



# 110 接警：惊心动魄只是日常

惊心动魄是日常，但也有啼笑皆非的乌龙事件，感人至深的邻里故事，还有他们一同尝遍人世间的酸甜苦辣。

□ 撰稿 | 竹 里

**武**宁南路 128 号，一个普通工作日，新启用的上海市公安局 110 接警中心，班组人员正在依次排队，做上岗前的准备。站在队伍前面的是接警班长李莉，总是比其他组员早来二十分钟，为的是顺利交接工作，确保万无一失。作为上海城市平安的“中枢神经系统”，面对每一个“细胞”的应急呼叫，它必须在最短的时间内完成搜集信息、

发出指令的全过程。

## 一次特殊的帮忙

自 1993 年 5 月上海 110 报警服务台正式开通至今，已经受理了 1 亿多个报警电话，究竟挽救了多少人的生命，挽回了多少经济损失，没人能计算得出。李莉告诉《新民

周刊》，接警的电话种类很多，有求助类，有纠纷类，有事故类……据统计，2020 年 110 报警日均呼入量 2.8 万左右，处警量 1.2 万左右。粗略估算了一下，接警员每 12 个小时接听 300 个电话，平均 3 秒就有一个 110 电话接入，而话务量最高的时候，一天甚至可以接听四五百个。

在接警中心大厅，《新民周刊》

在接警中心大厅，《新民周刊》