



# 向人民报告



## 亲民、爱民、为民,110 在身边

### “110” 出警故事

有多少警情,就有多少故事。

有困难,找警察。

每天,“110”接警台都会接到大量的求助、报警电话,在每一个有效报警的警情后面,都有一个有意思的故事。

#### 视频抓贼

2012年4月28日,路北街道赵王村劳务市场内发生一起盗窃案,事主王某在招工,一部价值5300元的黑色苹果手机放在汽车副驾驶座上被盗。

“110”指挥中心接到王某报警后,迅速指令路北派出所出警,同时,指挥中心视频研判人员根据视频开展分析倒查。

根据视频显示,当日上午,一名身穿灰色印花短袖,黑色休闲裤,有些秃顶的男青年有作案嫌疑,经过分析,研判人员判定该名嫌疑人还有再次作案的可能性,视频监控组加强了对此区域的空中巡逻密度。

5月3日,该嫌疑人出现在劳务市场准备再次伺机作案。“110”指挥中心一边将视频目标锁定嫌疑人,一边迅速指令路北派出所民警快速出警,成功抓获该嫌疑人。

经审查,该名盗窃嫌疑人交代了4月28日盗窃车内物品的事实。

#### 营救轻生男子

2012年8月5日8时25分许,110指挥中心接到一名外地男子电话,称其在路桥一宾馆5楼准备跳楼。

接警后,“110”指挥中心立即指令路桥派出所、消防大队、交警大队、“120”急救中心等相关部门赶赴现场处置。

赶到现场后,民警看到该男子坐在楼顶外侧,双腿悬在外面,随时有掉落的可能,而且大喊着要跳楼,情绪比较激动。救援人员立即分工合作,消防队员在宾馆楼下迅速铺好救生气垫,交警在现场维持秩序;派出所民警登上楼顶做男子的思想工作。

经过民警2个多小时的心理疏导,该男子情绪有所平缓。两名消防队员瞅准机会登上隔壁一幢楼的天台,用消防云梯伸到男子的身后,把他往里一推,随后救援人员一拥而上将其抱住,男子终于成功脱离险境。

经了解,扬言自杀的男子是安徽宿州人,因家庭纠纷一时想不开产生轻生念头,遂跑到宾馆楼顶,准备跳楼自杀。在派出所里,闻讯赶来的男子家人对110民警的及时救援表示了深深的谢意。该男子也表示回去一定和家人好好沟通,以后不再做傻事。

#### 与海潮抢时间

2012年10月6日,张先生等人相约冒险到海滩深处,一个岩洞旁烧烤,由于不懂潮汐规律,结果被潮水困在礁石上。

10时许,“110”指挥中心接到张先生报警,称其和另外5名亲友被潮水困在金清镇新闻观潮台附近的礁石上无法返回。接警后,“110”指挥中心立即指令黄琅边防派出所赶赴现场展开救援。

黄琅边防派出所迅速启动海上救援应急预案,救援人员立即驾驶海上应急船舶赶往事发地点进行寻找。大海茫茫,浪大风急,礁石众多,此时又正值海水涨潮,情况十分危急,若不及时营救,这6名游客随时有被海水吞噬的危险。幸运的是,经过一个多小时的紧张搜救,民警们终于在礁石上找到这6名已被冻得瑟瑟发抖的游客,并成功将其营救上岸。

#### 上山营救采药人

2012年10月12日中午,区公安分局“110”指挥中心接到求助电话,一位大伯在螺洋街道的山上被野猪夹夹住无法脱身。“110”指挥中心立即指令螺洋派出所和消防大队出警处置。

山林茂密,当事人没说明确切的位置,大大增加了搜救难度。民警们披荆斩棘,翻山越岭,整整寻找了一个多小时,终于在山上找到了这位大伯。此时,大伯已瘫坐在地上,脸色苍白,表情痛楚,他的左脚被草丛中“埋伏”的野猪夹死死咬住,无法动弹,脚上鲜血直流。民警们立即用随身携带的设备将野猪夹打开,并将其送往医院救治。

大伯今年58岁,最近几天他和儿子都感冒了,便想着上山采点草药,没想到走到半山腰时竟踩到了野猪夹。

为防止再次发生野猪夹伤人事件,出警民警组织当地群众一起对周边进行搜寻,在现场附近又清除了2个野猪夹。



### 看一看 考一考“110”

#### 区公安分局举办2013年“110宣传日”活动

□本报记者 陈璐/文 通讯员 陈瑛/摄

1月8日下午,记者来到110接处警指挥

中心,一进门,就听见了此起彼伏的电话铃声,十几位工作人员都忙着询问,作记录。据悉,我区每天24小时平均接处警次数为900

次左右,最繁忙的时候达1500余次,民警们的接处警压力不言而喻。

为了检验派出所的接处警效率,察评员、网友、媒体记者等20余人组成几支小分队,分别奔赴不同地方,然后打电话给110要求出警。记者跟着其中一支小分队,来到桐屿中学附近拨打了110电话,随后在原地进行计时。4分钟不到,就有几位桐屿派出所的民警到达了报案现场,并进行了认真询问。大家均对民警的高效出警表示满意。

据了解,城区范围内的高效接处警有赖于一项亮点措施,即“屯警街面,动态出警”。这样一来,民警们就可以有事接警,没事巡逻,营造一个主动型接处警模式,以此来提高群众的安全感和满意度。”区公安分局一位工作人员向记者介绍道。

通过这次以“亲民、爱民、为民,110在身边”为主题的2013年“110宣传日”活动,让走进警营的群众代表们全面了解了110接处警工作的内容。同时,还知道了110接处警工作的一些新亮点,例如演示车载3G无线监控系统、GPS指挥系统等可视化指挥调度功能。

在随后的座谈会上,与会代表纷纷建言献策,希望公安部门今后进一步提升110接处警服务群众的能力和水平,在更广的层面上实现高效高质量的接处警。



### 如何有效报警,你都知道吗?

在日常生活中,您随时都有可能因为一定的原因需要拨打110报警电话。可是,您知道在什么情况下方可向110报警求助吗?拨通110报警电话后,您会用准确简洁的语言报警,以便110民警能够尽快到达您身边吗?下面介绍一些报警常识供您参考,让您做一个合格的报警人,有效报警,使有限的110资源被充分利用。

▲110报警服务台受理报警、求助、投诉的范围

2003年5月30日公安部颁布的《110接处警工作规则》,明确了110报警服务台受理报警、求助和投诉的范围。

■110报警服务台受理报警的范围:

- 刑事案件;
- 治安案件;
- 危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件;
- 自然灾害、治安灾害事故;
- 其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警。

■110报警服务台受理求助的范围:

- 发生溺水、坠楼、自杀等状况,需要公安机关紧急救助的;
- 老人、儿童以及智障人员、精神疾病患者等人员走失,需要公安机关在一定范围内帮助查找的;
- 公众遇到危难,处于孤立无援状况,需要立即救助的;
- 涉及水、电、气、热等公共设施出现险情,威胁公共安全、人身或者财产安全和正常工作、生活秩序,需要公安机关先期紧急处置的;
- 需要公安机关处理的其他紧急求助事项。

■110报警服务台受理投诉的范围:

公安机关及其人民警察正在发生的违反

《中华人民共和国人民警察法》、《公安机关督察条例》等法律、法规和人民警察各项纪律规定,违法行使职权,不履行法定职责,不遵守各项执法、服务、组织、管理制度和职业道德的各种行为。

▲如何正确拨打110报警电话

○请您保持冷静,不要慌乱,简明扼要的讲述案情,并配合接警员的提问完成报警。

○请您在手机信号较强的位置报警,以保证通话质量。

○对于110受理的警情,请您告知接警员您所在的确切方位,越详细越具体越好。例如:\*\*路\*\*号门口;当实在报不出具体门牌号码时,可报附近较为有名的建筑物、饭店、娱乐场所等。

○在等候民警的过程中,请您保持电话的畅通,以便警方随时与您联系,并在约定的地点等候,看见民警后请主动招呼。

○如需更改地址,请及时将现在的方位告知接警员,以便民警能及时到场处理。

○如无需民警到场处理警情时,请您及时来电告知接警员撤销警情。

○当市民遇到非紧急情况或反映情况时,尽可能拨打公安机关职能部门的电话,以免占用110线路资源。

▲电话报警注意事项

就近及时报警。一定要在就近的地方,抓紧时间报警,越快越好。任何有电话的单位、个人及公用电话都应提供方便。万一自己遇到歹徒袭击,无法报警时,要及时委托他人帮忙报警。

准确陈述情况。报警时要按民警的提示讲清报警求助的基本情况;现场的原始状态如何;有无采取措施;犯罪分子或可疑人员的人数、特点、携带物品和逃跑方向等。此外还要提供报警人的所在位置、姓名和联系方式。协助配合处置。无特殊情况,报警后应在

报警地等候,主动与赶到的民警取得联系,详细介绍情况,并积极协助警方开展调查工作。有案发现场的,要注意保护,不要随意翻动。除了营救伤员,不要让任何人进入。

最忌表述不清。有时报警人在特别紧张的情况下会言语不清,报警时最忌谎报警人对当时事件的情况说不清楚。说地点的时候要先说出哪个区,再说出如某街道、胡同具体等地点。报警时一定要说清楚案件的性质,如歹徒使用何种凶器,以便警方派出不同警种。报警应如实反映事件的实际情况,不夸大、不歪曲。

珍惜110资源。非公安部门管辖或超出上述范围的事项,请勿拨打110,可直接与有关部门联系。

○骚扰110报警电话的危害:一是侵害了广大报警群众的权益。由于大量的骚扰电话挤占了110报警电话的空间,致使一些有急事的人有时无法拨通110,不能及时得到处置,造成违法犯罪分子逃脱,群众的生命财产安全得不到及时的维护和救助。二是增加了110的工作量,造成公共资源的巨大浪费。三是害人反害己,使自己受到法律的制裁。

○对恶意拨打110谎报警情人员的处罚 2006年3月1日起实施的《中华人民共和国治安管理处罚法》第25条第1款规定:恶意拨打110谎报警情、险情,扰乱公共秩序的,公安机关将依法对有关人员处以五日以上十日以下拘留,并处五百元以下罚款。

▲公安机关职责范围以外的非紧急求助如何处理

公安部《110接处警工作规则》第三十二条明确规定:对于公安机关职责范围以外的非紧急求助,110报警服务台接警工作人员应当告知求助人所求助事项的主管部门或者单位求助,并视情予以必要的解释。