

省公安厅“一市一台”改革提升响应质效

# 110 接处警高效救助、服务129万余人次



省公安厅“情指行”一体化专班民警在研判案件中。(湖北日报通讯员 李文君 摄)



孝感市公安局接警员正在接警。(湖北日报通讯员 汤爱清 摄)

湖北日报通讯员 徐宏 杨华

2025年12月28日凌晨5时,一位患有阿尔茨海默病的90岁老人被家人发现从孝感市孝南区三汉镇的家中走失。

孝感市公安局情报指挥中心接警后,将警情直派事发地三汉派出所值班民警,并通报孝南区分局。三汉派出所以最快速度出警,并组织村干部和村民一起寻找老人。市局和分局调度在指挥中心值班的民警,用专业手段支撑找人。仅仅2小时后,走失的老人就在当地一处菜园中被找到。因寻找及时,身体无碍。

仅2025年12月,孝感警方就依托“一市一台”高效处置人员走失警情近700起。这见证了省公安厅“一市一台”改革带来的服务效能提升。曾经,110报警服务台多套林立、标准不一,导致警情数据割裂,衍生出研判质效不高、治安动态不明、打击犯罪不深等问题。

2024年以来,省公安厅推行一个市州公安机关只设置一个110报警服务台(简称“一市一台”),将全省80个110报警服务台归并至17个,推动警情全量汇聚,全面研判,处置全程监督,把权力关进制度的“笼子”,更好地带动规范执法、服务群众、夯实平安稳定根基,提升了群众的安全感、满意度。

“一市一台”,不仅是110接处警模式的一次变革,更是推动执法规范化建设,牵引精准打防管控,实现“省级主责、市县主战、派出所主防”良性互动的关键举措,助力一体解决安全、公正、效率问题。”省公安厅情报指挥中心主任贾立介绍。

1月2日,第五届湖北改革奖评选结果公布,推行110接处警市级统管“一市一台”改革荣获项目类奖项。

## 警情全量汇聚,倒逼基层扣好执法“第一粒扣子”

2025年12月1日,宜昌市公安局情报指挥中心质效监督组民警董丹开展例行巡查时,发现一起求助警情未完整录入当事人身份信息,立即通报整改。

属地派出所补充信息后,董丹和同事研判发现当事人身患疾病,且存在家庭感情纠纷,有较大风险隐患,便跟进督导派出所及时化解了纠纷。“我们围绕接警处警、现场执法、信息报送等重点环节,对警情录入质量100%检查。”董丹介绍,2025年累计检查警情15.07万起,发现、整改问题2500余个。

“一市一台”改革前,因缺乏统筹管理,前置监督不足等原因,警情信息存在填写不完整甚至有警不录等问题,导致警情分类和定性不准,受立案不规范,直接影响群众满意度。”省公安厅情报指挥中心指挥调度支队支队长张亮介绍,由州市州公安机关统一接警,减少了警情汇聚的层级,倒逼警情“颗粒归仓”,解决“牛栏关猫”问题。

2024年8月,省公安厅进一步优化全省新警综平台“主航道”与州市州接处警系统的对接渠道,下发规范明确警情录入时必须写清楚何人、何时、何地、何事等七个要素,并通报16期警情质量监测结果,倒逼基层规范录入警情。

在此基础上,各级公安机关情报指挥中心建立警情跟踪督办机制,每日早晚分析警情处置情况,调度未妥善处置的警情属地所队,推动基层规范受立案、及时处警,扣好执法“第一粒扣子”。

群众到基层所队报警或者拨打基层所队值班电话报警的门市报警,是最容易发生有警不接、有案不立的警情。针对这一现象,各地公安机关在基层所队接处警大厅设置二维码报警,全覆盖安装视频监控,不定期抽查接警情况;开通居民楼栋二维码牌报警、微信小程序报警。群众“扫一扫”报警后,警情直达市级公安机关报警服务台,避免人为损失警情。

一组数据,侧面反映了湖北警情质量双提升与“一市一台”运行初期相比,目前,湖北省门市警情采集量同比上升19.21%;警情“七何”要素缺失率下降49.67个百分点。

## 全警支撑响应,处警不再“一抹黑”

2025年10月3日凌晨1时49分,一名女子向黄冈市公安局情报指挥中心报警称跳河轻生。

值班调度长余勇迅速组织视频追踪和警情初步研判,锁定女子大概位置在黄州区滨江公园附近,随即调度黄州区分局东门派出所先行出警处置,并要求接警员对女子进行安抚沟通。接警员在电话中引导女子倾诉烦恼,获取到“江边”“长江花园对面”“江堤下楼梯”“黑色短袖”等关键信息。

据此,余勇又调度黄州区分局长江派出所和黄冈市公安局巡特警支队的4个街面警务站参与搜救,并实时将搜集的信息共享给处警民警。经过多方持续协作,民警在黄冈市滨江公园的一处水域附近找到该女子。此时距接警仅29分钟。

“要不是我们高效研判和精准调度,各地积极响应搜索,放在以往,半小时内可能连人去了哪里都没弄清楚。”余勇介绍,“一市一台”改革后,推动全市95%以上的走失人员在接警后24小时内被找回。

“按照‘一市一台’改革要求,各州市州公安机关派警时减少县(市、区)公安局这个流转层级,指挥调度直达基层所队,派警、处警效率都更高。”省公安厅情报指挥中心指挥调度支队政委孙海滨说,更重要的是州市州公安机关能够根据需要调动全市警力和资源处置警情,一点发起、全警响应、扁平化指挥的高效处警模式成为现实。

民警处警前对现场状况不了解怎么办?各级公安机关情报指挥中心实行接警研判,对犯罪嫌疑人和处警对象“画像”,研判出精准的处警指引并直接推送给出警民警,让民警迅速抓住处警“牛鼻子”。

据统计,2025年,湖北公安机关一次派警精准率提升30.3%,报警响应平均用时从120秒压缩至80秒内,高效救助、服务群众129万余人次,全省近六成盗窃案在接警后72小时内破案。

## 深度研判警情,打防工作有了“风向标”

在十堰市,有2起偷盗电缆案件分别发生在不同的行政区域,案值不大。十堰市公安局情报指挥中心研判后,发现2起案件的作案手法类似,可以并案侦查,将研判结果推送给该市公安局侦查中心。侦查中心深挖线索后又“剥出”22起同类案件。2025年11月3日,警方端掉这个盗窃犯罪团伙,抓获嫌疑人5名。经过警方的串并,案值增至8万余元,2名主要嫌疑人被采取刑事强制措施。

“一市一台”改革前,类似的盗窃行政案件大多由属地派出所各办各的。因为案值小,很多嫌疑人只能被行政拘留,释放后重操旧业。改革后,通过研判警情将单一案件串并为类案刑案,不仅对犯罪团伙打深打透,而且能够将嫌疑人绳之以法。”十堰市公安局副局长、侦查中心主任王振介绍,他们串并违法犯罪嫌疑人,将94起流窜盗窃案件串并为刑事案件,抓获职业盗窃嫌疑人41名。

省公安厅将“一市一台”改革作为“市县主战”“派出所主防”的关键举措。在警情全量汇聚基础上,省市两级公安机关开展警情全量研判,产出精准情报服务打防管控。

“针对警情研判不全、打击整治不深等问题,通过市级归口、统筹研判,实现对同类型、跨区域警情的集中掌握和串并分析,在打击流窜作案、职业犯罪和防范突出风险等方面显著提升工作效率。”省公安厅刑侦总队一支队支队长刘龙春介绍,以侦办民生案件为例,省公安厅建立每日研判机制,不仅推动案件日清、周结,而且深挖同类型案件,实现“从打一个到破一串”;2025年全省传统“盗抢骗”案件破案率达到81%,创历史新高。

湖北公安机关还把警情作为辖区治安的“晴雨表”,通过研判掌握区域性、阶段性治安形势,找准治理重点。2025年4月以来,省公安厅综合考虑省内治安形势,发起“雷火”2025专项行动,缉枪治爆专项行动、冬季行动,严打整治突出违法犯罪。

2025年,湖北各地公安机关通过深挖研判稳妥处置重大案件400余起,全省命案发案同比少发45起。

“针对警种各自为战、协同响应不快等问题,‘一市一台’改革通过纵向调度、横向盯办、一体联动等措施,实现警情自下而上、研判自上而下、指令到底到底、实战‘步炮协同’,形成上下贯通、左右协同、整体发力的工作格局,一体解决安全、公正、效率问题,是习近平法治思想在公安机关的生动实践。”湖北警官学院教授曹礼海评价。



上世纪90年代,黄冈市110早期接警场景。(黄冈市公安局供图)



2000年,武汉市公安局早期接处警工作场景。(武汉市公安局供图)



归警方快侦快破抓获犯罪嫌疑人。(湖北日报通讯员 李相炎 摄)

## 一部热线昼夜守护荆楚大地

湖北日报全媒体记者 周三春 通讯员 廖琬均 肖君童

群众常说,远亲不如近邻,近邻不如110。

1986年我国首次设置110报警服务台,至今已有40年。

在无数人心中,这组数字始终与平安二字画着等号。如今,这部总是在线的热线,昼夜守护着荆楚大地,它的故事值得被倾听。

### 为了感谢110,群众曾去电视台点歌

“有婆婆落水了!”时针拨回1997年1月31日17时27分,刚开通21天尚未“满月”的黄梅县110报警服务台接到当地群众报警,称有一名老人在当地杉木乡刘河墩附近的水塘落水,虽然已经被救起,但人事不省。天寒地冻,老人情况危急。110值班民警迅速协调巡警队赶到现场处置。无法联系上她的亲属,民警迅速将老人送往医院抢救,又安排队员留院看护。21时许,老人苏醒,说出住址。

确认老人的身体无碍后,巡警队员又马不停蹄地将老人送回家中。事后,老人全家感激不尽,特地到当地电视台点歌感谢110和公安民警。

“上世纪八九十年代,座机、手机尚未普及。报警电话不多,警员也少。但我们依旧日夜值守,上厕所都是一路小跑,生怕漏接了群众电话。”黄冈市公安局首批110接警员王勇说,因为这份群众的信任,他倍感自豪。

去公安局门口燃放挂鞭,敲锣打鼓赠送锦旗、匾额……每有难题被解决,老百姓常常通过各种当时流行的方式,表达对公安机关的谢意。

1986年1月10日,全国第一个110报警服务台在广州建立。1988年,武汉市、黄石市公安局在湖北率先开通110报警服务台。

此后数年间,湖北持续推动各大小城市乃至县级公安机关的110平台建设。至1997年底,全省实现了所有州市州公安局110服务全覆盖与开通。

时光荏苒,如今,黄冈市110接警中心已有接警员80名。

“问这么多废话干吗?我的孩子不见了,还不赶快派人去找!”电话那头,报警人出言不逊。00后接警员喻田雨耐心地在一句句责难中寻找走失者的有用信息。“受到报警人的责难,难免有委屈,但换位思考,110这三个数字可能是报警人最后的依靠。每一通电话,我们都必须全力以赴接好、处理好。”喻田雨说。

在无数个千钧一发的紧急通话中,在一声声耐心安抚的言语间,“人民”二字在一代又一代湖北110接警员心中重如千钧。

### 听不懂的方言报警,有妙招化解

“您好,110……”键盘声噼里啪啦,沟通话语清晰急促。走进武汉市110接警中心,整齐的接警座席上,接警员们头戴耳麦,面对屏幕井然有序地忙碌着。

度过初期与探索期,进入新世纪,湖北各地110平台聚焦服务能力提升,陆续推进110、119、120“三合一”。全国首个110网上调度系统在武汉建立。2010年至2023年,湖北持续深化“情指行”一体化运行机制。

省公安厅指挥中心110指导大队大

队长黄潇介绍,在各地的110接警中心,一排排整齐的接警座席前端,还陆续设置了指挥调度岗和警情研判岗,相关警种联动坐席,开展接警即研,与处警力量前方一体,实时研判支撑,成为一线处警人员的坚强后盾。变革,让警情响应速度和处置能力得到进一步提升。

“当前,除了119、120,我们还实时联动12345政务服务热线、各级综治中心、12356心理咨询热线等,一键转接非警务警情,让群众的诉求都得到回应。”武汉市公安局情报指挥中心指挥调度大队警务技术四级主任吴奔介绍。

群众报警方式更加多样化,除了电话报警,各地相继开通语音、短信、视频报警,金融、公交、学校等一键报警系统等多种报警方式。宜昌市还推出二维码门牌,百姓扫码即可报警,精准定位到事发地点。

如果报警人说的是方言,接警员听不懂怎么办?在黄冈、咸宁等地,接警员可以一键引入报警人所在地派出所,启动“三方通话”,实时沟通多方协调处理。

### 110“瘦身”,“一市一台”改革提升新质战斗力

“监控某台球室发生打架斗殴”“沙市某台球室发生争吵”……2025年4月,荆州市公安局情指中心通过“一市一台”汇集的全市110警情研判发现,涉台球室警情增多,主要集中在打架、扯皮等方面。

对此,荆州警方提前干预,提请市委政法委牵头强化行业准入审查和日常监管。全市停业整改5家不合规台球室,打处违法行为人23名,将一批治安隐患消除在萌芽状态。

这样的成果,源自2024年以来,湖北公安机关持续推进的110接处警市级统管“一市一台”深度改革。公安机关将原本分散于全省80个区县的110接处警平台整合为17个,推动警情全量汇聚、全面研判,处置全程监督。

“这是110从被动反应到主动预防,再向精准管控与源头治理的警务理念的延续。”省公安厅相关负责人介绍。如今的110,已经从一个单纯的电话报警台演进为集日常处警、社会联动、合成作战于一体的现代警务指挥中枢,实现了警情颗粒归仓、全量研判、快反协同、分流联动、质量监测。相关改革经验获公安部面向全国公安系统推广。

“民生无小事,枝叶总关情。”通过“一市一台”改革,全省110接警员数量减少了,接警质量却更高了。根据省公安厅下发的规范,从各个渠道接入的群众报警信息被最大限度按照统一格式集中起来,确保警情“颗粒归仓”。2025年,全省有效警情汇聚量同比上升5.8%。用规范警情录入,倒逼接警和处警的规范化,有效防止有警不处、有案不立等问题,切实筑牢执法“第一粒扣子”。

一线响应速度更快,获得的支持更有力了。110接警中心接到群众来电,州市州级指挥中心可第一时间直接指挥调度到基层所队。遇到跨区域协调、多警种协同的需求,同步得到响应解决。湖北110报警响应平均用时从120秒压缩至80秒内。

分析研判更精准了。依托警情数据池,基于省市更强的专业力量研判,一批跨区作案、团伙作案、流窜作案等案件线索归集侦破,2025年,湖北公安机关打掉跨区域犯罪团伙240个,全省刑事案件发案数创近11年新低。

人民公安为人民。平安荆楚,始终从110电话那头一句铿锵有力的“你别慌,有我在!”说起。