# 深圳公安：让人民更满意 让平安更可及

深圳群众安全感和公安工作满意度荣获广东省“双第一”

“平安”二字重千钧，人民公安为人民。近年来，深圳公安坚持以人民为中心，持续把人民群众的“急难愁盼”作为公安工作的风向标，把人民群众的肯定和赞誉作为奋进的助推器，不断探索创新平安建设的新路径，保护人民群众切身利益，让人民群众安全、安心，让社会安定有序，踔厉书写出守护人民美好生活的高质量答卷。

3月13日，2022年广东省群众安全感和公安工作满意度第三方测评结果出炉，其中深圳的群众安全感为99.19%、群众对公安工作满意度为98.26%，荣获全省“双第一”。这是继2021年“双第一”后，深圳公安实现了两连冠。

深圳市公安局失联人员查找中心工作现场。

公安工作做得好不好，人民群众最有发言权。人民的褒奖，就是最高的荣誉；人民的需要，就是前进的方向；人民的信任，就是最大的力量……

深圳公安始终坚持以人民为中心的发展思想，把人民群众放在心中最高位置，带着责任、带着感情、带着温度，全力做好防风险、保安全、护稳定、促发展各项工作。

深圳公安持续深化“局长信箱，接诉即办”、失联人员查找等民生实事工程，2022年有效办结2.6万余件群众来信问题，成功找回失联人员5.3万名，最大限度解决市民群众“急难愁盼”问题。推出“智慧警务舱”等多项惠民生、暖民心举措，率先形成公安部首批试点“一窗通办”示范性成果，服务群众的“最后一公里”愈发畅通；持续强化平安建设主力军作用，“打防管控”一体联动，系统治理、重点攻坚，以强大势能带动全市刑事治安警情在前一年下降29.8%的基础上再降20.1%，道路交通事故亡人数在前一年下降11.8%的基础上再降5.29%，电信网络诈骗、“炸街”飙车等群众关注问题得到有力整治，推动社会治安和公共安全形势持续平稳向好。

市井祥和，最抚人心

为城市“烟火气”拧上“安全阀”

2022年9月8日18时许，广深高速上，潘某与陈某驾车压实线变道、横跨多车道，互相追逐竞驶，车速超过每小时160公里，一路引擎轰鸣、险象环生，严重影响周围车辆行驶安全。获此线索后，深圳公安经调查取证，对涉嫌危险驾驶罪的潘某与陈某采取刑事强制措施。

故意猛踩油门发出巨大轰鸣噪音，在车流高峰期上演“速度与激情”，深夜在大街上骑电动摩托车玩独轮“翘头”……针对此类市民群众反映强烈的“炸街”飙车扰民问题，深圳公安高度重视，组建“炸街”飙车打击专业队，对非法改装、“炸街”飙车、追逐竞驶等进行强力整治，做到发现一起、纠正一起、查处一起、教育一起，形成高压严管严打态势。

据悉，专项整治行动开展以来，深圳公安累计出动警力3.7万余人次，查扣改装车辆近1500辆，打击一大批非法改装门店、“炸街”团伙，全市涉“炸街”警情大幅下降，重点区域“炸街”警情下降65%，有效防范消除了各类涉车安全隐患，确保了全市道路交通环境持续优化。

据统计，深圳目前机动车保有量已突破400万辆，每公里道路车辆密度超过530辆，远超270辆国际警戒线。深圳公安坚持法治引领、创新为先、智慧赋能，运用人工智能、大数据等技术，打造“城市大脑”，全面强化智能化交通管理，智能交通指挥调度系统实现了对道路交通违法行为全天候无死角盯防，2022年，深圳实现了较大以上交通事故“零发生”，道路交通事故亡人数在前一年下降11.8%的基础上再降5.29%，万车死亡率降至0.51，推动深圳交通安全指数达到世界一流水平。

2022年8月19日2时许，深圳龙华某餐厅门口多人发生言语冲突，并相互拉扯推搡。接警后，正在周边巡逻的民警李添斌立即带队赶到，迅速控制住现场事态。

“深圳是个年轻人居多的城市，夜生活丰富、夜经济强、烟火味足。不少人喜欢下班后约朋友一起吃饭，在酒精的作用下有时很容易引发打架斗殴、酒后滋事等案事件。”李添斌说。

据了解，去年以来，深圳公安将容易引发酒后滋事、打架斗殴等行为的夜市、宵夜大排档作为夜间治安防控的重点部位，细化分级管控措施，在每个基层所队设置一条夜间巡逻路段、组建一个十户联防小组、安装一套公共视频、张贴一份宣传警示、采取一项涉刀具管控措施、建立一套应急联动机制，“六个一”措施切实严防了相关案事件发生。

同时，为进一步提升对社会面复杂部位的治安管控力，深圳公安采取动态布警“点上守”、精干警力“线上巡”、专群结合“面上控”等举措，最大限度将警力下沉到街面、投入到重点部位，全面加强社会面治安防控。另外，在学校、医院、大型商超、公园景区、车站码头、大型工业园区等重点单位部位，全面推进“最小应急单元”建设，覆盖率达100%，促进各个社会单元的物防、技防、人防措施提质升级，使得平安深圳成色更足、质态更优，为人间“烟火气”、百姓“吃住行消乐”营造了安定祥和的环境。深圳也以“全省第一”的成绩参评全国社会治安防控体系建设示范城市。

“晚上看到警车在巡逻，还有徒步戴肩灯的巡逻民警，这让我心里很踏实，再晚回家也不担心安全问题。”在深圳前海创业的骆女士由衷地点赞深圳社会治安。

群众发自肺腑的评价和感受，映射出的是真切、具体的获得感，是触手可及的安全感。

群众看公安，关键看破案

让群众真切感受到平安触手可及

2022年8月23日，市民夏女士在骗子层层递进的话术下，离开家，躲到四处无人的角落，准备往骗子们提供的App上输入自己的银行卡号和密码。千钧一发之际，几名民警及时赶到夏女士身边，阻止了这场骗局，夏女士银行卡内的170多万元保住了！

“预警劝阻工作就是要做到止于未发，和骗子拼速度、抢时间，警方跑得快、拦得及时，群众的损失就能避免。”深圳市公安局刑警支队五大队大队长肖昌恭说。

过去一年，深圳公安聚焦打击治理电信网络诈骗犯罪，创新劝阻、止付、打击、断卡、宣传、联动等“六条战线”战法，重点围绕人员链、信息链、技术链、资金链等展开全链条深度研判打击，真正构建起了以新应新、以专克专、以快制快、体系对抗、系统治理的打防电诈犯罪新格局。同时，通过集中优势警力，掀起“断卡”行动高潮，打“卡头”、打链条，强力斩断电诈黑灰产业链，取得了电诈立案数和被骗损失数下降、破案数和抓获犯罪嫌疑人数上升的“两降两升”显著成效。

2022年8月的一天，事主张先生报警，称其驾车将两名男子送到南山区荔香公园门口时，对方称想移动支付车费，但扫码未成功，随后让其将手机交给对方操作，期间又让其进行人脸识别扫码，但仍未成功，后两人支付15元现金后离开。当晚，张先生发现其账户内的余额被人转走5笔共计4500元。接警后，深圳公安第一时间成立专案组展开侦查。结合嫌疑人作案的手法，并通过对历史警情、案件进行梳理排查，一个流窜盗窃团伙浮出水面。该团伙成员以两三人为一组随机组合、流窜作案，选择“拉客仔”、出租车司机为作案目标，在支付乘车费时，以无法实现移动支付为由，骗取事主信任取得其手机，借机打开事主支付界面，通过绑定“亲情卡”的方式，将事主支付账号与嫌疑人银行卡绑定，在与事主分开后盗刷事主手机余额。经过缜密侦查取证，8月12日，深圳公安开展收网行动，抓获嫌疑人18名。

“群众看公安，关键看破案。特别是侵财类案件，事关群众切身利益，我们力求快侦快破。只有案件破了，才能让人民群众切身感受到安全感和获得感。”深圳市公安局刑警支队副支队长冯海东说。

过去一年，深圳公安始终聚焦人民群众对平安品质的更高期待，紧盯影响人民群众安全感和幸福感的治安热点问题，强力推进夏季治安打击整治“百日行动”。为精准防范和严厉打击系列性、团伙性侵财犯罪，深圳公安坚持有案必立、逐案深挖、延伸拓线、全链条打击，对重大、系列及团伙案件，强化合成作战，循线深挖、快侦快破，不断提升打击精度、力度，努力实现破案、缴赃、挽损能力显著提升，全力挤压侵财违法犯罪活动空间。

同时，深圳公安聚焦电信网络诈骗、养老诈骗、寻衅滋事、聚众斗殴及盗抢骗、黄赌毒等违法犯罪，始终握紧“打”的拳头，“零懈怠”快破民生小案、“零容忍”攻坚突出犯罪，坚持多部门综合治理、各条线紧密联动、多警种合成作战，实现了打击更精准、更有效。2022年，深圳公安刑事案件破案数同比上升152%，破电诈案件数同比上升4.1倍，他们以实实在在的打击成效，给人民群众看得见的安全感。

暖了民心，聚了人心

“小信箱”承载了“大民生”

“我是一名全职代驾司机，在本人与刘某纠纷一案中，民警刘俊广冒着酷暑四处奔忙取证，促使纠纷圆满化解，这种为人民服务的精神值得尊敬。”这是代驾司机陈师傅给深圳公安“局长信箱”写来的一封感谢信。但就在几天前，他还曾写来一封投诉信，对刘俊广办案表示不满。

2022年7月20日深夜，陈师傅在接代驾订单时与车主刘某发生纠纷，其后报警说被刘某辱骂殴打。深圳市公安局坪山分局民警刘俊广接警后展开了调查，因事发地较偏僻，时间正值深夜，当事人酒后“断片”失忆，他前前后后走访了附近多家店铺，又反复向陈师傅了解细节，得知当晚陈师傅因不想取消订单影响评分，暗地叫朋友张某（非正规代驾人员）代为完成了订单。张某成了关键证人。

第二天，刘俊广把当事双方以及张某叫到一起，张某证实，当时刘某确实踢了陈师傅一脚，是他及时分开了双方。刘某听到张某的证言，当即表示愿意赔偿，陈师傅却说要考虑一下。

此后，刘俊广多次电话询问陈师傅考虑得怎样，陈师傅却总是说再想想。那天，刘俊广又一次拨通陈师傅电话，解释说办案是有时限要求的，如果还想不好怎么解决，就只能走行政处罚程序结案了。受到催促的陈师傅心生不快，转身就给“局长信箱”写信，投诉办案拖拉。面对复盘倒查，刘俊广主动出示了询问笔录、微信记录、通话录音、调解照片、执法记录仪视频等相关证据。事实一目了然，办案严谨规范。

8月上旬，在刘俊广的努力下，当事双方最终圆满达成协议。临走时，陈师傅看着刘俊广有点难为情：“我就是想拖一拖对方，刘某当晚话说得太难听。您很尽责，很辛苦，我一时冲动写信投诉，对不住了！”回到家，陈师傅立即给“局长信箱”写了那封感谢信。

类似陈师傅的故事在深圳市公安局接诉即办中心还有很多。如今，有难事急事、意见建议，写信给“局长信箱”，已成为深圳市民群众向公安机关反映诉求的新途径，成为检视公安工作、提升规范执法服务水平的“正衣镜”，成为法治深圳建设的新名片。

“接到群众来信后，我们会在10分钟内签收，30分钟内响应、联系群众，48小时内首次反馈——可以说是接诉即办、分秒必争！”深圳市公安局接诉即办中心科长冯永斋说。

听民声、纳民意、解民忧、纾民困。过去一年，约2.6万件群众来信反映的咨询、求助、投诉、建议，通过“局长信箱”这座警民“连心桥”，被看到、被重视、被尽力解决。这其中，有不到一天就找到了失散多年的亲人，让骨肉团圆；有不到两个小时就收到警方连夜加急办出的证明材料；有身份证过期却因疫情无法回国办理导致银行卡被冻结，警方特事特办，连同相关业务办理机制也被迅速完善……

“‘局长信箱’很管用，解决了我的大难题。”“没想到半夜写封信，一会儿工夫竟然有民警给我打来了电话，令我很感动。”“局长信箱”事不避难、接诉即办的效率，也赢得了群众的广泛好评……5400多封感谢信，都是受助群众对公安机关情真意切的表扬。

对于群众来信中暴露出的一些基层执法的顽瘴痼疾，深圳公安更以“刀刃向内、刮骨疗毒”的决心，出台《接处警受立案推诿扯皮查处操作规程》《案件内部管辖争议解决规则》等9项制度，同步出台29项执法指引，深度解决接报警、受立案、结案等全环节执法问题，不仅让群众真真切切感受到自己的诉求“有人操心、有人做主”，更带动了深圳公安在执法、打击、服务等各方面工作的提升。

秒级响应，接报即查

那些温暖一座城的团圆故事

2022年4月7日晚8时许，市民张先生焦急报警，称其妻子龙女士早上离家外出后一直未归，手机微信显示在大鹏南澳附近，但电话关机，人已失联，张先生担心发生意外。接报后，深圳市公安局失联人员查找中心立即启动合成作战机制，将龙女士信息迅速下发至辖区路面警力，同时调取公共视频研判分析，发现龙女士出现在柚柑湾一海滩往大鹿港方向，该地段属未开发区域，礁石林立、环境复杂，部分礁石与海平面垂直高度差达5米，稍有不慎就会落入海中。查找警力一边联络后方协调专业力量增援搜救，一边加快进度在礁石丛中艰难搜寻。历时12小时，搜救警力最终找到了跌落在礁石间、已奄奄一息的龙女士。经紧急救治，龙女士转危为安。这是深圳市公安局失联人员查找中心快速处置失联警情的一个缩影。

世界上最温暖的路是回家的路。一个个失联人员回家团圆的故事，时刻温暖着这座城市。作为一个超大型移民城市，深圳人口总量多、密度大、流动性大，人员失联警情相对多发，特别是遇到老人、小孩走失走散、不知去向，家人肯定心急如焚。

为了解决好群众这个忧心事、揪心事，守护好每个家庭的团圆，深圳公安集中优势警力和资源，创新打造了失联人员查找中心。对于失联警情，以合成作战机制为保障，以“找到人”为标准，接报即查、有求必应，聚焦失联黄金24小时，以最快响应、最急状态、最强手段、最全资源启动合成作战，做到一条不漏、一刻不误、一查到底。

“家人失联，下落不明，焦急万分的亲属第一反应就是拨打110求助警方。现在我们做到了在接报即查的同时，进一步优化流程、压实责任，加上各警种的资源支撑，真正实现秒级响应、与时间赛跑，快速找到失联人员。”深圳市公安局指挥部副指挥长徐斌介绍。

2022年，深圳公安累计启动合成作战16万余次，成功找回失联人员5.3万名，找回率达99.8%，平均找回时长为140分钟，真正以最快响应、最快速度守护好千家万户的团圆。失联人员查找工作入选深圳“十大法治事件”，深圳市公安局情指中心获公安部“全国公安机关爱民模范集体”、广东省总工会“工人先锋号”等荣誉。

数据多跑路，群众少跑腿

让市民尽享创新便利、改革红利

“这里可以办理各项公安业务，真的太方便了！本来要跑车管和户政两部门办两次的业务，现在一次性就办完了，全程仅用了4分钟。”2022年11月4日，在深圳公安“智慧警务舱”启用仪式现场，市民李女士作为首位“体验官”进“舱”办事，顺利办理了驾驶证遗失补办、户籍证明申请两项业务。对于“智慧警务舱”的便利和效率，李女士发自内心地点赞。

聚焦“小切口”，推动的是政务服务上的“大变化”。深圳公安陆续推出多项改革举措和便民服务，让群众尽享创新便利、改革红利。如今，在深圳办事“只跑一趟”“一趟不用跑”已成为新常态，从户籍变更、出入境签证预约、办理机动车业务到开具无犯罪记录证明等，市民群众只需进入“深圳公安”微信公众号，手指轻轻一点“政务服务”栏目，按提示操作，就可以轻松完成各类民生事务的办理。市民群众生活越来越便利，这体现的是深圳公安持续推进“互联网+公安政务服务”改革的成果。

目前，深圳公安政务服务已实现181项业务“零跑动”，已有515台警务自助“一体机”布设在全市各地，市民群众可就近办理35项高频政务服务事项。同时，为进一步解决群众跑“多地多窗”难题，深圳公安充分发挥科技优势，在不改变各警种业务系统和工作地点、不增加警力的基础上，将“网上办”“一体机”与“窗口服务”以全新方式深度融合，创新打造“智慧警务舱”，整合“网上办”“一体机”和“窗口服务”等功能，构建公安服务事项“一窗通办”的“云窗口”，目前已实现16类仅需“跑一次”办理的户政、出入境、交管服务事项“一窗通办”。此外，深圳公安还开辟了港澳居民服务区，实现实体窗口服务与网上服务同步进行，办理公安业务可“一窗受理、一网通办”，实现“网上办、就近办、马上办、一次办”，港澳居民办理涉及出入境、治安等部门的29项业务更加省时省力。

据了解，目前深圳公安在政务服务网上办理、自助办理的种类、时效以及办理总量、用户规模等方面，均处于全国领先水平。

金杯银杯不如群众的口碑，群众安全感和公安工作满意度全省“双第一”、两连冠的殊荣，是人民群众给予深圳公安的至高褒奖，也是平安深圳答卷的生动注脚。

新征程呼唤新奋进，新时代勇担新使命。深圳公安将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻落实党的二十大精神，踔厉奋发，勇毅前行，扎实推进深圳公安“当先锋作示范”高质量发展，率先迈出公安工作现代化新步伐，为建设好中国特色社会主义先行示范区、创建社会主义现代化强国的城市范例保驾护航、贡献力量。

中国警察网2023-03-27