



上图：110 接警中心。

实际上，报警与接警，都是一门学问。

“能否及时、正确拨打报警电话是成功获得紧急求助的关键。”李莉透露，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。也有一部分是报警人描述不到位，甚至自说自话，使得报警员无法在短时间内掌握关键信息。

比如，交通事故的警情，接警员需要快速了解到以下几个信息：报警人是当事人还是过路人，几车事故，车型是什么，有没有人受伤，有无撤离现场条件。如果事故非常严重，询问车子有无翻过去，如果翻掉了，侧翻还是全翻。而公交车事故，了解的又不一样了，有多少乘客，影响了多少车道，如果是在高速高架上发生大巴车事故，就可能需要分局协调备车转运乘客。

而在电话里，打架的警情也有侧重点，首先引导报警人配合接警员的询问，不要一直激动大喊或表述不清，这都可能影响有效处警时间。现场持刀的话，需要调派特警过去，因为巡逻民警不一定有武器装备。如果是恶性斗殴，就会非常紧急，需要报警人快速报出地点，人数等相关信息，要求民警马上到场。“当事人如果情绪激动，扬言过激，建议不要靠近，毕竟对方情绪不稳定，特殊出警现场会有高级谈判专家介入。”

李莉告诉《新民周刊》，接警中心的五个班，每个班分为五个组，每个组都有一名督导员，督导员的工作职责是评估接警质量以及重大警情的上报。“无冲突的普通警情属于四级，接警员分发处理；打架动刀就是三级警情，督导员处理；打架有人受伤，需要报告班长；现

场受伤人员超过两个或者对方逃逸，火灾持续时间很长，属于二级警情，就要上报给指挥大厅了。”

“督导员会选择一些录音去听，然后评分，我们会分为月评、季评。在短信回访系统里，报警人还会对接警员有评价，1是满意，2和3为基本满意和不满意，对于不满意的回访短信，督导员都要查听录音，分析处理。刚开始的确有些接警员下发单子速度很慢，甚至还要靠笔头记录，无法做到同步，后来掌握了快速短语、接警技巧，就好多了。”

李莉说，这份工作实际上比拼的是综合业务能力，你需要付出比别人多的细心、耐心、同理心、判断力。在采访中，李莉甚至打趣地说：“班组里都是年轻的90后，我都怕他们上班话太多，回家不说话，不谈恋爱，一到休息日，就鼓励他们多出去聚聚。”