

徐州110,忙啥呢?

救人、寻人、护企……去年提供30万余次高效温暖的救助和服务

本报记者 马国明 通讯员 徐公轩

“您好,徐州110,请问有什么需要帮助?”此起彼伏的真情应答,永不掉线的“平安电波”,已经在徐州的城市上空传递了36载。2025年,徐州市公安局以构建“专业+机制+大数据”新型警务运行模式为主线,以快反化、合成化、数智化、社会化、规范化“五化”建设为引擎,全力打造民本型、主动型、智慧型、融合型、法治型“五型”110,用全年30万余次高效温暖的救助、服务,交出一份成色更足的忠诚守护答卷。

全链快反,在主动中掌控态势

2025年9月24日凌晨4时许,徐州市公安局110接警台接到一个特殊来电:电话接通后报警人没有说话,听筒中隐约传来现场对话声。接警员初步判断可能是入室抢劫警情,1分钟内即下达出警指令。警令一出,全警联动。多警种依托“情指行”一体化平台同步网上作战,快速锁定事发小区和报警人住址,附近警力火速赶往现场,通过外圈封控、内圈搜捕,迅速将入室抢劫的犯罪嫌疑人抓获,受害人安全获救。

与时间赛跑,为平安护航。徐州市公安局在主城区全面推行重大敏感警情“12358”全链快反响应机制,即1分钟派警、2分钟出警、3分钟联系当事人、5分钟研判赋能、8分钟到场处置,并结合治安态势科学布设58个“值守点”与119条“必巡线”,织密立体化巡防布警网络。机制运行以来,全市重大敏感警情平均到场时间压缩52.2%,主城区派出所“2分钟出动”达标率提升至99.1%,同时依托合成作战机制,高效完成跨警种协同作战160余次。

“速度的背后是硬核支撑,是开展常态化全量‘盯警’和200余次警情实战演练淬炼出的真功夫。”徐州市公安局情报指挥中心副主任杨庚介绍。通过定期对全市违法犯罪警情进行综合研判,精准绘制突出警情“热力图”、治安“气象图”,指导属地开展“小切口”警情压降治理,着力打造“主动型”110,变“被动接警”为“主动治理”,全年接报“两抢”、盗窃警情同比分别下降40.5%和13.4%。

数智驱动,在精准中提升效能

2025年12月24日,徐州经开区发生一起突发警情,“情指行”一体化运行机制瞬间激活。市县两级情报指挥中心高效协同,指挥长坐镇指挥,各岗位赋能支撑。电子大屏上,警务无人机俯瞰的空中视角、5G执法记录仪传回的现场画面、多梯次警力位置信息实时汇聚,交织成一张立体化动态可视作战图。

“一警牵动全局,全局支撑一警。现在,我们最大的感受就是接处警更智能、更精准、更专业了,后方强大的支撑让我们一线处置更有底气。”市公安局经开区分局东山派出所民警梅腾兵感慨。通过整合视频、警力资源等实时感知信息,徐州公安依托“情指行”一体化平台打造“图上指挥”模块,将警情周边态势以2D地图形式一屏展示,并集成电台和执法记录仪一键调度等“融合通信”功能,实现警力精准部署与任务进度快速调阅,做到“一图展示、一图指挥、一图响应”。

智慧赋能,精准守护。徐州市公安局持续提升新质战斗力,通过升级5G执法记录仪软件系统,打造警情自动签收、到场计时、视频自动回传等功能,有效赋能一线接处警工作。同时,积极探索先进AI大模型运用,赋能110朝着警情智能感知、自动录入、情绪可视、

复盘自驱的“数智驱动”稳步迈进。

“高效联动、精准分流,才能让警务资源用在最需要的地方。”徐州市公安局情报指挥中心110工作大队民警周楷介绍,他们持续推进与12345政务服务热线的深度对接与分流感应,去年累计向“12345”推送并联动处置非警务、非紧急警情1613起,清晰划定“12345服务找政府、公安110为民保安宁”的职责边界,让有限警力更加聚焦公安主业。



民生为本,在服务中传递温度

2025年12月17日夜,铜山区一老人走失,家人报警。作为全市走失类警情处置的“最强大脑”,徐州市公安局走失人员查找中心立即启动“1分钟询问、3分钟派警、10分钟到场、24小时反馈”标准化流程。辖区派出所民警火速开展实地搜寻与视频追踪,查找中心同步协调刑侦、网安等警种提供后台支撑。仅用2小时,便将老人安全找回。

“鉴于徐州‘五省通衢’的特殊区位,部分走失人员行程会出现跨区域情况,我们必须抢抓好查找的‘黄金24小时’。”杨庚告诉记者,徐州公安主动牵头建立苏皖鲁豫省际交界地区走失人员查找合作机制,推动警情互通、资源共享、行动联动,实现跨区域查找效能大幅提升。同时选拔接警员接受心理咨询培训并设立心理干预专席,24小时为因家庭矛盾、心理压力大而离

家出走的人员提供心理危机干预与劝返救助,将关怀延伸至内心世界。据统计,2025年全市走失人员找回率99.87%,其中跨区域走失人员53人、找回率94.34%。

聚焦发展、服务民生。徐州市公安局积极构建“护企110专席+警务联络官”工作机制,为全市26家重点单位配备专职警务联络官,提供“绿色通道”和“一站式”服务,实行“一警双派”,确保“有事专人办、难事跟踪办”,以公安职能精准护航高质量发展。

此外,徐州市公安局将110接处警“规范化”贯穿始终,从接警用语到各类警情处置标准,形成严密细致的操作指南,确保每一次通话和处置都语言文明、态度热情、专业高效。通过持续开展岗位技能练兵比武,全市接警员专业素养不断提升,群众对接处警工作满意度持续攀升,有效投诉同比下降12%。

徐州报业传媒集团

城市体验官

真人探访

角色体验

来真的!不做旁观者!

《城市体验官》以“00后记者”的第一视角,亲身体验各行各业的奋斗点滴,定格温暖瞬间,触达城市变迁



公众号
徐州发布



视频号
徐州发布

