

**XF**

# 中华人民共和国消防救援行业标准

XF/T 1339—20XX  
代替 XF/T 1339—2017

## 119 接警调度工作规程

Procedures of receiving and dispatching 119 alarm situation

(报批稿)

(本稿完成时间：2025 年 1 月)

20XX - XX - XX 发布

20XX - XX - XX 实施

国家消防救援局 发布



## 目次

前 言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 警情受理范围	1
4.1 火灾扑救类	2
4.2 应急救援类	2
4.3 其他类	2
5 工作流程	2
5.1 接警询情	2
5.2 警情判定	2
5.3 编制调派方案	2
5.4 下达调度指令	2
5.5 跟踪与反馈	2
5.6 归档	2
6 接警	2
6.1 接警原则	2
6.2 接警方式	3
7 调度	3
7.1 调度原则	3
7.2 第一时间调派	3
7.3 加强第一出动	3
7.4 社会力量联动和协同处置	3
7.5 特殊情况调度	3
8 跟踪	4
8.1 跟踪原则及要求	4
8.2 跟踪内容	4
9 反馈	4
9.1 反馈原则及要求	4
9.2 反馈内容	4
10 归档	4
10.1 接警调度资料档案管理	4
10.2 接警调度全过程回溯与管理	4
11 综合保障	4
11.1 信息系统	4
11.2 人员	4
11.3 制度	5
参考文献	5



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替XF/T 1339—2017《119接警调度工作规程》，与XF/T 1339—2017相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了工作流程章节，主要由接警询情、警情判定、编制调派方案、下达调度指令、跟踪与反馈及归档等组成（见第5章，2017年版的第6章）；
- 增加了接警章节，主要规定接警原则及接警方式等内容（见第6章）；
- 更改了调度章节，主要内容为调度原则、第一时间调派、加强第一出动、社会力量联动和协同处置、特殊情况调度（见第7章，2017年版的6.3）；
- 更改了调度原则中的就近调度原则内容（见7.1.1，2017年版的6.3.1.1）；
- 增加了调度原则中的持续跟进原则（见7.1.4）；
- 更改了跟踪与反馈章节，拆分为跟踪和反馈2个独立章节，分别规定原则、要求和内容（见第8章、第9章，2017年版的6.4）；
- 更改了建档章节为归档，对接警调度的资料档案管理、全过程回溯和管理进行规范（见第10章，2017年版的6.5）；
- 增加了综合保障章节，对信息系统、人员、制度提出要求（见第11章）。

本文件由国家消防救援局提出。

本文件由全国消防标准化技术委员会灭火救援分技术委员会（SAC/TC113/SC10）归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件及其所代替文件的历史版本发布情况为：

- 2017年首次发布为GA/T 1339—2017，根据应急管理部2020年第5号公告，标准编号由GA/T 1339—2017调整为XF/T 1339—2017；
- 本次为第一次修订。



# 119 接警调度工作规程

## 1 范围

本文件界定了119接警调度工作规程的术语和定义，规定了119警情受理范围、工作流程、接警、调度、跟踪、反馈、归档及综合保障。

本文件适用于国家综合性消防救援队、专职消防队的119接警调度工作，志愿消防队和其他专业救援队可参考执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 5907 （所有部分） 消防词汇
- GB 16281 消防接处警系统
- GB 50313 消防通信指挥系统设计规范
- XF/T 1340 火警和应急救援分级

## 3 术语和定义

GB/T 5907界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**119 警情 119 alarm situation**（简称“警情”）

由国家综合性消防救援队、专职消防队按照国家规定承担或参与处置的火灾扑救、重大灾害事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援事件。

### 3.2

**警情要素 important information of alarm**

关于警情的重要和关键信息，如警情地址、警情类型、人员遇险和被困情况、灾害事故基本情况、报警人信息及联系方式等。

### 3.3

**消防指挥中心 fire command center**（简称“指挥中心”）

设在国家综合性消防救援队、专职消防队，满足人员进行警情受理、调度指挥、应急值守等业务活动的场所。

### 3.4

**119 接警调度 119 alarm receiving and dispatching**（简称“接警调度”）

各级消防指挥中心（通信室）通过各种形式受理群众或单位对火灾、应急救援和其他报警，或者根据上级部门、当地党委政府调集指令和有关部门商请，调派力量赶赴现场处置，收集警情信息，辅助决策指挥的过程。

### 3.5

**接警调度员 fire alarm dispatcher**

经培训考核合格，从事119 接警调度工作的人员。

## 4 警情受理范围

### 4.1 火灾扑救类

由国家综合性消防救援队、专职消防队按照国家规定承担或参与处置的，除矿井地下部分、核电厂、海上石油天然气设施外，各类场所发生的火灾。

### 4.2 应急救援类

由国家综合性消防救援队、专职消防队按照国家规定承担或参与处置的重大灾害事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援事件。

### 4.3 其他类

除上述警情外，在职责范围内并结合实际情况，需要由国家综合性消防救援队、专职消防队承担或参与处置的事件。

## 5 工作流程

### 5.1 接警询情

按照警情要素进行询问，及时获取相关有效信息，并做好记录。

### 5.2 警情判定

根据获取的警情要素信息及XF/T 1340中对火警和应急救援的分级要求，判定警情类别及警情等级，并结合警情发展实时动态调整。

### 5.3 编制调派方案

根据警情要素信息、任务、指令等要求，结合调度原则，编制力量调派方案。

### 5.4 下达调度指令

将出动指令下达给相关消防救援站（中队）或专职消防队，并根据需要通知相关部门和有关单位及技术专家到场配合处置。

### 5.5 跟踪与反馈

全流程跟踪了解和掌握灾情及处置信息，并向现场反馈通过其他手段获取的信息，同时做好记录。

### 5.6 归档

实现接警调度全流程信息记录、存储、查询、统计及管理。

## 6 接警

### 6.1 接警原则

#### 6.1.1 有警必接

受理警情应做到有警必接，不得以任何理由拒接报警，无故不得迟接、漏接报警。

#### 6.1.2 依法受理

受理范围内的警情，应坚持依法受理；受理范围外的警情，应视情引导报警人向相关职能部门求助或帮助转告；确认为恶意骚扰报警，保留相关证据后移交公安机关等部门处置。

#### 6.1.3 快速准确

及时有序受理警情，利用多种手段获取警情要素信息，快速判定警情类别，初步判定警情等级。

#### 6.1.4 专业规范

规范接警流程、用语，掌握警情受理的流程、方法、技巧和辖区常见灾害类型和特点。

## 6.2 接警方式

应支持119电话报警、系统转警及来队报警方式，也可拓展其他报警方式。

## 7 调度

### 7.1 调度原则

#### 7.1.1 就近调度

应调派该警情发生地点的辖区消防救援站（中队）、专职消防队，如有到达警情发生地点更快的消防救援站（中队）、专职消防队，也应同步调派或通知。

#### 7.1.2 等级调度

应根据确定的警情等级和调派方案调派力量。

#### 7.1.3 预案优先

对已制定灭火与应急救援预案的单位或场所，应视情优先按照预案调派力量。

#### 7.1.4 持续跟进

首批力量派出后，应持续跟进警情发展，根据灾情变化、现场指挥员要求或上级指令及时调整调派力量。

### 7.2 第一时间调派

接警后应由接警调度员按照调度原则第一时间调派力量。

### 7.3 加强第一出动

遇有下列情况之一时，应加强第一出动力量：

- a) 有人员被困的警情；
- b) 缺水地区的火灾扑救类警情；
- c) 城市交通拥堵地区（时段）的警情；
- d) 地点距离消防救援站（中队）、专职消防队较远的警情；
- e) 对周边建筑有较大影响，容易蔓延发展的火灾扑救类警情；
- f) 辖区消防救援站（中队）、专职消防队缺少有效应对装备的警情；
- g) 其他情况需要增加第一出动力量的警情。

### 7.4 社会力量联动和协同处置

根据现场处置需要，应及时调动或通知供水、供电、供气、通信、医疗救护、交通运输、环境保护等有关单位协助灭火救援。按联动机制要求，会同应急、公安、住建、气象、地震、水利、林草及市政管理等部门和其他救援力量联合处置。

### 7.5 特殊情况调度

特殊情况调度应满足下列要求：

- a) 接到本辖区以外的报警或增援请求时，应立即向上级报告，按照命令出动。情况紧急时，可以边出动边报告；
- b) 接到邻国（地区）报警或者救援请求时，应立即向上级报告，并做好灭火救援准备和相关部门通报情况，待批准后按照相关规定、协议及上级要求进行处置；
- c) 接到外国驻华外交（领事）机构、国际组织驻华代表机构、外籍交通工具报警或者救援请求时，应立即出动并向上级报告和相关部门通报情况，到达附近后待命，待批准后按照相关规定和上级要求进行处置；
- d) 接到军事管理区报警或者救援请求时，应立即出动并向上级报告和相关部门通报情况，到

达并征得同意后按照相关规定、协议及上级要求进行处置。

## 8 跟踪

### 8.1 跟踪原则及要求

应坚持全要素、全过程跟踪的原则，建立完善接警调度跟踪机制，做好灾情发展态势、处置行动及其关联信息的收集、分析和汇总记录。

### 8.2 跟踪内容

应跟踪下列内容：

- a) 应全程与现场保持联系，及时了解和掌握出动、途中、到场、处置、灾情变化、归队、联勤联动等情况；
- b) 人员被困、失联，搜救、疏散、转移情况；
- c) 机关、单位决策意见措施落实情况；
- d) 与警情相关的舆情信息。

## 9 反馈

### 9.1 反馈原则及要求

应坚持快速及时、方式多样的反馈原则，建立完善调度反馈机制，强化重大灾害事故、突发事件调度反馈，做好调度反馈内容记录。

### 9.2 反馈内容

应反馈下列内容：

- a) 了解到的人员被困信息或现场存在威胁人员生命安全及消防救援人员职业健康安全的因素；
- b) 掌握的接警调度、出动增援、联勤联动、灾情变化等情况；
- c) 机关、单位决策意见措施情况；
- d) 与警情相关的舆情信息应对情况。

## 10 归档

### 10.1 接警调度资料档案管理

指挥中心应建立接警调度资料档案，包括接警调度记录、作战环节和重要警情时间节点记录表、重要警情信息收集、警情统计分析等资料和文书，做到可查、可看、可追溯、可批量应用。

### 10.2 接警调度全过程回溯与管理

以接警、调度、跟踪、反馈为主线，收集汇总信息，实施接警调度全过程回溯与管理。

## 11 综合保障

### 11.1 信息系统

信息系统建设应满足下列要求：

- a) 按照 GB 50313 和 GB 16281 的有关规定建设信息系统，辅助实现接警及调度工作；
- b) 能与应急指挥调度平台、110 报警服务台、120 平台等实现信息共享；
- c) 软件功能、数据管理、地图应用及大话务量处理能力等要求应满足实际业务需求。

### 11.2 人员

11.2.1 接警调度员的数量应与实际任务量相匹配。

11.2.2 接警调度员的能力应与实际岗位职责任务相匹配。

### 11.3 制度

应建立工作流程、值班值守、保密安全、教育培训、人员管理、绩效、保障等工作制度，确保接警调度工作规范有序。



参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消防法》
  - [2] GZB 3-02-03-01 国家职业技能标准（消防员）
-