



奖章背后的故事

做守护百姓平安的电波

——记北京市公安局勤务指挥部110接警中心民警李长明

□本报实习记者 闫长禄

他不是刑警，但可以电波缉凶；他不是心理医生，但可以拦截自杀者；他不在命案现场，但可以让行凶者幡然悔悟，抢救被害人。他从1996年10月23日开始接听110报警电话，到目前共计接警近100万个。他用自己的武器——语言，成功劝阻、解救轻生者260余名。他就是北京市公安局勤务指挥部110接警中心民警李长明，曾在2016年获评“北京榜样·最美警察”。

电话线里的“侦查员”

2015年3月10日，一男子拨打北京110电话称：首都机场飞往香港启德机场一航班上有爆炸物。在空中的航班紧急备降武汉机场，295名乘客和机组人员迅速撤离。但是，经防爆人员仔细排查后却并没有发现爆炸物。

当日18时，110又接到一男子来电，自称是曾拨打110反映航班上有爆炸物的报警人，接警员立即向科长李长明报告。李长明立马绷紧神经，要求其他民警串并两个记录，同时将两个电话录音进行对比。通过声音的辨析和事件的描述，李长明断定此人很可能就是该案的嫌疑人。

正在这时，办案民警到110接警厅提取中午的电话录音，并在机场可疑地点查找嫌疑人。“机场人流量很大，找到嫌疑人就如同大海捞针。”李长明与办案民警简单商量对策后，决定立即拨通报警人所留电话。

“你什么时候来的北京？”“来北京是想做什么？”“怎么来的？到哪儿了？”李长明开始跟嫌疑人“聊天儿”，顺着嫌疑人的话慢慢引入“身高”“体态”“衣着”等体貌特征。办案民警紧紧盯着屏幕，一边听李长明询问一边派警布控，嫌疑人的样子刻画得越来越清晰。一分钟，五分钟，十分钟……他用各种方式继续着谈话，为现场民警争取搜寻时间，而办案民警离嫌疑人越来越近。“地铁站出口某宾馆！”



李长明竟用“对话”引导嫌疑人说出了详细位置，最终现场民警成功将嫌疑人抓获。

电话线里的“心理辅导员”

在110这个平凡的岗位上，李长明一干就是20多年。他把对工作的热爱、对群众的真情体现在细节之中，用点点滴滴化解了一个又一个危机。

2016年6月17日，110报警服务台接到一重度抑郁症患者来电，称自己病情发作不能自控。因报警人情绪十分激动，接警员立即向李长明报告。凭借多年的工作经验李长明顿觉事态严重，报警人可能产生轻生的念头。“那是一个鲜活的生命，报警人在最无助的时候选择了拨打110，这是对我们的无比信任，我们必须挽救。”

在电话线的两头，李长明和

事主通过情感上的交流逐步拉近了距离。“李警官，我妈妈包的饺子别提多香了。”“小时候和小伙伴一起打雪仗、踢足球。”“咱老北京的小吃最地道，我爱喝豆汁。”在长达近20分钟的持续通话下，事主的注意力被分散，焦躁不安的情绪得以缓和和平复。趁着“拉家常”的时间，民警和事主的家属及时赶到，将其及时送往医院治疗。事后，家属激动地对李长明连说了六个“谢谢”。当语言的力量能承载生命的时候，只有这两个字能表达这沉甸甸的感情。

“群众这么地信任我们，我们就绝不能辜负他们。”李长明说。

电话线里的“忠诚卫士”

“我们一家人平时聚在一起吃个团圆饭很难。”李长明之所以这么说，是因为他出生在一个

警察世家。李长明与他的父亲、哥哥、侄子都是警察，因为职业的选择，团圆饭成为了这个家庭的“难题”。从警20多年，李长明在家过年三十的日子，掰着手指就可以数过来。然而，他却从不后悔。

从1996年北京市110报警服务台开通，至今已有20余年，李长明也从二十几岁到了不惑之年。与他共同成长的还有不断强大的首都警力，从最初的4部电话、2个操作台、1支笔的简陋设备，到如今拥有处理数万警情、网络传输、12110短信报警台、“北京110”手机APP等高科技手段的综合性平台。

“为了让群众可以得到更专业、更周到、更安全、更及时的服务，必须加强对接警员的培训。”李长明说，为了帮助接警员过“地名关”，他带着接警员实地到易混淆、难记忆的胡同学

习地名文化，并且创造了“边踢毽儿边答题”的方式考核接警员对接处警预案及规范的熟练程度。

工作之余，他还当起了“师傅”。细细算来，李长明工作以来共培养培训了青年民警100余人、文职10批次300余人，毫不保留地将他称之为“小本事”的经验传授给了一拨又一拨民警。他的团队先后培养出过全国爱民模范民警高艳艳、警辅先锋文职王艳等一大批优秀的民警和文职辅警，为110这个集体输送了一批又一批的新鲜血液。

20多年的从警岁月，他在工作中还摸索出了“量化接警时间机制”“重大敏感警情团队协作机制”等战法，经他总结编写的《110实战培训手册》一直应用至今，是每一名110新人的入职必修课。

李长明常说：“工作的时候不仅要严格按照规章制度，更应该让百姓感受到首都110带来的温度。多说一句关心的话，就能让百姓在放下电话之后心里是热乎的。”为了让群众对110更加熟悉，李长明曾经带领110宣传团队到北京五中分校、陈经纶帝景分校、育民小区、小武基打口子弟小学等学校，蒲黄榆、手帕口南里、北京工商大学家属院等社区、东直门敬老院进行安全防范宣传，让百姓的110走到了老百姓的身边。

“我们就算再苦再累也值得，这是与生俱来的使命，‘110’这三个数字承载了信任、责任和荣誉，老百姓的求助就是我们的信号。我们只有一个目标，平安万家、平安北京、平安中国。”李长明说自己愿做“永不消逝的电波”，在110接警中心一直干下去，做好守护百姓的忠诚卫士，愿和身边的同事把“首都110精神”传递下去。今年，李长明所在的北京市公安局勤务指挥部110接警中心被中华全国总工会授予全国“工人先锋号”荣誉称号。

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

“安全行车优质服务是分内的事”

——记公交电车分公司74路驾驶员杜红旗

□本报记者 崔欣 通讯员 罗江文/摄



自2001年进入公交行业，杜红旗在电车分公司第十四车队74路一干就是16个年头。他为人随和，平时少言寡语，踏实认真的性格造就了杜红旗一丝不苟、踏实肯干的工作态度。杜红旗总说：“乘客是我们的衣食父母，安全行车、优质服务是我们分内的事。”他就是这样一个人，脚踏实地，行动胜于言语，为他人付出的人。

作为一名公交驾驶员，保障行车安全是首要工作。杜红旗自己总结了安全行车准则：看全、看准，心态平和；进站、出站，谨慎慢行。严格控制好车速，规范操作，每一次的起步停车都凝

聚着杜红旗对乘客的尊重和爱护，每一次的开关门都承载着杜红旗对工作的一丝不苟。

74路的终点是颐和园，每天去公园遛弯的老人们络绎不绝，杜红旗都会主动搀扶上下车不方便的老人，把他们安全地送到目的地，他才能放心地继续工作。平时，杜红旗的车上随时都准备着临时伞，雨天借给乘客使用；有的老人忘记拿自己的物品，杜红旗会帮他们收好，第二天及时送还。熟悉杜红旗的老乘客们常说：“坐小杜的车真的很放心，有时候逛完公园累了，在车上睡着了，到站他都挨个叫我们下车，心里感到很踏实。”这类点

点滴滴为乘客服务的事情还有很多。别人也许能做到一天、两天，但杜红旗坚持做到了十几年。乘客们都看在眼里记在心里。每年夏天都给颐和园场站送水果、矿泉水之类的防暑物品，冬天的时候送暖宝贴，用真心感谢默默奉献的杜红旗。

作为一名党员，每当车队人员紧张时，杜红旗都主动请求停休加班，维护车队运营生产。去年夏天的一个雨天，他正在家照顾发烧38摄氏度的孩子，突然接到车队的电话让他帮忙走末车。杜红旗何尝不想陪伴着孩子，帮着驱除病痛，但他看了看孩子，还是毅然决定去车队走

车。当时路上的积水已经很严重了，平时都是骑车上班的杜红旗，只能蹬着水步行1个小时到颐和园，坚持走完末车。深夜回到家里，看到高烧的孩子，杜红旗流下了心疼的眼泪。

作为一名驾驶员，杜红旗深信丰碑无语行胜于言。他自己的实际行动取得了令人骄傲的成绩：在2013年至2016年中被评为集团公司级先进职工，2015年度集团公司级“最美职工”和优秀共产党员，2016年荣获公交劳动奖章。杜红旗奉献自己的一份热情、一份汗水，换来的是乘客的平安，让人们享受到更好的出行服务。