# 破解“四道难题” 推进公安信息化建设

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-03-25

*第一篇：破解“四道难题” 推进公安信息化建设破解“四道难题” 推进公安信息化建设 南溪县副县长、公安局长 彭 云信息化是公安工作发展的大势所趋，是提升警务效能、推进公安事业发展的有效途径，是推动公安信息化建设及应用的先导。近年来，南溪县抢...*

**第一篇：破解“四道难题” 推进公安信息化建设**

破解“四道难题” 推进公安信息化建设 南溪县副县长、公安局长 彭 云

信息化是公安工作发展的大势所趋，是提升警务效能、推进公安事业发展的有效途径，是推动公安信息化建设及应用的先导。近年来，南溪县抢抓机遇，将公安信息化建设作为推进公安工作实现跨越式发展的重要突破口，坚持以需求为先导、以应用为核心，积极破解信息化应用中的四大难题，着力构建全警采集、全警应用、全警共享、协同作战的信息化应用格局，基本实现了信息系统对各警种、各部门业务的全面覆盖，全面实现了网上办公、办案，在打击犯罪、治安防范、服务群众等方面成效显著，为县域经济发展创造了和谐稳定的社会环境和安全有序的治安环境。

一、大力解放思想，破解“不想用”难题，形成信息化建设共识

思想决定行动，先进的思想观念是推动工作大突破大发展的先决性因素。由于公安工作的复杂性和多变性特点，部分干警对信息化重要意义认识不深，传统的经验思维在头脑中根深蒂固，习惯用原有的工作方式去处理问题，对现代化的科学技术因为陌生而敬而远之，存在着“不想用”的自满思想，在一定程度上制约了公安信息化建设的有序推进。为解决好这一问题，我们突出“四抓”，奠定了公安信息化建设的坚强基石。

（一）抓思维转变，统一思想认识。改变坐而论道的学习模式，采取“走出去”的方式组织干警外出参观学习，亲身感受外地先进经验，真正从思想接受信息化。2024年，组织专人远赴浙江省慈溪市公安局进行了考察学习。随后，公安局又多次组织前往泸州、江安等地学习。考察后，全局上下受到强烈震撼，切实感受到了信息化对公安工作的重要性，看到了自身与先进公安机关之间的差距和不足。

（二）抓思路梳理，明确总体目标。在对本县公安信息化建设进行深入调研的基础上，明确提出公安信息化建设要按照立足全局抓规划、立足需要抓建设、立足实战抓应用、立足长远抓保障的思路，坚持实用、实战、实效的原则，坚定不移地推进“一个平台，两个系统”（警务综合平台，信息采集室系统、边界接入系统）的建设和应用，力争通过1年左右的努力，实现全警采集、全警录入、全警共享、全警应用和“办案办公一网通，工作执法一网考”的目标，全面提升公安工作信息化水平。

（三）抓组织机构，领导率先垂范。成立了由副县长、局长彭云任组长，其他局党委成员为副组长，各单位、部门一把手为成员的信息化建设领导小组，形成了局长负总责，分管领导具体负责，基层领导直接负责，一级抓一级，层层抓落实的工作格局。在全局叫响了“不会用计算机的领导将失去指挥权，不懂计算机的民警将失去工作权”的口号，通过层层动员，使全局上下充分认识到信息化建设的重要意义，使全局民警的应用意识由被动转向主动，全面形成学科技、用科技、挑战科技的良好氛围。

（四）抓责任落实，硬化考核机制。先后研究制定出台了一系列方案，并形成文件将信息化工作任务分阶段逐一细化分解，落实到部门，落实到岗位，落实到个人，确定各分管局领导是第一责任人，各警种、各单位“一把手”是具体责任人，民警为信息化建设的直接执行人。同时，将信息化建设工作任务作为一项重要内容列入全年岗位目标责任制考核中，实行“一月一统计，一月一排名，一月一通报”工作制度，对于工作突出成绩优异的单位和个人将给予表彰奖励，成绩排名末位的单位和一把手给予全局通报批评。

二、加大经费投入，破解“不能用”难题，夯实信息化硬件基础

硬件设施是公安信息化推广应用的根本保障。信息化建设之初，我县公安局拥有计算机30余台，民警计算机配备率仅为46%，远不能适应信息化建设需要。为此，我们在抓公安信息化建设中，始终把硬件设施建设作为基础性工作来抓，千方百计筹集资金190余万元，不断更新和配置硬件设施。

（一）率先建成“金盾工程”七大系统。南溪县高度重视公安信息化建设，并着力加快其建设的步伐，在全市率先建成了“110、119、122”三台合一报警指挥系统、公安四级视频会议系统、城市公共安全视频图像监控系统、公安局域网和公安五级网络、350兆无线常规寻呼系统、社区警务信息系统和远程刑事信息系统等“金盾工程”七大系统，丰富了公安工作手段，提高了工作效率。

（二）夯实硬件基础。完成了信息中心的升级改造，将公安四级接入网由原来2M带宽ADSL升级至光纤2M，开通至全县各乡镇派出所共18个四级网点，基层所队全部升级为公安五级网。新购置台式电脑20台、打印机20台、扫描仪20台，数字身份证书202张，改造升级全局电脑配置84台，购买了指纹采集仪、雷达证眼等一批先进仪器，为各所队购买了扫描仪、数码相机、摄像机和电脑等办公设备，警务综合应用平台建设全面使用并发挥效益。更新县看守所巡更系统和智能管理系统，实现对在押人员的全程监控和犯罪嫌疑人的审讯同步录音录像。

（三）建成办公化警务平台。实现了非涉密文件信息在网上传阅、网上考勤，网上上报信息，网上阅批文件、交办工作，所有民警还可以通过民警在线交流工作，经验、交流思想，使办公秩序日趋规范，而且达到了信息互通共享的目的。办公自动化系统启用一年来，在公安局形成了民警“上班必开机，开机必上网”的良好习惯。

目前，县公安局信息中心拥有服务器2套，运行信息系统9套，共有计算机242台，民警拥有入网计算机平均超过一台以上。县公安局百名民警拥有计算机数达112台,PMI/PKI数字身份证率达到100%。

三、强化业务培训，破解“不会用”难题，提高信息化应用水平民警计算机操作水平是实现信息化建设的关键环节。针对民警之间文化层次高低不等，个体差异较大的实际情况，南溪县本着“人人参加、人人提高、人人过关”的目标，迅速提高全体民警计算机“四会”能力，适应信息化工作需要。

（一）抓住两个重点对象，建立互助组。一个重点对象是局领导班子成员，要求局领导班子成员必须率先垂范。南溪县公安局班子有1名50岁以上老同志，平均年龄42岁，平时习惯于手写和看纸质文件，经过勤学苦练，目前计算机“四会”已全部达标；另一个重点对象是抓50岁以上老民警。南溪县公安局有50岁以上老民警19人，这些老民警学习计算机不但基础差，而且起步晚。对此，我们根据全局民警各自计算机水平不同，每三名民警组成一组，老中青民警搭配，计算机能力强弱联合，开展互帮互学，取长补短。特别是为激发老民警积极性，充分考虑人性化组合，迫使一些老民警不得不学。如：58岁民警陈建洲与女儿户政科长陈莉同为一组，增加了老民警学习计算机的自觉性和紧迫感。

（二）以奖促学，以惩促帮。制定奖励规定，分一、二、三等奖励15个互助组和9名先进个人，规定互助组受表彰的前提条件是互助组三人必须全部达标，有一人不达标其总成绩再高也不奖励，表彰的前9名先进个人的前提条件是其所在互助组三人也必须全部达标，有一人不达标即使个人成绩再优也不奖励。同时规定，通报批评末位的5个互助组和按3%计算末位个人，促使民警必须树立集体观念和整体进步的意识，很快在全体民警中形成了比学赶帮超的浓厚学习氛围。

（三）建立计算机培训中心。积极营造全警快速提高计算机“四会”技能，投入4万元经费在南职中建立拥有50台电脑的民警培训中心，固定成为县局民警计算机培训基地。每天晚上和周六周日聘请南职中专职电脑教师集中为民警上课，集中辅导，解决了自己培训半路出家不规范的问题。为强化社区警务信息化工作，投入10万元在南溪镇派出所建立了新型文化夜校、多功能信息化学习室，新购置了10台微机，1台投影机，为每个社区警务室电脑进行了升级并开通了公安五级网和可视系统，既方便教学，又便于互帮互学，互相感染，形成良好的学习氛围。

四、突出工作实践，破解“怎样用”难题，建立信息化工作机制

坚持信息主导警务理念，通过加强情报信息的搜集、综合和研判，用信息直接指导服务实战，确保实战始终朝着最有利于打击犯罪、维护稳定、服务经济社会发展的方向纵深展开。

（一）建立了维稳处突的新机制。视频监控系统充分发挥了预警功能。县局充分利用视频监控系统，创新维稳处突机制，实现“早发现、快处置”。县局共处置各类群体性事件65起，无一起因处置不当而激化矛盾。科技应用丰富了证据收集手段。针对在处置群体性事件中，收集证据难、打击处理难的问题，县局充分运用摄像机、照相机、录音器材等科技设备，秘密获取并掌握证据，为妥善处置群体性事件提供了有力的支持。

（二）提供了侦察破案的新支撑。运用视频监控系统为侦察破案提供重要线索。两年来，通过视频监控系统破获刑事案件7件，捉获犯罪嫌疑人13人。2024年以来，县局先后利用视频监控系统，破获了南溪城区飞车抢夺案6件。信息应用丰富了侦察破案新技能。通过运用网上查询比对、排查研判、串并侦察等网上作战手段，两年来，破获各类刑事案件287件（其中命案3件），抓获上网逃犯19人（其中命案逃犯4人），打击处理230人。刑事技术展现了科技强侦高效率。县局二级刑事技术室充分发挥以科技固定证据，为侦查破案提供线索的“尖刀”作用，有效解决了“侦”、“技”脱节问题，提高了刑侦效率。网络配侦实现了破案打击新增长。通过强化公共信息网络安全监控，特别是网络配侦的运用，实现了侦察破案的新增长。2024年以来，通过网络技术手段破获刑事案件8起，抓获犯罪嫌疑人8名，其中上网逃犯7名。

（三）夯实了治安防控的新机制。通过强化技防措施，构建了立体的全时空治安防控网络，提升了治安防控能力。全城视频监控系统、治安复杂场所监控点与监所电子巡更系统、350兆集群寻呼系统、城区电子地图的有机结合，构筑了全方位立体防控网络；金融报警系统、重点单位、居民小区技防设施成为防控网络的有效补充；进出城通过24小时监控，实现了治安防控的动态延伸，有效减少了针对机动车的“两抢一盗”违法犯罪，公安机关的治安防控能力和快速处置能力得到了有效提高。2024年，南溪县可防性案件同比下降8.8%，群众安全感达到96.7%。

**第二篇：公安信息化推进**

全面建设提升公安机关信息化，是维护国家安全和公众安全能力的必然要求。1998年，公安部党委决定开展“金盾工程”建设，标志着公安信息化建设进入一个全新时代。2024年，公安部党委提出开展“三项建设”(公安信息化建设、执法规范化建设、和谐警民关系建设)，信息化建设首当其冲，随着“金盾工程”二期的展开，公安信息化建设进入一个全面、快速、深入发展的新阶段。经过近几年的大力推进，公安信息化建设已经有了极大的进步，但仍然面临不小的挑战。

在信息化应用中，存在以下问题：一是对公安信息化建设的重要性和紧迫性认识不清。有少数单位和民警对信息化建设的目标没有产生真实的认同感，而只是把信息化建设停留在口号上、文字上、形式上，认为信息化建设也不过是一阵风、一次运动，体现在工作当中，就是学而不用、会考不会用，长时一间不应用，培训所学的知识就遗忘了。二是对公安信息化建设的目标和方向认识不清。有些人认为信息化建设就是配计算机，建网络，除此之外，一切的工作方式仍然照旧，体现在工作当中，就是被迫用，要么是为了应付信息化培训考核去学，要么是为了应付领导和上级要求而简单操作。如：检查发现，个别民警在警务信息综合应用平台内的所有工作日志，除了个别休息日，每篇日志仅日期和班次稍作变动，其他内容全部雷同。三是对公安信息化建设的阶段性和规律性认识不清。公安信息化建设是一个不断完善的过程，在这一过程中难免存在不适应，出现阵痛，但是绝不能因此就止步不前，更不能因此否定信息化建设，放弃信息化道路，重新回到传统警务模式中。（《深入推进公安信息化建设的实践与思考》2024）

解决以上问题，必须从强化组织领导、强化教育培训、强化机制落实等方面入手。

一是要进一步强化组织领导。信息化抓得好不好，核心在领导，这首要问题就是领导的思想认识。随着信息化的深入推进，出现了这样那样的问题，在如何推进信息化、从哪些方面推进信息化等课题上，一些领导研究不够、认识不足，存在着一定的畏难情绪，制约和影响了信息化的发展进程。为此，各地公安机关主要领导要深刻领会部、省有关科技信息化工作的文件、会议精神，进一步提高思想认识，带头思考信息化、研究信息化，否则在当前的形势下，你就不是一个合格的领导，就难以在今后的工作中真正赢得主动权。分管科技信息化的局领导

更是要亲自关心过问科技信息化工作情况，定期研究遇到的问题，并协调相关警种、部门解决落实。各地公安机关特别是科技信息化部门还要结合“创先争优、比学赶超”活动，进一步增强争先进位意识，主动树标杆、找差距、求对策，针对当地科技信息化的薄弱环节，着力迎头赶上。

二是要进一步强化教育培训。2024年3月，在科信处《关于省厅信息化宣讲团赴黄山风景区公安局进行宣讲的情况报告》上，徐立全书记批示：培训是提高公安战斗力的重要途径。在当前社会信息化、公安信息化的大背景下，信息应用能力已经成为民警的一项基本警务素质，各地公安机关必须要将民警信息化技能训练纳入教育培训大纲，结合日常集训、警衔晋升、远程教育、网上教学等分级分类开展，提升全警的科技信息化水平。要针对基层实战单位办案的需要，继续通过组织信息化应用宣讲团、大比武、基层应用服务队、跟班作业等形式，宣传普及信息化应用好的技战法。要逐步建立多层次、多梯级的公安科技信息化教育培训体系，鼓励一部分科技信息化素质好的基层民警，在掌握信息采集录入、网上查询办公等基本操作技能的基础上，开展科技信息化深度应用的研究、开发和创新。

三是要进一步强化机制落实。要在规划、建设、应用、管理、服务、安全、保障等信息化构成的全部环节，建立健全各项长效机制。在建设机制上，要从项目规划、论证、招标、施工、验收等方面规范工作和管理流程。在应用机制上，要围绕构建高效灵活的科技信息化作战体系，强化各类科技信息化应用技战法的总结提炼，着力应用规范流程化。在管理机制上，要实行公正公平、赏罚分明的绩效考核、奖惩激励，并积极探索考核奖惩工作的信息化。在安全机制上，要明确领导、部门、个人三方责任，落实通报、问责制度，形成安全工作齐抓共管的良好氛围。在保障机制上，要将科技信息化投入作为支撑公安工作长远发展的基础性、战略性投资，按照较高的比例纳入公安机关的财政预算，形成有利于科技信息化持续健康发展的经费保障体系。尤其需要强调的是，各级公安机关领导班子要定期听取科技信息化工作情况报告，研究解决存在的问题，保证各项机制得到有效贯彻落实。（《徐立全、程胜军、陈小平同志在全省公安科技信息化工作暨PGIS建设总结表彰会议上的讲话》2024.3.7陈小平）

2024年3月，在科信处《关于省厅信息化宣讲团赴黄山风景区公安局进行

宣讲的情况报告》上，徐立全书记批示：培训是提高公安战斗力的重要途径。在当前社会信息化、公安信息化的大背景下，信息应用能力已经成为民警的一项基本警务素质，各地公安机关必须要将民警信息化技能训练纳入教育培训大纲，结合日常集训、警衔晋升、远程教育、网上教学等分级分类开展，提升全警的科技信息化水平。要针对基层实战单位办案的需要，继续通过组织信息化应用宣讲团、大比武、基层应用服务队、跟班作业等形式，宣传普及信息化应用好的技战法。要逐步建立多层次、多梯级的公安科技信息化教育培训体系，鼓励一部分科技信息化素质好的基层民警，在掌握信息采集录入、网上查询办公等基本操作技能的基础上，开展科技信息化深度应用的研究、开发和创新。（《徐立全、程胜军、陈小平同志在全省公安科技信息化工作暨PGIS建设总结表彰会议上的讲话》2024.3.7陈小平）

在推进公安科技建设中，安徽省各级公安机关始终把握“花小钱办大事、坚持以人为本、鼓励基层创新”的基础原则，相继推出一批硬措施。今年以来，通过信息化应用宣讲团、信息化应用互助活动、基层信息化应用服务队、数据质量检查、信息访问量月排名通报等多种形式，实现“从一支独秀到整体推进”的转变，涌现出霍山公安局的“九步工作法”、芜湖的“信息化绩效管理”、黄山的“信息员工作法”等一大批安徽特色的信息化应用成果。安徽公安强势、快速、高起点、大规模推进信息化建设的举措，值得充分肯定，并在全国提倡。（《徐立全、程胜军、陈小平同志在全省公安科技信息化工作暨PGIS建设总结表彰会议上的讲话》2024.3.7公安部科技信息化局程胜军书记）。

**第三篇：破解客户体验4道难题**

破解客户体验4道难题

不少企业的客户体验管理存在技术化、浅层化的误区，忽视了客户体验的社会面和客户深层心理需求。要走出误区，企业需要解决四大难题：服务匹配、群际平衡、关系定位和网络互动难题。

一篇题为《有一种不公平叫VIP》的文章曾在网络上广为流传，揭示了一些银行中VIP客户和普通客户在柜台前的冲突，起因在于银行给予VIP客户排队优先的待遇。普通客户反感这种“加塞”，而且对银行的“势利眼”愤愤不平。同时，VIP客户也不开心，普通储户的“白眼”让他们很不自在，“尊贵服务”大打折扣。这样的事例不是个别现象。基于对中国市场上客户服务实践的长期观察和系列研究，我们认为：不少企业的客户体验管理存在误区，主要表现在：将客户体验技术化和浅层化，忽视了客户体验所依存的社会心理环境，缺乏针对客户深层心理需求的解决方案。

以客户价值层次理论为基础，客户体验分为三个层次：功能性体验（产品与服务的实用性），便利性体验（产品与服务的易用性）和情感性体验（产品与服务带给客户的愉悦和惊喜）。我们认为，情感性体验可以进一步区分为两类：纯个人感受的浅层体验（如iPhone的指尖操控功能带来的乐趣）和与人际互动相关的深层体验（如服务人员的友善和体贴带来的人性温暖）。功能性体验、便利性体验和浅层情感性体验主要存在于人机界面，体验的好坏取决于技术能力与设计水平，而深层情感性体验主要存在于人际（人群）界面，体验的好坏与技术无关，主要取决于人际（人群）关系的性质与互动的质量，与服务情境中的社会心理氛围密切相关。

当今社会发自内心的友善和真诚成为人际关系中最稀缺的东西，如何管理客户的深层情感性体验就成为众多企业必须面对的挑战。基于我们的研究，情感性体验管理亟待解决4大难题：1.客户需求模糊多变带来的服务匹配难题；2.客户之间社会比较带来的群际平衡难题；3.互动规则转换带来的关系定位难题；4.社交媒体带来的网络互动难题。下面，我们逐一阐释这些难题，并提出相对的管理对策。

1.服务匹配难题

随着中国社会的消费升级，企业面对的是需求更加复杂多样、动态多变，而且往往并不清晰的客户。企业要设计与客户需求动态匹配的产品和服务，无疑会遇到很大挑战。

由于没有准确把握客户需求，不少企业投入重金的营销创新费力不讨好。2024年，李宁公司以品牌年轻化为目标，发动了声势浩大的以“90后李宁”命名的新品牌推广活动，试图赢得“90后”这一消费群体。其广告中让“90后”的形象代表面露不屑神情，喊出“你们为我安排的路，总是让我迷路”的叛逆口号，试图以此来解读和附和“90后”所追求的“酷”。活动推出就受到不少批评，最终结果也事与愿违。在报刊上可以读到这样的评价：“这种以年龄段信息作为一个划分标准，在事后被看作是这场品牌重塑运动中的最大败笔。它不仅伤了老客户的心，又没让真正的年轻人——李宁品牌希望定位的市场群体，从心理上感到高度契合。”网络上广泛传播的网友评论，也佐证了这一点。

管理对策：

服务不匹配的原因在于对客户需求的了解不到位、动态服务设计的能力不到位。因此，解决服务匹配难题的基本思路是：对客户需求的全面分析、动态把握、适度引导和灵活匹配。

全面分析。客户的需求源自其完整的生活世界，而非某个具体问题的解决。因此，对客户需求的调研不能就事论事，而要结合其生活状况做全程分析。例如，病人需要的不只是疾病的治疗，还有来自医生的重视、关爱、疑难解答和康复指导等。

动态把握。在服务的全过程中，客户的需求往往不断变化。随着服务质量的提升，客户的需求也可能水涨船高，曾经让客户惊喜的措施，接下来就可能成为标配。基于客户需求变化的服务创新就成为企业持续的任务。

适度引导。以客户为中心不等于完全跟随客户的表层需求，而是积极与客户对话互动，扩大共识，共创价值。对于首轮客户，基于专业知识的客户教育与引导更有必要。当然，这种引导不能是自以为是的宣传，更不能是高高在上的训导，而应该是平等的对话。

灵活匹配。给客户更多的选择、更大的自主权，根据客户需求变化对服务方案进行动态调整。广东联通的“套餐匹配”值得借鉴：3G用户入网时可以选择自己喜欢的套餐。但是，选择时，不少用户其实并不清楚自己接下来使用各类服务的情况，不匹配的案例就会出现。对于连续3个月消费行为与套餐不匹配的用户，广东联通使用套餐自动分析工具，推荐更适宜的套餐，提升用户套餐适配度。

2.群际平衡难题

不同类型客户往往有不同的需求，对企业的利润贡献也不同，企业通过客户分类，为不同层级的客户匹配不同的资源、提供不同的服务方案，这种精细化的管理无疑是客户服务的常规动作。将优质客户作为VIP，适度给予优先服务，就商业的逻辑来说，并无不妥。然而，如上所述，这种服务安排在中国却可能成为极具争议性的问题。一些银行的VIP服务让不同客户更加强烈地意识到彼此的地位差异，凸显了社会分层和贫富差距，难免成为顾此失彼的败笔。

在客户分类和服务分级的背景下，如何兼顾不同层次客户的需求和心理感受，避免群际对比和客户心理不平衡，是考验企业客户管理能力的一个难题。

管理对策：

企业应该想方设法创造和谐的服务氛围，淡化阶层差异，避免恶性冲突。基本的解决思路是：和气生财、一视同仁、淡化地位、精细设计。

和气生财的宗旨。“君子喻于义，小人喻于利”的古训在中国人的内心中根深蒂固，在这样的文化心理背景下，企业要建立与客户之间的良好关系，就需要义利兼顾，一方面在商言商，为不同价值的客户配置不同的资源，另一方面要履行企业社会责任，平衡各方需求和利益。如果银行不仅有VIP优先，还有对残疾人、老年人等特殊人群的优待，普通顾客的感受就可能平和很多。

一视同仁的态度。分级服务不等于嫌贫爱富，在服务态度上，应该对各类客户一视同仁，维护客户的尊严。

淡化地位标签。用地位标签来分类客户很容易凸显社会比较，激发阶层矛盾。服务厅中“贵宾区”、“金卡客户”之类的字眼对很多普通客户难免带来挫折感。如果换一些平和一点或文艺一点的字眼，淡化地位差异，就可能皆大欢喜。汽车厂家对同一款车中低端配置的车型以“舒适型”、“风尚型”等命名，客户听起来很顺耳顺心。

精细设计。仔细研究一些企业的分级服务方案，可以发现其服务设计相当粗糙，标签的差异听起来很吓人，但实质的服务可能大同小异。一些餐馆的“精品烤鸭套餐”与普通烤鸭套餐用的其实是同样的材质，只是价格和标签不同。如果顾客发现了这种情况，感受可想而知。分级服务的精髓不是使用不同的标签或不同的服务窗口，而是仔细洞察不同类型客户的需求特点，设计匹配的服务方案。

3.关系定位难题

在客户关系管理中，“亲如一家”可能是最开心的客户体验。企业往往教导员工要“把客户当亲人”，希望客户有“宾至如归”的感觉，但企业有自己的利益需求和利润目标。如果企业一面强调利益追求，一面又想给客户创造亲人般的温馨体验，这就如同表演川剧“变脸”，需要高超的技能。如果把握不好分寸，可能弄巧成拙：温情脉脉被客户当作虚伪的面纱，导致品牌形象受损，客户对企业的信任降低。

交易与交情是两种性质不同的社会互动。企业与客户之间关系的基础是利益互换，是一种交易关系，一般遵循公平法则来交往，双方都要考虑付出与收益的平衡；亲人之间是利益与情感共同体，是一种共享关系，按照需求法则来交往，以满足对方需求为自己最大心愿，不求回报。拟亲化的交情虽然不无利益上的考虑，但是往往需要以心甘情愿的付出来体现诚意，遵循的也是需求法则。如果将两种性质不同的交往法则同时应用到客户关系中，可能让人很纠结。

管理对策：

解决关系定位难题的基本思路是：真诚、区隔和变通。真诚是解决之道，区隔和变通是解决之术。

真诚。真诚是建立良好的客户关系、创造优质客户体验的必要条件，应该作为企业处理客户关系的出发点。日常生活中，人们往往从两个方面来判断一个人是否真诚，其一，言行是否真实可信，即是否说真话、办实事；其二，是否能够替对方着想，充分照顾对方的利益。基于真诚的原则，企业应该在利益交换领域与客户坦诚沟通，不隐瞒自己的利益需求，同时尊敬客户的利益需求，通过平等协商达成最大的共识和互利，实现双赢。在商业关系中，如果企业装扮成“毫不利己，专门利人”的姿态，反而可能让客户不信任。

区隔。客户互动中的不少接触点是人性共享领域，如亲切的问候、友善的关注、用心的倾听等。合同条款（如产品或服务的价格、交货期、售后服务方案等）涉及的则是利益交换领域。在客户关系中，要把人性共享领域和商业交换领域区隔开。在人性共享领域与客户真心分享，在利益交换领域与客户坦诚协商，让客户清楚不同规则的适用范围和规则转换的规律，客户就不会产生猜疑和混淆。

变通。对“区隔”的理解不能过于僵化，一切以真诚为原则，通过适度的变通来保证服务与客户需求的动态匹配。从根本上来说，这涉及到企业如何善用“正义伦理”与“关怀伦理”。正义伦理强调双方权利义务的明确分界，关怀伦理则强调双方的理解与仁爱，旨在“融合”。在当前的社会背景下，企业的客户关系管理需要以高度的智慧，灵活变通，解决伦理难题。

4.网络互动难题

社交媒体的流行，改变了客户体验管理的生态体系，给企业带来了很多新的挑战。

挑战之一是客户的影响力越来越大。搜索和分享，让互不相识的客户联合起来，形成强大的舆论和传播力量。正如IBM最近发布的调研报告所指出的，首席执行客户（Chief Executive Customer）的时代已经来临。

挑战之二是客户的构成日益广泛和复杂。以前，企业只把已经使用或可能使用自己的产品或服务的个人或组织看作客户；现在，所有可能接触到企业的任何一个部分的个人或组织都是客户。企业在明处，有些别有用心的客户在暗处。新媒体在为社会大众提供极其便利的传播沟通工具的同时，也为不良分子提供了非法牟利的空间。他们可能抓住企业某个方面的瑕疵，小题大做，持续炒作，不仅破坏企业的品牌形象，也给正常客户的体验带来负面影响。

挑战之三是如何提升企业领导者与传统组织形态对于新媒体时代客户管理的适应能力。传统组织传承下来的线性沟通架构可以层层过滤并控制信息，而新媒体时代的组织从内到外用平台整合分工，信息通过不可预测与难以控制的途径迅速传递，对于传统的沟通与领导方式产生巨大冲击，使得领导与员工之间，员工与客户之间的信息管理的边界变得模糊。

管理对策：

新媒体时代的来临，无形中放大了客户体验的社会心理空间，使得深层情感性体验的管理更加复杂。有了新媒体，客户与企业的互动空间不局限于面对面的人际交往，还有一个没有边界、瞬息万变、难于驾驭的虚拟世界。单个客户就可以在网络上广泛传播自己的体验，制造网络口碑，形成客户的虚拟体验空间和氛围，并影响广大客户的真实体验。企业的对策需要考虑三个方面：有效管理新环境下的客户互动、掌握新的社交媒体、善用对客户的宏观洞察。

重新界定客户互动方式。传统媒体时代，企业是产品与服务最主要、最权威的信息源，传统广告是主要的信息发布方式。在新媒体时代，移动互联网络上的意见领袖有更多的发言权与影响力。故此企业需要主动加入甚至营造新媒体上的各种对话。近年来不少跨国公司已经成立了相应的互动营销部门。

掌握新的社交媒体。领导层要从战略层面设计与开发新媒体在组织、员工和客户多方面的价值与应用，首先要以开放的心态，主动学习，了解新媒体。其次要引领员工从海量数据中关注最有利于企业核心价值的信息。在新技术瞬息更新的今天，领导者能够依仗的是对参与的鼓励、对价值观和公开公正的坚持，以及不断试错纠错的诚意。

关注大格局，并落到实处。在新媒体时代，企业需要跳出自己的专业领域，纵观全局，关注整个社会技术-文化的变化，理解社会心态的特点，并进一步以这种宏观洞察来指导企业的客户体验管理实践。

**第四篇：推进公安信息化建设的几点思考**

推进公安信息化建设的几点思考

随着社会治安形势的不断发展，信息化建设作用于公安工作尤其是基层公安工作的重要性也日益凸显。如何在信息化建设基础薄弱的情况下，推进信息化建设步伐，提高基层公安民警的信息化应用水平，实现向科技要警力，向信息要战斗力的目标。现就结合我所近年来的工作实践，谈几点具体看法：

一、信息化建设进程回顾

我们\*\*派出所组建初期，仅有一台电脑且配置不高，主要用来打字。2024年我们\*\*公安局先后建成了“三级网”、“四级网”，并接入公安网。当时，民警对信息化建设、网上办公感觉陌生，对信息化建设的作用与重要性认识不够，缺乏学习意识，信息化建设及民警信息化应用水平处于明显薄弱的状态，对公安网的利用不多。近3年来，我所高度重视新计划建设，全所目前拥有电脑8台，基本达到人均一台的标准。特别是从2024年底推行网上办案以来，全所民警信息化应用水平均逐步提升，其中能够熟练运用的5人、基本熟练的2人、基本掌握的2人，除两名老同志外，均具备独立网上执法办案、独立操作公安信息化平台等信息化应用能力，从而进一步节约了警力，增强了战斗力，提高了工作效率。大力推行信息化建设以来，我们通过信息化应用，共 破获各类案件 起，抓获各类违法犯罪嫌疑人 人，网上逃犯 人，实现了信息化建设跨越式发展。

二、主要做法

1、加大硬件投入。为缓解因电脑不足及配置不高而给工作带来的不便，我们积极请示市局党委，连续三年争取到4台高配置的新电脑，所内自行购置电脑4台及时安装入网。这些联网电脑的加入，使全所基本达到了人手一台电脑，为提升民警的信息化应用水平提供了强有力的硬件保障。

2、强化应用学习。我们把提高民警的信息化素质作为推进工作的重要环节来抓，特别是市局党委提出网上办案的要求后，我们积极开展动员，使全所民警充分认识到信息练兵的重要性和必要性，迅速完成了从“要我学”到“我要学”的思想转变，自觉参加市局举办的信息化应用培训班，学习计算机基础知识和应用技能。同时在所内开展“双帮带”活动，老民警带新民警学办案，新民警带老民警学电脑，互帮互学，充分调动了民警互助互学的积极性和自觉性，形成了熟手乐教、生手乐学的良好氛围，促进信息化应用技能的整体提高。

3、实行岗位练兵。针对执法办案、户籍管理、治安检查、等不同岗位的需求，要求各岗位民警针对工作实际，立足岗位需求开展信息化建设，努力使自己成为一专多能的全能型民警。

三、当前公安信息化建设及应用中存在的问题

1、思想认识程度不够。一些基层民警特别是一些基层领导在信息化建设工作的重要意义认识上存在误区，认为在这方面投入大量资金是一种资源浪费，影响了信息化效能的发挥和信息化工作的深入开展。

2、信息工作平台不完善。与经济发达地区相比，目前基础信息工作平台一部分仍未建立，或者虽已建立但还不完善，影响了各项公安业务和治安管理工作的开展。

3、信息化应用能力低。有的民警只能进行简单的浏览和查询，不会打字。有的民警打字不熟练，录入信息慢。有的民警不知道公安信息库有多少可以用，不知道口令、密码是什么，工作效率低。

4、信息利用率低。目前民警使用电脑打字、在网上浏览信息的多，进行网上办案、网上研判的人少。一线民警真正运用信息侦查破案的还不多，信息化在警务实战中的作用尚未充分发挥。

5、信息应用层次低。信息化应用处于传递文件、查看信息、简单比对的低层次阶段，缺乏对信息的综合、分析、研判，信息的预测预警和服务决策功能得不到有效发挥和利用。

6、信息保密及安全意识不强。部分民警在运用公安信息平台时，缺乏保密意识和计算机安全维护意识，往往导致泄密和电脑系统感染病毒。

四、推进信息化建设步伐，提高信息化应用水平的建议

（一）要牢固树立信息主导警务理念，真正确立“信息就是基础，信息就是警力，信息就是战斗力”的思想，高度重视加强信息化应用知识的普及。

（二）要构建基础工作信息平台，依托社区警务室民警，深入基层做好信息采集工作，建立信息采集、录入工作机制，保障采集、录入的信息完整、全面、准确。设立专项奖金，从预警信息提供及时、数量多、质量高等方面对社区民警进行表彰奖励。设立专职岗位，对信息库信息进行有效整合、研判，实现信息由量到质的飞越，真正提高社会治安的防范、发现和控制违法犯罪的能力。

（三）要加强信息化应用培训。公安信息化建设的成败取决于信息化应用水平的高低。一方面针对信息通信技术发展迅速，信息更新快的特点，建立长效的信息通信技术培训机制。另一方面通过开展多种形式的讲座和培训，使广大民警特别是社区民警掌握信息比对、网上作战、信息研判等信息化应用的本领和技能，适时组织各社区警务民警开展信息化技能竞赛，以赛促学，解决当前民警在运用网络和信息时 4 的盲目性和单一性，把对信息的需求主动转化为做好工作的动力。

（四）要重视信息化建设的安全问题。按照“谁主管谁负责、谁运行谁负责”的原则，各部门在其职责范围内，负责本单位信息化系统的安全和保密管理，特别是注意上网人员的安全意识教育和移动介质的使用、保密防范问题。只有这样，才能保证公安基层信息化建设朝着一体化、标准化、规范化方向稳步推进，使新时期公安信息化建设实现跨越式发展，实现建设、应用到整体效能的发挥。

**第五篇：公安信息化建设**

公安信息化建设

公安信息化建设是利用现代信息技术来引领和管理公安工作的手段和过程！公安工作就是信息第一，谁先掌握各类数字、信息，谁就先取得工作的主动权，工作才能与时俱进、才能实现筠连的跨跃式发展、才能保一方社会和谐平安，长治才能久安

构建信息化建设平台，实现信息资源综合利用,以“解决基层基础信息来源、归类、应用”为目的，搭建了由信息采集、整合、应用三层结构组成的基础工作综合信息平台。丰富信息来源基础，夯实信息化建设支撑公安信息研判。在信息建设中，信息来源应该采取自采和调采两种方式采集，可以大大拓展信息来源，有效缓解了基层的采集任务丰富了信息平台的内容，而且确保了基础数据的完整性和权威性，更新法制观念、力推信息化应用，形成全警参与的整体合力。使基层民警具备五会能力（即会打字、会查询、会比对、会信息录入、会下载资料）信息化建设专业性强，建立民警的信息技术人才刻不容缓。一是增加人才；二是加强对现有民警的专业技术培训，让他们有一定的技术基础，且熟悉公安业务，但应该为他们提供系统的专业技术培训以提高其技术水平。三是要集中全局信息专业技术人才，建立一支相对固定的技术队伍。利用这支技术队伍，逐步渗透项目开发的各个领域，系统规划、功能设计及推广培训等应以公安自身的技术力量为主导，以利技术人员掌握核心技术，为进行自主开发或者自行修改创造条件。

信息化建设需要一定的管理制度,从组织机构、职责分工等方面实行制度化，确保信息化建设不出任何差错，即要维护公安机关声誉，又要维护当事人的合法权益，也要保证信息化建设顺利开展，不管硬件、软件都需要进行维护管理，要从制度上明确人员职责等，对在信息化建设工作中的有功人员予以物质奖励，对违反规定给单位和个人造成社会影响的给予相应的处罚，为信息化建设的管理进一步增加了管理力度。

公安信息化的服务对象是整个社会

公安机关作为政府的一个职能部门，其职责是实现对社会的有效管理和服务。公安信息化表面上是服务于公安机关，实质上是为整个社会提供服务。公安信息化作为政府信息化的一部分，是以服务社会为根本宗旨的。衡量公安信息化的成败，要看其的社会效益如何，要从社会整体上来衡量其利弊得失。因此，成功的公安信息化，必须要能够降低行政成本，提高行政效率，要有利于增强公安机关预防犯罪、打击犯罪的能力，要有利于维护社会稳定，保障人民安居乐业。脱离了这一根本性的衡量标准，就不会有成功的公安信息化。

公安接入网是公安网中覆盖面最大、最贴近基层民警和群众生活的网络，也是公安信息最原始的采集点，是保证公安信息及时准确上网的关键所在，更是公安信息网服务社会的一个主要渠道。当前我省公安接入网建设还很落后，许多派出所采集到的数据不能及时上网，不能及时获得公安信息网上的信息，不能为社会民众提供及时优质的服务，在一定程度上影响和制约了公安信息化的发展。要实现公安信息化更好地为社会服务的目的，必须加快接入网建设，早日将公安信息网延伸到公安机关的每个角落，延伸到人民群众的身边。

公安信息化必须实行社会化，但是公安机关作为一个特殊的政府部门，与其他政府机关有着较大的区别，这就是公安工作具有保密性质，因此公安信息化要依托社会化，但绝不能依赖社会化。对于一些专业性较强的业务和涉密业务，公安机关要保持自主开发、管理和维护能力，以确保信息安全，确保公安机关具有坚强的战斗力。

公安信息化作为一项复杂的系统工程，必须坚持走社会化道路，充分利用社会资源建设公安信息化，坚持公安信息化为社会服务，只有这样才能保证公安信息化健康快速的发展。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！