

仅凭一句话，他们顺利救下轻生者

记者跟访青岛市公安局城阳分局情指中心：值班人员每天要接听上千个报警电话

他们全天候坚守在接警台前，用耳朵倾听城市的声音，用专业与温情传递平安的力量。他们很少出现在聚光灯下，却始终守护在群众最需要的地方。他们，就是奋战在接处警一线的公安民警和辅警。今年5月，记者走进青岛市公安局城阳分局情指中心，见证了这里民警和辅警的忙碌。

每天接听上千个报警电话

走进青岛市公安局城阳分局情指中心，两排接警席映入眼帘。这里，每隔两到三分钟就会响起一阵电话铃声。情指中心相关负责人告诉记者，接警员每天要接听1000多起各类报警电话，人均150多起，夏季高峰时段超过200起。从棘手的刑事治安案件，到紧急的群众求助，再到琐碎的邻里纠纷，每一个电话背后，都是群众沉甸甸的信任与期待。

“城阳区有大片的工业区，有沿海码头，还有商圈、铁路公路枢纽和大片的居民区。”值班指挥长孙成民告诉记者，从事接警调度工作，不仅要有高度的责任心，而且要特别熟悉辖区。

“群众拨打110，肯定是有急事。”孙成民告诉记者，110接警调度工作看上去是在办公室，其实也要定期到派出所，坐在警车上跟随同事巡逻：这样不仅可以支援基层警力，也可以更加熟悉辖区情况。一旦警铃响起，能做到快速研判，实现警力最优配置，大幅提升处置效率。

2025年7月的一个傍晚，一名男子报警称，他驾车载着一名断指工人要赶往971医院，当时是晚高峰，他希望警车开道。“你告诉我，你现在在什么路段？”值班的孙成民问清男子的具体位置和行驶路线，随后点开指挥平台，安排了最近的巡逻警车前去接应。孙成民通报了交管部门，调整沿途信号灯放行。在孙成民的调度下，一条生命通道迅速打通。载着伤者的车辆在警车引领下一路疾驰，以最快速度安全抵达医院，为成功实施手术赢得了宝贵时间。



青岛市公安局城阳分局情指中心民警五一期间坚守在岗位上。

接警10分钟抓获嫌疑人

今年1月的一天，明阳路一小区内，一名男子报警称电动自行车被盗。接听报警电话的，是从事了17年接警工作的资深辅警王正展。王正展一边呼叫附近警车赶赴案发小区，一边让男子描述停车时间和丢失电动自行车的颜色。“他停下车的时间，和报警时间的间隔不长，犯罪嫌疑人应该走不远。”王正展称，他和同事立刻排查了小区内部的监控，很快锁定了一名推着电动自行车的可疑男子。民警立刻驾车赶赴现场将男子控制住，经查，他就是盗窃电动自行车的嫌疑人——从接警到人赃并获，只过去了不到10分钟。

17年来，王正展累计接听了20多万个报警电话。他熟悉辖区的每一条主干道、每一个地标性建筑和每一个派出所、交管中队的分布位置，被同事们誉为“活地图”。“每一次听见报警人急促的语气，我们既要保持冷静，又要急对方之所急，

这样才能认真处置。”王正展称。

2025年1月的一天，一名女子拨打110报警。王正展听见电话那头传来了“快来人啊”“救命”“出人命了”的呼救声。当时，女子的情绪完全失控，无法提供有效信息。“你不要怕，警察马上就到！你现在告诉我，发生什么事了？有人受伤吗？”王正展经过反复引导，让报警人断断续续描述了情况：她和男友吵架后一把将其推倒，男友撞上桌角后流了很多血。王正展运用所学的急救知识，远程指导报警人开展止血等操作，随后问清了地址，指派警车和救护车赶到——整个通话持续了近15分钟，为伤者赢得了生机，也为民警及时处置创造了条件。

凭一句话锁定轻生者位置

26岁的接警员王龙，已经从事了两年半的接警工作。“我就是城阳本地人，从小到大，我是看着这一片越来越热闹

的。”王龙说，大学毕业后，他毫不犹豫地报考加入了辅警队伍。

今年2月一个深夜，正在值班的王龙接到报警电话，电话那头的男子声音微弱，王龙仔细辨别，听出了他想跳湖轻生。“有什么事我们可以帮你？请问你在什么位置？”王龙一边安抚男子，一边让他说明地址。然而，这名外地口音的男子只讲得清周边有河，有森林，还有“一片红灯”，随后挂断了电话。“他说‘一片红灯’，应该是标识高层建筑轮廓的航空指示灯。”王龙告诉记者，他结合接警系统地图锁定区域，指挥民警分片搜索。15分钟后，民警在水岸人家小区附近找到轻生男子。经了解，男子因父母离异，情绪失落后企图轻生。王龙持续跟进回访，协助社区开展心理疏导，最终帮男子走出阴霾。

认真对待每一次警铃响起

“接处警工作不仅是打击违法犯罪的前哨，更是服务群众的重要平台。近年来，我们不断创新工作举措，提升服务效能。”青岛市公安局城阳分局情指中心副主任韩秀阳告诉记者，近年来，中心通过“线上线上”联动，不断提升救助精准度，针对走失老人、儿童等紧急求助，中心建立快速响应机制，通过街面警力实时联动，大大缩短了查找时间。今年以来，已成功找回710多名走失的儿童和老人。

中心接警员针对情绪异常、有轻生倾向的报警人，及时开展心理危机干预传递温暖，安排经验丰富、沟通能力强的接警员进行耐心劝导，同步指派属地派出所警务人员到达现场进行处置。中心重视“小切口”服务，解决群众急难愁盼，无论是物品遗失，还是噪音扰民、求助开锁，接警员都认真对待每一起求助，耐心指引、精准派警，让群众切实感受到“警察就在身边，安全触手可及”。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 刘卓毅 通讯员 林宁宁 摄影报道

坚守13年，她用柔弱双肩撑起一个家

胶州铺集镇王素会照料截肢的丈夫、赡养八旬公公婆婆，还当起了村食堂的“暖心厨娘”

13年前，胶州市铺集镇高家庄村村民王素会的丈夫因车祸高位截肢，陷入无法自理的困境。自此，王素会坚持每日为丈夫翻身、擦洗、按摩，从未因困难而远离。她的温柔与耐心帮助丈夫重拾信心，装上假肢的丈夫还担任了村防火员。照顾丈夫的同时，王素会还无微不至照顾公婆。2023年，她又主动报名加入村孝老幸福食堂，为村中老人做饭，甘于奉献。13年的坚守，王素会在平凡生活中书写出一段令人动容的人间真情。

遇变故，弱肩扛重担

王素会的丈夫迟增合也曾勤劳能干，是务农种地的好手，他每天勤勤恳恳操持家务、耕种田地。他们的儿子懂事孝顺，一家三口日子过得虽平淡却也安稳幸福。但2013年，一场车祸意外降临到迟增合身上，导致他双腿高位截肢，丧失了生活自理能力。顶梁柱的倒下，让这个普通的农村家庭瞬间陷入艰难之中。

看着瘫痪在床的丈夫，望着年事已高的公婆，王素会被难过、无助包裹着，但她深知自己不能倒下。“虽然老伴瘫痪，但只要他在，这个家就是完整的。”这句话成为她坚守的信念。她擦干眼泪，坚强地扛



王素会搀扶丈夫回家。

起家庭的全部重担，用瘦弱的肩膀为家人撑起一片天空，守护全家的生活。

陪丈夫，勇敢启新程

丈夫迟增合瘫痪后性情大变，从温和开朗变得暴躁易怒。当他发现自己连翻身、穿衣这样的小事都无法独立完成时，不仅不愿意配合治疗，还常常发脾气、扔东西，甚至产生了轻生的念头。面对丈夫的绝望与抵触，王素会温柔包容、从不抱怨，把所有的委屈都藏在心底，全身心照料丈夫的日常生活。

为防止丈夫长期卧床患上褥疮，她每天定时帮丈夫翻身、擦洗身体；身材瘦弱的她，面对高大的丈夫要使出浑身力气，才能完成翻身、穿衣、喂饭等动作。日复一日，她重复着喂饭喂水、接屎接尿、按摩护理的枯燥动作，不分昼夜、从未间断，每次忙完都累得满头大汗。但她仍然不忘给丈夫讲励志故事，陪他聊儿子的成长，谈未来的希望。

13年来，为了更好地照顾家人，王素会从未出过远门，偶尔外出办事、走亲戚，也是匆匆忙忙、速去速回。自己生病了，也要咬牙坚持，忍着病痛按时给丈夫做饭、护理。在她的悉心照料与深情陪伴下，迟增合渐渐走出绝望的阴影，重拾生活的勇气，性情也变得温和起来。后来，在村集体的帮助下，他装上了假肢，还主动做起了村防火员的工作，每天骑电动车巡查全村，尽心尽力守护村庄安全，用自己的方式回报妻子的付出与社会的关怀。

孝亲老，大爱润乡邻

王素会的善良，不仅体现在对丈夫的不离不弃上，更体现在对公公和婆婆的悉心赡养中。她的公公婆婆都已80多岁，均患有高血压等慢性病，无法从事

重体力劳动。王素会与公公婆婆住得近，她与妯娌三人共同承担起照顾两位老人饮食起居的责任，每天为他们洗衣做饭、打扫房间，定期拆洗被套、晾晒被褥，把家务打理得井井有条。

在她的言传身教下，儿子也十分懂事孝顺，一有时间就帮忙照料父亲、陪伴爷爷奶奶，传承着孝老爱亲的良好家风。邻里们提起王素会，无不称赞有加。她是一名普通的农村妇女，却用13年的坚守，诠释了孝老爱亲的美德，用真心与挚情温暖着身边的每一个人。

2023年，在镇政府的指导下，村里建起孝老幸福食堂，为村里老人们提供就餐服务。得知消息后，王素会第一个主动报名，不计报酬，成为食堂的工作人员。她精心搭配菜品、调整口味，尽量满足每一位老人的需求，不怕脏、不怕累，悉心照料老人，用真诚与热心赢得了村民的一致称赞。

13载初心不改，王素会在日复一日的平凡岁月中，用坚守诠释担当，用孝心温暖亲人，在平凡的生活里书写了不平凡的人间真情，成为邻里眼中孝老爱亲的榜样，也让传统美德悄然浸润着身边的每一个人。 青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 马丙政 通讯员 李柯 摄影报道