



奖章背后的故事

一个电话，可以让徘徊人生岔路口的少年迷途知返，也可以让决心自杀的少女重拾生活勇气。14年来，北京市公安局勤务指挥部110报警服务台接警员高艳艳用自己的真情温暖了无数报警人、求助者，累计接听群众报警电话110余万个，形成派警记录35万余件，答复群众咨询、求助46万余人次，成功劝阻、解救欲自杀轻生的群众7名，先后接到群众来电表扬70余次，真正做到知情、达民意、解民难、暖民心。

曾荣获北京市“三八红旗手”奖章，2016年3月，高艳艳荣登“中国好人榜”。

一年间坐公交记熟北京地名

2002年，高艳艳从北京人民警察学院毕业分配到北京市公安局勤务指挥部，接受了两个月培训后，成为一名110接警员。

刚参加接警员工作时，高艳艳也有过畏难情绪，每天接几百个电话，解释、安抚、处理，说到嗓子冒烟，甚至有时候要承受一些暴躁气群众的谩骂和侮辱，成为个别人员的出气筒。“可这就是我们的工作，我们也能理解报警人报警时的焦急，所以我们只能是更加的耐心和细致。”她说。

高艳艳至今记得14年前第一次接警的场景，电话里传出一个中年男子的声音：“这是沙子口，我这儿有点事，你派个警察来。”头一次单独接警，师傅也没在旁边，高艳艳怕布错警，就小心翼翼地追问了一句：“这是崇文区吧，您有什么事情需要帮助？”不料，对方急了，斥责道：“你是北京警察吗？北京还有哪儿有沙子口，我有什么事警察来了不就知道了吗？”

高艳艳立马慌了神。结果对方又补充道：“你要是连个警都接不好，就早点脱了制服回家吧！”高艳艳委屈得直想掉眼泪。

她的声音，能救人生命，也能让犯错的少年迷途知返。14年来，她用自己的真情温暖了无数报警人、求助者——

高艳艳：14年接听110万个报警电话

□ 通讯员 陈翔



从外地来京的她，上警校期间也很少能逛街，对于北京的地名并不熟悉。

随后，高艳艳开始勤奋地记地名。每天下班后她独自坐上公交车，满北京城转悠，一站一站地记地名。一年后，除了个别的胡同和偏僻的地名外，高艳艳对北京的地名已是熟记于心。她还记住了出行路线、急救常识和供电、供暖热线等300多个常用的电话。

也有让高艳艳觉得暖心的话。一年除夕夜值班，她接到一位老人的电话，对方上来就说：“姑娘，我不是要报警，我只是想向你们110说声过年好，你们辛苦了……”

高艳艳说，就这一句话，她工作一年承受的疲惫、压力一下子都没了。

“沉默三秒钟”悉心规劝

刚参加工作时，高艳艳接到一个报警电话，电话的那头是一位

抱着孩子想要轻生的妈妈。

“她打来电话时正在顶楼，说世界上再也没有留恋的地方了。当时我听见这句话，心里真是着急了，我一边安慰她，一边引导她说出位置，可她就是不说话，只说了句再见就挂了电话。”

“那么多年过去了，我一直非常后悔自己没有劝住这位妈妈。”高艳艳说。

2004年年底的一个深夜，一个外地男孩拨打了110。“如果有人偷了东西会在监狱待多少年？”电话那端，男孩吞吞吐吐地问。

电话这头的高艳艳感觉到，这个稚嫩的声音不像是普通的法律咨询，而且半夜用路边的公用电话打110电话问这个问题有些异常，她谨慎耐心地询问：“发生什么事了？”

男孩沉吟中想挂断电话，高艳艳立即说道：“外面那么冷，又深更半夜的，你怎么站在大马路上不回家呢？听你的声音，也就是十六七岁吧。”

几句话触动这名男孩，他突然说：“我刚才偷东西了……”

男孩只有16岁，自称河北人，来京找工作。

高艳艳接下话茬：“咱俩是老乡，如果信得过我，你就告诉我出了什么事，我尽力帮你。”对方沉默片刻终于开口。

原来，这名男孩在一家烟酒店打工，趁老板不在家，夜里偷拿了店里1000多块钱和两条香烟，又怕警察抓住，所以打110询问。

经过近20分钟地劝导，男孩哭着说：“姐，你派警察来把我抓走吧，我不想当逃犯！”

其实，高艳艳早已经派警察到装机地址去找这个男孩，只是在派警记录中她记下了“自首”二字。她总结，很多群众报警时，往往因为情绪问题说话无头绪，或者上来就开骂，此时一定要沉着冷静，“沉默三秒钟”，先听对方倾诉3秒钟，引导对方把心里的烦闷发泄出来，同时寻找突破口。

“拼命三娘”无私奉献传帮带

2010年3月“两会”安保期间，高艳艳发现自己身体长有一肿块，并且一天比一天红肿疼痛。为了不影工作，她没有向领导请过一天假，疼痛难忍时就吃止痛药，直到“两会”安保任务结束，她才到医院检查，得知患了肉芽肿浆细胞型乳腺炎。由于病情复杂、发展快速，肿块已经出现化脓，医生要求立即住院手术。

在住院期间，她也时常挂念着工作，经常主动联系班组同事，了解工作情况。4月南非世界杯开幕那天，正好赶上周末，110报警电话比平日明显增多。得知此情况，高艳艳向医生请假回到单位参加接警工作。在2个多小时的接警时间中，她共接听报警电话130余件，形成派警记录45件，答复群众咨询、求助

100余人次。

2011年建党90周年安保活动期间，高艳艳的病情再次复发，前后又经过了3次手术，长期需要服用药物来控制病情。单位领导考虑到她的身体情况，在工作时间和工作强度上给予照顾。面对领导和同事的关心爱护，她更加努力地工作，只要在身体状况允许的情况下，就坚守在工作岗位上。

经历了14年的接警生涯，年轻的高艳艳已经是首都110报警服务台的一位“老同志”。作为110的优秀接警员，她满足于自己一个人优秀，她希望与自己并肩作战的团队成员们个个都优秀。

她先后担任过四位公安院校应届毕业生的“师傅”，她的徒弟后来也都成长为勤务指挥部的业务能手和岗位标兵，也早已成为了别人的师傅。每每谈起师傅高艳艳，她们都会由衷地说：“师傅的认真细腻、温和严格，让我们受益终生。”

2011年年底，首都110报警服务台开始使用文职人员接警。高艳艳凭借自己在业务上的专长，充分发挥“传帮带”作用。她利用休息时间和文职同事交流，把工作经验介绍给她们。

2011年，高艳艳开通了个人实名认证的新浪微博“高艳艳110”，充分利用网络交流这一新型方式向广大网友进行宣传，发布公安机关各项政策法规、110报警常识、最新警情提示、治安播报，在线解答网友关于公安业务类的疑问咨询，还在微博中传递自己对生活、对工作的积极感悟，许多网友感受到她的自信、乐观、坚强和真实。

五年的时间过去了，她共发布治安播报、警情提示等防范类微博7000余条，解答网友法律、业务咨询6000余人次，网友评论1.8万余条，粉丝数量已达到4.1万人，被网友誉为“真实亲切的女警花”。

职工故事
行进京华大地 讲述精彩故事
线索征集邮箱: ldwbym@126.com



念好“协调经”工期不再紧

——记住总地产大厦装修改造电梯使用总协调王宇新

□ 通讯员 阮兰庆

“25岁就能独当一面，把十几支专业分包队协调的好，相当不容易，还能减少工期。”这是住总地产大厦装修改造项目执行经理高为王宇新的赞扬。

王宇新是住总地产大厦装修改造项目的质量员，这次住总地产大厦装修改造中他又多了一个职务：电梯使用总协调。他的协调能力和敬业精神得到领导的认可和分包单位的好评。

住总地产大厦装修改造工程开工以来，由于楼内电梯老旧，为安全着想已全部拆除，装修改造材料的垂直运输全部靠两部外用电梯。

作为电梯使用的总协调，他要面对十几家专业分包队。既要

满足各支队伍每天工作量的材料需要，又要保证各专业施工有条不紊的进行。特别是在工期紧、任务重的情况下，各家谁都想抢先用电梯。

工作相当难做，如何做好使用电梯协调工作？小王费了不少的心思。他说：“首先是了解工程的总体安排，分清轻重缓急。其次，是要了解各支专业分包队的施工任务和材料使用需求。”为了做好计划，他要求各支专业分包队伍负责人提前两天上报使用电梯运料计划，他再与主管生产领导综合各种因素，排出电梯使用计划。为便于沟通他建立3个分包使用单位的微信群，通过微信群及时与各单位负责人沟通。既节

省了时间又提高了工作效率。他要求，各单位必须严格按照计划使用电梯，并安排带班负责人现场盯控。为检查计划的执行情况，他牺牲了不少休息时间，经常在夜间盯守在电梯旁，每天都在12点以后才能休息，有时遇到为使用电梯发生矛盾时，或者遇到特殊情况时，他还要担任调解员，几乎睡不了几个踏实觉。

问到他做好工作有什么诀窍，他说：“哪里有什么诀窍，人心换人心，换位思考，我做事情就是多为对方着想，不光是排完计划就没事了，尽量给对方提供方便。”

长期高强度的工作、缺少睡眠，他身体也亮起了红灯，眼睛都

有了血丝，嗓子也沙哑了，领导看到时非常心疼，让他注意休息，保重身体。他总是笑呵呵说：“领导放心，我能坚持，倒不下。”

王宇新一心扑在工作上，住总地产大厦开工以来，很少休假。家里的婚房装修全都推给了爱人，施工方认为业主不着急，所以工期一拖再拖，一般人家装修两个月完工，他家装修4个月还没完工。赶上今年雨水又多，新房阳台漏雨严重，爱人催他回去修理，他总是说，工作太忙了，离不开，让爱人先想办法凑合一下，等他有时间回去再彻底修。他说：“家里的事是小事，单位的事是大事，自己的事晚一两天算不了什么。”