

## 自40年前第一次警铃响起至今,科技不断为110赋能—— 探寻110 的智慧之变



接到110指挥中心指令后,杭州萧山公安巡特警队员和无人机迅速出警。

■ 本报记者 王逸群 通讯员 张范 袁奎

“把画面放大！立即拦停对面蓝色轿车！”1月4日13时,宁波市公安局情报指挥中心,应急指挥调度大队民警毛旭明手握对讲机发出指令。他眼前的监控大屏上,智能探头精准越过前方四五辆车,穿透茂密树冠,清晰锁定嫌疑车辆。另一边,马路中央,接到指令的PTU(机动队)警车迅速斜插至对向车道,稳稳将目标车辆拦停。从接到群众报警,到成功拦截车辆,全程仅用时13分钟。

各地110指挥中心,像这样快速接警、高效派单、迅速响应的场景常在上演。

1986年1月10日,全国第一声110警铃在广州市公安局响起。40年间,从一部为民服务的接警电话起步,从最初的老式拨号电话、单一民警派单处置,到如今集语音、视频、定位、智能研判于一体的“智慧110”系统不断蜕变,成为科技赋能的“智慧大脑”,服务群众的初心一直不变。

如今的110,如何更快响应群众诉求?面对犯罪形势变化,110如何提升打击防范能力?第六个人民警察节前夕,记者走访全省各地,探寻110的智慧之变。

### 速度就是“生命线” 争分夺秒响应更快

1月3日夜晚,铃声在杭州市公安局余杭分局一楼110接警中心响起,接警员章晓栋熟练接通电话。

“我家老人突然晕倒了,我不知道在哪!”情况紧急,报警人有些语无伦次。经章晓栋一句句询问,报警人才断断续续描述出周边环境情况和老人身体状态。

这样一段杂乱无章的对话,却清晰而有条理地呈现在接警系统的派单表上。这得益于省公安厅在余杭区试点的“智慧110”语音转译技术——不受限于表达能力,也不用在意口音,系统可以实时从转译的文字中快速抓取关键信息。

转录的同时,“智慧110”系统还分析出警情类型为“老人突发疾病求助”。在自动填写好地址等重要信息后,系统又将附近的民警、急救人员拉入工作群,一键同步传送相关信息。原本需要手动填写的警单,此刻也已自动生成。

整个过程,相比去年初试点前缩短1分钟。这1分钟,对于报警人来说,或许就是摆脱险境、挽救生命的“黄金时间”。

这样的接警和处警速度,在40年前110报警服务平台设立之初,远远无法想象。

“接警靠手写,派警靠电话传达,信息传递一圈要很久。”杭州市公安局情报指挥中心三大队大队长蒋国富回忆,当时为了能让接警提速,他和同事修炼成“号码百事通”。业余时间,他们收集背诵各派出所、服务性部门和单位电话,直到两三百个号码烂熟于心。每隔一段时间,他们还要骑车“扫街”,“不像现在,可以随时调取监控探头,那时我们必须自己熟悉地理环境。”蒋国富记得,为了实现接处警“再快一秒”,接处警勤务机制不断更新。

1990年,“漳州110”在全国率先建立快速反应机制,整合打击犯罪、维护治安、服务群众三大功能,以快制快,守护平安。浙江也在这一背景下,从单一接警模式向应急指挥调度协同作战模式转型。

时至今日,改革仍在进行。2025年5月“智慧110”在全省上线运行,覆盖省、市、县公安局和基层派出所、交警中队。此后,全省警情响应平均时间较往年缩短了8分钟,警情处置效率明显提升。

“智慧110”的背后,是“智慧指挥一张图”和一个强大的“智能智派智处”大模型。系统不仅能对报警语音实时转写、智能分析与分类,内置的AI机器人还能计算附近警力、提供最优路线规划。

不久前,永康市公安局110接到报警称,花街镇某村一名老人走失。接报后,110指挥中心民警立即通过智能指挥地图调度就近警力奔赴现场,调派无人机增援,调阅走失人员信息,并通过“智慧110”移动端同步推送给处警民警。同时,联动协同岗位,帮助一同完成警情处置。经7个小时多方联合研判搜寻,民警在一处山坡上找到昏迷的老人,成功助老人脱离危险。



民警手中的“警务通”。

### 不是一个人在战斗 协同联动力量更强

“接处警就像开盲盒,永远不知道现场会遇到什么。”谈及基层警务的变化,湖州南浔派出所所长蒋聪感触颇深。从“有外星人监视我”“女朋友哄不好”等一系列奇葩警情,到嫌疑人持水果刀挥舞的危险场景,一线民警曾长期面对现场不知情、支撑力量不足等情况。“那时候,出发前难以做充分准备,处置时多是‘单打独斗’。”蒋聪说。而这,并非个例。

21世纪以来,借着信息技术发展东风,公安部推进110、119、122“三台合一”改革,将治安报警、火警、交通报警三个平台整合为一个统一指挥系统,推动警情信息共享流转与跨警种协同联动。

GPS、数字集群通信等技术的融入,更筑牢了“情报研判、指挥调度、行动处置”一体化的运行机制。110,正式向集约化、协同化转型。

“智慧110的核心,就是将分散的警务资源变为‘协同合力’。”省公安厅情指中心相关负责人介绍,警情发生后,系统可智能整合要素生成精准画像,提前推送至民警警务通;民警只需一键请求协同,就能实时获取AI推送的基础信息、后台研判结果与精准指令,相当于为一线民警配备了“移动智囊团”。

近日,南浔某小区因装修噪音引发邻里肢体冲突。蒋聪接警后,人还没到现场,警务通已收到完整推送:报警人信息、纠纷起因、现场人员状态、周边监控点位等关键内容,一目了然。

5分钟后抵达现场,他按处置指引迅速隔离冲突双方、维护秩序。同步联动的社区民警则对接物业,摸清双方历史矛盾。高效

配合下,冲突被快速平息,受伤人员也及时送医。从接警到达成和解,仅用2小时,处置效率较传统模式大幅提升。

“这就是智慧协同的力量。”蒋聪直言,警务通前置赋能让出警更具针对性,治安、法制等多警种与派出所同步支撑,则打破了“单打独斗”的传统模式,让警情处置既专业又规范。

智慧110,不仅是技术的升级,更是警务理念、组织形态、运行模式的系统性重塑。

当前,浙江110警情量日均近4万起。基层面临“量大、面广、人少”的挑战。而传统跨区域协作存在“层层审批、信息滞后”问题,曾让一些嫌疑人趁机逃窜。“智慧110”系统打破警种、地域、层级及部门边界,构建起全域联动、全链闭环的治理格局。

2025年底,温州乐清市公安局接到一起报警:群众郑某停放在北白象镇前岸村旭江路附近的轿车内,4.2万余元现金及金饰被盗。然而,接警后,北白象派出所发现,当时嫌疑人已驾车窜至台州境内,正从临海向椒江方向移动。

为防止嫌疑人流窜,乐清市公安局情指中心通过“智慧110”“一键建群”,即时联动台州椒江、台州湾新区分局情指中心,三地快速搭建联动指挥体系。警情、嫌疑人、车辆等关键数据实时共享,无需层层报批,3分钟内便完成跨市警力调度。最终,这场原本可能耗时数日的跨区域抓捕,仅用2小时便圆满收网。

目前,全省智慧110日均协同赋能警情4500余起,降低了民警执法风险的同时,显著提升了警情处置效率。



金华市公安局依托“智慧110”打造的“勤务中台”,集不同警种于一体,支撑协同作战。

### 向科技要“警力” 关口前移预判更准

近期,由中国人民公安大学、浙江省公安厅主办的110接处警工作高质量发展研讨会上,中国人民大学教授杨建顺讲了一个长期存在的警务工作痛点:传统治安防控多依赖“事后响应”,往往在犯罪事件发生后,警方才介入调查处置。这种模式虽不可或缺,却容易陷入效率不足、反应滞后的被动困境。

“新形势下,警务工作必须向前端延伸,提前预判案件高发区域和发案概率,科学调配巡防力量。”杨建顺的观点,恰好契合了当下浙江110改革的核心方向。

随着人工智能等新技术的深度融入,110正进一步将“防”的关口前移,用科技为平安筑牢前置防线。

在浙江省公安厅“智慧110”平台上,一套风险预警模型正悄然发挥着作用。借助大数据与人工智能技术,这套模型能从重复报警次数等维度深度分析,精准锁定高风险隐患。

不久前,某地警方接到一起感情纠纷报警,这已是当事双方因感情、经济纠纷第三次报警。接警员刚挂断电话,系统便自动将这起警情推送至风险预警模型。

“三次重复报警,还伴随暴力威胁言论,属于高风险警情!”县公安局情指中心民警看到模型预警提示后,立刻将情况同步至属地派出所。派出所民警第一时间找到两人,联合社区、司法所工作人员开展调解,还专门安排专人定期跟进两人动态,持续化解矛盾。

本以为矛盾已逐步缓解,没想到两个月后,预警模型再次发出警报。民警见状立即上报,情指中心迅速调度警力布控。当天晚上,当男方将车停在附近准备下车作案时,早已埋伏在此的民警果断将其抓获。

截至目前,全省公安依托“智慧110”已

预警防范风险警情1.58万起,全省案件类警情同比下降9.3%。在服务社会民生、打击违法犯罪、维护社会治安秩序中,“智慧110”发挥了重要作用。

除了化解人身安全风险,“主动预警”功能还延伸到了城市治理中。对于预警排查出的家庭、感情、邻里等矛盾纠纷,以及多次重复的非警务类警情,公安会通过非警务事项协同处置机制,及时推送给社区、司法等相关职能部门,推动问题从源头化解。

在宁波,毛旭明的桌上每周都会更新一份情报研判分析报告。上面绝非简单的数据罗列,而是对各类警情高发领域系统梳理,剖析背后潜藏的安全隐患与公共管理漏洞。其中大量非警务类警情,还会同步推送至城建等部门,为城市精细化管理提供参考。

此前,每逢雨天,海曙区某路段的涵洞就会积水成“河”,相关报警接连不断。毛旭明和同事汇总分析了历年相关警情数据,摸清涵洞的积水规律、峰值时段和风险等级,形成详细研判报告后提交给当地城建部门。城建部门再依据报告精准施策,组织力量升级涵洞排水系统,加装积水预警装置。如今,即便遭遇强降雨,涵洞也能排水顺畅,相关报警量几乎清零。

“信息壁垒全被打破,感知网络织越越密,扁平化指挥让响应更快,合成化作战也让处置更准确。”省公安厅相关负责人感触颇深,科技赋能不再是抽象的技术表达,而是实实在在于守护平安的“隐形卫士”。

110,这个穿越四十载风雨的号码,见证了城市的发展、技术的革新。而无论时代如何变迁,当电话接通的那一刻,那份稳稳的安全感,始终是留给群众最温暖的承诺。

#### 链接

### 浙江110发展大事记

- 1989年 杭州开通浙江第一个110报警服务台。
- 1996年 全省各市全部开通110报警服务台。
- 2005年 全省县级110报警服务台全部实现110、119和122“三台合一”。
- 2006年 推出110短信报警系统。
- 2010年 建设接处警现场视音频信息无线传输系统,110处警车辆配备车载、单警视音频无线传输终端,实现处警现场全程实时查看、调度和监督管理。
- 2013年 省公安厅从勤务模式、指挥模式、合成作战、勤务制度四个方面对110接处警勤务工作进行规范。

- 2015年 全省11个市、95个县(市、区)成立社会应急联动指挥中心。
- 2017年 全省110、122、12122报警服务平台新系统完成升级改造,在全国率先建成省域统一的110接处警平台。
- 2021年 在全国首创开展110报警服务平台评定工作,制订110报警服务平台星级评定标准。
- 2022年 在全国首创非警务事项协同处置机制,推动将110接报的非警务类纠纷事项流转推送至“基层智治综合应用平台”。
- 2025年 “智慧110”在全省上线运行,覆盖省、市、县公安局和基层派出所、交警中队。(资料来源:浙江省公安厅)



宁波市公安局110指挥中心民警下达指令。(本版图片均由受访者提供)