

编前话:遇到困难,群众第一时间想到的是拨打110求助。110接警员凭借快速的调度、专业的解答及推心置腹的交流,解了群众的“急难愁盼”。“不打烊”的110报警电话背后,是一个个接警员为守护平安通宵达旦、日夜不息。而接警员是怎样工作的,有着怎样的故事?今天,通过两个接警员的故事,让我们一起感受她们平凡中的坚守与奉献。

## 分秒必争 以最优服务回应报警群众

□ 杨猛

楚雅娟是张家口市公安局指挥中心110报警台的的一名接警员,2005年参加公安工作后就一直从事这份工作,19年如一日,不分昼夜、周而复始,把美好青春献给了热爱的公安事业。

### 坚守担当 以精湛业务履职尽责

“110报警服务台是面向全社会公开的报警求助服务平台,每天,各类警情在这里汇集,所有指令从这里发出,每一项工作都连着社会的平安和群众的期盼。”楚雅娟对新入职的接警员耐心帮带,“我们必须保持高度的责任感和使命感,以最有效率的警情处置给群众带来最大的安全感。”

回想起上岗之初的场景,楚雅娟记忆犹旧十分深刻,每天接几百个电话,解释、安抚、处理……说到嗓子冒烟,有时候要承受群众的不理解和指责,甚至还有侮辱和骚扰,这些导致她精神紧绷,压力很大,有时也深感委屈,但是慢慢地,她释然了,接警员的工作就是这样,要靠真心、耐心、爱心去赢得群众的理解和认可。

为了把接警员这份工作干好,她刻苦学习业务知识,反复训练自己的速记录入技能,掌握各警种部门职责分工、工作流程,熟记每个派出所的辖区范围和联系电话,运用信息化手段提升处警效能……而这一切,都是为了能以最快的速度给报警群众最快的解答和帮助。很快,她成为报警服务台的业务能手,多次被表彰为优秀接警员。

### 情系百姓 以炽热感情服务群众

“不要小看110接警工作,看似一通电话,实则是帮助百姓解决所急、所需、所盼,这也是我们接警员工作的意义所在。”楚雅娟说。

2024年3月的一天,楚雅娟在值班时接到一通紧急报警电话,报警人王女士骑乘共享电动自行车归还后,不慎将一个手提袋遗忘在车筐内,内有现金80000元,等想起来去寻找时,车辆和手提袋都不见了。因金额较大,报警人万分焦急。

接到报警电话后,楚雅娟立即指令辖区派出所民警到现场处置,并根据安排调取附近公共视频认真查看,又积极联系该共享电动自行车所属公司客服协助寻找。楚

雅娟还和王女士保持联系,安抚她的情绪,引导回忆具体细节,寻找相关线索。与此同时,报警服务台又接到另外一名群众报警称,在桥西区西沙河长途车站附近发现一个手提袋,内有现金。考虑两者地点十分接近,楚雅娟判断可能是王女士遗失物品,于是,立即通知派出所民警带王女士进行辨认。经核对,该手提袋确系其遗失手提袋。包内现金分文不少,王女士十分激动,对110接警人员、处警民警及热心群众再三表示感谢。

“110是公安机关的形象窗口,也是密切联系群众的桥梁纽带,我们接警员要认真对待群众的每一次报警求助电话,一心意为他们排忧解难。”楚雅娟始终牢记这个道理,也不断提醒同事这样做。在她的影响、带动下,报警服务台22名接警员耐心倾听群众报警求助,真心帮助解决各种急难愁盼问题,获得了群众的交口称赞,也树立了人民公安为人民的良好形象。

### 分秒必争 以高效服务护航平安

“闻警而动、争分夺秒”是楚雅娟一以贯之的工作要求,她经常说:“110不仅是警民之间的连

桥,更是时刻守护着人民的生命线,每一次来电都是一种信任、一份责任、一次考验,必须全力以赴,以最优质最高效的工作打造让人民群众最满意最放心的110。”

2024年8月的一天,楚雅娟接到市民李先生的报警电话,称其在和朋友通电话时对方情绪和语气异常,有可能要轻生。尽管不能确定,但事涉人民群众生命安全,楚雅娟丝毫没有大意,立即向李先生询问其朋友的年龄、联系方式、家庭住址,第一时间指令辖区派出所迅速出警到现场核实情况,并在向值班主任汇报后,随时关注事件进展,其间再次通知处警民警“请务必再快些,认真细致核实,确保万无一失。”在一番紧张的核对应后,处警民警按住址信息迅速找到了该男子,发现其房间内酒瓶满地,还燃烧着木炭,且当事人已呈半醉半昏迷状态。民警立即开窗通风现场施救,并迅速联系了120急救。经共同努力,最终,该男子脱离生命危险。

“110报警台就是要在分秒之间抓住关键要素,快速准确下达处警指令,用心用情守护社会平安和人民安宁。”楚雅娟再次投身紧张的工作中,继续演绎着守护平安、为民服务、护航发展的平凡故事。

## 用爱与责任守好“平安线”

□ 张蕾

“您好,献县公安局指挥中心,请问有什么需要帮助的吗?”“请稍等,我们马上转警,派人去现场。”一部电话、一部对讲机、一台电脑,是我们的从警装备;精神高度集中、回答快速准确,是我们的职业要求;接电话、聆听、记录下达派警指令,是我们每天的工作。此起彼伏的电话铃声和对讲机的呼叫声,交织成日常忙碌而美妙的乐章。我们践行着“有警必接、有难必帮、有险必救”的庄严承诺,度过了无数个紧张忙碌却又意义非凡的日夜。

群众每一个电话,都可能是紧急的求助,是关乎生命与安全的呼唤;我们每一次接警,每一次回应,都承载着群众的信任与期待,传递着希望和力量。记得在2024年一个暴雨倾盆的夏夜,报警电话

铃声如密集的鼓点般响起。“您好,请别着急,慢慢说。”我身旁的小李接起电话。电话那头是一位来自乡下的年轻母亲,她哭诉道:“孩子突发高烧惊厥,由于雨大,娘儿俩被困城区。”小李轻声地安慰她先临时找地方避雨,同时迅速而准确地记录下相关信息,传递给我。我接过信息,立刻全身心投入紧张的调度工作。由于是夜间,对方对城区不熟悉,说不准所在位置。为尽快确定其所在方位,我一边不断和其保持联系,一边令小李紧盯住监控屏幕,不放过任何一个角落。雨水模糊了摄像头,小李不断调整画面清晰度,试图找到最佳的救援路线和被困人员的位置。经过一番努力,我们终于确定了这位母亲的位置,随即联系消防、救护部门进行救援,同时迅速协调交警部门,为救护车开辟绿色通道。几个小时过去了,雨势渐小,

城市的秩序逐渐恢复。那位母亲打来电话,告知孩子已平安到达医院正在救治,声音里满是感激。此时我们才长舒一口气。

在这里,虽没有冲锋一线的酣畅淋漓,没有惊心动魄的抓捕现场,但有时我们也承担着信息分析和追踪犯罪线索的重任。有一次,我们接到局领导指令:协助追查城区发生的系列盗窃案的线索。面对繁杂无序、如同乱麻的数据信息,我和姐妹们昼夜战斗在电脑前、泡在数据里,双眼紧盯视频屏幕,逐帧查看录像,不放过任何一个可疑的身影。小赵为了不错过关键画面,眼睛熬得通红,就滴眼药水坚持;小陈仔细分析作案时间和地点的规律,从海量信息中筛选出关键线索,将写满数据的纸张铺满了桌面。当最终确定了嫌疑人身份和藏身之处时,大家欢呼雀跃。那一刻,我知道我们用女性的坚韧,为案件的侦破注入

了强大的动力。这,就是我们的工作价值所在。

我们的荣耀,不在鲜花和掌声中,而在平凡又不平凡的坚守中。为确保“2024年献县第二届啤酒节”的平安有序进行,我和姐妹们积极参与、默默护航,与有关部门协同作战。根据人员流动情况,多次通过点对点、面对面视频调动警力,维护现场秩序;对相关区域的警力部署、人员疏导、秩序维护、定点值守、交通管控、应急处突等工作适时调整,提出合理化的建议,为各级领导适时决策、指挥提供了准确而有力的依据。

岁月流转、初心不变。在指挥中心的这个平凡岗位上,我们将继续用女性的温柔去服务群众,用无私奉献的笃定坚韧去扛起责任,用热爱去点燃希望,围绕中心,主动作为,顽强拼搏、善作善成,绽放属于女警的独特芳华。

警心向党 荣耀传承

## 怀来公安举办 民警荣誉退休仪式

本报讯 (韩宁)为庆祝第五个中国人民警察节,进一步落实从优待警,激发广大青年民警发扬传统、履职尽责,1月9日,怀来县公安局为2024年光荣退休民警举办了一场庄重且温馨的荣休仪式。

仪式在温馨热烈的气氛中正式拉开序幕,怀来县公安局领导向退休民警颁发了荣休纪念品,并献上鲜花,对他们为怀来公安工作作出的贡献致以崇高的敬意和诚挚的感谢,激励全警不忘初心、继续前行。

仪式上,退休民警代表王立东回顾了从警以来的奋斗历程,一个个难忘瞬间,一抹抹忠诚印记,诉说着对公安事业的万般不舍,表达了对组织的感激之情和对民辅警们的真心祝福。他表示,今后将继续秉持共产党员的初心,永葆一腔赤诚,退休不褪色,一如既往关注与支持公安事业的发展。

青年民警代表薛海江接过传承的接力棒后表示,将在前辈们铺就的道路上砥砺前行,用青春续写怀来公安的荣光,守护一方百姓安宁,展现出新一代公安人的蓬勃朝气与担当。



寒假将至,1月7日,邯郸市公安局交巡警支队冀南新区大队组织民辅警来到博远小学开展冬季交通安全宣传活动。活动中,民辅警通过向学生们介绍交通标志标牌、如何正确佩戴安全头盔、发放交通安全宣传单等形式,提升孩子们对危险、会避险能力,并引导学生将学到的交通安全知识带回家,充分发挥“小手拉大手”作用,鼓励学生提醒家长遵守交通安全法律法规,告别不文明交通行为。 苗文金 摄

## 高速交警西柏坡大队 入企普法讲安全

本报讯 (孙建美)日前,高速交警西柏坡大队组织人员走进辖区企业,指导企业车辆管理和安全行车,同时对企业负责人和车队驾驶员集中开展交通安全警示教育宣传,提高车队驾驶员的交通安全意识,从源头上消除交通安全隐患。

普法活动中,宣传民警通过讲解典型交通事故案例、普及相关法律法规、播放自制的交通安全宣传片等形式现场普法,并向企业工作人员讲解疲劳驾驶、醉酒驾驶、超速超载、不系安全带等交通违法行为的危害性以及严重社会影响。同时,提醒企业负责人要严格落实安全主体责任,强化安全意识,把好源头关,定期对驾驶人员进行交通安全教育培训,督促驾驶员人员自觉提高交通安全意识,文明守法运输。

## 耄耋老人走失 遵化民警连夜搜寻

本报讯 (蒙高)近日,遵化市公安局西三里派出所民警及时救助了一名90岁高龄老人,得到家属和群众称赞。

近日的一天晚上,西三里派出所接县公安局指挥中心指令称,王某90岁高龄的父亲在苏家洼镇一废品收购站走失,至今未归,家人非常着急。

警情就是命令。值班民警立即赶到走失现场,迅速围绕走失地辐射排查寻找,同时派警员调取沿途公共视频,然而经过一夜工作未能找到老人踪迹。时间就是生命,西三里派出所再次集结警力接力搜寻,于第二天10时许在一热心群众的引领下,终在西三里镇黄土坡村村北山坡栗树林里找到走失的老人。经现场查看,老人冻得已昏迷,民警立即脱下警服给老人披上,拨打120并上报指挥中心联系家属,最终与蓝天救援队合力将老人送医救治。

临别之际,民警提醒家属要加强对老人的日常照顾,近期天气寒冷,尽量不要让老人单独外出,以防类似情况再次发生。

(上接第5版)

### 聚焦凝心铸魂 锤炼过硬队伍

帮助302名民警完成团圆计划,为公安烈士等发放慰问金1913万元,让“有困难找组织”成为第一选择;签约绿色通道定点医院398家,民警急救药盒配备和人身意外伤害保险实现100%覆盖……

这一年,全省公安机关坚持战斗力标准,突出实战实用实效,着力锻造忠诚担当、公平正义、科技赋能、专业精湛、能打必胜的“五型”燕赵铁警。

实施素质强警工程,制定印发《关于加强和改进新时代全省公安人才工作的实施方案》;研究制定《全省公安机关复杂执法场景应对训练方案》,全省各级公安机关通过开展“训练日”岗位练兵,累计培训民警辅警11万余人次;深入开展专技练兵,组织开展“春训秋考”“红蓝对抗”等实战练兵,突出警种主训,提升比武质效。

深入挖掘公安英模动人故事,加强全省公安机关先进典型选树宣传工作,举办“向人民报告”主题宣讲会,引发热烈反响。以“公安楷模”、全国公安系统一级英模刘亚斌同志先进事迹为原型的长篇报告文学《山河警魂》出版发行。全省公安机关782个集体、4471名民警、1278名辅警立功受奖。

警徽闪耀,警旗飘扬;步履铿锵,阔步前行。

## 平乡公安举办警营开放日活动

本报讯 (朱茂森 谢宇)为庆祝第五个中国人民警察节和第39个“110宣传日”,1月9日,平乡县公安局在民警训练中心举办了警营开放日活动,在展示警察的日常工作的同时,推动深化警民关系。

活动中,群众近距离感受到了警察训练的艰苦。警用器械展台前,专业警务人员现场解说警械装备的性能特点和使用场景,让参观群众对公安民警日常工作中的警械装备有了更直观的了解。在警用摩托车展示区,通过互动,群众进一步了解了警察工作环境和职责,增强了对民警的理解。

在防暴排型演练中,特警队员以雷霆万钧之势展开

行动,他们的默契配合和迅猛反应赢得了现场群众的阵阵掌声。警犬搜毒搜爆扑咬演练中,“搜!”在训导员的指挥下,训练有素的警犬迅速锁定目标,准确无误地完成了任务。它们的敏捷和勇敢,让在场的每一个人为之赞叹。

活动现场,不仅有紧张的演练,还有温馨的交流。民警们耐心地向公众讲解日常工作中遇到的各种情况,以及如何处理紧急事件,同时还给现场群众讲解如何预防电信诈骗和做好毒品安全防范。现场的学生代表说:“这些生动的故事和经验分享,让我们对警察的工作有了更加深入的了解和认识。”



平乡县公安局民警向学生们介绍装备。范钦龙 摄



1月10日,迁安市公安局邀请30余名小学生走进警营,沉浸式体验警察工作,零距离感受警营风采。民警耐心为孩子们介绍每件装备的功能、用途以及在实际工作中发挥的重要作用,让小观众对公安民警执行任务时的得力“帮手”有了更加清晰直观的认识。在参观实物档案室的时候,讲解员向孩子们讲述了迁安公安的发展历程,让他们了解公安民警的奋斗足迹。孩子稚嫩又好奇的眼神里充满着对警察的崇敬。图为迁安市公安局辅警向孩子们介绍警服沿革。

马宏艳 裴子延 摄



“警察叔叔,这个装备是怎么用的呀?”1月7日,邯郸市复兴区祥云小学师生走进邯郸市公安局复兴区分局北李庄派出所,开展童心向党、红领巾“致敬”警察蓝主题活动,沉浸式体验人民警察的工作日常。民警给孩子们讲解如何远离违法犯罪以及未成年人保护法的相关知识,师生们近距离接触、了解警用装备。图为民警向师生介绍警用装备的使用。 张正 摄