



热情服务



耐心讲解



严格检查

守国门绘出新画卷 担使命树起新标杆

——来自满洲里出入境边防检查站的报道

鸡鸣闻三国,一眼望蒙俄。在三国之交的边境城市满洲里,拥有公路、铁路、空港“三位一体”的立体式口岸开放新格局。驻守在这里的满洲里出入境边防检查站干警承担着公路客运、货运口岸,铁路客运、货运口岸,中俄互贸区、国际机场等6个现场的边检任务。其中,公路客运、铁路货运口岸24小时通关,每天有97个验证、值班、监护等岗位处于全天候值守状态。为了应对口岸业务迅猛发展、出入境旅客不断增加的新形势,这个站着力增强“智慧边检”建设,推出“放管服”创新举措,有效提升了口岸通关效率,保障了国门安全无虞。



国门下,检查员迎候国际班列进站。

谱写新曲:送上优质服务获赞

满洲里公路口岸是全国唯一24小时通关的陆路口岸,年通关旅客总量居于满洲里公、铁、空三个口岸之首,每年有170余万人次中外旅客经由满洲里公路口岸出入境。近年来,随着国家外事合作的加强,以及国家“一带一路”建设的有力推进,满洲里出入境边防检查站面临着警力不足的现实情况,如何以最少的警力来最大化保障口岸出入境旅客顺畅通关,成为摆在这个站党委案头的重要议题。

“让数据多跑路,让群众少跑腿”,国家移民管理局推进移民和出入境领域“放管服”改革以来,满洲里出入境边防检查站党委高度重视,提出了“打造便捷高效的通关环境,全力维护口岸安全稳定”的工作要求,通过创新服务思路,推动19项“放管服”新举措落地。

来到满洲里公路口岸出境执勤现场,宽敞的出境大厅秩序井然,几名中国籍旅客正使用自助通道通关。“一刷护照,再按指纹,几秒钟就能自助通关,省事儿又便捷。”一名旅客难掩内心的喜悦。该边检站执勤业务八科教导员郭慧芳介绍说,去年以来,边检站在公路口岸执勤现场先后投入使用3条自助查验通道,中国籍旅客使用新版护照即可自助通关,现场还配有自助通关凭证打印设备,中国旅客的通关速度提升了一倍,尤其在夏季“出境一日游”旅客数量剧增的情况下,自助查验通道的使用,也有效缓解了口岸通关和检查员执勤压力。

年前,满洲里出入境边防检查站还在公路口岸率先完成了“生物特征比对系统”的安装,试运行仅7小时,便在全区首次利用该系统查获不准入境人员,这个站公路口岸执勤业务科检查员组建了台外引导小分队,在确保生物信息采集工作准确无误的同时,保障了旅客高效、顺畅通关。

“在口岸遇有突发情况,及时拨打‘边检110’服务电话,执勤民警会第一时间为您解答通关问题。”1月10日,满洲里公路口岸执

勤现场干警在口岸开展“边检110”宣传推介活动,检查员积极走进旅客中间,讲解出入境法律法规知识、通关手续办理流程,广泛宣传“边检110”24小时咨询电话的服务范畴及创新举措,旅客在通关过程中如遇有困难,可随时向现场执勤民警求助。

2018年12月26日凌晨,该站在公路口岸就利用“边检110”,为一名严重摔伤的俄罗斯旅客开通了“绿色通道”,帮助其快速通关,为挽救生命赢得了宝贵时间。2018年,公路口岸执勤干警累计开辟“绿色通道”50余次,成功救助16名中外危重病患旅客,赢得了旅客的一致赞许。

去年以来,满洲里出入境边防检查站升级中国自驾游“一站式”通关、旅游团组预检预录和服务救助机制,主动靠前为俄罗斯冰球体育代表团、中国地理学会考察队、“一带一路艺术慈善远征”自驾游车队等26个具有国际影响力的大型活动团组快速办理通关手续,同时圆满完成“东方—2018”军演中方参演部队出入境边防检查任务。

争优创先,推出创新举措促发展

自2013年9月30日“苏满欧”国际集装箱班列首发以来,途经满洲里铁路口岸出境的中欧班列线路增加到41条,满洲里铁路货运口岸也成为中欧班列过境最多的口岸。2017年,出入境的中欧班列突破1300列次,起点也从最早的苏州增加到天津、武汉、长沙等52个城市。各班列一路向北向西,由满洲里口岸出境,横跨俄罗斯,直抵欧洲腹地,中欧班列已成为“一带一路”建设最亮的风景线。

在服务途经满洲里口岸中欧班列过程中,满洲里出入境边防检查站的干警既担负着守卫国门的神圣职责,又要服务保障班列的快速通关,为国家经济发展保驾护航,被称为“服务‘一带一路’建设的尖兵队伍”。

“中欧班列开通以来,我们主动适应铁路货运口岸新的发展需求,与企业建立警企微信群,制作了亲情服务联系卡,方便企业就通关问题与我们第一时间进行沟通。”铁路执勤

业务四科教导员杜玉宁介绍到。

这个站的干警们采取上门走访、警企恳谈等形式,对联检单位和涉外企业进行走访,全面了解相关单位对边检工作的意见和建议,建立了顺畅高效的沟通交流渠道,方便了警企之间协调处置口岸通关工作中的共性问题,努力打造了边检优质服务品牌。

同时,加强海关、国检、铁路等联检联运单位协作配合,在货检现场实行“一站式”服务,创新推出“铅封免查、关检联查、预约通关、绿色通道”等服务举措,形成了“随到随检、联动检查、互助共建”长效机制,避免了重复检查、繁冗检查,极大地缩短了列车的检查时间和在现场的停留时间,提高了列车的运转效率。

去年以来,边检站铁路执勤业务科在执勤人员少、素质提升压力大、安保工作任务重的情况下,圆满完成各项边防检查任务。2018年,共检查入境货运列车10821列次,同比增长18.1%,检查进出口货物1172万吨,同比增长5.9%;共查验中欧班列1560列次,货物259万吨;检查互贸区出入境人员65621人次,同比增长288.4%。

尤其在互贸区执勤现场通关人数激增的大环境下,该站加大执勤警力投入,增加卡口监护,对现有勤务进行调整,推出延时通关、弹性上岗、分类验放等措施,极大地提高了验放效率,全力保障了铁路货运口岸与互贸区两个现场的安全畅通。

强化职能,提升队伍素质保畅通

2019年1月28日是中国农历小年,这天凌晨4时30分,满洲里出入境边防检查站空港分站长杨春燕带领当日执勤检查员登上莫斯科—北京的国际客运列车,为旅客送上饺子、福字和中国结,使旅客感受到中国传统节日的浓厚氛围。“饺子非常美味,谢谢中国边检,让我感受到了中国人民的热情。”列车长安德烈竖起了大拇指。

杨春燕所在的空港分站承担着满洲里空港口岸及国际客运列车的检查任务。随着春

节临近,满洲里空港口岸归国劳务明显增多,为维护安全便捷、高效温馨的口岸通关环境,空港分站充分发挥旅客流量预测机制作用,提前掌握出入境人数、通关时间等动态信息,最大范围地提高用警效能,并积极与口岸联检单位协调配合,避免因沟通不畅造成漏查漏检的现象发生,确保执勤现场查验严密无疏漏,出入境旅客高效快捷通关。

空港分站实行服务管控两手抓。去年8月5日,空港分站在对满洲里至伊尔库茨克出境航班实施边防检查时,前台检查员赵宁发现一名中国籍旅客所持证件照片相似度极高,但眉眼间距、眼皮及下颚等位置略有不同。要求其出示身份证时,该旅客以丢失为借口拒绝出示。询问中,赵宁发现该旅客言辞模糊,神情紧张,遂报告值班科长提交后台处理。通过询问核实,并向该旅客出示证据后,当事人见无法掩盖身份,最终承认了自己冒用双胞胎弟弟的护照企图蒙混过关的事实。

杨春燕谈道,空港分站注重素质强警,每当遇有重要案件查获后,空港分站会在第一时间召开案例分析会,从查获典型案例入手,详细介绍案件的基本案情、案件特点、核查方法和处理结果,从验证程序、询问技巧、后台核查等方面进行重点讲解,以提升检查员的业务素质。去年以来,空港分站先后开展了涉及业务问题处理、执勤外语、查验技能、梅沙系统、警务实操、生物信息采集等8个方面10项内容的专项练兵活动,组织开展“业务微讲堂”活动35次,全年查获各类违法违规案件30起30人次,有效检验了培训效果。

2018年,满洲里出入境边防检查站旅客验放量突破185.4万余人次,同比增长1.02%,创近10年来历史新高。先后为中俄党政代表团、商贸洽谈团等240余个团队、专列和病重、急难旅客提供了便捷高效的通关服务,全年查获各类违法违规案件80余起,旅客通关更加高效,口岸管控越加严密,得到了上级部门和出入境旅客的称赞肯定,被满洲里市委、市政府表彰为“新时代模范边防检查站”。(张文杰 杨悦)