

间喝，更不敢多喝，因为根本没有上厕所的时间，接警员吃饭也必须分批，早中晚饭分别二十分钟搞定，有时遇上恶劣天气呼入量大增，吃饭的时间明显紧张，就像“打仗”一样。“连续12个小时，几乎一刻不停地在说话，耳朵发烫、喉咙嘶哑、眼睛干涩疼痛。”

虽然辛苦，但李莉也感到庆幸，因为接警17年，她接到过许多看似惊险，实则是虚惊一场的“乌龙事件”。记得前阵子，热心市民打来电话报警说，在街上看到一个女子大叫，被同行的男人锁起来后，拖拽进了一家咖啡店。“我们接到报警后也不敢轻举妄动，盘查后才发现，原来两人是在剧组里拍戏。这说明市民的安全意识提升了不少。”

更惊险的一次是疑似“凶杀案”。前几天，一个保洁阿姨在短租屋子里打扫卫生，没过多久就慌慌张张地跑出来，拨打了报警电话。阿姨称，在房间木制沙发缝里看到了两只脚，当时描述得特别恐怖，说在箱子里看到了血迹，怀疑是一具尸体。“我们告诉阿姨，人先退出来，不要动，先保护现场，等待刑警去现场排查。”

刑警到现场后，手套戴好，打开上锁的沙发，准备现场提取指纹。谁知打开的一瞬间，大家看着眼前的景象都忍不住地笑了，原来沙发里躺着的是个模特模型。李莉说，知道结果后，她也长舒了一口气，虽然是个大乌龙，但说明我们的治安还是蛮平稳的。接警员这个工作，不仅考验耐心、判断力、心理素质，还需要爱心与同理心。

“喂，我一个人，我饿了，想吃东西。”李莉一直记得这个特殊

在110呼入量中，有部分来电涉及咨询类、重复报警、错拨或骚扰等非紧急电话，并不需要民警赶到现场处置。

的接警，它是一个三四岁小朋友打来的。当时问他父母电话、家庭地址都一概不知。接警员怕他一个人在家发生危险，就一直在和他聊天。

“小朋友，你是男生还是女生呀？你会开电视吗？你看会动画片，爸爸妈妈很快就回来了。”一直聊了十几分钟，还是没有任何有效信息。

李莉决定请示领导，查询具体地址，发现手机号码对应的地址在静安一处民房里。但当我们通知民警过去后，发现民房里并没有小男孩，而是住着一对老夫妻。“当时有点困惑，但因为担心孩子，换了五六个接警员，就这样一直聊了一个多小时。”直到孩子的爸爸接过了电话，我们才恍然大悟。原来，

男孩的爸爸年前在上海打工，年后因为疫情就回安徽老家了，因为没人照顾孩子，一大早便带着孩子下地插秧，男孩一个人坐在劳动车上拨打了110电话。

李莉说，很庆幸，这些都是乌龙事件，这代表着孩子安全，社会安定，没有恶性事件、没有打架斗殴，是更多的爱与美好在一根根的电话线中，不断传递着。

报警也是有讲究的

当你拿起电话拨打110时，该如何表达才最有效？重大警情该如何描述？报警后的单子，怎么处理？

下图：李莉在接警台。

