

当110装上“超级大脑”



(上接1版)

现在,不一样了。电话接通那一刻,AI已经开始工作:实时转写文字,自动抓取关键词。如果是老式小区,系统会提示“可能信号不佳,建议获取地标”;如果背景音里有撞击声,会标记“可能存在肢体冲突”。

上个月,一名老人走失,家属急得只会说“穿了蓝色衣服”。AI从家属混乱的描述里,抓住了“下午去过菜场”这个细节,自动关联了菜场周边的摄像头。两个小时后,老人在三公里外的公园长椅上被找到。

“技术让我们能更专注地倾听和安抚,而不只是焦急地问‘你在哪’。”朱琳说。

改变不止在接警席。

杭州市公安局余杭分局指挥中心的大屏上,一张动态“警力热力图”实时闪烁——巡逻车、警务站、骑警的光点织成一张防护网。

2025年11月那个下午,姚女士带着哭腔喊出“他拿了刀”时,这张图“活”了。

光点开始向一个位置汇聚。屏幕上的“指挥一张图”显示,最近的不是管辖派出所,而是1.2公里外的高桥警务站。系统自动派单,就像打车软件把最近的司机派给你一样。警务站曹烨铭的警务通震动,他点开看到的是一份档案:精确到摊位号的位置、AI标注的“持刀高风险”、相关人员信息。同时,现场周边的公共视频画面已推送过来。

“还没下车,现场什么样、重点注意谁,心里已经有底了。”曹烨铭说。

那天,他们用了4分40秒抵达现场,比以前快了近两分钟。正是这两分钟,阻止了危险的发生。

“以前我们老说‘第一时间赶到’,但什么是第一时间?现在系统告诉了我们——是物理上可能的最短时间,是以秒计算的。”曹烨铭说。

“管辖”曾是派警的铁律。但这套在余杭分局试运行的“圆心调警”系统,打破了无形的行政藩篱,让警力资源流向最需要的地方。试用以来,该系统把首拨警力平均到场时间压短了118秒。

“118秒”,曹烨铭重复了一遍,“够一个人流血致死,也够我们救下一条命。”

“全省警察在一个群里”

过去警察办案,最头疼的就是“找人”。不是找嫌疑人,是找能帮忙的“自己人”。

乐清市公安局北白象派出所民警李志豪深有体

会。

2025年10月11日上午,他盯着屏幕:市民郑先生车内的4.2万元财物被盗,嫌疑人驾车上了高速,往台州方向去了。

“老办法”的流程在他脑子里过了一遍:调取沿途监控,准备协查通报,联系高速交警,推测去向,联系当地警方……一套组合拳打完,也要花费不少时间。

但这次,他点开了系统里一个按钮——键协同。

“那感觉,就像拉了一个微信群。”他这么形容。乐清市公安局和台州市公安局椒江分局、台州湾新区分局三地指挥中心值班领导和办案民警,同时被“拉”进了同一个虚拟作战室。乐清市公安局勤务中台指挥调度民警叶豪琦通报了简要案情及协助抓捕的需求,三地警方同时开展联合研判抓捕。

李志豪上传了嫌疑人车辆截图。台州警方秒回:“收到,已在调取出口监控。”10点40分,消息传来,“车辆停在游乐场停车场,人还在车上。”“我们立即调派警力前往!”

中午12点多,经过2小时协同作战,4名嫌疑人被抓。

“以前跨市办案,光等审批就要半天。现在,我们内部开玩笑说,全省警察终于在一个群里了。”李志豪说。

这个无形的“办公室”,背后有个关键支撑,叫“勤务中台”。它纵向贯通省、市、县、派出所、处置现场五级联动路径,横向联动各警种专业力量,集成各类警务资源,织就一张全省警务协同网络。

“勤务力量”还有个作用,就是确保群里随时有能人、有资源、能拍板。

2025年8月,南浔一家手机店凌晨被盗,价值15万多元的电子产品被洗劫一空,嫌疑人驾车逃往外省。过去,派出所得先上报分局,再协调刑侦、巡特警,还要发函给外省警方求助。

这一次,南浔分局的“勤务中台”直接启动。它像24小时运转的“警力资源调度中心”,瞬间把刑侦专家、巡特警力量、办案民警拧成一股绳。同时,通过跨省协作通道,外省警方配合同步启动。

当晚7点,抓捕组在外省某服务区将3名嫌疑人连人带赃截获。

“过去各个警种,遇到大案子,要靠临时召集、临时协调。”南浔区公安分局副局长吴凯凯说,“现在,‘勤务中台’把临时的协作变成了常态化的、靠机制的合成。”

数据和指令在云端高速流转,警力与资源围绕案件实时聚焦。

从“等电话响”到“预警先响”

哪怕最快的处置,也不如不发生。浙江“智慧110”的“智慧”,更深一层体现在它能“往前看”。

2025年12月31日跨年夜,晚上10点,情指中心大屏上,代表上城区湖滨商圈区域的热力图“红得发紫”——“人流热力预测模型”显示,未来一小时将超最大承载量。

指令悄无声息下达:周边地铁口启动分批放行,路面增加警力。

这一切发生时,游客正举着手机拍夜景,浑然不觉。零点钟声敲响,湖滨周边聚集了超过十万人,没有发生一起安全事件。

“最好的安保,是让人感觉不到安保。”杭州市公安局上城分局湖滨派出所所长吴锡平说。

在嘉兴,“智慧110”还学会了“分流”。广场舞噪音、消费纠纷……这些非警务报警会被系统智能识别,自动转接到12345或基层治理平台。“从‘万事皆管’中适度抽身,让我们更能聚焦主责主业。”一名基层民警说。

这种智能分流与高效协同,标志着公安机关正朝着“专业处置”与“社会共治”相结合的新角色演进。

更深层的变革在执法规范化。如今,民警出警,AI助手自动提醒开启执法记录仪;处置中,系统推送规范化指引;结束后,平台自动生成可回溯、可审查的电子档案。“技术固化程序,程序约束权力,这既是对群众的负责,也是对民警最好的保护。”一名法制民警如是说。

采访结束那晚,记者再次来到南浔夜市。

陈姐的炒饭摊前热气腾腾,“现在感觉?踏实!”她擦擦手,“就觉得不管啥事,一喊,就有人能‘看见’,能马上来。”

四十年,110从一部电话变成一张网,网住的是技术、数据、算法,但网的中心,始终是最朴素的愿望:当你需要时,守护就在那里。

它“看见”冲突的苗头,“听出”声音里的绝望,“算准”抵达的路径,更试图在悲剧发生前“拉住”那双手。夜幕下,城市灯火渐次阑珊,但守护的“脉搏”从未停歇——在那些始终亮着大屏的110报警服务台里,光点流转,如同数字时代“人民守护神”全新而有力的心跳。

110



【延伸阅读】

“智慧110”的浙江故事：
一城一“智”，各显神通

在全省统一的“智慧110”框架下,浙江各地市公安机关如同八仙过海,将统一的数字底座与本地实际深度融合,生长出形态各异、独具匠心的“智慧果实”。它们不是千篇一律的技术应用,而是一个个解决具体痛点、充满人情味的生动故事。

杭州:构建“空地一体、全域覆盖”的立体防控网

在杭州,“智慧110”的进化是一场从地面到天空的维度拓展,构建了一张“空地一体、全域覆盖”的立体防控网。

当报警人因紧张而语无伦次时,接警员面前的屏幕上,对话被实时转写成文字。这套“语音转译”系统能快速提取关键信息,自动填写地址和警情类型,甚至预判风险。如果报警人身处复杂环境,一句“我看不清我在哪”就可能触发“5G视频报警”——接警员能主动发起视频通话,“看见”现场,更快判断状况并引导避险。

警情明晰后,如何用最短路径派出最近的警力?答案在“指挥一张图”上。这张图汇聚了全市巡逻车、警务站、楔子岗亭乃至街面保安的动态位置。一旦紧急报警接入,系统便以事发地为圆心,自动匹配并指令距离最近、状态最佳的警力单元。

当警情超越地面常规处置能力时,守护网便向天空延伸。全市布局的131个无人机自动机巢,是这张网的“空中哨所”。面对高楼火情、山野搜救或大型活动核心区等“人力盲区”,指挥员可下达“一键起飞”指令。无人机迅速升空,将高清画面实时回传,让后方情指中心实现隔空精准指挥。

而重大复杂警情的处置,依靠的是“一键协同”带来的云端聚能。相关警种和专家可在系统内瞬间被“拉群”,警情信息、现场画面、处置指令在群内同步共享,前方需求与后方支撑无缝对接,形成一个高效闭环的处置共同体。

金华:“指挥一张图”精准打击跨区域犯罪

金华公安依托“指挥一张图”,将跨区域犯罪打击升

级为精准高效的“点穴式”缉拿。

2025年11月5日午后,金华市公安局110接警台接到群众报警,刚刚取出的30万现金被骗。市公安局情报指挥中心立即通过“智慧110”秒级下达指令,一场多警种合成作战的追捕就此展开。

接令瞬间,市公安局“勤务中台”成为神经中枢。刑侦、交警、辖区派出所等警力被“一键”拉入同一个虚拟作战室。各种信息在屏幕上碰撞。不到十分钟,一个清晰的画像浮现:取现者驾驶一辆轿车,正向外地逃窜。

更关键的是,“指挥一张图”根据实时路况,自动推演出了三条最可能的逃逸路线。预判路线同步推送至沿途所有警务单元。交警、刑侦、巡特警、派出所关键路口设下“隐形”包围圈。

指挥大厅响起报告:“目标车辆进入拦截区,前后路口已锁定。”收网行动干脆利落,两名嫌疑人被当场控制,30万元现金被悉数查扣。从预警到人赃并获,仅用时47分钟。

“这不仅是一次抓捕,更是一次‘体系化作战’。”金华市公安局情报指挥中心负责人说。2025年,这张“智慧之网”已成功处置相关案件1875起,为群众挽回经济损失7100余万元。

湖州:依托“智慧导航”南浔走失人员找回率100%

对于年接待游客超3000万人次的南浔古镇,“智慧110”的核心任务之一,是应对高频的“寻人”警情。

“游客多了,老人小孩走散、朋友失联的情况几乎每天都有。”南浔古镇一名派出所民警说。2025年,南浔公安就处置了2020起走失类警情。

传统寻人如大海捞针,但“智慧110”给寻人安上了“导航”。一旦接到报警,系统秒级启动协同。接警单位录入信息后,无论是古镇街巷还是乡村田野,寻找任务会通过平台瞬间同步给可能区域内的所有警力与社会联动力量。

更关键的是“科技赋能”。去年5月8日深夜,一名

90多岁的老人走失,家属只知老人傍晚出门,方向不明。派出所将老人信息输入系统,平台立即关联调阅可能路径上的所有公共视频。指令同步发至联动救援队和周边村社网格员。

“视频发现老人最后出现在镇北废弃农场方向。”后台支撑民警迅速将研判信息推送给一线搜索队。27分钟后,搜索队在偏远农场的废弃房子里找到了老人,避免了一起意外事件的发生。

“技术背后是‘首接负责’和‘秒级响应’的温度。”南浔公安分局情指中心负责人表示。近年来,依托这套机制,南浔走失人员找回率达100%,24小时内找回率高达99.6%。“我们守护的不仅是安全,还有游客对这座古镇‘金字招牌’的信任。”

嘉兴:“民声一键办”打造“社会治理中枢接口”

在嘉兴,群众拨打110反映广场舞噪音、消费纠纷、邻里矛盾,接警员不再简单记录派单,而是会问一句:“您好,这个情况我们已受理,将通过‘民声一键办’为您流转至街道处置队伍,可以吗?”

这背后是一场深刻的角色转变。嘉兴公安依托“智慧110”平台,创造性打造了“民声一键办”机制,让110从“万事皆管”的无限责任中抽身,转型为“社会治理的中枢接口”。

去年11月,平湖·中国服装城发生一起跨省合同纠纷。河南商卢女士两年前采购的羽绒服货不对板,货款迟迟难追回。她找到市场联勤执法服务中心求助。中心工作人员在“民声一键办”平台上一键发起协同。瞬间,市场管理方、司法所调解员、驻点律师等力量被“拉群”。通过视频连线,多方围绕合同细节、货物标准展开调解。依托平台共享的交易记录、沟通凭证,调解员迅速厘清责任。不到两小时,双方在线达成和解,店主当场远程退款。

“感觉就像有个‘线上社会治理一站式大厅’。”服装城负责人说。改革以来,全市累计分流非警务警情48.8万起,派出所警情平均减少三分之一。公安机关得以更专注于打击犯罪的主责主业,而群众的“急难愁盼”也能通过更专业的社会力量得到高效解决。“智慧110”由此跳出了单纯的警务范畴,成长为驱动基层社会治理现代化的一颗智慧心脏。

衢州:当“反诈卫士”盯上取现的骗子

在电信网络诈骗链条中,“线下取现”是变现关键一环。在衢州,一旦反诈中心的预警模型锁定风险,“智慧110”便会瞬间化身为“反诈卫士”,在取现环节拉响警报并启动拦截。

去年10月底的一个下午,衢州市反诈中心的预警模型骤响:市民王某某可能遭遇大额诈骗,支取大额现金准备交付。警报拉响瞬间,一场自动战役已然发起。在衢州市公安局“勤务中台”值守的各专业警种迅速吹哨激活,围绕预警线索深度研判。依托“智慧110”完成三件事:将预警信息及处置指令“一键推送”至反诈中心和派出所;自动建立跨警种“快反协同群”;同步推送研判信息,规划出最佳拦截路线和点位。

派出所民警的警务终端随即震动,屏幕上是一份完整的“作战指令”。路面铁骑也同步收到指令包,一场合围就此展开。

警方通过后台追踪,目睹嫌疑人吴某某完成取现。当他拿着90万元现金回到车上准备离开时,前后路口已被警车封死。从预警到人赃并获,仅用时30分钟。

“过去是‘事后追’,现在通过这套‘衢快反’机制,实现了‘事前防’。”衢州市反诈中心民警介绍说。

这套以“智慧110”为中枢,实现多警种“一键推送、快反协同”的机制,自运行以来已累计拦截涉案现金1630万元,电信诈骗案件案损数同比下降34.60%。智慧,让反诈战线从“被动接警”大幅前移至“主动断流”。