

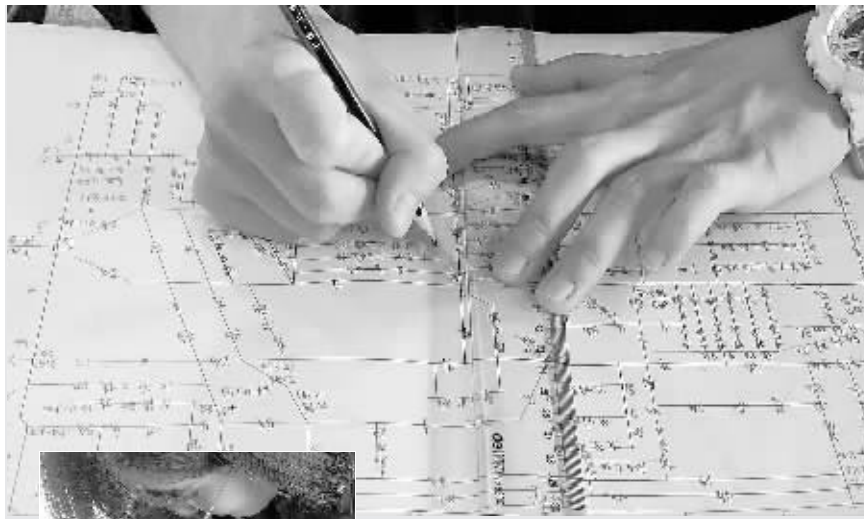


五一不放假，她们全天24小时待命

她们是广州“活地图”“百事通”，上岗前还要完成“手绘地图”“盲听路名”等练习，这就是119接警员

□本版撰文 信息时报记者 陈子堃
本版摄影 信息时报记者 陈引

“您好，广州119。”每天，广州市消防救援支队指挥中心的工作就从这一声简单的问候中开始。节假日不属于119，五一小长假，接警员们依旧在不断地接警派警、指挥调度、预警分析中忙忙碌碌。一台电脑、一个耳麦、一部电话，24小时3班轮换，这支平均年龄29岁的“娘子军”架起一座生命的桥梁。近日，记者走进广州消防指挥中心，带大家了解119接警员。



“盲听路名”“手绘地图”是必练基本功。



接警员练习手绘广州地图。

47名接警员 一年接60.5万个电话

广州市消防救援支队指挥中心总建筑面积600平方米，由指挥大厅、功能机房、作战指挥室、作战值班室和档案室等功能室组成，是广州消防的调度枢纽、战略决策智囊和信息研判中心，除了4名男性工作人员，其余47名接警员均为女性。她们承担着全市一年60.5万通报警电话的指挥调度，同时肩负着火场通信、舆情监控、远程督导等工作。

在这里，经过两个月的入职培训和集中训练，通过“手绘地图”“盲听路名”等基本功练习，接警员们被迅速锻炼成广州的“活地图”“百事通”。“广州的大街小巷就像立体沙盘一样刻在我们每个人的头脑中，大到一栋建筑物构造，小到一个消防栓位置，我们都牢记在心。”接警员成娴钰说，当了接警员后，才知道这份工作并不是别人口中的“接接电话，调调车辆”那般简单。

不仅如此，接警员还要对全市3200多家重点单位、400多辆执勤车辆、近200个消防站和专职队分布情况进行了如指掌，熟练掌握各类灾害事故处置需求，必须在电话挂断后30秒内发出调派指令。

记者了解到，接警员需要从报警人的电话中获取必要的重要信息并记录下来；做好安抚群众和引导群众等待救援前的一些自救措施；第一时间立案调派车辆出动；联系好联动单位出动；全程跟踪警情，多方联系了解现场情况；跟消防队做好信息对接和任务安排等工作。



接警员上岗前，整理仪容。



对于接警员来说，她们必须在电话挂断后30秒内发出调派指令。

消炎药、润喉片是接警员标配

在广州，遇到天干物燥火灾高发期或台风暴雨等恶劣天气，单日接处警量往往达到300余次。接警员们忙起来顾不上吃饭喝水上厕所，有时嗓子干了只能喝水润润唇，因为担心喝水太多会耽误接电话。一天下来，嗓子都哑了。“其他女孩子的抽屉里也许有不

那一夜，她一个人接了500多个电话

“您好，广州119，请问有什么能帮助您的。”每天上班一坐上接警席，紧张忙碌的工作就开始了。偌大的广州消防指挥中心和只有接警员的接警声、键盘的敲击声和对讲机呼叫应答声。

当记者聊起节假日时，接警员成娴钰表示她们是没有节假日的，“我们同消防员一样，一年365天24小时随时待命，有警必接、闻警即动，奋斗在人

知多D

拨打119报警 要注意哪些问题？

接警员黄东梅：

- 1、要尽量讲清着火的单位或地点，所处的行政区（县）、路、街道、门牌号码、标志建筑或乡村地址；
- 2、要讲清楚什么建筑着火，是否有明火，火势大小，主要燃烧物（冒烟是黑烟或白烟），是否存在危险物品，有无人员被困，以便消防队根据燃烧对象和火势大小来决定出动的车辆和警力。

民群众最需要的地方。”成娴钰说，入职4年来，她4年都是在接警电话中迎接新年的钟声。“重大节日我们更要提高警惕，不能大意。”

节假日和自然灾害突发的时段，是接警员们最忙碌的时候。成娴钰说，2020年发生城市内涝，她刚好上夜班，“电话铃声可以说是一秒都没停过”。当晚，她一人接了500多个报警电话。

为“抢快”40秒，提出1213项改进意见

对消防救援工作来说，时间就是生命，与时间赛跑，为生命接力。广州消防累计投入1000多万元专项资金用于接处警系统升级改造，目前，实现了基站定位报警电话、GIS地理信息自动匹配临近消防队站、自动根据灾害事故类型“一键式”调度最优调派方案等功能，调度时间比旧系统缩短了40秒。

为此，指挥中心接警员为新系统8次更新累计提供了1213项改进意见，反馈3789处系统存在问题。系统在接警员提出的建议下不断优化，在反馈的问题中不断优化。仅一个确定辖区归属队站小功能，就前后修改了10次，最终优化节约了近21.7%的操作时间。

接警员黄东梅为做好电子地图辖

区标绘，主动放弃新婚假期，一人独立完成了全市80多个队站辖区累计7434平方公里边界的标注，为精准调度提供了底层地理数据，有效提高了报警人口述地址与标准地址库的配备率，警情地址精度明显增强，极大方便了执勤队站快速到场处置的需求。

指挥中心接警员也是消防队伍为民服务的一个重要窗口。入职14年的接警员罗泽敏、吴凯瑜经常教育年轻接警员：“群众一辈子可能只打一次119。这一次119可能影响群众一生对119的看法。”她们在传帮带中增强年轻接警员从事指挥中心工作的自豪感和责任感，激励年轻接警员以最大的热情投入到工作中，以最好的服务态度接处每一个警情。

广州119’永远在电话这头守护着人民的安危。”接警员说。

日前，全国妇联决定，授予300位优秀女性2020年度“全国三八红旗手”荣誉称号，授予199家单位“全国三八红旗集体”荣誉称号，广州市消防救援支队指挥中心名列其中。

南粤风采36选7开奖公告 (第2021113期5月3日开奖)	“好彩1”开奖公告 (第2021113期5月3日开奖)	3D开奖公告 (第2021113期5月3日开奖)	体彩排列3开奖 (第21113期5月3日开奖)	体彩排列5开奖 (第21113期5月3日开奖)	超级大乐透开奖公告 (第21049期5月3日开奖)	快乐8开奖公告 (第21113期5月3日开奖)
03 30 25 14 09 06+05	05 龙 春 东	0 1 2	0 3 2	0 3 2 1 5	23 22 01 25 10+12 02	26 52 09 51 72 23 16 04 29 63 12 49 47 73 15 25 80 48 71 30