

2025年9月23日 星期二

第876期 本刊今日4版

国内统一连续出版物号 CN 13-0079

邮发代号 17-77

公安周刊



**对党忠诚 服务人民
执法公正 纪律严明**

“阳光下的守护”

法治公安主题宣传活动

情真尽在细微处

——沧州市公安局交管支队车管所打造优质服务侧记

□ 韩志强 孔大龙

从沧州市迎宾大道沿海河路向西走两公里，就到了沧州市公安局交通管理支队车辆管理所。车管所自今年4月30日启用以来，在4个多月的时间里，从队伍、业务、管理、服务和硬件建设等多个维度共同发力，实现了从“管理型”向“服务型”的深刻转变。在这里，高科技设备的广泛应用与业务人员的专业热诚，让人真切地感受到，沧州交警用心地将服务融入每一个细节，处处体现着温情与效率。

“多问一句”架起“连心桥”

“距离大厅门口最近的停车位，必须留给群众！”这是车管所启用后立下的规矩——服务，从群众踏入大院的第一步就已开始。

走进宽敞明亮的业务大厅，第一眼看到的便是迎门的车驾管业务导办台，值日民警和专职导办员正耐心地解答群众的疑问，这里不仅是咨询中心，更是业务资料审核的前置把关窗口。“很多群众大老远跑来，排了半天队，可能因为漏带一份材料而办不成事，那种无奈我们感同身受，因此，我们将工作做在前面，避免群众浪费时间。”导办员介绍。截至目前，导办员已服务群众2.2万余人次。

大厅西部是业务办理窗口，23个业务窗口中，2至9号是“一窗通办”窗口。车管所将原先分散的业务受理、制证、收费等功能全面整合，6大项60小项机动车业务和3大项21小项驾驶证业务

都可以一次办结，真正实现了“只叫一次号、只排一次队”。

“几分钟就办好了，服务态度特别好，不清楚的地方，工作人员都给说得明明白白。”刚刚办理完自己名下两车牌照互换业务的王先生满意地评价。这背后，是业务流程的服务升级和窗口人员业务能力的全面提升。

对于“疑难杂症”，大厅设有专门的“一号窗口”。值班所领导和业务科长亲自坐镇，协调内外资源，专治各种“办不成的事”。内蒙古呼和浩特市民张先生生气呼呼地来到车管所反映：自己名下一辆越野吉普车在不知情的情况下在沧州某机动车登记服务站被过户给他人。教导员张超耐心沟通后了解到，张先生与过户人存在经济纠纷，因此不认可过户结果。张超立即组织业务骨干复盘过户流程，比对影像资料、申请表、身份证件、机动车查验记录表、二手车销售统一发票等材料，确认车辆确为正常过户，但张先生仍不接受。

在业务大厅，监督无处不在。每个工位上方有摄像头、台面上有录音设备、电脑界面实时投屏到显示屏，业务办理过程全程透明。严格的内部考核机制与群众评价系统挂钩，有效规范了民辅警的言行，提升了服务质量。



图为导办台值日民警在预审核群众资料。孔大龙 摄

服务没有时间表。针对上班族、学生等群体的实际困难，车管所推行“弹性错时”服务，大厅提前开放、延迟关门，群众业务不办完不下班。

在业务大厅，监督无处不在。每个工位上方有摄像头、台面上有录音设备、电脑界面实时投屏到显示屏，业务办理过程全程透明。严格的内部考核机制与群众评价系统挂钩，有效规范了民辅警的言行，提升了服务质量。

智慧赋能提升服务效能

科技，是沧州市公安局交管支队车管所提升服务效能的强大引擎。

“小林，小林，驾驶证到期怎么办？”点击屏幕上的“发送”键后，机器人经过简单思考，很快在

屏幕上给出答案，并配有语音同步播放：“您的驾驶证到期后如果不进行换领，可能会导致驾驶证失效，影响您的正常使用，以下是驾驶证到期后的处理流程和注意事项……”大厅导办台两侧，两台憨态可掬的“车小管智能接待机器人”引人注目。AI机器人具备智能语音交互功能，办业务群众可进行机动车登记服务站查询、驾考网点查询、安检机构查询，了解业务办理流程和所需资料等。

在业务大厅的东北角，自助服务区成为车管所提升服务效能的一大亮点。两台“制证终端”让驾驶人体检、照相、出证一体办理，“一站式车管所”更是业务大厅的“明星”，在这里，群众可自助办理体检照相、期满换证、遗失补证、损毁换证、转入换证、报告查询等多项业务。(下转第7版)