

去年接警总量348.64万起,无人机、AI应用成接处警日常—— 110用上“黑科技”更快更灵



市公安局110报警服务台工作场景。

今年1月10日是第5个中国警察节,也是第39个全国110宣传日。记者昨天从市公安局获悉,刚刚过去的2024年,南通公安聚焦“专业+机制+大数据”新型警务运行模式,扎实推进110接处警“擦亮行动”,实现出警速度、指挥效能、处警质态“三提升”。

一年来,南通110接警总量348.64万起,民警处警到场速度提升27%,“黑科技”应用让警情处置更加高效,人民群众对公安机关接处警工作满意度上升2.1%。

出台十项措施 民警处警到场速度提升27%

“有个老太太卡在阳台上无法下来了,你们快来救人啊!”上月4日上午,南通110接到群众报警求助,称市区某小区有一名老人卡在5楼阳台上。接警员迅速通知辖区秦灶派出所和消防部门联动处置。民警和消防队员火速赶到现场,发现老人卡在不锈钢防盗窗顶部,动弹不得。民警一边安抚老人的紧张情绪,一边配合消防队员助其脱困。所幸救助及时,老人除了手部有些许擦伤外,并无大碍。从接警到将老人成功救下,整个过程仅耗费10余分钟。

警情处置快一秒,群众安全感满意度就多一分。围绕报警人最关心的民警处警到场时间问题,2024年,市公安局出台《全市公安机关加强和改进110接处警工作十项措施》,全流程细化、量化16项具体标准和要求。

在接警环节,我市公安机关实行错峰勤务、潮汐勤务,根据不同警情分类制定接警用语模板,提高询问效率,110报警电话一次拨通率全年始终保持在98%以上。

在派警环节,坚持“一警多派、边接边派、接指同步、分级处置”,明确不同警情的派警对象、派警方式、派警速度,建立相邻席位派警协作机制,紧急警情指令30秒内下达至路面就近警力。

在出警环节,深化巡处一体化改

革,在重点路段和区域全覆盖巡逻;规划布建25个“通城智慧警亭”,“7×24小时”值守;积极推行“1、3、5分钟”快速反应机制,建立66个“135”快反圈……由原来的“坐等警情”变为动中备勤、巡中出警,民警处警到场速度提升27%。

在处警环节,严格执行出警、到场及处置结束“两签到”“三报告”制度,严格按照110接处警规范标准开展现场处置。去年,“全访评”民意监测中心回访数据显示,人民群众对公安机关接处警工作满意度同比上升2.1%。

值得注意的是,2024年,南通110接警总量达348.64万起,较2023年下降3.79%,这也是近年来南通110接警量首次出现下降,其中,打架斗殴等街面“六类警情”下降17.3%,刑事案件发案数下降28.9%。

“110警情是社会治安的晴雨表,也是群众工作的风向标,我们持续通过打防结合,让平安看得见、更可感。”市公安局情报指挥中心主任唐金亮说,2024年,南通公安结合社会治安实际,持续开展“冬春攻势”“夏季行动”“秋季精准清除”“冬季行动”等系列专项行动,一季一专题、一月一攻坚、一周一收网、一天一行动,同时创新部署“夜经济专项巡逻”“网格化立体加密巡逻”、群防群治“蓝背心工程”,落实车巡、人巡等“七巡”措施,提高见警率、管事率,推动社会治安持续向好。



数字化接处警 无人机与AI辅助赋能警情“智”处

去年3月23日,南通110接到群众报警称,市区某小区有一男子蹲在楼顶边缘,非常危险。由于报警人对小区环境不熟悉,无法说清具体位置,市公安局情报指挥中心接警指挥大队一边迅速指令辖区派出所出警,一边通知警航“飞控中心”辅助现场处置。随即,一架警用无人机从万象城警务站无人机方舱扶摇直上,很快到达事发小区。经过短暂搜索,无人机镜头精准捕捉到了该小区17幢楼顶边缘站着一名男子,拉近观察,还发现男子手中持有一把刀具。经过空、地协同,民警有惊无险地将这名意欲轻生的男子救下。

“以往在接警过程中,特别是遇到具体位置不明确时,需要耗费大量时间进行排查。现在通过警用无人机就可以实现快速精准定位,并且通过实时回传画面,为处置指挥提供强有力的支持。”市公安局情报指挥中心接警指挥大队大队长孙志勇说,警情处置中采用警用无人机进行协助,具备启动速度快、空中视角优、隐蔽性能好等优势。

2024年,在对近3年市区12类110警情点位、出警时长等要素全量分析的基础上,南通公安科学布建了37套警用无人机方舱,开发建设警航实战管理平台,实体化运行警航“飞控中心”,设定46条空中巡线、120架无

人机全天执飞,实现“方舱一键响应、飞机自动巡飞、视频实时直播、数据在线识别”。同时,设立专门的飞行操作岗,接受接警指挥大队的调度指挥,全天候与110接处警联动响应,5分钟之内警用无人机即可抵达现场,赋能警情快处。目前,警用无人机日均支撑警情处置9起。

此外,针对市民电话报警遇忙,南通110将通话从排队列集中转接到语音机器人队列进行智能交互,通过AI智能机器人对警情进行初步判断,将重要紧急类警情优先转接到值班长座席,对非重要紧急类警情进行智能引导,在对话中根据掌握的信息自动形成工单。2024年,AI智能机器人辅助接警3182起,帮助群众自助移车82万余起。

“大幅缩短了响应时间,将宝贵的110资源留给紧急求助报警的群众。”市公安局情报指挥中心副主任董昊炜说,以往早晚高峰时段,移车求助类警情占用了大量110资源,现在通过AI智能机器人,按照预置流程与报警人自动交互,报警人录入车牌、地址等信息后,AI智能机器人通过数据库提取车主联系方式,自动语音应答和短信功能通知车主,并向报警人发送警情正在处理的告知短信,解放人力的同时,让警情处置也更加高效。

推动双向联动 携手12345高效解决群众“急难愁盼”

日前,南通110接到群众报警,称一居民小区附近正在进行地下管道施工,有人不小心掉进坑道,人已被救起无大碍。接报后,接警员将该“双非”警情推送至12345平台协同处理,同时指令辖区派出所员到场维护现场秩序,配合相关部门做好后续工作。

“将12345大联动平台148家成员单位细划分为三级,实行分级联动响应,同时强化首接负责,紧急情况由110先行派警处置,交叉事项则由12345转办联合调处。”孙志勇说,按照12345受理非紧急求助、110受理处置紧急警情的职能定位,市公安局牵头梳理制定了《市本级12345、110分流转办事项清单》,明确110转12345的13大类、68小类事项,12345转110的9大类、61小类事项,在明晰两平台职责边界的基础上,进一步健全“一键转接、三方通话、系统推送”转办机制。

面对警单、工单流转不畅这一双向联动的“老大难”问题,我市在全省率先形成市、县两级平台技术标准体

系,通过升级改造110、12345现有平台或融合联动指挥平台等方式,建立警单工单在线交互通道,实现双向派单、跟踪督办、反馈回访、智能监管,做到对接事项网上流转、互联互通、全程可溯、闭环运行。“打通了流转的‘肠梗阻’,分流转更加快捷,极大提升了协同成效。”孙志勇说。

同时,发挥110与12345平台覆盖广、信息灵、反应快的优势,加强对两个平台双向联动数据的应用开发和分析研判,激发数据应用活力,为决策管理、综合指挥、矛盾化解等提供强有力的支撑。

高效联动,双向赋能。2024年,南通市、县两级110平台向12345在线平台分流转“双非”警情48721起,受理12345在线平台分流转群众紧急报警求助13097起,市公安局承办大联动平台工单38388件,按时签收率、办结率均为100%,综合满意率达96.5%,“南通模式”经验做法入选国务院办公厅政务信息交流案例。

本报记者张亮 本报通讯员苏锦安

