



接线民警忙碌工作。

核心阅读

“您好，周口110，请讲！”“我母亲走丢了！她患有老年痴呆症，今天在家吃完晚饭，一转眼就不见了。”“请您慢慢讲，您母亲多大年纪？离家时穿什么颜色的衣服……”

1月7日23时许，在周口市公安局情报指挥中心110报警服务台，接警员李艳春一边详细询问具体情况，一边快速地记录报警信息。

此时的窗外，黑夜像一块巨大的幕布遮蔽了天空，300平方米的报警服务大厅内灯火通明，询问声与敲击键盘的声音此起彼伏。72名接线民辅警每天工作“多班倒”，24小时值守，全力守护群众的“生命线”。

“有一盏灯，始终为您点亮！”常有人用这句话来形容110报警服务台接警员的工作。无论您在哪里，无论您遇到了什么困难，他们总会及时给您温暖、帮助和希望。

近日，捷报传来，周口市公安局情报指挥中心荣获全省“人民满意的公务员集体”称号。在“中国人民警察节”和“全国110宣传日”前夕，记者走进这个满载荣誉的集体，采访群众最信赖的“110”背后的故事。



民警研判案情。

有一盏灯始终为您点亮

——记全省『人民满意的公务员集体』周口市公安局情报指挥中心

□记者 任富强 陈永团 通讯员 郁发顺 文图

让群众更有安全感

“喂，110吗？这里发生一起交通事故，有人受伤了！”

2023年3月20日，周口市公安局情报指挥中心110报警服务台接到群众报警称，中心城区武盛大道与开元大道交叉口西侧发生一起交通事故，一辆油罐车与一辆小轿车发生碰撞，小轿车内有人受伤。接警后，接警员朱少龙快速处理，带班长统筹指挥，依托应急联动处置机制与最小作战单元快速反应机制，通过电台与电话，指令相关警种迅速赶赴事故现场，并通知120急救人员与119应急救援人员立即赶赴现场。处置警力第一时间到达现场，受伤人员得到及时救治，成功消除了一起重大安全隐患。这是该中心提升“快处置”工作合力的一个成功案例。

近年来，该中心坚持“反应更灵敏、指挥更顺畅、处置更高效、防控更立体、群众更满意”工作主旨，稳妥推进110接处警勤务改革，不断优化“扁平指挥、网格布警、屯警街面”的接处警巡防模式，扎实推动110快速反应机制建设；严格落实“1、3、5分钟”快速响应机制，实现一点报警、全网响应，梯次增援、联动处置，确保一旦发生突发案事件，能够快速反应并进行妥善处置。

2023年，全市110报警服务台共接警179.73万起，处置有效警情46.17万起，其中，刑事警情4519起、治安警情2.65万起、交通警情14.91万起、火灾警情317起……通过110报警服务台的指挥调度，我市公安机关破获违法犯罪案件10099起，回访警情141142起，群众满意率98.76%，为推动平安周口建设、维护社会大局稳定、保障群众生命财产安全作出了应有的贡献。

让城市更有温度

2023年11月22日，张先生报警称，其70多岁患有阿尔茨海默病的姑姑于当日下午独自离家后走失。周口市公安局情报指挥中心统筹指挥，川汇区公安分局等多部门联动，民警分多路查找，经过十几个小时的不懈努力，民警最终在建业未来城小区一栋单元楼的电缆井中发现了老人。民警立即跳入电缆井内，用救援绳小心翼翼地将老人救了上来，第一时间拨打120，并及时与报警人取得联系，将老人安全送回家中。

2023年，周口市公安局情报指挥中心积极拓宽为民服务渠道，完善为民惠民措施，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，在抢险救援、解危救难、查找失踪人员、便民利民服务等方面发挥了重要作用。我市各级公安机关依托110报警服务台，共接到群众求助89828起，协助找回走失人员2136人，为危重病人开通绿色通道服务74人次，服务考生349人次，帮助群众找回丢失物品942件。

该中心聚焦发生在群众身边的小事、烦心事，扎实开展重复警情治理，有力防止“民转刑”“刑转命”案件发生。从接报警源头上及时研判，对重复报警情况，配强警力，迅速介入、快速到位，同步开展宣教。2023年，全市110报警服务台共梳理重复报警3157起，对核查属实的76起重复警情逐条建立档案，盯办属地密切跟进后续处置情况，实现风险隐患动态清零。

该中心扎实推进“我为群众办实事、我为企业解难题”实践活动，进一步完善涉企警情快速响应机制。对涉企类警情特别是影响企业生产经营和侵害企业合法权益的重大紧急警情，第一时间调派警力，快速赶赴现场，依法高效稳妥处置，全力助推企业高质量发展。

周口市公安局情报指挥中心负责人表示，下一步，他们将牢固树立“人民至上”理念，依托“情指行”一体化、实战化工作机制，统筹抓好指挥调度、应急处置、为民服务等工作措施，在打击犯罪、维护治安、服务群众等方面贡献公安力量。③2