

中国“110”诞生记

从举报敌特到求助热线



2003年，广州110应急联动指挥系统正式开通。

从上世纪50年代起，广州警方与民间已设有联系专线，号码“00”，俗称盗警电话。到了1958年12月，“00”盗警电话移交广州市公安局，主要是针对单位，方便他们向警方提供敌特情况。

1986年，广州市公安局在全国公安系统中率先成立110报警服务台。

一年后，公安部到广州实地考察110，肯定了其在处置突发事件等方面的作用，发出了《关于在大中城市公安局普遍建立110报警服务台的通知》，于是，110在全国范围内“开花”。

“00”专线电话 专防敌特分子

陈森盛现在是广州市公安局110指挥中心负责人，同时也是第一代110的接警员。说起110的诞生，他熟悉得很。

他记得，“00”盗警电话由新中国成立前的旧警察局设立，1951年国庆前夕，广州的“00”电话归军队建制的市公安总队管理，固定放置在广州越华路的办公处所。而在解放初期，这部盗警电话很少接到盗抢类报警，大多数是关于敌特活动的信息。1958年12月，“00”盗警电话随市公安总队移交给广州市公安局。

陈森盛说，由于当时刑事案件少且电话未普及，“00”盗警电话并未深入百姓生活。在“幕后”存续20余年后，上世纪70年代，“00”号码退出了历史舞台，直接原因是与国际电话的区号“撞车”。

原来，国际电话一出现，人们便发现其区号前两位也是“00”，在脉冲电话拨号时，容易与盗警电话的“00”混淆。为保持警民之间的直通电话联系，1973年，邮电部将“00”盗警电话改为“01”匪警电话。

陈森盛说，在当时，“01”只

连接了一部报警电话，放置在公安局值班室内，并无专人接听，谁值班谁就兼顾接听。但很长一段时间里，“01”和前身“00”的境遇差不多，都不经常响。群众每当遇到治安案件，几乎都选择到派出所报案或通过辖区居委会人员致电公安局。01还是那个举报敌特的热线，每天也就接几宗电话。

报警电话最终 变身“110”

情况在上世纪80年代初，发生了转变。随着经济发展，广州流动人口逐渐增多，社会治安问题不断涌现。而随着通讯设施普及，通过电话报警的条件逐渐成熟。

1982年，广州市公安局开始尝试启用新号码“110”来接受群众的电话报警。

可是，又为何弃用“01”？当时，国际上较多使用的报警号码是999，包括与广州临近的香港地区也采用了这一号码。而选择“110”，广州市公安局除了借鉴日本、韩国经验外，也是出于技术上的考虑。陈森盛说，110三个数字的拨号时间最短，也最容易接通。

随着治安压力的进一步增大，广州警方迫切需要一个集报警、指挥、处警于一体的系统，建立报警服务台的工作被提上日程。

1984年，广州市公安局着手设计报警服务台的全市通用指挥、联络系统。第二年下半年，系统开始进入调试阶段，报警号码仍为“110”。

广州首批接警员 全是“娘子军”

陈森盛说，新建立的110报警

服务台设置了4台终端、24路中继线，并开始招兵买马物色专门的接线员。

“要求是广州本地人，最好是女性，熟悉本地地形环境，还要兼会粤语和普通话，声音质量好。”陈森盛说，在这样的条件下，第一批报警台的接警员队伍是支“娘子军”，十三个人中，部分毕业于警校，也有从通讯科抽调来的警员。

在上岗前，接警员们都要经过一段时间的“基本功”培训，首先要熟悉的就是广州市的大街小巷。

当时广州有8个区，上千条街道、100多个派出所，接警员不但要熟悉每条街道的位置，还要记住它们分别对应的辖区派出所以及电话号码。

培训之余，接警员们骑着自行车走遍整个广州城，熟悉每条街道，并将派出所的名称编号，对应其电话号码记忆。

让接警员们印象深刻的是，接电话时有许多话他们不能说。

“我不知道”、“这些事不该我们公安局管”、“你去找某某部门吧”等等，这些都是“禁语”。

准备就绪，1986年1月10日，广州110报警服务台正式开通。

与此前无固定栖身之所相比，新110报警服务台有了独立的办公场所，就设在广州市公安局大院东侧的新楼顶层，100平方米的接警大厅中央安装了有线和无线电总台，可以对来电进行录音。

屋内设施考究，“铺了当时罕见的木地板，谁进去都得换拖鞋。”时至今日，陈森盛还记得当年110成立时的一些细节。

开通当天，110报警服务台只接到景园酒店财物被盗这一起案件。成立第一年，共接警2000余起。

第一代接警员杨蕴华接受采访时回忆，当时接到电话都用纸笔记录，由于没有来电显示，必须确认报警是否属实，还得让报警人说清楚姓名、电话、地址，把情况反映给分局时，分局的接线员又要再记录一次，处理报案的效率并不高。

另外，由于接到电话后需快速处置，有时还要到现场协助办案，报警服务台开始招收男接警员。陈森盛等男民警就加入到了110接警员的队伍中。

做广告宣传110 并非“只是办大案”

有一次接警经历，让陈森盛印象深刻。

1993年夏天，台湾地区的一个宗教团体到广州进行学术交流，活动尾声，一位成员不慎将随身携带的10万元现金遗忘在了出租车上，随后向广州110求助。

陈森盛就是这宗报警的接线员，他仔细询问了失主关于出租车的情况。但线索非常少，对方只得出租车公司名字中的一个字。

广州当时有20多家出租车公司，名中带有这个字的有四五家。

110随即向这些出租车公司发出协查要求。

由于当时没有卫星定位等先进手段，寻找起来有一定难度。在近3个小时内，110对各家公司一一询问，排查了数百辆出租车，终于找到了失主曾搭乘的车辆，10万元现金完璧归赵。

这件事经媒体报道后，改变了一些公众对110的印象，原来，110不是“只办大案”。

其实，虽然110的定位中有“服务”二字，但在上世纪90年代中期以前，接警内容中鲜有非警务的求助要求。“大事才找110，小事还是找派出所。”陈森盛说，开通近10年后，广州110每天接到的电话几百宗，九成属警务。

为了树立服务品牌，1997年起，广州110还花钱给自己做广告。当时110制作了一些工作宣传片，在电视和报纸等媒体上付费刊登，重点介绍自己的服务功能，引导群众正确使用报警服务电话。同时，民警也在社区内广泛宣传110。

精神病人每天拨打110 让人哭笑不得

广告起了作用，不过，非警情的求助增加后，也出现了让接警员们哭笑不得的事情。

有一名精神病人，每天都要拨打110，持续了10年左右，他并不提供警情，而是反复分析社会现象发劳骚。大多数接警员都跟他打过交道，曾商议能否通过技术手段屏蔽他的来电，但这个提议很快就被否决，“如果他真要报警，救助机会也就被一并屏蔽掉了。”

与开通第一天只接到一起报警电话相比，如今广州110报警服务台的日接警量约为1.6万次，接处警系统之外，还有短信报警系统、GPS警车定位系统等，百余名接警员日夜轮班工作，保证110全天候运转。

2008年最后一天，广州市110指挥中心近600平方米的接处警大厅内，近30名接警员正紧张忙碌着。

一名接警员一边与报警人核实地址，一边将信息输入接处警系统，即便地址有误，电子地图也能

迅速“纠错”，当他挂断电话时，报警信息已传至辖区派出所，经GPS定位的警车和巡逻民警正以最快的速度赶往事发地。

110的发展历程 折射警务理念变迁

上世纪80年代以来，随着计划经济向市场经济转变，人、财、物大流动，我国社会治安发生了巨大变化。犯罪的突发性、流动性、暴力性不断增强，对诞生于计划经济模式下、以静态管理为特征的传统警务模式提出了严峻挑战。

1986年广州110的出现，仅是改革进程的第一步。同时诞生的，还有巡警、特警、指挥中心、悬赏通缉、道路检查点等新生事物。由此，中国警务逐步实现了由静态管理向动态管理的转变，建立起与现代化社会发展相适应的快速反应机制。

1996年，也就是江泽民为济南交警题词“严格执法、热情服务”的第二年，110开始了新一轮嬗变。当年，福建漳州市将“110报警台”变更为“110报警服务台”，提出了“有警必接、有难必帮、有险必救、有求必应”的新口号，将接警范围由处置违法犯罪扩展到开锁、寻人、问路等群众求助，110开始走入千家万户。

进入21世纪后，为整合应急资源，方便群众报警求助，公安部提出了将110、119、122“三台合一”的新部署。同时，各地相继建立起以110为龙头的社会联动机制，动员政府职能部门和社会单位广泛参与，将大量社会求助合理分流，缓解了110出警压力，也带动了政府服务效能的提升。

近年来，随着突发公共事件不断出现，在大中城市建立应急联动系统，已被摆上重要议事日程。

在新的历史背景下，人民群众对公安警务的需求也在不断调整，在温饱、安全等基本需求得到满足后，对法治、自由、人权的需求与日俱增。对此，尚需公安机关认真研究应对，大力推进警务法治化，实践其“立警为公、执法为民”的诺言。

(摘自《新京报》)



上世纪80年代，广州第一批接警员是一支“娘子军”。

(资料图片)