

编者按:110,被广大人民群众亲切地称为“救命线”,这条线是否畅通,直接关系到人民群众的生命财产安全。然而,长期以来大量骚扰电话侵扰着这条热线。

今天是110宣传日,让我们再次把关注的目光投向它。

## “救命线” 呼唤文明报警

本报记者 唐梨 实习生 朱颖江

喝醉酒逞强的、图好玩随意拨打的、嫌无聊想找人聊天的……记者昨日从市公安局指挥中心了解到,在该指挥中心平均每月接到的3万个报警电话中,无效的有一大半,各种骚扰电话、假警严重影响了报警通道的畅通。

据该中心一位工作人员介绍,无效报警多为中、小学生及醉酒人和精神病患者。去年,一位老年精神病患者频繁拨打110电话,从7月份开始,半年内打了260多次,严重干扰了110的正常工作。

110在为群众提供广泛救助的同时,也遇到了一些尴尬,一些群众认为110应有求必应,只要我报警就应得到帮助。有的群众因把钥匙掉进了下水道拨打110求助,有的想找工作也拨打110求助,甚至有的市民连收被子这样的事都打110求助。

110资源有限,经不住如此大规模骚扰电话的“轰炸”。尽管公安部门已在采取一些技术手段,对恶意骚扰110的行为进行防范,但很难从根本上解决问题。

110线路是否畅通,直接关系到报警人的生命安危,希望更多的人认识到110的重要性,共同来呵护这条生命的绿色通道。

### 相关链接

#### 熟悉110受理范围 正确拨打报警电话

110报警服务台全天24小时受理群众的电话报警、求助和投诉。要实现正确快速报警,就必须熟悉110的职责范围。那么,市民遇到什么样的情况可以拨打110报警,拨打时又要注意些什么呢?

据市公安局指挥中心副主任邵云介绍,110报警服务台受理报警的范围是:刑事案件;治安案(事)件;危及人身、财产安全或社会治安秩序群体性事件;自然灾害、治安灾害事故;以及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是:发生溺水、坠楼、自杀等状况,需要公安机关紧急救助的;老人、儿童以及精神病患者等人员走失,需要公安机关帮助查找的;涉及水、电、气、热等公共设施出现险情,需要公安机关先期紧急处理的;需要公安机关处理的其他紧急求助事项。

群众在拨打110电话时应注意以下几点:一是要注意接警员提示的要点,讲明所报警情发生的地点、时间、目前简要状况;二是如实反映事件的实际情况,不夸大、不歪曲;三是尽量克服急躁情绪,吐字清楚,当受到人身限制或遇到突发紧急情况时,一定要镇静,想方设法引起接警员的警觉,这要比惊恐的哭喊、呼救有用得多;四是110答复出警后,要在事发现场等候,主动与赶到的民警联系。唐梨 朱颖江

#### 110、119、122“三台合一” 报警实现一号通

本报讯(记者 唐梨 实习生 朱颖江)大家都知道,遇到危险情况时,要及时报警求救。发生了治安和刑事案件,得拨110;发生交通事故,得拨122;发生火灾,得拨119。不过,今后报警就不用分得那么细了,无论市民遇到的是不法侵害还是火灾、交通事故,只要拨打这三个号码中的任何一个,就可以成功报警。这是记者昨日从市公安局指挥中心了解到的。

据了解,为增强110指挥中心发现、控制、处置警情的能力,2004年3月公安部专门下发通知,要求全国公安机关从2004年起用三年时间基本实现县、市公安局110报警服务台、119报警服务台、122报警服务台“三台合一”。“三合一”后,群众拨打任何一个号码都将由110报警服务台集中受理。

据市公安局指挥中心副主任邵云介绍,我市公安局按照公安部、省公安厅要求,已于去年完成了110、119、122“三台合一”工作,实现了由110报警服务台集中接警,统一指挥、快速反应、信息共享的目标。

# 110 托起我们的生命线



### 有这样一条线

连着千家万户  
系着百姓冷暖  
长年累月 从不间断  
接收危情与麻烦  
送出祥和与平安

### 有这样一群人

矫健的身手令恶人胆寒  
如火的热情让百姓心暖  
日夜奔波 披肝沥胆  
为城市创造和谐  
为百姓守护平安

从华杰/文 刘璐/图

## “保护神” 就在百姓身边

本报记者 刘正文

在熙熙攘攘的大街上,在人迹罕至的角落里,随时都会出现他们飒爽的英姿。他们矫健的身手让犯罪分子胆寒,他们亲人般的帮助让群众难忘,他们日日夜夜奔波在路上,为百姓守护着平安。昨日,记者走近特巡警,聆听了他们的故事。通过他们工作的点滴,让我们来共同感受他们的真情。

2006年11月5日,市公安局特巡警支队三大队接报:一名被网上通缉的逃犯刘某逃回我市。获报后,三大队民警王六平对刘某进行了近半个月的外围摸排,了解到刘某经常以秘密身份替别人讨账,遂决定采取诱敌出洞的方式实施抓捕。

2006年11月19日,王六平以请刘某帮助讨账为由,与刘某取得联系,并约其见面。刘某答应当日19时在我市某洗浴中心见面。民警迅速到现场布控。王六平和刘某见面后,确认此人正是网上通缉的逃犯。在交谈中,王六平找准时机,一个抱摔,将其擒获。经讯问,此人正是犯罪嫌疑人刘某,2006年5月因涉嫌强奸被追逃。

面对穷凶极恶的逃犯,民警们一旦发现蛛丝马迹,就会穷追猛打,绝不放过。据了解,去年一年市公安局特巡警支队在一线民警的努力下,成功追捕网上逃犯40余名,取得了骄人的战绩。

面对犯罪分子,特巡警就好像一把高悬的利剑,让他们心惊胆寒;而对需要帮助,需要救助的百姓,特巡警

总会用自己最大的努力为他们解困。

2006年12月23日17时许,一名男子在我市某小区五号楼四楼准备跳楼。市公安局特巡警支队一大队民警吴晓红、曹玉政接到110指挥中心指令后迅速赶到现场。之后,民警一边通过对话稳定该男子的情绪,严密监视其举动;一边迅速制订了解救方案。

经过三个小时对话,该男子始终不愿下来。最后,吴晓红在消防官兵的帮助下通过云梯慢慢靠近这名男子。当与该男子达到一定距离时,吴晓红机智地拿出一根香烟递到其面前。在男子接烟的一瞬间,吴晓红一个反手擒拿,将其牢牢抓住。事后,男子为自己的行为懊悔不已。

在特巡警1月8日一天的出警记录里,记者看到仅救助群众一项就有12起之多,不管是帮助居民开锁的小事,还是紧急灭火救人的大事,民警们总能急人所难,解人所困。

在民警中,流传着这样一句口号:哪里有需要,哪里就会有我们。有警必接,有难必帮,有险必救,有求必应。特巡警日常工作的“四必”方针。在人民群众最危急、最困难的时候,他们总是冲在最前面。据了解,2006年,市公安局特巡警支队共打掉盗窃、销赃等团伙64个,抓获各类违法犯罪嫌疑人647名,为群众办各类好事1305起。

蓄势待发的特巡警,犹如一枝枝利箭,为了人民的利益,他们随时准备离弦而出……

本报讯(记者 刘正文)“一区一区,焦作卫校附属医院门前,一辆面包车和一辆出租车相撞。”昨日21时50分,市110指挥中心向市公安特巡警支队一大队下达出警指令,民警迅速作出反应,本报记者随警而动。

21时54分,一大队长赵国锋带领民警赶到现场。经过耐心调解,双方最终达成赔偿协议。正当民警准备离开第一个现场时,报话机又传来指令:“市十八中门口,一辆轿车和出租车相撞。”接警后,民警只用了两分钟便赶到了现场。现场一

## 随警而动一小时

辆红旗车和一辆出租车迎头相撞,伤者已就近送至市二医院。

民警们还没来得及喘口气,报话机再次传来指令:“新华街同一首歌歌厅发生多人斗殴事件。”赵国锋一边指派辖区民警赶赴现场,一边迅速前往支援。22时30分,记者一行到达现场时看到,先期到达的民警已控制住现场。三名受伤男子满身酒气。民警劝其到医院接受包扎,但三人不顾劝阻,扬长而去。

不到一小时的时间内,记者就随同民警一连出了三个现场,感觉很是紧张,赵国锋笑着说:“最多时我们一小时出过八次警,那才叫紧张呢。”

22时50分,记者准备离开时,赵国锋手中的报话机再次响起……



图为民警在查看车祸现场。刘璐 摄

## 百姓企盼

本报记者 王玮萱 王冰 实习生 仝婷

转眼间,110建台已整整20年了,百姓对110的工作是否满意,又有什么好的建议呢?昨日,本报记者来到市民中,倾听他们的心声。

发言人:丁华,焦作中燃工人。

评价:有了110,生活真方便。

建议:希望再多提供些便民服务。

110的出现真是方便了群众生活。一次,我回家开门时不小心把钥匙拧断了,想了很多办法也没能把门打开。正在我焦急万分的时候,邻居给了我个主意,让我拨打110,没想到110还真有这项服务。不一会儿,110安排的一名修锁工人便来到我家,帮我把门打开了。

这件事虽然过去很长时间了,我却一直没有忘记。每当遇到麻烦事,我首先想到的就是110。

发言人:李晓华,某企业下岗工人。

评价:我认为110非常称职。

建议:为特殊群体设立平台。

我儿子是个聋哑人。自从下岗后,我便经常出去做小买卖来养家糊口。一出门就是好几天,每次出门,我都会十分担心我的儿子,怕他因为我不在身边而遇到危险。

我一直有个想法,希望110开通短信平台,实现无声报警。这样,和我儿子一样的聋哑人便能跨越语言障碍顺利报警了。如果我的设想能够实现,我再出门时也就安心多了。