

昆明公安这支国门“警花”队伍颜值高、能力强 办理 6230 人次出入境证件“零差错”

都市时报全媒体记者 王丹丹

磨憨口岸位于云南省西双版纳州勐腊县，与老挝磨丁口岸对接，是中老两国唯一的国家级一类口岸。2023 年 1 月 8 日，昆明市公安局正式接管距主城 700 公里的边境口岸签证业务，自此昆明成为全国首个同时拥有铁路、公路、航空口岸签证业务的省会城市，接下这个重担的是一支女性占比达 65% 的团队。

国门先锋 磨憨口岸的巾帼守护者

目前，昆明市共有三个国际口岸，分别是昆明长水国际机场口岸、磨憨口岸和磨憨铁路口岸。2023 年 8 月 15 日，国家移民管理局批复同意昆明市公安局中国老挝磨憨—磨丁经济合作区分局出入境管理大队承担出入境证件受理、制证职能。随着我国免签“朋友圈”不断扩大，磨憨口岸也迎来了办证高峰期。

磨憨地理位置特殊，边民常需同时持有边民证、出入境通行证和普通护照，加之国际免签政策推行带来的业务激增，出入境管理业务繁琐复杂，为担起磨憨地区出入境管理工作建设期的重担，昆明市公安局出入境管理支队签证处全体民警辅警主动请缨，迅速组建团队扎根边境一线。

辅警林晶晶是第一位前往磨憨口岸的女性辅警。“刚到那会儿，交通很不方便，吃饭都得和当地居民提前约好。”林晶晶说，为不耽误工作，她吃了半个月面包。虽然基础条件有限，高峰期的时候一天大概要处理 300 人次的签证业务，但她认为自己有义务投身到口岸前期窗口建设、任务移交等工作中。

林晶晶和同事在工作中发现，口岸的团签占比很高，于是她们经过深入走访，重新规范材料清单和办理流程，将“补材料”环节前置。通过建立“预审—核验—制证”标准化流程，实现签证办理“一站式”闭环服务，创下业务“零差错”的纪录。经过多方努力，一个月后，磨憨口岸政务服务中心顺利完成了设备调试、权限开通和系统更新等工作，业务流程实现标准化，出入境窗口也成功开设，截至目前，已为辖区 6230 人次办

理了出入境证件。

服务无尽 办证窗口传递暖心力量

昆明市公安局出入境管理支队现有民警辅警 116 人，女性占比达 65%。从磨憨口岸的国门到春城街巷的办证窗口，她们的身影时刻活跃在出入境业务办理、外国人服务管理、反诈宣传、重大活动安保等领域，构建起“以市出入境管理支队为龙头、在全市出入境战线撑起‘半边天’”的工作格局。

公民出国(境)管理处民警徐月说：“出入有境，服务无尽。”2024 年 6 月，一名外省申请人带着孩子到出入境服务大厅办理香港签注。按政策，省外户籍居民一般签发时限为 20 日，但申请人表示孩子要到香港上学，需及时到学校面试。了解情况后，徐月第一时间向上级反映协调，仅用 3 天就为申请人成功办理签注。事后，申请人送来一面锦旗表示感谢。

她们通过窗口来传递温暖，用心用情做群众的“贴心人”，被全国妇联授予 2024 年度“全国三八红旗集体”荣誉。她们始终如一地坚守，她们用柔肩担起国门重任，用微笑传递春城温度。

“三致”为民 智慧服务的创新实践

出入境管理支队 50% 以上的女民警辅警服务于窗口一线，她们秉持“人民至上”的服务理念，将女性细心、贴心、耐心、热心的特质，化身为“细致、精致、极致”的服务。

近年来，全市 36 个出入境办证窗口全量开放，“12367 在线服务”模块开通，证件办理实现“就近办”“错峰办”；“移民局 12367”（微信或支付宝小程序、App）投入使用，换发补发实现“网上办”“掌上办”；在办证高峰期有效分流，“上班族”及学生等申请人可根据自身时间，选择周六或其他时间到各县级以上出入境受理点办理；为符合条件的群众提供“绿色通道”服务，特殊情形“优先办”“加急办”；成立“便民服务队”，为长期卧病不起、行动不便的特殊人群提



昆明市公安局出入境管理支队部分女性民警辅警合影 供图

供上门办理业务。

近 3 年来，民警辅警为 2709 名申请人提供容缺受理，为群众节约快递费约 690.5 万元，提供免费复印 67 万人次、免费采集制证照片 59.9 万人次，为急需出境人员加急办理证件 1332 人次，为群众节约拍照费 1800 万余元，做到“细致”为民。

为提升政务服务规范性和专业性，出入境管理支队对全体民警辅警定期开展礼仪礼节指导和服务质量培训，纳入“入警第一课”。定期进行内部警务督检、抽检，设立出入境窗口党小组，党小组组长对窗口民警辅警的着装、语言等进行纠正与指导，力求将最完美的一面呈现在群众面前，做到“精致”为民。

青年志愿服务队定期进社区开展志愿服务，“警花宣讲团”宣传出入境法律法规、便民举措、办证须知等。在传统佳节，邀请来办证的外国友人参加主题活动，传播中国文化，实现文化的多维度交流，做到“极致”为民。

无论多晚，她们都坚持送走最后一名办事群众再下班，无论多忙，她们都不会落下每一个细节。她们事无巨细，用心用情真正做到“来有迎声，问有答声，走有送声”。这支巾帼队伍用 19 年“零违纪”的坚守，在祖国西南边陲，绽放出新时代出入境管理队伍的最美“警”色。

※新闻特写

辅警林晶晶 用温暖与责任架起中外友谊之桥



林晶晶(右)为外籍人士提供帮助 供图

都市时报讯（全媒体记者 王丹丹）“希望下次来还能见到你。”这是一名老年外籍华人与昆明市公安局出入境管理支队签证处辅警林晶晶告别的话。

这位老人曾长期居住在中国，每次办理签证都恰逢林晶晶接待，两人因此结下了深厚的友谊。老人因病住院后，特意到签证处说明情况。在林晶晶的帮助下，老人更换了签证，延长了居留时间。然而，自那以后，林晶晶再也没能见到这位老人——他因癌症不幸离世。

这样深刻的情感，林晶晶已经不知体会过多少次了，每一段都令她难以忘怀。

在签发签证前，她需要仔细核对申请事由，实地走访，补充

相应凭证，确保每一个细节都经得起推敲。在签发过程中，她细致耐心，高效完成工作任务，群众满意率达 100%，在一言一行中彰显新时代公安风采。

此前，曾有两名外籍华人前来办理签证，因子女都在国外无人照顾，他们只能拖着病体自行前来。看着他们，林晶晶鼻头泛酸，询问他们为什么刚入境就来办签证，他们表示怕自己手术后无法起身，所以提前过来。了解情况后，林晶晶立刻向上级反映，为其开通绿色通道。

“在工作过程中要站在申请人的角度看问题，转换思维。”林晶晶说，“要将理性和感性相结合，既要有依据，又需要人性化服务。‘出入有境，服务无尽’是我们的工作准则。”