

110报警服务平台已经创立30年了。据了解,2015年江苏公安机关73个110报警服务平台总呼入量达4077万次,同比上升8.7%,也就是说平均每天江苏警方要接到11万余个报警电话。其中,交通、求助类警情占比较大。

江苏省公安厅发布的110警情大数据显示,在这么多报警中,近六成成为无效报警。有人上厕所没带纸打110,还有的人没钱打车,也打110。这样可能导致,有的人遇到突发紧急情况报警,可是因110线路太忙,电话不能及时打进来。

在110宣传日来临之际,江苏警方呼吁广大市民,正确使用110,节约公共资源。

通讯员 苏官新 苏锦安 秦公轩 杨维斌 宁公宣 建公宣 现代快报记者 陶维洲 顾元森/文 邱雅真/摄



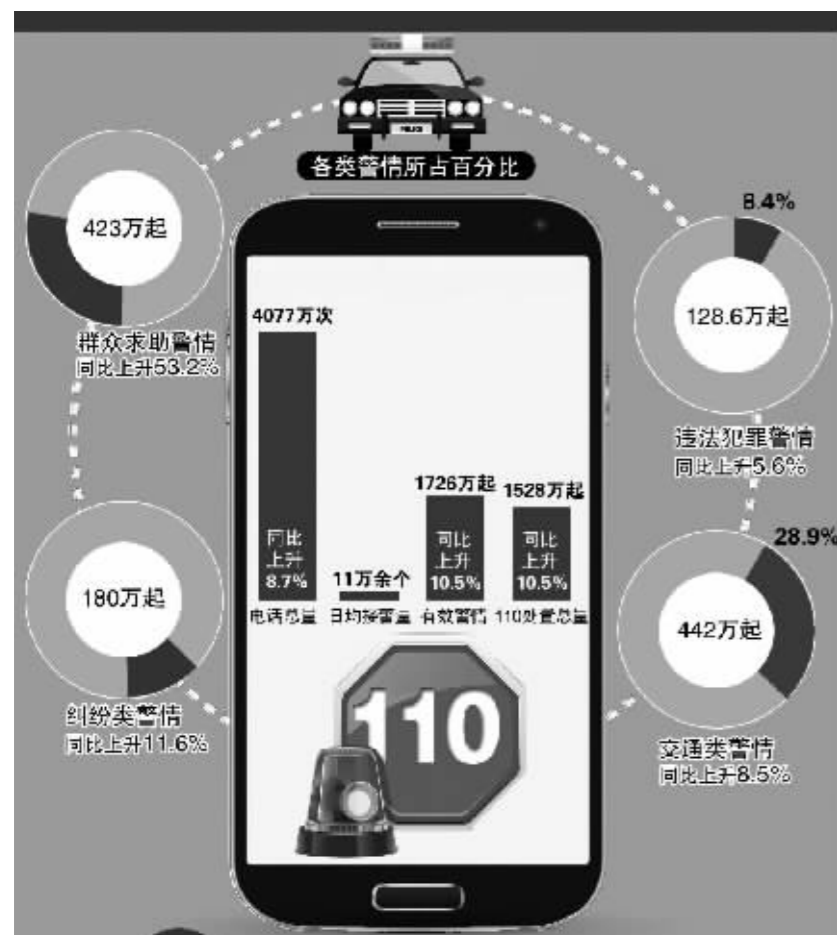
南京110指挥中心,民警正在处理重点警情

上厕所没带纸竟然也打110! 去年江苏日均接警11万个,近六成无效

警方盘点奇葩警情:不会系鞋带,石头搬不动……求助类警情中,移车占八成

大数据

2015年,江苏公安日均接警11万余个



南京

- 110报警服务台接警席位: 26个
- 日均接警量: 1.36万个
- 每个接警席位日均接警量: 523个

苏州

- 110报警服务台接警席位: 23个
- 日均接警量: 0.95万个
- 每个接警席位日均接警量: 413个

制图 俞晓翔

分析

通过接报警大数据可以发现,去年江苏警方接报的违法犯罪警情增速低于总警情增速,群众求助警情增速大大高于总警情增速,给处警工作带来较大压力。江苏省公安厅指挥中心相关负责人表示,造成这一情况的主要原因有3个。

求助类警情增长五成多,处警压力大

无效报警电话占到近六成

数据:去年,江苏警方接报无效报警电话占110呼入总量58%。

原因:其中包括错打、无声或报警反映的问题不在110受理范围,甚至存在恶意骚扰、虚假报警的情况。比如,去年8月20日,有人拨打如东110,称岔河镇公路边有一头牛口渴,要求民警给牛送水喝。

对策:呼吁市民正确使用110。南通110在接警大厅安装12345政府服务热线客户端,明确专人负责4项属于公安机关受理的紧急求助事项,另一方面,7项非公安职责的非紧急求助事项,则由110转至12345处理,有效减轻处警压力。

交通类警情占比较大

数据:去年接报交通类警情442万起,占警情处置总量的28.9%,其中绝大部分是交通事故类警情。

原因:一是机动车保有量快速增长,部分驾驶员没有养成良好的驾驶习惯,不严格遵守交通规则,导致交通类警情

故事

“丁零零……”“您好,请讲。”“现场是什么情况?”“您在什么位置?”……2015年12月24日下午,现代快报记者走进南京市公安局110指挥中心,耳边便充斥着此起彼伏的电话铃声和接警员亲切、温暖的问答声。而更让人震撼的是,在指挥中心大厅的墙上,是一整面墙的LED显示屏,哪里有警情,一目了然。

接警员听音识别环境,救回两条命

处置警情,不光靠先进的警用科技,最关键的还是接警员的高度敏感性和判断力。“现在占比较大的警情主要是移车,还有一些无效警情。”南京市公安局指挥中心110报警大队副大队长张雪祥说,这就对接警员提出了更高的要求。

“您好,请讲”,当天下午2点44分,接警员曹莉莉接到一个报警电话。“老板欠我工资不给,你们快来管管……”一名男子显然非常气愤,粗声大气地跟接警员吼道。曹莉莉耐心地告诉对方,讨要工资不在公安民警的职责范围内,应该找劳动部门维权。经过好一番解释,对方才答应去找劳动部门。

“这样的警情不在少数,如果没有责任心和判断力,经常接这样的电话,往往会错过真正需要帮助的报警电话。”张雪

尤其是事故类警情高发;二是处置不当,实际上,发生轻微交通事故时,事故双方可在确定证据后,自行前往事故处理中心处理,无需报警。

对策:江苏多地公安机关还开发了软件为群众提供轻微交通事故自助处置服务,例如南京市公安局开发了交通事故现场自处微信平台,苏州公安局在“苏州公安”移动APP中开发了“快捷理赔”“堵路移车”模块,盐城市公安局在交警平台开通微信报警功能,群众可自助完成索赔、移车等业务,省时省力。

求助类警情中,移车占八成

数据:去年接报群众求助类警情423万起,占警情处置总量的27.7%,同比上升53.2%。

原因:移车类警情占比大。接报移车类警情348万起,占总求助类警情82.3%。

对策:目前,江苏省公安厅已部署全省公安机关推广移车警情助手系统,提升移车警情处置效率。同时也建议驾驶员可以在车上留下联系方式,以便需要移车时联系。

盘点

南京警方盘点2015奇葩警情:妈妈逼我喝豆浆,电视信号不好

上厕所没带纸	2015年6月9日,新街口派出所接到市民报警,称自己上厕所没带卫生纸,想让民警送点纸过来。
鸭子叫扰民	2015年8月,栖霞区陈先生反映,只要一到下雨天,都会有鸭子叫。民警出警至现场,发现是青蛙叫,没有发现鸭子。
医院没有床位	2015年7月,黄女士求助,小孩生病,医院没有床位。
没钱打车	2015年7月,建邺区李先生求助,称自己有尿毒症,家里人不管自己,现在要去医院没钱打车,求助。接报后民警到现场,赞助李先生50元钱打车。
电视信号不好	2015年7月,玄武区张先生反映,家中电视信号卡住了,求助民警。
让民警教育儿子	2015年12月,秦淮区陈先生反映,自己20岁的儿子不听话,求助民警来教育。
妈妈逼我喝豆浆	2015年12月,一个孩子反映其母亲非要逼自己喝豆浆。
不会系鞋带	2015年4月,市民张某报警称,自己在南湖公园,不会系鞋带,求助。民警赶到现场后,再与报警人联系,对方却始终不接电话,后关机。
有块石头搬不动	2015年6月,市民程先生称,他在水西门大街附近,有块石头搬不动,求助民警帮忙搬回家。民警到场后发现他酒喝多了,乱报警。后经平台查询,程某多次酒后乱报警。
手机ID被锁	2015年5月,市民陈女士称,她的苹果手机ID被人锁定了,手机用不了,求助。



南京110指挥中心内,通过面前的大屏幕,警方可以随时调取报警人所在位置的画面,实时观察现场情况

数字 2.3万件! 南京单日接警量最高纪录

据南京警方统计,2015年南京110接警量达到497万件,较2014年上升了7.1%,平均每天接警量超过1.36万件。

据介绍,2015年6月27日这一天,南京110接警量达到了2.3万件,这创造了南京110单日接警量的最高纪录。

指挥中心民警介绍说,当天南京下大雨,

打110报警称家中淹水、车被淹了比较多,而最多的是交通事故。警方表示,在众多报警电话中,内容五花八门,多数都不在公安机关的职责范围内。就像上厕所没带纸,电视信号不好这种事,当事人根本不该报警,但根据规定,民警在接警后,每一件都要进行处理。这样一来,有限的警力用到了大量无效警情上。

应对 恶意报警骚扰,将严肃查处

实际上,110的主要功能应该是市民遇到刑事、治安等事件时拨打的,但目前的情况是,绝大多数报警并不是这种警情。

为减轻基层民警的压力,目前南京市公安局指挥中心负责处置外地牌照车辆在南京的移车警情,以及南京牌照车辆在外地的移车警情。而各个分局指挥室则集中处理南京本市的移车类警情。

移车类警情同比上升12.2%

建邺警方统计,在该区全部报警电话中,移车类警情最多,占到总警情的56.86%。民警表示,在这些移车类警情中,不少是重复多次报警。如河西一家商场的保安,负责管理地下车库的停车秩序,但保安们坐在监控室内看到不规范停车,不是到现场提醒车主,而是拨打110,请民警到现场处理。而且一次报警都会报10多辆车甚至几十辆车需要移车,请民警联系车主处理。

提醒

有网友说,为何向110求助时,警方不受理?原因很简单,你的求助不在110受理范围。为减少无效警情,节约宝贵的110资源,江苏警方再次重申110报警服务台受理范围,呼吁广大市民正确使用110。

遇到下面这些情况,才应该打110

受理哪些报警?

- (一)刑事案件;
- (二)治安案(事)件;
- (三)危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件;
- (四)自然灾害、治安灾害事故;
- (五)其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警。

受理哪些求助?

- (一)发生溺水、坠楼、自杀等状况,需要公安机关紧急救助的;
- (二)老人、儿童以及智障人员、精神疾病患者等人员走失,需要公安机关在一定范围内帮助查找的;

- (三)公众遇到危难,处于孤立无援状况,需要立即救助的;
- (四)涉及水、电、气、热等公共设施出现险情,威胁公共安全、人身或者财产安全和生命、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件;
- (五)需要公安机关处理的其他紧急求助事项。

受理哪些投诉?

公安机关及其人民警察正在发生的违反《中华人民共和国人民警察法》《公安机关督察条例》等法律、法规和人民警察各项纪律规定,违法行使职权,不履行法定职责,不遵守各项执法、服务、组织、管理制度和职业道德的各种行为。

服务

警方提醒广大市民,如果您有110报警服务台受理范围以外的投诉、求助需求,请拨打专业部门服务电话,对号入座。请记住以下这些电话号码,他们才是专业部门!

记住这些电话号码,一起给110减压

各个电话号码对应的部门

- 12345 当地政府: 一切投诉, 俗称市长热线
- 12320 卫生局: 医疗机构投诉, 医患纠纷, 假药投诉举报
- 12358 发改委: 价格投诉
- 12369 环保局: 污染投诉, 噪音污染, 灯光污染, 环境污染等
- 12398 电监局: 电力投诉
- 12365 质监局: 质量投诉
- 12333 劳动局: 劳务、劳资纠纷投诉, 不付工钱, 不保障劳工权益
- 12319 市政管委: 市容投诉, 有的地方叫城管
- 12313 全国烟草专卖行政执法机关统一专用举报电话号码
- 12380 组织部: 干部用人投诉
- 12388 纪检监察: 党风廉政及反腐败投诉
- 12366 税务部门: 纳税咨询投诉
- 12336 国土部门: 违法用地投诉
- 12390 出版署: 反盗版投诉
- 12318 文化部: 文化市场投诉
- 12395 海事: 海上救援
- 12338 妇联: 妇女维权
- 12348 司法局: 法律服务, 免费的法律咨询
- 12368 法院: 立案审判咨询, 诉讼可在此告知, 打官司
- 12309 检察院: 检举举报
- 12319 建设部门: 供热、公交、供水、燃气、建筑行业等咨询服务
- 12349 社区、家政服务
- 12321 工信部: 垃圾信息举报
- 12351 工会: 职工维权
- 12360 海关: 海关服务
- 12371 党员咨询
- 12377 互联网违法举报

制图 俞晓翔