



# 淄博速度守护淄博平安

## ——让110这条“生命线”永远在线

百万来电 秒级响应  
这个电话接得不一樣

“喂，您好！这里是110，请讲！”4月16日上午9点，此起彼伏的电话铃声在淄博市公安局110指挥大厅响起，一通又一通报警电话打到了这里。接警员严阵以待，一边紧盯着屏幕上的警情信息和实时地图，一边与报警人快速沟通。

110指挥大厅的大屏幕上显示着淄博市各地区的实时监控录像，一旁的数据统计显示，截至当天上午，淄博市本年度报警数量已达289025起。而记者走进110指挥大厅之前，截至上午9点，当天的报警电话已有700余个。据介绍，淄博市公安局110指挥中心每年接警量上百万，平均算下来，这里的工作人员每天要接报警电话3000余个。

“指挥大厅分设接警、派警席位。接警席位负责接警、询问、录入工作，在判定为有效警情后立即接通派警席位；派警席位同步监听有效警情的接警过程，在获知案事件性质、地点后立即下达处警指令，做到接警、派警工作同步进行。”淄博市公安局110指挥中心指挥调度室民警告诉记者，“指挥大厅的运行，旨在最大限度提高指挥效率，缩短响应时间。”

珍惜资源 沉着冷静  
报警电话需要稳准狠

“我这里有、有恐怖、恐怖分子……”在淄博市公安局110指挥大厅，一个带有“酒味”的无效报警电话，让人哭笑不得。这只是每天接的无效警情中的一个。

往年数据显示，淄博市公安局110指挥中心全年平均接警量超过百万，其中有效警情仅占三分之一；有人误把110当成了电话客服，有人酒后胡闹不知所云，有人一时冲动报警又反悔……每年约70万起无效报警电话浪费了大量的接警资源。

“我的自行车被偷了。”  
“在哪里？”  
“华侨城西门公交站点。”  
“什么颜色？”  
“XX品牌，棕色。”  
“上锁了吗？价值多少钱？”  
“上锁了，五百元左右。”  
……

一问一答间，仅仅十几秒，一次有效且高效的报警便完成了。接警员告诉记者：“我们最希望听到的是报警人提供的有效信息，例如地址、人物和事件描述。一定要冷静地与110沟通，在最短的时间内提供尽可能多的信息。”她说，“更重要的是，要珍惜报警资源，无效警情害人害己，严重者将受到法律惩罚。”

因为110报警电话的重要性，接警人员24小时在岗在位，实行“四班两运转”工作模式，分为白班和夜班，四个值班组轮流值班值守。全体接警人员一年365天如一日，没有周末，更没有春节、五一等节假日。为了维护110报警电话这一警民沟通的重要桥梁，淄博市公安局和众多一线民警付出了巨大的努力。拒绝接警资源浪费，是对一线公安力量的保护，更是对人民安全的负责。

拨打110，应该怎样安全、快速、准确说清楚自己正在遭遇的事情？从报警人拨打110到民警奔赴现场，需要多长时间？一天3000余个报警电话，又该如何保障110这条“生命线”畅通呢？

4月16日，带着这些问题，记者走进淄博市公安局110指挥大厅一探究竟，了解淄博公安民警守护110“生命线”的故事。



淄博市公安局110指挥大厅，大屏幕上显示着淄博市各地区的实时监控录像。



接警民警正在录入、调度警情。



淄博市公安局110指挥大厅，工作人员十分忙碌。



张店公安分局公园派出所民警正在处警。

自动定位 快捷取证  
微信报警解决大难题

为了解决接处警工作和日常办案中普遍存在的问题，提高淄博公安机关打击犯罪、服务群众的能力，淄博市公安局于2020年开通了“淄博微信110”报警服务。

“淄博微信110”报警以广大微信用户为载体，采用LBS(基于地理位置的网络服务)位置、手机摄像头、语音识别、人脸识别、车牌识别、音视频共享等现代化科技技术，能够获取报警人实时地理位置信息、案发现场音视频资料，实现精准研判、精准指挥和精准处警。

“淄博微信110”依托微信小程序建立，可直接扫码登录或通过微信小程序登录，无须下载、安装、留存，并且设立了实时音视频报警、消息报警、快捷报警三种报警模式，可以针对不同报警人、不同报警场景、不同报警地点实现快速报警，为不熟悉地点、语言沟通有障碍的报警人提供便利。

当描述不清现场情况或者现场情况复杂多变时，通过视频报警即可直观、迅速地接警员提供现场情况，并保留证据；当遇到危险情况，无法正常通话时，通过消息报警即可以打字的方式与警方沟通；当情况万分火急时，通过快捷报警一键求助，警方便会火速出现在你面前。

连轴响应 动静结合  
眨眼之间民警到身边

承担着淄博市警情指挥调度、数据分析等职能的淄博市公安局110指挥大厅，实行“席位分设、接派同步”的工作模式。这种接、派警动作同步完成的工作模式，缩短了反应时间，提高了处置效能。

接到报警电话后，指挥大厅将根据警情性质、危害程度、影响范围划分为重大紧急、紧急和一般三个级别。对重大紧急警情，接报后立即根据GPS显示的警力部署，利用350兆无线集群系统直接指挥相关巡防组先期处置，同步向外警民警手机App、派出所处警终端发送接警单，并迅速调集增援警力协同作战；对紧急警情，接报后立即指挥附近巡防组赶赴现场先期处置；对一般警情，指挥派出所或附近巡防组警力赶赴现场处置。

那么，当一起有效警情被指挥大厅接收后，地方派出所是如何行动的？当天，记者来到张店公安分局公园派出所探访。

“目前，公园派出所保证24小时都有警车在辖区内巡逻，在接警后派出所会命令附近的巡逻警车处警。如果附近没有巡逻警车，派出所内的待备勤警车将立刻出发。”张店公安分局公园派出所民警张京会向记者介绍了派出所的处警模式。

正说着，张京会接到指令，一家美容院被人砸门！从淄博市公安局110指挥中心接警，判断为有效警情同步派警，到张京会驾驶警车赶到现场，仅仅用时十几秒！

110报警电话是人民警察不辞万难保护人民的一条“生命线”。为了维护这条“生命线”的畅通无阻，各级公安民警付出了巨大的努力。

“瞄准全国一流，争创全省领先，真正提升公安机关核心战斗力，绝不只是口号。”指挥中心指挥调度室民警对记者说。

大众日报淄博融媒体中心记者 任灵芝  
见习记者 张晗 通讯员 胡云霄



扫描“鲁中晨报”APP二维码看民警处警视频