

30 多年来创新并持续优化报警服务快速反应机制——

“漳州 110”：服务群众 护民安宁

本报记者 张天培

近日，习近平总书记给福建省“漳州 110”全体队员回信，对他们予以亲切勉励并提出殷切期望，希望广大公安干警“用心用情为群众排忧解难，兢兢业业守护万家灯火，做党和人民的忠诚卫士”。

“漳州 110”是公安系统的一张亮丽名片。

福建省漳州市公安局漳州 110 支队，简称“漳州 110”。1990 年 12 月，“漳州 110”将“110 报警台”更名为“110 报警服务台”，全天候接受群众的报警求助，在全国创新 110 报警服务快速反应机制，开启了维护治安与服务群众并重的先河。1997 年，“漳州 110”被国务院授予“人民的 110”荣誉称号。

30 余年来，“漳州 110”秉承“人民的困难就是我们的困难，人民的满意就是我们最大的心愿”，不断适应时代新发展、回应群众新期待，创建主动预警、精细布警、多维接警、动中处警和智能化指挥、精细化服务、标准化执法、专业化建设的“四警四化”警务机制，努力让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。

——编者



日前，“漳州 110”女子巡逻队使用警用平衡车在漳州古城巡逻。漳州市公安局供图

排忧解难，提供紧急救助服务。

漳州古城素以“九街十三巷”的街道格局闻名，完整保留了“枕三台、襟两河”的风貌。复杂的建筑结构和火爆的客流，也对当地的公共安全和治安秩序提出了挑战。

为了适应古城景区的发展需要，2 年前，漳州市公安局成立了“漳州 110”女子巡逻队。她们发挥形象亲和、耐心细致的优势，巡逻值守、化解矛盾、提供救助，成为千年古城里一道亮丽“警”色。

“我小孩不见了！”今年 8 月 17 日晚，一名男子焦急地奔向正在执勤的女子巡逻队队员，声音因紧张而颤抖。队员一边安抚男子的情绪，一边迅速行动。寻人信息被立刻发布到覆盖古城 900 余家商户的“厝边头尾商户联防群”。

信息在手机屏幕上弹出的瞬间，一场寻人接力在古城展开。

“小孩在我们店铺门口！”不到 5 分钟，群里传来好消息。有商户在店门口发现了符合特征的孩子，并第一时间通知了巡逻队队员。当队员将小孩送回男子身边时，那名男子紧紧抱住孩子，向队员连声道谢。

这样高效的联动，得益于女子巡逻队去年创建的“厝边头尾”商户联防机制。她们将 900 余家商户转化为守护古城的“千里眼”与“顺风耳”，把一个个点位连成了一张平安网络。

从晨曦微露到夜深人静，一群群“漳州 110”队员穿梭于城市街巷，守护着万家灯火。

全链条推动接处警“再快一秒”

“快”是“漳州 110”与生俱来的“基因”。

“喂，您好，这里是‘漳州 110’，请讲。”“迎宾路有人酒后滋事，请赶快来。”“收到，巡逻组将第一时间到现场！”

简短的对话，背后是“漳州 110”对“再快一秒”的追求。

“‘漳州 110’历经多次重大警务改革，从‘接处一体’到‘巡指分离’，从‘三警合一’到‘四警四化’，每次变革都指向同一个目标——让响应更敏捷、处置更精准。”漳州市公安局巡特警反恐支队队长韩志忠介绍。

今年年初，“漳州 110”勤务三大队接到紧急报警：梦江酒店对面的建设银行内，一位老人正在柜台办理转账业务，疑似遭遇诈骗。

接警后，民警即刻驱车赶往现场。面对民

警的劝阻，老人却对骗局深信不疑，情绪愈发激动。

民警一边耐心安抚其情绪，结合近期发生的真实案例，剖析骗子话术，另一边立即联系漳州市公安局多城分局刑侦大队到场，移交相关线索，推动案件快速侦办，避免更多受害人上当受骗。

最终，老人被说服，停止转账。家属赶到后，对民警的迅速反应连连称赞：“‘漳州 110’不愧是群众财产安全的守护者。”

立体防护“再快一秒”。近年来，“漳州 110”强化部门融合，形成情报、研判、预警、指挥、处置、反馈等工作闭环，最大限度挽回群众损失。

今年 3 月 21 日，一辆行迹异常的车辆在腾飞路行驶。驾驶员遮挡号牌、口罩遮面、眼神躲闪，逆行堵住车道。“漳州 110”路面巡逻组发现情况，马上示意其停车。

不料，车辆突然逆行冲入对向车道，闯红灯疯狂逃窜，场面一度十分惊险。

巡逻组紧跟堵截，警航队放飞无人机，将嫌疑车辆逃窜轨迹实时推送给地面各警组。

四个警组、一无人机“地空协同”，“口袋阵”数秒布成。从发现异常到成功截停，全程不到 3 分钟。

科技赋能“再快一秒”。“漳州 110”不断在“快”字上下功夫，搭建智慧巡防平台和警航管理平台，打造“空中 110”“无人机+”等警务模式，推动接处警更快、更灵、更公平。

向“新”而生，向“智”而行。在新时代新形势下，“漳州 110”瞄准“止于未发”，做到“再快一秒”，在科技赋能现代化、机制运行现代化和共治体系现代化方面不断改革创新。

“聚焦改革创新，漳州市公安局将情报指挥中心指挥调度大队纳入‘漳州 110’队伍，推动实现接处警全链条‘再快一秒’，同时拓展‘漳州 110’覆盖区域，打造‘全域 110’立体巡防体系，进一步增强群众获得感、幸福感、安全感。”漳州市公安局相关负责人介绍。

不断在创新中丰富拓展职能

“不仅处理得及时，还帮我们解决了‘老大难’问题，太感谢你们了！”某小区居民曹先生握着民警的手感激地说。

今年 6 月 15 日凌晨，漳州市 12345 便民服务热线接到群众投诉，某小区楼下两家烧

烤店顾客深夜饮酒喧哗，噪声、油烟扰民问题突出。曹先生等多名投诉群众情绪激动，店主言语过激，存在矛盾升级、发生冲突的风险。

信息马上被流转至“漳州 110”。他们第一时间调度路面警队赶赴现场，劝离喧哗食客，快速稳控现场秩序。随后，民警根据历史警情研判发现，店铺扰民问题具有反复性，易导致矛盾激化，于是立即启动联动处置流程。依托属地综治中心，公安与城管、市场监管等部门开展联合整治，长效整改烧烤店超时营业、噪声、油烟排放等问题。

“我们将应急处置与源头治理同步推进，既要尽快解决老百姓当下头疼的难题，又要预防矛盾再次发生，把老百姓的‘一件事’一次办好。”处理此次投诉的民警周耀铭说。

“一件事”的暖心解决，彰显出“漳州 110”的处警速度以及治理温度。

“为了做到群众诉求件件有人应、有人办、高效办，近年来，我们持续优化拓展 110 与 12345 双向流转事项清单，完善分流转办、跟踪盯办和闭环处置流程。同时，进一步推进 110 与各地综治中心对接分派，构建纠纷协同共治、多元化解模式，推动从源头上解决群众诉求、化解矛盾风险。”漳州市公安局漳州 110 支队队长洪森介绍。

对“漳州 110”而言，“再快一秒”的意义和内核在不断延展。

一场跨越 21 年的等待，一次跨越千里的奔赴。

2025 年 3 月，平和县村民石志勇找到“漳州 110”寻亲队求助。“母亲石芒花走丢了 21 年，不知道还有没有希望找到。”石志勇试探地问。

询问基本情况后，寻亲队马上启动寻亲程序，通过人像比对发现安徽灵璧县的一名女子与走失 21 年的石芒花高度相似。

原来，石芒花婚后得了精神疾病，意外走失后辗转多地，最后在安徽定居。

确认身份后，寻亲队接上石志勇，驱车 15 小时赶赴安徽，一路颠簸，几经周折，终于将走失 21 年的石芒花带回了家。

“寻亲之路充满坎坷，是‘漳州 110’民警的一路坚守、全力相助，才让我们母子重逢。”石志勇眼含泪水。

为了帮助离散家庭团聚，“漳州 110”将工作职能向寻亲领域延伸，2025 年 1 月 10 日正式成立了“漳州 110”寻亲队。发起人施晓健介绍，目前寻亲队已与 21 个省份的 46 个联动单位构建起全国联动寻亲机制。

“漳州 110”用脚步跨越山海，换来万家团圆。

“漳州 110”女子巡逻队、寻亲队、警航队……一支支相继成立的专业队伍，构建起适应时代发展、百姓需求的现代化警队。无论是民生求助、紧急救助，还是帮扶弱势群体，“漳州 110”始终做到快速响应，把平安防线延伸至城市每一个角落，让群众时刻感受到安全幸福。

30 多年来，“漳州 110”始终秉持为民初心，坚持与时俱进，不断优化升级，矢志不渝做“人民的 110”，成为全国公安战线的一面旗帜。

近年来，全国 110 以“漳州 110”为榜样，持续强化规范化、专业化、智能化建设，110 规范化程度越来越高、专业化特性越来越强、信息化支撑越来越实，扁平化响应越来越快，人民群众安全感满意度稳步提升。110 这条永不停歇的热线从鲜为人知到家喻户晓，从一部简陋的电话机到高度集成的智能化运行系统，如今已成为人民群众最熟悉、最信赖的号码，成为公安机关最响亮的“金字招牌”。



长征途中，红一、红四方面军在四川懋功会师。中共中央根据当时形势，召开多次会议，通过决议坚决北上。

当时，党内存在反对声音。面对逼迫，朱德同志坚定表态：“我是共产党员，我的义务是执行党的决定。”

对共产党员来说，坚决贯彻落实党组织作出的决定、交给的任务，这是组织纪律。“执行党的决定”，这一入党宣誓时作出的郑重承诺，尤须用一辈子去践行。

为落实县委“绿化全海岛”的号召，谷文昌带领群众与风沙搏斗，仅用 3 年，400 多座山头、3 万多亩沙滩全部“披绿”。“荒岛变绿洲”的奇迹，源自履行义务雷厉风行。

“党叫我干什么，我就干什么”。从湖南到鞍钢当工人，再到弓长岭焦化厂，雷锋甘当“螺丝钉”，干一行爱一行、专一行精一行，不遗余力、勤勤恳恳。“螺丝钉”永不生锈，体现履行义务不折不扣。

“永跟党走，听党的话”。在枪林弹雨中无畏冲锋，在贫苦深山里兢兢业业，时代在变、岗位在变，张富清数十载始终坚守信念。一句“听党指示”，彰显履行义务矢志不渝。

从党史中理解“执行党的决定”，读出毅然决然，更读懂我们党成功的必然。

党为何历经百年依旧风华正茂？听党话、跟党走，无数党员干部以血肉之躯，演绎着“对党忠诚”的政治基因，以始终鲜明的政治底色，确保党“永不变色”。

党如何能继续书写奇迹、创造辉煌？无数党员真心信仰党、真正拥护党，将“执行党的决定”作为钢铁般的纪律、无论何都必須落实的准则，大公无私、不惧牺牲，凝聚起众志成城、一往无前的雄浑力量。

当前，置身民族复兴的关键一程，我们党肩负的使命任务崇高而重大。越是风高浪急，越要不折不扣“执行党的决定”，更加深刻领悟这份义务的力度与分量。

无论是应对安全，还是保障民生，从“宁可十防九空”到城市治理下足“绣花功”……时刻将责任牢记在心，“时时放心不下”，又怎会在岗不在位、在位不在状态？执行党的决定有紧迫感，亿万人民才能有安全感。

统筹发展和安全，因地制宜发展新质生产力，书写“绿色奇迹”，细数使命任务，哪一项不需要动真碰硬？又不追责、事不避难，豁得出来、顶得上去，敢啃最难啃的骨头，强大战斗力正在于此。执行党的决定，就要有大无畏感。

党的决策部署高瞻远瞩，党员干部贯彻落实也要善于“长跑”，保持道不变、志不改的定力，一步一步坚定走。执行党的决定，少不了始终“做老实人”的踏实感。

义务履行的成效，取决于党性。党性坚强，才能是非分明、旗帜鲜明，才会排除万难、善作善成，做到心如磐石、忠贞不渝。

深入学习贯彻习近平党建思想，一个重要方面在于毫不松懈加强党性修养，不断将党性内化于心、外化于行。党员干部要修好党性修养这门“心学”，把坚决执行党的决定作为检验党性修养的标尺，反复度量自身的思想、言行，履行义务不讲价钱、不打折扣，执行起来雷厉风行、求真务实。

“新征程是新的长征，必须时刻准备进行具有许多新的历史特点的伟大斗争。”前进路上，仍有险滩、激流。目标在前，怎能退却？路经明确，岂容“变通”？夺取新的伟大胜利，关键就在于广大党员干部执行的质效。保持“必胜”决心，落实“必做”行动，我们干则必成。

『执行党的决定』就是党员义务

崔妍

求是

中国共产党中央委员会主办

QIUSHI

编辑：求是杂志编辑委员会 出版：求是杂志社

2026 · 18

总第 919 期 9月16日出版(半月刊)

在加强基础研究座谈会上的讲话

习近平

基础研究为何重要、怎样加强

本刊编辑部

以更大力度更实举措加强基础研究

阴和俊

不断深化对基础研究的规律性认识

于吉红

发挥企业在基础研究中的重要作用

于晓宇

大力弘扬科学精神和创新文化

潘建伟

自觉用习近平党建思想谋划和推进党的建设

本刊评论员

永远的长征

陈晋

立足优势着力破解供需矛盾

本刊评论员

深刻认识中国金融结构变迁 提升金融服务实体经济适配性

潘功胜

借鉴“义乌发展经验”因地制宜推动县域经济高质量发展

中共福建省委政策研究室

深度调研 | 新型能源体系调查：能源安全新战略指引下的深刻变革

求是杂志社经济编辑部、中国社会科学院工业经济研究所联合课题组

求是专访 | 着力破解民间投资发展的卡点堵点

本刊记者 侯亚景

如何认识人民政协界别特色优势

中国人民政协理论研究会秘书处

文化中国 | 深刻把握中华文明突出的创新性

李卓

“上合答卷”对完善全球治理的启示

王聪 张也

深入学习贯彻习近平党建思想理论研讨会综述

旷思恩 梁佩韵 马鹏

学习问答 | 如何认识坚持用党的创新理论凝心铸魂

是党的思想建设的根本任务

孙伟平

“等安排”难有“真作为”(党员来信)

陈吉鄂

治“软疾”当用“硬招”(党刊精选)

魏冰心

统计图表：“三新”经济综合情况

国家统计局



眼下，安徽省黄山市歙县街口镇的辣椒、玉米等农作物陆续成熟，当地群众加紧抢收、晾晒。图为 9 月 14 日，街口镇前山村

的村民正在晾晒秋收农作物。

郑宏摄(影像中国)