

GPS定位,直接指挥现场民警

“110宣传日”探访济宁市公安局指挥中心

本报记者 黄广华 本报见习记者 胡洋洋 本报通讯员 英蕊荏

核 心 提 示

在急难险重事件发生后,第一时间跳入人们脑海的数字是110——这个熟悉号码,支撑着一个城市的安全运行。

济宁市洸河路261号。济宁市公安局办公指挥大楼内的市公安局指挥中心。这里是确保济宁城市平安的“中枢神经系统”,面对每一个“细胞”的应急呼叫,它必须在一两分钟内完成搜集信息、发出指令的全过程。一呼百应,牵一发而动全身。

1月10日是全国第十五个110宣传日,本报记者走进这个神秘的“中枢神经系统”,探访它不为人们所知的许多奥秘。



10日上午,任城公安分局的警车在街面巡逻。本报记者黄广华摄

接警员一天平均接200个电话

“您好,济宁110”、“您好,请告诉具体地址”……10日上午9点,记者进入全封闭的110指挥中心,接警声和敲打键盘的滴答声此起彼伏。放眼望去,一台台电脑密密麻麻排列着,每个接警员都目不转睛地一面盯着电脑,一面紧张地打字记录;大屏幕上不断滚动着最新接警情况,各种信

息一目了然。

据统计,2010年济宁110呼入量达到137万余次,处警24.2万余起,日均呼入量1400余次。电话繁忙时段,110报警服务台平均每2.5秒就要接通一个报警电话。

周文静在接警员的岗位上已经工作了5年。“你好,济宁110,请讲。”简单一句话,

每天要重复200多次;电话铃一响,必须在铃响3声内麻利地接起,一边询问一边在记录本上飞快录入,报到处区处警台出警……这一系列过程,要求效率,要求质量。这一切,都是为了确保报警电话最小的“排队数”,让每个有紧急警情的市民都能顺利打进电话。

打击犯罪和应急救援反应迅速

6日16时许,济宁市公安局指挥中心接到报警:在新世纪广场东邻洪州汽修厂内有人正在盗窃轿车。指挥中心根据GPS系统发现洸河派出所巡逻警车正在附近巡逻,于是立即发出指令。巡逻民警赶到当场将准备逃窜的违法嫌疑人抓获。

快速反应,是110的灵魂。济宁市公安局指挥调度处副处长苏鹏辉介绍,目前济宁警方的快速反应力量最大限度地警力投放到街面,进行24小时全天候的街面巡逻防控;同时每日备勤警力数百人,可根据指挥中心指令,随时赶赴现场。高科技手段的运用,使这

些快速反应力量高效运转。目前济宁警方建设了遍布全市主要道路、重点目标的图像监控系统,警方使用的无线电台,可以在警用地图上进行GPS定位显示,各级指挥中心可以精确掌握每个民警的实时位置,根据需要可点对点通话,直接指挥到每一个现场民警。

短信回访报警人询问满意度

报警人的满意率,是110评判自身的重要标准。短信回访,是济宁警方为提高110报警满意度推出的全新举措。

新年伊始,110报警服务平台试点推出了短信回访平台,利用手机短信方式对110接处警情况进行回访。如果回

复的结果是“不满意”,警方必须由专人深入访问,认真听取意见,细致了解报警人不满意的接处警环节,对存在误解的情况进行解释,对存在问题及时整改。

目前,短信回访已经覆盖所有本地客户手机报警的警

情。正式投入使用以来,各分局(县)局累计发送回访短信3万余条,回访覆盖率达到总报警数的75%,共收到报警人回复1.5万余条,平均总满意率达92%,进一步畅通了警方倾听民意的渠道,进一步密切了警民良好的合作关系。