

40年的守护 永不停歇的生命线

编者按

每一次电话响起，都是一份沉甸甸的托付。
“110”，普通百姓耳熟能详的号码，是一条承载安全与信任的“生命线”。作为一个地方的平安中枢，110串联着三群人的战场：指挥大厅里的凝神研判，接警台前的昼夜守候，出警路上的步履不停。他们用不同的方式，守护着同一份平安，践行着“人民公安为人民”的庄重誓言。
在第六个中国人民警察节、全国第40个“110宣传日”即将来临之际，我们推出《40年的守护 永不停歇的生命线》专版，带您了解这群守护者，聆听指令背后的专注，见证奔赴现场的担当。

对人民的承诺，永远在线

——一名情指中心老民警26年的时光答卷

□ 讲述人：张家口市公安局情指中心二级警长 李志飞
整理：武佳男

从2000年穿上警服算起，我在张家口市公安局情指中心指挥大厅这方寸接警台与指挥屏前，已值守了26年。今天，我就讲讲这26年来，我如何与“110”这条“生命线”同行，让守护始终在线。

2000年冬：初握话筒时的“地图焦虑”

2000年12月，刚从警校毕业的我被分配到市局情指中心接警岗。那时的接警台还是木制的，桌上放着三部转盘电话、一本1997年版《张家口市区地图》，还有半本写满歪扭字迹的值班日志。带教师傅老赵对我说：“志飞，市区的每条胡同你都得装在脑子里，力争做‘活地图’。报警人说‘在帝广后身买糖炒栗子’，你得立刻反应出是桥东区德胜街那个十字路口。”

我的第一次独立接警是个雪夜。当天凌晨1时，我接到了报警人的求助电话，一名女子带着哭腔说：“有人砸我家门！地址是桥西区西坝岗街……”我攥着笔的手直抖，地图上“西坝岗街”足有两公里长，几十个门牌号。这时，老赵一把抢过电话：“单元号是多少？窗外的电线杆有没有编号？”后来才知道，报警人住在“西坝岗街37号院某单元”——那栋楼门口有根歪脖子电线杆。这根电线杆，是我入职前跟老赵跑了三趟才记住的地标。

那天之后，我把市区所有小区出入口、商铺招牌甚至公交站牌都拍下来贴在墙上，下班就骑着自行车“扫街”。2002年底，我

手绘的《市区补充地图》被挂在接警台上方，红笔标注着“易混淆路段”“独居老人集中楼栋”——这张图，陪我度过了最初入警生涯的五年。

2010年春：方言里的“温度解码”

2010年，接警台装上了智能语音系统，我也多了一个新的身份——“方言翻译官”。那时市区流动人口增多，接警电话里，张家口本地话、东北话、河南话交织混杂，系统常闹笑话：把“圪楞”（角落）听成“歌乐”，“夜个”（昨天）认作“叶菜”。

为破解这一难题，我带着3个年轻接警员跑遍桥东、桥西的社区，收集了28种市区常用方言词，编成《方言应答口诀》：“圪楞角落要盯牢，夜个昨天别混淆，帝广金鼎是地标，大境门底下好定位。”

印象最深的是2012年秋天，桥西区一位老太太报警：“俺家孙子在‘圪楞巷’不见了！”系统显示“圪楞巷”在经开区，可老人坚持说“就在堡子里古戏台旁边”。我立刻反应过来，连忙问道：“阿姨，您说的是不是堡子里有老枣树的那条窄巷？”老人哭着说：“对！对！”我们当即联系西岔社区民警，最终在巷子尽头的小卖部找到了贪玩的孩子。后来，老人特意给我们送来一筐自家种的苹果：“你们比我儿子听得还懂我！”

2024年夏：指挥屏上的“生命时速”

2024年7月的一个暴雨夜，我盯着指挥大屏上闪烁的红点——桥西区赐儿山步道，一对母子因

迷路被困。“调用无人机热成像！联动消防带绳索！”我对着对讲机喊。作为从接警员成长起来的指挥长，我太清楚暴雨中山区的危险。

“热源锁定！赐儿山三道弯平台，坐标北纬40°47’！”无人机操作员报告。我盯着屏幕上的定位点，一边指挥救援队“从东侧缓坡接近”，一边让接警员持续安抚报警人：“别挂电话，我们听见孩子的哭声了！”三小时后，当浑身湿透的母亲抱着孩子下山时，她哭着说：“警笛声就是我们的‘救命符’！”那一刻，我想起自己第一次独立接警时找不到“37号院”的雪夜——从“手绘地图找方位”到“无人机精准定位”，变的只是工具，不变的是“人民至上”的执着。

2026年今：老经验装进“新大脑”

这几天，徒弟小林时常翻阅我2005年记录的《市区警情台账》。泛黄的纸页上记着：“帝商圈扒窃高发时段是16:00-18:00”“独居老人王奶奶每月15号需回访”。我打开“市区警情知识图谱”——这是我近期主导完成的项目，把25年来的3万起案例转化为AI模型输入“独居老人+3日未出门”，系统自动推送“上门检查清单”；关联“儿童走失+商



图为李志飞在指挥大厅工作岗位上。

场”，即刻生成“最佳搜寻路线图”。

上个月，系统预警桥东区一位80岁老人连续三天未出门。民警破门后发现老人因高血压昏迷在卫生间。医生说：“再晚半小时就危险了。”小林感叹：“师傅，您当年记的‘小事’，成了救命的大数据！”

26年，一份永不掉线的“初心”

2026年元旦，站在指挥大厅，窗外朝阳东大街的冰面映着冬日暖阳，桥东的高楼与桥西的老巷在光影中交织。26年从警路，我从“看不懂地图的新兵”变成“编写方言手册的老师傅”，从“趴在桌上标位置”到“用数字孪生预判风险”，但师傅老赵的话始终刻在心里：“接警台的椅子没有靠背，因为我们永远不能‘靠’着休息。”这条“生命线”，我会继续守下去。因为对人民的承诺，永远在线。

“把事情办到群众心坎上，才是本事！”

——我所经历的一场“加时调解”

□ 讲述人：冀中公安局任南分局北站派出所民警 陈泽超
整理：刘丽娜

参加公安工作4年多来，我参与调解过不少大大小小的纠纷，但有一件纠纷，至今让我印象深刻。那是一场耗时近一周的“加时调解”，它让我真切地体会到，从接到110指令的那一刻起，我们基层民警面对的，不只是警情本身，更是感情与人心。

2025年11月10日，我在所里值班。突然，指挥中心的派警指令传来：某小区物业报警，两户居民因停车位问题矛盾激化，现场气氛紧张，请立即前往处置！

警情就是命令！我的师傅——派出所教导员李建新，一位有着30余年从警经验的老民警，动作利落地佩戴好单警装备，拍拍我的肩膀说：“拿上车钥匙，出发！”

路上，我们与小区物业经理电话沟通，这才摸清了事情的来龙去脉。闹矛盾的是小区业主王女士和李先生，两家车位相邻，纠纷已持续了大半年。起因是当初选车位时，王女士先一步选走了李先生心仪已久的位置。李先生的车是一辆七座商务车，本就存

在停车不便的问题，再加上心里憋着一股劲，停车时便时常出现“越线”情况。这可苦了旁边的王女士，她开的是一辆小型轿车，每次进出车位都得小心翼翼，生怕和李先生的车发生刮蹭。一来二去，两人的矛盾越来越深，从最初的私下争执，升级到在业主群里公开互怼，再后发展到见面就吵。物业和居委会曾多次介入调解，但都收效甚微。

抵达小区后，我们跟着物业经理来到小区地下车库实地查看。只见李先生的商务车一侧紧贴停车位线，和旁边王女士的车几乎快贴到了一起。物业提供的过往照片显示，李先生的车有时甚至超出车位线近30厘米。

“他根本就是故意的！每次说他，他比我有理！”“我那车本来就比较大，再说了，当初要不是她抢了我看中的位子，能有这么多事？”在社区调解室里，双方还没坐下来就火药味十足。

李教和我没急着打断，而是耐心地当起了“倾听者”。等他们的声调渐渐低了下去，李教才缓缓开口：“李先生，您这车型大，停车确实不容易，没选到心仪的车位，心里不痛快，我理解。”听到这番话，李先生愣了一下，脸色稍

缓。“但是，”李教话锋平和一转，“咱们自己方便，不能总让别人不方便不是？车位线是公共规矩，您越了线，确实影响了王女士正常停车，这是客观事实。根据民法典中关于相邻关系的规定，邻里间得讲个团结互助、公平合理。咱们都是明事理的人，对不对？”

我也适时接过话茬，看向王女士说：“李先生的停车方式肯定有问题。不过咱也换个角度想想，他停车确实有实际困难。远亲不如近邻，遇到事，咱们能不能都先压压火，好好说？矛盾升级了，对谁都不好。”

两个多小时的耐心调解后，双方态度终于有所软化。李先生承认自己停车时不够注意，王女士也表示愿意再观察一段时间。但我们心里都清楚，这场纠纷的“心结”，并没有真正打开。

果然，安稳了没三天，物业电话又来了——李先生的车又“越线”了。“光靠咱们劝说，力道可能



图为李建新等民警在做调解工作。

不够。”李教琢磨着对策，“得找找能‘敲’到他心坎上的人。”

随后，我们分头行动。我联系了李先生的妻子，她一听原委就明白了：“怪不得他最近回家总沉着脸，问也不说。警察同志您放心，我来跟他沟通。”另一边，李教又带我找到李先生的朋友，对方很爽快地答应帮忙劝解。

警方牵头、家属助力、好友劝说，多方合力之下，效果立竿见影：李先生保证今后规范停车，王女士也表示以后邻里之间相互体谅。见到双方握手言和，我和李教心里的一块石头也总算落了地。

回去的路上，李教跟我说：“群众每一次报警，都是对‘110’这三个字的信任。我们到场，是职责；把事情办到群众心坎上，才是本事。”

□ 讲述人：元氏县公安局南佐派出所民警 王硕研
整理：李房卿

起昼昏骄阳，入夜逐繁星。作为一名基层民警，我们早已习惯了在平凡的岗位上默默坚守，守护着辖区的万家灯火。但要谈起这些年出警过程中记忆深刻的一次经历，还得是去年在封龙山救援迷路游客的那一次。

2025年7月22日18时许，我们派出所接到110指挥中心的一道紧急指令：“有一名男子在封龙山迷路被困，急需救援！”

警情就是命令！我们立刻联系报警人。电话那头传来一个焦急又疲惫的声音：“警察同志，我中午就被困在山里了，根本找不到下山的路……”可以听出来，对方的情绪已经接近崩溃。“别慌！保持体力，保留手机电量，待在原地不要动！”“你现在周围能看到什么特别的东西吗？有没有突出的岩石？有没有听到水声？”我们在电话中一边安抚被困男子，一边向其询问其所处位置。

男子断断续续地描述着：“我看到一块像老鹰的石头……前边是悬崖……后边是密林……”这些碎片化的信息，成为我们最初的搜索线索。

随后，我们立即启动应急救援机制，联系消防救援大队和巡特警大队。19时，一支由我们派出所民警、巡特警大队民警和消防救援大队的队员组成的联合救援队在山脚下集结完毕。

大家根据被困男子描述的“老鹰石”和附近地形特征，划定了几个重点搜索区域。“一组从东侧上山，二组走西线，三组负责南面！”指挥员迅速部署。因为我们每个人都知道，山里的温度到夜晚会骤降到10摄氏度，一个衣着单薄、又饿又累的被困者，时间长了很可能面临失温风险。

手电筒的光束划破夜空，我们深一脚浅一脚地在密林中穿行。“有人吗？我们是救援队的！”呼喊声在山谷间回荡。

时间一分一秒过去，22时、23时……对讲机里不断传来各组“未发现目标”的汇报。就在大家心急如焚时，好消息传来！通过无人机等技术手段的辅助分析，我们锁定了被困男子的大致方位——在封龙山北侧一处人迹罕至的山脊附近。

“所有人员向北侧靠拢！”指令一下，救援队伍立即调整方向，向目标区域挺进。

凌晨的山路更加难行，有些地方坡度接近70度，我们只能手脚并用攀爬。一位消防队员的膝盖磕破了，简单包扎后继续前进；一位特警队员的鞋子开了口，用绳子绑紧继续走。没人抱怨，没人退缩，因为我们都清楚——山上有一个生命在等待我们。

“看到了！在那里！”凌晨5时左右，走在最前面的同事突然喊起来。

顺着他的手电光，我们看到几十米外的一块岩石平台上，蜷缩着一个身影。那一刻，所有的疲惫仿佛瞬间消失了。

“坚持住！我们来救你了！”我们加快速度向那个平台靠近。

到达被困男子身边时，天边已经泛起了鱼肚白。这是一位40来岁的中年人，脸色苍白，嘴唇干裂，但看到我们时，他的眼睛一下子亮了起来。

“警察同志……你们真的来了……”他的声音哽咽了。

“没事了，安全了。”我们一边说着，一边为他披上保温毯，递上水和食物。经检查，该男子除了有些虚弱和寒冷外，并无外伤。

下山的路同样不易。有的路段太陡，我们就前拉后推；有的地方太滑，我们就用绳索做保护。早上6时多，当我们终于护送男子到达山脚安全区域时，第一缕阳光正好照在封龙山的山巅。

我们事后得知，这位被困游客是独自来爬山散心的，因为想走一条“不一样的路”而误入未开发区域，最终迷路。

回派出所的路上，我的同事轻声说：“每次听到被困者说‘你们真的来了’的时候，我都觉得，这身警服穿得值。”

是啊，这就是我们110接警的意义——永远在群众最需要的时候回应那句“我们来了”。警灯照亮的不仅是山路，更是每一个身处危难中的人的希望之路。



图为救援中。

『你们真的来了』
——封龙山上跨越昼夜的生命营救