

漯河 110

二十三载初心不改 牢记使命守护平安

■文/图 张庆伟 闫莉

如果要问当你人身财产安全受到不法侵害时,第一个想到是什么,你一定会毫不犹豫地回答“拨打110报警电话”;如果你孤立无援时,首先会想到谁?恐怕还是110。

早年在人民群众中就流传着“远亲不如近邻,近邻不如110”这句话。这充分说明了110在人民群众心目中的地位。从当初的一部简单的电话,到现在智能化、扁平化、可视化指挥调度平台,110见证了公安机关适应新时代,回应人民群众新期盼的信心和决心。

今年1月10日,是全国第33个“110宣传日”。在伟大祖国即将迎来70华诞的美好时刻,让我们走近漯河110,体会它23年来的改革和变迁——



接警指挥

成立与发展

1990年3月12日,我市公安局设立了110匪警电话。在那个不足十平方米的值班室里,放着一部电话机,有时候一天也接不到一个报警电话。



巡逻老照片

1996年12月26日,按照公安部、省公安厅的统一部署,我市成立“110报警服务台”,24小时受理群众报警求助,110接处警系统可同时接听3个报警电话,具有来电显示和警情录入等功能。

1998年3月,我市110报警服务台与水、电、气、铁路、交通客运等部门建立联动关系,进一步便民、利民。

2004年12月,市公安局将公安机关“110”“119”“122”三个对外公布的号码进行整合,实现“三台合一”,实行“一个中心、一级接警”的工作模式,进一步方便了群众。

2012年,在“三台合一”基础上,漯河110进一步更新完善了110接处警系统,操作更便捷,反应更迅速,智能化水平得到进一步提升。



市公安局老110指挥大厅

2016年,我市公安局在全省率先启动了创新完善110勤务机制改革,从指挥架构、出警模式、装备配备、增援机制等方面进行全方位改革创新和完善,基本建立起以“扁平高效、指挥顺畅”的指挥体系,动态布警、巡处合一的响应体系,全程可视、专业规范的保障体系以及科学合理、公正透明的监督考评体系,全面提升了110接处警规范化、标准化水平。

2018年,按照市公安局党委建设“全省一流、全国领先110指挥中心”的目标,我市110加强了新大厅建设。现在的110指挥大厅面积约450平方米,宽敞明亮,配备了59平方米LED高清大屏幕,分区域设置了16个“110接警席位”,24个“多警种合成作战席位”和9个“指挥决策席”。110指挥中心按照平时、战时、应急三种模式运行,改变了过去各部门警种单打独斗的局限性,打破部门、警种壁垒,将各部门、警种资源和手段汇聚起来,实现情报研判、联动指挥、合成作战的有机融合,以科学合理的工作机制和科技支撑实现战斗力倍增,110指挥中心真正成了公安机关实现整体作战、快速反应的龙头和枢纽。



市公安局新110指挥大厅

变迁与创新

变化1: 日益深入人心,群众报警意识逐步增强

1996年,漯河110建立初始,一年受理有效警情7000余起,平均每天约20起。

2004年,漯河110全年受理群众有效报警25700余起,平均每天约70起。

2012年,市公安局110全年受理有效报警56700余起,平均每天约150起。

2018年,市局110全年受理有效报警118800余起,平均每天约320起。

变化2: 接处警系统功能更加强

1996年,第一代漯河110接处警系统实现来电显示、警情录入和反馈功能。接到报警电话,110接警员将警情录入系统后,通过拨打电话或者对讲机呼叫的方式通知出警单位出警。而这样,就需要110接警员将全市各出警单位的电话号码熟记于心。

2001年,为了提高派警速度,在第一代系统的基础上,第二代漯河110接处警系统增加了一键调度、录音录像等功能,实现了鼠标点击出警单位,一键接通电话下达出警指令,此举大大提高了派警速度。

2012年,第三代110接处警系统增加了短信回访,通过短信回访,接受报警群众监督。

2016年,市公安局从实战需要出发,与110接处警系统建设厂家联合攻关,研发了警情交互系统,实现了接警信息网络派单。接警员接到报警后,通过网络派单形式,一键同时推送到分局指挥中心、基层所队指挥室和出警民警手持终端,实现了警情指令准确推送、警力报备实时掌握、警力分布一目了然、二次反馈及时规范、现场证据固定上传、重大案件同步响应、检查监督有据可查,大大提高了公安机关快速反应、统一指挥、协同作战能力。



现场上传证据

变化3: 指挥架构更加科学

2016年,漯河市公安局以创新完善110勤务机制改革为契机,全面加强了110指挥体系建设,构建了三级指挥体系。将市公安局指挥中心的触角延伸至分局、所队,在原有市局110指挥中心基础上,建立了分局指挥中心、所(队)综合指挥室三级指挥架构,24小时不间断运转,统一接警、一级指令、分类指挥,改变了以往指挥机构不健全、衔接不灵、后续指挥支援不力等问题,全市各级公安机关整体作战警务指挥效能显著提升。同时,立了市局、分局、所队三级指挥长机制,实现了有权调度,确保了一旦发生重大突发事件,能够决策果断、调度有力、响应迅速。



分局指挥中心



所队指挥室

变化4: 出警模式更加合理

2016年,我市110勤务机制改革中,将市区划分为35个巡防区域,51个巡逻接处警单元,32个备勤增援单元,71个巡逻必到点、休整点,最大限度将警力摆在街面上,做到有警接警、无警巡逻,实施动态出警。同时,在火车站、高铁站等重点部位驻点及市区主要街道开展24小时不间断武装巡逻,随时接受110调度指令。通过屯警街面、动中出警、武装巡逻等方式,有效缩短了出警半径,改变了以往被动接警、在所持警、出警缓慢等问题,不仅大大提升了出警速度,也提高了街面见警率、管事率,有效震慑了犯罪,提高了群众安全感和满意度。



火车站武装巡逻

变化5: 后续增援更加有力

为有效解决重大突发事件警情先期处置不了、后续增援不力等情况,我市公安机关从实战出发,研究建立了三级增援机制,基层所(队)备勤警力、相邻防区警力为三级增援力量,由所(队)综合指挥室指挥调度,各分局设立专门的应急备勤警力作为二级增援力量,由分局指挥中心指挥调度;特警、交警街面巡逻力量作为市局一级增援警力,随时接受110指令。出警民警到达现场后,如警情升级,需请求增援,只需及时点击一键增援按钮,市局、分局、所(队)三级指挥中心(室)及周边出警单元警情交互系统均能同时接收到增援信号,周边警力迅速响应,及时增援,各级指挥中心主动关注,确保快速增援,有效处置。



后续增援

变化6: 警力、装备更加充足

针对接处警工作中存在的警力不足、常

年24小时值班无休、装备老化等问题,市公安局党委高度重视,2016年,以110勤务机制改革为契机,通过内部挖潜选调、协调招录辅警等方式,为110接处警岗位增加800余人。同时,为一线接处警单位增配防暴车、处突车、巡逻车等巡处车辆89辆,统一安装GPS卫星定位和视频摄录系统;全面更新完善110接处警硬件设备,为出警民警对讲机、执法记录仪、警棍、手铐、催泪喷射器等配备单警携行装备,盾牌、钢叉、防暴毯、阻车路障、急救箱等车辆随行装备,以及后备装备共计300余套,配备350兆集群对讲机260余套,为110警务实战工作提供了强有力的保障。



加大警用装备投入

变化7: 接处警更加规范

2016年,漯河110组织专人研究编写了《110接处警指挥调度基本规范》《常用警情处置规范》《110接处警勤务工作规范汇编》等37项规范、140多项常见警情的处置流程、注意事项及法律依据,作为练兵教材进行学习,并将各类警情的接警调度、处置规范固化下来,以文本的形式植入接处警系统和警情交互系统。接处警民警随时可以通过手持终端调取查看,改变了以往凭经验接处警的习惯,实现了指挥调度、处置处置的规范化、标准化。



民警手持终端出警规程提示

变化8: 单兵素质大幅提升

近年来,市公安局先后十多次邀请知名警务技能专家和全国公安机关全能警务实战教官,围绕常见警情的指挥处置、接处警行为规范、警务实战技能等



警务培训



实战演练

内容,对全市接处警民警开展经常性轮训,并适时组织开展应急实战演练,全市110接处警人员单兵素养及实战能力大幅提升。

变化9: 非警务警情得到有效分流

110是“人民的110”,是极为宝贵的公共安全资源。110工作发挥了独特积极的作用,体现了人民公安为人民的宗旨,但是,非警务类求助、无效报警甚至骚扰增多,影响了110接处警正常运行。据统计,2015年,我市110报警服务台接到报警电话中,不涉及人民群众生命财产安全和公共安全的非紧急求助、咨询警情等非警务警情占全部有效警情的20.1%,不仅占用大量警力和警务资源,也影响正常接警工作。根据公安部2016年11月湖南省岳阳市召开全国公安机关规范基层警务工作暨110接处警工作会议精神,漯河110加强了与市长热线12345和其他职能部门的协调联动,对非警务类警情进行分流剥离。2018年,在市委市政府的强力推动下,12345市长热线整合全市涉及民生的26家热线,实现了24小时统一接受群众来电,统一办理分流群众诉求,有效减轻了基层出警单位的警压压力。

辉煌与未来

辛勤耕耘开繁花,创新引领结硕果。经过23年的改革与变迁,创新和发展,目前漯河110反应更加灵敏、处置更加高效、运转更加顺畅,实现了接处警智能化、扁平化、可视化指挥,初步建成了具有漯河特点的实战化规范化110接处警工作机制,警务实战效能得到了大大提升。2018年,市公安局110指挥中心共接报警电话36万余起,其中有效报警118800余起,通过110抓获各类犯罪嫌疑人390余人,救助群众3393人次,成功处置挟持人质、吞药自杀等重要警情,多次被中央、省、市媒体宣传报道,在社会上引起强烈反响。110接处警工作实现了“双百”(处警率、反馈率100%)和“三零”(零投诉、零失误、零违纪)工作目标,群众回访满意率达到98%以上。

近年来,市公安局110指挥中心先后荣获“全国五一巾帼标兵岗”“河南省巾帼文明岗”“河南省三八红旗集体”“漯河市青年文明号”等荣誉称号,荣立集体三等功1次,20多人受到省公安厅、市委市政府、市公安局的表彰奖励。2017年,市公安局创新完善110接处警机制工作,在全省警务博览会摘得了优秀奖,并在全省司法体制改革推进会作为全省唯一一家地市进行了经验交流。

二十三年风霜如火,初心不改;二十三年风雨兼程,壮志如歌。新时代,新征程,漯河110将牢记对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明“四句话,十六字”总要求,不忘初心,牢记使命,忠实履职,全面推进“四城同建”,积极落实新时代漯河经济社会发展“四三二一”工作布局,实现新发展、彰显新作为,为平安漯河“保驾护航”。