



“喂你好！请问是李先生吗？我们是解放碑派出所，你最近是不是下载了某某App？……”“嘟嘟嘟……”民警话还没说完，电话那头就传来一阵忙音，对方一句话没说，显然已经挂断了电话。这尴尬的一幕，就发生在9月13日上午11点过的渝中区公安分局解放碑派出所内。

面对高发的电信网络诈骗，我市实施了三级预警劝阻机制。这套机制是如何运行的？近日，记者分别来到市反诈中心、区反诈中心和基层派出所蹲点体验，看反诈民警是如何开展工作的。

A 96110 预警劝阻专线 预警员每天拨打200余通电话

96110 预警劝阻专线是公安部、工信部联合推出的全国统一反诈预警劝阻专线，为群众提供涉电信网络诈骗案件、警情的预警劝阻、咨询求助等服务。那么，这条预警劝阻专线，是怎么运作的呢？

市公安局刑侦总队反诈支队接警处置大队副大队长陈岗告诉记者，当前，针对高发的电信网络诈骗违法犯罪，我市公安机关建立了三级预警劝阻体系。

市反诈中心负责建立反诈预警工作平台，通过分析研判，发现即将或正在遭受电信网络诈骗的潜在受害人，根据其被骗风险程度的高低和被骗手法类型，将预警劝阻指令划分为特危、高危、中危、低危4个等级，然后迅速下发至各区县反诈中心。

区县反诈中心则根据指令进行电话、短信预警劝阻或安排派出所民警上门见面预警劝阻。“由于区县反诈中心和派出所拨打出去的预警电话、发送出去的预警短信，都是通过96110这一号码拨打和发送的，96110成为名副其实的反诈热线。”陈岗介绍。

在渝中区反诈中心，记者在电信网络诈骗预警劝阻工作平台上看到，特危、高危、中危、低危4个等级的预警指令会通过蓝、黄、红的颜色高亮显示。

渝中区反诈中心探长石继伟告诉记者，对于低危的预警指令，他们会通过96110发送一则短信给对方，提醒对方某某网站是一个涉诈网站，要注意防范。

“如果有的群众长时间与涉诈手机号通话，他的风险等级就会上升。”对于中高风险的预警指令，区反诈中心会通过拨打电话的形式，提醒对方注意防范。

“陈先生你好！这里是渝中区反诈中心，最近有没有人联系你购买股票、基金之类的金融产品？那些人可能是骗子，请你一定要注意防范……”

“王女士你好！这里是渝中区反诈中心，最近是不是有人自称某某商城的客服，联系你说可以退款？那些人是骗子，你一定不要听信他们的话，如果有疑问可以通过正规渠道联系商家……”

渝中区反诈中心预警员由5名民警和辅警组成，每天从早上8点半开始拨打预警电话，一直要打到晚上10点，平均每个人每天要打200余通电话。哪怕是吃饭时段，预警员也只能轮流去吃，随时保证有人在电脑面前处置预警指令。

除了拨打预警劝阻电话，对于高危或者特危的预警指令，预警员还要第一时间发送到辖区派出所，安排派出所民警上门劝阻和精准宣防。“像这样需要上门的，平均每天都有数十起。”石继伟说。

据统计，我市平均每天要拨打预警劝阻电话和发送预警劝阻短信3万多条次，这些电话和短信，都是通过96110预警劝阻专线拨打和发送出去的。

“年底，我们将使用AI预警。”石继伟告诉记者，随着预警劝阻工作开展，无论是区县反诈中心的预警员，还是派出所的预警民警，工作量都非常大。为减少预警员工作量，提高预警效率，对低危等情况的群众，将通过AI自动发送预警短信或拨打预警电话的方式进行预警。

反电诈 预警劝阻有多快

——记者
蹲点反诈
中心见闻

接线员在接听群众的来电



重庆市反诈中心，反诈中心的工作人员正在讨论工作。



9月13日，渝中区公安分局解放碑派出所，值班民警雷前锋通过预警劝阻平台的96110一键拨号功能拨打了市民梁女士(化名)的电话。



9月13日，渝中区女人广场大同路店，值班民警雷前锋与辅警一起与梁女士(化名)见面，宣传反诈知识。

B 上门见面劝阻顺利吗 最怕的是群众直接挂断电话

按照三级预警机制，反电诈需要对高危人群迅速采取劝阻行动，与诈骗分子的争夺战可谓分秒必争。9月13日，记者在渝中区公安分局解放碑派出所体验了一把。

“喂你好！请问是李先生吗？我们是解放碑派出所，你最近是不是下载了某某App……”上午11点，派出所综合指挥室的电信网络诈骗预警劝阻工作平台上，弹出一条预警指令，显示辖区市民李先生疑似正在遭受电信网络诈骗，值班民警雷前锋随即拨打了李先生的电话。“嘟嘟嘟……”可是，没等雷前锋把话说完，电话那头就传来一阵忙音，对方一句话没说，直接挂断了电话。

“喂你好！请问是梁女士吗？我们是解放碑派出所，你最近是不是往某某账户转了299元。”突然，平台上又弹出一条高危预警指令，预警显示辖区内有市民梁女士，往一个涉嫌电信网络诈骗的银行账户里转了一笔款。雷前锋立即通过预警劝阻平台的96110一键拨号功能，拨打了对方的手机号。

“对头，有什么问题吗？”

“对方是个涉嫌电信网络诈骗的账户，因此我们联系你，你可能被骗了。”一番沟通，雷前锋询问到了对方具体地址后，自己带一名辅警前往距离派出所不远的女人广场大同路店与正在逛街的梁女士见面。

“梁女士你好，我是解放碑派出所民警雷前锋，刚刚跟你电话联系过。”几分钟后，记者跟随雷前锋一起，来到女人广场商场外，见到了正在等待的梁女士。

据梁女士自述，自己是在游戏中添加了一个卖装备人的QQ，并向对方发来的银行账户转账299元用于购买某个游戏装备，由于该装备是预订的，因此梁女士还没拿到装备，所以也没有发现自己被骗。

“后面可能还会找借口说什么你账号非法交易可能被冻结，要求你转更多钱解冻啊之类的。”

“此外，对方是涉诈账户，这种账户肯定是因为涉嫌电信诈骗，才会被我们公安机关关注。这种QQ链接下回千万不要再点了，也不要往这个账户转账……”雷前锋对购买游戏类电信网络诈骗的套路进行了介绍，最后反复嘱咐梁女士，千万不要再次转账。

派出所副所长钟亮告诉记者，解放碑派出所平均每天会接到100余起电信网络诈骗预警指令，其中有五六起情况紧急的，需要民警上门进行劝阻。

“大多数群众还是支持的，不过有的群众电话都不接，甚至直接把我们96110的电话号码拉黑。”钟亮说，也有群众发现被骗，但是仍然拒绝民警上门。“他们觉得很丢人，就自认倒霉，拒绝民警上门也不愿到派出所报案。”

“有的群众宁愿相信骗子，也不相信上门来的民警。”说起见面劝阻，钟亮有些无奈。不过他说，哪怕遇到这些情况，他们也会千方百计联系潜在被骗群众的亲戚朋友等，尽可能地阻止群众遭遇财产损失。

C 拨打求助电话多吗？ 接线员化身知心大姐姐

除了拨打预警劝阻电话，发送预警短信，96110还能接受群众咨询求助。那么，群众主动拨打求助电话多吗？

“你好！这里是重庆市96110，请问有什么可以帮你？”近日，记者来到市反诈中心。刚走进中心，就被繁忙的接听电话声所吸引。

在市反诈中心有一块专门区域，电脑面前坐着多名接线员，他们头戴耳机，一直在接听群众的来电。

“你的银行账户是被保护性冻结了，我们帮你查一下冻结的公安机关，你可以联系他们解冻……”记者在现场看到，有一名群众拨打了96110电话，咨询自己银行卡被冻结的原因，接线员陈熙露一边通过耳机与群众沟通，一边熟练地操作电脑，查询相关信息，并将冻结原因，如何解除等，一一告知了那名群众。

陈岗告诉记者，从早上9点到晚上11点，96110的接线员两班不间断地接听群众来电。“全市拨打96110咨询的电话都由市反诈中心接听，因此我们的接线员非常忙碌，平均每天要接100多个电话。”

陈熙露从事接线员5年，忙碌是工作常态。她说，虽然很忙，但有时候还是很有成就感。有一次，一通长达半个多小时的通话，让她印象深刻。

那天，陈熙露接到一个年轻人的电话，对方怀疑自己遭遇了电信诈骗，于是来电询问。

“他告诉我，自己参与了网上赌博，一个月输了8万多，事后突然觉得可能是遭遇了诈骗。”陈熙露听出对方有些迷茫。

小伙子告诉陈熙露，自己才20岁出头，平时没什么爱好，有一天同事给他介绍了一个网上赌博的网站，于是沉迷其中。赌博让他不能自拔，越陷越深。

“赌博是十赌十输，你还年轻，工作也不错，趁现在还没铸下大错，一定要及时戒赌。”陈熙露耐心地劝到，“你可以发展一些其他爱好啊，你刚刚说你喜欢唱歌，这就是一个很不错的爱好。”听出对方对生活有些迷茫，陈熙露没有冷冰冰的宣教，而是化身知心大姐姐，一边与对方拉家常，一边鼓励他做些更有意义的事。

“谢谢你！我今后一定不会再去赌博了。”半个多小时的通话中，陈熙露发现对方逐渐放下了对赌博的执念，而是回想起更多生活中美好的事情。最后，小伙在感谢中挂断了电话。

发生在接警平台的类似事例还有不少，96110不仅是一条反诈热线，也是一条为群众排忧解难的热线。 据重庆日报