

110 接警员： 一天内呼入 9 万通求助电话， 跨江血透、老人过世……

一下子上升到 200% 的呼入电话量，挤掉了接警员喝水吃饭的时间，大部分接警员的杯子，从清晨到晚上，一直都是满的。

□ 口述 | 李 莉
记者 | 吴 雪
首发日期：2022 年 4 月 22 日

35 天，是疫情以来，我在 110 接警台闭环工作的时间。我是上海市公安局 110 接警中心接警班长李莉，自从 3 月 15 日以来，我们的“接警突击队”就一波波地参加闭环上班，一开始加进来的人数只有一半，直到现在达到了 90%。110 接警台不同于其他平台，全部采用闭环状态。

为了提供安全的环境，单位统一安排在一个基地宿舍，分为三个不同的小组，住在不同宿舍楼，楼与楼之间再进行物理上的分隔。这样一来，闭环的接警员一旦有风险状况，不至于“全军覆没”。

目前我们的工作模式依然是“三班倒”，分别在三个接警中心点，比以往加班时间长了，基本没有休息日。最高峰的日子是 4 月 8 日那天，接警员们一整天没停，那天总共呼入了 9 万起电话，要知道，平时这个数字只有 3 万通。一下子上升到 200% 的呼入电话量，挤掉了接警员喝水吃饭的时间，大部分接警员的杯子，从清晨到晚上，一直都是满的。以往还能分批吃饭，现在在人手紧张的情况下，大家都是昼夜奋战，像“打仗”一样，喉咙嘶哑、眼睛干涩，连续作战。

协调跨江血透

忙碌是从 4 月 1 日开始的，大量求助类报警，一股脑涌进来。有送老人去医院的、有着急血透的、有送心脏起搏器的，也有各种急救类报警。当然，也有很多并非那么紧急的求助。我们分轻重缓急来处理，很多求助，我们能派单的尽量派单，能解



上海市公安局 110 接警中心。

决的尽量解决。

4 月 4 日那天，微博上有一个求助，关于跨江送 80 岁老人去血透的事情，当事人打来了电话，当天，两位老人到闵行区第五人民医院做血透，透析好后，约不到车，没办法回家，只能在医院门口等着。接单后我们派单给了附近民警。

很快，民警赶到，把老人安顿在了医院对面的酒店。联系家属后，对方表示是否能将老人送回奉贤，民警沟通称，老人做血透一个礼拜三次，这时候回奉贤后续可能还牵涉到跨江透析的难题，不如干脆直接在酒店居住，家属赶来照顾老人。

后来，事情处理得还挺圆满的，老人可以不耽误血透，家属也能及时照料。实际上，对于民警来说，跨江协调也是很难的，主要问题是没有通行证，只能联系沿途各区、各部门接力协调。比如有一次送心脏起搏器，还有一次家属等待见老人最后一面，都是横跨几个区完成的。