



文/本报记者 杨晓虹  
图/沈智

在西昌这座城市里,在24小时的轮转中,在日升月落的交替中,110的接警员们用自己的专业素质,服务于民,解危救困。就像歌中唱的那样“我不知道你是谁,我却知道你”,电话线的这一端,她们只闻其声不见其人,用自己的责任心和使命感守护着这座城市的安宁和人民群众的安全。

说到110,可以说是全西昌最热的热线。仅2018年1-9月,西昌市110报警电话172860起,其中有效报警38974起,无效报警133886起。

“110”是连接警民的桥梁,传达着接警人最迫切的需求。在西昌市公安局“110”背后,有一群默默无闻的无名英雄,通宵达旦坚守在接警台上,守护这条永不断点的“声命线”。韩定玉就是西昌市公安局指挥中心110报警服务中心的资深接警员。

### 西昌最热线上的最美声音

韩定玉,女,汉族,1970年12月出生,现为西昌市公安局网络安全大队民警,1993年参加公安工作,先后在西昌公安局太和派出所、110接警指挥室工作,1995年开始从事接警指挥调度工作,至今已23年,从老式插孔转接电话到电脑接处警平台的上线升级,韩定玉的23年见证了西昌公安110发展史。

“您好,西昌市公安局110报警台,有什么能帮您?”接警台上,韩定玉一次又一次接起电话,这样的话,她每天要重复至少200余次,每一遍都是同样的耐心与专注。

110接警工作,你报警我布警,看似简单,实际情况却非常复杂,不但要熟知法律法规,掌握公安业务,知晓生活常识,更要有对群众的热心、细心、耐心和诚心。因为每个接警员都知道,110是人民群众的生命线!

“这么多年来,我已经习惯了,接警员多一分耐心,也许就能给焦急的人们多一点安慰。能够帮助到群众,是我的快乐之源。”一谈到接警工作,韩定玉总是充满了感情。从成为110接警员的第一天起,她就牢牢记住了110的宗旨:“110是老百姓的救命线,是群众信任的保护神,咱们接警员的一言一行代表的是党和政府、代表着整个西昌公安。”这句话,

多年来一直激励着韩定玉。

虽然没有刑警、缉毒警等其他警种那样的轰轰烈烈,所做的也并非惊天动地,但韩定玉把对工作的热爱、对群众的真情浸润在琐碎的细节之中,点点滴滴承载着平凡而又美丽的警察人生。

韩定玉从事接报警工作开始,一直守就是24小时不离岗位,通宵接警,23年的工作时间内,她累计接听群众报警电话110余万个,形成派警记录20余万件,答复群众咨询、求助10余万人,成功劝阻、解救欲自杀轻生群众6人,先后接到群众来电表扬感谢70余次,指挥调度侦破各类案事件60余起,抓获违法犯罪嫌疑人60余名,为实现西昌各类案件“发即破”做出了重要贡献。

### 是守护者 也是“指挥者”

刚做接警员时,为了记熟西昌的每个角落,韩定玉每天下班后,骑着自行车穿梭在大街小巷,回到家中,再在地图上逐一标注,很快的时间,韩定玉就熟练掌握了西昌市的每个地方。

正是凭借对西昌地理位置的熟练掌握,在突发警情时,韩定玉镇定指挥,多次实现了案件的“发即破”。而发生在十年前的一起抢劫案,至今让韩定玉记忆犹新。

2013年10月14日晚23时16分,正在值守西昌市公安局110指挥中心的韩定玉接到了受害人王女士的报警电话。对话内容如下:王女士:“你好,是110吗,有4个人持刀抢劫了我,抢走了1部手机和3700余元现金。”韩定玉:“您好,我们是西昌110,除了被抢走的东西,您有没有受到伤害?”王女士:“没有。”韩定玉:“好的,您别急,我已通知相关部门,民警正在前往您的所在地。”

韩定玉详细询问了王女士被抢的情形,经验分析犯罪嫌疑人刚刚离开现场并未跑远,韩定玉一边安抚焦急的受害人,指导其在远处跟踪犯罪嫌疑人的逃跑路线,一边调取“天网”监控追踪和查看现场及周边情况;与此同时,迅速指令西昌城区“网格化”巡逻治安卡点民警全力拦截抓捕,同时通知河东派出所民警快速出警处置,在她的全程监控指挥调度下,从接到报案到特巡警大队民警成功抓获全部犯罪嫌疑人,仅用了22分钟。事后,受害人和她的家人接连给韩定玉打电话致谢,让韩定玉心里暖暖的。

韩定玉时常挂在嘴边的话:“以真情对待群众,以真心服务群众,以真诚面对群

## 三尺接警台 奏响平安乐

# 110最美女「声」 韩定玉

# 守护永不断点的「生命线」

众。110是老百姓的救命线,是群众信任的保护神,咱们接警员的一言一行代表的是党和政府,代表着整个西昌公安。”

### 是“服务员” 更是“战斗员”

看似简单、平凡的接警工作,却承载着重要的使命。三尺接警台前,会接到大量无效报警,也会遭遇报警群众的不理解甚至谩骂、侮辱,韩定玉会委屈,会流泪,但韩定玉仍然选择坚守岗位,日复一日,年复一年,一坚守就是25年。因为她知道,在每天海量的警情中,有真正需要警察帮助的报警人;她更知道,及时有效地处理每一宗报警警情,就是在挽回确需救助群众的财产损失,甚至宝贵生命。听筒这头,韩定玉扮演的不仅仅是警察的角色,还是心理咨询师、城市交通指挥员、救生员等等。

2014年3月,一阵急促的电话铃声,打破了指挥中心的宁静。

“喂,您好……”韩定玉一如往常认真接听电话。

电话接通后,传来一名年轻女子的声音,该女子沮丧地告诉韩定玉,她正站在胜利大桥,不想留在世上。听到这里,多年的接警经验告诉,事情紧急,必须认真记录报警信息,快速派警,争取营救时间。

韩定玉一边安抚着情绪激动的报警人,一边快速、准确的记录相关信息,脑海里一边飞速运转着处置方案,指令辖区派出所民警前往事发地进行处置。功夫不负有心人,在韩定玉半个多小时的耐心劝解下,年轻女子最终放弃了轻生。

此时,韩定玉揪着的心才放了下来。这次接警让韩定玉印象十分深刻,正是由于接处警及时,才挽回了一条年轻的生命。韩定玉常说,这一部小小的电话,连接着千万家的幸福,这一根小小的电话线,更是公安民警与千万百姓的连心桥。“看到报警人最终得到救助,是我最大的安慰”。

2017年10月下旬,西昌市外南派出所辖区发生多起网吧手机被盗,根据侦查,初步判断为一群年轻人所为,按照工作安排,韩定玉负责协助侦办案件,因为犯罪嫌疑人具有较强的反侦察能力,行踪不定,案件一时陷入僵局,22日晚20时许,已经连续几日加班的韩定玉,叫上了一名同事到了网吧,“这个时间点,那些人说不定在网吧,其他同事对这些人不熟悉,我们自己去看看要把握点。”刚进网吧,眼尖的韩定玉一眼就看到了几张熟悉的面孔,正是大家四处找寻未果的犯罪嫌疑人!韩定玉冷静沉着地装作上网人员,通过和网吧商家的沟通协调进一步确定了嫌疑人的身份,随后,韩定玉迅速给指挥部报告,指挥调度民警赶来支援,一举抓获了涉案的8名犯罪嫌疑人,成功摧毁了一个长期盗窃网吧手机的犯罪团伙。事后,同事们都在说韩定玉“胆儿太大”,两女子形单影薄就去找嫌疑人,好在韩定玉胆大心细,也多亏了她出马,才最终确定了犯罪嫌疑人。

这些年来,韩定玉接警的刑事、行政案件上千起,通过及时指令抓获、控制各类违法犯罪人员60余名。2017年“8·20”西昌市市区某珠宝店被抢案、2017年9月西昌市某苑被盜案等案件侦破中,韩定玉凭借自身优秀的工作能力,为案件的“发即破”做出了突出贡献。

25年的从警生活,韩定玉用真情传递着温暖,真正做到知民情、达民意、解民难,暖民心,而这25年来,韩定玉上班从来风雨无阻,仅在父亲去世时请了3天假,即使是2016年11月8日,适逢西昌市举办马拉松比赛,自己上午刚做了手术,下了手术台不到8个小时的她晚上18:30又准时投入到紧张的指挥调度中……

110的接警工作平凡枯燥,但在韩定玉心中这是一份高尚的工作,用朴实语言不停歇的传递群众急迫期待及“执法为民”讯息,不为名利默默坚守换来的领导放心、群众满意。