



(12) 发明专利申请

(10) 申请公布号 CN 102547004 A

(43) 申请公布日 2012. 07. 04

(21) 申请号 201010619064. 1

(22) 申请日 2010. 12. 29

(71) 申请人 上海遥薇（集团）有限公司

地址 201802 上海市嘉定区翔乐路 358 号 1
幢 202 室

(72) 发明人 姚薇

(74) 专利代理机构 上海科盛知识产权代理有限公司 31225
代理人 赵继明

(51) Int. Cl.

H04M 11/04 (2006. 01)

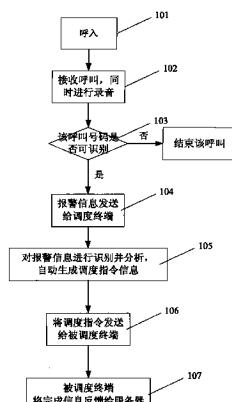
权利要求书 1 页 说明书 2 页 附图 2 页

(54) 发明名称

一种应急电话调度信息处理方法及装置

(57) 摘要

本发明涉及一种应急电话调度信息处理方法及装置，其中方法包括 1) 报警终端通过通信网络向服务器发起呼叫；2) 服务器接收呼叫，同时开启数字录音机进行录音；3) 服务器根据电话号码数据库来判断该呼叫号码是否可识别，若为是，执行步骤 4)，若为否，将该呼叫号码放入黑名单数据库中，并结束该呼叫等步骤；其中装置包括包括报警终端、通信网络、交换机、服务器、数字录音机、调度终端、被调度终端，所述的服务器与交换机连接，所述的交换机通过通信网络与报警终端连接，所述的服务器分别与数字录音机、调度终端、被调度终端连接。与现有技术相比，本发明具有先进、可靠、经济等优点。



1. 一种应急电话调度信息处理方法,其特征在于,包括以下步骤:
 - 1) 报警终端通过通信网络向服务器发起呼叫;
 - 2) 服务器接收呼叫,同时开启数字录音机进行录音;
 - 3) 服务器根据电话号码数据库来判断该呼叫号码是否可识别,若为是,执行步骤 4),若为否,将该呼叫号码放入黑名单数据库中,并结束该呼叫;
 - 4) 服务器将报警终端传输过来的报警信息发送给调度终端;
 - 5) 调度终端对报警信息进行识别并分析,根据决策支持数据库,自动生成调度指令信息;
 - 6) 调度终端将调度指令发送给服务器,服务器通过通信网络发送给相应的被调度终端;
 - 7) 被调度终端收到调度指令信息后,进行相应操作,并将完成信息反馈给服务器,服务器将反馈信息存储。
2. 一种应急电话调度信息处理装置,其特征在于,包括报警终端、通信网络、交换机、服务器、数字录音机、调度终端、被调度终端,所述的服务器与交换机连接,所述的交换机通过通信网络与报警终端连接,所述的服务器分别与数字录音机、调度终端、被调度终端连接。
3. 根据权利要求 2 所述的一种应急电话调度信息处理装置,其特征在于,所述的报警终端为电话机或手机。
4. 根据权利要求 2 所述的一种应急电话调度信息处理装置,其特征在于,所述的调度终端包括无线调度终端、有线调度终端,所述的无线调度终端通过无线网络与服务器连接,所述的有线调度终端通过集线器与服务器连接。

一种应急电话调度信息处理方法及装置

技术领域

[0001] 本发明涉及一种电话调度相关技术，尤其是涉及一种应急电话调度信息处理方法及装置。

背景技术

[0002] 随着经济的快速发展，建设和谐社会，提高重点单位应急电话调度指挥问题越来越引起社会重视，建立现代化的调度指挥系统，提高快速反应能力，已成为和谐社会建设的重要任务。

发明内容

[0003] 本发明的目的就是为了克服上述现有技术存在的缺陷而提供一种先进、可靠、经济的应急电话调度信息处理方法及装置。

[0004] 本发明的目的可以通过以下技术方案来实现：

[0005] 一种应急电话调度信息处理方法，其特征在于，包括以下步骤：

[0006] 1) 报警终端通过通信网络向服务器发起呼叫；

[0007] 2) 服务器接收呼叫，同时开启数字录音机进行录音；

[0008] 3) 服务器根据电话号码数据库来判断该呼叫号码是否可识别，若为是，执行步骤4)，若为否，将该呼叫号码放入黑名单数据库中，并结束该呼叫；

[0009] 4) 服务器将报警终端传输过来的报警信息发送给调度终端；

[0010] 5) 调度终端对报警信息进行识别并分析，根据决策支持数据库，自动生成调度指令信息；

[0011] 6) 调度终端将调度指令发送给服务器，服务器通过通信网络发送给相应的被调度终端；

[0012] 7) 被调度终端收到调度指令信息后，进行相应操作，并将完成信息反馈给服务器，服务器将反馈信息存储。

[0013] 一种应急电话调度信息处理装置，其特征在于，包括报警终端、通信网络、交换机、服务器、数字录音机、调度终端、被调度终端，所述的服务器与交换机连接，所述的交换机通过通信网络与报警终端连接，所述的服务器分别与数字录音机、调度终端、被调度终端连接。

[0014] 所述的报警终端为电话机或手机。

[0015] 所述的调度终端包括无线调度终端、有线调度终端，所述的无线调度终端通过无线网络与服务器连接，所述的有线调度终端通过集线器与服务器连接。

[0016] 与现有技术相比，本发明具有以下优点：

[0017] 1) 高起点、高水平、保证了先进性，采用最先进的技术及设备，具有行业领先水平。

[0018] 2) 从实际情况出发，保证系统实用性和可靠性，设计按照应急事件处理的实际需求出发，既可统一受理电话呼入，又可以进行呼出电话进行调度指挥。采用高标准（例如军

标、工业控制标准)设备，并进行备份。软件设计上具有容错、容余功能、模糊识别功能，保证系统软件运行可靠！

[0019] 3) 模块化设计，便于扩展和升级，保证了灵活性，采用积木式、模块化的设计思想，便于扩充和升级换代。

[0020] 4) 具有开放性和可扩充性；结构合理，与各社会联动部门等相关机构保持通信畅通，使信息快速交换、高度共享，便于协调指挥。为满足今后系统升级要求，系统预留无线集群通信接口、GPS 车辆卫星定位系统接口、手机定位系统接口等，以保证整个工程完整性和连续性。

[0021] 5) 保持指挥中心的安全性；采取多种新技术、新方法来保证系统的正常安全运行，同时采用多级权限管理功能保证网络系统的安全性以防止外界破坏干扰的能力。

附图说明

[0022] 图 1 为本发明的流程图；

[0023] 图 2 为本发明的硬件结构示意图。

具体实施方式

[0024] 下面结合附图和具体实施例对本发明进行详细说明。

[0025] 实施例

[0026] 如图 1、图 2 所示，一种应急电话调度信息处理方法，包括以下步骤：

[0027] 1) 报警终端 1 通过通信网络 2 向服务器 4 发起呼叫；

[0028] 2) 服务器 4 接收呼叫，同时开启数字录音机 5 进行录音；

[0029] 3) 服务器 4 根据电话号码数据库来判断该呼叫号码是否可识别，若为是，执行步骤 4)，若为否，将该呼叫号码放入黑名单数据库中，并结束该呼叫；

[0030] 4) 服务器 4 将报警终端传输过来的报警信息发送给调度终端 6；

[0031] 5) 调度终端 6 对报警信息进行识别并分析，根据决策支持数据库，自动生成调度指令信息；

[0032] 6) 调度终端 6 将调度指令发送给服务器 4，服务器 4 通过通信网络发送给相应的被调度终端 7；

[0033] 7) 被调度终端 7 收到调度指令信息后，进行相应操作，并将完成信息反馈给服务器 4，服务器 4 将反馈信息存储。

[0034] 一种应急电话调度信息处理装置，包括报警终端 1、通信网络 2、交换机 3、服务器 4、数字录音机 5、调度终端 6、被调度终端 7，所述的服务器 4 与交换机 3 连接，所述的交换机 3 通过通信网络 2 与报警终端 1 连接，所述的服务器 4 分别与数字录音机 5、调度终端 6、被调度终端 7 连接。所述的报警终端 1 为电话机或手机。所述的调度终端 6 包括无线调度终端、有线调度终端，所述的无线调度终端通过无线网络与服务器 4 连接，所述的有线调度终端通过集线器与服务器 4 连接。

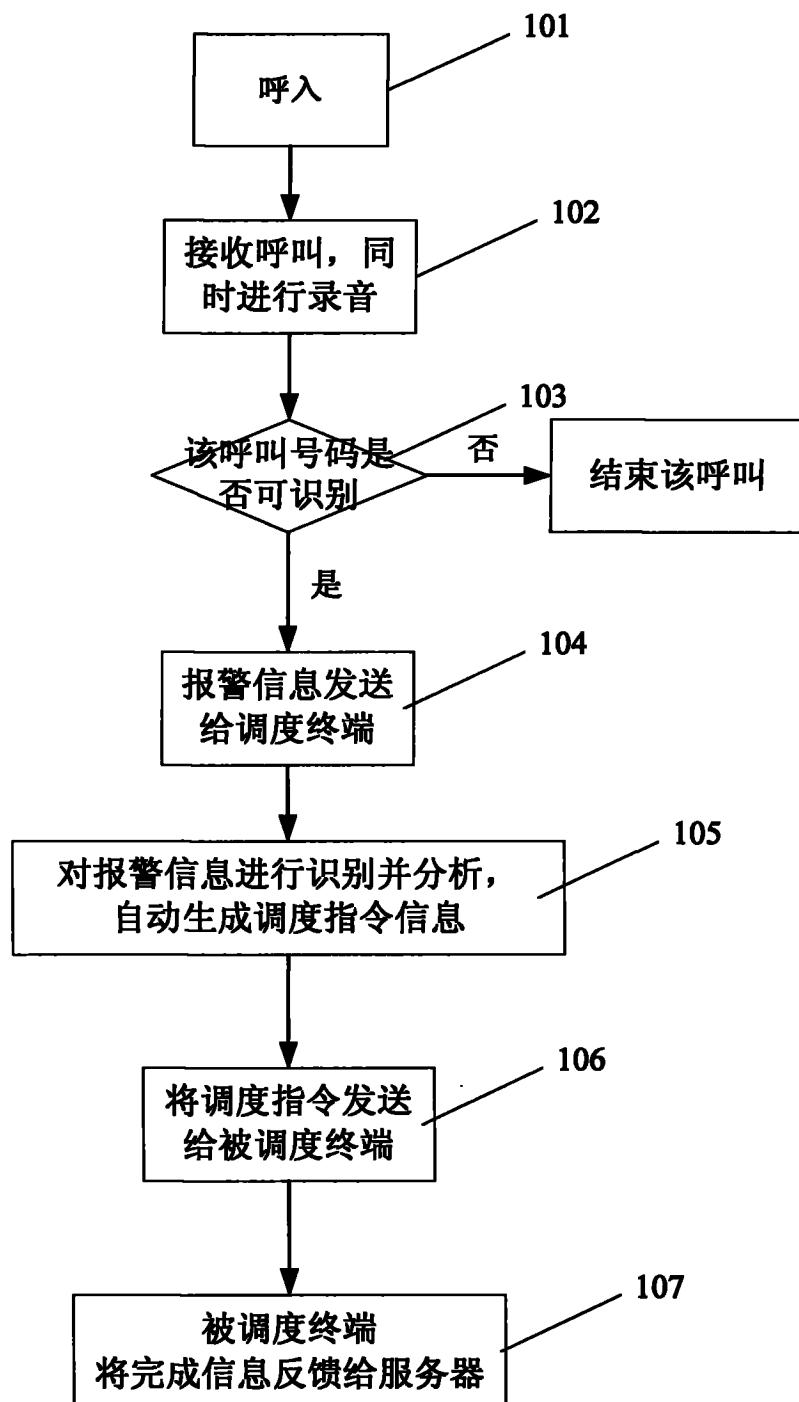


图 1

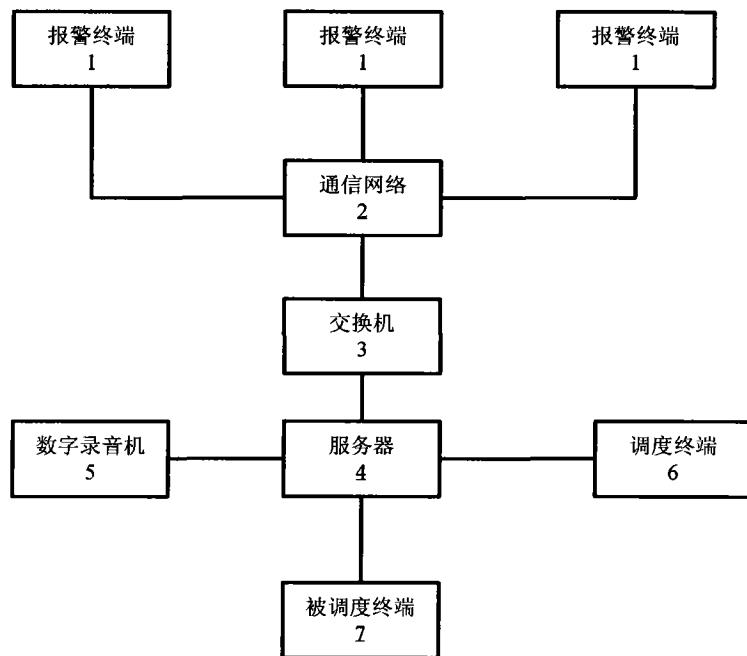


图 2