



# “中国民警节”“110宣传日”到来之际,走近110接警员—— “生命线”上忠实的守护者

□张腾飞 张翰乾 文/图

“您好,盐城110,请讲。”

在盐城公安,110接警队伍是一支“只闻其声,不见其人”的力量:用电话架起警民沟通桥梁,用电波传递决胜千里指令,在没有硝烟“战场”上,与时间赛跑,与罪恶斗争,救民于危难,24小时、365天轮转里温暖守护这座城。

心有忠诚信念,行将无悔坚守。日前,盐城市优秀接警员结果揭晓,20名接警员分别获得“盐城市十佳接警员”“盐城市十优接警员”荣誉。值此第三个“中国民警节”,也是第37个“110宣传日”到来之际,让我们一起走近盐城110接警员,见证无愧于誓言、不止于平凡的坚守与担当。

## 方寸之地, 奏一曲护民平安的凯歌

1996年成立,27年在线守护,盐城110已然成为百姓心中的“平安符号”。全市110接警员共209人,主要受理盐城范围内的报警、紧急求助、投诉。2022年110呼入量281.81万起,仅大市区就145万余起。

近年来,盐城110始终坚持“以人民为中心”的宗旨,在打击犯罪、应急处突、救危解难等方面发挥突出作用。2022年,市公安局情报指挥中心荣立集体一等功,110报警服务中心获评全国公安机关成绩突出集体,全市22名接警员受到表彰奖励,其中记大功12人,记功10人。

接警台方寸之地,就是接警员的“战场”,小小电话机,就是守护群众平安的“武器”。接警员高度专注耐心,争分夺秒、机智果敢,让这根细细的电话线成为群众的“安全线”“救命线”。

“我女儿被人捅伤了,嫌疑人现在逃了。”前段时间,市公安局110接警员曹伟接到报警,迅速反应,快速派警。稳定报警人情绪,问清警情要点,启动小单元作战,同步联系救援力量,协助值班民警指令出警民警与周边巡特警协同作战……不到一小时抓获嫌疑人,受害人也第一时间送医。

快字当头,分秒必争。“是110吗,我被抢了,抢东西的人刚开着辆白色面包车离开了。”去年8月的一天,响水县公安局接警员李倩瑶接警后,立刻呼叫路面警力,通知布控拦截、查看监控锁定……8分钟后,犯罪嫌疑人被抓获。响铃3声内接听、1分钟警令下达、5分钟到达现场……李倩瑶和同事们把“快”作为“生命线”,把“再快一秒”作为永恒追求。

“对每一通报警电话负责。”在110这条“生命线”上,接警员没有冲锋陷阵的壮举,却无时不刻在演绎着精彩,奏响一曲曲护民平安的凯歌。



110接警员正在接警。



图①



图②



图③

图①为110接警大厅。

图②为雨中救助。

图③为打击犯罪。

## 温暖守护,写一首爱民为民的礼赞

“有困难,找110!”这是盐城110向人民作出的庄严承诺,也是接警员们坚持人民至上的生动注脚。在市民无助时,他们通过电话给市民带来希望和帮助。

“110吗,我现在生不如死,死前想找人说话。”一天深夜,阜阳县公安局接警员曹利利接到报警。原来男子生意失败,加上家庭变故,万念俱灰有了轻生之念。

人命关天,刻不容缓!“你说给我听,我们可以帮到你。”男子拒绝说出住址,曹利利耐心劝说稳定对方情绪,值班民警指令辖区警力迅速查找。当民警找到张某时,他已因过量服用安眠药神志不清。由于送医及时,张某很快转危为安。

带着对人民群众的深厚感情,盐城110接警员耐心认真对待每一个求助,在群众最危急的时刻,站得出来、帮得出手:东台

市公安局接警员王蕾帮助市民找到患有老年痴呆症的家人;响水县公安局接警员周仪轻声安抚被困电梯而情绪不安的老人;市公安局接警员宋维华巧妙疏导,“生命通话”治愈轻生女孩……

电话另一端,每天都会上演各种各样的紧急情况,对接警员而言,无疑是最“硬核”的考验。为了做好守护者,接警员们不断学习,掌握接处警业务,熟知法律、心理、急救等知识,熟记地域分布,提高沟通技巧,用沉着冷静解决群众困难,用宽容温和解求助者心结。

心中有民,自然有口皆碑。他们收到过很多锦旗,来自曾经的轻生者、走失孩子的父母、挽回损失的受骗群众、转危为安的孕妇和病人……解民于危难,护民之周全,盐城110接警员们用温暖守护书写着一首首爱民为民的礼赞。

## 誓言无声,书一页忠诚坚守的华章

“群众的每一个应急呼叫都是一份沉甸甸的责任。”十年来,市公安局接警员刘娟用声音传递真情,用真情守护平安。

一次,刘娟接到学生报警,称其朋友在QQ群里直播自残。接报后,刘娟根据线索迅速指令辖区派出所查找自残学生;同时报告值班民警,协助处警民警找到自残的学生罗某,并及时送医。

甘于奉献,忠诚坚守。市公安局接警员朱月琴11年累计接警18万多起,指令果断、干练,程序规范、标准,是一名标杆式接警员。

令她印象最深的,是一次事故货车乙醇泄漏警情。由于报警人是外地人,讲不清具体方位,朱月琴靠着多年练就的“活地图”本领,凭报警人口述确定发生地,迅速下达指令。由于方位正确、出警及时,警情得到有效处置,未酿成严重后果。

平凡岗位,重复工作,每天接、转、处理各种突发警情。复杂情况下,耐心询问;万

家灯火中,负重前行;疫情防控前,坚守奉献,把岗位当战位,人均接警量是原来三倍还多;无暇照顾生病父母,经常缺席孩子成长,面对家人,他们难掩愧疚……舍小家为大家,110接警员们默默奉献,守护这座城市的安定祥和,在平凡中写下不平凡业绩。

他们也曾接过无效警情电话,也曾遇到报警群众的不理解,但他们始终坚守岗位,日复一日,年复一年。因为他们知道,在每天大量的警情中,有真正需要帮助的报警人;他们更知道,及时有效处理每一起警情,就是在挽回群众的财产损失,甚至宝贵生命。这是一种信任更是一种力量。

人民至上,使命向前。110,3个最简单的数字组合,演绎着盐城公安与盐阜百姓最紧密的故事,他们用执着坚守履行庄严承诺,用担当奉献践行光荣使命,用实际行动证明——盐城110永远是百姓值得信赖的平安守护者!