

提高边检部门服务水平 助推航空枢纽战略建设

XXX 总站长在首都机场与航空联盟枢纽战略发展高层论坛的演讲

(2009年9月14日)

尊敬的各位贵宾，女士们，先生们，朋友们：

大家下午好！自我介绍一下，我是XXX，现任北京出入境边防检查总站总站长。今天有机会参加首都机场与航空联盟枢纽战略发展高层论坛，我感到十分荣幸。

几年来，首都机场上下励精图治，机场各个部门加强沟通合作，使机场的综合运营能力得到了较好的发展。特别是去年，我们在首都机场的各家单位，为了奥运航空运输保障这项光荣而艰巨的任务，相互协作、全力以赴，取得了前所未有的辉煌成绩，首都机场也以自身安全先进的基础设施和高效周到的服务工作向世界展示了自己的卓越实力。

随着中国改革开放的持续深入、综合国力的进一步提升，首都机场适时借势用力，积极整合资源、改善功能、提高效能，为打造中华“第一国门”而不断努力。我们欣喜地看到，在全球金融危机和航空运输业普遍紧缩的大背景下，首都机场的旅客流量和货物吞吐量稳步提高，成为国际航空运输行业里一道美丽的风景。我们对首都机场的发展前景充满信心！

女士们，先生们！

在座各位都关心首都机场出入境边防检查的职能和当

前工作情况，借此机会，我愿意向各位简要介绍一下。北京边检总站是公安部直属的口岸边防检查（移民）机关，主要担负着北京首都机场口岸、北京铁路西客站临时口岸和北京周边机场的出入境边防检查任务，职责是对出境、入境的人员及其行李物品、交通运输工具及其载运货物实施边防检查；按照国家有关规定对出境、入境的交通运输工具进行监护；对口岸的限定区域进行警戒，维护出境、入境秩序；执行主管机关赋予的和其他法律、行政法规规定的任务。

首都机场是新中国成立后兴建的第一个大型国际民用机场，创业至今，我们和机场相互依存、相互支持、荣辱与共，一起经历了 50 多年的风风雨雨。50 多年来，首都机场从最初很小的航站楼发展到现在拥有两座塔台、三条跑道、三座航站楼以及专机楼、公务机楼的大型国际机场，具备了创建国际枢纽机场的基础条件和竞争实力。随着航空运输和工作任务的不断增长变化，北京边检总站也从最初建立时的几个人，发展成为今天一千多人的民警队伍。50 多年来，我们见证了每一次政策松紧导致的口岸客流消涨，亲历了每一次政策调整对机场规划发展带来的影响。新中国民航事业从无到有、从弱到强的发展历程深刻印证了一点，那就是国家根据不同时期的政治、经济和外交需要对出入境政策的调整，直接牵动着航空事业的前进步伐。任何时候，政策环境都是航空枢纽建设的重要因素。

1949 年到 1978 年，受当时的国际国内环境、历史状况的影响，中国政府实行了“适度从严审批和控制出入国”的出入境管理政策，民航业服从政治需要，没有实质性的市场业务，当时的首都机场只有几条航线和一个 1 万平米的单体航站楼。

1978 年到 1985 年，时值改革开放初期，随着国家中心工作的转移，出入境政策根据“以经济建设为中心”的总方针逐步放宽，出国人数逐年增多，首都机场 T1 航站楼启用，部分外国航空公司落户北京，国际航线增多，民航业发展出现了新局面。

1985 年到 2005 年，出入境管理工作走上了依法行政的规范化道路，国家先后颁布相关法律法规，取消了对中国公民的出入国限制和出入境登记卡，出台了按需申领护照等一系列出入境政策和便利措施，签署了多个单（双）边互免签证和口岸签证协议，刺激了口岸入出境客流快速递增，各国航空公司纷纷开通直达北京航线。

2005 年以来，在经济全球化的浪潮中，中国政府审时度势开展“大通关”工程，出台了一系列通关便利政策，促成了人员货物“大进大出、快进快出”的局面，出入境边防检查工作和国际通行做法逐步接轨，并向着提高服务水平的目标迈进。

随着出入境政策更加宽松，边防检查手续更加简化，法

律法规更加完善，建设国际航空枢纽机场的政策正在日趋成熟。我们相信，随着国家出入境管理政策进入新一轮调整期，首都机场的航空枢纽建设事业必将迎来更大的发展空间。

女士们，先生们！

让每一名服务对象在任何时间、任何岗位都能得到同样优质高效的服务，为构建和谐社会、建立和谐世界、促进和平发展贡献力量，这是北京边检总站自公安部提出开展提高边检服务水平工作以来一直坚持并奉行的服务准则。近年来，北京边检总站坚持以提高边检服务水平为中心，坚持通关效率，创新服务举措，树立“效率、亲切、严格”的工作信念，确立“更快、更亲、更严”的工作追求，强化“人本、专业、安全”的服务理念，大力推进服务理念、专业素质和职业精神建设，积极树立“文明国家窗口”的良好形象，在推进枢纽机场建设方面给予了首都机场全力支持和积极协作。自 2007 年 3 月启用“旅客满意度电子评价系统”以来，北京边检总站的旅客满意度始终保持在 99% 以上，并连续四次蝉联“首都机场旅客满意度最佳贡献奖”，赢得了社会各界的普遍赞誉。

一、着力加强信息化建设，全面优化首都机场通关效能

北京边检总站着力加强信息化建设，努力赶超发达国家（地区）移民机关的工作水平，积极营造舒适优质、高效便捷的通关环境。目前已形成了以“三大网络”（即边防检查业务网络、公安信息网络、通讯网络）、“六大系统”（即边防检

查信息管理系统、预检预录系统、无线验放系统、通讯指挥系统、视频监控及控制系统、自助通关系统)为核心的全新技术体系,并围绕这一技术体系成功进行了网络改造、无线移动验放指挥车、指纹验讫章柜等 18 个技术项目的建设。

其中,新一代边防检查信息管理系统实现了出入境旅客数据资料的全程信息化管理,进一步提高了旅客资料信息安全和通关效率。预检预录系统(Advanced Passenger Information)实现了入境旅客信息的预先录入,减少了旅客在候检大厅排队过检的时间。无线验放系统解决了在没有固定场地和查验设备的情况下为旅客办理边防检查手续的问题,实现了在任何场地都能实施查验手续的功能。通讯指挥系统保障了通信系统的稳定运行,确保了指挥畅通。视频监控及控制系统实现了一线岗位的全程监控,特别是实现了不满意评价的即时反馈,为后续的投诉处理和责任倒查等工作提供了第一手资料。自助通关系统以信息化手段替代传统人工查验方式,将旅客过检时间缩短到 10 秒以内,具有通关速度快、服务人性化、安全性高、兼容性强和发展空间大的优点,使边检查验能力、反应速度、业务综合管理水平进一步提高,也为广大出入境旅客提供了更加快速、便捷的通关环境。北京边检总站的信息化建设正逐步走向繁荣发展的新局面,为首都机场整体通关效能的提高提供了强力支撑。

二、开展多层次学习培训,全面提升业务综合素质

北京边检总站着眼服务理念、专业素质和职业精神的全面提升，积极开展多层次、宽领域的学习培训。组织脱产培训，通过国学修养、语言沟通和执勤礼仪等内容教学，将表演和语言艺术的实用技能融入边检工作，提升民警的服务理念、服务方法和综合素质。开展打击非法出入境活动专项培训，提高民警的打击偷渡活动能力和甄别伪假证件能力。同时我们还挑选业务素质高、专业技能好、工作经验丰富的工作人员担任兼职教员，对机场和航空公司一线人员进行业务培训，与机场各单位一道，共同维护好首都机场口岸的正常出入境秩序和安全运营程序，提高通关效率。在总站范围内定期举办各级、各类人员培训班，重点提高受训人员的专业技能和应对各种复杂情况的心理调整能力，着眼于加强队伍的综合素质建设，提高执法水平，提升服务能力，使我们的工作在服务中实施管理，在管理中体现服务。积极加强与各国移民机关的交流，前往多个国家开展业务培训，与多国驻京移民联络官建立联络沟通机制，与各国同行进行交流互访。学习借鉴境内外同行好的经验和做法，尽最大努力，使我们边检工作为首都机场的安全、便捷、高效运营提供便利。近年来，我们广纳人才，目前在北京边检总站的在职人员中研究生以上学历占 10.4%，大学本科学历占 79.8%，涉及约 70 个专业，同时储备了 19 个语种的 140 名外语专业人才、96 名计算机专业人才和 100 名法律专业人才，民警知识结构和专业化程度进一步趋于合理科学。卓有成效的培训教育工作和充足齐备的高素质专业人才全面增强了队伍的业务素

质和执勤本领，为提升首都机场的整体安全运营能力发挥了边检的独特作用。

三、创建边检服务品牌，助推首都机场国际枢纽建设

秉持“旅客满意不满意是衡量边检服务水平的最重要标准”这一原则，北京边检总站于 2007 年 3 月在边检一线岗位率先全面启用“旅客满意度电子评价系统”，切实加强对民警服务工作的监督力度，实现了对执法服务做出客观、公正和有效评价的目标。总站积极落实公安部提高边检服务水平 12 项便民措施，同时制定并推广实施了执勤岗位服务定式等一系列服务工作标准，推行“服务态度到位、服务礼节到位、服务语言到位、服务技能到位”的“四个到位”工作方法和“服务时间延伸到工作时间以外，服务空间延伸到执勤现场以外”的“两个延伸”工作理念，零距离服务出入境旅客，由此出台的各项便民服务措施得到国家领导人的积极肯定，也得到了社会各界和广大服务对象的高度认可。

目前，北京边检总站正致力于抓定式、定标准、促养成工作，努力形成一套完整的边防检查服务工作规范，建立长效机制，促成执勤民警的自觉行为；同时致力于学习借鉴各国移民机关、机场和航空公司的服务经验，积极推进和强化边防检查服务工作。

女士们，先生们！

北京边检总站在首都机场整体工作中所发挥的作用是微不足道的，但如果所有在机场工作的人都这样做，它的作

用将是巨大的，会大大提升首都机场的软实力，而良好的软件条件加上先进完善的硬件设施，就会大大提升首都机场的竞争实力。

女士们，先生们！

和平与发展是当今世界的主题，经济全球化以及中国在世界经济格局中所发挥的重要作用，为中国民航业的发展，为北京首都国际机场枢纽建设带来了难得的机遇。今天的北京首都国际机场正发生着日新月异的变化，在规划建设、市场拓展、安全服务等方面都取得了不俗的业绩，积累了丰富的经验，有着巨大的发展潜力。我们边检机关在首都机场口岸是执法者，更是服务者、建设者。边检机关将以发展的眼光、服务的理念、务实的工作一如既往的支持机场的建设，为首都机场航空事业的发展，为中国民航大国迈向民航强国做出边检应有的贡献。

谢谢大家！