



## 编者按

今天是第二个“人民警察节”，也是第36个“全国公安机关110宣传日”。2021年，市公安局110报警服务台共接报警39万余个。在110岗位上，有这么一群人，时时刻刻守护我们的平安；他们的故事太长太长，长到足以丈量整座城市。今天，让我们一起走进110报警服务台，走到这群特殊的警察身边，聆听发生在他们身上的故事。



市公安局110报警服务台。

既是“排兵布阵”的战斗员，又是调解家长里短、邻里纠纷的调解员

# 十堰110接警员角色百变

“在每个急难险重事件发生时，人们第一时间想到的就是110这个熟悉的号码。日夜坚守在岗位上的十堰市公安局110报警服务台的接警员们，通过110接收警情、发布指令，为人民群众排忧解难。今天，让我们做一次倾听者，了解接警员在不同警情背后扮演的“百变角色”。

■文、图/记者 杨建波  
特约记者 陈猛

## 大数据+110，精准处警快速化解债务仇恨

快速反应，是110的灵魂。

2021年2月6日12时47分，接警员谢钰龙接武汉市12348法律服务热线电话反映，一个归属地为十堰的手机号码拨打法律服务热线，称因多次向债务人讨要十万元的欠款未果，欲报复债务人。虽然值班律师进行了反复劝说，但来电人员情绪非常激动，拒不透露涉及身份的相关信息。

接此警情后，110值班长彭亮快速通过公安大数据平台和医疗民政等政府数据平台综合研判，确定当事人为27岁的郧西男子柯某。彭亮立即指令郧西110进行核查，同时将相关情况通报至相关警种。在市县两级联动下，郧西公安局民警在城关镇王家坪将柯某找到。

后经了解，柯某在郧西县城关镇红庙村高速路口附近的一家汽车维修店工作，此前借款13.8万元给别人，因要债未果，他十分气愤，便拨打武汉12348法律服务热线。经过民警的劝解和法律宣讲，柯某最终放弃了寻仇讨债的想法，表示准备通过法律途径来向对方讨要债务。

市公安局警令部指挥调度科科长吴小军告诉记者，指挥调度科通过实行“大数据+110”，以多次重复报警监测和每日勤务调度为牵引，强化警情分析研判应用，全方位精准支撑警情处置。2021年，他们共为走失失联身处危难紧急求助警情提供人员、车辆数据查询200余次；实时监测排查、推动基层化解多次报警矛盾纠纷风险警情158起，有力服务了高质量平安十堰建设。

## 保持通话，171分钟的耐心劝导救下轻生女子

2021年3月30日10时55分，接警员郭文文接到一个系统没有显示号码的报警电话。接通电话后，对方情绪低落且一直在哭泣，欲言又止。她判断该女子是想轻生，便耐心询问其个人信息及所在位置，报警人一直不愿提供，并且对工作人员询问其个人情况及家庭信息非常敏感、抵触。随着郭文文的询问，该女子一直哭着说自己不想活了，接警人员问其要去哪里，该女子拒不回答。

“你看，家里还有家人和孩子，他们还在等你回家呢！”当郭文文试图通过亲情来劝解她时，她的情绪突然又变得激动。女子表示，因丈夫出轨在某酒店开房，被她发现了，丈夫反而打110举报有人泄露他的开房记录，她才不想活了。郭文文迅速通过查询报警记录等信息，找到一条符合该情况的警情记录。

根据处警登记的人员家庭信息和机动车信息，郭文文一方面立即通知交管局指挥中心对机动车信息进行轨迹研判。另一方面，接警员和关联到的家人拨打电话，但电话无法接通。与此同时，110指令郧阳区分局开展处置工作。

在110不间断询问、劝导下，最终掌握到报警女子就在郧阳区汉江河边。在郧阳区110和相关派出所民警的努力下，民警找到了已跳入河中的当事人。而在两小时51分钟的时间段内，郭文文始终未挂断电话，经过不间断劝解，成功挽救了女子的生命。

## 市县联动，快速反应成功帮百姓止损

接警工作看似简单重复，但需要更大的责任心和敏锐性。

2021年4月17日18时14分，110接警员王小宇接到市民王先生报警，称其在外地出差，在竹溪县家中的妻子赵某接到自称公安机关的电话称其涉案，对方还和她视频，随后她将银行卡号提供给了对方，现在她的电话打过去是转接状态。担心妻子遭遇诈骗，他请求警察帮助。

电话那头的王先生十分着急，王小宇心头一紧。近几年来，电信诈骗案件持续高发，每当接到这样的电话时，110都会立即启动电信诈骗应急

预案。王小宇迅速试图和对方取得联系，同时，迅速调警至竹溪公安局处理。

竹溪警方接到电话后快速赶赴现场，找到了正欲转账的赵某，通过查看其手机及询问对方相关情况，警方确定这是一个IP在北京的诈骗团伙。民警现场向赵某宣讲防范电信诈骗知识，告知赵某这是骗局。

据介绍，在110接警中，类似这样的求助类警情占很大比例。吴小军告诉记者，2021年，110报警服务台共接报人口走失类警情2000余起，涉及2100余人，找回1200余人（其余为自行回家或转外地协查）。启动多警种、多部门联动寻人1186次，找回失踪失联人员1108名，找回率达95%以上。

“我们的110接警员既是幕后‘排兵布阵’的战斗员，又是调解家长里短、邻里纠纷的调解员；既是心中不平事情的劝导员，又是提供帮助、解答问题的辅导员。”吴小军说，全体110接警人员始终践行着“人民警察为人民”的宗旨，自觉维护和擦亮十堰110品牌。

据统计，2021年，市公安局110报警服务台取得39万余个（同比增长4.8%）报警接听电话零纰漏，14万余起（同比增长14.4%）有效警情调度零投诉，260余起（同比增长10.3%）重大敏感警情处置零失误的新业绩。接处警指挥调度工作位居全省前列，获评全国公安机关“我为群众办实事”贡献突出集体。

