

每一次出警都是对生命的守护

长沙特警危机谈判小组组建以来，出警约30次，一次次出警，一次次化解危机，一次次拯救生命

长沙晚报全媒体记者 邓艳红

8月24日正午，烈日当空，长沙某栋楼的17楼天台气氛却紧张得让人直打冷颤：一名想要轻生的年轻男子站在天台护栏外，频繁地往楼下看。

“我很担心你，天气这么热，我可以递水给你喝吗？”“抬头看看天空吧，天空很蓝，很漂亮。”“我想要看你先喝一口水，我才放心一点。”……护栏内，00后女特警邹诗月一直在对男子进行劝导，一个多小时后，终于打消了对方轻生的念头。

00后女特警邹诗月是长沙公安特警危机谈判小组最年轻的成员。

长沙公安特警危机谈判小组组建于2019年，目前共有6位成员。谈判小组以“拯救生命，化解危机”为使命，组建以来，出警约30次。一次次出警，一次次化解危机，一次次拯救生命。

00后的她，首次担纲主谈判手

《FBI谈判术》《谈判的逻辑》《共情沟通》……在邹诗月的办公桌上，整齐地摆放着她从湖南图书馆借来的几本书。作为特警危机谈判小组的成员，邹诗月经常通过看书和案例分析，来提升自己的谈判技巧。

邹诗月出生于一九九九年九月，湖南永州人，从湖南警察学院毕业后成为长沙市公安局的一名新警。因为热爱，2023年3月，邹诗月申请加入了特警危机谈判小组，她是小组中最年轻的成员，也是队伍中唯一的女性。

在8月24日之前，邹诗月随特警危机谈判小组参加过6次谈判，每一次她都是在后方，负责对谈判对象的家人、朋友搜集信息，然后将信息反馈给主谈判手。

8月24日，周六，邹诗月正在湖南图书馆看书。中午时分，她接到指令，一名男子在某栋楼的17楼天台准备跳楼自杀，所有小组成员迅速赶到现场。

“这一次，你来做主谈手！”市公安局特巡警支队第五大队教导员、特警危机谈判小组组长张军在电话中对邹诗月说。

虽然之前无数次期待过做主谈手的情景，但当机会真正来临，邹诗月还是有点忐忑不安。在从省图书馆赶往事发地点途中，邹诗月一边接收来自同事反馈的信息，一边构思着如何进行谈判。

“对方是一名出生于1999年的男子，之前派出所民警、消防队员已经跟他僵持了一段时间，他的抵触情绪始终很大。可能考虑到我和他是同龄人，又是女孩子，心思比较细腻，所以就让我出场。”邹诗月事后回忆说。



邹诗月在日常工作中。长沙晚报全媒体记者 黄启晴 摄



扫码看辣视频

天台上的他，终于化险为夷

来到17楼天台，现场情况远比想象中的要惊心动魄：男子正双脚悬空坐在楼顶拐角处的边缘，情绪比较激动。此时他已经僵持了三个多小时，体力渐渐不支，随时都有掉下去的危险。

“因为怕他站不稳掉下去，一开始我只是想稳住他。”邹诗月告诉记者。“我很担心你。今天这么热，我可以递水给你喝吗？”邹诗月决定从较轻松的话题谈起，让男子放松下来。有一段时间，男子频繁地往楼下看，为了将他注意力从楼下移开，邹诗月则说：“抬头看看天空吧，天空很蓝，很漂亮。”

男子始终没有言语回应，邹诗月则继续单方面输出，话语温柔细腻犹如一个邻家小妹。男子虽然没有说话，但邹诗月观

察他的肢体语言，发现他不再往下看，注意力已经被吸引。在天台上男子看不到的地方，张军一直通过手势和邹诗月进行着沟通，并鼓励邹诗月就这样谈下去。

观察到男子有所松动，邹诗月便递给了他一瓶水，她特意将水放到离自己更近、离男子远一点的地方，男子走向邹诗月，捡起了那瓶水。见时机成熟了，邹诗月便说，“你同意对你进行救援吗？你不用说话，如果同意就点点头……”男子轻轻地点了点头。

随后，救援人员小心靠近，将男子从天台上救了下来。

邹诗月长长地松了一口气，悬着的心终于放下了。

兼职大学心理学老师的他，不到2小时劝下持刀嫌疑人

“这是我的装备，也是我的伙伴。”从身上掏出来一块小布片，市公安局特巡警支队第五大队教导员、特警危机谈判小组组长张军笑着说。这块布片蓝底黄字，印着汉字“谈判”和长沙公安的拼音缩写。戴着这块标牌，张军出入过各种危机现场。

今年49岁的张军初入警时在110指挥中心工作，10多年的接警过程中他听到过报警人各种悲欢离合的诉说。2009年，他成为一名特警，他用业余时间开始学习心理学。

“做了那么多年警察，心理压力很大，学习心理学一开始是为了排遣自己的压力。”张军告诉记者。

2010年，张军取得了心理咨询师证，并成为了一名大学兼职心理学老师，成为警队里的谈判专家。2019年，长沙公安特警危机

谈判小组组建时，张军任组长。长沙公安特警危机谈判小组组建以来，张军参与过每一次谈判，大部分情况下都是他担任主谈手。

2023年6月，一男子在岳麓区某小区持刀伤人后，逃窜至该小区一住宅楼楼顶，持刀与民警对峙，并企图跳楼自杀。张军带领特警危机谈判小组迅速赶赴现场，与犯罪嫌疑人展开对话，不到2小时就劝下犯罪嫌疑人，成功化解危机。

“勇敢、稳定、专业！”张军认为，这是一位优秀的谈判专家必须具备的3点素质，“没有哪起谈判是一样的，有时候你面对的是穷凶极恶的歹徒，有时候的谈判现场在楼顶上甚至悬崖边，你必须勇敢，面对不同的谈判对象，你必须稳定。”

会“共情”的他们，多次化解危机拯救生命

记者了解到，特警危机谈判小组目前共有6位成员，平均年龄34.5岁，其中年龄最大的是49岁的组长张军，年龄最小的是24岁的邹诗月。队伍组建以来，出警约30次，多次化解危机、拯救生命。

特警危机谈判小组每次出警都是团队作战，张军告诉记者，在谈判时，看起来是谈判专家一个人在前面冲锋陷阵，其实背后是一个谈判小组在支撑。这个小组有主谈手、信息员、分析员、记录员、物资保障员等等，谈判专家的角色就是主谈手。

要成为谈判专家，殊为不易，必须不断地学习，去经历各种谈判现场。

张军时常带着队员们一起学习，分析案例。除了通过书本学习外，每经历一起谈判，队员们还会通过“复盘”这一环节集中体现思考的力量。文字复盘、团体现场复盘，队员们在各个细节上反复推演，总结经验做法，

探讨更优对策，让处置同类案件更有底气。

“我们最强大的武器，是用心聆听，用情沟通。”张军介绍，作为一名警察，讲的是法理情，而作为谈判专家，在谈判现场，“情”是第一位的，共情能力很重要。张军告诉记者，有不少民警申请加入特警危机谈判小组，而测验他们是否合适入队的一个重要指标就是“不具备较强的共情能力”。

“在现场，我一是仔细观察他的肢体语言，二是向他展现同理心。”8月24日成功劝解下那名年轻男子后，邹诗月也如此总结。

每一次出警都是对生命的守护。记者了解到，警务危机谈判是队员们的“兼职”工作，活跃在各个基层岗位上的队员，肩负着值班备勤、巡逻出警、执法办案等主要任务，但危机谈判就像大家心中的“一团火”，时刻保持着奉献和热爱的温度。

六人被困电梯20分钟

长沙一小区电梯频发困人、掉层等故障，业主盼望整改

长沙晚报全媒体记者 罗悦 实习生 廖叶婷

近日，家住长沙县尚鑫海悦小区的周先生拨打长沙晚报热线82220000反映，其居住的小区楼栋单元的两台电梯频发困人、掉层等故障。半年间，电梯故障次数不下15次。“去年年底小区物业已经被处罚，但是至今电梯仍然问题不断，整改完全没有效果。这是为何？”周先生希望相关部门能够督促解决该问题，保障电梯运行安全。

电梯为何频发困人、掉层等故障？晚报帮帮团记者前往周先生所在的小区物业处了解情况，并将该情况反映至长沙县市场监督管理局特种设备安全监察科。

记者探访

半年电梯故障超15次

9月1日上午10时，晚报帮帮团记者来到尚鑫海悦小区。周先生带领记者来到其所居住的1栋1单元，据了解，周先生于去年12月购买了该小区的住房，今年4月中旬搬进该小区。通过查找小区业主群的聊天记录，周先生做了统计，从去年12月至今5月底，电梯故障超15次。

该单元共有两台电梯，记者在周先生的带领下来到电梯里，发现其中一台电梯并未悬挂电梯安全公示牌、特种设备使用标志和乘用梯安全注意事项提示。

记者刚走进电梯，一位抱着被褥同乘的居民听到记者采访，便连忙讲述自己被困的经历。该女士告诉记者，前不久她从34楼乘坐电梯下楼，突然遭遇故障。反应过来时，电梯已经卡在了负一层。当时她尝试按紧急呼叫按钮，但无人回应。直到几分钟后电梯门突然开启，她这才脱困。同乘电梯的另一位女士也有同样的经历。她称有一次被困电梯时“按了紧急呼叫按钮，半个小时都没有任何人回应”。

周先生称，小区业委会曾将电梯问题反映至长沙县市场监督管理局特种设备安全监察科，该部门工作人员到现场核查后给出的结论是：该电梯故障属于正常的问题。对此，周先生等业主并不认同。“如果电梯是正常的，不可能每个月



频繁发生的电梯故障给小区居民心里留下阴影。图为一位居民在等待电梯。长沙晚报全媒体记者 罗悦 摄

都发生几次电梯困人、掉层故障，电梯故障频发的很吓人。”

居民讲述

两个月被困电梯两次

在现场，住在28楼的李先生向记者讲述了近期家人被困电梯的惊险经历。

8月29日20时左右，李先生老婆带着孩子从28楼乘坐电梯，当电梯运行至3楼和4楼之间时，电梯突然掉层，卡在了2楼和3楼之间。当时电梯里一行共6人，其中被困的小孩年龄最大的为8岁，最小的只有2岁。

“当时我老婆连忙按了电梯里的紧急呼叫铃，至少按了20分钟都没有反应。后来，小区物业监控室的人看到电梯监控才派人将其救出。”据李先生回忆，由于电梯卡在2楼和3楼之间，李先生的家人从2楼被救出电梯后，又遭遇了另一种“困境”。由于2楼唯一的出口被占用锁住，无奈李先生的家人只得选择换乘另一台电梯才脱困。

晚报帮帮团记者按照李先生的讲述，实地探访

发现需要乘坐电梯才能到达2楼。从2楼电梯出来后，楼梯间并未设置灯光，漆黑一片。唯一的出口是一处物业办公场所，此时大门紧闭上了锁，居民若要离开只能选择乘坐电梯的方式。

电梯脱困当晚，李先生2岁的孩子出现睡眠不安稳等状况。“事后，物业那边既没有反应也没有给出任何说法。”对此，李先生感到十分气愤，短短两个月，李先生一家已经被困电梯两次。

物业

电梯主板有故障

针对市民反映的问题，9月2日，晚报帮帮团记者来到尚鑫海悦小区物业处了解相关情况。听到记者反映的问题后，湖南万厦物业管理有限公司工作人员表示：“电梯是特种设备，出现故障很正常。”记者询问该小区电梯为何频发故障，对此，物业人员称电梯维保公司更清楚情况。随后，该工作人员拨打了电梯维保公司电话，维保公司方面称电梯频发故障的原因是电梯主板有故障。当记者想进一步了解电梯有无检测报告、维修相关证明等情况时，物

业人员称不方便回应。

监管部门

建议业主加强与物业沟通解决问题

随后，记者来到长沙县市场监督管理局特种设备安全监察科，将该问题反映至该处室。杨姓科长称会派工作人员前往现场核查。然而，9月5日，周先生告诉记者，9月1日至9月5日，电梯又发生两起掉层等故障。

9月6日中午，记者再次致电长沙县市场监督管理局特种设备安全监察科。杨科长表示，接到记者反映的问题后，星沙市监所前往现场进行了核查，在记者反映问题的时间段，该小区单元电梯处于正常运行状态，并未发生事故。“特种设备安全监察科主要监管电梯的使用单位和维保维修单位，主要对维保维修单位是否履职到位进行监管。”杨科长认为可能是业主与物业沟通不到位或者涉及维修基金等问题，导致电梯故障无法彻底解决，他建议业主要求物业公示电梯的维修维保记录等相关信息，由业主积极与物业沟通协商解决。

律师说法

希望各方主体严肃对待

湖南万和联合律师事务所律师李健律师表示，依据《物业管理条例》以及物业服务合同约定，业主通过委托物业公司管理电梯等设施，所以电梯的管理维修保养义务转移给物业公司，物业公司对电梯负有维护的义务。物业公司的法律责任主要是选择合格的电梯维保单位，按照要求的周期监督保养，平时对电梯的正常使用进行管理监督，发现故障后及时采取相关措施等。

如果物业公司违反了合同约定义务，导致事故和损害，应当承担赔偿责任；如果物业公司已经履行了职责，但由于设备本身的缺陷，或者使用人的不当行为，或是监管部门监管过错导致损害，物业公司不应承担责任，应当由具体的责任主体承担相应责任。

如果监管部门玩忽职守导致发生重大安全事故，还可以追究相应刑事责任。

李健律师表示，希望各方主体都严肃对待电梯安全维保使用问题。

秋老虎“打个盹”且凉且珍惜 最低温度降至21℃

长沙晚报9月10日讯(全媒体记者 舒元臻 实习生 石莉莉)“到底什么时候开始降温？”相信这个问题是最近长沙市民最关心的，毕竟近期“秋老虎”发威已经让不少朋友直呼“长沙真的没有秋天”。

何时降温？记者从长沙市气象台了解到，从11日开始，最高温度略有下降。不过，不要高兴得太早，“秋老虎”也就是“打个盹”，气温依旧维持在30℃以上。

市气象台了解到，预计未来一周长沙多阵性降水。10日晚到13日白天，受东风波影响，晴天到多云，午后阵雨或雷阵雨；13日晚到16日白天，受高空波动影响，有小到中等阵雨或雷阵雨；17日受热带低压外围影响，有阵雨或雷阵雨。

从整个湖南范围来看，湖南省气象台预计，10日晚至11日受地面弱冷空气渗透南下影响，湖南大部分地区有阵雨或雷阵雨，湘西局地有大到暴雨并伴有雷暴大风，高温缓解；12日至13日，受东风扰动影响，湘东、湘南多阵性降水。记者注意到，9月11日晚上到9月13日白天，省内最低气温将降至21℃。

气象部门提醒，虽然最高气温仍维持在30℃以上，但高温有所缓解。不过，随着降温而来的还有突然出现的阵雨、雷阵雨，因此市民朋友出行记得要带好雨伞，以防突然来袭的降水；同时也要及时关注天气变化，合理安排生活及出行。

长沙继续实施一次性扩岗补助政策 支持企业吸纳大学生等青年就业

长沙晚报9月10日讯(全媒体记者 刘攀)10日，长沙市失业保险服务中心发布消息，长沙市将继续实施一次性扩岗补助政策，支持企业吸纳大学生等青年就业。补助标准为每招用1人，按1500元的标准发放。政策执行至2025年12月31日。

符合条件的参保企业按照参保属地管理原则，由市本级和对应区、县(市)失业保险经办机构负责审核、公示和发放。

企业招用毕业年度及离校两年内未就业高校毕业生及16至24岁登记失业青年，签订劳动合同，并按规定为其足额缴纳3个月以上的失业、工伤、职工养老保险费，且审核时处于正常参保缴费状态的，可以享受一次性扩岗补助。

享受一次性扩岗补助政策的单位性质是企业。劳务派遣单位(取得人力资源服务许可证或劳务派遣许可证的单位)可为自有员工(含依法开展承揽、外包业务招用的劳动者)、代实际用工单位申领一次性扩岗补助。

需提醒的是，同一人员身份信息只能享受1次一次性扩岗补助，不得跨企业、跨年度、跨地区、跨资金渠道重复享受。

晚报帮帮团

民有所呼 我有所应
深入调查 帮你解难



责编/李春璞
美编/余宁山 校对/李乐

留言板(2024-09-06)

罗女士：我在岳麓区一烟酒专卖店买到了假烟，我约了岳麓区烟草专卖局工作人员，希望记者一起上门曝光。

回音壁(2024-09-09)

晚报帮帮团：读者您好！留言已收悉！您反映称在岳麓区观沙岭街道一烟酒店买到了假烟，记者对此进行了调查。

据了解，市民反映的情况属实。5月19日，市民罗女士在岳麓区烟草专卖局花1800元买了2条“和天下”香烟，准备在中秋节作为礼物送给父亲。9月6日，罗女士发现这两条烟和平时买的烟在外包装上差别明显，怀疑买到假烟，当即向长沙晚报热线爆料。后经岳麓区烟草专卖局鉴定，确属假烟。9月9日上午，记者陪同罗女士来到该烟酒店，罗女士拨打了烟草专卖局执法人员的电话。执法人员对该烟酒店进行了查处，对店主进行了口头警告，并收缴了店内的几包涉假香烟。后来，在记者和社区民警的见证下，店主对买到假烟的罗女士进行“退一赔一”并道歉，两条假烟被送到岳麓区烟草专卖局处理。罗女士对事情处理结果表示满意。长沙晚报全媒体记者 周小华 整理