

日均接听群众报警6500起—— 110“生命线”上的平安守护者

今天是第5个人民警察节,也是全国第39个“110宣传日”。

“您好,无锡110……”这个声音通过电话传来的瞬间,报警人感受到了希望。在无锡市公安局情报指挥中心110报警服务台,24小时汇聚、派出市区各类报警求助电话,日均呼入电话量达6500起。这条“生命线”是如何保持全天候畅通的?近日,记者来到这里,为您揭秘110“生命线”的背后故事。



和时间竞速的“双保险”

走进110报警服务台,电话铃声、键盘声、问询声交织。在一个实时动态更新当日接警数量、类别等信息的数字大屏前,6排工位依次排开,12名接警员头戴耳麦,双手在键盘上翻飞,记录报警人的地址、事由、诉求等信息,迅速分级、分类,并选择对应的派出所、警务工作站或交警队等出警单位,下达派警指令。

一人、一部电话、一台电脑……工位上的方寸之地,是接警员们守护群众的“战场”,也是他们和时间竞速的“赛场”。其中,吴茜是入职时间较长的一位,她在接警台工作了16年,累计接警73万余起。

接警员的电脑上分屏显示两个页面:110接处警系统及相关信息平台。前者主要用于接警、派警;后者可以显示报警人的地理位置、推荐属地管辖单位、出警民警位置及执法记录仪画面等信息,辅助接警员

派警。但在绝大多数的时间里,吴茜来不及多瞥平台一眼,仿佛脑海中自带“秒响应”的数据库——报警人刚说出地址,眨眼工夫,她就选出了对应的出警单位;想联系梁溪交警大队,她立即报出号码;刚报出车辆号牌,她就能判断出该车是出租车……

“110报警电话是群众的‘生命线’。我们作为接处警的‘第一棒’,既要分秒必争,快接、快派,也要‘精准派’,确保警力快速、准确到达现场。”吴茜说,为此,接警员需要有“双保险”:除了有系统的辅助,自身也得是一个“活地图”。这是长期、大量练习的结果——以前主要靠看地图记忆,他们数不清翻烂了多少张地图。不值班的时候,他们会去无锡比较偏僻的、自己不熟悉的地方走走,记下现场的建筑、环境、所属派出所等信息,一点点在脑子里“刻印”下完整的无锡地图。

绝不能有疏漏的“万一”

才放心。

吴茜告诉记者,按照规定,接警员一旦接到这种“来电不言”的报警电话,必须回拨两次,确认报警人安全无事才能结束处理。因为他们担心“来电不言”的背后,可能有一个等待救援的生命。而这样的“万一”曾真实地发生过。

“××村××号。”12年前,一个冬日的凌晨,吴茜接到一女子的报警,对方轻声报了个地址后便挂了电话。吴茜

立即回拨,但始终无人接听。

“我当时的第一反应是她可能遭遇危险,是家暴还是其他危险?暂时无法断定。”吴茜立即派警给钱桥派出所,并将相关情况上报。当晚,民警赶至报警人所述地址后发现室内有煤气味,一女子倒在地上……经及时送医院抢救,该女子脱离危险。后经了解,她在家洗澡时,煤气泄漏,昏迷前靠着残存的一丝意识拨通了110。

“保持通话”留住生命

派警”指令,同时,继续和报警人保持通话。

听筒里,呜咽声夹杂着呼啸的风声,断断续续……根据听到的信息快速判断:报警人可能在天台上,她年龄20岁左右,极有可能遇到了情感问题……于是,吴茜从这个角度对她进行心理疏导,并轻声安抚:“我知道,你一定遇到了很伤心的事,可以跟我说说吗……”在吴茜的耐心引导下,女子说出想要轻生的原因:男友提出分手,并把她“拉黑”了。

谈话中,吴茜听出她还想见男友一面,立即有了主

意:“你把你男友的电话号码给我,我们打电话帮你找他。你现在在什么位置,我让他去哪儿找你呢?”

然而,该女子是在情绪激动之下随机选择的一栋楼,想说出位置的时候,已经说不清了。

“楼下有门牌号之类的信息,你去看看。”吴茜哄她下了天台。待对方报出准确位置,先期出警警力随即到达。

“我们找到她了!”直到从报警的手机中听到民警的声音,吴茜悬着的心终于放下来,挂断了这通保持了30多分钟的“生命通话”。

“最熟悉的陌生人”

话,一个班下来,往往口干舌燥,但为了减少去卫生间的次数、多接警,他们喝水时常常是“抿一口”;吃饭则是“接力式”的:一人吃完,另一人再去。在报警台,很多接警员虽然同事多年,但从未一起吃过饭,他们笑称彼此是“天天见面,最熟悉的陌生人”。

吴茜说,踏上接警员岗位,就意味着开启了不分昼

夜、没有假期的工作模式。不仅如此,万众期待的节假日反而是他们最忙碌的时候——高峰时段,接警量最多的接警员一个班次接听电话达400多起,其中绝大多数是寻人、找物等求助类警情。即便这样,他们也毫无怨言。“能在电话中守护群众平安,是我们的职责和使命。”

(晚报记者 刘娟/文、摄)

再创历史新高 无锡115家企业 入围省技术中心

本报讯 近日,2024年江苏省企业技术中心拟认定名单公示。无锡有115家企业入围,占全省的15.6%,再创历史新高。当年拟认定企业数和累计数均位列全省第二。

“公司是国家高新技术企业和国家级专精特新‘小巨人’企业。”此次入围企业江苏双良新能源装备有限公司相关负责人表示,公司多年来致力于多晶硅还原工艺成套装置、绿电智能制氢系统等研发和制造。公司不断引进人才,有专业的研发团队,在技术创新的同时注重知识产权的保护,2024年公司新增专利申请14件,截至目前,公司拥有有效专利41项,其中发明专利11项,实用新型30项。

作为中国加速器制造的领导品牌,无锡爱邦辐射技术有限公司集辐射电子加速器及其配套装置的研发、制造和辐射加工服务于一体,是一家拥有国家级博士后科研工作站、省级工程技术中心、省级院士工作站等高端科研平台的国家级专精特新“小巨人”企业。公司相关负责人表示,公司多次荣获国家重点新产品称号、省首台(套)重大装备认定及省、市级科技进步奖、省级高新技术产品认证等,突破多项“卡脖子”技术难题。

“进入‘十四五’以来,我省市级企业技术中心建设进入跨越式发展阶段,认定数量逐年攀高,认定通过率逐年提升。仅2023年和2024年这两年的当年认定数,均已超过‘十三五’期间全市认定数量的总和。”无锡市工信局相关负责人表示,无锡落实针对创新平台企业的现代产业奖励政策,仅2024年就对新认定省级以上企业技术中心给予3140万元的资金扶持。

(孙樟)

“广南路189号,一辆小汽车撞倒了一辆电动车……”

“我家楼上装修噪音太大,吵得没法休息……”

“有个人租了我房子,不交房租……”

“我的手机被要债的拿跑了……”

在报警电话集中的时段,一个电话刚挂,另一个电话就来了。有一次,吴茜刚接通电话,对方就挂断了,她立即回拨,直至确认报警人是误拨后

在吴茜的工位上,有一个红色的“心理疏导”标牌,其他接警员遇到需要心理疏导的报警人,且难以应对时,吴茜会及时介入,为报警人提供心理疏导。凭着这项自学“解锁”的技能,她一次次把站在生命边缘的报警人拉了回来——

“我不想活了……”2024年秋天的一个夜晚,一名女子在报警电话中泣不成声。吴茜询问她在哪儿,她不肯说,系统定位仅能显示她在市中心某处,但此处高层建筑密集,无法确定她在哪一栋楼。吴茜立即下发“先期

据介绍,110报警服务台共有73名接警员,分为4个运转班(每个班次每天在岗10小时或14小时)和1个加强班(高峰时段作为接警力量的补充),全天候守护110“生命线”的畅通。

为了能让每个报警电话被快速接通,每名接警员都在尽可能地压缩自己的非工作时间——接警中需要大量说