

建立健全以民意为导向的新型警务制 义乌警方:商城永不眨眼的“保安”

■通讯员 何显锋 蒋健国 本报记者 蒋东晓

严防严控 群众拍手称快

义乌是全国改革开放 18 个典型地区之一，今年 3 月份又被国务院确定为国际贸易综合改革试点市。义乌拥有全球最大的小商品批发市场，吸引了来自 100 多个国家的 1 万余名外商常驻义乌从事商贸活动。去年，出入义乌的境外客商达 422 万人次，签发外国人签证和居留许可证 22 万人次。去年，义乌登记做证的流动人口达 1433 万，位居我省县级市首位，还有每天从全国各地涌入义乌的采购人员 20 多万，大大超过了 73.9 万的本地户籍人口。

去年，义乌警方日均处警达 866 起。在繁忙的商贸活动中容易发生经济纠纷，大量的外来人员在困难中更需要警察帮助，这都成为 110 报警量增加的重要原因。为了遏制案件高发势头，义乌警方严密治安防控网络建设，从 2005 年就开始大规模安装视频监控系统，目前政府投资安装的探头 3800 多个，社会参与投资安装的探头 4.3 万个，形成了 24 小时不眨眼的空中防控体系；另一方面，警方组建了民警 60 人、协警 1000 人的巡防队伍，形成了 24 小时不断人的地面巡逻网络。由于防控体系不断加强，这些年，义乌的警情稳中有降，特别是恶性案件大幅下降。去年命案下降 22%，今年又比去年同期下降 50%。

义乌警方建立了防范与打击的快速反应机制，一旦有大要案发生，多警种同步上案，形成强大侦破能力，这些年命案侦破率始终在 90% 以上；“两抢”案件侦破率 50% 以上。义乌警方还十分注重对黑恶势力的打击，绝不允许黑恶势力在义乌做大成势，全力把违法犯罪遏制在可控范围——两年来侦破了 2 起黑社会组织案件，42 名犯罪分子被判重刑，彻底铲除了两个在义乌主要针对外地人作案、在场所充当黑保区的犯罪团伙，老百姓拍手称快，外来人员安全感大幅提升。

快办多办 关键办好案件

近两年来，面对执法办案任务重、警力严重紧缺的矛盾，义乌警方在全体干警中响亮提出“快办案、多办案、办好案”的口号。首先强调的是“快办案”，因为只有提高民警的办案效率，才能保证“多办案”，使群众的各类诉求及时得到解决、权益及时得到保护，违法犯罪分子得到依法及时的惩处。为此，义乌警方专门制定出台了《快办案工作机制》，在法律规定的范围内，根据具体案件的办理难度，对办案时限进行适度规范。

同时，义乌推行了民警执法办案积分制，就是根据每一类案件的办理难易程度分别设定案件办理质量分和数量分，多办案多给分，办好案多给分，分组排名，考评结果作为民警提拔和评优评先的重要依据。这使民警的工作成果有了一个全局性的展示平台，最大限度地保护并调动基层一线民警的执法办案积极性，使公安执法工作“在同样的警力下发挥了不一样的效能”。在实际操作中，警方前移关口，给执法任务重的城区派出所直接安排驻所法制员，现场指导监督办案；开展逐案评判，在督促、鼓励“快办案”的同时，又大大推进了执法办案质量的提升。

在督促“办好案”方面，义乌警方重点抓了两项工作：首先是抓民警执法能力的提升，这是基础和前提。一方面加强常规性案件办理的培训，培养“普工”，让他们都能办好常规案件。另一方面，出台行家里手培育机制，支持和鼓励民警参加司法考试，培养“高级技工”，能够解决疑难问题，办理重大复杂案件。其次是强化执法管理。吴益中局长说，他刚到义乌不久，在信访中发现一案件久拖不决，所长一问三不知。局党委不仅给责任民警纪律处分，对所长也追究了管理责任。后来他深入派出所调研，发现所长在如此大量执法任务的情况下，要全面掌握执法情况确实很难。于是，他提出一定要依靠信息化来加强对执法活动的监督管理。现在该局已研发出一套集 110 接处警警情管理、办案区人员和财物流转去向、案件办理阶段跟踪等功能于一体的执法办案流程监控系统，依托这套系统，基层所队领导只要点点鼠标，就可即时查询本单位、每个民警或具体案件情况，一目了然！对重要办案时限，系统还会给办案民警发送短信提醒。这大大规范了执法管理，提高了工作效率，减少了执法问题发生的几率。自该系统推行以来，全局受理民警不作为、慢作为、不担当作为引发的控警信访投诉同比上年下降 36.4%。

前不久，省公安厅委托第三方对义乌市公安局的人民群众满意率进行了抽样调查，义乌公安机关的满意率名列金华地区第一名，在全省治安复杂县市中居前列。义乌市委常委、公安局长吴益中告诉记者：“这主要是依靠各级党委和政府对社会治安工作的高度重视，人民群众的全力支持，广大民警和协警认真履职。我坚信，只要我们心中装着老百姓，行动中全力维护老百姓的利益，老百姓对我们工作就会理解、支持，满意度就会提高。”



义乌市委常委、公安局长吴益中做客人民网，与网友进行在线交流

领导坐堂 方便群众办事

义乌警方 2008 年开始在全局范围推行了基层所队领导坐堂值班制度，规定值班的所队领导上班时间一律坐在大堂岗位上，接待上门群众，监督内部管理，既当处警办案的指挥员，又当投诉控告的接访员，同时又是执法安全管理的安检员。这一小小的制度，有效规范了基层执法单位的内部管理，拉近了与老百姓的距离。

去年以来，义乌警方对派出所和实战大队的内部区域进行了改造，设立“办案、办事、办公、生活”四大区域，并在各区域设立若干功能室，使基层办案单位内部秩序井然。通过改造办案场所内部功能，规范了嫌疑人进入办案场所之后的执法行为，减少人所嫌

疑人的流动频率，最大限度地消除和降低了执法安全问题发生的几率。同时，警方在办案区域内的各个功能室、办事大厅及监管等场所都安装了督察监控系统，随时监督，出了问题也能马上查清原因，分清责任。义乌警方还出台了《看守所、拘留所收押人员健康检查工作规范》，规定对新入监管场所人员一律进行身体检查，发现有伤的一律予以如实登记并上报局纪委核查，严防执法安全事故发生。通过合理划分功能区，基层单位均把“办事区”设到了面朝街路的裙房处，并实行“一窗对外”，大大方便了群众，也符合公安部开门评警的要求。义乌警方还走访人大代表、政协委员、行风监督员和广大群众，听取

他们的意见，认真开展“万民评公安”活动，介绍公安机关队伍、业务等各方面的工作，听取群众意见和建议，这项活动已开展十多年。今年 5 月 26 日，义乌警方举办了监所开放日活动，邀请人大代表、政协委员、普通群众走进监所，把外界认为最神秘的场所进行有限开放，请他们建言献策，亲身体验监管民警的工作。同时，警方还十分重视案件回访工作，明确规定 11 类案件必须回访。警方还认真实施 110 接处警自动回访工作机制，将接处警的满意率作为考核指挥中心、各处警单位的重要依据。凡是群众回复不满意的，所在单位领导必须进行电话或上门回访，征求意见，改进工作。

主动服务 创新社会管理

在义乌经商的外国人都喜欢在义乌办好签证后再出差到其他城市。义乌警方还专门成立了一支融 10 个语种的全天候服务综合翻译队伍，开通了多语种接警服务，通过三方通话，实现外语报警。第三是管理到位：在义乌的外国人必须遵守我国法律，如果犯罪，坚决查处，决不姑息。

近年来，义乌经济犯罪案件特别是合同诈骗为主的外贸诈骗案件持续高发，义乌警方从 2009 年 9 月开始探索建立了集打击、防范、服务于一体的经济犯罪动态预警信息平台。该网站日访问量达 2 万余人次，已有超过 3500 余户市场经营户加入客服群；有涉及 2000 多家外贸公司的 3 万多条评价信息在网上公布；成功防范外贸合同诈骗案件 16 起，挽回或避免经济损失 5000 多万元。2010 年，市场经营户到经侦部门报案比上年下降 30%。

义乌的经济模式决定了中小企业多、仓储场所多，安全生产的压力尤其是消防管理压力很大。对此，义乌警方坚持加强管理与服务社会相结合，扎实推进安全生产管理长效机制建设，完善城乡人防自救网络，在全市 13 个镇街均建立了消防队，整体防控自救能力明显增强并实施网格化管理，将全市 13 个镇街划分成 130 个网格，加

上 14 个部门直接监管的责任区块共 144 个，确保监管不留盲区；同时落实政府监管责任，推行“一岗双责”制度，“管行业就要管消防安全”，做到权责一致。

义乌警方去年在互联网上开通了集网上办事、政策宣传、政务公开、社会监督、在线互动、协查破案等功能于一体的电子政务平台——“义乌公安服务在线”，把能够网上办理的事项全部上网，努力做到“让数据多跑腿，让群众少跑腿”。目前，义乌老百姓在家点点鼠标就可以轻松办理许多公安业务。

由于义乌的警力不到实有人口的万分之五，大大低于全国平均水平，整个公安队伍处于高负荷运转状态，广大民警维护社会治安压力非常大。据统计：义乌一线民警平均每天工作 11 至 15 个小时，每年工作量超过 3000 个小时，而且经常没有节假日。一个城区派出所一年的办案量，可能比内地一个县市公安局还要多。但是，吴益中局长告诉记者：“作为一名共产党员、一名基层公安机关的领导，我将一如既往地继承和弘扬党的优良传统，牢记人民警察誓言，带领全体民警坚持以民意为导向，把人民群众的安全感和满意度作为衡量和检验公安工作的根本标准，让党放心，让群众满意！”