

摘蜂窝、救宠物…… 基层消防需要减减“副”



元谋县消防救援大队指挥中心出警处置置之蓝幼儿园的蜜蜂窝

摘马蜂窝、帮开门、救宠物……这些社会救助中常见的小事，却成了119热线整日面对的难事。一边是难以推辞的群众求助，一边是“非紧急占大警力”问题日益凸显。面对统筹群众利益无小事和消防救援忙主业之间的关系，改革破题之路如何走，半月谈记者在广西多地进行了走访调查。

现状 一半以上警情为摘马蜂窝，高峰期一晚要摘3到4个

在广西北海经营一家早餐店的王斌被一个马蜂窝给难住了。眼瞅着店前一棵大树上的马蜂窝越来越大，甚至有客人反映被马蜂蜇伤，没有处理经验和专业工具的他，最终选择拨打119。

王斌的遭遇很典型。据统计，摘马蜂窝一度占到北海消防救援支队全年社会救助类警情的半数以上。北海市海城区消防救援大队大队长邵响亮说，高峰期一晚要摘3到4个马蜂窝，平均每个耗时1小时以上，因警力有限，即便在警员加班的情况下，摘马蜂窝还是要排期一周以上。

“有困难找消防。”据当地多位受访居民表示，他们所在小区或村屯日常求助渠道有限，对消防依赖度高。南宁市兴宁区北宁社区以老旧小区为主，不少居民楼没有专门物业。社区干部岳欣叶说，社区找消防等部门求助是常态，“一年仅处理宠物类事件就有几十起，比如宠物猫坠井、宠物爬出窗外等。”

梳理发现，此类现象在全国是共性问题，有的地方一天接到“帮开门”相关警情上百起。“我们曾做过连续3年的广西消防警情分析，在社会救助类警情中，非紧急一般社会救助类警情占比

60%以上，年均1万余件。”广西壮族自治区消防救援总队指挥中心副主任符碧波说。

频发的小事成为横亘在消防和群众之间的痛点。一些受访人员介绍，在现行法律法规以及规范性文件中，并无明文规定非紧急一般社会救助类警情属于消防救援队伍的法定职责，但现实中，这种救助已经“占大警力”。一位基层消防站工作人员说，此前辖区曾碰到火情，但值班消防员又出警处理社会求助警情了，只能请求其他大队支援灭火。

改革 发挥社会力量优势，推进联勤服务

响应群众需求、保障消防主业，两者如何平衡？面对实际难题，广西进行了一些探索。

经过调研，消防部门发现，就非紧急一般救助而言，目前社会上的救助力量已相对成熟，资源配置存在优化空间。“以小区捕蛇为例，市面上有一些专业公司专门捕蛇，只是受限于信息不对称，不少市民并不知晓。”一位受访人员说。

由此，盘活社会各方力量成为扩大救助人力物力支撑的一大关键。广西壮族自治区消防救援总队队长郑西介绍，2020年9月起，广西消防推动非

紧急性一般社会救助类警情处置改革，采取无偿联勤协作、有偿联勤服务与消防专班处置相结合的协作模式。

“通过筛选专业救援组织、行业协会、服务平台、企业以及个体工商户等，消防部门择优确定联勤协作对象。”郑西说，广西消防在南宁、柳州、北海、百色开展试点并逐步扩大范围，防城港、贺州、河池等地因地制宜，发挥当地热心公益的企事业单位的力量推进改革。

南宁市轨道交通集团运营有限公司消防安全管理主办吴其贵说，通过改革，南宁市消防救援支队将公司地铁专职消

防队18名成员纳入专班，并提供防蜂服和捕蜂设备，负责南宁部分城区非紧急一般社会救助。南宁市蓝盾应急救援队也是南宁消防部门12支无偿联勤合作方之一。救援队负责人叶映雪说，自签订联勤服务协议以来，他们已累计无偿接警近400次，100%完成处置。

郑西说，试点以来，全自治区通过服务形式处置非紧急性社会救助类警情1.8万余起，出动人员近10万人次，服务机构承担了91%的非紧急性社会救助类警情，年均为基础消防站减少了25.6%的警情量。

减负 盘活闲置资源，优化响应机制

半月谈记者了解到，在改革过程中，广西消防部门还完善了接警响应机制，强化指导、考核，不断提升联勤服务质量，在为基层消防科学“减负”的同时，让群众“呼有所应”。

依托信息化平台和响应体系，广西119接警平台中心接警后，可快速分发警情、分类处置，全天候、全过程跟踪处理情况。“我们会与求助者进行前期沟通，做出判断，经求助者同意以后即可转警。”南宁市消防救援支队作战训练处一

级指挥员潘周明说。南宁市锁业协会会长梁少翔介绍，协会有300多名锁匠，有相关App可24小时调度人员配合，接到转警后，最快10分钟便抵达现场，且按要求合理收费。广西宇盾保安有限公司合浦分公司负责人宋双文说，通过调动保安参与，公司日均参与一两起救助，盘活了闲置资源。

广西壮族自治区消防救援总队灭火救援指挥部副部长胡国庆介绍，各地消防部门还发挥专业优势，针对不同组

织、个体特点，组织各类非紧急一般社会救助类警情处置的指导、培训，并设立联勤单位考核验收机制。

半月谈记者走访发现，在警情处置完毕后，地市消防指挥中心会对报警人进行电话回访，了解处置情况。同时，广西消防救援总队指挥中心每年会根据回访所得信息，对合作服务机构进行评估，并以此作为是否继续合作的决策参考。

据半月谈微信公众号 徐海涛 杨驰 云南省消防救援总队供图

独居老人摔倒 民警破门救助

“老人家，你在哪一间，能听到我说话吗？我听到你的声音了，你能起来吗？你不要着急，我们想办法。”这是5月9日12时许，民警在救助突发疾病摔倒的独居老人时的问话。

5月9日12时许，大理州宾川县公安局宾居派出所接到群众报警称：在宾居镇卫生院旁，有老人突发疾病被困家中，请求出警救助。接警后，正在值班的“90后”民警徐鑫带上一名辅警火速赶往现场救助。

到达现场后，发现被困老人家里大门从里面反锁，徐鑫与同事无法进入救助。经询问报警群众杨先生得知，被困老人平时是独自一人居住在家中，因为杨先生要找老人办事，打电话联系老人时，细心的他听到老人在电话里说话声音微弱，并告诉他自己摔倒在地上无法起身。得知情况后，杨先生立即报警求助。

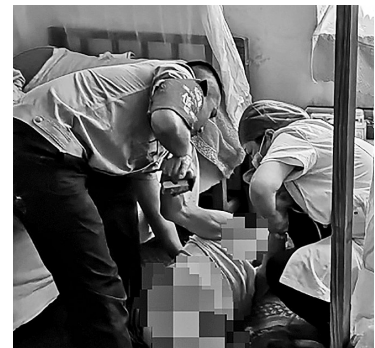
因老人在卧室，加之大门和卧室门被老人从里面反锁，给救助带来了很大困难。在对老人居住的周围环境进行迅速观察后，徐鑫试图从围墙或房顶进入实施救助。

经过多次努力尝试无果后，徐鑫与同事发现，老人家里的大门顶部与房屋之间有一道宽约20厘米的空隙可以进入，于是他迅速爬上大门，利用自己身材偏瘦的优势，从这道空隙成功进入老人家院子里。

徐鑫采取破门破窗方式，第一时间进入到老人卧室，将摔倒在地上的老人成功救出。在与120急救人员确认老人无生命危险后，派出所民警在急救医护人员和在场群众的协助下，将老人送上救护车，送到县人民医院进一步治疗。

在整个救助过程中，今年24岁、有3年党龄的徐鑫带领辅警从接警、出警到救助成功，反应迅速、行动敏捷，仅用了10分钟时间，就联合120急救人员和在场群众将老人救出，得到了周围群众和老人家属的点赞。

本报记者 王利钧
通讯员 饶敏桂 赵保通 陈波
摄影报道



民警和医生及时来到老人身边展开抢救