



140余万件民情民意背后的“智慧大脑”

——石家庄市公安局交通管理局民意智感中心探访

强治理 护民安 促发展

张世杰 郭婷菁

“您好，这里是石家庄交管局民意智感中心，有什么可以帮助您？您别着急，慢慢说……”一句句温暖、耐心的开场白，是石家庄市公安局交通管理局民意智感中心工作人员最日常的工作场景。

中心工作人员一边倾听记录，一边安抚疏导，迅速将群众反映的交通管理、出行难题等诉求转化为清晰的工单，精准转派督办。此起彼伏的热线铃声与键盘敲击声，在这里交织成一首首独特的“民生交响曲”。

石家庄交管局民意智感中心成立于2023年5月，中心创新研发了“网上枫桥”一体化平台。该平台不仅是诉求受理渠道的简单整合，更是集“智慧感知、精准画像、智能分拨、跟踪反馈、数据分析”于一体的治理中枢。通过对海量民意数据进行深度挖掘和智能分析，实现对交通安全态势、群众关注热点、警务效能短板的“精准画像”，推动警务模式从“经验驱动”向“数据驱动”转变，从“被动响应”向“主动预防”转型。

“槐安路翟营大街辅路违停严重，非机动车被挤到快车道走，汽车车速本身就快，太危险了！”日前，家住市区槐安路建华大街附近的市民顾先生拨通了交管服务热线，反映了此通行情景，恳切呼吁进行治理。

民有所呼，警有所应。接到诉求后，石家庄交管局快速响应，落实整改，高效解决群众出行难题。“咱反映了，人家立马就落实了，效率太高了！”交管部门的快速响应、精准处置，让顾先生赞叹不已。

这暖心一幕，仅仅是石家庄交管局坚持民意引领警务的一个小缩影。近年来，随着交管服务热线12123热线知晓度和信任度不断提升，民意中心日均呼入量已从当初成立时的约1000人次，大幅增长至如今的2000多人次。面对激增的诉求体量，中心不断突破瓶颈，通过树立标杆案例、形成示范效应，推动交管服务质效螺旋式上升。

聚焦群众急难愁盼，民意中心从多个维度深耕民意工作，层层递进破解治理难题。首先是高效响应，解决“有没有”的问题。通过保障热线畅通、规范处置流程，率先在接通率、办结率、满意率等基础指标上做到最优。其次是智



图为石家庄市公安局交通管理局民意智感中心工作场景。（石家庄公安局交管局供图）

慧治理，解决“好不好”的问题。利用“网上枫桥”平台，对高频诉求、复杂矛盾进行溯源分析，推动共性问题的制度性解决。此外，深入实现品牌塑造，将实践中涌现的84个优秀案例进行提炼，形成“石家庄民意智感工作经验”，在全市交警系统推广，推动民意工作整体提质升级。

石家庄交管局民意智感中心成立三年来，已受理处置民情民意142.62万件，大量群众的急难愁盼问题得到有效

解决。群众对交管服务的满意率从2022年的67%，跃升到2025年底的92.56%。三年来，该中心先后三次荣立集体三等功。

“群众有事找交管，能联系我们民意中心，就是对我们的信任。能多解决一个问题，我们心里就踏实一点。”在石家庄交管局民意智感中心，这样的信念已成为每一名民警辅警坚守岗位的初心，更是他们开展交管工作的出发点与落脚点。

“5·15”全国公安机关打击和防范经济犯罪宣传日

今年5月15日是第17个全国公安机关打击和防范经济犯罪宣传日。为切实提升广大群众和企业防范经济犯罪意识，从源头上遏制非法集资、合同诈骗、虚开发票等各类经济违法犯罪滋生蔓延，连日来，东光县公安局经侦大队紧扣宣传日主题，坚持打击、防范、宣传、服务多管齐下，全力维护辖区市场经济秩序和群众财产安全。图为5月14日，该局经侦大队民警深入企业，普及防范经济犯罪知识，守护群众财产安全。

朱林林 摄



“与民同心、为您守护”

张家口公安开展防范经济犯罪宣传

本报讯(杨猛 许亚宁)今年5月15日是第17个全国公安机关打击和防范经济犯罪宣传日。为全面提升社会公众识别和防范经济犯罪的能力，筑牢经济安全防线，5月15日，张家口市公安局联合市市场监督管理局、市税务局、张家口金融监管分局、人行张家口市中心支行及在张各金融机构，以“与民同心、为您守护”为主题，在全市范围内同步开展形式多样、科技赋能的宣传教育活动，持续营造

全民反诈反诈、共护经济安全的浓厚氛围。

此次活动采取“主会场+分会场”联动模式，主会场设在中泰万合奥特莱斯广场，各区县设分会场。各会场通过悬挂横幅、设置展板、发放宣传材料、现场答疑、设立咨询台等形式，广泛吸引群众参与。宣传重点围绕非法集资、传销、合同诈骗、假币犯罪等与群众切身利益密切相关的经济犯罪类型，通过案例剖析、手

法揭秘、风险提示等方式，深入揭露犯罪本质和惯用伎俩，普及相关法律法规知识。民警辅警和工作人员以案说法，详细讲授防骗知识，有效增强了广大群众的防骗意识。

据统计，此次活动张家口全市共有100余家单位参加，累计向群众发放各类宣传材料1万余份、悬挂横幅80余条、摆放展板60余块，现场接待群众法律咨询9000余人次。

廊坊公安

开展儿童交通安全嘉年华活动

本报讯(田宪忠 宋瑞)为纵深推进校园安全宣防“彩虹计划”活动走深走实，切实提升低龄儿童风险识别与自我防护能力，5月14日，廊坊市公安精准聚焦学龄前儿童出行安全，在辖区幼儿园举办“彩虹初夏·‘知危险 会避险’”儿童交通安全嘉年华主题活动，以沉浸式、互动式、趣味化的创新形式，把交通安全知识送到“萌娃”身边，丰富拓展“彩虹计划”宣传载体。

活动现场，廊坊市公安交管支队宣传民警辅警变身“安全老师”，通过通俗易懂的讲解，带领孩子们认识常见交通标志、学习标准交通指挥手势，为孩子们换上定制的“小交警制服”，让“萌娃”沉浸式体验交通指挥工作，在轻松的氛围中树立遵规守法意识。在模拟路口情景秀环节，幼儿与家长分组进行角色扮演，现场劝导不戴安全头盔、车窗抛物等交通陋习，以“小手拉大手”的形式，实现“教育一个孩子、带动一个家庭”的宣传效果。

民警辅警将交通安全宣讲与趣味游戏、原创文化、非遗传承深度融合，使孩子们通过足球闯关游戏识别交通陋习；通过学唱原创安全童谣强化记忆；利用专属吉祥物“路宝儿”互动暖心宣讲，搭配原创动漫短片与警示案例讲解，让安全知识入脑入心；融入廊坊本土非遗元素，让孩子们在风筝上绘制交通安全主题画作，近距离感受制香、剪纸、书法、花馍面艺等非遗文化魅力，实现传统文化传承与安全宣传教育双向赋能。

责编：封颖慧