

亲历

开栏的话:法治就在你我身边。正值法治浙江建设20年,本报推出“法治最前沿”蹲点报道,遴选全省法治领域先行先试的各项改革试点,通过记者一线沉浸式蹲点调研,全景呈现法治浙江建设最前沿具有代表性的创新探索与生动实践,以进一步凝聚全社会共识,营造全民共建共治共享的法治新风尚。

法治最前沿

AI赋能让接处警更快更规范 “智慧110”的“智”胜之道

■ 本报记者 王逸群
通讯员 何晨 钟冉 周济

清晨7时,杭州市公安局110接警大厅,电话铃声已响起一片。这里是主城区所有警情汇总的第一站。

110,是很多人遇到困难时最先想到的号码。老百姓电话拨通后,接警员回应得快不快,判断得准不准,警力到场快不快,处置规不规范,不仅影响着群众心中的安全感,也关系着群众对法治的切身感知。

去年起,浙江公安推进“智慧110”建设。这套系统将语音、视频、定位、智能研判集于一体,让法治化规范与信息化手段深度融合。作为全省试点,杭州公安“智慧110”上线以来,派警速度与派警精准度均大幅上升。

近日,记者走进杭州市公安局情报指挥中心、派出所,亲历派警、出警到处置的全流程,见证AI赋能下依法快处、规范执法的实践样本。



祥符派出所民警张鑫(左一)指挥一键建群。



受访者供图 记者王逸群(左)与接警员郑海琴一同接警。

通讯员 钟冉 摄

与此同时,系统又在界面上自动勾选:“求助类警情、走失”,为这起警情打上了标签,以便后期对各类警情进行梳理。从接警到完成警单下派,仅用了45秒。

这类信息模糊的警情,曾令郑海琴和同事们相当棘手。过去,老接警员要牢记杭州每一条街、每一条巷道所属派出所,凭记忆判断管辖派出所。“可人总会有失误,遇到听不清位置、说不清情况的警情,很容易出现派警偏差。”朱永瀚介绍。

“智慧110”破解了难题。依托语音AI转译识别、地点精准定位抓取、警情类型AI精准分类等功能,系统自动识别报警内容、警情类别,派警准确率大幅提升。

系统中,每一条警情还“绑定”着一份完整的流程处置单,每一个环节都被完整记录、留痕可查。110勤务中台的“智处”功能,让指挥员也能同步查看现场画面与处置全过程,实现接处警全程可视化监督。

不一会儿,大屏上实时跳动的现场

执法记录画面显示,民警已抵达报警人小区,正在调取附近监控,找寻走失的老人。

朱敏告诉我们:“智慧110”推出后,普通话转译准确率达95%以上,警情类别、类型识别准确率达85%以上,每起警情接警用时平均缩短20%……

当天中午我们离开接警大厅时,后台接到反馈:老人已在附近小区被找到。

“建群”协同,1小时擒贼

亲历了高效规范的派警后,我们紧接着走进拱墅区祥符派出所,见证了多警种依法协同的联合作战。

我们走进派出所时,民警张鑫正在综合指挥室的电脑前。辖区刚刚发生一起警情:某公共停车位有车辆遭遇拉车门盗窃。

祥符派出所辖区面积和实有人口,均占拱墅全区近三分之一,年接处警总量近4万起,是杭州主城区格外繁忙的派出所。

过去,这种案子有时会让张鑫头疼。“嫌疑人到处逃窜,以前大家各管一摊,跨警种需要沟通衔接。尤其是出了我们辖区,线索容易断。”说完,张鑫通过“智慧110”一键“建群”,一场派出所协同多警种的联合作战就此展开。

祥符派出所社区民警、刑侦大队侦查员、视频侦查员、分局指挥中心调度员、街面巡逻警力等,全部被拉了进来。很快,群里第一条消息弹出:“祥符派出所,公共停车位砸窗盗窃,嫌疑人两名,已逃窜,请求各警种协同。”正在接入周边公共视频。“刑侦大队侦查员回复。视频侦查专家紧跟其后:‘道路及周边监控已调取,开始追踪。’”

群内,不同路段的监控画面实时更新,嫌疑人的轨迹也在不断跟进。“人脸比对中了。这两名嫌疑人都有盗窃前科。”刑侦大队侦查员将信息同步发送到群里。

得到最新线索,张鑫又将嫌疑人身份信息、体貌特征、最后出现位置等,一

键推送给附近的巡逻民警。收到信息后,他们迅速向目标靠近。

如今,“智慧110”已在全省推广,这样跨警种协同作战的模式也已成为常态。

传统跨区域协作,有时存在层层审批、信息滞后问题。“办案时机有时容易延误,等拿到线索人早跑了。”张鑫感慨,“智慧110”系统依法打破了警种、地域、层级及部门之间的壁垒,让派出所、刑侦、视频侦查、街面巡逻等多警种,实现数据共享和协同办案。“跨地域办案时,分局和市局也可以一键将其他区县的民警直接拉入工作群组,快速启动远程协同。”

又过了十几分钟,群里弹出一条消息:“嫌疑人已抓获。”张鑫看了看时间,从接到报警到嫌疑人落网,不到1个小时。

“云端智囊团”,处警好帮手

处警,是警情处置落地的最后一

环。结束白天的体验后,傍晚,我们跟随祥符派出所民警一同处置了一起警情。

19时许,派出所综合指挥室内依然灯火通明。突然,指挥室大屏上,“智慧110”系统弹出一条指令:某小区发生邻里纠纷,疑似引发肢体冲突。

“走,去看看。”民警李俊杰迅速起身,与一名辅警一起快步走向门口的巡逻车。途中,李俊杰详细描述着这起警情:发生纠纷的是楼上楼下的邻居,他们曾因为装修起过争执。这次是因为噪音,两个人还动了手,其中一方报了警。“还没到现场,怎么了解这么清楚?”我们一脸疑惑。

“出警的同时,‘智慧110’就已经开始流转、研判信息了。”李俊杰快速浏览着警务通手机屏幕上跳出的内容,“哪像以前,只能根据报警人的描述知道事情大概。”

5分钟后抵达现场,我们快步上楼,激烈的争吵声扑面而来。走廊里,两人剑拔弩张,男子拍着墙,情绪激动,女子也不甘示弱。双方争执不下,男子身上还有伤痕。

李俊杰第一时间将双方分开,稳住现场秩序,而执法记录仪拍摄的现场情况,也已同步回传至“智慧110”后台。由于需要现场取证,后台法制民警迅速接入视频连线,精准指导:“重点厘清肢体冲突的经过,及时固定伤情照片……”循着指引,李俊杰一步步完成证据采集。

在处置复杂警情时,民警背后有一支看不见的“云端智囊团”,包括刑侦、法制、治安等警种的民警,能够在线提供现场取证等专业指导,提升了处置效率,也进一步保障了执法规范。

最终,李俊杰将两人带回派出所调解。经过一番劝说,两人握手言和,并表示以后遇事好好沟通。

此时夜色已浓,指挥室内的警情提示音还在不时响起。望着大屏上不断弹出的警情,朱敏说:“每一起警情,都承载了人民群众的信任,都是沉甸甸的责任,都是



王逸群

机器人巡逻、无人机上天、AR眼镜加持,记者在玉环体验新式执法 空天地协同,城市管理眼观六路

■ 本报记者 张熙锦 金晨

近日上午,玉环市区步行街渐渐热闹起来。忽然,一处店铺门口传来一声提醒:“你店铺的户外广告存在安全隐患,请及时整改。”令人意料不到的是,发出这句提醒的不是穿着制服的执法人员,而是一台萌萌的机器人。

为破解城市管理盲区、弥补人力不足等难题,2025年6月,玉环依托省级智能工业机器人中特色产业集群优势,挂牌成立“机器人(城市管理)中试基地”,探索“AI+城市治理”模式,机器人“队员”在华鸿商圈、玉环步行街两个试点“上岗”,并同步测试AR眼镜等智能产品应用城市管理,显著提升了执法效能。

近日,我们前往玉环,实地感受科技赋能带来的城市治理变革。

“城管队员”一米高,一天巡逻56公里

天蒙蒙亮,我们来到玉城街道华鸿商圈。此时,刚刚完成自动充电的轮式巡逻机器人已按照预设路线,开始了新一天的常态化巡查。

细看这个机器人,身高约1米,底座如行李箱大小,一根“长脖子”探出来,两个摄像头宛如一双大眼睛,可360度旋转,观察街区情况。此外,机器人身上还安装着激光雷达和红外线传感器。它沿着街道缓缓前行,安静而警觉。

“请勿乱扔果皮、垃圾,麻烦尽快清理干净。”当识别到一家水果店门口散落着果皮时,机器人自动发出语音劝导。店员闻声走出来,不好意思地笑了笑,拿起扫帚清扫干净。整个过程不到两分钟,只是一次温和的提醒。

玉环市综合行政执法局智慧城管中心负责人蒋海云介绍,通过AI视觉分析算法和机身搭载的摄像头,机器人能够实时扫描并识别占道经营、违章广告、消防隐患等违规行为与安全隐患,并立即通过语音系统警示提醒或文明劝导。

华鸿商圈住宅密集、商铺林立,仅华鸿嘉园小区就有2000多户居民、



记者张熙锦(中)用电脑查看机器人巡查路线。

通讯员 狄可心 摄

300多家沿街商铺,还有商业综合体。高峰时,车辆违停和占道经营等问题频发。“现在,一台轮式巡逻机器人可以不间断运行,每天能巡逻56公里。”蒋海云说,这极大扩展了巡查的时间和空间,将执法人员从重复工作中解放出来,并且能在一定程度上规避执法现场冲突风险。

站在街头,我们发现,地面上有轮式机器人穿梭,空中还不时有无人机掠过。这些无人机搭载高清摄像头和热成像传感器,为违章搭建、高空抛物等执法提供了新视角,克服了地面巡查有视线被遮挡的困难。

据了解,玉环市已发布涵盖违建监测、市政设施巡查等在内的“十大测试场

景”,依托无人机、卫星遥感、轮式巡逻机器人、AR智能眼镜等,初步构建起“空天地”一体化执法监测网络。

机器人先喊话,执法人员后续跟进

机器人发现问题后,如何辅助执法人员快速处置?带着疑问,我们走进玉环市综合行政执法局的“智慧中枢”——机器人城市大脑平台。

一块巨型电子屏首先映入眼帘,上面共划分了六大功能板块:用户管理、线索管理、案件管理、数据管理、设备管理、实时监控,各项数据实时更新,一目了然……

技术负责人陈曦指着屏幕介绍:“我



机器人城市大脑平台。

通讯员 吴晓红 摄

们自主开发了管理系统,将高空监控、执法车载探头、机器人等前端设备捕捉到的数据统一归集到这个平台,再与现有的智慧城管平台打通,实现‘一网统管、全程留痕、实时监督’。”

正说着,屏幕一角突然跳出一条红色预警。陈曦迅速点击查看:一辆小轿车违规停放在步行街禁停区域。

“巡逻机器人识别到违规行为后,会先在现场喊话劝离,同步回传画面到云端平台。如果喊话后违规行为没有整改,后台管理人员会进行人工审核确认,再将线索推送给附近巡逻的执法人员。”不一会儿,屏幕上显示,线索已推送给玉城执法中队队员连俊杰。

同一时间,正在附近巡逻的连俊杰在手机上收到派单通知。不过,等他赶到现场时,违规车辆已经驶离。连俊杰掏出手机,打开“综合执法平台”应用,一键上传处理结果,平台同步收到反馈。

“把日常的巡查巡检交给机器人,有效减轻了一线执法人员的压力。”连俊杰坦言,以前靠“人盯人”巡逻,情况多发时难免顾此失彼,“现在有机人帮忙盯

着,我们常常只需要根据派单依法核查,而且执法更精准、更规范。”

从巡逻到识别,从派单到反馈,机器人城市大脑平台的应用,让城市管理执法形成了一个全流程可追溯的执法闭环。

数据显示,从机器人识别到执法人员到场,平均仅需15分钟;试点区域主干道违法行为识别率为96%,处置率达99%,执法效率显著提升。

一声令下,AR眼镜全程记录

在机器人“上岗”的同时,执法人员的装备也在升级。陈曦拿出一副黑框眼镜递过来:“试试这个。”我们接过眼镜仔细端详,外表看起来和普通眼镜似乎没什么两样。“别看它不起眼,它是AR智能眼镜,是执法人员的得力助手。”

我们轮流戴上眼镜,来到人来人往的玉环步行街,画面瞬间让人眼前一亮——镜片上浮现出清晰的屏幕选项,违停车辆信息在视线所及之处自动识别、标注。

正说着,前方一辆违规停放的电动车引起了我们注意。同行的执法人员陈璐戴着AR智能眼镜,轻声说了句“开始录像”,眼镜便开始全程记录执法过程——陈璐上前告知车主此处占压盲道,车主很配合,立即将车移至划线区域。

“以前用执法记录仪,得一手举着设备,一手操作,碰到不配合的当事人,一阵手忙脚乱。”陈璐告诉我们,“现在解放了双手,全程自动记录,心里踏实多了。”

不仅如此,在处理复杂情况时,一线执法人员还可通过AR智能眼镜,与指挥中心管理人员实时共享现场情况,获取远程指导,提升现场处置的专业性和规范性。

除了AR智能眼镜助力,执法人员的手中也安装了“综合执法平台”应用。陈璐告诉我们,综合执法涉及事项繁多,现场遇到不常见的情况,不确定适用哪条法规,就可以通过它查询。“你看,输入关键词就能快速找到对应的法律法规,很方便。”

技术的应用正在让执法更高效、更透明、更规范。在玉环市综合行政执法局党委委员、副局长陈匡强看来,技术是工具,真正让“机器人+执法”走得更远的,是制度层面的保障。

“我们正在起草非现场执法规定、机器人合规操作指引等制度。同时严把机器人程序与数据合规关。当事人对‘机器人+执法’有异议的,可以依法提出申请复核。”陈匡强介绍。

下一步,玉环市将在系统总结试点经验,形成可复制推广方案的基础上,进一步拓展机器人技术在市政养护、高层消防、应急辅助等领域的应用,并持续强化技术应用规范建设。



张熙锦



金晨

