



□陈剑锋 牛伟

“110”报警电话是连接群众与警方的专线，然而，这条跟每个人密切相关的安全线，经常遭遇报空警、假警的问题，各种无效报警和恶意骚扰一直困扰着“110”。上一期《警周刊》公布了我市去年各类警情中，无效报警的总体情况，本期将着重介绍无效报警的危害以及如何正确、准确的报警，让市民朋友遇上急难险阻情况时，警情不延误，警力不浪费，最快将问题解决。



余姚110指挥中心 通讯员 牛伟 摄

# 110 是生命线 请规范正确拨打

## 要注意六大类无效报警

无效或骚扰电话主要有六大类：一是闲杂人员利用停机手机、街头固定电话拨打“110”报假警或谩骂接警人员；二是醉酒人员反复拨打“110”骚扰纠缠；三是个别精神病患者因监护不到位不停拨打“110”骚扰；四是个人心情不好拨打“110”聊天；五是恶意骚扰女接警员；六是个别中小学生在宿舍用IC卡电话拨打骚扰电话。

余姚市公安局110指挥中心副主任何建表示，“110”主要处理刑事案件、治安案件

等，保障群众的生命和财产安全不受侵犯。但现在有些群众家里水管漏水、夫妻吵架闹矛盾都会拨打“110”要求处理。在报警服务台接到的报警电话中，有许多涉及饭菜质量投诉、产品质量问题、价格投诉、建筑施工扰民、水管爆裂、索要发票、索要工资、市政设施故障求助等非警务范围的事项。而民警出警到现场后往往因职权所限，既不能彻底解决问题，引起群众不满，也耗费大量警力资源，造成警力浪费。

## 哪些情况可以报警？

警方提醒广大市民，“110”报警服务台主要受理报警和求助两大块、10种报警电话。

**报警范围：**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；火警、交通事故警情及其他治安灾害事故、自然灾害事故及其他需要公安机关处置的与违法犯罪和公共安全有关的报警。

**求助范围：**发生溺水、坠楼、自杀等状况，需要公安机关紧急救助的；老人、儿童以及智障人员、精神病患者等人员走失，需要公安机关在一定范围内帮助查找的；公众

遇到危难，处于孤立无援状况，需要立即救助的；涉及水、电、气、热等公共设施出现险情，威胁公共安全、人身或者财产安全和生产、生活秩序，需要公安机关先期紧急处置的；需要公安机关处理的其他紧急求助事项。

另外，“110”报警服务台还受理市民对警察的投诉，主要有公安机关及其人民警察正在发生的违反法律、法规和人民警察各项纪律规定，违法行使职权，不履行法定职责，不遵守各项执法、服务、组织、管理制度和职业道德的各种行为。

## 如何正确拨打110，正确报警

广大市民若遇到侵害、需要公安机关出手相助时，该如何拨打报警电话？

手机、座机（包括可拨通外线的分机电话）都能拨打“110”。“110”是全国统一的特殊服务号码，使用时不收话费。用手机拨打“110”时不用加区号，手机欠费也能拨打“110”。

拨通“110”电话后，有语音提示如“您好，这里是110报警服务台”。如您误打“110”，请您立即挂机；如您报警求助，请按接警员的提示回答问题，如实说出自己的姓名、职业、联系电话、住址或所在位置，并在报警地等候民警，以便民警能迅速、准确地找到您。

报警时，首先不要慌张，视情况选择报警时间和地点，在自身安全有保障的情况

下，按照以下提示尽快、准确报警。

1. 一定要在就近的地方，抓紧时间报警，越快越好。任何有电话的单位、个人及公用电话都应提供方便。

2. 报警时要保持冷静，不要因为紧张而言语不清。报警内容要真实，不准谎报警情，不要因非急、难、险事务拨打“110”。

3. 报警时要按接警员的提示提供所在位置（实在不知具体地址时应提供大致方位，明显标志物等）、简要陈述报警求助的基本情况（事情经过、受伤人数及受伤程度、违法犯罪嫌疑人员的人数、特点和逃跑方向等）。

4. 无特殊情况，报警后应在报警地等候，并与民警和“110”及时取得联系。有案发现场的，要注意保护，不要随意翻动，除了营救伤员，不要让任何人进入。

机关将按照法律有关规定，依法进行处罚和打击。

《中华人民共和国治安管理处罚法》第二十三条规定，扰乱机关、团体、企业、事业单位秩序，致使工作、生产、营业、医疗、教学、科研不能正常进行，尚未造成严重损失的；散布谣言，谎报险情、疫情、警情或者以其他方法故意扰乱公共秩序的，处警告或者二百元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款。

## 恶意骚扰“110”要追责

去年12月27日，余姚市公安局陆埠派出所接报一起抢劫警情后，经综合分析发现不存在报警人所述被抢劫的事实。进一步调查后，确定报警人方某系因项链丢失，怕家人责备，故精心编织了此起“抢劫”警情。警方对方某作出了拘留五日并处罚款200元的行政处罚。

在此，《警周刊》提醒广大市民，恶意骚扰“110”是违法行为，对拨打“110”取乐、滋扰公安机关工作秩序或报假警等行为，公安



## 好学上进 不断创新

作为一名刚入警的女民警，宁波市公安局高新分局的柳丹没有像大多数女民警一样成为一名户籍或者内勤民警，而是接受了繁杂而琐碎的社区警务工作。

接手一个社区不久，她就碰到了一起打架纠纷案，当事双方是挨着开店的两家水产店，由于价格竞争相互扭打起来。刚开始来所里时，双方各执一词，一方希望能够治安调解解决纠纷，一方态度执拗，不承认自己的错误。柳丹开始时一句话都不说，埋头做笔录，等双方一通气都出完，理了案台上整整7张笔录内容，然后她做出一个让双方都意想不到的决定。“今天就到这里，我先调查看看，等弄清楚事情经过再来处理。”

双方以为这只是“小姑娘”处理不好在推脱，但第二天他们立马改变了这种想法。第二天开始，柳丹手提着一个挎包走街串巷，寻找事发当时的现场群众，找到一个就翻出笔录一一核对，有新发现或原先描述有误的地方，她就用笔记本记下来，没过多久，事情的起始经过到结果都一清二楚。这时候柳丹把涉事双方再叫过来，两边人都心服口服了。

除了“主职”是社区民警，作为一名警校国际警务合作专业毕业的学生，她还是所里的外国人管理联络员。柳丹一边向母校老师请教，探讨自己遇到的疑点和难点，一边通过工作中能和外国人接触，帮助对方解决业务难题同时，不断加深沟通交流。

在这一过程中，柳丹发现许多语言不通的外国人并不知道如何办证，于是她根据工作经验系统地整理了暂住登记的所有规定与法律条款，并邀请一位中文相对流利的土耳其“外援”做临时演员，录制了一段外国人暂住登记的教学视频。这样一段生动活泼又针对性强的视频，让辖区内的外国友人再也不用担心语言不通办证困难的问题了。

张贻富

## 危难时刻挺身而出

2015年3月的一个夜里，正在值班的高新区公安分局梅墟派出所民警赵云突然接到指挥中心的一个紧急指令，称有名女子爬到了一居民住宅楼的楼顶外墙，随时有坠楼的可能。

接警后该赵云立即驱车赶到事发现场。爬到小区20楼楼顶，眼前的情形让他倒吸一口冷气，只见一名女子站在楼顶的外墙一块长宽都不足0.5米的水泥挡雨板上，而挡雨板离楼顶又有2米高的距离，这时想凭该女子自身的力量是无法爬上来的，再仔细一看，发现楼顶的空地上还有一瓶喝完的白酒瓶……

“您好，我叫赵云，我们能简单聊一下吗？”只见该女子微晃着身子，视线从茫然四顾转看向赵云，正打算开口说话，突然一阵干呕，一股酒气立马四散开来……该女子明显喝酒过多，这种情况下随时有坠楼危险！

赵云一边通过聊天分散该女子注意力，一边等她警戒心放松的时候，跨步前冲，一下凑近，一把拉住。“因为挡雨板跟楼顶有落差，单靠我一个人没法把该女子拉上楼顶，我就一边拉着她防止下坠，一边不断聊天，让她保持清醒。”赵云说。正是这样冒着随时被该女子拉下楼顶的危险，赵云一个人坚持了15分钟，直到消防救援人员赶到才合力将该女子从外墙拉回到安全区域。

2013年6月，赵云在巡逻中发现辖区内梅墟菜场附近有贩卖淫秽光碟的情况，凭着高度的职业敏感性，他通过多日的蹲点守候，抓获了其中一名贩卖淫秽光碟的违法嫌疑人，并当场查获各类光碟5000余张，其中600余张为淫秽光碟。由于案件的成功办理以及表现突出，赵云于2015年受到了国家新闻出版广电总局版权管理司的表彰奖励，并荣获个人二等奖。