

用着了保你平安 没用着你很平安

全国 110 宣传日，
记者走进市公安局 110 指挥中心——

一天要接几百个电话

接警员面前有三台电脑屏幕、一部固定电话及一部对讲机。一边接听电话，一边还要在电脑上记录警情，随即通知民警前去处理……整个接警过程，一般不会超过一分钟。这样的工作，一天要重复几百遍。

昨天是一年一度的“全国 110 宣传日”，记者走进市公安局 110 指挥中心，体验不为人知的接警员生活。

大屏幕连接全市警用摄像头

一进入市公安局 110 指挥中心，迎面而来的是一块大型电子屏幕，电子屏幕上显示着各个路口的视频信息。

“全市进出市区的 14 个智能卡口都在我们的监控范围之内，进出市区的车辆我们随时可以看到。”指挥中心带班班长王传义说。

据介绍，除进出市区的智能卡口外，大屏幕还连接着全市所有的警用摄像头，可以随时切换大屏幕观察每个路口的情况。“比如肇事逃逸案件，我们随时可以调取监控信息，对破案起到了很大作用。”王传义说。

接警员一天接几百个报警电话

“您好，这里是 110，请问需要什么帮助？”昨天，记者在 110 指挥中心看到，接警员们的声音此起彼伏，很少有接警员能休息片刻。

在接警员面前，摆放的电脑屏幕就有三台。一台显示 GPS 信息，一台用于传送接警信息，一台用于随时查询各单位联系电话。除此之外，接警员面前还有一台固定电话及一台对讲机。

接警员一边接听电话，一边在电脑上输入报警信息，挂断电话的同时，将报警信息发至相关单位。然后通过 GPS 确定案发地点最近的警车，通知车上民警立即赶赴报案现场。这个过程，一般在一分钟之内完成。

据王传义说，指挥中心平均每天都要接到 2000 多个报警电话，每个接警员都会接几百个。平时，一个接警员一个班的持续时间都在 12 个小时。下班后，大家都感到口干舌燥，有的耳朵都发蒙。

不要无故占用报警资源

王传义说，接警员的工作十分辛苦，但其中有很多都不是有效的报警电话，“我一次接到一个电话，对方竟然问我在哪能买到合格的种子，这确实不是我们的受理范围。”

据了解，还有一部分是恶意骚扰电话，有人接通电话后，就辱骂接警员。这不但占用了宝贵的警力，还属于一种违法行为，公安机关已经多次拘留此类人员。

“早晨、晚上、上下班期间都是报警的高峰期，有时拨打 110 时会发生占线情况，不过已经进入了系统的排队系统，一般很快就能接通，希望大家耐心等待。”王传义说。 晚报记者 张坤



接警员在接 110。 晚报首席记者魏文慧摄

我市开展多种形式“110 宣传日”活动

本报讯 昨日是全国的“110 宣传日”，我市警方紧紧围绕“亲民、爱民、为民，110 在您身边”这一主题，上道路、进社区、入学校，开展了丰富多彩的宣传活动。

“防火防盗防蒙骗、黄赌毒品不能沾；外出关好门和窗、看好钱物防盗抢；天上不会掉馅饼、不要贪财上人当；遇到困难要报警、警察即到你身边……”在“商”字一角，新城派出所的民警们以发放宣传单、现场答疑形式，结合警民互动等群众喜闻乐见的方式向市民宣传报警、防盗、防骗、防火等知识。《中小学生安全防范》、《机动车防盗“十法”》、

《民警教你十招防扒窃》、《未成年人安全保护常识》、《单身女性安全夜行警方四大提醒》、《家居防范常识》等各类小册子的内容和大家的生活息息相关，吸引了不少市民们的目光。“这些东西都很全，很多防盗防骗的方法我以前都不知道，真是学到了很多知识。”市民张燕的话代表了不少市民的心声。

据了解，为进一步增强警民关系，提升群众安全感和满意度，在“110 宣传日”当天，全市各级公安机关都开展了各类宣传活动，听取社会各界群众对 110 报警服务台工作的呼声和建议，倾听社会各界对 110 接处警工作的新期

待、新要求。民警们除了走上街头散发传单外，还开展了“走进警营”活动，邀请群众代表、执法监督员走进 110 指挥中心，参观 110 接警大厅，了解 110 接处警流程，实地体验和感受 110 接处警工作。走进社区校园宣教，深入社区居民家中和中小学校，开展治安防范讲解，提高大家自我防范意识和自救自救的能力。利用互联网互动宣传，通过网上公安局和网上警务室、微博、博客等网络资源，与网民进行交流互动，并集中开展微博联动直播活动。开展 110 集中回访活动。

晚报记者 刁志远



“110 宣传日”宣传 110。 晚报首席记者魏文慧摄

处警民警：希望多些理解和尊重

碰到难事就打 110。相信不少市民遇到麻烦事之后，潜意识里总会想起 110。这也让一些市民，遇事无论大小，都会拨打 110 求助。然而，民警处警的时候也会遇到报警人不能理解和尊重的情况。

1 月 10 日，记者跟随市公安局新城派出所治安管理服务大队的邢德民、蒋鑫和边向楠三位民警体验了处警过程。

1 月 10 日中午 12 点左右，按照规定是午餐时间，回到派出所的餐厅，邢德民、蒋鑫和边向楠各要了一份卤面，刚吃了一半，身旁的对讲机响了。

三位民警接到市公安局 110 指挥中心指令称，凯旋路与张巡路交叉路附近的一洗浴中心。报警的是一位中年女子，女子称，男子欠他的钱，一直躲着不见，这次刚好将其堵在了房间里，请民警帮忙讨债。

放下筷子，拿起对讲机，邢德民、蒋鑫和边向楠当即跑到了院子里发动了 3171 号警车。

三分钟左右的时间，三人便赶到了洗浴中心。报警的是一位中年女子，女子称，男子欠他的钱，一直躲着不见，这次刚好将其堵在了房间里，请民警帮忙讨债。

“这属于纠纷，你们可以通过法律途径解决。”询问报警的中年女子后，邢德民当即向其解释称。随后，又告知双方切

勿采取过激和违法行为。调解一个小时后，报警的中年女子和欠债人均同意协商解决，三位民警才离开。

想着卤面已经凉透了，再说也到了上班时间，邢德民、蒋鑫和边向楠就没再回派出所继续吃饭，而是上路巡逻去了。

市公安局新城派出所治安管理服务大队共有 4 辆巡逻车，邢德民、蒋鑫和边向楠负责的是 3171 号警车，三人负责巡逻的是凯旋路以西，包括凯旋路的新城派出所辖区。

按照规定，3171 号警车只能在凯旋路与香君路交叉口和凯旋路与南京路交叉口停靠。这就意味着，除了短暂的停靠外，三人都要在车上，要么在巡逻，要么在处警的路上。

“三个人值一次班是 24 个小时，巡逻再加上处警的话，一天一夜能跑 150 公里左右。”邢德民说，即便夜里短暂停靠的时候，他们在车里也不敢睡觉，时刻要听着对讲机，一有警情便立即出发。

吃饭没点，不能睡觉，值班一天一夜，辛苦程度可想而知。然而，出警民警也会遇到部分报警人不理解，说风凉话的情况。

邢德民说，1 月 4 日上午 9 点 45 分

左右，他们接到 110 指令称，南京路与三明路交叉路附近有一女子求助。到现场后，一问才知道，女子的电动车不慎掉进了一条臭水沟里，且已经被水完全淹没了。

“要你们民警就是干这活的！要不然要你们干啥？”还没等邢德民说话，报警女子就说，“你们得想办法把俺的车子捞上来，不然不中！”

最终，邢德民和蒋鑫、边向楠找来竹竿和绳子，花了将近 30 分钟的时间总算把三轮车从臭水沟里捞了上来。

“这还不算啥，还有同事接到警情指令后，到现场一问，报警人说狗从车上跑了，让民警帮忙追。”邢德民说，无论遇到何种警情，他们都会耐心给报警人解释，但有些人却不能理解和尊重民警。

1 月 10 日，从早上 8 点上班到下午 4 点 30 分左右，邢德民、蒋鑫和边向楠已经处理了 7 个警情。午饭没吃好，晚饭还不知道能否按点吃，夜里还不知道会遇到什么样的警情。

不出预料的话，应该和往常一样，1 月 11 日早上 8 点下班后，邢德民、蒋鑫和边向楠回家第一件事，不是吃饭，而是倒头睡觉，但保持畅通的手机随时会把他们吵醒。 晚报记者 翟华伟