

强化应急意识 提高工作标准

认真做好应急值守和信息报送工作

市局应急指挥中心主任

根据工作需要和年度工作安排，由我与大家一起共同探讨，如何适应新的形势任务，认真做好应急值守工作和信息报送工作。

一、应急值守工作

吴忠华厅长多次强调，应急指挥中心是应急管理部的“作战室”“指挥部”“参谋部”，说明了应急指挥中心地位非常重要。过去在战场上，打胜仗靠的就是及时获取的各方面的情报信息。应急管理工作也是如此，对于突如其来的突发事件，我们能否有效应对，就看我们应急指挥的能力水平了。如何指挥调度？同样需要准确的信息做支撑。应急值守是应急指挥的一线观察哨和前沿哨所，是我们获取突发事件信息的重要途径，因此，做好应急值守和信息报送工作就显得尤为重要。

应急值守，从字面上理解，应该有三层意思：一是应急。二是值班。三是守岗。所谓应急，就是应对突然发生的需要紧急处理的事件。其中包含两层含义：客观上，事件是突然发生的；主观上，事件需要紧急处理。所谓值班。就是固定的工作由相关人员轮流担任。主要包括：接听电话，接收传真，运转文电，受理举报投诉等事务。所谓守岗。就是坚守好岗

位，保持 24 小时在岗在位；严守好职责，不定时巡查下一级值班情况；盯守好事态，高度关注较大以上突发事件、恶劣天气、社会敏感事件等发展变化。

做好应急值守工作，一是要强化应急意识。**一要学习应急理论。**要学习掌握应急管理工作相关理论知识，积极参加应急管理部门举办的应急管理干部网络学院的学习，这里面内容非常丰富，与我们的工作实际贴得很紧，对丰富提升我们的应急理论知识有很大的帮助。**二要学习应急业务。**担任应急值守工作的同志，要了解掌握相关业务知识，对值班过程中遇到的事务性工作，能够现场给予答复的，立即解决的；不能解释清楚的，及时地引导到相关处室进行解决，不能出现与政策法规不符的解释等。**三要学习应急处置。**要了解掌握紧急事务的处理方法、程序和要求，无论事情有多紧急，我们都能做到忙而不乱、急而不慌、稳而有序。

二是要提高值班质量。**一要强化形象意识。**值班是对外展现一个重要窗口，我们一言一行，一举一动，都代表着应急管理人的素质和形象。因此，处理日常事务过程中，要热情耐心，态度和蔼，使用规范的语言。（举平时值班个别同志不注重自身形象的事例）**二要遵守值班规定。**严格落实 24 小时值班在岗在位规定，做好日常值班相关工作，做到常用电话熟记于心，重要电话始终掌握，相关电话心中有数。所谓常用电话，即：上级主管部门电话、下级单位电话、单

位主要领导电话。所谓重要电话，即：政府主管业务部门电话、分管领导电话、本级业务处（科）室电话。所谓相关电话，即：平型机关电话、熟悉号段电话、成员单位电话。要认真做好值班记录。值班记录尽可能记录详尽，来文登记、电话记录、待办事项等。要及时运转文电。来文来电及时运转，尤其是特提级别类的，不论是正常上班还是周末假日，必须在第一时间处理运转；上级要求核实的事项，要按规定时限及时回复；上级重要电话通知要复述确认后再运转。三要**做好值班交接**。值班交接是值班工作的重要环节，是工作延续不间断的重要保证。要严格交接班程序，两班的带班领导、值班主任、值班员同时在场进行交接，双方签字确认，尤其是未办完的事项，在待办事项栏中，详细交待清楚，确保工作的连续性。杜绝因值班交接发生问题。

三是要**履职尽责守职**。一方面，**不定时开展巡查**。巡查视频会商系统运行是否正常，巡查下级值班人员是否在岗在位，巡查重点值守单位各项措施是否落实，巡查应急指挥综合业务系统是否有新的信息等。另一方面，**要做好跟踪问效**。对上级交办的核查事项、领导交办的临时性紧急事务，以及通过系统发下的批示、通知和下级上报的值班信息等，要及时跟踪处理，时间紧急的，抓好督办、催办，及时回复上级，督促下级；文件运转时间长的，抓好跟踪推进，督促相关环节及时处理，确保文件运转顺畅。

怎样接听拨打电话、收发传真、视频会商等具体事务，去年培训时已经给大家讲过，就不再重复了。

二、突发事件信息报送工作

省政府总值班室对报送突发事件信息有一个总体要求，即：首报要快，续报要准，终报要全。具体讲就是，首报看重的是时限要求，续报看重的是信息准确，终报看重的是事件完整。

（一）、各级对突发事件信息报送的时限规定

省委省政府：较大 1 小时内电话报告，重大以上 20 分钟内报告，书面 40 分钟内。核实信息，电话反馈 20 分钟内，书面反馈 40 分钟内；

国家应急部：重大以上 1 小时报告，核实信息，电话反馈 30 分钟内，书面反馈 1 小时内。

省厅豫应急办【2019】6 号文件是这样规定的：重大、特别重大突发事件必须在发生后 15 分钟内向省厅电话报告、35 分钟内书面形式报告；较大突发事件须在发生后 1 小时内书面上报至省厅；一般突发事件须在发生后 6 小时内书面上报至省厅。省厅要求各省辖市局上报重大以上事件的时间，比要求上报省委的时间相应缩短了 5 分钟，也就是说，省厅接到各省辖市上报的事件，处理上报时间只有 5 分钟的机动时间。

不知大家注意到没有，省委省政府和国家应急部对一般突发事件上报没有作出具体规定，只有我们应急厅为了方便统计，对一般突发事件上报有一个6小时以内的时限规定。而实际工作中经常出现，各省辖市政府值班室经常把一般突发事件上报省委省政府的情况，造成一些信息倒流现象，引起工作上的被动，这需要我们各地与当地政府值班室联系，统一好口径。

但有几种情况除外：一是媒体已经关注且网发布相关报道的，尽管没有造成3人以上人员死亡，且上级要求我们核实的，据实上报。二是发生危险化学品爆炸燃烧，一时弄不清伤亡情况的，需要及时报。三是群体性事情有10人以上受伤住院，类似食物中毒、房屋倒塌、龙卷风、山洪暴发等。

（二）、报送突发事件信息的技巧

报送突发事件信息要做到“快”“准”“全”的要求，也是有一定技巧的，尽管我们可以通过电话、传真和应急指挥综合系统等多种方式进行信息报送，但在实际工作中遇有较大以上突发事件，首先要电话报告，然后再系统或传真报，这样会为我们在规定时限内上报突发事件信息争取更大的空间。上报较大以上突发事件或敏感事件，在具备了以下三个条件，即可电话上报，即：事件发生的时间，事件发生的地点，事件的类型。比如：我是XX应急局，我市XX县（区）

在 XX 厂区、道路或项目工地，发生一起 XX 事故，有多人受伤，目前，正组织救援，详情续报。电话报告突发事件，不需要伤亡人数，不给事件定性。只要我们掌握这两点，不论领导让不让你报，你报了也不会追究你的责任。一些具体的情况可以续报中补充。比如：施工建设单位的情况，各类证件情况，救援进展情况，伤亡变化情况。要确保准，在续报时出现与首报数字不同时，要在续报中要用“经进一步核实”，“经多方核实统计”等语言，同时要讲清发生数字变化的原因，是重复统计还漏统计了。电话报告后，我们要立即起草书面报告，并在规定时间内上报。避免在一些地名、人名以及词语因读音上的误解，造成差错。

（三）、编写突发事件需要注意的问题

编写突发事件信息，是我们应急值守工作中一项不可缺少的重要工作，同时也是出问题最多的地方。

编写一篇短短的突发事件信息，看似简单，实则不易。尤其是当领导给你规定了要写什么，不让写什么的时候，就更难了。按领导要求写吧，脱离了相对固定的格式要求，不按领导要求写吧，又难过领导的签发关。一般情况下，领导都会让我们把正在做的工作写进去，目的是让上级知道，我们一直没有闲着，在正尽最大努力抢救伤员，挽救生命。有的甚至指明不能写的内容。但在实际工作中，只要我们把握

编写突发事件应有的五要素，还是有规律可循的，也并不难。突发事件信息同样要具备新闻写作的五要素。即：五个W。WHEN，WHERE，WYE，WHO，WHAT。什么时间，什么地方，因为什么原因，发生了什么事件，都牵涉到什么人。但因“快”的特殊要求，突发事件首报，可以省去原因和伤亡数。

不论发生了什么突发事件，我们有一个固定格式可套用。即：XX月XX日XX时许，在XX地方，发生XX事，XX原因造成XX事件XX结果。或原因在进一步调查中。如突发事件级别在较大以上，且持续时间较长，就要做好续报的准备。要进一步弄清事故单位基本情况，包括单位性质、经济类型、证照情况等；弄清事故类别，人员伤亡情况；弄清事故区域损毁情况，救援力量（装备、队伍和专家）、救援方案和实施进展，以及下一步采取的措施。事故续报直至事故现场处置结束。人员伤亡数字发生变化随时报告。

需要注意几个问题：一是信息标题注明突发事件类别和伤亡数。（例：XX市XX县发生一起死亡XX人建筑事故。或XX市XX县发生一起窒息事故死亡X人）二是叙述突发事件少用长句，少用定语，多用短句。（举例）三是叙述突发事件发生的地点告知大体位置即可，无需细到具体位置。四是叙述发生原因不用主观推断的语言和没有准确结论的

语言。五是没有特殊要求，上报突发事件信息，无需上报伤亡人员的身份证号。

三、工作中需要应注意处理好几个关系

做好应急值守工作，看似简单，但要真正做好，并不容易。不仅需要我们学习了解相关业务知识，还要掌握一些基本技能，更要具有超前意识和前瞻眼光，这样才能当好参谋，运筹帷幄，决胜千里。实际工作中我们还注意处理好以下几个关系。

一是快与准的关系。“快”和“准”都是报告事件的基本要求，既要做到快，更要做到准，在实际工作中并不好把握。“快”是政治要求，“准”是业务要求。要快在首报上，准在续报上。

二是首报与续报的关系。首报是事件的第一次报告，可以电话报告，随后的书面报告仍然属于首报。电话报告是为了确保事件能在规定时限内上报，电话报告后，30分钟内要形成书面报告正式上报。续报是对首报的补充和事件新的进展情况变化的跟进报告，续报没有首报在时间上要求严，但上级要求核查上报的内容，按核查反馈上报的时限要求办理，不能被动的等消息，要当成首报来处理，第一时间，收集整理情况，电话报告后，再书面续报。要树立续报中有首报的思想。首报完成后，要善于站在上级机关的角度思考问

题，对上级可能需要掌握了解的情况，提前收集，提前获取，避免到时手忙脚乱。

三是直接报与逐级报的关系。直接报与逐级报都是上级所有要求的。直接报是为上级报告事件在争取时间，这是上55都可以直报突发事件。

2021年1月8日