

□法治报记者 陈颖婷

“您好，这里是 110 报警服务台，请讲！”有一个声音穿越黄浦江畔、穿越梧桐里弄，三十年如一日时刻守护在市民群众身边。1993 年 5 月 1 日，上海市公安局 110 报警服务台（以下简称“上海公安 110”）正式开通。三十年来，上海公安 110 一直与时代同行、与人民同心。

近年来，上海公安机关加快推进公安工作现代化，积极打造世界一流的平安城市、世界一流的警务模式和世界一流的警察形象。在时代激流中，接处警的机制在持续完善、模式在不断创新、技术在迭代升级，但上海公安 110 守护城市平安、服务人民群众的初心与使命始终如一，群众的安全感、满意度连年攀升。

“这里是110报警服务台，请讲！”

上海公安110报警服务台三十年的“变与不变”

从“拨号派警”到“智能布警” 打造智能化“公安大脑”

今年 1 月 29 日 15 时许，松江居民宋先生报警反映家中被盗。接警后，松江公安分局刑侦支队会同新桥派出所迅速同步开展现场勘查、视频追踪、周边走访，很快锁定了嫌疑人身份，16 时许便在暂住地将其抓获。

“从接警到案件侦破只花了 1 小时，这在三十年前是不可想象的。”市公安局（指挥部）指挥中心勤务指导科民警李志东作为首批 110 接警民警对此深有感触，“过去我们的通讯指挥设备很陈旧，电脑上装载的是最古老的 dbase 系统，只能显示表格。”他告诉记者，上海公安 110 报警服务台刚成立时，只有个 20 平米的小房间，五六台电话，不到 20 个接警民警，警情的上传下达基本靠人工接派，通过 10 个分局的快捷键，将警情分派到基层。“这也要求每位接警员都是‘活地图’，报警人一根地址，接警员就要知道出来是哪个分局管辖，准确分派警情。”

如今的 110 报警服务台已从简单的“传声筒”逐渐成长为科技含量极高的“公安大脑”，接到报警后，市公安局（指挥部）指挥中心通过 110 接处警系统发出处警指令、启动“一键布控”功能，快速调集周边警力；指挥员通过数据分析排摸嫌疑人员、车辆等信息，向现场民警点对点发布指令，真正实现“秒级响应”。

哪种类型的警情最多，哪种案件发生的频率最高，110 报警服务平台作为警情接报“第一站”，毋庸置疑是最先感知到的。“这些年随着街面见警率不断提升，公安科技推动社会治安防控体系不断完善，盗窃类警情很明显减少了，而非接触性违法犯罪占比越来越重。”市局指挥中心 110 接警科民警周燕介绍。

为此，上海公安机关会同相关部门搭建预警模型，智能识别拦截可疑涉诈信息，通过各种形式开展联动劝阻，避免潜在被害人上当受骗。对于正在发生的电信

网络诈骗警情，通过“三方通话”机制，110 报警服务平台第一时间转接至市反诈中心开展先期处置，为报警人第一时间开展被骗资金的紧急止付工作，尽全力帮助受骗群众挽回损失。

据悉，今年以来，全市电信网络诈骗案件发案数、既遂数下降 5.2%、3.6%，开展精准预警劝阻 8.6 万余人次，通过预警劝阻间接避损 19.7 亿余元。

这是上海公安机关通过接处警改革精准预防犯罪、保障群众权益的生动缩影。近年来，上海公安机关持续完善“情指行”一体化运行机制，构建风险防控全面精准、决策指挥高效顺畅、警务数据融合共享、警种优势合成作战、网上网下同步应对的警务运行机制，实现从“被动、静态、粗放”向“主动、动态、精准”的转变。2022 年，上海市违法犯罪案件接报数同比下降 6.8%，命案、抢案持续多年保持全破，社会治安继续向好。



110 报警台 记者 陈颖婷 摄



从“单打独斗”到“协同作战” 打造现代化“治理体系”

3 月 21 日 8 时 30 分许，110 接报武宁南路 48 号旁有较浓的煤气味道，经初查发现是人行道上一个窨井盖内有天然气泄漏。市局指挥中心在调度民警前往处置的同时，立即指令消防、燃气等救援力量同步赶赴现场开展喷淋稀释、紧急抢修等工作，各部门紧密衔接、合成作战，短时间内消除了一个公共安全隐患，保障了城市安全运行。

多方融合、功能互补、优势叠加，行政服务类、求助纠纷类警情的联动处置有效提升了接处警工作效能。

近年来，在市委市政府的指导与支持下，上海公安机关完成全市 16 个区的城运中心网格化系统与 110 接处警系统互联互通，形成了政府部门依责响应、协同共治、闭环运作的社会治理创新方案，实现“让问题有人管”“让处置更高效”。2022 年，共协同处置行政服务类、求助纠纷类警情 87.6 万余起。

市公安局 110 报警服务台接警 4 班班

长张卒羽讲起了新近发生的一个警情。今年 2 月，110 接到了一个报警电话，长宁区某教育机构中一名 6 岁的儿童从机构内走失。更让人担忧的是，这是一个患有自闭症的儿童。110 报警台立即将警情派发到了长宁公安。长宁警方根据视频沿线寻找孩子的身影，发现孩子又到了徐汇区。此时，110 报警台协调徐汇警方，徐汇警方反馈孩子进入了 4 号线地铁中。由于 4 号线地铁为环线，途经浦东新区。通过 110 报警台的协调，轨交警方和浦东警方同时收到了这一警情，开展追踪。最终一名轨交民警在浦东蓝村路找到孩子，此时距离接到报警仅仅 1 个小时。

止于未发，是对群众最好的保护。上海公安机关坚持问题导向，强化 110 警情及关联数据深度应用，制定推出矛盾纠纷类重复警情核查处置规范，属地派出所与司法所、律师事务所共同搭建“三所联动”工作机制，根据不同纠纷类型，“对

症下药”源头解决“疑难杂症”，力争将矛盾纠纷化解在基层。今年以来，全市的调处矛盾纠纷化解率达 99.13%。

周末的茂名北路限时步行街上人头攒动。南京西路派出所的夜巡民警与多名戴着红袖章的“平安商户联盟”成员穿行其中，对几家临近居民区的店铺进行相关告知。如今，民警带队“走街串巷”“设点普法”等一系列防范宣传活动已成为步行街的又一道“独特风景”。

为加强对潜在隐患的感知，推动风险防范关口前移，上海公安 110 的“朋友圈”不断扩大，2100 余个“平安屋”、270 余支“平安商户联盟”队伍出现在街头巷尾。住宅小区、企事业单位、便利店、医院门卫室被打造为社会治安防控体系的“末梢神经”，保安员、平安志愿者、商户店员则成为了公共安全治理的“前沿哨兵”，群防群治新格局的形成，有力推动公共安全治理模式向事前预防转型。



从“报警电话”到“便民热线” 打造人性化的“服务平台”

110 报警服务考验的不仅仅是接警员的反应速度，还有综合研判的能力。市公安局 110 报警服务台考评组副班长张晓雅就曾经接到了一个求助电话。报警人称，有一部车在高速公路出了故障，正在修车时被后面的车追尾，车头严重变形，司机困在车里。张晓雅仔细记录事发过程时，突然听到电话里夹杂着“当心点！当心点！”的提醒声。她立即意识到事情并不简单，询问了报警人后得知追尾车辆是一辆货车，因为撞击车上的货物洒落一地。张晓雅判断散落的货物可能会造成次生的交通事故，在救援的同时需要清障，于是协调交警部门做好了相关处置。群众之事无小事，对待每一起警情，上海公安 110 都全力以赴，以服务“温度”换取群众“满意度”。据统计，三十年来，上海公安 110 共接报求助类警情 1100 余万起。

因便民而生，因利民而强，因为民而变。三十年来，一项项务实举措的推出、一次次创新改革的实践，使得公安服务与救助更及时、更精准、更有力。

为了解决部分特殊人群（如聋哑人）的报警需求，也为了给身处险境不便进行电话报警的群众开辟一条求助通道，2006 年上海 110 在全国率先开通了短信报警服务；2009 年，根据公安部统一部署，统一使用“12110”短信号码。

当报警人处在没有道路门牌的复杂区域时，如何能在报警时快速说清所处位置？上海市公安局建设 3 万余个 110 报警定位标识，覆盖全市高速公路、城市快速道路和所有轨道交通站点及大型绿地，只要报警人说出报警定位标识的编号，民警就能在第一时间找到具体的方位。

上海作为国际大都市，吸引了众多外

国友人在沪工作生活。2003 年 5 月上海成立全国首批 110 外语接警民警志愿者队伍，目前已有近 60 名外语接警民警承担着英、日、俄、德、法、朝鲜、阿拉伯、意大利、西班牙等 9 个语种的翻译任务。

而立之年，风华正茂。三十年来，上海公安 110 报警服务台已然成为了一条家喻户晓的“生命线”、人民群众人身财产安全的“保护神”，城市安全社会稳定的“守门员”。

下一步，上海公安机关将以开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机，始终坚持“以人民为中心”，进一步加快 110 报警服务平台提档升级，持续探索上海公安现代化路径，为上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市创造安全稳定的政治社会环境注入强劲力量、作出更大贡献。



据统计，三十年来，上海公安 110 共接报求助类警情 1100 余万起