



国庆假期，民警带领辅警在东湖绿道巡逻。

东湖公安绘就平安新画卷

景区到社区 四季护平安

落雁派出所

警企联动“破局”，为营商环境注入“安全底气”

落雁派出所辖区涵盖欢乐谷、玛雅海滩、东湖绿道等核心文旅载体，年接待游客超千万人次。面对高密度客流与多样化服务需求，派出所跳出“被动接警”传统模式，以“警企联动”为抓手，将警务工作深度融入企业运营全流程，既解游客之忧，更破企业之困。

落雁派出所综合指挥室的警情研判屏幕上，一组数据格外刺眼：一周内，涉及共享单车使用权争议的游客投诉达12起。“前一个人没还车，我扫码却能骑走，刚骑几步就被找上门，好心情全没了！”游客王先生的投诉，道出了问题的核心。

户政副所长张野当即带领民辅警展开“沉浸式”调查：他们反复测试不同平台的共享单车，最终锁定症结：用户通过“包月服务”通道开锁后，若未手动点击“还车”，其他用户仍可通过“按次收费”通道再次扫码解锁。这一系统漏洞，成为引发纠纷的“罪魁祸首”。

找到问题根源后，派出所迅速启动“多方联动”机制：先与东湖绿道专属共享单车企业沟通，再主动对接美团、哈啰等平台，详细反馈漏洞场景、提供测试视频，并提出优化建议。经过前后12轮沟通协调，4月底，各平台完成系统修复。自此，此类纠纷警情实现“清零”，游客骑行体验更顺畅，企业运营效率也显著提升。

欢乐谷作为东湖文旅的“流量担当”，年接待游客超300万人次，其安全运营直接关系游客口碑。针对园区“客流密集、风险点多、服务需求杂”的特点，落雁派出所组建“枫警先锋队”，实行“警务赋能运营”策略，从“补漏洞、强协同、提效能”三方面为园区安全“加码”。

每日开园前，民警与园区安保共同排查过山车、大摆锤等特种设备的安全隐患；客流高峰时，在入口安检处、热门项目排队区、狭窄通道等重点部位，确保“见警察、见警灯、见警车”；闭园后，协助园区开展夜间巡逻，排查消防隐患。今年暑期，欢乐谷单日最高接待游客超5万人次，却未发生一起拥挤踩踏、人身伤害等恶性事件，这份“零事故”成绩单的背后，是“枫警先锋队”日均12小时的坚守。

7月，玛雅水上公园开园初期，游客物品丢失警情突然激增，“手机、钱包落在储物柜附近，回头就找不到了，园区客服查监控也没头绪。”游客李女士的焦虑，让派出所意识到问题的紧迫性。

民警立即梳理丢失警情的时间、地点、场景，发现物品存放区存在3处监控盲区，且游客“存物、取物、通行”路线交叉混乱，给了不法分子可乘之机。

针对这一问题，派出所与园区管理方召开专题研讨会，提出“监控全覆盖+路线单向化”的解决方案。措施实施后，物品丢失警情环比下降92%，既减轻了园区客服与安保的工作压力，更让游客的“安心指数”直线上升。

儿童走失是景区最让家长揪心的突发状况，也最易引发投诉与舆情。为快速响应这类求助，落雁派出所联合欢乐谷警务室、园区工作人员，共同建立联动处置机制。仅今年暑假，该机制就成功找回走失儿童42人，平均处置时间缩短至15分钟内。

这份“高效”不仅避免了多起游客与园区的纠纷，更让欢乐谷收获了“放心亲子游目的地”的口碑，间接带动暑期亲子客群增长15%。

听涛派出所

“破小案”暖民心，让安全感看得见摸得着

“本以为丢了的电瓶找不回来，没想到民警追了5个月；手机落出租车里，3个小时就帮我找回来了！”这是听涛派出所辖区群众常挂在嘴边的话。作为毗邻东湖听涛景区、覆盖多个居民区的派出所，听涛派出所始终践行“民生无小事，小案不小办”的理念，将“阳光下的守护”融入每一件民生小案的侦办细节，用“看得见的安全感”赢得群众信任。

3月28日上午，东风景区B区居民陈先生匆匆冲进听涛派出所，急得声音发颤：“我的电动车电瓶被偷了！电动车是我上班的代步工具，没了电瓶我没法出门啊！”民警葛勇立即前往案发现场调取监控，却遭遇“硬骨头”——嫌疑人戴着口罩、头盔，裹着雨衣将自己遮得严严实实，仅能看到一道模糊的电动车轨迹。

“就算看不清脸，也要跟着轨迹找到他！”葛勇没有放弃，他沿着电动车行驶路线，逐帧回溯周边路段的监控，终于在东风景区附近一家营业厅发现关键线索，47岁的周某进入警方视线。

可周某反侦查意识极强，为固定证据，葛勇再次梳理周某的行动轨迹，发现他曾在才汇巷一段路停留超过3分钟，远超正常骑行时间。调取该区域高点监控后，画面清晰拍到他与一名男子交易电瓶。民警随即抓获收购者，对方当场供述“卖家就是周某”。

锁定身份只是第一步，抓捕却成了“持久战”。周某居无定所，在鄂州、汉阳均有落脚点，家人还极不配合。“我们在他住处、快递点、外卖取件处蹲守了7次，每次

一蹲就是一整天，都扑了空。”葛勇回忆道。

8月26日，民警终于在周某汉阳一处落脚点将其抓获。经查，周某靠偷电瓶为生，每次涉案金额两三百元，已在武汉多区流窜作案11起。因周某在其他辖区还有未破案件，听涛派出所主动对接，将周某及完整证据链移交相关单位，确保“不漏一案、不放一人”。

“让他为多次盗窃付出代价。”葛勇的话，道出了民警“破小案、护民生”的决心。

“我放在楼下的两盆盆栽被偷了，那是我养了三年的宝贝！”今年5月，辖区居民王女士到派出所报警，语气里满是心疼。民警调取周边监控，很快锁定嫌疑人李某。

找到李某时，他有些不好意思：“我自己喜欢养花，但网购的总养死，那天路过看到王女士的盆栽长得好，就想抱回家‘研究研究’，结果没几天就养死了……”原来，李某一时糊涂偷了盆栽，却因养护不当导致植物枯萎。

民警一边批评李某的盗窃行为，一边联系王女士沟通。最终，李某赔偿了王女士的损失，在民警见证下向她道歉，双方达成谅解。

“一盆花看似是小事，但关乎群众的切身感受。”办案民警说，在听涛派出所，没有“不值得管”的小事，都是必须办好的百姓事。从打击流窜盗窃惯犯，到帮群众寻回遗失物，再到调解盆栽纠纷，听涛派出所始终将“民生案件”当作“心头大事”。



落雁派出所民警在欢乐谷景区为游客服务。



听涛派出所办案队研判案情。



樱花季，磨山派出所民警为游客提供服务。



新物业公司给民警送来感谢锦旗。

撰文/苏畅 龚齐飞 谢冰林 供图/东湖公安

磨山派出所

高效响应“急难愁盼”，让文旅警务服务更有温度

磨山景区以“十里长湖，八里磨山”闻名，是东湖文旅的“颜值担当”。每到节假日，这里便迎来全国各地的游客。磨山派出所聚焦游客“走失寻回、物品遗失、紧急求助”等核心需求，以“快速响应、精准处置、多方联动”为原则，用汗水与专业守护游客的“诗和远方”。

8月1日，来自内蒙古的安女士在磨山北门报警，声音带着哭腔：“我的孩子丢了！我们第一次来武汉，他骑自行车的时候跟我走散了！”独自带孩子出游的安女士，对武汉路况不熟悉，想到孩子可能迷路，急得浑身发抖。

民警陈晋辉迅速赶到现场，一边递上纸巾安抚安女士，一边坚定地说：“大姐您别慌，在我们辖区，就没有找不回的孩子，一定能平安找到！”这句话，让安女士渐渐冷静下来。陈晋辉先带安女士到游客中心登记，通过景区广播循环播报寻人信息；同时，他调取磨山北门至楚天台路段的监控，逐一排查骑自行车的少年身影。

经过近1小时的细致排查，监控显示孩子已骑行至水果湖的湖北省档案馆附近。考虑到安女士是外地游客，不熟悉路况，陈晋辉果断驱车护送安女士前往。当安女士看到坐在档案馆门口、正焦急等待的孩子时，一把把孩子搂进怀里，转头对陈晋辉说：“要是没有你们，我真不知道该怎么办！”

“包里的戒指是我结婚20周年的纪念款，求求你们帮帮我！”4月18日，磨山派出所接到外地自驾游客朱女士的求助，她在东湖绿道骑共享单车时，不慎将随身包包落在车筐里，等她返回寻找时，包已不见踪影。包里除了婚戒，还有项链、手链等首饰，总价值超3万元，更重要的是，这些首饰承载着她与

丈夫的珍贵回忆。

值班民警王宏春一边安抚朱女士的情绪，一边安排辅警黄晋博、杨波调取监控。但事发地位于东湖绿道出入口，客流量大，监控画面中行人密集，一时未能发现有效线索。眼看天色已晚，朱女士还要继续自驾游行程，只好先离开武汉，但她临走时说：“警官，麻烦你们再帮忙找找，那枚戒指对我太重要了。”

“婚戒多数人一辈子就一枚，弄丢了太可惜！”黄晋博把这句话记在了心里。接下来的三天里，他利用休息时间，一遍又一遍地回看监控，终于在4月21日中午，通过一家商铺的私人监控，确认了拾包人的身份：一名在附近工作的环卫工人。

当黄晋博拨通朱女士的电话，告知“包找到了”时，电话那头传来朱女士激动的哭声。4月23日一大早，朱女士特意从外地赶回武汉，从民警手中接过失而复得的婚戒时，她红着眼眶说：“没想到你们这几天一直在帮我找，武汉警察的这份用心，比婚戒还珍贵！”

每年3月上旬，东湖磨山樱花园开园。磨山景区进入樱花季，叠加“汉马”文旅热潮，迎来旅游高峰期，日均接待游客量超8万人次。磨山派出所全体民警辅警严格落实高等级勤务要求，将警力最大限度投入一线，在“樱花粉”的春季赏花文旅热潮中，那抹“警察蓝”格外醒目。

樱花季期间，磨山派出所为游客寻回遗失的相机、手机、背包等物品200余件，寻回走失儿童20余人，快速处置涉旅纠纷90起，游客求助响应率100%。这份“百分百”的背后，是民警辅警“假日不打烊、坚守不缺位”的担当，也是东湖文旅警务“有速度、有温度”的生动体现。

吹笛派出所

主动化解“邻里愁”，筑牢社区“和谐基”

吹笛派出所辖区涵盖多个还建社区与城中村，外来人口多、流动人口密、纠纷矛盾杂是其显著特点。面对这些“社区难题”，派出所民警跳出“坐等报警”的思维，主动深入社区，从“修补院墙”到“理顺物业”，用“耐心、细心、真心”化解每一起矛盾，成为社区的“稳定器”和居民的“贴心人”。

7月，东风社区的一场突发风雨，让两家原本和睦的邻里关系变得剑拔弩张。原来，居民裴正芳修缮院墙时，恰逢暴雨天气，新砌的墙体倒塌，砸到邻居彭来钧家的院墙，导致彭家的院墙出现一条长约1米的裂缝。彭家认为“必须将院墙恢复原貌”，可裴家虽然愿意赔偿，却觉得“原样复原”受施工条件、成本等因素限制，实在难以实现，双方各执一词，从口角争执到互相指责，关系一度降到冰点。

社区民警钱春伟得知情况后，第一时间赶到现场。他没有急于下判断，而是用“三步走”的耐心策略，循序渐进地化解矛盾：第一步先解“眼前忧”，立即组织清理倒塌墙体产生的垃圾，避免杂物堆积引发新的安全隐患与不满；第二步再暖“邻里心”，先后五次上门，不聊纠纷聊家常，从过往相处的点滴温情切入，慢慢抚平双方的情绪；第三步巧找“中间人”，想到两位老人都认识一位工程人员，便专程邀请其到场，依据专业知识提出“加固支撑”的解决方案——既保障了院墙的安全稳固，又大幅降低了施工难度与成本，完美平衡了双方诉求。

最终，在钱春伟的不懈努力下，两家人握手言和，一场邻里矛盾得以圆满化解。“多亏杜警官跑前跑后，现在小区住着舒

心多了！”9月18日上午，于奶奶看着刚送到社区民警杜竞成手中的锦旗，忍不住夸赞道。这面锦旗背后，是杜竞成五次出面调解，从情理法角度解开新老物业心结，破解小区物业交接难题的暖心故事。

今年2月，吹笛辖区某小区因更换物业公司，新老物业交接陷入僵局，小区乱象随之而来：堆积三天的垃圾无人清理，路灯损坏报修无果，大门门禁无人值守……业主们在社区群里的抱怨声不断。

杜竞成了解情况后第一时间介入，摸清症结。原来，老物业公司因部分居民拖欠物业费，拒绝向新物业公司移交相关材料。

了解情况后，杜竞成当即分别找到老物业负责人王某、新物业负责人王某某沟通。面对“被下课”的不满，王某情绪上很抵触。杜竞成先明确要求他优先解决居民反映的民生问题，严禁激化矛盾，为后续调解稳住局面。

之后，杜竞成与社区书记一道组织新老物业进行三次协商，但双方始终卡在老物业未收缴的8万余元物业费上，协商陷入停滞。杜竞成没有退缩，他主动查阅《物业管理条例》法条，研究同类交接案件判例，做足功课再找王某沟通。

“阻挠新物业接收已涉嫌违反《物业管理条例》第五十八条，而且你服务小区多年，对居民有感情，不能让大家因交接问题受委屈。”他既讲法律后果，又谈邻里情谊，逐步解开王某的心结。

8月，经过杜竞成五次协调，新老物业与社区终于达成一致，双方完成交接，小区恢复了整洁有序的面貌。