

“您好，漯河110！” 温馨连线不负韶华

文/张庆伟 版式/付广亚



这世上有一种牵念，可以让这个冬季温暖如春。这世间有一群人，带着人民的殷切期盼负重前行，为的是一方平安幸福。你总能记住危难时脑海里的那个号码“110”，但你可曾了解“110”背后的他们？他们一年365天、一天24小时不间断忙碌，时刻守护着这座城市的安全。

在平凡中守望，每分每秒地坚守。你或许从未见过他们，却听过他们的声音。在全国第34个“110宣传日”来临之际，让我们共同走进市公安局110指挥中心接警员的内心世界，聆听他们的内心独白，近距离感受电话线那头守护你我美好生活的甜美“警声”——



2014年9月，我第一次走进110指挥中心，又激动又紧张。因为刚刚踏入社会，很怕自己难以融入这个集体，很怕自己难以胜任这份工作，但遇到了我的同事“师傅”后，我很快打消了一切顾虑。在这里，我感受到了团队的默契、家庭般的温暖。

思想上，“师傅们”教我树立正确的人生

“110”鞭策我成长 激励我前行

讲述人 市公安局警令部指挥中心值班长 凌东

观、价值观。当时我刚接触这个职业，日复一日做着同样的工作，感觉有点枯燥无味，思想上有点松懈。“师傅们”看出了我的想法，耐心开导我：虽然只有一部电话、一台电脑，但它们是连接群众的生命线，是全局的大脑中枢；我们在平凡的岗位上做着不平凡的事，我们指挥中心的初心是保护群众生命财产安全、全心全意为民服务，我们接警员的使命是在岗一分钟、服务60秒，坚决不能对群众的报警置之不理……这些话深深烙在我的心中。从那以后，我高度重视加强政治理论学习，严守政治纪律，坚定理想信念。

工作上，“师傅们”耐心教我接警询问技巧、派警工作流程。为了让我更好地熟悉地形和辖区划分，“师傅们”利用自己的休息时间亲自开车带我跑遍市区。在“师傅们”言传身教下，我刻苦钻研，精益求精，不断加强业务知识学习，熟练掌握了全市各辖区的地理地貌，熟知各类重大案件处置预案和指挥

流程，成为110接处警工作的“活地图”、业务培训的小教官。

生活上，“师傅们”给我这个踏入社会的新手做了很好的榜样：对人要热情大方，诚实守信，乐于助人，做好事先做好人。

在这个岗位上磨炼了一定的时间，在“师傅们”的“传帮带”下，我逐渐成为110指挥中心业务骨干。2016年，我成为一名值班长。看着新来的接警员弟弟妹妹，我仿佛看见了当初的自己。我的职责就是把“师傅们”传授的技能经验毫无保留地教给他们。现在，我们班组每个成员都可以独当一面。大家齐心协力，成功处置多起警情，获得了“十佳市民”“全市公安系统优秀辅警”等荣誉，受到领导和群众的一致好评。我们指挥中心“传帮带”的精神会一直传承下去。我们将不忘初心、牢记使命，一直勤奋工作、砥砺前行！



有这么一群人，他们每天的工作就是用声音与电话另一端的人打交道。他们用令人心安的问候传递真情，帮助急需帮助之人。

声音的温度

讲述人 市公安局警令部指挥中心值班长 刘溪远

一个110报警电话，大可以拯救生命，小可以化解危机。每一宗警情成功处置后的成就感和价值感都让我觉得，110这个声音是有温度的。

2019年8月，一阵急促的铃声响起，一名群众报警称她的同事刘某在接到一通诈骗电话后行为异常，表示已被监控并拒绝和别人交流，随后走出单位不知去向，电话也无法接通。由于当日已有多人报警接到过诈骗电话，我立即和刘某联系，但是其电话一直处于通话状态。我意识到，这就是诈骗团伙的惯用伎俩：通过一些手段使被诈骗人员的电话无法接通。

近年来，电信诈骗层出不穷，诈骗手段不断翻新。凭借多年的接警经验，我判断当事

人可能正在单位附近的宾馆和骗子联系。情况紧急，我马上联系相关部门通过刘某的电话号码查询到她的相关信息，并指挥民警在辖区宾馆查找。十分钟后，民警反馈已找到当事人。经询问，刘某上午接到一个电话，对方自称是广州市公安局民警，表示刘某涉嫌洗钱，要冻结其账户，要求她到宾馆开房间并按照要求操作。由于民警及时找到刘某，这起诈骗案件被成功阻止。

接警员有“众人皆睡我独醒”的工作模式，也有大家看不见、听不到的烦恼和委屈。但我们明白，作为群众无助时的咨询员、群众危难时的急救员，我们要做的就是始终保持理性，把委屈和疲劳埋在心里，把温暖留给群众。我们的希望是这座城市“无警可出”！

“110”照亮你的回家路

讲述人 市公安局警令部指挥中心接警员 李佳

的时间以及外貌特征，立即通知辖区派出所尽力寻找。当时天色已黑，考虑到孩子可能遭遇的危险，我立即报告了值班领导。

在得知小女孩随身携带有手机的情况下，我想到可以通过加微信的方式锁定她的位置。就在这时，小女孩的哥哥打来电话说已经和妹妹联系上了，妹妹哭着说想回家可是却不知道自己的位置，更不知道如何回家。我立即拨通了小女孩的电话，电话那头传来的是她惊恐不安的声音。她说自己现在在一个桥洞下藏着，刚才自己在路上走时有人一直骑着摩托车跟踪她，她奋力奔跑藏在桥洞下面才甩掉了骑摩托车的人。在我耐心安抚下，小女孩说出了自己的大概位置——郊区某乡镇。根据她提供的位置信息，我立即指派辖区派

出所民警全力寻找。到小女孩躲藏的桥洞时，民警并没发现她。我再次拨打女孩手机并加了她的微信，并根据她发送的手机位置信息得知她已经步行走到另外一个乡镇。小女孩告诉我，她躲在一个猪圈里，害怕极了，恳求我们赶快带她回家。我迅速调动周边警力赶赴女孩所在的位置。二十多分钟后，出警民警终于找到了这个小女孩，并第一时间告诉了她的家人，随后护送孩子平安回家。接到民警反馈的那一刹那，我悬着的一颗心终于放了下来，内心深处不由地升起一种职业自豪感。我也有女儿，深深懂得为人父母的心情。那一刻，我更深深地体会到110接警员这份职业的光荣与伟大。通过我们的工作，多少个鲜活的生命健康平安地回到了家庭的怀抱。我为我的职业感到骄傲和自豪！

“110”——爱的港湾

讲述人 市公安局警令部指挥中心接警员 高博

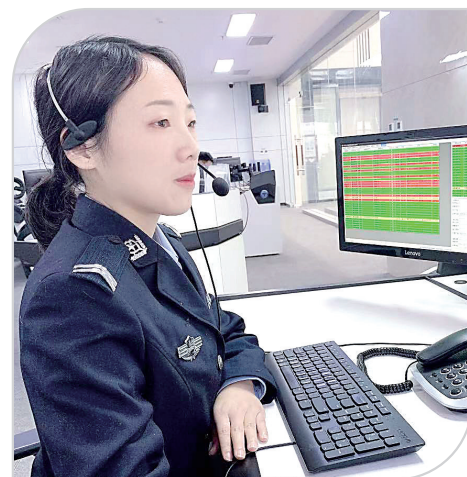
我和老公同为接警员，刚上班的时候不在一个班组。一次偶然的机会，他班组的一名同事因家人生病同我换班，我们有了共同工作的机会。那天，我接到一起报警，报警人一直哭泣，我一边耐心安抚他的情绪，一边询问他发生了什么事。报警人是一名中学生，最近学习压力太大，现在一个人在宿舍，一时想不开，有轻生的念头。坐在我身边的老公听了我和报警人的交谈后，立即把情况报告给带班长，并立即通知派出所赶往现场，而我继续与报警人沟通并对他进行情绪安抚。民警在得到有效信息后进行排查，成功找到当事人，才没有酿成悲剧。共同处理了这起警情后，我觉得我有足够的耐心，遇事沉着冷静，我觉得他反应机敏、处置果敢，彼此增加了对对方的好感。我俩因为不在一个班组，平时很少有机会出去吃个饭、看个电影。尽管上

班时我们都各自忙于工作，很少有交流的机会，但只要在一起工作，我们就觉得很幸福。后来，我俩通过长时间的相处，在同事们的见证下步入了婚姻的殿堂。婚后，由于我孕期反应比较严重，我老公在完成自己工作的前提下，主动替我上班，由此获得了“好男人”的称号。我们在工作中是战友，在生活中是亲密的爱人。

我深爱110指挥中心这个岗位，深爱这个给我成长和爱的港湾。接好一个电话容易，接好每一个电话不容易。110接处警工作，对我不仅仅是历练，还是一种责任，“在岗一分钟、服务60秒”是最低的工作目标。“您好，漯河110”不仅仅是一句简单的问候，对报警群众来说是依靠，是希望。我将立足本职工作，牢记使命，尽心尽责，秉持全心全意为群众服务的理念，在我热爱的接警岗位上不遗余力地贡献自己的光和热。

不忘初心 为爱坚守

讲述人 市公安局警令部指挥中心接警员 介改平



时光如梭，转眼间，我已经在110指挥中心工作一年多了。从最初的紧张忐忑到现在的镇定自若，我通过一个个接警电话的历练一步步成长为一名成熟老练的接警员。回首这一年的工作，有太多的酸甜苦辣。经过这一年工作的洗礼，我经历了成长和蜕变。

最初到这里的时候，我心里满是激动和紧张，激动是因为第一次接触公安机关这个神圣的部门，紧张是害怕自己做不好这份工作，担不起这份沉甸甸的责任。

作为一名110接警员，要有过硬的业务素质，首先要对地理位置非常熟悉，以便更快指派附近警力处警。这对我这个“路痴”来说是巨大的挑战。一开始，我真的想要放弃，最后在同事的鼓励和耐心指导下坚持下来。功夫不负有心人，经过一段时间的学习和锻炼，我已经对地理位置比较熟悉了。其次，要了解警力分布、辖区划分，了解漯河总共有几个分局，每个分局下面有几个处警单位，每个处警单位

的处警范围。这些内容，经过一段时间的努力学习，我也很快熟悉。再次，还要有一定的法律法规知识和生活经验、工作经验。要会受理报警、准确指令、指挥调度、警情跟踪反馈，做到耳、口、手、脑并用，做到眼观六路、耳听八方，在接听好自己电话的同时要注意听其他人接警，遇到紧急警情时搞好团队协作，确保将警情迅速准确指派出去、该通知的部门第一时间通知到。由于业务知识匮乏，最初的我总是紧张得不知所措、手心冒汗。接完电话，我再问旁边的老接警员。时间久了，慢慢积累出经验了，我也能应对自如了。

我们110接警平台平均每天接到群众报警1000多起，每天要处理大量的刑事、治安、群众求助等警情，365天24小时在岗，工作枯燥又烦琐。由于一切信息只能通过电话获得，警情判断处理全靠个人主观，我们110接警员在紧急情况下只能简单将警情传递给基层民警，往往会造成基层单位的不理解，被认为某些指挥浪费警力。有些报警人报不清或报错位置，也会造成基层单位抱怨和误解。有时，我们还要忍受报警人的谩骂甚至侮辱。特别是深夜，有很多醉酒者不停骚扰110，处理不当还会被投诉。作为一名110接警员，要忍得了委屈，忍得了误解，要有海纳百川的胸怀和无私奉献的精神；要学会换位思考、将心比心，体谅人民群众的困难，也体谅处警民警的辛苦；要用亲和的态度、亲和的话语去感染报警人，动之以情、晓之以理，用真诚换取群众的理解和支持。

遇到困难，人民群众最先想到的就是110。我们这些110接警员用青春、爱和责任感守护着这条警民生命线。我们不忘初心、为爱坚守，用责任心和使命守护着这座城市的安宁。

我和“110”的故事

讲述人 市公安局警令部指挥中心接警员 王蕾



不知不觉，来到漯河市公安局指挥中心工作已经4年了。刚来的时候那种激动、忐忑，我至今记忆犹新。四年的时光，把我从当年的“小菜鸟”打磨成接警中心的“大虾”。

记得刚来的时候，我对这个城市的地理位置、大街小巷都不了解，地图也完全看不懂。但想在指挥中心工作，掌握地形是最基本的本领。为更好地熟悉漯河、接好每个报警电话，我利用业余时间强化110接警、调度业务的学习。在自学的时候，我积极向经验丰富的民警请教。下班后，我步行或者骑车，走遍各辖区的大街小巷，熟悉地理地貌，做到“胸中有地图”。

“在岗一分钟、服务60秒”是我们指挥中心的工作宗旨，更是我们每一个接警员的座右铭。“警情就是命令，时间就是生命”。接警员是群众无助时的咨询员、危难时的急救员。接警员24小时守着报警电话，就是守着警民之间的“连线”。在110接警调度工作，我始终坚持“110警情无小事”的理念，尽自己最大努

力处理好每一起警情，为报警群众排忧解难。工作4年来，我做到了“接警零投诉”。

在2019年9月的某个凌晨，我接到一个女孩的报警电话。女孩情绪比较激动，一直在哭，只说自己在楼顶，其他什么都不愿意说。我意识到了事情的严重性，害怕女孩会在情绪激动的情况下做出极端的事情，就耐心安抚报警人的情绪。经过20多分钟的安抚、劝说，女孩向我透露了她在五一路与建设路附近某小区的17楼楼顶，她与男朋友生气，心中太委屈，想要结束自己的生命。我一边耐心听报警人诉苦，安抚她的情绪，一边把情况汇报给值班长，并通知民警与119、120赶往五一路与建设路附近排查，同时在心中梳理五一路与建设路附近有高层的小区。正在这时，我的同事接到一位男土报警说他的女朋友和他生气，现在记忆不开要跳楼。经过核实电话号码，我发现他的女朋友就是这个女孩。掌握了准确的地址后，我立即通知民警赶往女孩所在地。当女孩在楼上看到警灯，得知她男朋友报警后，情绪又立马激动起来。我又赶紧通知民警关掉警灯，然后继续和报警人沟通，安抚她的情绪。女孩的情绪慢慢稳定下来。经过共同努力，20多分钟后，该女孩成功被救，我终于松了一口气。

面对每天繁重枯燥的接警工作，面对长期夜班带来的疲惫，面对长时间固定坐姿带来的腰颈椎酸疼，面对电话骚扰、无理谩骂和无理挑衅，我也有过委屈，有过怨言，有过哭泣。但一想到通过自己的努力，通过一根小小的电话线，就能成功解救鲜活的生命，就能成功帮助真正需要帮助的人，我就什么委屈、怨言都没有了。现在的我，更加热爱我的工作。我会通过自己的努力去帮助更多需要帮助的人。



2020年1月10日是全国第34个“110宣传日”。我在110指挥中心工作4年了。4年的时间，不管是对自己的家庭还是对现在的工作，我都有了新的认识和感知。我在这里找到了生活中的伴侣，有了可爱的孩子，也在日积月累的工作中丰富了人生经历。