从一根电话线成长为中枢神经

——浦东公安分局指挥中心谈“110”热线变迁

110是什么？是一条电话热线，但它只是一根电话线吗？大多数普通市民可能认为答案是肯定的。不过，对浦东公安分局指挥中心指挥长万静艳来说，显然不止这么简单。她说：“上海110报警服务台建成20年，浦东110指挥中心建成也已19年，我们要做的早已不再是仅仅接电话、派工单，如果要用一种人体器官来形容，中枢神经是最恰当的比喻。”

处警第一步
甄别信息

浦东公安110指挥中心1994年刚成立时，每天处理警情500起，当时一个班组只有5个人，调派警力要一个个打电话通知。如今，所有应急联动单位都能“一键通”，每天平均处理警情3800起，今年9月13日特大暴雨那天，接警量创下7700余起的历史纪录，一个班组13个人都忙不过来。那天，所有人的晚饭都是名副其实的晚饭——凌晨市民报警略为消停后，大家才吃上迟到的晚饭，或者说，是夜宵和晚饭“二合一”了。

每天这么多起电话接进来，每桩都不同，这就需要接警员根据经验来判断，哪些事情需要紧急派人去现场，哪些事情需要继续甄别信息，哪些情况是不属于民警工作范畴的事情，应当转到其他相关部门跟进处理，哪些情况则需要有理有据地告知。

比如，随着110品牌不断深入人心，市民打电话求助的内容也变得五花八门，“钥匙忘家里了找警察开锁”“小猫爬上树不敢下来”已属常见。“我饿了，给我送早饭”“我在厕所里，手纸没了”这样的奇葩也屡见不鲜。要将警力资源优先用于打击犯罪，接警人员需要对警情进行科学地分类和处理。

前段时间，有一名男子总在凌晨五六时许打来骚扰电话，有时说“我没钱了，你们给我送点钱来”，有时“自首”说“我杀人了！”有时又骂警察是坏人。如此重复了两周，指挥中心决定制止他的骚扰行为，禁止他继续浪费警力资源，于是，在他又一次在一个公共电话亭打来电话时，将他当场捉牢，并依法处以行政拘留5天的处罚。

处警第二步
先期处置

接到需要现场处理的警情，根据发生在社区或道路的不同场所，派出所民警或交警照例是最早到场的，接下来，是否还要派出各种增援力量，就需要由110指挥中心根据前方人员汇报的信息当机立断。信息处理是否及时、判断是否准确，直接影响后续处置效果。

不久前的一个下午，浦东川沙发生一起因纠纷导致一死一伤的案件，犯罪嫌疑人抢了被害人的一辆白色QQ轿车逃跑。

哪里逃？万静艳调阅上海所有出境道口的监控录像，很快就查明嫌疑人已逃出上海，奔向南京方向。紧接着，万静艳通过长三角110指挥中心联动机制，联系上南京市局110指挥中心，将犯罪嫌疑人和车辆的详细特征告知南京警方，要求安排警力在高速公路上由远及近地“扎口袋”，防止嫌疑人逃脱。当天傍晚，就在专案组刚坐下来讨论案情时，从南京传来好消息：“嫌疑对象在江阴大桥上被抓住了！”，此时，距离案发仅仅4小时。

浦东平均每年要处理70余起重大突发案事件，在各种大案要案现场，人们看到的往往是特警的英武、刑警的缜密，却体会不到居于指挥中枢的幕后团队他们是如何决胜于千里之外的。然而，一个多兵种队伍的整合作战，最不可缺少的就是他们的共同大脑——指挥中心。

处警第三步
现场指挥

在每一起大案要案的现场，都有一位现场指挥官掌控全局，而在他身边辅佐的，便是110指挥中心的指挥长。如何根据现场的当事人情绪、地理位置、围观人数等来判断采取何种处置策略，将可能诱发的重大事件消灭在萌芽状态，如何及时调度消防、防汛、生化等应急联动部门派出专业力量赶来处置，这都需要现场指挥人员具有丰富的经验和果敢的决策，有时，还需要勇于担责的魄力。

有一次，有人声称自己在家乐福超市的食品区域投了毒，110指挥中心高度重视，当即派人去现场处置。到了现场该采用什么策略呢？在现场指挥的万静艳分析认为，最简单的做法是马上封闭整个超市，清散人员，让防暴警察和警犬进去，但这样可能会引起不必要的恐慌。因此，万静艳决定先安排超市理货员以清理货架的理由劝离食品区域的顾客，再派便衣民警去查看，最后的调查结果证明，这果然是一起被辞退员工蓄意报复的虚假报警。 本报记者 **孙云**

辟蹊径 跳过冗长拍卖程序 借新法 引导公司自卖机器

法官两天内帮工人执行60余万工资款

上海市高级人民法院
解放日报 文汇报
新民晚报 联合主办

本报讯（通讯员 岳明静 记者 江跃中）一方是工资报酬无处兑现的29名员工，一方是拥有大量机器设备却消极履行义务的公司；一方心急如焚，一方屡次拖欠。面对申请人急于案件执行到位而被执行人却淡定“应战”的两难境地，青浦区法院执行局的法官在查封机器设备后，一面果断依据最新刑事法律关于恶意欠薪刑事追诉机制的规定，向公司老总解释拒不支付劳动报酬的法律后果；一面另辟蹊径，“跳过”冗长的拍卖程序，引导公司老总自己为设备寻找买家。短短两天，60余万元工资款被全部执行到位。

29名工人“等”工资

2012年，某液压泵公司因股东间的利益纷争而停止生产经营。29名工人的工资变得没有着落，于是先后申请仲裁。本以为公司会按仲裁裁决及时支付，可两个月过去了，公司仍无动于衷。29名员工只好向青浦区法院申请强制执行。

据调查，该公司遗留了部分机器设备和半成品，承办法官第一时间将设备等查封，并进行了委托评估。设备是查封了，29名员工心里应该踏实了，可罗某仍是一脸愁容，因为他面临着一个难题：眼看临近开学，如拿不到工资款他将无力支付女儿的学费，其他工人也纷纷表示想要尽早拿到工资。可按照程序，从查封、评估、拍卖到发放执行款需要较长时间，就目前情况看，29名工人只能“等”！

辛遥 图

法人缴纳10万元

于是，承办法官决定从公司法定代表人俞某处寻找突破口。最高院今年新发布了“拒不支付劳动报酬罪”的司法解释，俞某的行为符合该罪的追诉条件，他决定找俞某谈谈。

两次传唤后，俞某终于现身。到庭后，他却仍以诸多理由和借口拒绝履行。承办法官一看俞某态度如此强硬，当场拿出上述司法解释逐条分析，“根据司法解释规定，不支付10名以上劳动者的劳动报酬且数额累计在3万至10万元以上的行为构成拒不支付劳动报酬罪，你的行为已经符合本罪的构成条件。如你再无故拖延履行，我们将考虑对你启动刑事追诉……”承办法官当场宣布了对俞某进行司法拘留。淡定的余某再也无法掩饰内心的恐慌，他担心自己面临牢狱之灾，语气逐渐缓和下来。

承办法官趁热打铁。“当然，根据该司法解释的规定，如果你能在立案前支付劳动者报酬，并依法承担相应赔偿责任，可以认定为情节显著轻微，危害不大，不认为是犯罪。”听到这些，俞某当即表示愿意配合法院执行，并当场缴纳了10万元工资款。

机器卖出解难题

10万元虽已执行到位，可还有50余万元悬而未决。当承办法官得知设备评估价格远不足支付剩余钱款时，他再次陷入矛盾中：一方面拍卖程序冗长，罗某等人的情况迫在眉睫；另一方面，工资不能百分百受偿，案件不能一次彻底解决，会有后续连锁反应。他决定另辟蹊径，引导俞某自己寻找买家，只有这样才可能全部支付工人工资。俞某听罢积极寻找买家，并在一天之内将机器卖出，60余万元工资款全部执行到位。

“执行程序注重效率，在法律规定范围内，执行措施的运用要灵活机动，以及时、全面地兑现当事人的利益。”承办法官说。

小区地下车库电瓶车被盗

『二级资质』物业公司被判担责四成

本报讯（特约通讯员 章伟聪 记者 袁玮）韩女士的一辆电瓶车在地下车库内被盗，韩女士以所属物业公司没有尽到安全保障义务为由，将该物业公司告到法院，要求赔偿电瓶车购车款2300元。近日，长宁区法院对此案作出判决。法庭认为，物业公司对韩女士电瓶车被盗有一定过错，应承担40%的补充赔偿责任，赔付韩女士920元。

韩女士向法院诉称，她曾是该物业公司的员工。今年1月中旬的一天早晨，她骑电瓶车到公司上班，将车停放在公司指定的地下非机动车车库内。然而当天下午下班取车时，却怎么也找不到自己的电瓶车。经查看监控录像，发现电瓶车被两名男子盗走了。韩女士认为，物业公司对停放在车库内的车辆负有安全保障义务，应对她的损失承担侵权赔偿责任，赔偿她电瓶车购车款2300元。

物业公司则辩称，自己公司是具有“一级资质”的物业管理公司，与之相应的“对车库设置24小时保安值班”的要求，针对的是收费车库，涉案的非机动车车库属于免费提供，公司不存在保管义务。公司在小区里设置了固定岗位和流动巡视的保安人员，监控室的保安人员也一直在查看监控录像，但由于小区及车库人员进出频繁，取车人和盗车人难以辨别，公司已尽到了必要及合理的安全保障义务，对原告电瓶车被盗没有过错，不应承担赔偿责任。

法庭当庭播放了事发当天涉案车库内的监控录像。该监控录像显示，当天上午10时30分许，有两名男子进入地下车库，盗走了韩女士的电瓶车，整个过程大约持续了10分钟。期间，物业公司的一名保安人员在车库内及出口处，两次与偷盗电瓶车的男子照面。

日前，法庭对此案作出判决：被告物业公司应按照40%的比例，承担原告韩女士应当获得的电瓶车损失费2300元的补充责任，赔付韩女士920元。

主审法官侯欣琳表示，本案中，物业公司存在两个明显过错。第一，被告提出24小时保安人员值班是针对收费车库，但相关标准并没有对车库作出限定。作为具有一级资质的物业管理企业，在明知小区人员及车辆流动频繁的情况下，未能按照物业一级服务标准对车库实行24小时保安人员值班，存有一定过错。第二，根据法庭对监控录像的查看，两名涉嫌盗窃的男子行为明显异常，且时间长达10分钟，但被告设置的专业查看监控录像的保安人员，对监控录像中显现的异常情况未能及时发现并作出有效反应，也存有一定过错。因此，被告对原告电瓶车被盗存在一定过错。综合本案具体情况，法庭酌定被告对原告合理损失承担40%的补充赔偿责任。