

□法治报记者 翟梦丽

“你好 110，请讲！”

在上海，一座常住人口近 2500 万的超大型城市，平均每天，公安会接到 110 报警电话 2.7 万余起。从 0:00 到 24:00,110 报警服务台聆听着千万人的求助，也见证着每一次危急时刻的挺身而出。

从 1993 年成立至今，110 报警服务台从建国中路搬进了武宁南路的大楼，从四五名民警到近 400 名接警员的队伍保证 110 报警服务台全年无休的运作，同时也有了热备份的双中心。接处警的模式也在不断更迭，越来越多智能应用使得拨打 110 这一动作更便捷，让公安的服务与救助更及时、更精准、更有力。跨越 20 余年的时间与空间，110 为民服务的初心却始终如一。

今天是第二个中国人民警察节。“祝你们节日快乐！”市民的祝福电话，是给予城市守护者最真挚的反馈。



09:00 被找出的警情 主动处警的民警

“洛川东路有一处纠纷警情，重复报警多次。尽快分析研究处理措施。”一上班，静安公安分局共和新路派出所的民警马俊文就收到一份“处警”通知。

这份“处警”通知不是来自分局指挥中心，而是由自家派出所的综合指挥室点对点下达的。2021 年 10 月起，静安公安分局治安支队通过信息比对的叠加应用，筛选出重复报警记录，再将记录细化分类，精准找出久而未解的矛盾，每月推送给派出所，交由专职负责民警攻坚处置。

“110 嘛，我家楼上太吵了。”“110 嘛，楼上屡教不改，今天又继续了。”……如同噪音扰民，很多矛盾纠纷，民警上门一

次初步调解了，但一引发次生矛盾就只能继续报警，导致纠纷类警情呈反复的特点。

矛盾纠纷没彻底解决，民警也有苦难言。静安分局治安支队民警施磊杰告诉记者，此类矛盾纠纷涉及面广，警情处置过程中，不同处警民警的信息不对称，处置效率不高。

马俊文收到的就是一起拨打 110 报警 20 余次的纠纷。王先生为了方便父亲早逝的侄女读书，将侄女接至自家抚养，如今王先生的女儿结婚要将该套房屋用于婚房，侄女却不肯搬走，多次报警称被叔叔侵犯人身权利，但民警到场后并未发现她被打，侵权为假，家庭房产纠纷是真。每次处警民警调解，叔叔都自信能靠亲情和劝说解决问题，

侄女则骂民警多管闲事。

小矛盾不解决，就可能激化成刑事案件。这一重复警情通过信息对比层层筛选过滤，被主动揪出交给派出所处置。

派出所协调居委干部、律师等“后援力量”，通过主动上门，司法解释，情理结合，经过多次走访调解，最终帮助王先生一家解决了难题。去年底，侄女最终搬离，自觅住处。

重复纠纷警情的背后是反复、转移甚至升级的矛盾，治病必求于本，在现代警务机制的积极运作下，警方化被动为主动，根据不同纠纷类型“对症下药”，由派出所牵头“专班”上门“会诊”，尽可能根治“顽疾”。三个月不到，被筛选出的百余个实际纠纷大部分都已成功化解。“少报警不是目标，让社会更安定才是。”静安分局治安支队民警施磊杰表示。

11:00 没有声音的求救

2021 年 10 月 12 日，上午 11 点，有人自行拨打了 120，电话接通，却一言不发。是打错了？还是对方情况紧急？120 接到这样的电话只好回拨给 110。110 报警服务台接警四班班长张卒羽就接到了这样一通电话。

他迅速把求救人的电话号码记下，一面让 120 再尝试回拨，一面查询拨打者的具体信息。1 分钟不到，查到对方是一名近 90 岁的老太，独居。张卒羽迅速将老太的地址反馈给 120，同时通知民警到场。民警破门后发现，老太摔倒在地。一名独居老人，没有家人在侧，昏倒在地无人知晓。“110 接

警就是要快！时间就是生命，如若不是各方配合抢救及时，再晚一会，老太可能就有生命危险。”张卒羽说道。

“你好，这里是 110 报警台，请问有什么要帮助您的？”记者走进 110 报警服务台，亮堂的大厅里是一派繁忙的景象，络绎不绝的接电话声此起彼伏。据统计，上海日均接 110 数量 2.7 万起，平均到每个接线员的身上，这个数字是 300 个，每人每天要接超过 300 起电话。

每次电话响起，耳机那头传来的都是报警人焦急的声音。“能快一点吗？”民警尽

快到达是每个报警人最殷切的期盼。

“让接处警再快一点。”张卒羽说道。提快 1 分钟，挽救生命的希望就大一分，矛盾激烈程度就小一分。

为了提升 1 分钟，甚至几秒，背后都是难以估量的汗水与智慧。从前，民警接到警情需要经由电台通知，如今每个民警都随身携带 PDA，一旦有警情待处置，报警人地址等都在屏幕上一目了然。

张卒羽介绍，接警员必须有充分的知识储备，报警人报出一条路，除了在交界地带，接警员都应能迅速判断出行政区划。不仅如此，110 报警台内部还常常进行业务比拼，像背出每个地铁线路站名更是接警员必备的技能。

15:00 我被骗了10万块！

“我被人骗了 10 万块钱！”2021 年 12 月 19 日 15 时，一女子报警称，自己接到某奢侈品平台客服的电话，告知自己的订单无货，需要办理退款。但退款前需要她先转账 10 万元至银行指定账户。自己此前的确在该平台上购买了几款产品，女子不疑有他，但钱打过去后，对方却始终不肯退款，怀疑自己被骗的报警人随即拨打 110。接警员了解情况后，迅速通知民警到场，同时将电话转至反诈中心。在到场民警和反诈中心工作

人员的共同努力下，银行及时将 10 万元转账款冻结，挽回了报警人的损失。

“什么时候什么警情多，接警员心里都有谱。早晚高峰电话最繁忙，因为道路交通事故多。”110 报警服务台接警一班班长郭丽霞介绍，接警员是警情的第一经手人，报警服务平台是毋庸置疑的社会面情况“瞭望塔”。

“这两年很直观的感受是，偷盗案件少了。”随着街面见警率的提升，城市智能安防设备的完善，盗窃类警情大大减少，更

多非接触性违法犯罪都在网上发生。

作为“前沿阵地”，每当面临新的情况，接警员的培训学习必不可少的。譬如诈骗类警情，接警员经判断有疑似诈骗类警情（即网络、电话、邮件等非接触性诈骗）的嫌疑，要将电话转至反诈骗中心，及时开展警情甄别、上门劝阻、资金拦截等工作，尽可能避免或减少报警人的财产损失。

类似的培训和学习，在 110 报警服务平台每隔一阵子就要上演，每当有新型犯罪的警情，民警、接警员们就要开始“头脑风暴”，商讨出符合标准的快速接警流程。

19:00 救命,我被困电梯里了！

“一下子忙疯了。”去年 12 月 8 号，那天是郭丽霞值班，一个变电站突发跳闸故障，周家嘴路、大连路、飞虹路等区域部分居民小区停电。正值下班时刻，不少上班族被困电梯。火速通知民警、消防、电梯维修公司到场后，接警员们还不能挂掉电话，他们还担负着安抚被困者的职责。一通电话能

做的不仅是召唤警察和职能部门，还有更多安慰和抚慰的功效。

有事，就打 110！事实上，很多报警电话都是非警务类求助。作为社会治理的重要一环，上海公安机关积极参与城市运行、管理建设，与 12345 市民服务热线、市司法部门等政府职能部门紧密协作、共建共治，共

同打造社会协同治理新模式。目前，共有 25 家单位与公安联动，当接警员判断需要其他部门联动时，可直接在系统中下发至联动单位。

台风天里，路边一棵树倒了，市民拨打 110 反映情况，放在以前，接警员需要通知分局指挥中心，再由民警联系区里的绿化市容部门，耽误警力也耽搁时间，现在，接警员只需在电脑上点一点，直接一键推送至联动单位，省时省力，高效解决问题。

21:00 请帮我打个电话吧

在报警服务台大厅的后端，有一片稍显安静的角落，这里没有铃声，只见手指灵活敲击键盘。这是手机短信和微信报警服务台。2006 年，上海在全国首创短信报警。2019 年，又开设微信报警，为聋哑人和处

于危险状态不方便发声的报警人提供服务。

这两个平台的绝大部分警情都是求助类警情。聋哑人在生活中面临困境，如燃气坏了想找人来修却无从下手，面对类似情况，简单对接其他部门，给个电话号码是解决不

了问题的。接警员做的更进一步，他们会主动打电话告知情况并请求上门帮助服务。

清晨、中午、下午、午夜，繁忙的场景时刻都在 110 报警台上演，这里聆听的是市民求助的声音，这里帮助的是群众急难险重的事件，这里也是这座城市最温情的角落。你好！110——



365天，从0：00到24：00

『你好110，请讲！』