

三尺接警台 满满为民情

——记市公安局情报指挥中心杨鹏飞接警二三事

人物名片：杨鹏飞，市公安局情报指挥中心接警员，1985年11月出生，2006年5月参加工作，先后在市巡特警队、钟楼派出所工作，2015年5月到市公安局110情报指挥中心工作至今。



杨鹏飞

生死通话 挽救花季少年

“喂，是汝州公安110吗？”

话筒里一个男孩的声音，带着一丝哽咽，有着那个年龄段不该有的深沉和悲伤。

接警员杨鹏飞心里一紧说道：“是的，有事请讲！”

“叔叔，哪种死法不痛苦，你说用枪自杀痛苦不？”

杨鹏飞立刻意识到电话另一端的男孩有自杀倾向，他先询问男孩的名字以及所在位置。但男孩不说，他只能先安抚道：“孩子，你咋有这种想法？你有没有想过你要是自杀了，你的爸爸妈妈该会多痛苦，你多大了？上学了吗？”

对方没有回答。

杨鹏飞继续说道：“你今天能打个电话，说明你信任110，想向我表达你的想法，想宣泄你的情绪。既然叔叔接到了你的电话，说明咱俩有缘，有啥烦恼，你尽管给叔叔讲。”

“我有抑郁症，我不想活了，我去年就曾经割腕自杀过一次，我的同学把我救了。”男孩声音微弱带着抽泣。

“你是个男子汉，要有责任感，你想想，父母为了养你付出了多少努力，你现在还这么年轻，多想美好的事。其实，不瞒你说，我也有压力，但我会用锻炼来缓解压力，坚持跑步我的压力就会宣泄出去。跟我说说，你的遭遇，也宣泄宣泄情绪，想哭的话，你就大哭一场。”

杨鹏飞的话取得了孩子的信任，男孩缓缓敞开了心扉，说自己是一名高中生。感觉在学校同学们孤立他，没有朋友很孤独。初中时曾受到过校园霸凌，他感觉自己活得很失败。

“你给家里说过这些吗？”杨鹏飞问道。

“没有，我不敢跟家里说。我爸是一名教师，我妈在家种地，奶奶和家人都对我期望很高，我压力很大，越来越不想上学，所以初三休学了。后来在家复习两个月，考上了高中。”男孩诉说道。

听到这里，杨鹏飞立刻夸奖他道：“孩子，你看你休学在家，没有在校辅导的情况下还能考上高中，说明你的基础和学习能力都非常好。你现在啥情况？”

“我得了抑郁症，爸妈也说我精神不正常，把我送到外地医院治疗，刚把我接回来。”

“孩子，你只是情绪宣泄不了，没有找到情绪发泄的出口，只要自己能找到精神压力的宣泄口，找朋友和父母说说，锻炼身体等都是很好的缓解压力的方法……”

慢慢的，在他的疏导下，男孩说出了自己的姓名、家庭地址、父亲的名字、电话号码等信息。

“孩子，你现在心情好点了吗？还想自杀吗？”

“现在不想了！”

“不光是现在，你要把这个想法打消，多想想父母，如果父母听到你自杀，你想想他们会多痛苦。我们活在世上，不能这么自私，你还没有报答父母的养育之恩呀。我的电话你记下，咱们交个朋友，你随时都可以联系我，也可以拨打110，这里的每一个人都会和我一样关心你的。”

整整26分钟，孩子心里的压力慢慢缓解，内心的疙瘩在杨鹏飞劝说下终于解开，表示将放弃自杀念头好好生活。

挂断电话后，杨鹏飞依旧不放心，立即向带班领导汇报，按照孩子提供的家长电话打了过去。

孩子父亲听到电话后，吓得声音都变了。杨鹏飞一边安抚孩子父亲说已经没事了，一边让他到市公安局详细面谈。当父亲听到自己孩子已经割腕自杀过一次，而自己竟然毫无所知时，眼泪在眼眶里打转，内疚极了。说自己忙于工作忽略了孩子，没有关注孩子的成长，也对孩子期望值过高，无形中给孩子增加了双重压力。

杨鹏飞对孩子父亲一番劝解后，该男子表示回去一定好好关注孩子的身心健康。

之后回访，每当听到孩子正安心在学校学习的情况时，杨鹏飞特别欣慰：“虽然我的工作很平凡，但能够挽救一个人的生命，就挽救了一个家庭，所以我觉得我的工作很神圣，很有成就感。”

争分夺秒 保护群众钱袋子

“是110吗？我想咨询一件事。我妈接到一个自称‘北京公安’的电话，说我妈涉嫌一笔大额洗钱交易要配合调查，先把钱转到指定账户，等调查后如果没有洗钱，这部分钱会如数返还，他们还亮出了警官证。但这是我妈一辈子打工攒下的十多万块钱。我们不知警方办案的程序，就想着给110打个电话问一下，看这情况怎么办？”

杨鹏飞立刻意识到，这是一起电信诈骗案，如果不及时采取措施，有可能账户上的钱就会划到犯罪嫌疑人的账户中，后果不堪设想。

“你妈妈在吗？快让你妈接电话！”

一会儿，一位女士接到电话，紧张害怕地话都哆嗦起来。

“你好女士，你先别害怕，也别着急，你现在下载了程序没有？”杨鹏飞问道。

“下载了。”

“银行卡号给他们说了没？”

“说过了，但密码没给他。”

“他们把你的卡绑定了，只要一个验证码就能把你的钱划走，验证码给了吗？”

“验证码暂时还没有。”

“那好，千万不能给验证码。”

杨鹏飞松了一口气道：“快把你姓名卡号报一下，先把您的银行卡冻结。”他争分夺秒通过96110平台，协助冻结了该女士的卡号。

一笔十多万元的电信诈骗被迅速冻结止付。

杨鹏飞稍缓了一口气，对电话另一端的女士说：“你抓紧时间到银行去变更一下密码，或者将卡注销，再办一张银行卡。不然以后如果再遇到这种情况，一个验证码，你卡上的钱也许就被人骗走了。”

据杨鹏飞介绍，网络诈骗时间紧，为提高办案速度，汝州公安局情报指挥中心将96110系统整合到110综合情报平台，做到打防一体，判定是诈骗之后，随即推送到96110平台，将报警人卡号输入之后，很快查清银行卡流向，并根据流向锁定嫌疑人账号，迅速将报警人和嫌疑人双方账号都冻结止付，筑牢反诈“防火墙”，更有效地保护好群众的钱袋子。

迅速处置 挽救群众生命

2024年10月17日，一场大雨袭来。杨鹏飞接到群众报警，说大峪镇观音堂附近一个大急坡拐弯处，看见一辆电动三轮车，后面载着3个人，因路滑刹车失灵掉到路边沟里，现在不知道车上的人情况怎么样。

4条人命，十万火急！

接到报警，杨鹏飞立即汇报给领导，安排紧急处置。情报中心指挥协调交警大队、焦村、大峪两个派出所、120救护等联合出动，紧急到达现场，采取救援措施。

由于处置迅速，救援及时，很快将掉进沟里的4个人全部救了上来，虽然4人均不同程度受伤，但幸无生命危险，已送医院治疗。

据了解，市公安局情报指挥中心是一个综合服务部门，“110、122、96110”三合一，主要承担110接处警、警力调度、应急处突指挥、重要紧急信息报送、指令流转落实、警情、96110预警劝阻处置、牵头指挥合成作战中心等工作。

市公安局情报指挥中心充分发挥“两部三机构”（司令部、参谋部、中枢指挥机构、情报研判机构、快速反应协调机构）的作用，在维护稳定、打击犯罪、保障民生、服务发展、保护群众等方面做出了很大贡献。

杨鹏飞说：“如果只把110当作一个传话筒，把接警任务分配下去就完事，那不是一名合格的接警员。只有把老百姓的事当成自己的事，用心用情用力去做，才是一名110的合格战士。为人民服务是我们的宗旨，群众来电无小事，每一件事我们都当成自己的事，这样才能够对得起工作，对得起老百姓。我会继续努力为老百姓办事，维护好党和政府的形象。”

孙利芳



田铠博

田铠博：用青春「电」亮乡村

“小田师傅，过来了。”“小田师傅，大晌午也不休息？”……

近日，明媚的阳光普照在纸坊镇韩楼村，也照在国网汝州供电公司纸坊中心供电所副所长田铠博的脸上。这位“95后”的副所长，和往常一样正在辖区内处理电表漏抄，走访了解用户用电诉求。

迎着春风走在路上，不时有村民和他打招呼，而他也面带笑容地回着，场面十分融洽。

对于他来说，这样的工作状态再是平常不过。

“作为一个刚入职的新人，空有大学掌握的理论远远不足以胜任好工作。现场的实践、师傅们的教诲，我还需要不断总结与学习。”田铠博今年26岁，自2020年10月参加工作到供电公司，就被安排到基层第一线供电所，刚入职时，工作中最常听到的就是他在向师傅们请教工作。

在此期间，只要有工作、有任务他都主动认领，跟着师傅们不断地现场操作。经过长时间的学习与实践，现场管控、线路巡视与设备检修等工作方面他已游刃有余。除此之外，系统的操作他也没有落下。小到工作流程的任务委派，大到电网的智瞰建模，他都虚心请教同事如何操作。

“小田吃苦耐劳，工作干得踏实，有责任、有担当，是我们供电所的‘宝’”。供电所的老师傅提到田铠博，都是赞不绝口。功夫不负有心人。经过短短4年时间的磨练，他已从刚入门的“小白”，化身成为基层员工的“老师傅”，成为业务方面的“多面手”，并顺利晋升为所在供电所的副所长。

基层供电所事务繁杂。他和师傅们的日常工作，就是为辖区内的用户提供好供电保障，处理各类用户用电诉求。每年冬夏两季是最难挨的日子，这两个季节居民用电量且天气情况复杂，维护用电难度高，不管是清晨还是深夜，常常一接到抢修电话，他和同事们就要立刻出动。

作为供电基层单位，供电所是与客户接触最多的地方，出现问题往往也是供电所去核实处理。为保障客户诉求能够得到快速解决，无论是白天黑夜还是节假日，只要接到电话，他总是第一时间赶赴现场，做到“电话响，人员到”，尽力缩短抢修时间，减少服务投诉，始终保持着零投诉。

向下扎根，向上生长。用电问题“随喊随到”，简单的工作重复做，重复的工作认真做，认真的工作坚持做，平凡的岗位也能闪烁无限的荣光。田铠博是这样认为的，也是这样去干的。

作为基层服务员工，虽然接触的都是村民，但供电工作也是一项危险较高的工作，稍有不慎就会给群众的生命财产造成损害。因此，他时刻要求自己遵守安全制度，从作业前的安全防护装备检查，到现场的安全措施布置，再到作业后的设备清理和归位，每一个环节都不放过。

今年3月份，一场暴雨加7级阵风使纸坊镇多处线路损坏，造成很多用户不能正常用电。为了能够让群众尽快用上电，田铠博和他的同事们顶着恶劣天气，冒着暴雨，第一时间进行抢修，用最短的时间恢复了送电。当为用户送上电时，听到村民们说声谢谢的话语，他的心里既激动又温暖。

“电力行业是服务型行业，作为电力系统的员工，一定要时刻铭记为人民服务，客户有需求就要以最快的速度到达，减少客户的停电时间”。简短的几句话，体现了他作为一名基层电力服务人员的使命担当。

“别看他性格腼腆不怎么爱说话，但他特别把乡亲们的小事当事，所以工作才越做越好。”在辖区用户看来，田铠博是个工作肯吃苦，做事认真、善动脑筋的小青年。

正如用户所说，“95后”的田铠博，文气的脸上架着一副眼镜，一身粗糙的工装，挡不住他身上散发出来的书卷气。别看他看起来文弱，但在工作中他深耕于乡村，坚守在一线，用奋斗书写青春，用行动守护辖区的每一盏灯火。

“每当夜幕降临，走在路上看到闪烁的万家灯火，我都会十分感动。看到这些亮着的灯光有我出的一份力，我觉得很欣慰。”田铠博说。

奋斗者，正青春。在汝州，像田铠博一样年轻的供电人还有很多。他们以饱满的热情，坚韧不拔的精神在自己的工作岗位上书写下青春最美的奋斗乐章，守护着一方百姓的灯火通明。

李晓伟 马笑丹

图说
我们的
价值观

河南舞阳
张新亮作

满心都是善 满眼都是和

富强民主文明和谐
自由平等公正法治
爱国敬业诚信友善

中宣部宣教局 中国文明网