

报警服务台从“传声筒”成长为高科技含量“公安大脑”

守沪30年 110 初心不变

“您好，110。”危难关头，这一声问候，曾抚慰多少无助的心灵。

今年5月1日，上海110报警服务台成立30周年。30年来，城市不断扩容、技术迭代更新，这个声音始终不变，穿越梧桐里弄、回荡黄浦江畔，守护在市民群众身边。

近日，记者走进上海市公安局指挥大厅，听三代接警员讲述这个最熟悉号码背后的故事。

技术不断升级

今年1月29日下午3时许，松江居民宋先生报警，家中被盗。接警后，松江公安分局刑侦支队会同新桥派出所迅速开展现场勘查、视频追踪、周边走访，很快锁定嫌疑人身份。下午4时许，窃贼落网。

1小时破案！这样的速度，让57岁的李志东十分感慨：“30年前，光从接警到出警最快都要20多分钟。”

1996年，李志东从静安分局特警队调至市公安局，成为上海初代接警员。“110报警台成立前，报警电话都是各个区的公安分局接听的，号码五花八门，群众很难记住，紧急时刻也搞不清自己身在哪个区，不但不方便，也会延误处置。”李志东回忆。

从武到文，由动到静，看似更容易的岗位，竟是一生中最大的挑战。“当时报警台只有3个接警员。每个人面前摆2台电话，一台接警，一台派警。”李志东回忆，“为了争分夺秒，我们给分局的电话都设置了快捷键，报警人一报地址，马上要反应是哪个区，然后一键拨号。”

当时，李志东下了一番苦功，把上海道路背得滚瓜烂熟，成了名副其实的“活地图”。“这只是基本功。更重要的，要善于从报警电话中获取更多信息，并及时作出周密应对。”

1999年4月15日，大韩航空货机坠毁在上海闵行区莘庄镇。“报警电话接连涌入，我一听，飞机掉下来了，从来没遇到过！”李志东回忆，当时他马上向领导汇报，调集公安、消防、救护车赶赴现场。

时至今日，曾经的苦功夫不少已无用武之地。“比如地址，已不需要笨办法。手机打进来，电子地图上就能跳出位置。”李志东告诉记者，如今的110报警服务台已从“传声筒”成长为科技含量极高的“公安大脑”，接到报警，通过“一键布控”功能，指挥中心可以快速调集周边警力，通过大数据分析排摸嫌疑人员、车辆等信息，再向现场民警点对点发送指令，真正实现“秒级响应”。

接警全力以赴

技术在升级，不变是初心。

随着上海成长为超大城市，110报警电话日均呼入量几何级数攀升，每天3万个电话是常事，遇上灾害天气、重大活动、突发状况，单日峰值曾突破过9万！

2001年以来，上海警方开始启用特保队员协助接警，这是第二代；2005年，接警员转由文职辅警担任，这是第三代。接警员人数从最初的20多人增加到现在的400多人，每班也由最初3个人增加到80人。

尽管如此，峰值时刻，人力还是捉襟见肘。接警员一班12小时，每分每秒都处于高压状态。用餐的20分钟，可能是最奢侈的时光，但也要精打细算：走路几分钟，吃饭几分钟，方便几分钟……

“时间再宝贵，也比不过人命关天。”第二代接警员张晓雅，如今已是上海110报警台业务督导员。在她记忆里，一些动辄2个多小时

的报警电话，却是绝对不能挂断的生命连线。“很多轻生者打来报警电话，其实是在求救，是要一个活下去的理由。”

接警四班班长张卒羽，是第三代接警员中的佼佼者。相比超长电话，更让他心惊的是一些“超短”报警。“一个电话打来，几秒钟，就一句话：‘我的死和任何人无关！’啪，电话挂了。这时候，有经验的接警员一定要想方设法插进去一句话。”张卒羽告诉记者，每年呼入的轻生类报警，在接警员的倾听和抚慰下，近九成都能化险为夷。

30年来，上海110报警台共接报求助类警情1100余万起，每一起警情，都全力以赴。

张卒羽处置过的最长通话，是一起自闭症儿童走失事件。孩子只有五六岁，腿脚特别溜。长宁警方到场后，几经周折发现孩子已经上了轨交4号线，去了徐汇。张卒羽又立即安排徐汇和轨交警方介入，多方保持通话，全力搜寻孩子。最终，孩子在浦东的4号线蓝村路站找到。后来才知道，这个孩子是各种车辆的“发烧友”，一不留神就会偷偷搭乘交通工具，最远曾独自坐火车跑到黄山。

报警中有悲欢离合，也有市井百态。有人说丢了儿子，找到时竟是宠物狗，有人为了5毛钱的葱也要报警。张晓雅回忆，最让她啼笑皆非的报警，是一个孩子打来的：“爸爸跑了，妈妈去追他了，说一定要杀了他！”民警接到指令后，马上调阅小区监控录像，发现孩子父亲驾车冲出小区，孩子母亲很快追了出去。

让人大跌眼镜的是，最终找到这对夫妻时，民警发现他们竟在吃火锅。两人看到民警也蒙了，一番解释后才真相大白：孩子太缠人，小两口半夜想摆脱孩子吃顿火锅，谁承想“演”得太真，把事情闹大了。

处置更加高效

因便民而生，因利民而强，因为民而变。

30年来，一项项务实举措的推出、一次次创新改革的实践，让110报警服务与救助更及时、更精准、更有力。

为了解决聋哑人等特殊人群报警需求，也为了给身处险境不便电话报警的群众开辟一条求助通道，2006年上海在全国率先开通短信报警服务。2009年，公安部决定统一使用“12110”短信号码。

报警人在没有道路门牌的复杂区域，报警时如何快速说清具体位置？上海市公安局建设3万余个110报警定位标识，覆盖全市高速公路、城市快速道路和所有轨道交通站点及大型绿地，只要报警人说出标识编号，民警就能在第一时间找到具体方位。

2003年5月，上海成立全国首批110外语接警民警志愿者队伍，目前已有近60名外语接警民警承担着英、日、俄、德、法、朝鲜、阿拉伯、意大利、西班牙等9个语种的翻译任务。

近年来，在上海市委市政府的指导与支持下，上海警方完成了全市16个区域运中心网格化系统与110接处警系统互联互通，形成政府部门依责响应、协同共治、闭环运作的社会治理创新方案，“让问题有人管”“让处置更高效”。仅去年一年，各方就协同处置行政服务类、求助纠纷类警情87.6万余起。

上海警方表示，将以主题教育为契机，坚持以人民为中心，加快110报警服务平台迭代升级，持续探索上海公安现代化路径，为加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市，创造安全稳定的政治社会环境。

本报记者 潘高峰

铁肩担道义 为民解难愁

新民晚报社“帮依忙”全媒体工作室获评“全国工人先锋号”

本报讯（记者 房浩）昨天上午，2023年庆祝“五一”国际劳动节暨全国五一劳动奖和全国工人先锋号表彰大会在北京人民大会堂举行。

新民晚报社“帮依忙”全媒体工作室继去年捧得“上海市工人先锋号”后，再获殊荣，被评为“全国工人先锋号”。

在着力打造“全媒体时代群众工作新格局”的进程中，2019年7月，新民晚报社设立了“帮依忙”全媒体工作室。3年多来，工作室始终坚守着“与民分忧 为民解难”的初心和使命，通过报纸版面、移动客户端、今日头条号、抖音号、微信公号、微信视频号等，着力打造“为民服务解难题”的融媒“桥头堡”。

工作室始终冲在“办实事解民忧”的第一线，把群众再小的事都当成自己的大事。

成自己的大事。

十多年来，违建阳台高悬小区主干道，摇摇欲坠隐患重重……工作室“牵住牛鼻子”，调查报道督办一周后，违建拆除。

二十多年来，杨浦区武川路“巨无霸”鸽棚盘踞楼顶，鸽扰民、房开裂……工作室调查报道督办一周后，多部门联合拆除。

工作室一次次有建设性的舆论监督，收获的是80%以上的解决率。

工作室敢于“临危受命”，在最艰难时扛起应有的担当。2022年“大上海保卫战”中，工作室推出融媒媒体互助服务类平台——战疫·帮依忙。从3月25日到6月1日的69天里，“战疫·帮依忙”融媒平台共收到求助、咨询类等诉求41966件，共推动解决各类问题21300多件。

在全员总计1217个小时的忙碌中，工作室完成了一件件“非凡任务”：37天里，为平均年龄达87.4岁的32位高龄老人上门更换尿管；近百个电话联系、10多个大仓调集物资、10多辆卡车集结分运……四批共1788份“暖心礼包”被送到特殊人群手中；1700多公里转运癌症晚期的广西爸爸，让他终于能在生命的最后时刻陪着儿子中考……

依托于上海6000多个城管执法工作室，设立了“‘新民帮依忙’社区联络点”。“跑在群众中”的工作室不仅在市民家门口解决急难愁盼，更是时刻“问计于民、问需于民、问效于民”，通过与市人民建议征集办共同推出的《人民建议征集专刊》，推动一个个充满民智民慧的“金点子”化作了城市治理的“金钥匙”。



春色旖旎 踏青享乐

今天，金山区福利院组织金山大道院区老人到滨海公园春游踏青，感受家乡的变化。老人们游览了公园内的动物园，观赏了

缤纷花卉，最后在滨海公园的大草坪上，一起进行了击鼓传花游戏，现场充满了欢声笑语。

本报记者 陶磊 摄

瑞金医院持刀伤人案昨开庭

本报讯（记者 宋宁华）去年，瑞金医院发生了一起持刀伤人恶性案件，社会反响强烈。昨天，上海市第二中级人民法院一审公开开庭审理被告人侯晓飞以危险方法危害公共安全案。

公诉机关指控：被告人侯晓飞因投资失败、家庭琐事而决意发泄情绪、报复社会。2022年7月9日上午，侯晓飞到本市瑞金二路197号上海交通大学医学院附属瑞金医院，携带带有一把单刃刀具及破窗器等物的黑色双肩背包，从门诊

大楼北侧进入医院，持刀连续捅刺、追砍并劫持多名病患、家属及医护人员，后被公安人员制服。经鉴定，多名被害人分别构成重伤、轻伤、轻微伤。

公诉机关认为，被告人侯晓飞在公共场所持管制刀具致多人受伤并严重危及医院就诊秩序，其行为已触犯《中华人民共和国刑法》第一百一十五条第一款的规定，应当以以危险方法危害公共安全罪追究其刑事责任。上海市第二中级人民法院将对本案择期宣判。

评选面向基层、一线、普通劳动者

2023年上海市五一劳动奖揭晓

本报讯（记者 解敏）2023年上海市五一劳动奖揭晓，全市共评选出上海市五一劳动奖状180个，上海市五一劳动奖章493个，上海市工人先锋号481个。

本次评选坚持面向基层、面向一线、面向普通劳动者的原则。获奖对象中，237个来自央企和中央驻沪单位，370个来自市属国企、机关事业单位和社会团体，

215个来自区属国企和区属机关事业单位等，332个来自非公有制经济。

获奖对象以企业和一线职工为主，其中企业占比72.8%，机关、事业单位和社会团体占27.2%。在贯彻落实国家战略和重点产业相关领域，有服务临港新片区开发，打造滴水湖AI创新港，推动战略性新兴产业融合的海港城开发（集团）有限

公司等；在与上海“五个中心”“四大品牌”建设紧密相关的领域，有支撑首艘国产大型邮轮建造的上海外高桥造船海洋工程设计有限公司等；非公经济领域，有电动汽车锂电池材料方面取得骄人增长的卡博特（中国）投资有限公司等；在民生保障、社会治理和疫情防控方面，有坚决守好市民餐桌的光明集团上海蔬菜（集团）有限公司等。