

# 临颖县公安局视频调度综合指挥中心

## 一根电话线串起万家平安

### ——临颖县公安局110指挥中心工作纪实

■见习记者 李江蔓 通讯员 曹娟

核心提示:

“喂,您好,这里是110,请问您需要什么帮助?”这句话,临颖县公安局110指挥中心的接警员一天要说数百遍。

他们没有千里奔袭追凶擒顽的英勇事迹,有的是始终如一默默奉献的执着坚守。他们为拨打报警电话的群众带来一份心安,用一根电话线串起万家平安。

今年以来,临颖县公安局110指挥中心接警员共接听电话9万余次,成功处置有效警情18523起,群众满意率达99%以上,用实际行动谱写了一曲新时代爱民为民之歌,赢得了市公安局和临颖县委、县政府及群众的广泛赞誉。



警员风采



组织培训

接警员的快速反应、有效沟通、精准调度、及时研判。

8月15日傍晚,临颖县公安局110指挥中心报警服务平台接到一通特殊的报警电话。报警人在某直播平台了解到一名女孩因学习压力大欲轻生后,通过该女孩在网上留存的信息发现其为漯河市临颖县人,于是拨打110报警电话向民警求助。

情况紧急,接警员成银萍当即向值班领导龚全明汇报。龚全明意识到事件的严重性,迅速启动应急预案,立即调度民警根据报警人提供的有效信息开展排查,并对警情进行分析。

通过报警人提供的信息,龚全明查找到该女孩的QQ号,添加其为好友,通过QQ网络电话与该女孩取得联系。经过沟通,龚全明得知,该女孩是一名高中生,因学习压力大及家人不理解,有了轻生的念头。

了解到具体情况后,龚全明以自己的经历和家庭情况出发,耐心与女孩沟通,安抚其情绪,尽量拖延时间。经过十多分钟的疏导,龚全明取得女孩的信任。女孩情绪稳定后,向龚全明说出了家庭详细地址。龚全明立即指派民警前往,有效阻止了一场悲剧的发生。

“我们要努力把‘临颖110’打造成有温度、有智慧、有准备、高质量的‘人民110’。”龚全明说。



分析警情

### 打造平安临颖“神经中枢”

走进临颖县公安局110指挥中心大厅,此起彼伏的电话铃声、接警员的应答声不绝于耳。接警员对每一通电话都要询问、录入,虽然过程枯燥且烦琐,但他们丝毫不敢马虎。

临颖县公安局110指挥中心集应急处理、社会管理、突发事件处置等功能于一体,除了为一线办案单位提供信息和技术支撑,更多的是帮助群众解决身边的难题。

“110报警电话是群众的生命线,关乎群众生命财产安全。对我们来说,群众的每一次来电都是一种信任、一次考验、一份责任。”临颖县公安局110指挥中心主任龚全明告诉记者。

“闻警而动、争分夺秒”是临颖县公安局110指挥中心的一贯要求。作为临颖县快速反应机制建设的枢纽,临颖县公安局110指挥中心始终致力打造实战型、专业化指挥平台,在上级业务部门和临颖县公安局党委的重视和支持下,该中心以110接处警和指挥调度规范化建设为抓手,从实战出发、向实效聚焦,整合应急联动中心、视频监控中心、110接处警中心资源,通过电话、对讲机、系统平台等相结合的联动方式,及时将指令推送至联动责任单位,确保报警事宜第一时间得到妥善处置。

夏季治安打击整治“百日行动”开展以来,临颖县公安局110指挥中心主动作为,充分发挥服务群众的窗口作用,全力打造平安临颖的“神经中枢”,进一步规范接报、指派、处置、反馈、督办流程,及时受理群众的报警求助,提升群众的安全感和满意度。

### 应急处置显担当

临颖县公安局110指挥中心负责该局参谋辅助、指挥调度、综合服务、信息研判等工作,每一次急、难、险警情的迅速处置,都离不开

### 联动救援见真情

8月11日下午3点30分,临颖县公安局110指挥中心报警服务平台接到群众报警:皇帝庙乡前赵村一老人被困在三楼楼顶且状态不好,急需帮助。接警员快速反应,第一时间将该警情指派给皇帝庙派出所,并通知120急救人员和119消防救援人员赶赴现场。

皇帝庙派出所民警马兴华和辅警高冲、罗昊田接到指令后,迅速赶往事发现场,向报警人赵某了解具体情况。原来,赵某和邻居张某因宅基地问题发生争吵。张某一时冲动,架着竹梯从自家二楼平台爬到赵某家三楼楼顶。因天气炎热,张某出现了中暑症状,无法下楼。随后,民警、辅警分工合作,一人负责安抚张某情绪以防情况恶化;一人负责联系张某的儿子,通知其赶往现场;一人负责与正在赶来的120急救人员、119消防救援人员联系,说明现场情况。

随后,119消防救援人员到达现场。由于自建房二楼平台到三楼楼顶无楼梯,加之救援车辆无法停靠在合适的位置,救援人员便采取“公主抱”的方式接力将张某救了下来。

在此等候的120急救人员对张某进行初步检查,确定张某无生命危险后将具送往医院进行详细检查。

目前,张某已出院。对于赵某与张某的纠纷,民警正在开展调解工作。

用忠诚写平安,甘做幕后英雄。每天,各种警情在临颖县公安局110指挥中心汇集。同时,一道道“调兵遣将”的指令从这里发出,好像一张法网撒向临颖大地,守护社会的安全稳定。

多年来,临颖县公安局110指挥中心坚持“有警必接、有险必救、有难必帮、有求必应”,以科技为先导,不断提高快速反应能力,在重大活动、重大节日安保及突发事件处置等工作中发挥了重要作用,在维护社会治安稳定、预防打击犯罪、服务救助群众等方面做出了积极贡献。该中心先后被评为漯河市人民满意的“十佳政法单位”、全市公安机关110工作成绩突出集体等,多次荣获临颖县三八红旗集体、青春机关等称号及临颖县公安局特殊贡献奖。



接听电话



联动演练



开展宣传



民警巡逻

本版图片由临颖县公安局提供