



“浙江法制报”微信

# 浙江法制报

星期四 2021年1月  
农历庚子年十一月廿四

7

平安浙江网:www.pazjw.gov.cn  
浙江法治在线:http://zjzsl.zj.gov.cn

新闻热线:0571-85310548 13857101115 | 国内统一刊号:CN33-0019 邮发代号:31-25 | 数字报网址:http://zjzfb.zjol.com.cn | 邮箱:zjzfbxw@126.com | 第6161期 今日12版

## 这个没有“夜晚”的地方,警觉听着杭州的心跳

讲述 蒋国富 记录整理 本报记者 许金妮

这个地方没有安静下来的时候,哪怕夜幕降临,这里也感受着辉煌灯火背后“咆哮”着的歇斯底里、安抚着夜深人静背后涌动的“兵荒马乱”。

妻子接到丈夫的电话,酒醉的丈夫在那头喊了几声“老婆”便挂断了,妻子再拨过去却一直没人接;一时火起的母亲打了儿子屁股几下,委屈的小男孩把自己反锁在房间里,不管谁敲门就是一声不吭;血气方刚的儿子得知父亲被工友欺负,跑去讨说法,却差点挨揍……怎么办?他们都选择打电话到这里来。

“你好,这里是杭州110。”

当他们听到这句话的时候,找不到丈夫的妻子、敲不开儿子房门的母亲、心疼父亲受委屈的儿子,都差点哭出来。他们的情绪在这里宣泄,但也在这里慢慢平息下去。

我叫蒋国富,这里就是我工作了二十多年的地方——杭州市110指挥中心。我是指挥中心三大队大队长。



### 最后一根“救命稻草”

从一名接警员到大队长,我接了数十万个报警电话。“110”这条热线,就是群众“没招儿”的时候,为他们“托底”的地方。

110指挥中心,在这里,几条细细的电话线连接着城市百态,接收着各式各样的警情。这是一个一年365天、一天24小时,每时每分每秒都不停歇的地方。不过,我最想讲的,还是这里的深夜故事。因为,越是在宁静的夜里,守护这座城的声音才越是“振聋发聩”。

夜色渐深,通过指挥中心的监控屏幕,我们会看到一个安静下来的杭州——武林广场上跳广场舞的阿姨们渐渐散去,小店老板踢踏着棉鞋在店门口张望几眼后转身关上店门,西湖边打情骂俏的小年轻也依依不舍地拥抱告别……白天喧嚣落下帷幕,却总有一些“格格不入”的隐秘角落里,有着一群求助者。

一般来说,一个晚上(傍晚5点半一次日早上8点半),我们会接到2000多起报警电话,最多的时候超过3000起,来自整个杭州市区。报警的类型很多,有求助的、有咨询的,也有举报的。

大多数情况下,我们只需要态度良好地说一句“你好,这里是杭州110”,然后快速问清楚情况和地址,把警派下去就好了。但有些时候,我们也会跟报警人进行长时间的对话。

例如,我们曾经在深夜救助过一名年轻男子。那是我们大队里的年轻姑娘华艺蓉接的警,对方是一个投资失败、妻子闹着要离婚的“失意人”,电话一通就自顾自地说起自己的伤心事。虽然报警的内容漫无目的,但华艺蓉还是敏锐地察觉到不对劲,她假装闲聊引导男子说出了所在地的环境和建筑物,然后迅速通知就近的派出所出警。这期间,她不停地跟那男子沟通并安抚,男子哭的时候她也跟着叹气,男子说自己的遭遇,她也讲自己的故事寻求共鸣。两人聊得越来越投契,直到出警民警将半条腿已悬空的男子从天台上拉了回来。

很多时候,我们就是那些濒临崩溃的绝望者最后能抓住的一根“救命稻草”。

### 夜里“不打盹儿”

在大多数人的期待里,“110”应该是万能的,不论何时何地都能打通,然后获得救助。

作为“110”的第一步——接警中心,我们一直在努力实现大家的期待。比如,在夜里,我们从不打盹儿。夜再深,我们也打起十二万分精神,头脑敏捷、全神贯注地对待每一个来电。

有一回,晚上将近11点了,指挥中心接到一名女子来电,但是,对方却一直含糊糊地说着一些无关紧要的话,还反复问“你要过来吗”之类的。

其实很多时候,我们会接到一些骚扰电话,如果接警员粗心一点或者嫌烦,很容易把这个电话当成骚扰电话给挂掉。但很庆幸,我们的接警员没有这样做。面对报警人一系列无厘头的话,她心生疑惑却也提高了警惕,小心地询问了一句:“你旁边是不是有别人?”

“嗯。”电话那一头,报警人迅速回应。察觉异常后

的接警员急中生智话锋一转,问女子需不需要点外卖,电话那头的女子听懂了接警员的暗示,立马报上了自己所处的位置。

最终,就近的民警及时赶到女子所在的宾馆,阻止了一起强奸警情的进一步恶化。

还有一次,也是深夜,同样是一名语无伦次的女子。电话那头十分嘈杂,报警人的声音也是忽大忽小、忽远忽近,就算这样,接警员还是听出了异常,有了警觉。报警女子时不时蹦出几个有关地名的词汇,还讲出了一个车牌号码。根据这些信息,接警员梳理出了女子所在的位置,并把相关信息报送给当地派出所,最后成功救出一名被歹徒强行拖上车带走的姑娘。

……

细细回忆起来,这样的事情还有很多很多。我们可不是只会“接电话”,是吧?



### “你好,这里是杭州110”

我们大队里有单亲母亲,白天要照顾年幼的孩子,轮到值晚班时,必定备上整盒整盒的咖啡或茶叶;有父母都生病的姑娘,硬是把对家人的担心都“吞”到肚子里,全心全意地投入接警中;还有刚毕业不久的帅气男孩,值了一个通宵班后,两个黑眼圈像熊猫一样……

拿一个通宵晚班来说,我们大队一共十多个接警员,几乎每人每晚都要接上200多个电话。因为久坐,加上长时接听电话、听电话,接警员们的身体也多多少少出现了问题,有颈椎、腰椎不好的,有听力轻微下降的,还有喉咙长期发炎的。

作为大队长,我很心疼他们,但也只能一遍遍地告诉他们:“要打起精神,接好每个电话。”

在这里,我也想跟那些无聊了想找“110”聊天的、跟朋友吵架了报复性报假警的、为恐吓孩子找“警察叔叔”的人说一声,“请你们收手吧!”

最后,再讲个不太幽默的笑话吧:如果你给我们接警员的私人手机号打电话,听到的第一句话很可能是“你好,这里是杭州110”。每个接警员都或多或少犯过这样的“错”。



中小企业免费法律咨询平台



浙江公告  
信用服务平台

公告刊登、公告查询请扫



北京2022年冬奥会官方合作伙伴  
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022