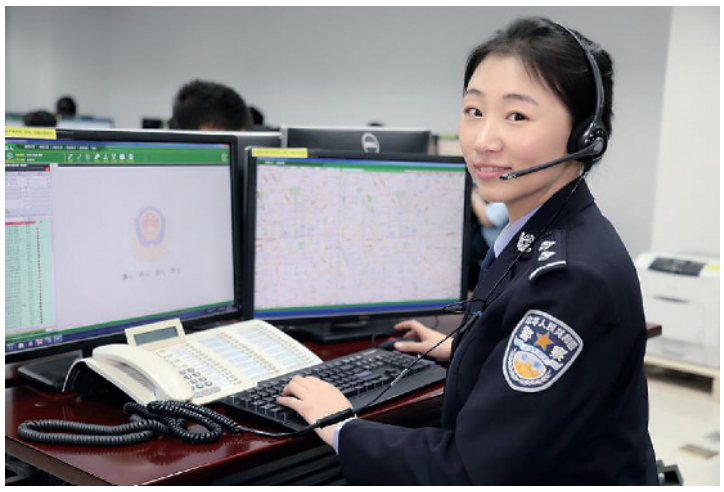
劳动光荣 职工故事

【线索征集邮箱：ldwbgh@126.com】

守护百姓生命线的“明星接警员”

——记北京市公安局指挥部110接警员魏铭淇

□本报记者 闫长禄



第一次认识魏铭淇，是看北京电视台《我是演说家》节目，荧幕里的她，朝气伶俐，娓娓道来。女子自杀前拨打110告别世界；女司机路遇持刀劫匪，偷拨110透露位置；外省群众出售传家宝，为保安全托付110代为保管……她讲述的北京110那些不为人知的幕后故事，动人心弦。而与她面对面，是在一个晴朗的冬日。身高1米75、一身制服的她在阳光里探着身，笑着跟记者打招呼，快言快语，利落，更透着亲和。

“最强大脑”五官齐用

“您好，110报警服务台×××号。”“别着急，请说清楚您所在的具体位置。”“好的，请您保持通讯畅通，马上会有民警跟您联系。”走进北京市公安局指挥部110接警大厅，报警电话此起彼伏。接警员们戴着耳机，一边细心接听，一边快速敲打键盘，分类记录，联络沟通，协调派警……工作紧张有序。

魏铭淇2010年从北京警察学院一毕业，就来到这里成为一名110接警员。接电话看似简单，但只有真正坐上接警台，接通报警专线，才能真正体会到其中高难度的挑战和责任，“因为你永远不知道听筒的另一端是谁，在哪儿，正在发生什么。”

“基本功必须过硬。”每一名110接警员上岗前，都要拜资深老民警为师，练打字，背电话，熟地图，听声音，说对话，经过严苛的培训和不止一位师傅细致入微的指导，方能过关。

从一个个字根开始学习五笔打字，到盲打速录一分钟达120个字，魏铭淇清楚记得当年师傅的一句话——“少林寺僧人练功，能把地踩出一个坑；110接警员打字，能把键盘上的字打没了。”这话一点儿都不夸张，记者从魏铭淇珍藏的从警后的第一个键盘上，看到了一个又一个被磨得光光的按键。

而实现盲打速录只是接警员迅速、及时派警的基础。“我们得把自己练成‘活地图’，把北京城的大街小巷全装进脑子里，只要报警人一说，就能准确地找到位置。‘听’，也是个硬功夫，我们得在大量不同性别、年龄、口音、语速的报警中，听出常人听不到的内容，辨出声音背后看不到的隐情，迅速连通大脑，勾勒现场画面。”聊起工作，魏铭淇如数家珍，“怎么说话，就更讲究。接警台虽小，遇到的却是社会万象，不同的报警对象需要不同的语音语调、方式方法。110是窗口单位，一言一语需要法言法语，更需要高效的、有温度的沟通。只要一上岗，耳朵听着，眼睛盯着，手上敲着，脑子转着，嘴里说着，我一定是精神高度集中。”记者听后不禁感叹：“这简直是‘最强大脑’，五官齐用啊！”

“我第一次独立接警，打字时手是抖的。刚接警的很长一段时间，我天天自己加班，一遍遍回听自己的接警录音，仔细琢磨如何与报警人的沟通更顺畅、更有效。我妈打电话，我一接听张口就是‘您好，110！’”魏铭淇腼腆一笑，“接警员的学习一直在路上。我们不仅要熟悉公安业务，还要不断学习心理、法律、急救等其他领域的知识，我们必须让自己懂得更多，才能更好地帮助到每一个报警求助的人。”

功夫不负有心人。如今的魏铭淇早已成为北京110报警服务台的业务骨干，也当上了师傅。

语言的力量与温度

提起接警数字，魏铭淇说：“太多了，北京110的日均呼入量是近两万个，一年就将近700万个。这些年，从我手里接起的电话有几十万个吧。”太多的时候，110接到的都是再琐碎不过的事情，但有时却关乎着生命。

2018年一个清冷的早晨，7时，一名年轻女子的求助呼入魏铭淇的接警席：“请把我的证件和房本都交给我的家人，我没脸活了。”报警人已经泣不成声。“告诉我您的位置，我们马上去找您！”魏铭淇立即回应她。可报警人不停地哭喊，带着抵触情绪，根本不配合问话。

警情位置至关重要，但如果报警人拒绝沟通就很难施救。此时，稳定对方的情绪尤为重要。魏铭淇放缓语气，试探着问：“愿不愿意和我说说到底发生了什么事？”对方仿佛找到宣泄的出口，打开了话匣子。原来，她把自己和家里人的积蓄全都交给最信任的朋友去投资，可没想到朋友拿到钱就消失了，她陷入困窘，更没有颜面见家里人。几分钟过去，魏铭淇轻声安慰着。女子的情绪慢慢缓和下来。交谈中，魏铭淇察觉到对方说话的声音有一丝异常：“您是不是哪不舒服？”令人意想不到的是报警人打开了煤气！

魏铭淇果断道：“告诉我您的位置，咱们见面聊！”虽然还有一些抵触，但报警人已感觉到接警员是真心实意要帮助她，终于说出详细地址。魏铭淇马上启动小组联动机制，在迅速电台布警的同时，让同事通知消防和急救赶往现场。“相信我，我们马上就到了，您现在把煤气先关了。”时间在一秒秒流逝，线上的劝导仍在持续。坚定的回答、耐心的倾听、真心的劝导，报警人终于站起身来把煤气关掉。

可是中间报警人的情绪再次激动起来，魏铭淇提高嗓音，拖延着报警人，并聊起其家人的情况来分散其注意力，直到出警民警赶到。魏铭淇悬着的心才有了着落，随后，她叮问警情反馈了解到，该女子已被民警送往医院并平安脱险。

“110经常遇到紧急危难的情况，我们等不及民警出警，必须‘线上解决’。从接起电话的一刹那，接警员的应变能力和语言技巧，就可能会决定着事情的走向和最终结果。语言的力量同样能化解矛盾、处置危机、打击犯罪，甚至挽救生命。”魏铭淇说，即使好多次被误解，被骂，被气哭，但是仍远远抵不过所收获到的信任，也让她真正学会了换位思考。面对无助的报警人，她想方设法去帮助他们，哪怕有时解决不了他们的问题，她也会把真心诚意传递过去。

线下活力与新年愿望

在北京110接警大厅的每一个接警屏上，都能看到“真心、热心、诚心、耐心”8个大字。而心与心的交流，不光在线上，还延伸到了线下。

在努力提升110接警员工作水平的路上，魏铭淇和同事们一同推进外语专业人员辅导接警模式，走进派出所开展基层实战培训，搭建“培训教官”机制，围绕“热点”“难点”“敏感点”进行调研讨论。作为“北京110宣传团队”的一员，她和队员们走进数十个社区、学校，通过现场播放110报警录音、互动表演、有奖提问等多种形式，让更多的百姓了解110。她还作为北京110的代表，登上北京电视台《我是演说家》的舞台和《档案》节目；参与改编110真实警情，参加中央电视台首届相声小品大赛及全国公安相声小品大赛。

她忘不了，社区的大爷大妈们像对待亲闺女一般拉着她的手，嘱咐她随身带着金嗓子喉宝，盼着她和队员们再来讲110故事。她忘不了，学校的老师在活动结束后，兴奋地说：“从来没有上过这么生动的安全课！”她更忘不了，登上荧屏后，网友们的鼓励和朋友圈的点赞。

魏铭淇说，她上台就是希望社会各界和百姓们能增加对110的认识和支持，关注110本身。“我们每个人都是一滴水，汇在一起就成了河。接警员这样默默无闻的工作，需要更大的恒心去坚守。我们齐心协力，为报警服务台努力，再努力。”

生活中，魏铭淇还有另外一个身份——军嫂。她和丈夫聚少离多，但这丝毫不影响小日子的甜蜜。相同的制服情怀，让他们的爱更宽厚、更贴心，他们互为对方的后盾和港湾。休闲的时候，她喜欢去野外登山，也喜欢宅在家里侍弄她的花花草草和蔬菜。红的辣椒，绿的丝瓜，争奇斗艳的月季，不起眼却也竞相绽放的牵牛花，让她的身边生机盎然。

2019年是魏铭淇110接警生涯的第9个年头，记者问她的新年愿望是什么。她顿了顿，认真地说：“非紧急和非警务的电话几乎占到了咱们全市110接警总量的40%。新的一年，我希望110能发挥更大的作用，大家都珍惜110报警资源，让接警员少一些无奈和委屈，让110真正成为当我们丧失安全感时的‘求助线’、守护在我们身边的‘生命线’。”

我骄傲 我是工会人

线索征集邮箱：ldwbgh@126.com

李敏荣：把暖心服务送到商户身边

□本报记者 余翠平 文/摄

1月13日，新发地市场的联欢会正式举办，丰富多彩的节目全都是职工自编自演，市场的商户们欢聚一堂。看到大家满意的笑脸，丰台花乡新发地市场工会主席李敏荣终于松了一口气。

自从2005年接手工会工作，到如今，李敏荣干工会已13年了，“工会的事情非常繁杂，尤其对我们新发地市场来说，面对的服务对象除了职工外，还有五湖四海的商户，需要更多耐心和技巧。”每年年底新发地市场都会举办联欢会，对于市场的职工、商户来说，联欢会是充满欢乐的，而对于联欢会的组织者李敏荣来说，这里面是千头万绪的工作！

新发地市场有自己的舞蹈队，但是由于人员流动，李敏荣经常需要从新员工中“寻找”舞蹈队员，充实到舞蹈队里。

“小蕊，你身条不错，来舞蹈队跳舞吧……”李敏荣打电话给新发地市场财务部的赖蕊。赖蕊今年26岁，在新发地市场负责考勤，年底尤其忙，之前没有舞蹈基础的她还是经不住李敏荣的“劝说”，加入了舞蹈队，而新发地市场收费系统林琳，也是这样被李敏荣“劝”进了舞蹈队，排练表演了《庆丰收》和《真高兴》两支舞蹈。

“她们白天排练，工作常常要到晚上才能做，但她们在把工作干好的同时，把舞蹈练得很好，真是让人感动。”李敏荣感慨地说。

此前新发地市场的舞蹈队，每年都会参加新发地市场联欢会，多年来，她们跳过傣族舞、藏族舞、新疆舞、印度舞、民族舞、现代舞、古典舞等很多舞种，每次在联欢会上一亮相，就赢来大片热烈的喝彩声。

这两年新发地市场舞蹈队跳的水鼓舞、音乐快板《开门红》等节目，除了参加新发地市场、新发地村的新春联欢会，还会参加花乡团拜会、丰台区五月鲜花文艺汇演，并获得了很多奖项，广受好评。这里面都离不开李敏荣的心血和付出。

除了联欢会，李敏荣最近还在忙碌“新发地市场文明商户”和“新发地市场先进工作者”的评选，“这些荣誉对职工和商户来说，都是很好的鼓励和激励，一般的流程是各部门先进行推荐，汇总到工会办公室，然后我们再进行整理、审查，最后经过领导的讨论、公示后，确定最终的人员名单。”

评选结束后，还要举行表彰会，这些李敏荣都要亲力亲为的参与。

“工会工作就是这样，一项接着一项，内容庞杂，但是每一项都关乎职工和商户的切身利益。作为一名工会工作者，我们辛苦点儿，累点儿，都没啥，只要能让职工开心、商户开心，让他们感受到工会大家庭的温暖，能以更饱满的状态投入工作中，我就充满成就感！”李敏荣说。