

德州110今年十五岁了

24小时巡逻、5分钟出警、一年为41万报警电话忙活

本报记者 王金强 本报通讯员 左国强



▲德州市公安局指挥中心民警正在接警。 本报记者 王金强 摄

1月10日是一年一度的110宣传日,同时,德州110也15岁了。

10日上午,记者走进德州市公安局110指挥中心,来到110的幕后工作间。接警员紧张地接着报警电话、快速联系相关警所出警。在危急时刻,这是一个“生命通道”,每一个电话,每一次记录,牵一发而动全身。

15年了,110指挥中心几乎每天重复这项工作,处理了无数报警信息。仅2010年,德州市110报警服务台就接警41.2万起、指挥有效处警8.9万起,快速反应查破各类案件6605起,抓获犯罪嫌疑人3557名,处置治安灾害事故77起,调处纠纷7381起,救助群众9385人。



辛苦→

一年接41万个报警电话 100辆警车24小时巡逻

10日上午,在德州市公安局110指挥中心大厅,墙壁上巨大的立体屏幕上,正播放新湖和德百广场路口、各国道入口等主要监控点的监控信息,各处警情一目了然。

“喂!你好!这是110指挥中心!”“你们的位置在哪里?”“好,我们会立即协调,让德城分局处警。”接警台前的电话铃声不断响起,接警员要忙着完成三项工作,引导报警人提供有效警情,及时录入接警信息,迅速找到与报警地对应的各级公安部门的值班电话,并快速派警赶往现场。

“德州110今年有15个年头了,2010年就接了41万多个报警电话,救助群众9千多人。”德州市公安局110指挥

中心主任成波说,1997年1月,110报警服务台正式受理群众各类报警求助。2004年1月,完成了110、122、119“三台合一”,各类警情可以统一受理、分类处警。近年来,德州110还陆续完善了无线集成调度系统、数字录音系统、大屏幕显示系统、GPS警用车辆卫星定位系统、省市县三级视频指挥系统等高科技应用系统。

每天,德州市的三个中心城区都有100余辆110巡逻出警车,车上GPS卫星定位和350兆无线通讯系统装备齐全,24小时动态巡逻。德州市民无论用固定电话或手机报警,接警员都能迅速通过系统联系到在最近地域巡逻的民警。

神速→

接警员都是“活地图” 民警5分钟飞奔到现场

“德州市湖滨北路金卉小区,发生纠纷了,你们快来处理一下吧。”1月10日上午10时45分,在市公安局110指挥中心大厅,接警电话铃声响起。3分钟后,德城区长庄派出所3名民警赶到现场,顺利解决纠纷。

“5分钟内就能到现场,城区里的警情分布我们都熟,连电脑都不用查。”一名接警员说,各个社区、各条街道、各个村归哪个派出所管

辖,他们都记得滚瓜烂熟,这样可以帮助出警民警尽快赶到现场。

他介绍,目前共有9名接警员轮流分4班值班接警,白天工作11个小时,晚上工作13个小时,24小时值班。“听觉分辨力要好,语速要快,打字要又快又准,这是接警员的基本功。”他说,接警员说话快一些,留给报警人的说话机会就多一点,事故当事人就可能少点伤害。



▲新河东路派出所民警出警前,都会检查车载灭火器、工具箱等工具是否放置好。 本报记者 王金强 摄

郁闷→

开锁、解闷、查话费 无关小事忙晕110

“2010年夏天,一位女士裙子卡在自行车链条里,很多路人要帮她,可她非要打110帮忙。”成波告诉记者,110号码比较好记,不少市民生活中遇到困难都打110,比如开锁、寻人、寻物等。

“110报警服务是有范围的,但现在有大量的非公安机关处理的电话打进来。”他说,110报警服务台受理报警的范围有:刑事案件,治安案(事)件,危及人身、财产安全或社会治安秩序的群体性事件,道路交通事故,火灾事故,自然灾害,治安灾害事故和其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警。

“110经常受到骚扰,有人查话费也找110,解闷也找110,真令人气愤。”成波说,德州市110每天接警量约2000起,其中1/3是正常报警,其他2/3都是骚扰电话和不属于公安机关处理的无效电话。有的人酒喝多了乱打,有的孩子淘气打着玩儿,有的人打通了故意不出声,甚至有人报假警……

“110是生命通道,这些电话占了线,真正急需求助的报警者就可能无法及时拨通报警电话,耽误最佳获救时机。”接警员说,希望市民呵护我们的生命通道,不要随意或恶意拨打110报警电话。另外,希望需要救助的报警者要多一些耐心,偶尔占线要坚持一下,以免失去救助时机。