

编者按:

你是否记得,遇到困难时,脑海里最先闪现的那个号码,你可曾了解,背后的他们,365天、24小时不间断忙碌的身影。他们时刻注视着百姓的安危,在平凡中守望,在分秒里坚守。或许,你从未见过他们,却听得到他们的声音。电话线的那头,那声“你好,这里是110。”是守护你我美好生活的最美“警声”。110,一根不可或缺的“生命线”,一群永不疲倦的忙碌身影,用真诚和温暖,陪伴着寂寞,坚守着孤独,护佑着城市的安宁。他们是倾听百姓声音的第一人,他们是警务实战的“脑中枢”,他们是力保群众安全的“守护神”。

“110”:守护安宁的最美“警声”

——呼和浩特市公安局110指挥中心见闻

夜色阑珊处 守候“电波”送服务

1月10日凌晨零时许,窗外的夜色在目光所及之处漫延开来,窗内明亮得有些刺眼的灯光下,安娟的手指还在与键盘“共舞”。

安娟是呼和浩特市公安局指挥中心的值班长,对于城市中的大多数人来说,这一夜已在梦里走向尾声,可对于她和指挥中心的其他值班民警来说,夜才刚刚开始……

“您好,110,有什么可以帮到您?”“三个人打架了?在哪个饭馆?什么路?”“慢慢说,是谁打你?受伤了吗?需要叫救护车吗?”“已经帮您记录派警,请保持电话畅通,会有民警与您联系”……电话铃声此起彼伏地响起,不到2秒后又戛然而止,取而代之的是询问声和键盘的敲击声。忙碌在“110报警服务台”电话一端的几位民警,在不知不觉中迎来了第33个全国公安机关“110”宣传日,当我们翻开2019年的日历,迈进“无框的门槛”,110也迎来了她33岁的生日。

传承好作风 守职敬业驻心中

组长陈浩挂断了一个电话,将记录好的警情信息上传到系统,并点击处警,看着页面上那一栏的标识灯由红转蓝再变绿,放下心来。他说:“这个指示灯是表示警情信息状态的,接警后灯显示红色,变成蓝色说明辖区接到警情信息,变绿则说明辖区民警已经前往处警。”话还没说完,报警电话响起,他连忙将耳机戴上,继续接听下一个报警电话,“您好,110接警42号接听,您有什么事情?您的地址在哪里?好的,我们马上派民警过来,请保持电话畅通。”记下报警人的地址和案件内容后,陈浩将这起案件转交给事发地辖区内派出所的民警。

“系统中,可以直接根据案件类型派警到辖区的派出所或者刑警队,在线下对讲同步呼叫,派警过程最快可以达到30秒,即使复杂案件,也一般不超过一分钟。”呼市公安局应急管理大队教导员斯琴图雅介绍道,“我们实行三班三运转,每班9到10人,分上午、下午、晚上三个班次接警,45名接警员,10部电话,24小时接听的电话基本2000个以上。”她是指挥中心的第一代接警员,已经从事接警工作近20年。谈到接警员工作的经验,她脱口而出,“这项工作最大的特点之一就是繁琐,极需要耐心,而且接触的人员范围广,有时受点委屈是难免的,所以必须做到自我调节,不能把不良情绪表现在声音里,有什么问题互相沟通,也不要带负面的心态带回家。”

一旁的接警员徐晓霞对此深有体会,她是这支队伍中最“年轻”的接警员,接触接警工作不到两年时间。回想起来,工作之初,一个“气人”的报警电话就能让自己上一肚子火,在前辈们的经验分享和开导中,如今的她不仅脾气改善了很多,还学会了处理一些突发情况。“刚接触这项工作的时候,我还没有那么好的心态,后来前辈们经常开导、安慰我,自己也在慢慢地调整心态,现在遇到一些危及到生命和财产安全的警情时,派警后,我也一直关注着案件的后续发展,直到这个案件有了圆满的结果,灯变成结了案的灰色,我才松口气。”



搭建新平台 奏响警务“快节奏”

110指挥中心负责接收信息,发送信息,是整个社会治安体系的“大脑”和“中枢神经”。它收到的每条讯息,发出的每道指令,与人民群众的生命、财产安全息息相关。

我们常听到一句“远亲不如近邻,近邻不如110”,110为什么能赢得老百姓如此的信任和亲近?从交通和火灾事故的救援、抢救危急病人或临产妇女、寻人寻物这样十分紧急的警情,到邻里发生纠纷、丢失房门钥匙这样的生活琐事,每有事发,群众第一时间想到的就是拨打110电话寻求帮助。这里边有惊心动魄的救命时速,也有苦口婆心的劝解工作。110的工作范围已经覆盖了刑事、治安的各类警情和求助,还有纠纷、咨询、投诉以及为公众提供安全服务等多方面,涉及社会生活的众多领域。

这个关系着社会治安体系运转效率的

“中枢神经”不断更迭发展,除了接警员24小时不间断地守候和回应,更有赖于智慧科技带来的便利。从技术层面来讲,110报警台变单线电话为多路电话线同时报警,打破了过去“一人一电话”的旧式格局;从警务层面来讲,从报警——接警——处警的快捷流程可以看出,这个更便捷、更迅速、行之有效的整套接处警运行机制,发挥了非同一般的重要作用。

“过去我们接处警,只能靠接听电话后用笔记警情,电话派警,电话派警,手工记录,需要找警情内容,只能一页一页地翻找,而且我们只能电话派警到各分局,再由分局派警到辖区派出所或刑警队,现在的警情信息都是在接听电话时电脑录入,下派警单,对讲机同步派警,直接派到辖区所队,想找一条内容,检索就可以,效率大大地提高

了。”斯琴图雅回忆道,“包括我们的大屏幕,能够实时显示警情数据统计信息,还能将所有案件按照分属辖区逐个统计,一目了然,我们现在的大屏幕可以实现现场图像调取,各个路口、相关单位实时监控的图像,在遇到不同警情时,可以随即调取出来。”

2018年,指挥中心以“智慧公安”建设为目标,创新警务实战化指挥新模式,大力创新、完善、研发实行“智慧新指挥的现代化警务智慧新格局,实行“一屏式汇集”“一键式报警”“一张网调度”,一个智慧开放、新型高效的“警务综合应用平台”已经形成,成为了做强公安机关指挥中心“最强大脑”的关键所在。各类指挥要素全部集成至“一张网”上智能应用,极大地提升了指挥中心智能感知治安动态、精准预测风险隐患、科学决策指挥处置的能力。

珍惜“生命线” 莫让杂音占资源

110接处警工作在日常公安工作中,占据着非常重要的地位,它既是执法规范化建设的重要环节,也是展示政府形象和公安形象的重要平台。随着群众对公安机关要求的逐年提高,让派出所民警在繁重的警务工作中进一步做好110接处警工作,这既是群众的期盼和愿望,也成为公安机关衡量工作成败、队伍优劣的标尺。

据统计,2018年,呼市公安局110指挥中心共接群众报警894933起,其中有有效警情387899起,工作咨询180939起,滋扰和其他类共326095起,占接警总数的近36%。

斯琴图雅介绍,目前非警务警情很多,群众有困难、有危难,首先想到的就是拨打110,类似服务纠纷、家庭纠纷、劳资纠纷、情感纠纷、工程噪音纠纷、消费纠纷等大量非

警务求助、咨询等非警务报警占相当大的比例,无理投诉、随意骚扰的恶性报警情况也时有发生。特别是一些恶意骚扰、谎报警情、散发谣言等违法行为,严重扰乱了110的正常工作。在繁忙的接警电话中,这些“不靠谱”“无聊”,甚至是“恶意”的无效电话,使110屡受骚扰。更重要的是,这些无效电话,占用了急用的电话线路,占用了宝贵的求助资源,使真正着急求助的电话打不进来,让正处于危难的人得不到救援。

为了让更多需要帮助的人及时、有效地求助,呼市公安局“110报警服务台”接警员提醒市民:报警时首先要保持冷静,用最简短的语言说清事情、警情发生的时间地点,如果不知道具体位置,要尽量找到标志性建筑物,在接警员的指导下,确定地点,同

时若有人受伤,也应该特别说明。此外,“110”是社会公共资源,要让真正有需要的群众使用这一资源,报警时要如实反映情况,不要乱报警、假报警,对谎报警情或者报警故意扰乱公共秩序的,公安机关将依法严肃处理。

大屏幕上的接警数字逐渐变换着,天空已泛起了鱼肚白,依旧带着耳机的接警员们松弛了一下腰身,深吸了一口气,伸手去拿放在桌上的水杯,却发现早已空空如也,只能又放回桌面。时间就要到1月10日早8时了,大屏幕上显示从1月10日零时到目前的全部接警数据为2638起。而此时,下一班的接警员们已经精神饱满,做好了走上接警岗位的准备……

(王雅妮)