



## 开拓应急调度指挥新模式

——记丰台区消防救援支队指挥中心主任王开苗

□本报记者 刘欣欣

丰台区消防救援支队指挥中心主任王开苗从事灭火救援和应急管理已有20多个年头，在一次次的一线救援过程中，积累了丰富的灭火和应急处置经验。带着这些鲜活的基层经验，他立足岗位，主动思考，开拓创新，推动丰台区消防救援支队指挥中心转型升级，全面提升应急调度指挥工作专业化、规范化、信息化、实战化水平，开拓了丰台区应急调度指挥新模式。

### 立足岗位 开拓应急调度指挥新模式

“通过‘边建设、边应用、边完善’的步骤方法，我们不断夯实工作基础、优化机制规范、建强指挥队伍、强化指挥效能，多维度发力，多举措并行。”自担任丰台区消防救援支队指挥中心主任以来，面对新形势、新挑战、新定位，王开苗立足本职岗位，主动思考，开拓创新，推动支队指挥中心转型升级，实现了应急调度指挥工作专业化、规范化、信息化、实战化水平的全面提升。

在王开苗的推动下，该支队指挥中心与全勤指挥部24小时融合运行。他首先组织修订完善了支队《全勤指挥部工作规定》《全勤指挥部与指挥中心融合运行规范》，在全面优化值班人员配置的基础上，明确了“平时”和“战时”两种工作模式。

王开苗解释说，在日常值守中，指挥大厅单独设立坐班值守工作区，预留值班备勤室，双指挥长24小时坐班值守。同时，灭火救援指挥部部长办公前移，值



守人员全程参与当日指挥中心整体工作，有序开展研讨学习、督察拉动和警情跟踪等工作。

在发生各类警情时，按照每起警情“必过问、必跟踪、必干预”的原则，各岗位结合自身职责分工，有序开展调度指挥、远程监控和联动调派等工作，并根据灾情发展态势迅速响应出动。在此基础上，支队指挥中心探索运行“跟警员”制度，每起警情均有专人全程跟踪指导，不间断进行安全提示、信息收集和要点推送，实现“专警专盯”。

“为确保应急指挥运行高效有序，坚持制度规范是保障。”基于这样的认识，王开苗将接警

调度规范化，制定出台《支队级指挥中心接警调度工作规范》《跨区域增援力量调动流程规范》等规范性文件15份，编绘工作流程图40份，进一步明确了支队接警调度具体操作办法，逐步形成总队指挥中心主导、支队指挥中心主调、消防站通信室主责的“极速响应，精准调派”模式。

同时，王开苗将作战指挥层级化，根据辖区灾害类型和警情等级，实行一般警情远程辅助指挥、重要警情随行到场指挥、重大警情召回分工指挥，确保支队级专业指挥力量和现场作战指挥优势的迅速形成。

“在应急响应工作中，响应速度和处置效能是关键。”王开苗始

终将工作重心放在坚持应急响应速度、提升应急处置效能上。

在应急指挥方面，王开苗利用辖区作战信息“一张图”、支队重点单位电子预案库和重大危险源灾害事故处置对策库等辅助决策数据资料，充分发挥本级指挥中心底数清、情况明、响应快的“本地化”优势，迅速形成信息数据支撑。他最大化运用点位检索、地图导航、移动终端和“雪亮工程”等“可视化”路线规划手段，同步启动“交消联动”工作模式，最大程度减少途中用时，为应急救援争取“黄金时间”。

在应急联动方面，王开苗依托视频会议、移动终端、专线电话和直联电台，迅速搭建起包含区属职能单位、辖区微型消防站以及各类重型车辆机械、领域专家团队的“直联式”现场调度指挥网络，各联动力量保持24小时应急值守状态，实现“秒速响应出动”，第一时间为灾害处置提供全面、专业的辅助支持。

### 寻径破局 推动构建区级“大应急”工作体系

“只有构建起‘大应急’工作体系，统筹安全与发展，形成齐抓共管的态势，才能更加有效提升区域应对突发事件的能力，保障人民群众生命财产安全。”王开苗说。

为了寻求破局，王开苗紧盯政府职能部门、重点单位社区微型站、社会面多种形式消防队伍和领域专家学者等4类应急联动力量，与区属各部门单位巩固调

度指挥、协同作战、应急值守、人才交流、专家聘用和资源共享等长效工作机制，进一步织密“直联式”应急联动“小网格”。

在此基础上，王开苗深度融合各类“信息化”数据和“可视化”平台，逐步推动形成了“消防+交通”“消防+燃气”“消防+电力”等战斗模式，逐步完善“建、管、训、用”闭环，全面构建区级一体化“大应急”体系。

经过前期的不懈努力，如今，丰台区消防救援支队已与丰台区应急、交通、水务、燃气、电力、环卫、园林绿化、气象和建筑工程等多个职能单位建立联动机制，并通过电台或电话实现直联直调。

其中，丰台区“交消联动”应急工作机制在全市范围内率先全面启动。“我们将辖区划分为5个‘交消联动工作分区’，31个交警警力点位全部纳入指挥调度体系，各分区开通24小时电台直联和应急值守工作席位。”王开苗说，一旦遇有警情出动，支队指挥中心可以实现警情信息共享，消防站直接联动所属分区交通大队，实时开展疏解管制和警戒引导等工作。

不仅如此，丰台区消防救援支队已与北京燃气四分公司建立联动机制并签订战略合作协议，各基层消防救援与辖区15个燃气公司网点全面实行同步值守和直联直调模式，并将于下一步有序开展联合培训等工作。

“希望通过系统的规划和持续地创新，不断提升应急救援的整体效能，从而筑牢公共安全防线。”王开苗说。

丰台区卢沟桥街道莲玉嘉园社区党委书记、居委会主任王娜：

## 立足民生实际需求，多措并举服务居民

□本报记者 余翠平 通讯员 于瑶

“社区工作虽然琐碎，但是关乎民生，居民有什么需求，作为社区干部，就要想办法为他们排忧解难。”丰台区卢沟桥街道莲玉嘉园社区党委书记、居委会主任王娜是这么说的，更是这么做的。她以党建引领，创新工作机制，联合印制了“社区书记联系卡”和“便民服务卡”，为居民提供快速便利的沟通渠道，“未诉先办”解决居民诉求，让社区服务更暖心。

随着居民出行方式的转变，社区内电动自行车数量不断增加，原有自行车棚数量无法满足居民停车需求。许多居民只能将电动自行车停放在楼道、空地等区域，不仅影响了小区的整体美观，还带来了安全隐患。为此，王娜依托卢沟桥街道“民生项目池”工作，积极响应居民呼声，将建设自行车停车棚作为改善民生的一项重要工



王娜（右）

作来抓。工作开展以来，她多次组织居民代表、党员代表、楼门长、热心居民等召开“157”居民议事协商会，围绕“新建扩建车棚”问题进行深入探讨，真正做到居民的事情居民议。经过前期的调研，社区最终确定了车棚的建设位置。为了方便居民充电，车棚内还配备了充电设施，居民可以随时为自己的电动自行车充电。新建自行车车棚于今年七月底正式投入使用，进一步缓解了居民非机动车停放和充电难问题。随着车棚的建成投用，莲玉嘉园社区的电动自行车停车和充电问题得到了显著改善。一位居民高兴地说：“以前停车总是要找半天位置，现在有了这个车棚，真是太方便了。”

社区里有一位独居老人在家做饭时，菜刀不慎掉落砍伤了脚，老人打电话求助到社区，王

娜第一时间赶到现场，协调社区同事自驾带老人就医，并及时联系家属进行手术，事后家属专程找到王娜表示感谢。“不用谢，这都是我应该做的。”王娜朴实的话语让家属心里暖乎乎的。

看到快递小哥送货难，王娜就利用“便民三轮车”为快递小哥、外卖配送员群体解决实际困难。楼上楼下扰民问题困扰居民多年，她带领队伍多次入户进行耐心调解，终于将矛盾成功化解。此外，她还协调解决了小区房屋漏水、道路修缮、充电设施升级等不少居民难题。

“王书记心里牵挂着我们社区居民，经常为我们排忧解难，我们都很感谢她。”居民们诚挚的话语常让王娜感动不已，“未来，我将继续秉承以人为本的工作理念，努力地为莲玉嘉园社区居民提供更加方便、舒适的生活环境。”她说。