

# 10年接警 10万余次“零差错”

市北公安分局110接警员辛梦既是熟记街巷的“活地图”也是群众“贴心人”

“喂,您好,市北110,请讲……”短短几个字,辛梦每天重复上百次。从武警女兵到110接警员,青岛市公安局市北分局接警员辛梦10年接听报警电话10万余次,协助处理各类警情400余起,始终保持着“零延误、零差错、零投诉”的纪录。脱下军装换上辅警制服,她把军人忠诚底色融入接警调度,既是熟记辖区街巷的“活地图”,也是安抚危难群众的“贴心人”,更是带动班组共同进步的“排头兵”,用一通通电话守护万家灯火。

## 总结“模糊报警精准定位法”

2005年,高中刚毕业的辛梦被电视剧《女子特警队》里女兵们英姿飒爽的身影深深打动。“感觉特别飒、特别帅,就有了参军的想法。”怀着这份向往,她奔赴云南,成为一名武警战士。5年军旅生涯,锤炼出她过硬的纪律作风、强健的体魄和敏锐的应变能力。

退役时,家里曾希望辛梦留在云南工作,但彼时年轻的辛梦思乡心切,最终选择回到家乡青岛。2016年10月,辛梦正式成为青岛市公安局一名110接警员,完成从军营到接警台的身份转变。“退伍不褪色,部队教会我的纪律感、责任心,是我做好接警工作的最大底气。”辛梦说。

只是令她没想到的是,初入接警岗位便迎来职业生涯第一场“滑铁卢”。辛梦至今清晰记得第一个警情:“当时报警人说事发地在万象城,但我不停地问对方地址是什么、什么路、多少号,报警人都问烦了,他说‘青岛就一个万象城,你不知道吗?不知道你还干什么接警员’。”这句话像一根刺扎在辛梦心上。军人不服输、敢攻坚的韧劲瞬间被激发。“那时候年轻,下了夜班也不回家,就坐公交车一站一站地熟悉岛城街头,看周边环境,记小卖部、商场的名称。”辛梦



辛梦在接听报警电话。

说,自己随身带着一个小本子,画满红色标记,走到哪里就标记到哪里。“后来基本上没有再出现过像辖区地址搞不清楚的情况。”

2025年5月,市北公安分局成立一级接警台,按照工作部署,辛梦加入指挥调度中队。面对新环境,辛梦迅速融入,不仅业务量领跑,更是成为指挥大厅的“定盘星”。她熟记辖区每一个小区人口位置、每一栋楼的编号,甚至哪个路口容易拥堵、哪个时段警情高发都了然于胸,被同事称为行走的“电子沙盘”。针对外地报警人说不清地址的难点,她总结出一套“模糊报警精准定位法”,通过建筑物标志、店铺名称、周边环境等碎片信息,快速锁定精确位置。市北公安分局实现一级接警以来,通过“模糊报警精准定位法”成功派警200余起,准确率100%。

## 全力守护每通求救电话

110接警台是群众遭遇危险、陷入无助时最先想到的求助渠道,电话背后可能是家庭冲突、孩童走失、老人迷路,也可能是濒临崩溃的轻生群众。10年来,辛梦接过太多令人揪心的电话,但最让她放不下的,是一个六七岁小女孩的哭声。“小姑娘哭着打来电话,说爸爸正在打妈妈,妈妈把她推进屋里关上门,自己非常害怕。”辛梦回忆道,“那个瞬间我无法想象这会不会给孩子带来心理阴影,但我知道,当时110这个号码是她心里唯一的一束光,我无论如何不能抹掉这个希望。”

通话过程中辛梦耐心安抚惶恐不安的孩子,“警察叔叔都是超人,特别厉害,他们一定会很快找到你们。千万不能开

门,要保护好自己。”她一边轻声安慰,一边焦急地等待民警到达的声音。终于,电话那头传来敲门声和民警喊“开门”的声音,辛梦这才彻底松了一口气。“我们派警速度快一秒,群众平安就多一分保障,只要民警抵达现场,就能化解危险、护住群众。”辛梦常把这句话记在心里。

辛梦坦言,从事接警工作10年,见过太多群众的无助与绝望,对走失老人、迷路孩童、情绪崩溃的群众,每一次求助都是沉甸甸的信任。10年间,她累计协助救助轻生、走失、受困群众210余人。但工作中难免遭遇群众不解、抱怨,甚至无故辱骂、恶意占用报警资源的来电。面对负面情绪,辛梦始终保持耐心克制,沉下心倾听诉求,专业引导群众合理使用110报警渠道。即便内心委屈,挂断电话后她也会迅速调整情绪,以平稳状态迎接下一通来电。“不能被负面情绪困住,每一通铃声的背后可能是等待救援的生命,我不能有半点松懈。”辛梦说。

## 言传身教当好带头人

作为110班组的班长,辛梦将团队意识融入日常工作。面对新同事,她毫无保留地分享自己多年积累的规范化流程和应急处突高阶技巧,利用休息时间整理接警量大、派警迅速的经验,制作成课件,在月度培训会上担任“小讲师”,致力于提升整个市北公安分局接警台的话务水平。

在辛梦的带领下,她所在班组常年保持接警总量位于前列,接警响应、警情派发速度领先其他班组,警情指派零失误,成为市北公安分局接警队伍里公认的标杆班组。高强度是110接警工作常态,10年间,辛梦日均接听求助电话160余通,客流、纠纷高发时段单日接警量可达200通。

谈及未来,辛梦眼神坚定,表示会继续带着军人的底色与党员的初心,深耕110接警调度岗位,打通服务群众的“最后一米”,守护城市安宁。(青岛早报/观海新闻记者 刘文超 摄影报道)

# 喊回下错车乘客,他凭啥“未卜先知”

青岛公交419路驾驶员孙兴“习惯多看一眼”感动八旬乘客

早报6月24日讯 近日,青岛城运控股公交集团李沧巴士第八分公司接到一通特殊表扬电话。市民王先生语气动容,执意要代自己年过八旬的母亲,向419路驾驶员郑重致谢。这通电话,牵出一段车厢里的温情插曲。

## “习惯多看一眼”帮到乘客

6月21日上午,一位年轻男乘客搀扶着一位满头银发的老人,登上孙兴驾驶的419路公交车。9时左右,车辆行至沧安路站前的“招手停”停靠点,两人匆匆下车。然而脚刚落地,男乘客便反复看着手机导航,抬头比对站牌,老人则左顾右盼,神情茫然——这一幕,被后视镜里的孙兴精准捕捉。根据车载监控视频显示,他没有急于关门驶离,而是稳稳停住、打开前门,提高嗓门朝车下喊道:“别下错站啦!地铁站在前头,得再坐一站才到!”老人闻声急忙转身追问,确认确实下错后,孙兴笑着招手:“下错不要紧,快上来,再坐一站,正好到地铁口。”原来,祖孙俩本打算在沧安路站下车换乘地铁1号线,却误在提前的“招手停”点下了车。



419路公交驾驶员介绍车厢内张贴的线路图。公交供图

在孙兴及时提醒下,两人重新从前门上车。老人被驾驶员的细心打动连声道谢,孙兴摆摆手解释道:“这一站是为方便社区居民设的招手停站点,我看你们下车后东张西望,就知道是提前下车了。平时我习惯了多看一眼,多提醒一句,老人家别放心上,这是我应该做的!”

## 一通表扬电话道出一份温情

6月22日,老人的儿子王先生打来表扬电话,“我母亲80多岁了,平日住在市南区,那天他们祖孙俩都是头一回到李沧区坐公交,全靠手机导航。在没问

问驾驶员的情况下,师傅竟凭一个眼神看出他们下错站了,还主动问是不是要换地铁,真是太感谢了。”王先生称,母亲回家后反复说起此事,特别遗憾没记下车号,但那份感动实实在在记在心里。“我母亲坚持要我打电话,找到这位师傅表达谢意。”王先生说。最终,经核对时间与地点,李沧巴士第八分公司工作人员确认这位驾驶员正是419路的孙兴。

面对采访,孙兴坦言这并非头一回。“行车途中我习惯留意下车乘客的神情举止,只要有人在站台徘徊犹豫,便主动问一句去哪儿,推荐更合适的下车站。尤其靠近沧安路地铁站时,我会格外上心,久而久之便成了自然反应。”他还补充道,车厢内的线路图清晰标注了所有站点及“招手停”位置,乘客上车后可随时对照查看。

作为青岛首条采用“公交站点+招手停靠点”混搭模式的线路,419路在常规站点之外增设了6处弹性停靠点,并推行“响应式”服务——乘客招手即停,下车按铃或口头告知即可。这一模式精准回应了通勤族与老年群体“少走一段路、少晒一分阳”的现实需求,有效缩短步行距离,让公交便利真正落到每个人脚下。

(青岛早报/观海新闻记者 吴冰)