



公鸡打鸣、眉毛修坏…… 警察你管吗？

去年上海共接“110”报警1200万余起 每日非警务类报警占5成

□法治报记者 季张颖

“脱下军装，成为一名 110 接警员，虽然穿的不是民警制服，但能辅助民警的工作我依然觉得高兴。”

到这个月，正好是张思民退伍后，在市公安局 110 报警服务台工作满一年。四班两运转、平均每天接报警 400 个……已经成为张思民的日常。

为迎接“110 宣传日”，本市公安机关在新年伊始以“110，守护新时代美好生活”为主题开展了系列活动。记者昨天从上海警方获悉，2017 年全年，上海市公安局“110”报警服务台共接到市民群众报警 1200 万余起，其中一半以上进行了处警。但比较常见的是，非警务类报警数量正在逐年上升，统计数据显示，每天近 5 成的警情是非警务类报警，其中不乏“有公鸡打鸣，请民警处理”等奇葩报警。

工作剪影

办公桌抽屉里常备润喉片

秀气干净的脸庞、略带沙哑的声线，是记者见到张思民时的第一印象。

2016 年 9 月，20 岁的张思民从武警部队退伍后，成为了一名 110 报警服务台的接警人员。2017 年 1 月是他正式进班的日子，时至今日刚满一年。

从武到文，对于张思民而言，是一种转变。“像我们当过兵的，对于军装总归是有一种情结的，而今成为一名文职，穿的不是民警的制服。”张思民坦言，另一方面，作为一名接线员，起初在电话里碰到讲话难听、情绪激动，甚至颇有怨言的市民，心里也总归是有些不好受的。

而比起这种心理的转变，更需要适应的，是工作的强度和压力。“你好，这里是 110，请问你有什么需要帮助的吗？”这样一句话，张思民每天要反复说上百遍。电话那头，交通事故、事务求助……各种

警务类或非警务类事件混杂其中，但张思民对于每一通打进的电话，都要快速掌握“事件”及“地点”。

张思民告诉记者，按照一个班次工作 12 小时来算，自己平均一天要接报警 400 个，“最多的一天，我接了 572 个，几乎每两个电话之间都没有停顿的。”张思民用“马不停蹄”来形容自己一天的工作状态。“日常两顿饭加上其间起身上厕所的时间，一天不会超过 40 分钟。”

由于需要长时间讲话，咽喉炎已经成为 110 接警人员的“职业病”，为此，张思民在自己的办公桌抽屉里常备了润喉片，虽然也并不一定有空余时间含上一片。

然而，对于这诸多辛苦，张思民却用“开心”两个字总结了过去一年的职场体验。“当我们接到市民紧急的报警电话，通过我们让警察早一分钟到达现场，对他人都是一 种帮助，当真正处警成功时，对于我们而言，也有一种成就感。”

攀升数据

25年间日呼入量增加了40倍

像张思民这样服务于本市 110 报警服务台的接警人员总共约有 330 人。

自 1993 年市公安局 110 报警服务台成立以来，已成为上海特大型城市公共安全管理体系，尤其是应急管理体系的重要组成部分。

来自警方的统计数据 displays，近年来，随着城市高速发展和人口的不断增加，110 的日呼入量逐年攀升，从 1993 年的 800 余起到目前已经增至 3.3 万余起。据统计，2017 年全年，110 报警服务台共接到市民群众报警 1200 万余起，其中一半以上进行了处警，对电信网络诈骗案件的处置尤为成功。

据市公安局指挥中心副主任曹军介绍，针对近年来电信诈骗案件高发的趋势，市公安局 110 报警服务台与市反电信诈骗中心进行了专门研究，实现了报警人、110 接警员、市反电诈中心值守人员三者之间的“三方通话”机制。

“我们的 110 报警服务台接警员在接到报警人疑似被电信诈骗报

警电话后或警方在日常工作中发现有遭受被诈骗潜在风险的被害人时，会根据报警人的地址，快速处警属地公安分局派员上门开展处置。”曹军介绍，在不挂断电话的同时，电话将转接至市反电信诈骗中心，由中心值守人员对嫌疑电话的相关信息、被害人有无财物损失、案件的具体性质等情况作进一步询问和甄别，并第一时间通知相关银行工作人员对被害人银行卡账户进行临时冻结，防止钱款被嫌疑人转走。

记者获悉，除了报警人接到疑似诈骗电话后拨打 110 之外，市公安局 110 报警服务台与市反电信诈骗中心还在工作中主动出击，通过大数据排查比对，对可疑号码经常拨打或长时间通话的电话进行分析，并指令属地民警上门核实情况。

统计数据显示，2017 年以来，上海警方依托反诈中心联动劝阻机制，挖掘潜在被害人 13.15 万人次，通过电话、闪信远程劝阻或民警到场见面成功劝阻 16.81 万人次，成功避免潜在被害人损失约 1.49 亿元。



上图：市民参观市反诈骗中心

左图：市反诈中心的“劝阻区”

本版摄影 记者 王湧

奇葩报警

无厘头！居家大小事皆需警察出面

“110 吗，对面工地里有一只公鸡在打鸣，请民警到场处理下。”“我的眉毛被修掉一半，请民警到场处置。”“我求助民警让同居的男友搬家。”……

这些看起来无厘头的报警内容，都真实存在于上海 110 报警服务台的接警记录里。

在昨天的发布会上，市公安局 110 报警服务台负责人李琳就非警务类报警以及恶意报警、扰警的情况做了介绍。李琳透露，近年来，110 呼入量居高不下，非警务类报警数量逐年上升，每日近 5 成的警情是非警务类报警。“这不仅造成 110 电话排队

数量增加，也大大浪费了警力资源，一定程度上影响了 110 接处警工作的正常开展。”但实际上，2012 年上海就已经开通了“12345 市民服务热线”，统一受理全市各类非紧急的求助、咨询、服务、投诉等。

李琳介绍，在每天的处警警情中，还有部分是报警人为了让民警快速到场，刻意夸大其词，描述的情况与事实并不相符。“比如把一些简单的民间纠纷说成打架斗殴、普通的债务纠纷说成诈骗等等。”在不处警的警情中，有三分之一属于恶意骚扰、谎报和无通话的警情。

服务升级

上半年更新5000余处报警定位标识

在全力做好 110 接处警工作的同时，110 报警服务台努力提高接警效率，不断提升服务品质。

记者获悉，为方便报警人在高架、高速、轨道站点、机场、公园绿地等无具体路名门牌号码的区域，能快速、准确地描述事发地址，上海警方利用高架上线杆编号、公路里程桩号等现有的数据资源，至今已开工建设了约 3 万个报警定位标识。

“目前，我们正在排摸本市各轨道交通站点已建的报警定位标识的使用情况，对于一些老旧的定位标识予以更换，并在重点部位新增一些定位标识。” 市公

安局指挥中心副主任曹军预计在今年上半年，本市完成 5000 余处报警定位标识的更换和新增工作，为群众迅速报警提供了便捷。

此外，为了方便外籍人士的报警，本市还推出了英、日、法、德、俄、朝鲜、阿拉伯、西班牙、意大利等 9 个语种的外语接警服务。这支由 60 名擅长外语的公安青年民警组成的志愿者队伍，承担了绝大部分语种的翻译工作，他们 24 小时全天候在线待命，竭力为国际友人提供优质服务。

去年 2 月 28 日，一男子拨打 110 报警，称一名外籍女子在长宁区某小区附近与人发生纠纷，其代

去年 12 月 27 日晚，方某拨打 110 报警电话称：其朋友韩某发微信给他称，若方某打电话给她，电话不接就帮助其报警。后方某尝试电话联系韩某却始终无人接听。

长宁分局新泾派出所民警在接到指挥中心指令后，第一时间通过电话与韩某取得联系，确认其人身安全。后经民警上门调查了解，系韩某与方某在微信聊天中开玩笑提到：“要是被唠叨死，联系不上我，请帮我报警”。后因韩某未随身携带手机，导致方某电话联系时未及时接听，方某因担心朋友发生意外，遂拨打了 110 报警求助。后长宁分局对方某进行了批评教育。

为报警。接警员与该男子沟通，请其将电话交给当事人接听，又将电话转接至英语翻译共同接听。据该外籍女子称自己已经回到家中，刚刚在外面叫了一辆“黑摩的”回家，双方在途中因故发生肢体冲突。“黑摩的”司机见有人报警后逃逸。由于该女子情绪激动一直在哭泣，一时半会描述不清楚嫌疑人的体貌特征和逃跑方向，接警员和外语翻译一边耐心对其进行安抚使其平复心情，一边转接长宁分局进行三方通话问清其住处，最终，民警上门接触当事人，进一步询问了案情以及嫌疑人的体貌特征和逃跑方向，后在周边将该“黑摩的”抓获。

序号	车牌号	车型
628	/9/19/7	电动车
629	/9/19/8	电动车
630	/9/19/9	电动车
631	/9/19/10	电动车
632	/9/19/11	电动车
633	/9/19/12	电动车
634	/9/19/13	电动车
635	/9/19/15	电动车
636	/9/19/16	电动车
637	/9/19/17	电动车
638	/9/19/18	电动车
639	/9/19/19	电动车
640	/9/19/20	电动车
641	/9/19/23	电动车
642	/9/19/24	电动车
643	/9/19/25	电动车
644	/9/19/26	电动车
645	/9/19/27	电动车
646	/9/19/28	电动车
647	/9/19/29	电动车
648	/9/19/32	电动车
649	/9/19/34	电动车
650	/9/19/36	电动车
651	/9/19/37	电动车
652	/9/19/38	电动车
653	/9/19/39	电动车
654	/9/19/40	电动车
655	/9/19/41	电动车
656	/9/19/42	电动车
657	/9/19/44	电动车
658	/9/19/45	电动车
659	/9/19/46	电动车
660	/9/19/47	电动车
661	/9/19/52	电动车
662	/9/19/53	电动车
663	/9/19/58	电动车
664	/9/19/60	电动车
665	/9/19/63	电动车
666	/9/19/64	电动车
667	/9/19/65	电动车
668	沪CFW583	轻摩
669	/9/19/67	电动车
670	/9/19/68	电动车
671	/9/19/69	电动车
672	/9/19/70	轻摩
673	/9/19/71	电动车
674	8110	轻摩
675	/9/19/74	电动车
676	/9/19/75	电动车
677	/9/19/77	电动车
678	/9/19/78	电动车
679	/9/19/80	轻摩
680	/9/19/81	电动车
681	/9/19/82	电动车
682	/9/20/1	电动车
683	/9/20/2	正三轮
684	/9/20/5	电动车
685	/9/20/6	电动车
686	/9/20/7	电动车
687	/9/20/8	电动车
688	/9/20/9	电动车
689	/9/20/10	电动车
690	/9/20/11	电动车
691	/9/20/17	电动车
692	/9/20/18	电动车
693	/9/20/19	电动车
694	/9/20/22	电动车
695	/9/20/24	电动车
696	/9/20/25	电动车
697	/9/20/26	电动车
698	/9/21/1	电动车
699	/9/21/2	电动车
700	/9/21/3	电动车
701	/9/21/4	电动车
702	/9/21/6	电动车
703	/9/21/10	电动车
704	/9/21/12	电动车
705	/9/21/13	电动车
706	/9/21/14	电动车
707	/9/21/16	电动车
708	/9/21/17	电动车
709	/9/21/20	电动车
710	/9/21/21	电动车
711	/9/21/24	电动车
712	/9/21/25	电动车
713	/9/21/26	电动车
714	/9/21/27	电动车
715	/9/21/28	电动车
716	/9/21/29	电动车
717	/9/21/30	电动车
718	/9/21/31	电动车
719	/9/21/33	电动车
720	/9/21/39	电动车
721	/9/21/45	电动车
722	/9/21/50	电动车
723	/9/21/52	电动车
724	/9/21/53	电动车
725	/9/21/54	电动车
726	/9/21/55	电动车
727	/9/21/56	电动车
728	沪CFK948	轻摩
729	/9/22/2	电动车
730	/9/22/5	电动车
731	/9/22/6	电动车
732	/9/22/7	电动车
733	/9/22/8	电动车
734	/9/22/9	电动车
735	/9/22/11	电动车
736	/9/22/13	电动车
737	/9/22/17	电动车
738	/9/22/18	电动车
739	/9/22/20	电动车

(续转A3-B3中缝)