

■ 海南日报全媒体记者 周月光
通讯员 蒋升 邢君怡

三亚南山文化旅游区、保亭黎族苗族自治县呀诺达雨林文化旅游区、儋州海花岛文化旅游区……来到海南的中外游客，都会在许多景区入口看到一个醒目的建筑——旅游警务室。这不仅是海南景区一道独特的风景线，更是海南公安为守护游客安全、提升旅游体验而精心打造的“金名片”。

警与景相融，在海南各大景区，游客们都能看到身着“旅游警察”字样制服的民警在巡逻，他们用热心的服务和专业的素养，让游客“放心游”。

助力海南建设自由贸易港，打造国际旅游消费中心，海南公安不断创新体制机制，打造旅游警务“金名片”，持续擦亮海南旅游“金字招牌”。



三亚旅游警察在三亚湾向游客开展安全防护和防溺水宣传。

海南公安：打造旅游警务「金名片」 以高水平安全服务保障旅游经济高质量发展，为游客营造安全舒适的旅游环境

A 游客无小事 创“5A级服务”

“陈先生，您好，您丢失的手机我们帮您找到了，请到南山警务室来领取。”6月16日上午11时，来三亚旅游的游客陈某接到警方电话。

当天上午，陈某和家人在南山文化旅游区游玩，不知道何时把手机弄掉了，立即赶到南山警务室报警。

“我们立即联动景区保安，将陈先生经过地段的监控调出来仔细看了一遍，没有发现他手机是在哪里丢的。”警务室负责人林学山说，随后通过进一步细致排查，终于发现当天上午9时陈先生把手机遗失在景区的一个卫生间里，而那里恰好是监控盲区，被一位游客捡到。

南山文化旅游区日均接待游客约2万人次，为维护景区放心游秩序，2019年，三亚市公安局设立南山警务室，调派13名警力值守。

“警务室民辅警每天在景区不定时巡逻，2023年以来，累计为游客提供旅游咨询服务5000余人次，寻回走失老人、小孩280多人，帮游客找回遗失物品500多件。”南山文化旅游区安保总监宋新涛说，南山是5A级景区，警务室为景区提供的保驾护航服务也堪称“5A级”。

打造旅游警务“金名片”，海南公安于2021年启动旅游警务室规范化建设。警务室一般设置在景区门口或游客聚集地，悬挂中英文标牌，配备涉外旅游警务语言翻译机，融入景区景色的同时，也为游客营造温暖的氛围，让游客“找得到人、办得了事”。

充分运用全省“警保联控”工作机制，旅游警务室建立“1+2+N”的人力保障机制，即辖区派出所为旅游警务室配备至少1名专职民警和2名辅警，协调景区配备不少于3名保安。同时，建立“1+3”的景区治安勤务联动机制。在旅游旺季和传统节假日客流高峰时段，建立由辖区派出所参与、属地公安机关旅游警察、巡（特）警、交警等多警种联动的旅游安全管理综合体，强化景区及周边的治安管理、巡逻管控和交通疏导，全力维护景区周边治安秩序。

目前，海南在南山文化旅游区、蜈支洲岛旅游区、分界洲岛旅游区、呀诺达雨林文化旅游区、海口火山群世界地质公园、五指山红峡谷文化旅游区、文昌铜鼓岭景区、定安文笔峰盘古文化旅游区等景区成功创建31个规范化旅游警务室。

旅游警务室始终将每一起求助都当作最紧急的警情处置，坚持“游客无小事”的理念，创建“5A级服务”护航、建设平安景区，践行“警察在身边、安全在身边、服务在身边、满意在身边”工作承诺，无论游客任何物品遗失，民辅警都会竭尽全力帮助游客找遗失物品，对于游客停留时间短的问题，民辅警还会根据游客需求通过邮寄方式将找回的失物归还，把游客“烦心事”变成“暖心事”，用心用情用力为市民游客打造放心、安心、舒心的文旅环境。

B 全域旅游警务 护航高质量发展

“今年‘五一’假期，店里上座率爆满，全天都是过来喝椰子水的客人。大家在交警的指挥下有序停好车，才下来拍照喝水。”在文昌市木兰湾旅游公路段经营小卖部的老板娘笑着对记者说，“这些游客大多都是来自驾海南环岛旅游公路的。”

一路绿水青山，一路椰风海韵，海南环岛旅游公路和环热带雨林国家公园旅游公路相交互通，全岛旅游资源串珠成链。为服务保障旅客的“移轮换景”之旅，全省各级公安机关倾力打造集预防警务、暖心警务和主动警务于一体的“全域旅游警务”，为八方游客筑起一道坚实的安全屏障。

海南发展全域旅游，海南公安靠前一步，主动作为，创新改革体制机制，积极推进全域旅游警务，在外部与行政部门强化合作，探索建立联动执法检查、信息共享、

案件会商、舆情应对、假日指挥调度等长效机制，在内部深度融合刑侦、经侦、交警、海岸警察等多部门多警种，探索建立景区治安勤务联动机制、涉旅举报投诉舆情快速应对处置机制、涉旅矛盾纠纷联合调处等系列工作机制，有力促进涉旅举报投诉舆情应对处置，有效打击整治突出涉旅违法犯罪，全面提升中外游客安全感和满意度，以高水平安全服务保障旅游经济高质量发展。

今年“五一”假期，海南接待游客388.76万人次，同比增长17%。其中，景区接待游客同比增长31.1%，乡村旅游点接待游客同比增长32.6%，博物馆接待游客同比增长16.4%……

游客大幅增长的背后，离不开海南公安的守护。

海口“五一”假期演艺活动精彩纷呈，海口警方多警种协同护航。5月3日至4日，时代少年团“加冠礼”演唱会在五源河体育场举行，全国7万多名歌迷赴约。各警种协同配合、紧密衔接，做好巡逻防控、交通疏导、案件查办、矛盾纠纷调处、现场秩序维护、接受群众问询和求助等各项工作，热心服务现场群众。现场设置的“少年逐光海南行，旅游警察护全程”打卡点吸引粉丝参与。

“五一”假期，东方公安开启“前置型、服务型、亲民型”旅游警务模式，深度融合预防警务机制，以“全链条防控、全流程服务”为目标，通过隐患排查前移、巡防宣防联动、便民服务增效等举措，推动多方力量深度参与社会治理，全方位筑牢景区安全防线，为护航地方旅游经济高质量发展注入平安动能。

C 深耕旅游警务 海南走在前列

旅游是海南支柱产业，而旅游安全是旅游业发展的基础和保障。近年来，海南公安一直探索旅游警务新模式，不断提高旅游安全服务水平。

2015年，海南公安把发展旅游警务纳入改革创新工作。当年10月，全国首支旅游警察队伍——三亚市公安局旅游警察支队挂牌成立，严打旅游市场违法犯罪，贴心服务来海南的中外游客。

2016年2月，全国旅游市场秩序整治工作现场交流会在海南召开，三亚设立旅游警察经验做法全国推广。

“市场秩序关乎旅游业的生命力，对增强旅游消费信心、维护旅游目的地形象至关重要。”三亚市公安局旅游警察支队支队长吴健说，自2015年三亚公安机关组建全国首支旅游警察支队以来，聚焦聚力主动警务、预防警务，统筹推进旅游治

安打、防、管、治，持续净化旅游市场治安环境，三亚的旅游诉讼案件呈断崖式下降，取得良好效果。

2017年6月，海南省公安厅旅游与环境资源警察总队挂牌成立。此后，海南18个市县陆续成立旅游警察专门队伍。

“海南各级公安机关持续重拳整治、净化市场秩序，全面部署开展旅游警察巡逻防控工作，严厉打击涉旅领域突出违法犯罪，延伸旅游警察护航服务触角，防范化解涉旅领域治安风险隐患。”海南省公安厅治安总队主要负责人介绍，海南先后出台《海南省公安机关旅游警察执法指南（试行）》《海南省旅游行政执法与刑事司法衔接工作办法（试行）》等系列制度，以打开路、打防并举、综合治理，努力营造安全舒适的旅游环境，树立规范诚信的旅游

形象，提供优质便利的旅游服务，着力打造旅游警务“金名片”。

近年来，海南各级公安机关主动对接文旅、市场监管、交通、综合行政执法等部门开展旅游市场乱象综合整治，组织警力开展明查暗访，集中摸排梳理线索，对排查发现的违法犯罪线索，逐条梳理盯办，严查严打，综合治理，针对海鲜市场欺客宰客、缺斤少两、不合理低价游、旅租别墅不明码标价、水上旅游项目违规经营等突出问题，与各涉旅职能部门无缝对接、信息共享、互相配合、通力协作，狠抓旅游市场和服务质量提升。

2018年以来，全省公安机关强力组织侦破一批重点涉旅案件，斩断旅游消费领域各类违法犯罪利益链条，从源头上整治净化旅游消费市场。

D 搭建交流平台 促进国际旅游执法合作

去年9月，海南公安成功筹办主题为“安全与旅游同行，合作与发展共进”的全球公共安全合作论坛（连云港）2024年大会旅游安全分论坛，开创旅游安全领域国际交流合作新局面，邀请了30个国家和地区的政府、执法部门以及国际组织负责人、国际知名学者、境内外知名旅游企业负责人、境外旅行商负责人、中外媒体记者等约

100人参会。首届分论坛系统阐述了全球旅游安全治理的理念和主张，倡导共建共享的全球旅游安全治理观，促进国际旅游执法合作，并发布了《全球旅游安全三亚倡议》。今年9月，全球公共安全合作论坛（连云港）2025年大会旅游安全分论坛将继续在三亚举办，深入推动全球旅游安全协同治理走上新高度。

省公安厅有关负责人表示，将以承办论坛为契机，进一步推进旅游警务规范化示范点建设和旅游警务室规范化建设，在旅游安保“打防管控服”五大系统工程上守正创新，坚持以打促治，加强部门联动，推动行业重塑，持续擦亮海南旅游“金字招牌”。

（本报海口7月10日讯）



“五一”假期，时代少年团演唱会在海口举行，歌迷在现场设置的“少年逐光海南行，旅游警察护全程”服务点打卡。



琼海开展万人徒步定向打卡活动，执勤民警在人群中维护秩序。

本版图片均由省公安厅提供



三亚旅游警察在三亚千古情景区执勤。

HK短评 贴心警务 守护“诗与远方”

■ 李萌

在旅途中，最怕遇到烦心事、揪心事——财物丢失时的无助、与家人走散时的焦灼、消费纠纷时的无奈，都可能毁掉对“诗与远方”的期待。但在海南，“旅游警察”无处不在，他们既是巡逻防控的“安全员”，又是服务游客的“多面手”，从守护安全、调解纠纷，到帮寻失物、解答问询，一系列暖心的服务和行动，为游客在海南的行程写满了“安全感”。

对游客而言，安全感，就源于触手可及的守护。在海南，景区入口，设有旅游警务室，紧急情况能第一时间响应；景区内，民警全方位巡逻，用脚步织密安全防护网；演出现场，各方警力全程守护，实时交通疏导、秩序维护……这些看似琐碎的事务，都是游客的“大事”，海南用实际行动让“警察在身边、安全在身边、服务在身边”成为可感可触的温暖。

暖心服务、务实行动，我们看到海南“旅游警察”的责任担当，也看到海南以旅游警务“金名片”擦亮旅游“金字招牌”的治理智慧。当前，海南加快建设国际旅游消费中心，其中，安全舒适的旅游环境、规范诚信的旅游形象、优质便利的旅游服务，缺一不可。海南创新拓展旅游警务，把警务延伸到游客身边，强化旅游安全供给，用温度换口碑，用细节赢人心，既收获了游客信赖，也守护了海南秩序之美、人文之美，为海南旅游业的高质量发展提供有力保障。

海南旅游“金字招牌”，需要椰风海韵的浪漫，更需要满满的安全感来支撑。当只有在海南的每一次旅行都安心、舒心，这块“金字招牌”才会更加闪亮，八方来客自然流连忘返。