

本报记者探访东营市公安局110报警服务台

争分夺秒的“幕后指挥官”

本报记者 嵇磊

危难之中人们第一个反应总是拨打110,它似乎无所不能。因此这个熟悉的号码,也被赋予了特殊的使命。而110报警服务台则是东营公安机关的警情指挥调度的中枢,确保着整个城市安全的正常运行。1月10日是全国“110宣传日”,近日,本报记者走进东营市公安局110报警服务台,探访“幕后指挥官”的奥秘。



东营市公安局110报警服务台的接警员正在接听报警电话。本报记者 段学虎 摄

“一机三屏”

提高记录效率

5日,记者来到了全封闭的东营市公安局110报警服务台。一个由几十台电脑显示器组成的屏幕墙首先进入记者视野,每个屏幕上清楚地显示着中心城区各个主要道路、重点目标等区域的实时图像。放眼望去,一台台电脑屏幕密密麻麻的整齐排成一列,每个接警员眼睛紧盯屏幕,一边接听报警电话,一边迅速敲打键盘,记录着报警信息。屋内电话铃声和敲打键盘的声音此起彼伏。

每个接警员面前摆放着三个显示屏,110报警服务台的民警介绍,最左边显示器显示的是接警单,中间显示的为电话调度台,右边的则是辖区分布图,“各种信息一目了然,接警员可以快速、准确地将信息记录下来,并在第一时间将信息传送到街面的110巡逻车上,同时相关信息也被保存到后台。”

“你好,东营110……”采访中,一个来自八分场附近的求助电话,让接警员忙碌了起来。记者注意到,接警员从拿起电话那一刻开始,便开始耐心地向报警人相关情况,并快速、熟练地将信息记录在接警单上。当接警员挂掉电话的同时,信

息也记录完毕,并给110民警下派指令。而前后过程不超过1分钟。

GPS定位

直接调度警车

巡逻车内接警情

中心城5分钟内到达

中心城区内5分钟到达现场是东营警方给市民做出的“5分钟”工程服务承诺。与时间赛跑就成了“110”的首要任务,那么110民警在接到警情后,是如何在5分钟赶到现场的呢?

“110报警服务台直接通过350兆对讲机将指令发送到街面巡逻车里的民警。”东营市公安局110报警服务台的民警介绍,东营警方最大限度将警力布置到街面。公安机关将中心城区划分出警范围,实行巡区负责制。按照110巡逻出警车40公里/小时的车速,出警范围最远两点间行驶所需时间为5分钟的原则划分巡区,而每个巡区安排一部警车,实行24小时全天候、网格化动态巡逻防控,“其实110民警在接到110报警服务台的指令时,已经在出警的路上了。”

民警说,目前东营警方已经在中心城区的主要道路、重点区域等建立了图像监控系统,警用地图上GPS系统的应用,使打击和防范更加快速、高效。

一谈到“高科技”,110报警服务台民警自豪地说:“110报警服务台已经发展成为集有线、无线、视频指挥和GPS定位信息等一套完整的系统,是全市公安机关科技含量最高的部门。”

5日上午10时许,110报警服务台的民警打开GPS系统,瞬时一张东营地区的地图出现在电脑屏幕上。与普通地图不同的是,许多汽车图样分布在地图的大街小巷,并且左右移动着。每个图样上还有个特定的警车车牌号。民警指着屏幕说,每个110巡逻车都装有GPS系统,所有巡逻车的位置、行驶速度和运行轨迹都能在电脑里查到。

记者发现通过系统甚至可以查询到每个巡逻车的经度和纬度。“遇到突发事件,能迅速找到离现场最近的警车。”民警回忆,2009年四月份,因为打架斗殴,违法人员驾驶一辆汽车沿着北一路向西逃窜,途经西一路、北二路、西二路一直驶向潍坊路。经过GPS系统的查询,调遣附近的警车进行拦截,最后终于在潍坊路附近将这辆车拦截成功,抓获了3名犯罪嫌疑人,其中一人还是网上逃犯。

接警员全天为您守候 最好的激励是声“谢谢”

本报记者 嵇磊



“你好,这里是110报警服务台……”东营市公安局110报警服务台的每名接警员一天要重复300多次这句话。每天的守候,为的是让市民放心。本报记者 段学虎 摄

为节省时间,接警员的水杯放置在离饮水机比较近的地方。本报记者 段学虎 摄

◆ “110”接警员日接1600个电话

用肩夹着电话,手指飞快在键盘上舞动,伴随着电话铃声和键盘敲击声,东营市公安局110报警服务台的接警员们紧张地工作着。

5日上午10时许,电话铃再次响起。“你好,这里是110报警服务台。”“你们快来吧……”接警员小李迅速将报警信息记录在电脑上。刚挂掉电话,小李桌前的电话再次响起了“呼救”声。民警给记者做了个简单的算术题,东营市110报警服务台每天5名接警员值班,她们要在

办公桌前坐足9个小时。去年东营市共接话务呼入50多万,5名接警员平均每天要接听电话1600个左右。“这意味着每一名接警员一天要受理320件警情,不到5分钟就要接听一个报警电话。”

面对一天重复300多次重复同一句话,接警员不敢喝太多水,生怕跑卫生间耽误了工作。为了节省时间,她们的水杯都集中放在饮水机旁的一个桌子上。一个小时后,小李声音略带沙哑。“这些都已经习惯了。”小李说。

◆ 走遍全城历练“活地图”

采访中,短短的1个小时内,110报警服务台里的接警电话响个不停。“快”和“准”给接警员提出了更高的要求。然而,要成为一名合格的接警员不是一件简单的事,需要经过三个月的岗前培训。除了要精通公安无线通讯操作,熟悉刑法、刑事诉讼法等法律法规,还要能够熟悉全市地形地貌,练就“活地图”的本领。

“接到报警电话,如果对东营的地理位置不了解的

话,肯定会延误警情的下达。”接警员小高说,她们手中会持有四张不同的最新版本的地图,分别针对中心城区、各县区、路和小区。没事的时候,就会拿出来看看。据了解,110报警服务台还专门派出一辆警车载着接警员走入偏街小巷,熟悉地理环境。下了班,接警员们也会抱着地图坐公交车围着中心城区去各个地方,现在她们已经对东营的大街小巷了如指掌。

◆ 保持通话救下轻生女

一名从事多年接警的民警感触颇深,很多市民在报警的时候,往往说话没有头绪,有时甚至上来就骂,这时一定要冷静,设法找到突破口。

去年的四五月份,一个转自利津的警情,牵动了民警李警官的神经。“一名20多岁的女子来到东营区想要自杀,而家人在利津无法找到这名女子。”李警官说,当时只有那名女子的电话号码,没有其他更有价值的信息。

李警官赶紧拨通了那名女子的电话。电话那头传来的沮丧声,让气氛紧张了起来。李警官说,简单对话

后,得知这名女子由于生活不如意,才有了轻生的念头。“我们会帮你的!”电话里头,李警官肯定的回答,让这名女子终于说出了自己的位置。随即,李警官调集正在附近执行巡逻任务的警车,沿线寻找。20分钟后,巡逻的民警和家人在淄博路附近找到了轻生女子,化解了险情。

“如果不能设身处地的为报警人着想,就不能成为一名合格的接警员。”李警官说,“第二天都会对前一天的报警电话进行回访,当听到一声‘谢谢’,我们心里就会很欣慰,充实。”

● 延伸新闻

两成报警为骚扰电话

严重者可能会触犯《刑法》

一名从事多年接警的民警告诉记者,这些年感触最多的就是,市民越来越信赖民警,有困难就会想到110。有的市民忘带了家中的钥匙会拨打110,有的市民看见井盖丢了也会拨打110。但有时也会出现个别市民恶意骚扰和谎报警情的情况。

“昨天,史口镇的一名市民,喝醉了拨打110,声称想杀人。后来经过核实,才知道报的假警。”一名接警员说,110是政府开设的免费特服电话,也是一种有限的社会公共资源。恶意拨打110既是对110资源的蓄意破坏,也有可能延误公安机关对公民生命财产安全的及时保

护。据统计,2011年东营市110报警服务台共接话务呼入50多万,平均每天要接听电话1600个左右,而其中有两成多是误拨或骚扰电话。

民警表示,按照《治安管理处罚法》有关规定,凡无事拨打110电话恶意骚扰、谎报警情的行为都属于违法行为,情节较轻的可处5日以下拘留,500元以下罚款;情节较重的可处15日以下拘留,并处500元以下罚款;凡恶意拨打110编造炸弹威胁、生化威胁等信息,严重扰乱社会秩序,触犯《刑法》的,将受到严惩。本报记者 嵇磊

民警提醒广大市民拨打110电话时,要注意以下几个方面:

- 1.110、119、122三个特服号码拨打任何一个,110报警服务台都能收到;
- 2.要注意接警员提示的要点,讲明所报警情的地点、时间、目前状况;
- 3.如实反映事件的实际情况,不夸大、不歪曲事实;
- 4.尽量克服急躁情绪,吐字清楚;
- 5.110答复报警后,当事人要在现场等候,保持通讯畅通,主动与赶到的民警联系,详细介绍情况;
- 6.积极协助警方开展调查工作。

本报记者 嵇磊

