

# 110民警的一天

文/本报记者 岳茵茵 通讯员 姚冉  
图/本报记者 李岩松

1月10日,是全国第18个“110宣传日”。9日,记者跟随济宁市市中公安局越河派出所民警张强,度过了“清闲”的一天。

张强,44岁,从警24年。8点钟他准时来到派出所与同事交接,接下来的24小时由他值班。按常规推测,在越河辖区一天接出十几个警很正常,但是9日当天,警情出奇的少。“我们希望这样,社会安宁是每一个警察的愿望。”他说。

但是,张强从警20多年来,得了一种怪病,一到值班就焦虑,吃不下饭。中午所里的份饭是蘑菇土豆,他连一个馒头都没吃完。“吃不下去,就是焦虑,这么多年一直这样。”他心中紧绷一根弦,总觉得时刻要出发,马上要处理案子,日子久了成了一种心理常态。

没有警情,他就和同事到辖区去巡逻,竹竿巷里,打铁的、卖竹编的、卖刀的、卖瓷器的,他们都一一

询问。“这几天生意怎么样,有没有发现可疑的人?一定要注意防火防盗。”每到一摊位他们都聊上十几分钟,相互之间像是很熟的朋友,年龄大的叫他“强子”,年少的叫他“强哥”。他说,20多年来,他最欣慰的是辖区居民对他很亲切。

9日截止到下午6点,他出警三次,两起纠纷,一起盗窃电瓶。这是这么多年少有的情况,他希望,接下来的夜晚也会如此安宁,每天如此。



早晨,张强换上行装,准备出发。



接警后立即行动。



为街边门面房老板讲解防火防盗常识。



为一位暂住居民讲解户籍知识。

水电暖报修、谎报案情、恶意骚扰……

## 一天千余电话,六成无效报警



繁忙的工作,接警员甚至没有喝水的时间。本报记者 姬生辉 摄

本报济宁1月9日讯(记者 姬生辉 孟杰 通讯员 英蕊 庄) 水电暖报修、谎报案情、恶意骚扰……济宁市公安局110报警电话,每天平均接听量在1400个左右,但据不完全统计,其中约有六成的报警电话为无效报警。

“你好,110。”9日下午3点,当记者走进位于济宁市公安局21楼的指挥调度中心时,六名接警员头戴耳麦,用极快的语速与来电市民交流着。接听电话时,她们将问到的有价值信息快速录入接警系统内;挂断电话后,立即与辖区派出所取得联系,将

警情第一时间反馈。“我们主要负责济宁城区内110报警电话的接听,每天接听电话数量在1400个左右,平均每一分钟就有一个报警电话打来。”济宁市公安局指挥中心指挥调度处副处长朱政阳说。目前,共有30名接警员,大家被分成4组,采用轮流工作的方式24小时不间断接听报警电话。

指挥中心指挥调度处民警周昆告诉记者,尽管每天接听报警电话数量很大,但其中的无效报警电话竟能占到六成。“110报警电话的主要职能是接受报警和受理紧急求助,但很多市民对

此并不了解。”周昆说,有不少市民遇到家中水管损坏、停电甚至宠物狗丢失等事情也拨打110报警电话。

更让接警员无奈是一些恶意骚扰电话和谎报案情的情况也充斥着110报警电话。去年夏天,一男子多次恶意拨打110电话恶意骚扰,严重影响了服务台工作和正常出警,被公安部门依法行政拘留12日。“110报警电话就像个传声筒,随时为人身安全受到危险的市民和紧急情况进行处理,大家一定要珍惜有限的资源,切勿恶意拨打。”朱政阳说。

### 年轻接警员彭娟 练就城区活地图

25岁的彭娟自毕业以来就一直任济宁市公安局指挥中心担任110接警员,工作了三年半,已数不清接通过多少电话。每天最多接听200多个报警电话,用她自己的话说就是虽然每天足不出户却能了解城区百态。作为一名110接警员,彭娟在忙碌工作的同时,更是感觉到身上沉甸甸的责任,“接听市民反映的警情,及时传达处置,是我职责更是我的责任。”彭娟说。

9日下午记者在济宁市公安局指挥中心的大厅里见到了正在值班的彭娟,一个水杯、两个电脑显示屏、一个电脑键盘、一台电话和一张地图,这是彭娟工作台上的全部家当。15点23分,工作台上的电话响起,彭娟熟练地戴上耳麦,盯着显示屏上的接听台,按下了电话上的接听键。“喂,您好,这里是110,请问有什么可以帮您的吗?”虽然已经连续处理了两个多小时的警情,彭娟的声音听起来还是没有丝毫懈怠。

从2010年7月至今,彭娟已在指挥中心工作三年半,接警员第一课就是熟练掌握接

警范围内的具体地理位置。“刚来时我们进行过两个周的短期培训,主要内容就是熟悉城区的交通。”彭娟家住梁山,只在八岁那年来过济宁,参加工作前对济宁并不熟悉,但现在只要报警员稍一描述,地址就会出现出现在自己的脑子里。

为尽快适应工作,彭娟专门买了一张济宁城区地图。“那个时候我和几个刚来的同事一有空就背地图,买了彩色的笔,在不同的地方做下各种标记。”除了背地图,在休息的时间,彭娟更是拿着地图到济宁的各大街小巷逛,地图上有就标记,没有的就自己找周围显著的建筑物记在笔记本里。彭娟说直到现在她还有看到建筑物就记名字的条件反射。

在彭娟的接警台上,记者也见到了这张伴随了彭娟三年半的济宁城区地图,地图的边角已经磨损,因为折叠留下了深深的痕迹。蓝色的三角形、红色的圈还有黑色的底线……地图上密密麻麻地留着各种别人看不懂的字眼和标记。