

序言

11月9日是全国消防日,想到那些在火场勇救被困者、扑救大火的消防救援人员,总会令人肃然起敬。其实,在消防救援系统中,还有一些特殊岗位的人员,在消防救援中发挥着重要作用,还不为人所关注。他们是接警员、搜救犬训导员、战勤保障员、水域救援员和火灾调查员,今起,本报将焦点对准他们,把这些幕后英雄的故事讲给您听。

你不知道的“119”故事①

时刻在“线”的幕后英雄

在太原,一年365天,一天24小时,一小时3600秒,每时每刻,只要您拨打“119”电话,总有一个接警员会迅速接听。在市消防救援支队指挥中心,这个只有14个人的小集体,每天三班倒,坚守在一线。

都是“活地图”

要做接警员,先做“活地图”。“地图关”是每个接警员必过的一关。说起刚入伍时记忆地图的情景,有20年指挥中心工作经历的三级消防长董健记忆犹新。

2002年,19岁的董健从山东农村到了太原,先看地图,要把大大的太原地图装在自己的脑海里。这是入队第一关。再实地查看,这是最难的。他拿着纸和笔,从五一广场开始,走一个路口,记一个路口,由东向西,一直走到迎泽桥东。“并州五一是一条,青年解放和新建,最后一个桃园……”这是董健当年自己编的记忆短句,如今依然张口就来。实地查看回来,班长还会抽查。一点点积累,一条条记忆。

经过一系列强化训练,在每个接警员的脑海里,太原所有街巷的方位,所有小区的位置,所有重要建筑物的概况,所有消防水鹤(水源,街边的红色管子)的点位,都将一一在脑海“刻”下记忆。可以说,人人都是“活地图”。

随着城市规模扩大,新街巷、新建筑、新小区不断出现,接警员还需与时俱进,除在地图上知晓它们的位置外,还要到实地走走看看。除固定信息外,接警员还需掌握城市动态信息,什么地方修路,哪个小区改造,凡此种种,他们必须做到“足不出户,相关信息全知晓”,一点一滴都关系到警情处置。

“科技是支撑,大脑是保障”这是他们的共识。



消防指挥员在熟悉市区地图。

45秒形成决策

每每接到警情,接警员就是该警情的第一决策者。对接警员来说,时间最宝贵。从警情询问,到锁定位置,再到调派力量,至多45秒,必须完成整个操作流程。他们的反应速度快一秒,群众的安全就多一分,财产损失就少一些。

2020年4月21日晚10时24分,消防指挥中心的电话突然响起,电话中传来焦急而恐慌的声音——我市一日化仓库起火,非常猛烈。根据报警人提供的信息,董健边听边记边命令,15秒后,火场周边的3个消防站已接到出警命令,车辆数、人数等全部到位。之后,根据报警人的更多描述,董健迅速下达第二道命令,更多增援人员和车辆赶往现场。很短时间内,凭借多年的经验,董健调动了13个消防站的37辆各式消防车和160名指战员赶到现场。

“后来证明,我的调集是及时准确的,高喷车、照明车、充气车,都调了过去。现场过火面积2000余平方米,全是日化品,易燃难扑,战友们前方鏖战整夜,这些都是必备的。”

根据报警人提供的信息,在45秒内实施第一次调动,这个调动必须准确,多了浪费人力物力,少了影响灭火救援,凭得就是过硬的业务素质,这是接警员的看家本领。

指引报警人避险

身在接警席,每接到一起报警,他们都会非常仔细地接听分析研判,了解详细情况,甚至通过电话给报警人以火场避险指引。

今年9月18日下午,殷家堡小区,一住户家里的电动自行车电瓶突然起火。当时家里只有一个10岁小姑娘,被困浓烟中。孩子发现起火后立即报警,接警员孙帅下达相关命令后,持续与这个孩子保持通话,指导她如何躲避有毒烟气,最终成功等来外界救援。这件事一度引起社会广泛关注。

2021年夏天的一天,一个男孩拨打了报警电话,他低沉地说,自己期末考试没考好,一个人在汾河边,想和消防叔叔聊聊天。接警员付鑫闻听后,从男孩低沉的语气中感到有发生意外的可能,他一边根据男孩所在位置向相关消防站下达出警命令,一边安慰和劝说这个男孩。电话里持续交流,稳定男孩情绪,分散男孩注意力,最终为救援人员赢得了时间,男孩被成功带离。

电话线连着生命安全

14个人坚守在市消防救援支队8层的指挥大厅,时时保持清醒,天天保持警觉,这座500多万人口的城市,凡有火警险情,他们是消防救援队伍的“第一响应人”。

顾大家舍小家,单位就是他们的“家”。由于人手紧张,但凡逢年过节,或有重大安全保障任务,接警员要全部放弃休息,全员在岗。20年来,董健只有结婚那年和爱人回山东老家过春节;付鑫结婚后也很少回家,爱人常住娘家;张强的家在吕梁,但也很少回去……

“这里谁又不是呢?一坐12小时,下班就想睡觉,小伙子几天见不到对象,结了婚的几天回不了家,大家都这样。”付鑫介绍。

“我们是消防队伍的中枢神经,电话线与群众的生命财产安全紧紧联系在一起,我们时刻在线,甘当‘幕后英雄’。”这是14个人的共同心声。

记者 申波
 通讯员 闫男男
 (图片由市消防救援支队提供)



13个单位和部门坐镇“12345” 协调解决供热难题

本报讯(记者 郭晓华)11月4日,由市城乡管理局牵头、供热集团、各热力公司、六城区等13个单位和部门以及“12345”热线相关人员组成的供暖诉求处置专班,在12345政务服务便民热线运行中心正式开展工作,旨在协调市民供暖诉求,及时处置答复,保障居民供暖。

为保障群众温暖过冬,缩短工作流程,提高效率,及时有效解决居民反映的供热疑难问题,11月2日,太原市人民政府办公室下发通知,由太原市12345政务服务便民热线组织市城乡管理局、供热集团、各热力公司、六城区等13个单位和部门,组成供暖诉求处置专班,坐镇12345政务服务便民热线。“专班”将在供暖期间,负责

办理“12345”热线供暖诉求专线、微信公众号等受理的供热诉求,负责牵头协调疑难供暖诉求的处置及答复,负责以周为单位汇总专班工作进展情况。

“有‘专班’坐镇,遇到问题可以及时沟通,促使市民反映的疑难问题得到及时解决!”热线运营经理赵娜介绍,自2022年10月20日试供热以来,热线接到市民来电咨询供暖问题的电话逐渐增多,为保障供热诉求渠道畅通,“12345”热线启用了供热专席。此外,市民除拨打0351-12345选择2号键接入“供热专席”反映问题外,还可通过“太原12345”微信公众号“微受理”反映供暖问题,也可通过“微查询”新增的“供暖”模块根据需求查询供热信息。

激发辖区市场活力

网格员为商户代办营业执照110张

本报讯(记者 韩睿 通讯员 原钰)为激发辖区市场活力,太白街社区积极开展营业执照“帮代办”便民化服务,从9月起至今,社区网格员已为辖区110名商户代为跑腿办理了营业执照,受到大家一致好评。

为响应万柏林区行政审批局的号召,扎实推进市场主体倍增工作,进一步激发社会投资经营活力,太白街社区决定,采取由网格员帮辖区商户代办营业执照和相关手续的方式,把营业执照的办理窗口“搬”到商户家门口,从而达到简化流程,让群众办事时少费少跑路。

据了解,该社区共有商铺200余家,门店多、商户多,代办起来工作量大,难

度较高,太白街社区网格员们不懈怠,始终扎实推进该项工作。采访中,辖区商户告诉记者:以前我们办理营业执照等手续时,需要携带个人和经营场所等多种证明、证件和手续,去工商大厅办理,从填表到签字缴费,到领取执照,中间存在较多繁琐的手续和环节,很多人因为不熟悉流程,准备不齐资质证件,需要来回跑数趟。社区通过集中培训,网格员们都学会了在网上申办营业执照的流程和方法,只要商户提供了信息,就不用再操心了,较以前可是省事的多。太白街社区党委书记魏雅表示:今后要进一步创新方法,更好助力辖区营商环境建设。