



## 110接处警靠什么跑出“加速度” 公安机关深入推进110接处警工作改革扫描

□ 本报记者 董凡超

110,三个阿拉伯数字,在1986年新年到来的时候,成了广东省广州市公安局报警服务热线的号码。  
从那时起,“110”承载起了人民群众对人民公安的信任与支持,110报警服务随后被推广至全国。37年来,各地公安机关推进110接处警工作改革,坚持人民至上、守正创新,始终在追求更快、更强、更精准的路上不懈努力。

### 处置突发更快一步

“三小附近电缆线起火了,赶紧来人处理吧!”

不久前的一天凌晨4时,贵州省黔东南苗族侗族自治州贞丰县公安局联合派出所接到群众报警求助,接警后,“110快反队”一分钟内赶到现场对警情进行了妥善处理。

无独有偶,同一天晚8时许,贵阳市南明区110网格接处警党员民警接到群众摔伤的报警求助后,立即调派“车线上的110党支部”,在3分钟内赶到现场将受伤群众及时送往医院救治。

放眼贵州,全省公安机关接处警反应时间2022年缩短了30%。这一变化得益于该省公安厅整合全省公安机关110报警求助资源,改革探索和搭建省级集中统一接转110报警求助平台,推动形成快速反应、高效协同的“情报、指挥、勤务、舆情”一体化实战体系。

“把分散在全省各市县公安机关的110报警资源整合起来,建成贵州110服务中心,有效解决了警情数量多、治安复杂的区县110有时“打不进、打不通”以及市、县交界的地方110“打不对”等问题。”贵州省公安厅情报指挥中心相关负责人对《法治日报》记者表示,目前,该省公安机关能够“就近、属地、业务”原则,帮助报警群众快速、准确地找到具有管辖权的接处警责任民警,由接处警责任民警直接接警、同步处警,消除传统接警模式下的警情错接现象,提升了接处警工作专业化水平。

出警快一秒,平安多一分。作为应急处突的“触发器”,打击犯罪的“桥头堡”,治安防控的“信息源”,各地公安机关持续推动110接处警再提速,跑出守护平安“加速度”。

在北京,通过进一步规范110接处警工作模式,紧盯警情派单“双复核”、警情反馈“双审问”等环节,加强对110接处警系统全环节、全链条督导检查与跟踪问效。在福建漳州,围绕“快派快处、快破快快、快督快结、快奖快惩”,构建全链条闭环全息作战体系,让110接处警

工作“服务更优、破案更快、挽损更多”。

在电话报警外,增添文字报警、视频报警、扫描门牌二维码精准定位报警等方式;在群众常用的微信上推出报警小程序,在支付宝平台上线互联网报警链接……各地公安机关纷纷拓宽报警渠道,建立立体多维报警服务体系,让报警服务更加人性化。

### 挖掘警情更深一层

2022年以来,各地公安机关深度挖掘警情数据应用价值,加强对重复报警治理应用,重复警情持续下降,接处警工作效率进一步提升。

贵州公安机关通过搭建全省统一的警情数据汇聚应用平台,全量汇聚各类警情数据,精准研判影响安全稳定的突出问题、深层次原因、趋势性特征,指导属地公安机关落实相应防、管、治措施,为警务实战和社会治理提供有力支撑。

湖南省常德市公安局指挥中心坚持每周、每月对市城区警情进行综合研判,重要节点每天分析研判,严格落实风险常态摸排、警务随时调度机制,及时动态调度巡防警力分布,动态调整重点巡防区域路段,实现警力跟着警情走,警务围绕民意转。

安徽省六安市公安机关梳理接处警台账,并同步将警情推送至企业包保责任局领导和科队负责人及民警;建立健全指导、监督、检查机制,坚持“抓早、抓小、抓苗头”的工作原则,对涉矛盾纠纷进行快速调解处理。

各地公安机关还深入推进数字化、智能化建设,深度挖掘警情数据价值,强化对一线工作的数据赋能和支撑。110辅助决策、预警风险、牵引打防管控作用进一步凸显——河北公安机关全面推广移动警务终端,着力打造精准赋能110接处警业务闭环;广东公安机关制定100余条警情预警规则,实现对重大突发事件实时掌握;四川公安机关推动建立高风险矛盾纠纷警情预警模型,自动感知突出风险。

### 联动对接更细一些

“您好,帮您及时解决问题,110将为您转接至12345政务平台,由属地人社部门进行专业调解。”近日,浙江省绍兴市公安局情报指挥中心110报警服务平台将一个报警电话无缝转接至12345政务平台。随后,报警人陈先生的4万元欠薪问题有了解决方案。  
按照国务院关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的工作要求,2022年11月,绍兴在浙江省率先启动“110”与

“12345”互联互通协作,通过“三方通话共商”和“工单互转部门一线”等方式流转非警务类诉求。

据绍兴市公安局情报指挥中心副主任车正介绍,长期以来,“有事打110”使得大量非警务类警情挤占了有限的警力资源,作为“枫桥经验”发源地的公安机关,绍兴市公安局如何从“大包大揽”到“术业专攻”,是推进社会治理现代化的一项重要命题。

“非警务类警情的快速分流有效提升了接处警工作效率。”车正说,两大平台互联互通后,便于民众“有困难找政府,有危难找警察”,实现了从“找谁说”到“谁来管”的精准定位。

群众“呼”得便捷,政府“为”得更高。

为更好地回应人民群众非警务类诉求,贵州110强化与12345政府民生服务平台的双向对接联动,畅通非警务类诉求分流渠道,将非警务类民生诉求直接推送至12345政府民生服务平台办理,严防出现“接管错位”问题。全省报警求助统一接转以来,日均向全省政府服务平台推送非警务类民生诉求3000余次。

平台横向打通,部门牵手联动。2022年以来,各地公安机关积极推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动,通过疏通联动共治堵点,集聚部门手段资源,提高运行效能,让那些曾经令群众烦心、操心、揪心的事得以顺利解决。

在江苏无锡,“双非”警情向水电煤等63家社会联动成员单位一键派单机制正在施行;

在广东汕头,110与12345、119、120、122等紧急热线和供水、供电、广播电视等企业便民服务热线的高效对接联动机制逐步构建;

在山西太原,110与12345及12348法律援助中心、公益律师事务所、蓝天救援队、守护者中国儿童防走失平台等社会力量联动机制正在不断完善;

……  
革故鼎新立潮头。全国各级公安机关将始终坚持以人民为中心的发展思想,探索创新机制模式,大力推动110接处警工作改革,积极推动科技赋能支撑一线工作,不断增强反应处置能力,在打击违法犯罪、维护社会治安、服务群众中锐意创新,奋发有为,勇毅护航新时代壮阔征程。

图① 近日,安徽省宁国市公安局辅警使用警务信息服务平台,落实“一警三派”护航企业发展。

图② 2022年12月30日,湖北省孝感市公安局指挥中心民警辅警坚守110报警服务台,及时处置各类警情。

## 让公安“干的事”精准对接群众“盼的事” 安徽公安忠诚守护江淮大地平安

□ 本报记者 范天娇

“厉害了!警民联手,力量无穷。”不久前,安徽省庐江县公安局柯坦派出所的“警民议事厅”微信群里非常热闹。得益于群众反映的线索,民警成功抓住了一名多次踩点的盗窃惯犯,还带破系列门店盗窃案,赢得了大家一片叫好。

线索收集,矛盾化解,安全防范……在安徽,像这样集多功能于一体的“警民议事厅”微信群已经超过1.4万个,成为备受群众青睐的线上找警新方式。

为守护好江淮大地平安,近年来,安徽公安机关持续强化改革引领、创新驱动,采取了建立“警民议事厅”,探索推进智慧指挥调度平台建设,推深做实“办不成事”反映机制等措施,助推全省公安系统核心战斗力和整体效能不断提升,着力解决群众急难愁盼问题,全力服务保障安徽高质量发展。

聚焦群众反映强烈的违法犯罪行为,安徽公安机关以打开路,打出声威,扎实开展“守护平安”砺剑行动,亮剑行动和夏季治安打击整治“百日行动”,常态化推进扫黑除恶斗争及打击拐卖妇女儿童犯罪“团圆·关爱”行动等,全省治安局势呈现稳中向好。2022年1月至11月,全省刑事案件破案总数,抓获犯罪嫌疑人、

移送起诉数和查处违法人员数同比实现“四升”,刑事案件、命案、可防性案件、电信网络诈骗案件发案数同比实现“四降”。

围绕公安工作现代化,安徽公安机关迅速落实公安部关于“省级主责、市县主战、派出所主防”的总体安排,组建工作专班,积极探索优化整合机构职能,推动试点大部门大警种制改革,加快构建符合实战化要求的职能体系,因地制宜推行派出所“两队一室”改革,推动派出所警务向精细型、效能型提档升级。探索推进应急处置“一张图”,可视化调度、扁平化指挥,动态化跟进智慧指挥调度平台建设,全省16个省辖市公安局全部完成平台建设,城区重大紧急警情出警到达现场时间均在5分钟以内,快速响应速度不断提高。2021年,首次实现“两轮”案件全破。

“只要遇到解决不了的事情,我们就会拨打《警官联系包保企业公示牌》里的警官电话求助。”宿松县趾乡白崖寨风景管理区负责人胡发围前几天就联系了民警,帮景区摘除了一个滋扰游客的鸟窝窝。

《法治日报》记者了解到,2022年5月以来,宿松县公安局领导干部、二级机构负责人和社民警组成“警官联系包保”队伍,坚持每月深入企业包的规上企业和重点工程项

目开展实地走访。目前,81名民警已与95家规上企业和重点工程项目结成联系对子,为企业提供贴心服务。

为了“让公安”干的事“精准对接群众”盼的事”,安徽公安机关在全面落实2021年便民利企22项举措基础上,再次出台建立完善“警民议事厅”,健全完善涉企经济犯罪“有案必受”机制,建立“警官联系包保”辖区企业项目机制等“为民企为项目”20项措施,持续优化营商环境,助力企业发展。全力推进长三角跨区域迁移户口“一地受理,网上迁移”,推深做实便民服务项目“办不成事”反映机制,在全省共设立483个“办不成事”反映窗口,推动解决企业群众“疑难杂症”问题5139件。

安徽公安机关部署全省公安机关扎实开展“作风建设提升年”活动,坚决整治“虚、躲、冷、假”等作风顽疾。建立全省公安系统工作交流“擂台赛”机制和厅机关季度工作交流会机制,通过比实绩、晒位次,比作风、晒形象,比落实、晒成效,进一步激励全省民警比学赶超,担当作为。2021年,全省群众安全感满意度指数和对公安工作满意度分别达96.49%、98.32%,其中,对公安工作满意度实现“9连升”。

## 各地公安机关推出系列暖警惠警举措 “警营”幸福指数提升队伍“战斗指数”

□ 本报记者 董凡超

为政之要,莫先于用人。如何将有限的警力资源盘活,把“人”的效能发挥到最大,暖警惠警是关键一招。

2022年以来,各地公安机关推出一系列从优待警举措,持续加大对高等级勤务状态下民警辅警的关心关爱力度,不断完善民警辅警管理保障机制,配套升级警营文化设施,暖警心聚警力,以警营的“幸福指数”带动提升队伍的“战斗指数”。

### 提升职业认同

“辛辛苦苦不苦,愿苦不怨苦!”

广西壮族自治区北海市公安局工业园区派出所民警钟敏的这句话,道出了北海市公安民警的心声。

走进工业园区派出所小食堂,几张餐桌,摆放整齐的饭盒,地方不大却温馨宜人,确保了民警在值班备勤期间可以吃上一口热饭、喝上一碗热汤,让民警感受到“家”的温暖。

2022年以来,各地公安机关不断创新暖警惠警举措,增强全警的职业认同感、归属感、荣誉感,有效助推公安工作和队伍建设全面发展。2022年9月,内蒙古自治区包头市公安局教育培训支队成立“包头市公安局异地民警辅警服务站”,为全国各地来包探亲、出差的民警辅警及家属免费提供住宿等各项暖心服务,得到交口称赞。

出台精细化辅警队伍规章制度,切实保障工资福利待遇,实战化技能培训等多管齐下,同样让辅警队伍倍感振奋,模范辈出。

2023年1月1日起,浙江省公安机关正式施行警务辅助人员条例,重点对辅警的身份性质、职业保障等方面作了详细规定,为规范辅警使用管理,保障辅警依法履职,维护辅警合法权益提供法治保障。台州公安机关依托自行研发的辅警管理系统,实现政治考察全市协同,并协调广播电视大学开设辅警学历提升班,全市2700多名辅警报名参加并完成学历提升。嘉兴公安机关通过实施辅警专才培养孵化项目,先后培养出公安部命案积案专家组“成员”、“红船卫士先锋”陈群峰、“三能榜样”最美浙警”彭志超等一批优秀辅警。

### 关爱身心健康

“幸亏你们第一时间来到了医院,这位老同志救治得很及时,很快就能康复。”听完医生的诊断结论,黑龙江省哈尔滨市公安局南岗分局革新街派出所教导员史威心里的一块石头落了地。

2022年10月6日晚,36岁的老民警徐辉在值班时突然呕吐不止,呼吸困难。史威立即通过民警急救救助“绿色通道”,以最快速度将徐辉送到医院救治。

据了解,哈尔滨市公安局已与7家省级重点医院合作开通了公安民警辅警医疗救治“绿色通道”,确保民警辅警在突发疾病时得到及时救治,同时还组织在职和离退休民警辅警开展健康体检,建立个人健康档案和疾病预警机制,做到早发现、早干预、早治疗,避免带病、疲劳上岗,最大限度降低民警辅警伤亡风险。

《法治日报》记者在采访中了解到,类似的举措并不鲜见。各地公安机关纷纷织密基层队伍所需所盼,通过开展健康体检、畅通就医“绿色通道”等举措,确保队伍始终保持旺盛战斗力和良好精神状态。

2022年10月28日,山东出入境边防检查总站与山东第一医科大学附属省立医院、山东省创伤中心举办医警协作共建活动,边检民警紧急救治绿色通道医警协作联盟揭牌成立。

针对民警在高频次值班执勤过程中承受身体上和心理上“双重压力”的情况,2022年以来,山东出入境边防检查总站确定定点医院22家,与14家心理服务机构签订共建协议,推出心理健康“云”课堂4期,开展医疗诊断进基层、心理健康服务10余次。

湖南省长沙市公安局开通24小时心理服务热线,对一线艰苦岗位的民警辅警开展心理疏导,对民警身体健康实行“四色预警”管理,根据体检报告和工作强度,适时安排休息和调整岗位。云南省大理市公安局为480名退休干部职工办理医疗互助、大病保险,体检,引导547名辅警加入保安公司工会,推出民警子女接送照看托管服务,帮助民警解除后顾之忧,让“有困难找组织”成为民警辅警的第一选择。

### 选树先进典型

“我做的事很小,但是组织给予的荣誉却很高;在深感荣幸的同时,我感受到更多的是荣誉带来的鞭策和激励。”在2022年8月5日举行的2022年第二季度“中国好人榜”发布仪式上,荣获“敬业奉献好人”称号的山东省济南市公安局崔寨派出所副所长袁艺芳倍感振奋地说。

济南市公安局积极建立关心关爱先进典型长效机制,对先进典型在提拔使用、晋职晋级等方面大力倾斜,优先考虑,2022年以来集中选树一批“出彩型”好团队、好干部,40余名英模民警得到优先晋升,有力激发了民警的荣誉感和自豪感。

各地公安机关深入运用“典型引路”工作法,坚持以常态化表彰奖励、战时表彰机制为抓手,及时发现、挖掘、推荐、表彰一大批先进典型,形成“比、学、赶、超”的浓厚氛围。

江苏省如皋市公安局探索推行执法办案积分制,对执法办案积分排名靠前的民警优先考虑职务晋升、提拔任用,真正让办案多、办案快、办案好的民警被认可,有荣誉、受重用、得实惠。

在新的赶考路上,各地公安机关还将不断健全职业风险保障、医疗保障、子女入学保障等制度,让暖警惠警工作落地落实,不断激发公安队伍浩然正气、昂扬士气、澎湃动力。

### 编者按

岁序更替,新元肇启,我们将于2023年1月10日迎来第三个中国人民警察节。岁月静好的背后,因为有人在为你负重前行,人民警察就是那最可爱的人。一直以来,“有困难,找110”既是人民群众对公安机关的认可和信任,也是公安机关以实际行动践行对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明的最好注脚。

近年来,全国公安机关坚持以人民为中心,聚焦主责主业,树立底线思维,不断深化各项警务改革,严厉打击违法犯罪活动,让人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。本报今天特刊发一组报道,敬请关注。

## 从“单警作战”到“合成作战”

□ 吴泽鹏

2011年,我从湖北省武汉市公安局特警支队调到110报警服务台,成为一名指挥调度民警。

12年来,我见证了武汉110报警服务台从普通的接警中心逐步发展成为集情报、指挥、处置、反恐、科技、大数据于一体的多功能作战中心。

我感觉,接处警变化最明显的特点是更快了,也就是我们常说的110接处警“再快一分钟”。

印象比较深的是,2022年9月30日晚上,我接到报警,硚口区一酒店房间内有人持刀挟持一名服务员。作为指挥调度民警,我直接调度街面特警、警务站和派出所民警赶往现场,很快控制住嫌疑人,没有造成人员伤亡。

回想刚来110报警服务台时,我们接到报警,要先通知分局,分局再通知派出所,派出所再组织民警出警,接转警层级过多,往往导致出警时间过长。

近年来,110报警服务台实行值班长负责制,具体组织指挥调度工作。每班值班明确调度民警专司打击执行工作,狠抓调度环节,做到快速接警、快速调度、快速处警。遇到重大敏感案事件,我们指挥调度民警拥有先期处置权,扁平化指挥,直接调度各级街面警力赶到现场处置。

同时,我们积极参与现代化治安防控体系建设,在武汉市部署600余个防控单元,作为第一快速反应处置力量,组织式警警出击、特警突击队、公安检查站、警务综合服务站等随时接受110的调度。

如今的110不再是原来的单一调度、单警作战,而是更加依靠科技赋能,实现多警种合成的一体化作战。

2022年8月25日,东湖新技术开发区发生一起命案,嫌疑人驾车逃离现场。我接到分局报告后,启动应急围堵预案:组织快反力量根据嫌疑人和涉案车辆特征巡查抓捕,调度刑侦部门提供嫌疑人身份信息,交警部门通过信息卡口,视频部门通过影像信息发现嫌疑车辆,情报部门快速核查嫌疑人背景信息,多警种合成作战,实现了精准处置。最终,硚口区公安分局民警在宝丰路高架桥发现涉案车辆,快速将其拦截,成功抓获嫌疑人。

为提高110智能化水平,我们对现有的8个应用系统进行梳理归并,将情报流、指挥调度、重点管控、督办落实等平台功能全部以系统应用的模式纳入市公安局“情指行”一体化平台,推动数据共享,将车辆卡口等10余类数据有机整合起来,形成不同部门、不同区域的一体化数据赋能模式。

我市110报警服务台每年接转报警300万余起,救助群众2万余人,110群众满意度达99.2%。近年来,武汉市公安局110报警服务台先后荣获“全国公安系统青年文明号”“全国110接处警工作先进集体”等国家级荣誉称号。

(作者系湖北省武汉市公安局“情指行”一体化作战中心主任科员,本报记者刘志月整理)