

“您好!这里是市公安局‘110’指挥中心,请问您需要什么帮助……”在我市的城市上空,一道道无形的电波频繁穿过,接听电话的她们“只闻其声,不见其人”。她们,就是市公安局“110”指挥中心的接警员。

一年365天,每天24小时值守,一个接警员一个班仅敲键盘就数以万计,说的话更是不计其数,有时一天下来忙得连口水都喝不上。如果说“110”报警电话是一条能救人于水火的“生命线”,那么,这些“110”接警员就是这条生命线上最忠实的守护者。接警员每天的工作从简单的问候开始,在不断地接警、指挥、调度中结束。她们凭着对公安工作的热爱,对人民的忠诚,用自己的热心、细心和耐心,在平凡岗位上书写着平安乐章。每一个接警员的背后,都有着不为人知的辛勤付出。

今天,就带您走近咱们漯河公安的“110”接警员们。



市公安局警令部指挥中心。

今年1月10日,是全国第32个“110”宣传日,也是我市开通“110”报警服务22周年。漯河“110”报警服务台成立于1996年,22年来历经“单机接警”、“三台合一”、“集中接警、分区分专业处警、一级指挥”等接处警模式,如今以语音、多媒体直播为一体的全方位报警接入方式,不断打造新时期智能化、可视化、实战型“110”指挥体系。

2017年以来,漯河“110”坚持“夯实基础、提升能力”的公安工作主基调,以反应快速、决策高效、指挥有力为着力点,规范“110”警务流程,构建完善“110”快速反应机制,健全指挥调度体系,强化科技信息、考核监督、警务保障三个支撑,不断提升主动预警和快速反应能力。一年来,市公安局“110”指挥中心共接报警电话44万余起,其中有效报警10万余起,实现了“双百”(处警率100%、反馈率100%)和“三零”(零投诉、零失误、零违纪)工作目标,“110”接处警回访满意率达到98.9%以上。

“110”守护新时代美好生活

■文/图 张庆伟



研判分析平台

通信信号控制

交通指挥中心

谱写无悔青春之歌

市公安局警令部指挥中心 刘溪远

“警情就是命令,时间就是生命!”我在指挥中心工作的8年,始终不忘初心,连接“110”这条警民之间的连心线,尽自己的最大能力为报警群众办实事,努力做好人民群众的勤务员。

记得2015年12月16日的深夜,我接到一名女子报警求助,称自己被别人打了。在询问警情时,我感到报警人的情绪比较激动,但是声音十分微弱。凭着高度的职业敏感,我判断报警人身体状况出现了问题。在耐心沟通后得知该女子被冤枉撞了人,现已喝药自杀。随后,我一边在电话里不断安慰报警人,询问其确切位置,一边让旁边同事迅速通知“120”急救中心的医护人员赶到现场,同时指派辖区民警协助将其送至医院进行救治。由于处置及时,该女子的生命得到救助。

2016年10月14日下午4时许,我接到群众报警,在南洛高速舞阳段,一名危重病人急需赶到市中心医院做手术,其家属担心下高速后道路拥堵,请求“110”帮忙。接警后,我立即上报给带班主任,带领班组成员研究如何快速疏导易堵路段。因为南洛高速下站口至医院路途较远,且随后会出现下班高峰期,我向病人家属建议从南洛高速转至京珠高速,由距离市中心医院较近的京珠高速南站下站。随后,通知京珠、南洛高速交警,保证高速公路畅通,指派沿途警力在指定区域接应,并将病人的基本情况提前告知医院。很快,在下班高峰期期间,交警们成功为患者开通了一条生命的“绿色通道”,为患者的成功救治赢得了宝贵时间。

从警八年来,面对千差万别的报警电话和十分紧急的现场情况,我努力做到平静对待,始终站在报警人的角度来处理每一起警情,从始至终都能做到细心倾听、认真受理、耐心解释、微笑对待。当报警群众得到救助,当犯罪嫌疑人得到控制时,我为自己是群众的“急救员”感到自豪。

八年多的日夜守护,每逢节假日,当别人一家团聚时,我们“110”接警员仍在坚守,热情接起每个报警电话,耐心倾听群众报警,迅速下达指令,为群众排忧解难。“110”指挥中心大部分都是女同志,许多民警已经结婚生子,当孩子想要妈妈送幼儿园时,当孩子生病哭喊着要妈妈时,我们却只能含泪离去。因为,报警电话的那头更需要我们。

在这三尺接警台前,我们急群众之所急,想群众之所想,舍小家为大家,谱写着无悔的青春之歌。

认真对待每一起警情

市公安局警令部指挥中心 李怡帆

“110”指挥中心用24小时的守护换来千家万户每时每刻的平安。时间总是在不经意间溜走,转眼间,我在指挥中心工作已经将近两年,从开始对各类警情的束手无策,到现在的熟练应对,从粗心大意到细心谨慎,过硬的本领让我在工作岗位上得心应手,帮助群众排忧解难。

记得曾接到一位滴滴车司机的报警电话,称一位女乘客刚刚下车,但是情绪一直不好,刚刚在车内和朋友通话就有轻生的念头。我迅速问清位置和特征后,便通知民警立即前往处置。不久,我又接到一个电话,称是刚才女乘客的朋友,并表示他朋友有自杀念头,疑是因为婚姻问题。随后,我通过报警人提供的当事人的联系电话,和当事人进行了沟通,二十多分钟过去了,轻生者除了一心寻死之外什么都不愿意说,多次表示不想见任何人,不想让任何人找到她。

第一次接触到这种报警,面对电话那头的绝望,我无法理解,但我知道自己绝对不能放弃,继续和她聊家人、聊朋友、聊她自己,并告诉她有什么事情可以说出来,民警都会尽力帮助。“我一直生活在黑暗中,看不到一点阳光和希望!”但她仿佛是进入了死胡同,怎样都走不出来。万幸的是,通过询问路人和查看附近监控,我们及时找到了她,并带回队部询问情况,避免了一起悲剧的发生。

这件事情已经过去了很长时间,可当时被救下的轻生者说的话却让我时时警醒:也许每一个报警人向求“110”帮助时都或多或少地怀有无助、无措和无奈的心理,如果我们没有认真妥善地处理每一起警情,最后导致某种不好的结果,我们该怎样面对那种愧疚和不安。

自此,在以后的接警中我都会深思,表面上看我们接的是一个小小的事故或求助,可若是处置不当,就像是蝴蝶效应,一个微小的变化都能影响事物发展甚至酿成悲剧。我能做到的,也是我必须做到的,就是在我接的每一个警中,尽我所能为每一个报警人提供耐心、细心、真心的帮助,使他们缓解现状、走出困境。

警情无大小,每一个警情都可能是一个隐患,想要消除隐患,作为一名接警员,必须认真负责地对待每一起警情。

“有一种精神叫队长”

市公安局警令部指挥中心 凌东

多年从事“110”接处警工作,我总结出一些接警心得:中医有“望、闻、问、切”4个步骤,而我们的接派警步骤也可以简单地用四个字概括:“听、问、记、派”。

“听”。由于“110”每天都是通过电话接听大量各式各样的警情,“听”的基本功显得尤为重要。内容听不清楚,方言听不懂,都可能造成延误警情的后果,通过接听报警电话能够准确判断警情紧急程度,进而达到快速准确下达处警指令的目的。比如:一名报警人打电话称自己杀人了,而我们的接警员没有信以为真,当成了普通警情。这个警情在“听”这一环节就出了严重失误,如果民警没有及时出警而报警人畏罪潜逃或者再次犯案,那后果将不堪设想。

“问”。首先是问清七要素:何时、何地、何事、何人、何因、何程、何果;再是“问”要吐字准确清晰,说话简洁流畅,抓住重点,不能有语言逻辑上的错误,在“问”的过程中要引导报警人将话题转移到事件主要问题上。比如,一个警情报警人说得清楚了,但是我们的接警员又问了一些无关紧要的问题,这样费时也费力,影响处警速度。“110”接警工作是日夜加班熬眼费神的苦差事,“110”接警员每天要处理大量的报警、求助等电话,日复一日,年复一年,既枯燥又烦琐,有时甚至还要承受一些报警人的谩骂,因此接警员有时说话声音大或是语气生硬会造成报警人的不满。为此,在接警中,我们要学会换位思考,把每位报警人都当作自己的亲人,多些宽容,多些理解,用亲和的态度,亲切的话语和报警人沟通,用自己的真诚换取群众的理解和支持。

“记”。“记”是听与问的总结,准确记录每一个警情,在记的过程中要通畅、完整、易懂。比如,一个盗窃电动车警

情,除了记录七要素,还要记录什么颜色、牌子、价值和购买年限等,这样,出警民警通过处警单,就能对警情有一个直观的了解,也为以后民警寻找受害人提供了便利。

“派”。一般警情录入完毕后,将迅速指派给辖区民警前往现场处置。重大警情第一时间通过电台下达指令后,再完成接警单的录入和下达,因为时间就是生命,我们要为处警单位和报警人节省每一秒钟。如何提高派警效率?我觉得最重要一点就是熟练掌握各个出警单元的分管辖区。报警人说出一条路名或是一个标志性建筑物,接警员的脑海中就要立即立刻浮现出一张地图;报警人说在哪个村或是哪个乡,就能立刻知道属于哪个派出所管辖。

如今,我是一名值班长,仅局限于做好接处警工作远远不够,怎样带好一个团队也是需要我认真思考和学习的。之前,我看过一个足球短片,叫作“有一种精神叫队长”。在片中,阿根廷队长马拉多纳带领队员进入球场,走在第一个的他不断回头为队员加油鼓劲,赢得比赛后又带领队员激情庆祝;利物浦队长杰拉德在球队0比3落后的情况下,主动站出来为球队打入追回比分的最后一球,并获得了最后的胜利,上演了伊斯坦布尔奇迹;皇马队长劳尔在国家德比中被撞伤眉骨,在场下简单治疗后继续比赛,并带领球队攻城拔寨;英格兰队长贝克汉姆在场上拼到体力透支甚至呕吐,但仍然向主教练示意自己还能坚持,不需要被换下场休息;在球队失利时,许多队员像孩子一样哭泣时,他却强忍泪水,用拥抱安慰每一个队员。我想我的班组就是一个球队,我就是他们的队长。作为队长我要以身作则,身先士卒,发挥班组成员的积极性,多表扬多鼓励,为班组创造和睦而不失原则的良好氛围。



小记者参观体验“110”。



“110”民警走上街头开展防盜抢宣传。

责任与使命同在

市公安局警令部指挥中心 贾淑云

每天清晨,万物初醒时,我们早已经守候在电话机旁;每个夜晚,万籁俱寂时,我们依旧守候在电话机旁。每一阵急促的电话铃声,都在敲响警钟;每一句焦急的求助,都在唤醒激情。或许有人会说,这算不了什么。是的,我们虽然没有光彩夺目的丰功伟绩,没有惊天动地的豪情壮举,我们只是一个“足不出户”的小小接警员,但是每一次听到报警群众的一句“我的孩子找不到了,快点帮我找一找”“我刚买的电动车被盗了,麻烦你快来帮我调调监控”“警察同志,我的车被撞了……”每起警情,我们接警员都会以特有的激情和耐心帮助报警人排忧解难,尽力使每一位报警人的损失降到最低。

漯河“110”报警服务台平均每天接到报警求助约1200多个,一年365天,一年最少接警44万余次。每一次接警,每一次调度,每一次研判,每一次指挥,我们都认真对待。

2017年11月27日14点08分,我接到广东省东莞市公安局打来的电话称,他们接到一位报警人短信报警称自己被骗到一个传销窝点,需要立即救助,但是请求民警不要拨打他的电话,以免惊动嫌疑人,危及自己的人身安全。我立即把具体警情汇报当日值班长和值班主任,同时询问东莞公安局报警人的电话号码并立即加了报警人的微信。“您好,我是漯

河‘110’指挥中心的接警员,请您先不要慌,我们会立即派警察同志寻找解救你,现在我们需要您立即把自己的位置共享发送过来……”“好的,我马上发送”。此时我的微信上显示报警人的位置在泰山路彩虹桥南的一个小区楼上,值班长和值班主任立即用电话呼叫顺河民警赶往微信上所示的位置,并同时通知出警民警主动加上报警人的微信,以便更好地知晓报警人的具体位置和人身安全情况。几分钟后,接到顺河出警民警电话呼叫称报警人已经逃离传销窝点在滨河路上一KTV附近,现在已经失去联系。值班主任通知出警民警,在滨河路附近加大力度寻找,加强巡逻,务必把报警人找到,确保报警人的人身安全。通过指挥中心和出警民警的努力,终于在15点03分,接到顺河民警电话称已经找到报警人,并且通过报警人提供的线索找到传销组织一并将其抓获。

从事紧张有序的“110”接警工作已经将近两年了,我在工作中始终能坚持忙而不乱,紧而不散,条理清楚,克服了刚参加工作时的紧张胆怯。通过“110”接处警工作,我们不但掌握了过硬的业务技能,还感觉到所从事的职业那份沉甸甸的责任。在以后的工作中,我依然会时刻严格要求自己,力求做到业务素质和道德素质双提高。



“110”集中宣传日,民警向市民展示警用无人偵查机。