



# 110 背后的故事

“您好，这里是110。”一句温暖的应答，是危难时刻的定心丸，更是守护万家的平安信号。没有直面险境的冲锋，却有分秒必争的调度；不见惊心动魄的抓捕，却有细致入微的研判。方寸接警台内，接警员以声音为桥、以责任为刃，用一次次耐心疏导、一场场快速响应，筑起一道无形却坚实的平安防线。

寒来暑往，昼夜交替，他们藏于喧嚣背后，用坚守诠释担当，用专业守护安宁。在第六个中国人民警察节来临之际，本报特推出“110背后的故事”，让我们一起走近这群“幕后英雄”，探寻警铃响起时的紧张调度、温情沟通里的责任担当，感受公安民警跨越昼夜的守护力量，向每一位默默无闻，用坚守捍卫平安的人民警察致以最崇高的敬意。

——编者

## 日夜坚守的平安卫士

本报记者 董永军

“您好，这里是110，有什么可以帮您？”

接警、指派、出动、到场、反馈，24小时持续运转、日夜严阵以待是西安市公安局情报指挥中心工作常态。这支科技化、专业化、有活力的警队，日复一日奋战在消除风险隐患、化解矛盾纠纷的前沿阵地，守护着城市安定、百姓安宁。

在一次次接警中，110接警人员早已练就了听声、共情、快处的技能，能以最有效的方式解决“急、难、险、重、危”等情况。

“我想和男警官说。”1月4日下午，西安市公安局情报指挥中心里，110报警电话接通的那一刻，报警男子的第一句话就让女接警员敏锐地察觉到其语气的不同寻常。

“您好，请问有什么可以帮到您。”辅警唐子鑫接过了电话。

听到唐子鑫的声音，男子放松下来，在电话里倾诉着心事：“今天，我把家里打扫干净了，把家人留给我的饺子也吃了……”唐子鑫聚精会神地听着，一边回应，一边快速记录下关键信息，做好随时下达指令的准备。

原来，男子25岁，从小喜欢音乐，并经过多年的努力学习，掌握了相应的音乐技能，还曾在一家培训机构教授音乐课。但他的选择一直没有得到父母的支持，他也感觉缺少家人朋友的关注，于是越来越沉默寡言，不仅放弃了音乐教学，还出现了心理问题。

意识到男子有轻生的念头，唐子鑫一边耐心回应着男子，一边引导男子说出了家庭地址，同时向辖区派出所民警下达出警指令。半个小时后，民警敲响了男子的家门。

“我理解您的心情，我的同事也想和您聊聊，他应该到您家门口了。您不要挂电话，给他开一下门……”在唐子鑫的耐心引导下，男子终于打开了家门。

听到传回男子已安全的消息，唐子鑫和同事们长舒了口气。

50分钟，指挥中心1人受理，3名值班班长联动应急，派出所密切配合……“这是一次和时间赛跑的战斗，拼的就是同心同德之‘快’。”唐子鑫说。

对于西安市公安局情报指挥中心的接警员而言，他们不仅是倾听者，更是指挥员，通过电话“共情”“稳住”报警人的同时，依托情报指挥体系，迅速启动“135最小作战单元”快速反应机制，全力保护群众的生命财产安全。

“请让行！”2025年10月12日7时50分，一阵急促的警笛声在清晨西安的街头响起，闪烁的警灯成为救援道路上最醒目的“生命信号”。

当天6时许，一名省外重症患者需从高速出口转运至西安市中心医院接受救治。时间紧迫，为了避开早高峰，病人家属在下高速前，向西安110求助。西安市公安局情报指挥中心迅速制定了从六村堡收费站到西安市中心医院的最佳护航路线，同时将指令下达给公安交管部门。在情报指挥中心和一线民警高效护航以及沿途车辆主动配合下，原本预计需要37分钟的路程，救护车仅用17分钟就到达了医院。事后，病人家属给西安公安送来锦旗以表谢意。

民有所呼，呼有所应，应诺必至。

面对“急、难、险、重、危”等警情，西安市公安局情报指挥中心用一次次快速响应，践行着“人民公安为人民”的承诺。同时在一次次快接、快派、快处中，西安市公安局110大队不断探索，推动接处警机制流程、数智赋能、队伍建设进一步优化，实现专业化、规范化、满意度不断提升。

“每次110响起，我们面对的是不同的报警人、不同的警情、不同的答复处置，挑战虽在增加，但只要能帮到有需要的群众，就让我们有最大的成就感。”西安市公安局情报指挥中心110工作大队大队长惠瑞说。

从晨光熹微到夜色深沉，城市的烟火气一直在古城西安街巷流淌。西安市公安局情报指挥中心110用每一次的电话接听、每一条的指令下达、每一次的警情流转，让这烟火气多了平安和谐底色。

## 科技赋能的「最强大脑」

本报记者 郭朝霞



咸阳市公安局指挥中心民警研判警情。  
通讯员 王群 摄

以前接警靠经验，现在研判靠数据；以前处置凭调遣，现在防控凭智能……这是咸阳公安以科技赋能110指挥平台，升级110接处警系统后，咸阳市公安局指挥中心民警张玲的感受。

“我们聚焦警务现代化建设，对全市接警平台进行了一体化整合，汇聚了110报警、视频监控、行业数据等信息，实现了110接处警系统全面升级。”1月4日，咸阳市公安局指挥部指挥中心主任潘艺娜介绍。咸阳公安全面升级110接处警系统，在“金盾护苗”、打击传销、防范化解等实战中持续发挥优势，成为名副其实的数据全面、分析精准、响应高效的“最强大脑”，为群众筑起一道智能化平安防线。

“没想到你们这么快就帮我找到了孩子，太感谢你们了！”2025年12月28日12时许，市民李女士激动地对民警说。几个小时前，李女士报警称，她的孩子不慎走失。接警后，咸阳公安110接处警系统迅速启动未成年人走失专项处置模块，整合多元数据，锁定孩子活动轨迹，并及时调度就近警力，仅3小时就找回了孩子。

未成年人走失专项处置模块，是咸阳公安为应对未成年人走失、涉未成年人犯罪等问题，在110接处警系统搭建的“金盾护苗”数据模型的核心功能之一。“金盾护苗”数据模型整合了全市涉未成年人相关数据资源，将走失未成年人平均找回用时缩短超40%；在预防违法犯罪方面，系统自动筛查预警校园周边风险隐患。此外，咸阳还将全市校园一键报警装置与110接处警系统联网。当出现突发情况时，只要按下校园一键报警装置，咸阳市公安局指挥中心就能第一时间获取现场情况，并调度周边“护学岗”警力迅速进行处理，全方位守护校园安全。

2025年4月，一名登山者在攀登嵯峨山时迷路被困。嵯峨山部分区域地形复杂，植被茂密，传统地面搜索救援耗时长，还容易出现遗漏区域。接到报警后，咸阳公安迅速启动应急救援预案，用无人机对山体全域进行精准巡查。“无人机搭载了红外线成像技术，即使在夜间也能清晰识别生命体。”张玲说。

无人机从山脚开始逐步扩大巡查范围，不到1小时就精准锁定了被困人员位置，并实时将位置坐标、周边地形等关键信息传回咸阳市公安局指挥中心。处警民警依据信息，迅速调整行进路线，顺利找到了被困人员，将其安全救出。

“秦都区一小区连续多日出现人员集中出入、夜间频繁活动的情况，请核查。”日前，咸阳市公安局秦都分局凭借110接处警系统推送的这条预警信息，成功捣毁一个隐藏在某小区的传销窝点，抓获嫌疑人10余名。

为精准排查社会治安隐患，咸阳公安110接处警系统依托“大数据建模+重点场所监控”模式，重点监控写字楼、城郊小区、交通枢纽等区域，通过视频监控、智能比对等功能，自动标记治安隐患高发地点，同时建立涉传销人员黑名单。“现在我们打击传销活动，已经从‘等待举报’变成了‘主动精准出击’，打击效果很明显。”张玲介绍。

针对盗窃、电信诈骗等违法犯罪，咸阳公安110接处警系统通过“趋势分析+风险预警”，提前介入处置，避免群众财产损失。“以前我们都是警情来了再处置，现在通过系统预警，能提前化解风险，让警务工作从‘被动处置’转变为‘主动防控’。”咸阳市公安局指挥部指挥中心主任刘芸说。2025年，针对盗窃警情特点，咸阳公安110接处警系统通过分析作案时间、地点、手法等数据，生成了“盗窃高发区域热力图”，累计发送反诈预警信息12万余条，成功劝阻潜在受骗群众3800余人次，为群众挽回经济损失超2000万元。

“上个月，我接到了一条疑似诈骗短信，还没来得及回复，公安的预警电话就打来了，提醒我不要上当。”1月5日，市民陈先生回忆说。

从“接警派警”到“预警防控”，从“分散处置”到“体系作战”，咸阳公安110接处警系统的升级迭代，不仅是技术层面的革新，也是警务理念的深刻转变。“科技兴警不是一句口号，而是要真正让群众感受到安全和便利。”潘艺娜表示。

## 一句话重复了十万次

本报记者 李煜 通讯员 李重立



工作中的洛南县公安局110情报指挥中心接警员全丹萍。  
通讯员 李重立 摄

城镇古城街的患有精神疾病的王某某病情复发。接到报警后，全丹萍立即指令古城派出所民警赶往现场进行处置，同时指令巡警大队火速支援，并针对民警现场反馈的王某某退回房间拒不开门的情况，立即指令消防大队赶到现场支援。当天上午，王某某被送医治疗，居民们的生活恢复了平静。

全丹萍是洛南县公安局110指挥中心成立以来，进入接警员队伍时间最早、坚守时间最长的一名接警员。她说，坐在01号工作席位，她就像是上了没有硝烟的“战场”。

2025年5月下旬的一个下午，保安镇一名女子报警，称接到了公安机关的电话，对方说要以“洗钱罪”通缉她，让她将名下所有财产转到指定账户。

意识到报警人遭遇了电信网络诈骗，全丹萍迅速稳住报警人的情绪，并宣讲了反诈知识，及时避免了一起电信网络诈骗案件的发生。

21年来，全丹萍经历了许多次危急时刻，有紧急的火灾、洪涝灾害救援，有突发的交通事故，有令人揪心的老人、儿童走失，还有群众寻求帮助的警情。

“每一份电话背后，都是一份对我们警察的信任和和对平安的渴望。”全丹萍说。

从接听单一的“匪警电话”，到接听处理110、119、122“三台合一”报警电话，再到现在接听处理110、122“两合合一”报警电话，全丹萍始终奋战在接警员岗位上，带出了10多名优秀接警员，处理过上万起紧急警情，帮助过数以万计通过拨打报警电话寻求帮助的群众。

110工作台是一个与群众不见面的服务窗口，接警员的一言一行都代表着公安机关的形象。全丹萍说：“作为一名接警员，要发扬吃苦耐劳、无私奉献的优良作风，把‘心灵传递’作为自己的职业追求，发挥好中枢神经、核心部门、指挥调度的桥梁纽带作用，担负起平安守护者的重任。”



西安市公安局情报指挥中心接警员正在工作。  
通讯员 刘莹 摄

西安市公安局110报警服务台一角。  
通讯员 刘莹 摄