

庄严的承诺

——
110 接处警纪实

公安部指挥中心编
群众出版社

110 报警台



序

110 报警服务台是公安机关接受群众报警求助、指挥调动警力进行紧急处置的窗口式特殊服务机构。

八十年代中期,随着改革开放的不断深入,社会治安形势发生了深刻变化,犯罪的流动性、突发性、暴力性明显增强,公安机关原有的打防机制越来越不适应动态环境下社会治安形势的发展变化。建立一套以 110 报警指挥系统为龙头,各警种相互配合、协同作战的快速反应机制,逐步成为各级公安机关的共识。1986 年,广州市公安局在全国率先建成开通 110 报警服务台。1996 年,公安部在福建漳州召开 110 报警服务工作现场会,部署全国 110 报警服务台建设工作。之后,各地 110 报警服务台如雨后春笋般蓬勃发展起来。各地 110 开通后,认真履行“有警必接,有难必帮,有险必救,有求必应”的承诺,在打击犯罪、维护社会治安和社会稳定、服务群众等各项工作中发挥了积极作用,做出了突出成绩,受到了党和政府及广大人民群众的一致称赞,取得了空前的社会效应。

110何以取得如此好的社会效应？不外乎这样几点：其一，110较好地解决了人民群众报警难的问题，只要群众拨打110，110必将及时回应。其二，110突出了一个“快”字，即接警快，出警快，处置快。公安部要求110报警服务台接到凡是涉及公民人身、财产安全的重大紧急报警、求助后，城区内警力三五分钟内赶到现场，郊区十分钟赶到现场。110快速反应，赢得了战机，赢得了时间和效率。其三，110坚持打击犯罪与服务群众并重，积极为老百姓排忧解难，特别是最大限度地兑现承诺，从一点一滴的小事做起，充分体现了人民警察全心全意为人民服务的宗旨，受到老百姓的普遍欢迎，赢得了民心，走出了专门工作与群众路线相结合的一条新路。其四，110建设作为公安机关精神文明建设的重要举措，以自己卓越的表现带动了其他部门为民服务措施的落实，推动了社会服务联动工作的全面开展，促进了社会主义精神文明建设。

110报警服务台的建立，是一项牵动公安工作全局的重要改革，已经受到各级党委、政府的重视和支持，得到全社会的广泛关注和拥护，由此也证明了这项改革方向是正确的，效果是良好的。因此，110报警服务工作要进一步发展，不断完善。要按照江总书记“严格执法，热情服务”的要求，把群众的困难当作自己的困难，将群众的

满意视为自己最大的心愿。克己奉公,赤诚为民,坚持“四有四必”的承诺,为公安工作不断开辟新的道路,为公安事业不断谱写新的篇章。

在中华人民共和国成立和公安部建部五十周年之际,公安部指挥中心与全国 110 报警服务系统的同志们一道,以他们的实践和切身经历共同编写了这本书,作为向祖国华诞的献礼,这是令人高兴的一件事。我对本书的出版表示衷心的祝贺!同时,我也相信,本书的出版,对无数关心和支持 110 的人们、对在 110 接处警第一线辛勤工作的人们、对在 110 接处警中抛洒热血乃至付出生命的人们来说,都将是最好的慰藉。

杨焕宁

一九九九年冬

目 录

序	杨焕宁(1)
亲切的教诲 莫大的鼓舞 ——罗干同志视察青岛 110	青岛市公安局指挥中心(1)
漳州 110 在前进	简清校(5)
扬眉剑出鞘	姜龙飞(11)
热血丰碑	唐 莺(19)
乐山大佛喜逢 110	黄 纯(23)
雄关现代“烽火台”	李淑红(27)
“救难观音”与“捉鬼钟馗”	江西丰城市公安局指挥中心(31)
荆楚大地 110	刘菊生 刘美兰(34)
人民满意是最高追求	李 杰 刘亚华 梅黎明(39)
为了庄严的承诺	陶学康(43)
夏都有个 110	陈 阳(45)

武义神兵	何黛卿(49)
大显身手的盐城 110	王福寿(52)
战斗在红塔山下	玉 指(56)
车城记住了 110	杜 虎(61)
警花绚丽	广州市公安局指挥中心(64)
好样的,老区 110	江西吉安市公安局巡警大队(67)
倚天长剑	戴伟龙(70)
都市英雄	唐泽文(73)
千钧一诺	湖北鄂州市公安局指挥中心(78)
殒山 110,真灵	金 灵 珠 峰(81)
海岛飞虎队	王海峰(84)
剑胆琴心	李洪海 周 浩(87)
铁警雄风	徐龙刚(92)
西部雄鹰	兰州市公安局指挥中心(96)
蓝盾光芒耀揭阳	林超然(100)
神鹰	松 公(105)
英雄城的保护神	盛政祥 余江华(109)
济南女司机智斗劫匪三省 110 联手擒敌	宫 燕(115)
围捕八分钟	席建华 庞延轶 陈亚安(119)
三十分钟的多警种缉捕行动	山东沂源县公安局指挥中心(124)
110 闪电出击	梁是中 李旭阳(128)

夜半擒凶	田大蛟(132)
伏魔川陕界	胜 利 袁正强(135)
辽阳白塔映警徽	朱 平(138)
紧急警务车紧急出动	夏 天(142)
110 海上擒悍匪	杨培军 沈得江(145)
校园内的战斗	刘长萍 王彩琴 张小平(148)
一场漂亮的歼灭战	北京市公安局西城分局指挥中心(152)
惊心动魄五分钟	杨树峰 吴建平(155)
火眼金睛	刘俊华(158)
动于 110 布网 慑于 110 自首	刘广军(161)
铁肩担正义 利剑斩顽凶	郝志波 李健吾(164)
谈笑凯歌还	刘 梅(167)
一场惊心动魄的缉凶之战	谢 斌(171)
手莫伸,伸手必被捉	林金勇(174)
机智勇敢擒恶魔	夏良顺(177)
高级轿车被劫之后	杨应森 曹 阳(180)
车到宜昌客自安	周立平 王全胜(183)
110 与变态“飞车贼”的较量	四川什邡市公安局巡警大队(187)
四大法宝定乾坤	黄允明 林力强(191)
郴州处警传奇	湖南郴州市公安局指挥中心(195)

智斗凶顽救人质 刘险峰 姜延铎(199)

爆炸发生之后

..... 河北深州市公安局指挥中心(205)

为了十六名工人兄弟的生命 王礼生(208)

碧海壮歌 山东莱州市公安局指挥中心(210)

生与死的考验 血与泪的洗礼

..... 邵燕玲 韩忠善(214)

爱心燃起生命之火 陈 杰(217)

抢救生命的二十分钟 林 艳(223)

风雨营救洛河夜

..... 河南洛阳市公安局郊区分局(225)

一枝一叶总关情 师建红(230)

洪峰浪尖写赤诚 邹 涛 戴晓蕾(233)

绝境逢生 李茂林 李晓勇(236)

一个未打完的电话

..... 西安市公安局指挥中心(239)

贮藏罐内外的联合救援行动

..... 吉林四平市公安局指挥中心(241)

联动连着你我他

..... 山东诸城市公安局指挥中心(243)

辛劳为民献忠诚

..... 杨华泰 肖 敏 肖文禄(247)

热血铸金盾 崔建国 李 燕(255)

英雄无声	许景志(261)
热血壮歌	湖南株州市公安局指挥中心(265)
永远的二十二岁	王茂勇 余朝辉(270)
金盾在烈火中闪光	阿 晨 太 辉 天 彦(273)
为了这片热土	青岛市公安局黄岛分局指挥中心(283)
安上“千里眼”装上“顺风耳”	康夏阳(286)
科技强警显神威	蔡允岚 范世高(290)
阿拉丁神灯	纪彦西 欧阳春(293)
敢向科技潮头立	武汉市公安局指挥中心(296)
追踪科技前沿 研制一流设备 为公安 指挥系统建设作贡献 ...	公安部第一研究所(299)
DS01,高科技在社会应急服务中大显身手	上海迪爱斯通信设备有限公司(301)
积极为公安现代化建设作贡献	北京市科瑞讯科技发展有限公司(303)
编后	(305)

亲切的教诲 莫大的鼓舞

——罗干同志视察青岛 110

8月的岛城风光旖旎，凉爽的海风沁人心脾。

1999年8月22日，中共中央政治局委员、国务委员、中央政法委书记罗干同志在青岛出席全国城市公共消防设施建设工作会议的百忙之中，抽出空隙视察了青岛市公安局110指挥中心。

22日8时14分，在即将启程赴市局110指挥中心视察前，为检验110指挥中心的快速反应能力，罗干同志事先未通知任何人，在下榻的宾馆亲自拟定一个报警方案，假设在山海关路9号门口发生一起治安案件，以一个普通市民的身份拨打110电话，向市局110指挥中心报警，请求援助。罗干同志将正在附近执行警卫任务的市公安局局长万国忠叫到身边，询问110警车接警后抵达现场按规定需要多长时间。万国忠局长报告说，公安部要求110警车接警后市区必须在5分钟内到达现场。罗干同志立即看表亲自计时，并让万国忠局长陪同快步走到住所院外的马路上。市局110指挥中心闻警后，迅即派警。正在太平角一路机动巡逻的市南8号110警车接到指令，不到2分钟就抵达“报案”现场。当疾速而来的执勤民警寻找报案人时，罗干同志当即上前与他们一一握手，亲切地说：“刚才是我打电话报警，其实不是什么治安案件，我只是想看看你

们 110 警车的出警情况。”他抬手看了看表，又说：“你们很快呀，还不到 2 分钟就赶到了现场，很好。当时你们在什么地方？”民警报告：“在太平角一路。”他表扬道：“很好，很快，你们辛苦了。”执勤民警回答：“谢谢首长关心，这是我们应该做的”，并向罗干同志敬礼后离开现场。回到住所，罗干同志向公安部部长贾春旺说：“我打了报警电话，警车 2 分钟就到了，很好。”并问在场的省委副书记吴爱英，省委常委、政法委书记、公安厅长高新亭：“山东的 110 都这样吗？”高新亭回答说：“山东的 110 警种联动机制非常完善，完全可以保证出警快、处置快。”

10 时 25 分，罗干同志和公安部部长贾春旺、建设部部长俞正声等领导同志在省委副书记吴爱英，省委常委、青岛市委书记张惠来，省委常委、政法委书记、公安厅长高新亭和市委常委、政法委书记魏景瑞，副市长闵祥超的陪同下，亲临市局 110 指挥中心，听取了市局万国忠局长、李毅副局长关于指挥中心接处警工作和新的指挥中心大楼建设情况的汇报。10 时 45 分，罗干同志再次出题，假设在聊城路和吴淞路路口发生治安案件，命令 110 警车马上出警。指挥中心接警员立即发出指令，调动市北 1 号、2 号两部 110 警车速赴现场。罗干摘下手表和贾春旺部长亲自计时，并注视指挥中心超大投影屏幕显示处警的 2 部 110 警车赶赴现场的行驶轨迹。2 部警车先后在 2 分钟和 3 分钟内从不同方向到达指定位置，同时向指挥中心报告到达现场没有发现报案人。罗干和在场的领导同志高兴地笑了，紧接着又提出一个派警题目：在胶州路上有 1 辆银行运钞车被抢劫，你们如何来围堵。接警员按照市局处置突发事件预案中发生运钞车被抢案件应迅速调集中心现场周边四个警区警车先行现场处置的要求，立即调动市北 1 号、2 号和市南 4 号、5 号 110 警车火速赶往现场，封堵现场通道，从外向内搜索。110 指挥室超大投影屏幕随即通过 GPS 卫星定位系统显示

出这4部警车分别从2公里之外的泰安路、青岛路、聊城路等处快速赶赴中心现场。罗干同志通过光线对讲设备听到警车发出的警笛声后,对接警员说:“警车到了之后,马上告诉他们是在检查工作。”2分钟内,4部警车几乎同时赶到假设现场,并向指挥中心报告没有发现被劫车辆。通过GPS卫星定位系统和超大投影屏幕,罗干同志观看了110警车快速出警的全过程后非常高兴,他当即拿起无线电话向处警民警表示慰问。他说:“对不起,我刚才是在检查工作。110接到报警之后,你们很快在1.2分钟内赶到了现场,反应能力很快,我代表国务院向公安民警表示崇高的敬意,谢谢你们,你们辛苦了。”市南110中队中队长赵云代表全市110系统的广大民警通过对讲机向罗干同志表示,决不辜负中央首长对公安民警的厚望和关心,再接再厉,做好工作。罗干同志认真地查看了当天接处警的有关资料、《青岛市公安局警务公开手册》和110便民服务卡,详细询问了110联动的有关情况。之后,他说:“你们110管理很规范,等你们搬到新大楼以后就更好了。公安系统搞110报警系统是非常得民心的,可以更好地为群众服务,更好地改善治安环境。有警必接,有险必救,有难必帮,有求必应,这代表了我们的公安机关为人民服务的整个宗旨。有求必应,你要是不应了,那就不行了,老百姓就不信任你了。我是没有任何准备地检查了你们几个项目,我希望今后新的报警系统一定要把GPS系统搞好,因为将来发生重大案件之后,比如运钞车装上GPS之后,它走到什么地方,在屏幕上都可以显示出来,附近的警车都可以包抄过去,所以GPS一定要很好地利用起来。这个系统是很灵的。谢谢你们,请万局长代我们向青岛市公安局的所有公安民警表示感谢和慰问。”

罗干同志视察青岛110接处警工作,不仅是对全体110接处警民警的极大鼓舞和鞭策,也是对全国公安机关110报警服务平台建设工作的关心和重视。各地公安机关将以此为契机,进

一步加大 110 接处警工作力度,进一步提高报警服务水平,不负党和人民的重托,在平凡的岗位上再立新功,再创辉煌。

(青岛市公安局指挥中心)

漳州 110 在前进

□ 简清枝

1999年6月28日,夜幕已悄悄地将大地笼罩。漳州110报警服务台大厅里像往日一样,灯火通明,不时地有着装整齐的民警进进出出。突然,一阵铃声骤响,接电话的民警不由得一震:90公里外的云霄县群众求助,4名歹徒绑架了一名年仅14岁的少女,正往漳州方向逃窜。情况紧急,接到报警电话,值班民警立即向大队长李铁军和带班副大队长李海庆报告。几分钟后,8名荷枪实弹的110队员分乘4辆警车风驰电掣般地扑进黑夜里,目标:国道324线木棉收费站至漳州东立交桥路段。

此时歹徒已冲过两个站卡,正以为大功告成,可还没有喘口气,110的民警已如神兵从天而降,以迅雷不及掩耳之势将他们扑倒在地,4名穷凶极恶的河南籍犯罪嫌疑人全部落网,惊惶不安的少女一头扑进110叔叔的怀里,热泪满颊……整个过程只用了半个小时。

这是几千个日日夜夜里,漳州110千万次战斗着的一个场景。

“漳州110”是广大人民群众对漳州市公安局巡警支队直属大队的爱称。大队始建于1986年10月,从组建的那一天起,“漳州110”就把“快”字作为打击犯罪,维护治安,服务群众的生命线。他们坚持从高标准、严要求、超负荷的训练入手,提高民警的为民服务、战术技术技能和各种实战本领,练就了铁的纪律,剑的作风。

为了提高快速反应能力,他们对接警、出警、处警等各个环节先后进行了数次改革,从而做到了“请示报告快、赶赴现场快、开展工作快、处置情况快。”

最初,“漳州 110”用一根钢管从办公的三楼竖下,民警一接到报警,立即由钢管滑下,飞身上车,开车出警;后来,队里又进行了进一步改革,要求值班民警睡觉“不脱衣、不脱裤、不脱袜”,犹如出鞘利剑,随时保持待警状态。1996 年 8 月,全国城市 110 报警服务台建设工作现场会在漳州召开,公安部推广了“漳州 110”的经验做法,号召全国公安机关向“漳州 110”学习。今天,历经十年的“漳州 110”已经在风雨中成长为强劲伟岸的大树,它使歹徒闻风丧胆,叫百姓倍感钦敬。然而,“漳州 110”并没有满足于已有的成绩,为了最大限度地利用警力和提高在巡率与快速反应能力,他们经过深入的调查研究,坚持在现行勤务运作方式的基础上,根据形势发展的需要,不断地进行改革、完善和调整。实行巡逻、接、出、处警与整训、备勤相结合的新模式。全队将 90% 以上的警力摆到街面上,从而进一步扩大巡逻覆盖面和对社会面的防控能力。与此同时,他们还在市区重点部位新设立 6 个巡逻执勤点,既利于民警巡逻停靠,反馈情况,又方便了群众的报警求助和对巡警工作的监督。

1999 年 1 月,漳州农校年逾八旬的老教师黄芳远在市区胜利东路不慎摔成重伤,110 民警接到报警求助后,仅用 2 分钟即赶到现场,将倒在地上的老人一把抱上车,飞速送往医院救治,并联系到黄老师的家人。已定居美国西雅图的黄老师的女儿得知此事后,从大洋彼岸发来了一封满含深情的电报,称漳州 110 无愧是“救急先锋,爱民楷模”。3 年多来,面对报警量的成倍剧增,工作任务的不加重,漳州 110 快速反应能力和为民服务的功能不仅没有削弱,而且还培养和增强了民警协同作战的能力,延伸了巡警职能,扩大了服务范围,推动和促进了 110 社会公众报警求助服务

联合行动机制的建立和运作,并发挥了指挥、协调、骨干和主力军的作用。他们矫健的英姿随时都会出现在需要帮助的人们面前,出警时间由原来的在市区环城路以内片区 5 分钟赶到现场,缩短到 3 至 5 分钟。

1998 年,在打击违法犯罪专项斗争的“百日会战”中,漳州 110 发挥快速反应的优势,抓获了在逃违法犯罪人员 7 名,现场抓获各种违法犯罪嫌疑人 1188 人次,查获各类违法犯罪嫌疑案 730 起。

这是一支特别能吃苦、特别能奉献、特别守纪律、特别能战斗的队伍。他们快速反应的工作效率,赤诚为民的奉献精神,秉公执法的优良品格,成为全国公安战线和全国精神文明建设的一面旗帜。1997 年漳州 110 被国务院授予“人民的 110”荣誉称号;1999 年又被评为“全国职工职业道德建设十佳单位”和“全国创建文明行业工作先进单位”。

继续腾飞吧,漳州 110!

