



这里是“情报站”“参谋部”

——记北京市安全生产举报投诉中心

□本报记者 刘欣欣

北京市安全生产举报投诉中心通过12350热线电话，实行7×24小时人工受理举报案件，架起了一座政府和市民、企业之间联系的桥梁。

中心定位于本市安全监管与执法检查的“情报站”，事故响应与应急处置的“参谋部”，以及安全法规和政策措施的“宣讲台”。据统计，七年来中心共接听市民来电41265个，接收举报案件13620件，经查属实5222件，发放奖励金108.83万元。

收集举报信息 是安全生产的情报站

“可以说热线电话发挥了群防群治的作用，通过市民举报，提高了我们执法和监管的精确性，相当于在人民群众当中安插了无数的情报员。”举报投诉中心主任张鹏解释了中心作为安全监管与执法检查情报站的意义。

在热线电话记录本上，记者看到，去年11月2日上午11点，12350热线电话接到市民张先生的举报称，平谷区一机电有限公司没有进行职业病危害因素检测与申报，也没有对员工进行职业健康体检，并且拒绝出具职业病接触史材料等问题。

“举报者是一名来自重庆的进京务工人员，因为工作的车间噪音非常大，耳朵出现问题了，想鉴定为职业病。”江华光是中心值守调度科的职工，当天，就是他接到的这通电话。

虽然最终记录的内容清晰，但由于对方口音非常重，耳朵又不好，江华光清楚地记得当时的沟通十分费劲，对方最初根本说不清楚要举报的内容和自己的诉求。等了解清楚情况后，他给予了对方合理的建议。

可是，张先生对见不到面的电话举报并不放心，挂了电话后就从平谷直奔市安监局。等他赶到大门口已经快下午1点了，他再次拨打12350电话，张鹏、江华光和几名同事一同接待了他。

“对方情绪比较激动，一个快50岁的汉子，看到我们到大门口去接他进来，一下就哭了。”张鹏至今对那个场景印象深刻。

由于错过了午饭时间，他们先把张先生接到了休息室，并给他泡了一碗方便面。张先生边吃边讲起了自己的事情。原来，除了张先生想鉴定为职业病，但公司却不给开具职业病接触史材料的情况外，他已从企业离职有两个多月了。

“一方面没有了工作，另一方面身体也不允许再就业，他整个人都很迷茫，很无助。”江华光说，在沟通的过程中，他需要很大的声音对方才能听得清。

两个多小时的面谈时间里，中心的同事认真倾听，并且耐心地讲解相关工作流程和法律法规，安抚对方情绪。此外，张鹏立即与市安监局里的有关处室协调，把案件移交到职卫监督处处理。

第二天，职卫监督处安排专人赶赴平谷开展专项调查工作，在查明事实后责令企业依法提供张先生的职业病接触史材料，并对企业的违法行为进行了处罚。

“这样的事例太多了，这是



▲市安全生产举报投诉中心工作人员正在接听12350热线。

▲工作人员来到市民身边宣传安全工作。



我们每天都在做的日常工作。”张鹏介绍说，中心要求凡是12350接到的举报，各区安监局和相关处室必须在10个工作日内到现场进行执法检查，并给予回复。

除了日常性的接听举报电话外，去年举报投诉中心还创新地引导市民开展定制式举报，策划开展了“您举报、我奖励、查找身边的安全隐患”专项活动。

例如，今年1月12日起，举报投诉中心和宣教中心、职能处室共同策划了“您举报 我奖励 查找身边的安全隐患——12350烟花爆竹安全隐患举报专项活动”，通过活动鼓励市民主动查找隐患，举报奖励至少200元，最高奖励1000元。前不久，又启动了职业危害举报奖励专项活动，同样是给予举报者现金奖励。

“我们配合市局执法重点，采取定制式举报的方式，突出隐患排查的宣传，以此引导社会公众查找安全隐患，提高执法检查的精准性和针对性。”张鹏说，通过不断创新思路，转变传统举报受理方式，变被动接报为主动引导，切实加强了违法违规行情的收集。

汇总多方信息 是应急处置的参谋部

“我们原来的举报投诉系统没有应急的机制。如今，接到老

百姓的举报，尤其是紧急的事故，处理的效率就大大提高了。”张鹏介绍说，2016年10月，按照市安监局统一部署，举报投诉中心建立了安全生产值守应急、行政值班和举报投诉受理“三位一体”综合性值守工作机制。在举报投诉中心的名字后边加上了“总值班室”的字样，使得举报投诉中心名副其实成为了事故响应与应急处置的“参谋部”。

曾经，市内一旦发生生产安全事故，事故的应急处置工作就都落在了应急处的身上。应急处的工作人员不仅要立即赶赴现场，还要在路上不停地接打电话，收集信息并上报给相关负责人。通过去年的这次改革，突发事件、应急救援等信息的收集、上报工作全部由举报投诉中心（总值班室）负责，分担了事故现场工作人员的压力。

“听起来这事好像挺简单的，就是接电话、打电话，其实可没那么容易。由于事故发生偶然性较大，且现场情况危急，来自一线的电话往往都很紧急，报告时间短，叙述内容多且情况复杂。”张鹏说，话务员要在10分钟内询问清楚现场情况，并打通十二三个电话，完成查路线、准备车辆、准备相关装备等30多个动作，让相关领导第一时间了解情况，同时相关工作人员能够立即出发赶赴现场。

为了达到这个目标，举报投诉中心组织过三次模拟演练。从接到突发事件的举报电话，完成信息的记录、编辑、审核、复核、报告，到通知相关的处室人员、司机做好应急救援响应的准备等，第一次演练用时12分钟，并没有达到要求。

“我们模拟的是煤矿塌方事故，两人死亡一人被埋的情景，我们还故意留了坑，地址没说清楚，看值班员能否追问清楚，具体到哪个工段、哪个面，同时还设置了值班领导电话发生故障，无法接通的情景，考察值班员的应急反应能力。”举报投诉中心副调研员宋怀忠告诉记者，演练结束后，所有的值班员都要参与讲评，共同提高能力。

此外，为了让值班员能够牢记流程，中心还经常组织笔试，包括政策法规、处突事故的应急流程等。“突发情况平常碰到的少，只能是利用考试不断的重复，让大家加深印象，提高熟练程度。”宋怀忠说，通过不断的练习，第三次模拟演习时，值班员处理的时间只用了8分半钟。

接受各类咨询 是安全政策的宣讲台

“市民不知道到哪进行特种作业培训考试，不知道淘汰不合格燃气灶具有关政策，有的企业不知道安责险，这些都可以拨打12350咨询。”举报投诉中心值守调度科科长蔡桑告诉记者，12350接受的咨询比较广泛，而且市民问的问题五花八门，政策性的多，同一类的、重复性的问题多。

不同于往年被动地等待市民咨询，和奖励市民举报一样，举报投诉中心转变思路，变被动为

主动，有针对性地邀请市民、企业电话咨询。

“通过围绕重点、热点问题，12350在不断扩大自己的社会影响力，希望逐步融入企业的安全管理，融入市民的日常生活，让他们能形成一想到有安全生产相关问题就找12350的意识。”张鹏说，正是基于这样的考虑，中心提出了“您身边的安全顾问”的工作理念，并且纳入了政策咨询服务。

就拿前不久市安监局和多部门联合进行的针对困难住户淘汰不合格灶具给予补贴的工作，举报投诉中心从这项工作的策划阶段开始介入，学习政策，了解工作具体内容和细节。

“在活动推出前，我们培训了话务员，并且自己设置了一些市民可能问到的问题，还给出了标准答案。”蔡桑告诉记者，这类政策咨询，对话务员的要求又提高了一个档次。

活动启动时，在红头文件、宣传海报里都多了这么一句话：“相关问题可以拨打12350咨询”。

由于这项工作和老百姓的利益息息相关，活动启动当天，12350接到的灶具补贴工作的咨询电话就破百了。“大家都问补贴怎么计算，自己算不算补贴之内的范围，大家都很关心具体的细节。”蔡桑说。

“我们在围绕全市全局重点工作推动的时候，有任何对政策不理解的地方都可以拨打12350进行咨询。”张鹏告诉记者，为了确保话务员回答的准确性，中心做了大量的幕后工作，包括培训和建立知识库。

如今，举报投诉中心已经有了17个系列的问题和答案的汇总，包括安责险、特种作业、危险化学品等，并且在陆续增加中。目前，第18个系列风险评估的内容正在准备中。

除了单纯的咨询外，中心的另一项重点工作是对信息的分析和研判。今年春节前，通过信息分析工作人员发现，询问到哪能买到烟花爆竹的电话数量增多。于是，张鹏就立即在大年三十的前两天着手撰写报告，要求各区安监局加大对烟花爆竹售卖点的宣传，并在市局的微信公众号上公布烟花爆竹的设点情况，方便市民前去购买。

“今年，我们将更加注重信息分析，提高举报投诉数据分析研判能力。”张鹏介绍说，中心建立了值班日报制度，结合举报投诉工作的特点，把握不同时期社会公众关注的安全生产热点、难点问题，按月、季、年和专项行动，对举报投诉工作数据进行收集、汇总，强化数据分析，研判安全生产形势。

记者还了解到，作为2017年市安监局的重点任务，举报投诉中心正在与市总工会沟通，年内将启动安全生产社会监督职工志愿者队伍组建工作。“充分发挥各级工会组织作用，招募一批关心、关注安全生产社会监督员，引导广大从业人员，积极参与安全监管工作，对生产经营单位事故隐患、违法违规行为进行举报，可以进一步发挥安全生产社会监督作用。”张鹏说。