

# 烟台市公安局首创手机一键视频报警

新型直播互动式报警平台已接警两万余起,杜绝恶意报警  
紧急情况仍推荐公众使用110电话报警



接警员正在接通@110视频警情(受访者供图)



模拟@110视频报警,震慑企图违法犯罪人员(受访者供图)

## B 警方与社会化公司联手

张瑞回忆,当大家以为此事就此了结时,2017年11月中旬,腾讯方面打来电话,“技术问题解决了”。

2017年11月底,“一键视频报警”项目正式立项。张瑞告诉记者,当时来自警方的信息化攻坚团队以及社会公司方面的技术团队,一共20个人,他们在40天的时间里加班加点,将一个设想变成了可供使用的系统。

“与警方沟通后,我们把平台解决问题的重点,放在了解决以往电话报警的痛点上。”殷福帅说,传统的报警模式中,只有语音报警这种方式。警方最初的要求是,新

平台一定要实现“五个任何”的理想报警模式,即要实现任何报警人在任何时间、任何地点、任何场景下,“用包括文字、语音、视频、图片在内的任何方式,实现警民互动”。

“最大的难点就是在系统建设过程中的Bug。”该局指挥中心接线民警盛春伟说,他们最初形成的系统中存在的最大问题,还是交互的问题,“接警员与报警人沟通的时候,如果有人再次通过@110报警。系统会自动默认将接警员踢出,变成两个报警人之间的对话。”

开发人员在尝试了几种方案之后,决定把系统的逻辑顺序改掉:让接警员在系

统中永远处于“在线”和“主人”的位置上,报警人只能作为“客人”接入系统中。

“接进来时前面没人,就直接接进来;前面有人就排队,或把报警人转到其他空着的接警员线上。”接线民警刘纯纲告诉记者,通过这样的方式,杜绝了两个报警人在系统中碰上的情况。

这个问题解决之后,还有许多技术上的小问题——手机摄像头无法调用、手机麦克风无法使用。“这些问题就必须与手机厂商沟通了。”张瑞称,最终这些问题也得到了解决。

2018年1月10日,@110正式上线测试。

## C 已接警两万余起

在@110平台上线前,张瑞称,市民以观望为主,“认为没有多大实际发挥作用的空间,上线运行一段时间之后,市民意识到这个平台的优势所在,于是也就有了一些典型案例的产生”。

目前,烟台各县市区均已设置@110接警席位,能支持200人同时报警。截至目前,该系统已经接警两万余起,均进行了有效处置,同时该方式使得恶意骚扰的无效报警数“归零”,其他报警方式报警数去年同比减少45%。

该局接线员张勇认为,目前最能体现@110平台优势的案子,发生在今年3月12日凌晨2时31分。烟台莱州市公安局通过“@110视频报警”系统接入,破获了一起盗挖砂案,当场抓获嫌疑人3人,涉案金额价值20余万元。

“这在以前是不可想象的。”张瑞告诉

记者,这是路经当地的渔民报警,类似的案子多发生在河边,有的地方甚至没有路,难以定位,“有的时候等民警弄清楚案发地,赶过去后犯罪嫌疑人早已逃之夭夭”。

但在@110平台的帮助下,民警在微信上获取了定位,抓取报案地点的同时留存了视频证据,“民警到达现场后查获了挖掘机、翻斗车等盗挖工具,并现场抓获多名盗挖嫌疑人”。

而视频报警的另外一个案例是,烟台市某商场孩子走失,“我们接到视频报警,从画面里看到小孩在哭,旁边是报警的路人。警察过去后很快就帮孩子找到了父母”。

在视频报警平台使用之前,民警不到现场根本无法处理警情,现在,警方在出警之前就能看见现场情况,做出反应。张瑞

强调,警察处理犯罪最好的方式是预防犯罪发生,“警察出现在视频里,能对罪犯起到震慑作用,或许可以提前制止犯罪行为,让罪犯放弃犯罪”。

据张瑞介绍,在有特殊群体或特殊场景不太适合电话报警时,比如语言障碍群体,他们不方便使用电话语音报警,或者群众在公交车上遇见小偷扒窃,打电话会打草惊蛇,“这时候直接用手机对着犯罪嫌疑人,用视频的方式进行报警,更加方便实用”。

“以前指挥中心起到的是调度作用,但现在需要接触现场,事先预判后再派警。”张瑞说,平台的这些特点,也对接警人员提出了新的要求,为此市局还对接线员进行了培训,“目前全市有包括辅警、正式民警在内的300多名视频报警接线员,能满足需求”。

## D 将向各地提供开通方案

殷福帅称,目前也有其他地区开发了类似的APP。但他认为,毕竟报警是一个小众的需求,“所以我们当时开发时,就基于几乎每个人都会用的微信,直至今年5月我们的‘找警察’小程序上线”。

他介绍,目前@110报警系统有两个模式:一是普通模式;另一个是静音模式。在静音模式下,接警员不会发出声音,报警人也不用发出声音,只要打开视频报警进行拍摄,警方就能收到警情。

“系统对于报警人位置和手机号都会

自动抓取,在最紧急的情况下,报警人无法传递更多的信息,打开系统之后哪怕什么也不填写,只需要进行提交,警方也能收到警情,并且能知道明确的报警地点,有针对性地派警进行处置。”张勇说,这些都是基于微信实名制而进行的。

在实战中,尽管“一键视频报警平台”发挥了巨大的作用,但在张勇和殷福帅看来,它还不够完全取代传统的电话报警。

张瑞说,视频报警毕竟是一个新生事物,加上它对网络和手机硬件的要求都比

较高,虽然在有些时候比传统的电话报警更方便快捷,但在发生紧急情况时还是建议社会公众使用110电话报警,“毕竟这种报警方式已经很成熟了,对硬件的要求也更低”。

殷福帅认为,随着将来5G技术的广泛应用以及无线网覆盖,视频报警可能会逐渐成为一种更实用的报警方式。警情发生是多场景化的,报警服务也应该是多种渠道的,成为一种嵌入式的互联网产品,随时能够给犯罪分子以震慑。(段睿超 曾雅青)

据《新京报》报道,在乐清姑娘乘坐滴滴顺风车遇害后,一篇名为《她用一招,吓退了企图不轨的滴滴司机》的文章引发网友关注。文章中的女孩在遇到骚扰者之后,打开了手机,通过视频报警,保障了自己的人身安全。

此款新型直播互动式报警平台为山东省烟台市公安局首创。据记者了解,此平台名为@110,可通过“一键视频报警”的方式接通当地警方,平台已运行7个多月。

目前,烟台地区的市民可通过关注“烟台公安”微信公众号,在个人中心实名认证后,遇紧急情况点击公号下方菜单栏“@110”选择适合自己的报警方式。

## A 视频报警的设想

据山东省烟台市公安局指挥中心民警张瑞回忆,2017年9月,因为“烟台公安”的微信公众号长期位居警界第一,腾讯公司主动对接他们,想共同打造一个“互联网警局”的概念,“考虑到微信用户量特别大,用户黏性也大,社会公众对微信的依赖性都很强,我们就想利用互联网在便民服务方面做一些文章”。

张瑞毕业于中国公安大学情报专业,负责警方与技术公司的业务需求沟通和技术方面的方案建设。

那次座谈会由烟台市公安局信息化攻坚团队与腾讯公司代表共同参与。会上,该局相关负责人提出,能不能利用技术,实现报警人与民警的视频实时沟通。“微信都能视频聊天,为啥不能把这个功能嫁接到报警方面?”

但当时腾讯方面的回复是:“这个设想需要多方视频交互方面的技术突破。”负责该项目技术整合的研发人员殷福帅告诉记者,与视频聊天两方视频交互的技术不同,“如果要实现一键视频聊天,必须利用多方视频交互技术,当时腾讯方面不具备这样的技术”。