

喜迎二十大
奋进新时代

万家平安一线牵 永做人民“守护神”

“110”，一个大家都能脱口而出的数字，一个带有温情的电话号码，成为集日常接处警、服务群众、打击犯罪等功能于一体的警务指挥综合体。近日，记者走进市公安局警令部110报警服务台，探寻这部电话背后的故事。

110报警服务台的前身是110匪警电话，在电话尚未普遍使用的20世纪八九十年代，110快速反应、打击犯罪、保护群众的特点及职能并未得到充分彰显。

1996年7月，公安部下发《关于加快城市110报警服务台建设的通知》，对全国城市110报警服务台的建设工作起到极大的推动作用。

我市公安机关为更好履行职责，方便群众报警、求助和投诉，将原为匪警电话的110职能扩大，从各单位抽调年富力强、经验丰富的民警充实到接处警工作一线，于1996年底建立110报警服务台，并于1997年1月14日正式开通。

4部电话搭建服务群众平台

“有警必接、有难必帮、有险必救、有求必应，24小时服务”，这是我们110报警服务台自诞生初期就向人民群众作出的承诺。”市公安局警令部原副主任史桂莲说。史桂莲今年74岁，是我市110报警服务台最早的接警员之一。

史桂莲说，成立初期的110报警服务台只有4个接警席位，接警员都是从其他岗位调过来的资深民警，对各项警务

都比较熟悉。对群众的各类报警求助，属咨询性质的，接报指挥人员立即解答；属遇到困难需紧急救助的，接报指挥人员立即通知就近执勤的民警火速赶赴现场解决；对属于需其他部门解决的求助，接报指挥人员在先期处置的同时，主动与相应部门沟通，或告诉群众如何取得有关部门的帮助。

当时报警服务台的覆盖范围为市区3个公安分局、原平煤集团矿区公安处和26个公安派出所，以110报警服务台为龙头，以巡警、防暴警为骨干，以刑警、交警和3个公安分局及派出所为基础，形成指挥、出警、救助一体化的工作运行机制，在我市建立起打击犯罪、服务社会并举、高效实战的城市动态治安快速反应体系。

“群众满怀希望打来电话，我们不能让群众失望地挂电话。”史桂莲说，除了处理正常的警情，他们也会遇到不少人哭哭啼啼的事情：有群众深夜打110求助，称车在郊区没油了；有群众钥匙落家里了，让民警帮忙开锁……

最大限度为群众提供帮助

“群众利益无小事，我们要做的就是最大限度为群众提供帮助。”市公安局警令部三级警长曹迪说。

2003年1月，20岁出头的曹迪从原洛阳警校毕业，通过招录考试，与其他10位年轻女同志一起被招入市公安局110

报警服务台工作。她们普通话标准、熟知法律法规、熟悉电脑操作，并承担了警情分析、值班报告、信息快报等各类文件的制作、报送与下发。

“喂，您好，这里是110。请问有什么需要帮助？”这是曹迪每次拿起电话后的第一句话。不管是重大刑事案件，还是邻里纠纷，每次接通电话，她都认真聆听，倾心尽力提供帮助。

“我刚上班时，有一次接到群众报警，说自己要杀人……”曹迪说，一名男子与妻子发生矛盾后酗酒，拨通了报警电话，说要杀妻子，然后再自首。在两个多小时的通话中，曹迪动之以情、晓之以理，终于解开了这位男士的心结。

“多一点耐心和责任心，更要保持高度敏感。”市公安局警令部情指联动中心四级警长张苗苗2015年成为一名接警员，她继承了老一辈接警员的优良传统，始终把群众利益放在第一位。

“也许我们多听一句话，就能帮助一个人，挽救一条生命。”张苗苗说，一些人会打110倾诉烦恼，接警员都会耐心劝导，提供心理援助。久而久之，110接警员也有了“知心大姐”的称谓。

市公安局警令部情指联动中心负责人李中卿说，110报警服务台是窗口单位，接警员在达到基本警察素质的同时，还要有良好的语言表达能力、过硬的心理素质和全面的法律法规知识，第一时间为群众解决困难，展现鹰城人民警察的良好形象。



2015年1月10日，市公安局110报警服务台开展开放日活动。市公安局提供

察的良好形象。

从“三台合一”到三级互联互通

随着社会发展和110报警服务的普及，警情数量逐渐增多。至2002年底，每日有效警情近百起，繁忙的接处警工作和有限的服务能力之间的矛盾日益凸显。

2004年，公安部下发《关于大力推进县市公安局110、119、122“三台合一”工作的通知》，要求建立一个“集中、统一、权威、高效”的指挥系统，实行“一个中心、一级接警”，实现集中接警、统一指挥、信息共享、快速反应，用3年时间基本实现全国县、市公安局“三台合一”。

市公安局110报警服务台于2007年实现“三台合一”，升级版110指挥中心建成投入使用，信息化、数字化、智能化系统日臻完善。2012年11月，“三台合一”接处警系统进行软件升级，实现信息流、业务流同时融入省市一体化警务综合平台。

市公安局110报警服务台于2007年实现“三台合一”，升级版110指挥中心建成投入使用，信息化、数字化、智能化系统日臻完善。2012年11月，“三台合一”接处警系统进行软件升级，实现信息流、业务流同时融入省市一体化警务综合平台。

“为进一步提升信息化应用水平，我市又‘量身定制’了可视化、扁平化、智能化的指挥调度系统，为街面巡逻防控、反恐处突、安保维稳等警务实战提供了强有力支撑，有效提升突发事件快速反应能力和现场协调处置水平。”市公安局警令部三级警长齐米罗介绍说。

2019年，市公安局组建情指联动中心，实现信息、指挥一体化运转，根据警种部门工作特点设置7个功能区，科学便捷、精确打击、高效服务的实战能力明显增强。

目前，市公安局警令部严格落实“网格布警、屯警街面、有警接警、无警巡逻”和警种部门快速响应机制，有力地维护

大事记

- 1997年1月14日，市公安局110报警服务台正式开通。
- 2007年，市公安局110报警服务台实现“三台合一”。
- 2012年11月，“三台合一”接处警系统进行软件升级，实现信息流、业务流同时融入省市一体化警务综合平台。
- 2015年，“三台合一”接处警系统与119火警系统实现对接应用。
- 2017年，我市公安机关启用可视化、扁平化、智能化的指挥调度系统。
- 2019年，市公安局组建情指联动中心，实现信息、指挥一体化运转。

了社会治安大局持续稳定。“时代在变，承诺不变。”李中卿说，110作为社会治安防控体系的龙头和公安机关受理报警求助的第一平台、服务人民群众的第一窗口，将始终坚持以人民为中心，不断推进信息化、规范化、专业化建设，切实提升精准化、实战化、智能化水平，为平安平顶山建设勇毅护航。（本报记者 杨元琪 实习生 盛锡尧）



如今的110报警服务台 本报记者 杨元琪 摄

许庆：残奥“十金王” 奋斗当自强



许庆在里约残奥会领奖台上（资料图片）

“人可以被打败，但不可以被打败！”《老人与海》中这句名言是我市残疾人运动员许庆的人生信条。

从一名失去双臂的儿童成长为中国残奥会历史上夺金最多的游泳运动员，许庆用自强不息、拼搏不止诠释着生命的力量。近日，身在外地的许庆通过电

话讲述了自己的奋斗历程。

用坚强举起梦想旗帜

1998年，许庆6岁，一次意外车祸夺走了他的双臂，也改变了他的命运。

他躺在床上问妈妈：“我的胳膊没了，以后可怎么写字呢？”妈妈和冬梅的心都要碎了。

“我自己要先坚强起来。”擦干泪水的和冬梅带着许庆到多家医院求治，在经历一次次失望后来到了武汉市一家假肢厂准备购买假肢，“哪怕装上假肢，也得让孩子有双臂”。

该厂负责人曾是一名残疾人运动员，他建议和冬梅让许庆学习一个运动项目。和冬梅辗转找到了市体育运动学校游泳教练马云鹏。

蓝色的泳池为许庆的人生打开了一扇全新的大门。他像一条进入深水的鲨鱼，很快就展示出了惊人的游泳天赋，并靠勤奋不断刷新成绩。

学习游泳不足两个月，许庆就参加了河南省第四届残疾人运动会，收获金银铜牌各一枚。

在2004年全国残疾人游泳锦标赛上，许庆收获一金一银，成功入选国家队。

几个月后，12岁的许庆作为中国代表团年龄最小的运动员出征雅典残奥会。“当时，我只获得了第九名，心里有些沮丧，但这次参赛让我开了眼界，也激发了我的残奥冠军梦想。”许庆说。

许庆说，后来每次遇到困难，他就会想起《老人与海》里那个老人一次次升起补过的旧帆，就像举起一面冲锋的旗帜，他决心也用坚强为自己举起一面永不言败的梦想旗帜。

用奋斗成就残奥“十金王”

当风轻借力，一举入高空。许庆十分珍惜在国家队训练的机会，他在泳池中奋力拼搏、挥洒汗水，4年后终于在北京“水立方”圆了残奥冠军梦。在北京残奥会上，他勇夺3枚金牌和1枚铜牌。

在2012年伦敦残奥会上，许庆继续超越自己，斩获4枚金牌，并打破4项世界纪录。

伦敦残奥会结束后，许庆回到学校继续学业，也因此3年没有进行正规训练。2015年11月，国家残疾人游泳队教练李孟钟将许庆召回队中，见面的那一刻，李教练看到微微发胖的许庆大失所望，但许庆再次用拼搏和汗水赢得了教

练的认可。每天常规训练结束后，他都自己加练1小时，跑1万米并进行力量训练。一个月后，他的体重下降了5公斤，运动状态不断恢复。

2016年9月9日，许庆在里约残奥会上获得两枚金牌，并且都打破了世界纪录。10日，他再次夺冠，收获了在残奥会上的第10枚金牌，成为中国残奥会历史上获得金牌最多的游泳运动员，被媒体称为“十金王”。

在随后举行的SM6级男子200米混合泳决赛中，许庆因为太拼体力不支，在赛后累倒了。“在泳池边坐了几分钟，几次想站起来都摔倒了。检查结果是脑缺氧、心率过快、血糖低。”许庆说，竞技的精神就是不管输赢都要拼尽全力。

用感恩助力残疾人事业

由于不断挑战身体极限，运动员们随着年龄的增长都会面临体力下降的现实，并累积一些运动性伤痛。许庆也是如此。长时间进行大运动量训练，给他的身体带来了不可逆的损伤：半月板撕裂、膝下积液、踝关节骨隙过大伴随骨质增生……

许庆说：“伤病对于运动员来讲是常事，我的这些损伤带来的不便都是可以

努力克服的。”奥林匹克精神已经深深植于他的内心，出于对游泳的热爱和为家乡添彩的心愿，他在“功成名就”之后依然不断挑战自我，跨越年龄的阻碍，冲破身体的极限：2019年8月参加全国第十届残疾人运动会暨第七届特殊奥林匹克运动会，为我省夺得1金1银1铜；2021年10月参加全国第十一届残疾人运动会暨第八届特殊奥林匹克运动会比赛，为我省夺得两枚铜牌。

许庆不向命运屈服的经历影响了许多人，我市另一名残疾人运动员王金刚就是其中之一。王金刚5岁时受电击失去双臂，他的妈妈龚花整看到许庆在北京残奥会上夺冠的事迹后，决定让他学习游泳。市残联专职理事高秋法说，在许庆的影响和帮助下，王金刚成为他在泳池的接力者，并在2021年东京残奥会上夺得我省运动员在本届残奥会上的首枚金牌。

许庆说：“我的成长离不开大家的关心支持，我会利用自己20多年的专业经验，继续积极配合市残联促进我市残疾人体育事业发展，帮助更多残疾人提高身体素质和康复效果，也希望能够培育出更多的优秀运动员为鹰城增光添彩。”（本报记者 孙鹏飞）