

记者看到，接警员们头戴耳机、麦克风，面前摆着两个电脑显示屏，一台不断显示更新报警信息，分发到相关单位；另一台则显示包括高架道路、地铁站、标志建筑等信息在内的电子地图，方便接线员快速确定报警人位置。“目前，在110这个大家庭里，女性占总人数的51%，平均年龄33.5岁。”

几天前，正值李莉值班，凌晨两三点，接警员突然收到了一个特殊的电话，大概一分钟不到，电话那头一直传来打呼噜的声音。接警员连续“喂”了几声，都没人说话，但奇怪的是，每一声喂都对应着一个类似“呼噜声”的应答。接警员敏锐地察觉到事情不对，她并不简单地将这通电话处理为“误打”，而是反打过去，这次听到了电话那头有砸东西的嘈杂声。

“那是一个座机电话，我们通过后台技术处理，定位到了大概的街道，派给了宝山分局，民警找了

许多个小区的门牌号码，都不是，最后通过手机号才查询到了准确地址。”李莉说，几番周折才算搞清楚情况。原来，报警人是一个聋哑男子，因经常遭遇妻子暴力求助110，电话里奇怪的呼噜声正是他发出的。

慢慢地，经验足了，接警员们对于大多数的警情都能分析出个一二，一些琐碎的并不在分内的求助事件，也能处理得游刃有余。有一次，一位独居老太太更深半夜打来电话，说家里空调打不开了，后来发现是保洁阿姨保洁时，拔掉后忘记恢复了原位。“虽然不是分内的事情，分局民警上门解决了这个事情，老太太非常感谢我们。”李莉说，一般新上岗的接警员，入职一年什么警情都接过了，就知道什么单子通过电话里就可以解释清楚，什么单子可能是疑难警情，“按照经验，一般通话时间超过五分钟，我就会插听一下”。

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。

下图：李莉正在开岗前班组会。



印象最深刻的一次接警，接警员耗费了一晚上的时间，过程十分惊心动魄。“值夜班的时候，求助类报警最多，那天有个醉汉打来，说自己在三十多米的高架上下不来了。”李莉回忆，当时醉汉描述不清具体地址，嘴里还嘟囔着：“我受不了了。”“这里太黑，我什么也看不到。”接警员十分担心，就下发单子让民警去找，其间一直和他保持通话。“当时给了高架支队，找了半个小时，没找到人，就这样一直通话到了天亮。”

李莉说，天刚蒙蒙亮时，用肉眼一直观测不到他，浦东民警看到他时，其实在高尔夫球场的的一个架子上。民警在下面喊，让他配合回应，也不回应，当时醉汉仍处在醉酒状态，站立的范围非常小，力气也耗尽了，随时都有坠落的危险。最后我们通知到消防中队过去营救，消防员登上云梯，上到云梯可以送达的最高处，又攀爬了一段距离，才把他救下来。而完成这次营救，已经是上午9点钟了。

庆幸很多都是乌龙事件

在110接警中心，李莉会根据每天不同时段呼入量的高低，开启40至80个接警坐席，在遇到雨雪、冰冻、台风等恶劣天气时，120余个接警坐席将同时开启。记者注意到，每个座位下方，专门设计了一个放水杯的卡口，接线员被规定只能用小水杯：“这里的地板下都是管线，得防止水杯打翻。”

到了午餐时间，大部分接线员杯子里的水仍是满的。原因是没时