

110

控制与服务指南

● 谭迎疆 著

警官教育出版社



110 控制与服务指南

谭迎疆 著

警官教育出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

110 控制与服务指南/谭迎疆著. 北京: 警官教育出版社, 1998.8
ISBN 7-81062-028-2

I .11… II .谭… III .公安-报警系统-电话业务,

110-中国-指南 IV .D631.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 21783 号

1 1 0 控 制 与 服 务 指 南

110 KONGZHI YU FUWU ZHINAN

谭迎疆 著

出版发行: 警官教育出版社

地 址: 北京西城区木樨地北里 2 号

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店经销

印 刷 厂: 警官大学印刷厂印刷

版 次: 1998 年 8 月第 1 版

印 次: 1998 年 8 月第 1 次

印 张: 6.7

开 本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32

字 数: 170 千字

印 数: 0001 册 - 5000 册

ISBN 7-81062-028-2/D·401

定 价: 15.00 元

本社图书出现印装质量问题, 由发行部负责调换

联系电话: (010) 63274348

版权所有 翻印必究

E-mail: cpep@public.bta.net.cn

序

康树华^①

近年来，110 如雨后春笋遍及全国各地，不仅成为预防、控制社会犯罪的有力工具，而且成为党和政府服务于人民的有效载体。110 建设的生命力所在，不仅显示出我们这个社会物质文明与精神文明建设的可喜变化，而且更加重要的是，它突出的反映了相信群众和依靠群众这一党的根本路线，在新的历史时期的具体表现。群众路线是党的根本路线，也是公安工作的生命线，是我们打击犯罪、预防犯罪的政治优势所在。110 的建立，它向人们庄严宣告：今后无论公安技术如何先进，也代替不了群众路线这一法宝，打击犯罪、预防和控制犯罪，运用这一法宝，才能使犯罪分子在社会上成为过街老鼠，无处藏身。

众所周知，人是我们这个社会的主体，实施违法犯罪的是人，受犯罪不法行为侵害的也是人。犯罪的原因是人类社会诸多矛盾综合作用的结果，要治理社会，预防和控制犯罪，当然要提高和增强人的素质。人的综合素质都提高了，犯罪的心理和念头就会少了，同时对发生或可能出现犯罪行为预防和控制的能力增强了，犯罪的现象也会减少。110 以快制快，以快取胜，对社会治安控制功能日趋完善：110 对社会“有警必接，有难必帮，有险必救，有求必应”服务的全面推广，得到了社会的认可，得到了人民群众的欢迎，对提高人的综合素质也是一个促进。

① 康树华，著名犯罪学家，北京大学法律系教授，中国犯罪学研究会会长。

据说，110 发展已这么多年，却至今在新华书店里找不到一本系统介绍 110 相关知识的书籍，这不禁使我想起：一花独放不是春，万紫千红春满园。这些年，110 的建设尤为迅速，110 的作用日新月异，但如何 110 不能被广大的民众所了解认识，所掌握运用，110 的功能就会受到限制。我以为，《110 控制与服务指南》一书的及时出版发行，便是填补了这一空白。因此，在本书付梓之际，作者约我为之作序，遂欣然应允。

本书的作者是一位基层公安民警。《110 控制与服务指南》紧紧结合公安工作实际和社会热点，以 110 为起点向人民群众宣传治安知识和技能，这种形式是非常可喜、可取的，也是我们落实社会治安综合治理措施所必需的。为此，我衷心地希望今后有更多的一线政法干部、民警结合自己的切身体会和丰富实践，写出更好的作品，为社会治安秩序的稳定和社会主义精神文明建设发挥出自己的一份光和热。

1998 年 8 月于北京大学中关园

写在前面的话

随着社会的进步与发展，各项管理活动日趋具有理性、科学性和时代性。110的变迁，就是一个见证。

应当说，110在我国群众的心目中并不陌生。建国初期那时的通讯设施尚不发达，少数大中城市里便设了一条报警的专线，叫“匪警”电话，这就是我们今天110的雏形；进入60年代和70年代，人们称之为“盗警”电话；近年来，在广东省的广州、福建省漳州、广东省佛山警方的努力下，110又呈现出新的面孔、新的姿态，被群众亲切地称为“报警服务”电话。

1997年5月，公安部作出决定：全国地级以上城市全部开通110，县级公安机关要创造条件抓紧建立。短短一年间，110如雨后春笋遍及全国。随着110建设的普及和服务观念的更新，群众觉得越来越离不开110，社会觉得越来越需要110。然而，110是什么，怎么建立与110融洽又紧密的沟通，许多群众似乎知道得并不多。

110走进社会，110走进群众生活，是社会发展的必然所在。那么，如何使110的学问尽快为广大人民群众所认识、理解并且掌握，使110既成为百姓生活的良师益友，又成为群众手中一件打击犯罪、保护自己、维护社会治安秩序稳定的法宝。

为此，本书将作微薄的努力。

编 者

1998年8月

目 录

序

写在前面的话

第一编 110 的一般知识

一、话说报警	(3)
(一) 报警要快	(3)
(二) 信息要准	(3)
(三) 特征要明	(4)
(四) 措施要强	(4)
二、110 是什么	(6)
三、110 有什么权力	(10)
(一) 直接指挥权	(11)
(二) 先期处置权	(11)
(三) 有限指挥权	(11)
(四) 越级指挥权	(11)
(五) 合成作战紧急调度权	(11)
(六) 优先调用装备、器材权	(11)
(七) 案件、事件先期指定管辖权	(11)
(八) 信息收集权	(12)

(九) 检查督导权	(12)
(十) 直接上报权	(12)
四、话说“四有四必”	(13)
(一) 什么是有警必接	(13)
(二) 什么是有难必帮	(14)
(三) 什么是有灾必救	(15)
(四) 什么是有求必应	(16)
五、怎样拨打 110	(19)
六、110 报警十要十不要	(21)
七、110 社区控制法	(22)
(一) 城市控制法	(23)
(二) 农村控制法	(28)
(三) 街道控制法	(30)
(四) 城乡结合部控制法	(32)
(五) 目标控制法	(34)
(六) 高速公路控制法	(34)
(七) 巷道控制法	(36)
(八) 小区控制法	(37)
(九) 海面控制法	(38)
八、从 110 服务本质看控制特征	(40)
(一) 为人民服务是社会的共同责任	(40)
(二) 社区控制是形式与内容的统一	(42)
(三) 110 发展大趋势	(43)

九、群众是社会治安稳定的基础	(44)
十、110 报警服务工作规范化标准	(48)
十一、110 报警服务台职责权限及接处警规范	(50)

第二编 110 报警的一般技巧

一、110 报警心理	(57)
(一) 信任	(57)
(二) 依赖	(58)
(三) 理解	(59)
(四) 侥幸	(59)
(五) 无赖	(60)
二、现场的一般保护方法	(62)
(一) 抢救伤危人员	(62)
(二) 抓获案犯	(63)
(三) 灭火、救灾排险	(64)
(四) 室内现场的保护方法	(65)
(五) 室外现场的保护方法	(66)
三、有警必报、报警必快	(68)
四、时时想着 110, 事事依靠 110	(71)

五、见义勇为要得法·····	(73)
(一) 软方法·····	(73)
(二) 硬办法·····	(75)
六、防范硬功夫——擒拿格斗·····	(77)

第三编 记忆人物、物品特征的要领

一、记住人物特征·····	(97)
(一) 记体态特征·····	(97)
(二) 记衣着特征·····	(97)
(三) 记语音特征·····	(98)
(四) 记行为特征·····	(98)
二、人物外貌特征描述·····	(99)
(一) 头面部特征·····	(99)
1. 面部特征·····	(99)
2. 发式特征·····	(104)
3. 胡须特征·····	(107)
(二) 五官特征·····	(110)
1. 眼睛特征·····	(110)
2. 鼻子特征·····	(114)
3. 嘴的特征·····	(117)
4. 耳朵特征·····	(120)
5. 眉毛特征·····	(123)
(三) 特殊标记·····	(126)

三、语言识别	(129)
(一) 北方方言区	(130)
(二) 吴方言区	(131)
(三) 湘方言区	(131)
(四) 赣方言区	(131)
(五) 客家方言区	(131)
(六) 粤方言区	(131)
(七) 闽方言区	(131)
四、记住物品、车辆特征	(133)

第四编 常见案件的一般对策

一、小区治安防范	(137)
(一) 查询法	(137)
(二) 联防法	(138)
(三) 加固法	(138)
(四) 发卡办证法	(138)
(五) 辐射法	(139)
二、知道预谋案件怎么办	(140)
三、发现盗窃案怎么办	(142)
(一) 大声呼叫	(142)
(二) 与案犯周旋	(142)
(三) 争取邻居群众的协助	(142)

(四) 妥放物品	(143)
四、发生抢劫案怎么办	(145)
(一) 借物反抗法	(145)
(二) 防身法	(145)
(三) 近身搏斗法	(146)
(四) 留痕法	(147)
(五) 语言反激法	(147)
五、防范诈骗	(149)
六、火灾预防与自救	(152)
(一) 记住 119	(152)
(二) 意识消防	(153)
(三) 熟悉环境	(153)
(四) 迅速撤离	(154)
(五) 临场发挥	(154)
(六) 低层脱险	(154)
(七) 急中生智	(155)

第五编 110 絮语

一、话说 110	(159)
二、假如我是警察	(162)
(一) 自己能做的事自己做	(162)
(二) 警察其实很辛苦	(163)

三、假如我是当事人	(164)
(一) 案件信息是社会治安的晴雨表	(164)
(二) 案件迟早总会侦破的	(165)
(三) 报警从来不收费	(165)
(四) 报警是每一个公民应尽的义务	(166)
四、漳州 110	(168)
(一) 勇敢的信念	(168)
(二) 永恒的形象	(168)
(三) 铁打的营盘	(169)
五、佛山 110	(171)
(一) 现代化的装备	(171)
(二) 全方位的监控	(172)
(三) 严谨的服务	(172)
六、徐步礼现象	(174)
(一) 一把钥匙	(174)
(二) 可喜的争议	(174)
(三) 善意的担忧	(175)
七、110 报警服务台与公安指挥中心	(177)
(一) 漳州模式的多棱透视	(177)
(二) 现代 110 警务的思考	(179)
八、老乡找老乡，害你没商量	(185)
(一) 姑娘，你死得好惨啊	(185)

(二) 老乡, 你好糊涂啊	(186)
(三) 慎防, 有没有钥匙	(187)
九、离家回家别忘了锁住家门	(189)
(一) 忘了锁门, 给了歹徒作案的条件	(189)
(二) 轻易开门, 引来杀身之祸	(190)
(三) 大意房门, 灾难的祸根	(190)
十、生命 110	(191)
十一、难逃 110	(193)
后 记	(195)

第一编 110 的一般知识

一、话说报警

广义的报警，是泛指向政府有关职能部门或领导报告的危急情况，或向有关方面发出的紧急信号。狭义的报警是指报案，就是特指把违反法律、危害社会治安的事件报告给公安司法机关。在现实生活中，我们许多人或许并不知道怎么去报警，不知报警时应当说些什么，甚至遇着麻烦，发生了案件都不愿去报警。其实，报警是一门学问，你知道与不知道根本就是两回事。

(一) 报警要快。所谓快，就是一旦发生或发现案件、隐患或困难应当立即报警，态度要坚决，动作要迅速，方法要得当。过去群众报警要找派出所或公安局，费时费劲还不好找：有的城区有几个、十几个派出所，不知什么地方该找哪个派出所；有的派出所在小街小巷里，问不到看不见，真是气死人。而且往往报警后，充其量就是填写一张报警表，作一份谈话笔录，再就是出现警察赶去现场之类的场面。有时遇上素质差点的警察，作个笔录谈半天，案子不见破还经常找上门，的确有些让人心烦意乱。

如今不同了，科学发达，通话方便，打个 110，警察就见面。难怪有人感叹，到了 90 年代，警察都不一样了。据业内人士统计，警察在发生案件后 3—5 分钟赶到，破案率为 75%；在 10 分钟以后到达，则破案率只有 10%。由此可见，破案的成功与否，仅有警察的努力是不够的，还离不开当事人和群众的共同努力。只有报警快，才能出警快；出警快，才能处警快，三者的关系是辩证的，是成正比的。

(二) 信息要准。信息，是事物的运动状态以及有关事物运