



## 新春走基层

# 滨州110 永不掉线的“平安热线”

滨州日报/滨州网记者 罗军 通讯员 耿婷婷 周贝贝

春节相聚,互送祝福,离不开“平安”二字。佳节期间,值班值守,110始终在线。

在春节这一阖家团圆的日子里,记者走进滨州市公安局指挥中心调度处,近距离了解这部自运行以来始终畅通的“平安热线”。

**110 不只是一个号码,而是永不掉线的“平安热线”**

滨州的110报警服务台始于1996年。

2006年,110、119、122三台合一,滨州市公安局开始直接接警。目前,滨州市级报警平台承担着滨城区、滨州经济技术开发区、高新区三个区的110接处警指挥调度工作。

一路走来,滨州110经历了“被认识——被需要——被依赖”的转变过程。

“最开始,只有2名接警员。随着110这部电话逐渐被老百姓认识,警情量也逐渐增多,现在一个值班班次至少有7名接警员。”接警员陈丽说。

“运转之初,很多硬件、流程还需要完善,但是电话始终不敢漏接。”在接警员王静的记忆里,抱着十来斤重的老式110电话机坐在板凳上接电话,是常有的事。

随着时代发展,110在老百姓心目中的定位,也从最初的接派治安刑事警情,变成了解决困难和问题的优选项。

“有困难,打110”,更是家喻户晓。滨州市公安局指挥中心民警徐建说,当群众面对劳资纠纷、邻里摩擦、家庭矛盾、查人找物、情感纠葛等烦心事、急心事时,最先想到的就是110。

2023年统计数据显示,过去17年来,滨州110累计接听电话1069万通,接报有效警情333万起,日均接听群众电话2500个,救助群众1.6万人。

其背后,是一支365天全年无休、24小时在线的集体。

发展到今天,滨州市110接警员团队已经有45人,其中女性39人,年龄最大的44岁、最小的22岁,工作十年以上的19人。

巨大的警情量,是一种认可,也是一种甜蜜的“负担”——近年来,滨州市110平台接警中,非警情占了40%。

“群众打来电话,我们就要派警。这意味着,基层派出所要额外拿出40%的警力、精力,用于处置不是公安部门职责范围内的事情。”徐建飞说,这不是在推卸责任,而是想把本就十分紧张的警力资源用于处理社区警务、提升办案质量等工作上。

因此,自2023年开始,滨州市110开始与12345政务服务便民热线对接分流非警务警情。110,为了更好地为群众服务,逐渐开始“瘦身”“健身”。

一路走来,110接警员并非只是“接警员”,而是架起公安和群众连心桥的关键一环——电话两端,一端是群众对平安的基本诉求,对得到救助的急切渴望;另一端则是



春节期间,110接警员们和往常一样,日夜忙碌,接听报警电话。王硕 摄影

滨州公安人马不停蹄地奔跑,千方百计地努力。

一路走来,110早已不是简简单单的一串号码,而是成为了滨州市人心中永不掉线的“平安热线”,时刻守护在旁的“连心桥”。

**110 接警员第一“法则”:确保报警人人身安全,快速确定报警人位置所在**

现在,滨州110接警量很大,按照7个席位计算,2023年每个接警席位每天平均接警在300个以上。

接警员王静的工龄和滨州市级110开通时间一样长。18年以来,她已经记不清自己接过多少电话,但总结下来,还是有几点体会:

一是自己接过的警情,“每一个都是新鲜”,到现在,她依然要学习各种概念性知识,以便回答群众的问题,“可以不清,但是不能不知道”;

二是接通电话的那一刻起,要尽快确定报警人或者求助人的位置,努力确保当事人安全,为处警人员争取时间,这是一直不变的第一“法则”;

……

滨州110启用之初,报警人与接线人之间常会因为信息不对称、理解有偏差等原因,导致一些信息出现传达错误,进而造成出警人员扑空、报警人苦苦等待。

为了改变这种局面,下班以后,接警员们会骑着自行车、坐着公交车在市区转,目的就是搞清楚不同乡镇、街道办之间的地理界限,以及重要的标志物、参照物,以便尽可能从电话中搞清楚报警信息中的地理位置要素。

后来,滨州市公安局借鉴外地经验,对所有的电线杆进行编号,借助唯一号码,接警员和派出所出警人员能较快锁定报警人的大体位置。

比“确定位置”更重要的是,确保报警人或者求助人的人身安全。接警员王娟娟说,有些报警群众在工作、学习、感情生活上遇到挫折后,会产生轻生念头。他们在做出行动之前,有的会把“临终电话”留给110——告诉自己的位置、轻生原因,以及转达留给家人的遗言。

“我现在在15楼,如果我跳下去,麻烦你们和我家里说一声。”2024年初,市公安局110接到一个

电话,电话中的女子情绪激动、嚎啕大哭,反复称要挂断电话,从楼上跳下去。

接警员立刻意识到自己的一言一语关系到一条生命的去留。在暗示同事立即启动相关预案的同时,她拿出女性独有的耐心,全力以赴“保持通话”,一边安抚对方情绪,一边设法捕捉与当事人相关的关键信息。

最终,接警员23分钟苦口婆心的开导和交流,为110出警人员施救争取了宝贵时间,女子被成功拉回天台。

2006年以来,市公安局110累计协助挽救轻生群众2000余人,找回失踪(出走)群众8900余人。

**通过一部电话,接警员既听遍人生百态,也会遭遇恶意语言攻击,但对工作依然热爱**

如果将110接警员单独看作一种职业,长期坚持下来,无疑需要一颗坚强的内心,也需要对这份工作持之以恒的热爱。

首先是身体要承受高强度的工作。

目前,110接警员实行4班倒,平均每个班7个接警席位,遇有重要时间节点,席位会增加。

2023年12月14日,随着滨州迎来入冬后最大的一场雪,接警量也达到每小时150起。

总而言之,社会上普遍关注的高考季、开学季,汛期、雨雪,上下班高峰,都是110接警员最忙碌的时候;各行各业普遍放假、休息的时候,比如春节、中秋节、五一假期、十一假期等,报警电话更是此起彼伏,一刻不停。

经年累月下来,曾经20多岁的年轻人已经成为老接警员,与经验相伴而生的,是身体上各种提前“报到”的不适:嗓子沙哑、颈椎病、腰椎病,以及长期精神高度紧张接听电话造成的神经衰弱。

其次是心理上的考验。110接听到的内容,除去治安、刑事警情外,以群众的糟心事居多。接警员可以说每天都在面对负面情绪带来的情绪干扰。

从最开始的新鲜,到感觉平常,再到烦心闹心——接警员也是人,接听类似电话多了,可以说看过了人生百态,心理负担难免会增加。甚至有时候,电话接通后报警

人什么情况都不说,上来就是对接警员一通辱骂。“挨骂可以留存和固定证据,但是坚决不能还口,不能将工作内容带出办公室。”——对于接警员,这是一条纪律。

纪律之下,在接到充满恶意的电话后,接警员通常会互相宽慰,有时候是自我调节,而更多的时候却是还没来得及整理情绪,下一个电话已经进来了。

让接警员宽慰的是,近年来,各级公安部门严厉打击恶意拨打110、扰乱单位秩序的行为,对于证据确凿的,第一时间进行依法处置。

2024年1月,刘某某(男,44岁,枣庄滕州人)恶意拨打滨州市公安局110报警电话,6天时间打了206次,内容涉及酒后滋事、扬言轻生、谎报失火,甚至辱骂接警员。

对这种行为,滨州公安机关严厉打击,对其进行行政拘留。

“越是遭遇负面情绪的侵扰,越需要强大的内心支撑,越是考验自己是否真正热爱这份工作。”这是接警员们的共同体会。

**接警台前过除夕,是一场“必修课”,更是为民服务的初心使然**

有人说,现在90后、00后在整顿职场。

也有人说,Z时代的青年人让职场焕发新的生机和活力。

1996年出生的吴若尘,目前已经是滨州110一个值班的组长。7年多接警经历下来,吴若尘总结说:“与80后的姐姐们经验丰富、性格沉稳相比,90后、00后接警员更容易与年轻的报警人,尤其是面对感情、学习等问题的,快速跨越年龄差,找到共同话题,掌握关键信息。”

今年春节,2000年出生的接警员牛梦圆,迎来自己第一个除夕班。牛梦圆说:“不经历除夕夜的值班,算不上一个合格的接警员。”

为迎接这个班,牛梦圆已经做过很多“功课”。她从老接警员的口中得知:从往年来看,除夕、初一两天,是大部分家庭和气团圆的时刻,但也难免会有酒后闹事、情感纠纷、打架等情况发生,排除掉重复的,平均每天有1000个左右的警情。

其实,对于大部分接警员来说,除夕、中秋等传统阖家团圆的假期,他们大多是坚守一线,在电话机旁度过,除夕在岗值守不回家已经习以为常。像接警员陈丽,其老家在东北,2003年嫁到滨州,已经连续9年没有回过老家。

在接警员们眼里,群众的事无小事,许多节日里他们更关心的是,“这一天,自己上什么班”。从没有人提出要求,强调说自己必须假期哪一天回家。

在这群娘子军看来,即便需要克服再多来自身体、家庭上的困难,但只要能救下一个人,帮助前方同事成功处置一个警情,这些付出都是值得的。

而这些付出积累下来,就雕刻出了滨州110在人们心目中的形象,生动、真实而具体的印象……

## 市应急管理局举办 党风廉政建设专题培训

春节假期后上班第一天,督促干部职工筑牢拒腐防变思想防线

滨州日报/滨州网滨州讯(通讯员 马芳 报道)2月18日上午,春节假期后上班第一天,滨州市应急管理局召开党风廉政建设专题培训会,督促应急管理局系统党员干部牢固树立“底线思维”和“红线意识”,筑牢拒腐防变思想防线。

会议邀请市纪委监委派驻第八纪检监察组苗田作专题授课,围绕中央八项规定精神、整治“四风”和中国共产党纪律处分条例等进行深入解读,起到了良好的警示教育作用。

会议强调,全市应急管理局系统要充分发挥各级党委和党支部主体作用,通过主题党日、“三会一课”等强化学习,不断加强自我约束。党员干部要严守政治纪律和政治规矩,坚持严字当头、细处着手,实处发力,锤炼忠诚干净担当的政治品格,确保严守政治纪律和政治规矩真正落到实处;要树牢责任意识,立足岗位、狠抓落实,以“时时放心不下”的责任感和“风险无处不在”的危机感,抓实抓牢应急管理各项工作。

去年以来,滨城公安分局出台落实16项措施优化营商环境

**立足服务“小窗口” 优化营商“大环境”**

滨州日报/滨州网讯(记者 丁春贵 报道)去年以来,滨州市公安局滨城分局立足实际,出台16项措施落实优化营商环境,立足民生服务“小窗口”,推动优化营商环境“大环境”。

启动基层党建“牵手”行动,联动税务、友泰、中裕等5家单位、企业结成党建服务联盟,在全区12家营收超10亿元企业、8个省重大项目设立“警务联络员”,提供“清单制”服务,建立涉企警情吹哨报到机制,案件办理绿色通道,助力企业家圆梦。分局综合服务大厅进驻区政务服务中心,引入户政、出入境、交警等服务事项67项;10个

派出所窗口设置“1+X”综合窗口,公开践诺94项服务事项。

设立企业服务专员,主动对接企业,统一受理信息、审核材料、办理落户等,靠前服务、主动问需,开展政策宣传、业务咨询、上门服务、帮代办等工作;对企业引进的高层次、学历型、技能型以及急需型等各类人才,畅通落户渠道。

开通惠企户籍服务“绿色通道”,将户籍室开进企业,为有办理需求的务工人员提供预约、延时、上门服务,定期采集、更新流动人口信息,最大限度提供高效服务,8个省级重大项目287名流动人口全部录入实有人口信息管理系统。

**线上线下服务同质 政务服务触手可办**

沾化区行政审批服务局推进落实智慧化政务服务模式,提升企业和群众业务办理的便捷度和满意度

滨州日报/滨州网沾化讯(通讯员 李婷婷 报道)去年以来,沾化区行政审批服务局持续推进落实智慧化政务服务模式,不断拓展政务服务事项,提升帮代办水平,践行“7·24小时不打烊”“随时办”服务承诺,聚力提升企业和群众业务办理的便捷度和满意度。

政务服务办理更智能。该局打造了智慧化24小时服务区,布设、应用10台自助终端一体机,并拓展企业登记、不动产、公积金等领域的50余项高频政务服务事项在自助终端集成办理。服务区实行“全天开放、全程自助、全年无休”运行模式,提供24小时“不打烊”服务,有效填补了非工作时间和节假日的服务盲点。

政务服务办理更快捷。该局积极推广无证明系统应用,加强数据共享,推进居民身份证、不动产

权证书、户籍证明、结婚证等50种电子证照在政务服务领域应用。同时,将电子证照与政务服务进行深度融合,真正做到“让数据多跑路、群众少跑腿”,让群众真切体会到了智慧审批带来的便利。

政务服务办理更暖心。结合行政审批、税务等领域高频事项办理需求,该局多点设置网上办事区,配套电脑、平板、打印复印机、自助终端等办公设备,配备帮代办人员,全力打造“网上办事优先、线上线下融合”的全渠道业务协同供给服务模式。

下一步,沾化区行政审批服务局将充分发挥一体化政务服务平台作用,以政务服务事项“标准化”为基础,全力构建线上线下全面融合的政务服务体系,推动实现“线上线下服务同质,政务服务触手可办”。

**假日文旅市场平稳有序**

市文旅局认真贯彻落实国家、省、市有关工作部署,紧绷安全生产这根弦,筑牢安全生产防线。节前,召开文化和旅游行业安全生产和假日市场工作视频会议,针对假期值班值守、安全生产、森林防火、市场监管、质量提升等工作进一步明确了责任、细化了分工。开展了节前旅游安全、文物安全、旅游市场秩序和旅游服务质量等综合检查,对重点文物保护单位、景区、星级酒店及

旅行社进行了问题隐患排查整治,确保假日文旅市场安全稳定。春节假日期间,我市文化和旅游行政部门紧盯重点领域、重点环节,加大文化和旅游市场监管力度,规范市场秩序,共出动执法人员1395人次,检查文旅市场主体465家次,发现并督促整改安全生产隐患问题16处。春节期间,全市文化旅游市场运行平稳有序,未发生旅游安全事故。

**以“材”赋能 向“新”而行**

(上接第一版)山东省铝业协会入选2023年度重点产业链高质量发展促进机构,获得奖励资金45万元。魏桥创业集团铝电解槽核心技术成果入选第三期“山东好成果”专报,预计通过降低电耗、提升产量、延长槽寿命实现年经济效益52亿元。

强化交流引导产学研对接。组织企业参加全省先进材料产业链产学研精准对接会、投融资会、新材料产业智能大赛等活动,密切与山东省企业技术创新促进会、山东省新材料产业协会的联系,组织开展人才和技术需求对接、新产品发布等活动,提升产业

技术研发水平和创新成果产业化水平。调度统计新材料产业重点发展促进机构,获得奖励资金45万元。魏桥创业集团铝电解槽核心技术成果入选第三期“山东好成果”专报,预计通过降低电耗、提升产量、延长槽寿命实现年经济效益52亿元。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

海调调街通过非遗工艺和现代科技融合,打造新春灯会,游客赏花灯、看演艺,场面火爆。

## 大开放 大改革 大发展 决战决胜2024

### 春节不停工 全力赶订单

近日,山东欣广化学有限公司铆足干劲加工来自俄罗斯、新加坡、菲律宾的订单。据项目负责人介绍,目前最大的一笔订单达120吨,总价值约200余万元。

山东欣广化学有限公司坐落于无棣县新海工业园区,主要开展石化产品和表面活性剂相关产品的研发、生产、销售及售后服务。公司的营销网络遍布全球,产品出口欧洲、美洲、亚洲、非洲的多个国家和地区。(滨州日报/滨州网通讯员 闫晓 摄影)

