共同走进厦门出入境镇海路服务大厅,感受体验这个窗口单位的优质服务。



与文明同行
窗口体验文明风
党报记者带市民代表
走进窗口单位
系列报道



厦门出入境
工作人员为市民
代表介绍港澳台
居民自助填表机
功能。

A 细节之处彰显人性化 绿色通道满足紧急需求

21日,位于镇海路的出入境服务大厅人头攒动,前来办理业务的市民络绎不绝。在入口处的爱心服务台处,两位警务工作人员耐心地为民答疑解惑。

“为照顾老、幼、孕、残等行动不便的群体,我们特地设立‘爱心服务专窗’。”厦门出入境一大队大队长叶灿明介绍,行动不便的申请人来到爱心服务专窗后,会有工作人员辅助,在一个窗口就可以完成拍照、信息录入、缴费等流程,不用辗转多个窗口和楼层。

通过讲解员的介绍,市民代表也更多了解到爱心服务专窗的种种服务细节——拍照过程中,专窗前的两面白色荧幕可以当“背景布”,两块荧幕之间留出了一个轮椅的宽度,可以方便坐轮椅的申请人无障碍地与窗口警务工作人员面对面办理业务。

人性化服务设计不仅体现在对弱势群体的照顾上,对于需要紧急办理出入境证件的申请人,服务大厅还开辟了“绿色通道”,并且制定了相应服务制度,使业务办理的速度、效率都大幅提升。

这些人性化的服务措施,让出入境服务的业务办理更有人情味、更温暖,为不少申请人解决燃眉之急。他们还送来了锦旗,表达感激之情。

B 科技助力提速增效 智慧服务全国领先

在一楼的智慧服务大厅,记者看到一位申请人正在出入境智能签注机上操作,他插入证件,在触摸屏上点了几下,几分钟后就拿到了签注好的证件。

在科技助力窗口服务方面,厦门出入境一直走在全国前列。除了镇海路服务大厅外,在五缘湾赴金游办证中心、岛外四区服务延伸点,均放置了智能签注设备,可受理符合条件的内地居民申请赴港澳旅游的再次签注业务。

“我们在全国首创了台胞证自助发证机,只需在自助区通过机器读取信息,就可以自助领取证件,整个过程不到一分钟。申请人可根据个人情况,选择本人领取或是委托其他人帮忙领取。”叶灿明向记者介绍,智慧服务大厅用科技解决了台胞的许多麻烦事。参观智慧服务大厅时,几位市民代表都对此颇多赞誉。

据了解,从2022年11月1日至今,厦门出入境的智能签注设备共办理了27000余笔业务,占全省的26.8%,其中赴澳门个人旅游签注就有13000余笔,而赴澳门团队旅游签注业务也有近1500笔;自从2023年2月5日智能签注设备重新启用香港旅游签注业务以来,累计办理赴香港个人旅游签注业务高达11000余笔,赴香港团队旅游签注业务1000余笔。

C “定式服务”坚持10多年 外籍留学生为厦门点赞

LED显示屏、宣传栏上“讲文明 树新风”等宣传内容,还有办证窗口摆放的文明宣传册,都体现出了服务大厅细节中对文明理念的融入,这些文明理念也深深烙在服务大厅的民警、辅警身上。

出入境服务大厅有着严格的服务规范,市民来到出入境窗口办理证件,不论是接证还是发证,工作人员都会用双手接过市民提交的证件或材料;在岗民警的引领手势也不是随手指明方向,而是有“直臂式引领手势”“曲臂式引领手势”“引领式指引手势”三种,每种手势小到手掌、大到整条手臂都要遵循相应的动作规范;接听电话也有许多电话礼仪,比如要在三响之内接起,通话结束后要让对方先挂电话……这些规范化的服务,是由厦门出入境制定、命名的“1653定式服务法”,一共包括了16个规范动作、5句常用文明语和3个标准要求,是每一位厦门出入境民警、辅警的“必修课”,也是他们坚持10多年的服务标准。

在服务大厅里,华侨大学华文学院缅甸留学生马顺宇告诉记者,2019年来厦门留学的他,已经多次带领同校留学生来服务大厅办理签证。“这里的服务非常智能和便捷,工作人员也非常友好,办证效率很高。”马顺宇笑着说。马顺宇因为来的次数多了,窗口民警、辅警都认识他,亲切地称呼他为“小马哥”。



▲市民在窗口办理业务。



▲出入境工作人员热心回答市民咨询。



▲智慧服务大厅的智能签注设备为市民办理业务提供了便利。

服务亮点

畅通监督机制

为了进一步提升服务品质,办证过程中厦门出入境相关领导每日不定期巡查,及时发现窗口工作中需要协调解决的问题。办事大厅设置了多个投诉箱、意见箱、表扬箱等,以便倾听民意、吸纳民意、汇聚民智。厦门出入境还通过设立“办不成事”窗口、公开投诉电话等,畅通投诉处理渠道,让群众的反映事事有回音、件件有落实。

以“誉”引领

近年来,厦门出入境获得过11项国家级荣誉,包括“全国创先争优先进基层党组织”“全国公安机关爱民模范集体”“集体一等功”“全国精神文明创建活动示范点”“全国文明窗口”“全国巾帼文明岗”等。2012年,更被国务院授予“模范出入境管理处”荣誉称号。

厦门出入境坚持以“誉”引领,以“模范”标准自我加压,设立巾帼标兵工作室,开展多样的岗位练兵活动,大力推行案例式、体验式、研讨式教学,通过参观见学、典型导学、交流互学等学习培训活动,激发参训人员的学习积极性和主动性。

服务提醒

为进一步提升服务质效,减少排队等待时间,厦门出入境建议申请人合理安排时间,提前通过国家移民管理局微信小程序,“厦门”统一政务服务平台,厦门出入境微信公众平台、闽政通便民服务平台App进行线上预约。60周岁(含)以上老人,婴儿及孕妇,行动不便的申请人,现役、退役军人可免预约优先办理;有紧急事由急需办理出入境证件的申请人可通过“绿色通道”办理。

应用科技手段 提高办事效率

厦门市司法局立法处一级主任科员廖欣:今天来到厦门出入境镇海路服务大厅,经过亲身体验,我深深感受到“模范出入境管理处”这块金字招牌名副其实。首先是在岗民警个个都着装统一、精神饱满,我注意到,这是一支以女性为主力的干警队伍,获得了“全国三八红旗集体”等各项荣誉,让我感受到女性公安民警的力量;其次是高效便捷的智能化建设,自助填表、自助发证等各项科技手段应用到服务中,极大提高办事效率,减少申请人等候时间;最后是细致入微的人性化关怀,我观察到服务大厅的入口处放置了老花镜、AED除颤仪等物件和设备,除了绿色通道和爱心窗口,还配备了“全移动”便携式设备,为不便到场的群体提供上门服务……这些贴心的服务设计,都展现出了厦门窗口单位一流的精神风貌。

点赞精益求精无止境精神

厦门市海沧区职业中专学校退休教师陈平:来到厦门出入境镇海路服务大厅参观,我感受到了这里“精益求精、无止境”的服务精神,服务大厅里的设施、服务人员,都体现出这个服务窗口是在用心、用情地为人民群众服务。

参观过程中,我注意到了这里“就近办”“一次办”“异地办”“马上办”“五全”“十办”以及九项便利老人办证的系列措施,还有率先在全国启动的针对台胞自助发证等业务,有助于促进两岸的交流合作,彰显厦门对台特色,值得点赞。

我认为厦门出入境的创新机制,将为厦门更高水平建设“两高两化”城市提供助力,是厦门文明窗口的一道风景线。

服务更加便民

厦门市台商协会常务副会长高青卿:我1997年来到厦门,当时窗口服务还是以人工服务为主,现在和之前比起来更加便捷、科技含量更高,基本上都是电子系统,还能自助拍照,办好了就邮寄到家,不用再跑一趟。

值得一提的是,厦门出入境为更好地服务台胞,特地在台商协会设立了延伸服务窗口,一些台胞遇上办证高峰期,就会到台商协会办理,我们享受到家门口的服务感觉特别贴心。

特事特办暖人心

卡玛瑞智能科技(厦门)有限公司总经理陈金太:我印象最深刻的一次办证体验是2020年初,当时我的护照有效期只剩下不足半年了,但是我3天后就要坐飞机去国外出差,有效期不足可能会影响行程安排,这让我非常着急。一般重新办理护照,即使加急也得5天后才能拿到。我找到厦门出入境民警说明情况后,民警帮我开通绿色通道,第二天早上9点多就帮我加急办理,下午我就拿到了护照,能按原计划出差,实在是太感动了。后来我专门制作了锦旗送到厦门出入境,向他们表示感谢。

记者手记

角度的变化体现人文关怀

跟从民警一路体验下来,服务大厅二楼的两台港澳台居民自助填表机吸引了记者的注意。讲解员介绍说,当时民警们发现,尽管提供了座椅,来办理业务的申请人中,部分人还是弯着腰、趴在桌子上填写表格,显得很吃力。于是,厦门出入境很快设计了自助填表机,让申请人可以挺直腰板、站在机器前点击屏幕,就能完成电子表格填写,申请人填写表格更加便捷、规范。

从弯腰填写表格,到挺直腰板点击,申请人填写时身体姿势、角度的变化,展现的是厦门出入境窗口的人文关怀温度。

在厦门出入境,这些人文关怀的细节随处可见。这些电子化、智能化的设备,营造出科技化的服务氛围,极大便利了业务办理,也充分体现出厦门出入境“精益求精、无止境”的文明服务理念。