



编辑: 林兴科 王西泽
组版: 车时超 校对: 张 旗

2015年1月12日 星期一
新闻热线: 87270000

110背后的无名英雄谱

“有困难找警察”，掏出电话就打110。但“110”和你之间的联系，并非一个电话那么简单。电话被接通的一刹那，就如同“多米诺骨牌”的第一块被人推倒，短短几分钟，指令在电波中流转，一直到处警民警出现在你眼前。

刚刚过去的1月10日是全国第29个“110宣传日”，今年的主题是“110，与你携手共创平安”。借此机会，就让我们认识一下那些“110”背后的人们。

实习生 乐晓立
记者 石承承
通讯员 许悦/文
崔引/摄



110背后的无名英雄们

黄普峰:

早一分钟就可能救一条命

有统计数据 displays, 去年全市各110报警服务平台受理的556.3万起报警电话中, 交通类报警有106.9万起, 同比上升18.59%, 是各类报警电话中上升幅度最大的。

尽管有122, 但遇到交通问题, 很多人还是习惯拨打110, 这时就需要两者之间快速、有效的联动。

黄普峰在交通警察局江东大队分指挥中心做指挥工作5年了。在别人看来, 他们这些坐在指挥中心的, 要比路面民警轻松。可在他眼里, 指挥中心的活, 要的就是一个快字, 要抢出时间, 抢出生命。

去年8月的一天早上7点左右, 余姚一家模具厂的一名员工在操作机器时手指不慎被压断, 需要紧急送至市第六医院。

黄普峰接到110指挥中心的协助要求后, 提前安排交警骑着摩托车在宁波东高速出口处, 而后在高速宁波东到第六医院的沿线路落实警力照顾。

在警车护送下, 载有伤员的车辆从宁波东高速口至医院仅用了几分钟时间。

去年一年, 类似这种开通生命通道、救助伤员的事件, 黄普峰就参与指挥了近80起。“无论是开



交警指挥中心交警黄普峰

启绿波带, 还是警车开道, 只要早一分钟到达医院, 就有可能拯救一条生命, 挽救一个家庭。”他说。

在黄普峰看来, 在指挥中心工作, 要有三颗心。一颗是细心, 能够及时从监控中发现情况, 并及时处理, 还要仔细的考虑、分析现场情况, 以防次生事故的发生;

二是有耐心, 目前, 江东区110、122、120等指挥中心建立了应急联动机制, 一旦发生紧急事件, 需要各部门配合, 这就需要耐心去沟通、协调, 才能达到联动效果;

最重要的是责任心, “在指挥中心, 每一刻, 心都要悬着, 为老百姓的公共安全悬着。”

陈莺:

电话接到“恐惧症”

陈莺在宁波市公安局110指挥中心负责接警。这是110接处警的第一个环节, 及时、准确与否, 会影响到后续的处置效率, 进而左右人们对整个“110”的印象。

上班时, 陈莺习惯穿布鞋, “从早上8:15到下午6:00, 我们基本都是坐在电脑前接电话, 一坐就是一天, 脚会肿, 穿布鞋会舒服些。”

“我们平均24小时会接4000~5000个电话, 可只有2000多个电话是有效的。”陈莺说, 尽管如此, 从电话

接通的那一刻开始, 她不敢有丝毫松懈, 因为谁也不知道电话那头是什么情况。

“我记得有一年夏天, 有人打电话来说自己杀了人, 声音听起来像是喝了很多酒。我不能刺激他, 也不能妄下判断, 只能一点点从他含糊不清的话中摘取有效信息, 比如现在在哪里, 叫什么名字, 发生了什么事, 然后转交给民警。”

就在陈莺接这个电话的同时, 一旁她的同事也接到了一通说有人被杀的报警电话,

“我们俩一看, 竟然是相同地点, 就立刻将这两起电话反馈给辖区派出所。如果一旦我疏忽了, 认为这是个喝多酒报假警, 那就失责了。”

每天盯着电脑, 陈莺和其他接警员一样, 近视度数在不断升高。接电话接久了, 也会有些“后遗症”: 听到电话铃响, 总会有种莫名的慌张, 担心发生什么事; 而且有时在接私人电话时, 也会脱口而出“您好, 宁波110指挥中心”, 搞得电话那头莫名其妙。



110指挥中心接警员陈莺

王勇:

人称宁波活地图

作为指挥民警, 王勇的工作跟陈莺有点相似, 不过电话转到他手里, 多半是“疑难杂症”, 有的是找不到解决问题的对口部门, 有的是正好处于各部门管辖的“灰色”地带。

有市民对法院判决和执行不满意, 却不知该去哪里反映, 隔三差五打110, 接警员怎么解释都没用, 最后还是王勇帮他找到了反映情况的“门路”, “很多事不是我们公安能解决的, 但至少

能帮他想想办法。”

“想想办法”背后, 是王勇大量的付出。无论工作多忙, 他都要保证每天两个小时的学习时间, 学习最新的法律法规, 熟悉最新的区域状况, 还要了解社会见闻。

有盲人打110求助, 说自己坐大巴来宁波, 迷了路, 却又说不清楚自己到底在哪里。电话两头, 大家都心急如焚。

“你别急, 告诉我现在能听到什么?”王勇接过电话。

“我听到边上有很多人, 还有人提到130路公交车。”

130路公交车经过临时南站, 王勇迅速做出判断, 并立即将情况反馈给临时南站附近的段塘派出所。

在市公安局110指挥中心, 王勇被同事们戏称为“活地图”、“号码百事通”。

不止自己懂, 王勇还不止自己懂, 王勇还不时给接警员讲解宁波的地形地貌、交通路线、法律法规, 帮助接警员提高综合素质, 为做好接警工作打下基础。



110指挥中心指挥民警王勇

金杰:

“幸好家人理解我”

在市老三区, 110指挥中心接警后, 指令会在第一时间下达到各辖区派出所。像金杰这样的派出所接处警民警就得“接指令而动”, 他们到场的速度, 处置的力度, 都会直接影响报警人和市民对110的直接感观。

追过贼、抢过刀、灭过火、劝过架、找过狗、抓过蛇……海曙江夏派出所接处警民警金杰的2014年, 外人看来还真真是丰富, 可每天的忙碌只有自己知道。

“还真没统计过一年的接处警量, 但最近5天大概处警30起, 你算算吧。”金杰说。

去年9月的一个晚上,

金杰接到110指挥中心的指令, 辖区内的狮子街58弄一间民房内, 一女子到一家买菜的店内拿了一把菜刀, 随后来到其居住的房室内威胁里面同住的人员。

金杰赶到现场后, 边了解情况, 边要求协警将防刺服和防割手套取出并穿好, 同时指挥同事疏散现场人员。

进入房间后, 他留意到一名男子正和持刀女子说话, 而持刀女子情绪比较激动。为避免发生意外, 他立即挡在男子身前, 安抚女子。尽管持刀女子对金杰的出现并不反感, 但手上的西瓜刀却始终不肯放下, 甚至还把刀架在自己的脖子上。

感觉事态继续发展下去可能无法控制, 金杰当机立断, 在同事的配合下, 趁女子不备从侧后方果断出击, 先是用手抓住西瓜刀, 然后抱住了这名女子, 顺利的处置了这起事件。

“现在老百姓对110接处警的要求越来越高, 这对我们是挑战, 也是鞭策。让我们必须不断提高自己的处事能力, 掌握各种各样的知识。”金警官说。

因为工作实在太忙, 7岁的儿子现在跟岳父岳母生活在一起。“这也是没有办法的事儿, 幸好老婆、孩子还有丈人都很理解我。”金杰说。

王秦:

用心观察 留意细节

干了11年巡逻民警, 北仑小港派出所巡处中队副队长王秦每天的工作常态就是开着巡逻车绕着辖区转。一旦有处警任务, 迅速到达现场。

“我是海曙人, 工作以后就扎根在北仑了, 现在老婆孩子都在这儿, 已经是地地道道的北仑人了。”王秦笑着说。

由于小港街道属于城乡接合部, 外来人口较多, 治安情况相对复杂, 这对日常巡逻质量提出了更高的要求。王秦的体会就是多用心观察, 多留意细节。

去年2月22日, 王秦在处理辖区居民住户的一宗入室盗窃案时, 通过现场勘查, 发现附近有监控, 于是立即调取监控视频进行查看, 并调取了一名可疑男子的正面照片, 并将照片发放到了其他巡逻民警、协警的手机中, 以便加强对夜间可疑人员的盘查。

3月4日21时许, 王秦在巡逻至小港红联道头路附近时, 发现一名男子的行为鬼祟, 形迹可疑, 就要求其出示身份证, 此人转身就跑。

王秦当即将其追上并制服, 抓获嫌疑人之后, 王秦觉得该男子越看越脸熟。便拿出上次盗窃案现场提取的监控照片比对,



巡逻民警王秦

经对照发现该男子无论年龄、神态及发型都与照片十分类似, 经讯问, 男子名叫冯某伟, 21岁, 江苏人, 他如实供述自己白闯入室盗窃的犯罪事实。

“像这种巡逻中, 抓住在逃嫌疑人的案子有很多, 关键就是对案件中的细节多留了一个心眼。”王秦说。

除了注重细节, 在王秦看来, 巡处民警还需要掌握各种各样的知识、技能。

王秦说: “无论是法律知识, 还是风土民俗, 包括各地方言, 我们都要懂一些。我们是公安派出所中面对群众最直接的一关, 相当与窗口工作。群众对我们的印象好, 就是对整个派出所乃至公安有信任感。”



派出所接处警民警金杰