



110接警中心24小时守护群众平安。

不管是失窃还是纠纷、投诉还是咨询,110始终是帮助群众解决问题的“第一热线”。据统计,2023年,市公安局指挥部110接警中心接听电话78万起,其中,城区110接听41万起。

110接警中心扎实打基础、强业务、提素质,持续保持110接处警工作“零纰漏、零失误、零投诉”,业绩位列全省指挥系统第一方阵。

■文、图/记者 杨建波  
特约记者 陈猛

市公安局指挥部110接警中心:

# 一根电话线串起万家安宁

**案例** 电话开导一小时  
劝回轻生男子  
110一年接到78万起报警电话

“110吗,我不想活了……”去年3月20日凌晨1时许,110接警中心接到一男子的电话。

通话中,接警员听出对方在哭,明显情绪低落,猜想他肯定是因为什么事情想不开。“这里是110接警中心,你在哪里?有什么困难你请讲,我们会尽最大的努力帮助你……”

男子没有回答接警员的问话,而是不断絮叨着他要自杀的决心。在倾听了对方十几分钟的讲述后,接警员明白了他是因为感情纠纷而有了自杀的念头。

接警员耐心劝解,一步步引导他说出过往感情经历,并了解到他女朋友的联系方式。随后,接警员一面做他的思想工作,一面联系他的女朋友,确定他所住的位置,并通知辖区武当路派出所民警到场救助。

经了解,24岁的张某因感情问题对生活丧失信心,准备轻生时拨打了110。在接警员一个小时的耐心开导下,张某放弃了轻生的念头,表示“我会努力走出去的”。事后,张某对接警员和派出所民警再三表示感谢。

据统计,2023年,我市110接警中心共接到报警电话785541起,调度处置有效警情268859起,其中城区110接警411792起,调度处置有效警情150403起。



受困老人求助110获救。

**案例** 争分夺秒帮发病群众就医  
110与12345联动 日均分流电话685起

2023年3月14日9时12分,110接警中心接到黄女士报警,她车上有一个孩子口吐白沫,需要紧急送往市人民医院救治,请求帮助。110接警中心立即通知交警监控中心处置,交管部门启用“交通信号控制系统”疏导道路交通,开辟绿色生命通道,帮助黄女士将发病的孩子及时送往医院,为救治争取了最佳时机。

2023年3月16日21时27分,110接警中心接到群众电话,柳林沟黄花巷路边有一根高压线冒火花,存在安全隐患。110接警中心迅速指令朝阳路派出所到场处置,并通知12345市长热线平台及消防救援队。民警迅速赶到现场,在路面设置警示标志,随后消防员、电力抢修员到场处置,快速

排除了这一隐患。

市公安局警令部指挥调度科科长吴小军告诉记者,随着110与12345平台对接、双号联动、互设专席、联席会议等机制全面落地,分流类型扩充至9类68项。去年以来,日均分流报警电话685起,与119、120、122等热线,以及蓝天救援队等公益群体联动处置警情3.2万起,服务6.5万人次,为群众提供了更加及时、专业、高效的救助服务。

同时,创新走失失踪人员找寻机制。建立“责任明确、流程规范、合成作战、跟踪盯办、闭环高效”的运行机制,一年找回“一老一小一弱”走失人员398人。

**案例** 男子酒后多次辱骂接警员被训诫  
去年12人因骚扰110被处罚

2023年11月18日晚,家住浙江路的范某酒后回家,因小区停电电梯无法使用,到物业大吵大闹。事后,为发泄心中不满,多次拨打110辱骂接警员,影响110接警中心正常工作秩序。

辖区派出所民警赶到现场,协调物业妥善处理电梯事故后,将范某带回派出所调查。范某酒醒后,认识到自己的错误悔恨不已,向接警员赔礼道歉。派出所民警依据相关规定,给予范某训诫的处罚。

数据显示,在2023年城区110接听的41万起报警电话中,有25万起是无效警情,占六成以上。吴小军告诉记者,110接警中心经常接到小孩无故拨打的电话,以及醉酒者故意长时间占用110、辱骂接警员的电话。恶意骚扰110、报假警、醉酒者拨打110、小孩无故拨打110、精神病人拨打110,

是无效警情的主要五类来源。2023年,我市12人因骚扰110被处罚。

据介绍,110接警中心能同时接通16部电话,但在特殊节假日,醉酒者较多,因此报假警、恶意骚扰110的情况不少,而此时正是一些处于危难境况的市民最需要110救援的时候,如果恶意占用、骚扰110,后果很严重。

**提醒:**一旦身处险境,无法打电话报警,也可以发短信至12110报警。

**110报警受理范围:**刑事案件;治安案(事)件;危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件;自然灾害、治安灾害事故、火灾、交通事故;其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警;危及公共或群众安全迫切需要处置的紧急求助;公安机关及警察正在发生的违法违规行。