

中华人民共和国消防救援行业标准

《119 接警调度工作规程》

(报批稿)

编制说明

标准编制组

2025年1月

一、工作简况

（一）任务来源

根据应急管理部《应急管理行业标准制修订计划（2022第二批）》（应急厅函〔2022〕271号）的要求，消防救援行业标准《119接警调度工作规程》的修订由原应急管理部消防救援局提出，计划编号为2022-XF-22，项目周期18个月。由全国消防标准化技术委员会灭火救援分技术委员会（SAC/TC 113/SC 10）组织审查。

（二）制定背景

《中华人民共和国消防法》要求：任何人发现火灾都应当立即报警，任何单位、个人都应当无偿为报警提供便利，不得阻拦报警，严禁谎报火警；消防队接到火警，必须立即赶赴火灾现场，救助遇险人员，排除险情，扑灭火灾。为规范119接警调度工作，原公安部消防局组织制定了行业标准《119接警调度工作规程》，自2017年发布实施以来，对规范和指导各级消防队伍的接警调度工作发挥了巨大作用。

目前，该标准颁布实施已超过七年。2018年，根据深化党和国家机构改革方案，组建国家综合性消防救援队伍，习近平总书记亲自向队伍授旗致训词，赋予防范化解重大安全风险、应对处置各类灾害事故的重要职责，在原有的火灾扑救和以抢救人员生命为主的抢险救援的基础上，重点向“全灾种、大应急”的综合救援职能拓展，

覆盖了城乡和森林草原火灾扑救以及洪涝、地震、地质、台风、建筑坍塌、危化品泄漏等灾害事故救援各领域。从构建现代化消防调度指挥体系出发，各级消防救援救援队伍提出了全过程警情跟踪反馈、1小时信息报送、视频会商协同作战、初战机制改革等重点改革举措，旨在推行调度指挥工作流程及体制机制改革，辅以信息化系统升级，全面提升接处警效能。现有标准未包含上述改革转隶发展思路和实践要求。新版标准依法合理设定警情受理范围，优化接警调度流程，强化接警调度队伍及制度建设，建立综合保障机制，进一步规范接警调度工作，可更好指导开展消防指挥中心业务工作。

（三）起草小组人员组成及所在单位

根据立项计划，应急管理部沈阳消防研究所和国家消防救援局牵头负责本标准的修订工作，参与修订的单位还有北京市消防救援总队、河北省消防救援总队、上海市消防救援总队、湖北省消防救援总队。

二、国家标准编制原则、主要技术要求的依据及理由

（一）编制原则

本标准的修订起草将遵循以下的基本原则：

1.一致性和兼容性

在现行国家法律规定的范围内，对比国内外有关的标准和技术规范，结合业务需求发展变化，修订标准的有关内容，确保标准在

形式、内容、体例等各方面保持一致性和兼容性。

2. 适配性和前瞻性

参考国内外先进标准的编制方法，确保标准框架内的各部分标准前后照应、互相关联、内容完整，具有适配扩展性；符合119接警调度业务工作和信息化技术发展要求，且适度超前，具有前瞻性，确保技术先进、经济合理。

3. 普遍性和特殊性

结合调研成果，立足“全灾种、大应急”形势任务需要，归纳119接警调度普遍共性问题，涵盖各地具体实际问题，找到最佳平衡点和最大公约数，能够落地实施。

4. 原则性和灵活性

在章节结构和内容安排上，涉及流程和原则的方面必须坚持原则、明确边界；涉及内容的方面可以结合实际，灵活实施。

5. 指导性和操作性

标准修订的主要目的是解决当前实际问题，该明确的必须明确，具备指导性；各级消防救援队伍能够根据标准，制定本级119接警调度工作实施细则，作为开展业务工作及系统建设的依据，具备可操作性。

(二) 主要技术要求的确定依据

1. 总体情况

本标准在修订过程中结合我国国情，充分考虑国家综合性消防

救援队伍现状及发展趋势，所包含的内容具有普遍指导意义，主要完善了四个方面：

1) 整体结构方面。该标准2017版于2020年8月25日由公安部调整归口至应急管理部，从警情范围、警情要素、119接警调度程序三个方面对119接警调度工作规程进行了界定。其中，第一，警情范围分为火灾和其他灾害事故；第二，警情要素细化为地点、类别、灾情；第三，119接警调度程序主要包括：询问、判定、调度、跟踪与反馈、建档。本次修订充分结合消防救援、森林消防两支队伍整合融合实际需要，对119警情、119接警调度、接警调度员三个术语进行完善，新增警情要素、消防指挥中心两个术语，主要内容扩展为警情受理范围、流程、接警、调度、跟踪、反馈、归档、综合保障共8部分。修改依据主要为《中华人民共和国消防法》、GB 16281《火警受理系统》、GB 50313《消防通信指挥系统工程技术标准》、XF/T 1340《火警和应急救援分级》等。

2) 核心内容方面。此次修订与旧版《标准》相比，总体有以下较大变化：**一是职能任务拓展**，依据《中华人民共和国消防法》，结合职能任务拓展，将森林、草原火灾纳入受理范围，社会救助归为其他类警情，将警情类型由原来的2类（火灾、其他灾害事故）调整为3类（火灾扑救类警情、应急救援类警情、其他类警情）。**二是明确原则要求**，适应接警调度工作新形势、新任务，增加了接警调度流程，明确接警原则、调度原则、跟踪原则和反馈原则及相

关要求，有利于接警调度规范化。**三是新增保障类条款**，为强化对国家综合性消防救援队伍的指导性和操作性，新增了综合保障，对信息系统建设、人员、制度提出要求，便于结合实际落地实施。**四是规范统一名称术语**，对标准中名称统一规范使用国家综合性消防救援队、专职消防队、消防救援站（中队），更新119警情、119接警调度等术语。标准具体条款与近期颁布实施的相关标准和制度规定进行了条款衔接协调，格式规范符合要求。其中，主要技术变化有七个方面：**第一**，重新规范接警调度流程，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。**第二**，扩展接警章节，主要规定接警原则及接警方式等内容。**第三**，扩展调度章节，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。**第四**，调度原则中增加持续跟进原则，修改就近调度原则内容。**第五**，原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。**第六**，原建档章节扩展为归档，对接警调度的资料档案管理、全过程回溯和管理进行规范。**第七**，增加综合保障章节，对信息系统、人员、制度提出要求。

3) 条款衔接方面。标准具体条款与近期颁布实施的相关标准和制度规定进行了衔接协调。包括：**第一**，与GB 16281《火警受理系统》、GB 50313《消防通信指挥系统工程技术标准》、XF/T 1340《火警和应急救援分级》中有关内容一致；**第二**，充分借鉴全国火

灾与警情统计系统的相关表述，参照《中华人民共和国消防法》，对火灾扑救警情和应急救援警情进行定义，将社会救助划归其他类警情；第三，涉及与相关行业部门联合值守、业务系统对接的内容，与相关制度规定表述一致。

4) 格式规范方面。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》的要求和规定编写了标准内容，包括前言、规范性引用文件、术语以及其它文字表述等。

2.主要修订条款

在前言中，除结构调整和编辑性改动外，概括说明主要技术变化，详见前言。

1) 范围

结合119接警调度工作实际，将标准规定内容扩展为119警情受理范围、工作流程、接警、调度、跟踪、反馈、归档及综合保障等，依据改革转隶及三定落编文件，对适用范围中消防救援队伍名称进行规范，详见第1章。

2) 规范性引用文件

因11.1 信息系统所需，增加引用文件GB 16281《火警受理系统》、GB 50313《消防通信指挥系统工程技术标准》，详见第2章。

3) 术语和定义

为更好的使用操作，避免理解上的歧义，本次标准修订新增了警情要素、消防指挥中心等术语，修改了119警情、119接警调度、

接警调度员等术语，规范简称，详见第3章。

3.1 119警情和3.4 119接警调度，依据改革转隶及三定落编文件，对术语中消防救援队伍名称进行调整，如“各级公安消防队”更改为“国家综合性消防救援队、专职消防队”，同时规范术语简称。

3.2 警情要素，为新增术语，包含原标准中5警情要素相应内容。

3.3 消防指挥中心，为新增术语，在3.4 119接警调度和10.1 接警调度资料档案管理进行使用。

3.5 接警调度员，因接警调度员不仅局限于在指挥中心工作，还可能在站（中队）通信室等，对术语中“在作战指挥中心”进行删除。

4) 警情受理范围

将火灾调整为火灾扑救类警情，依据《中华人民共和国消防法》，将发生在森林、草原的火灾纳入警情受理范围。将原标准中其他灾害事故细化为应急救援类警情和其他类警情，将“承担处置”调整为“承担或参与处置”，适应“全灾种、大应急”任务需求，删除举例内容，并对消防救援队伍名称进行规范。针对其他类警情，各级消防救援队伍结合实际自行掌握，坚持原则性和灵活性，与相关行业部门和社会单位做好分流对接，详见第4章。

5) 工作流程

为新增章节，依据当前“全灾种、大应急”形势任务需求和119

接警调度工作实际，结合调研情况，重新梳理规范接警调度工作流程，分别是：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、归档，详见第5章。

5.1 接警询情，对应原标准6.1 询问，删除应使用规范用语，调整至新标准11.2.2，表述为用语规范、询问简洁。

5.2 警情判定，对应原标准6.2 判定，对警情类别和等级进行细化，分为初步判定和实时动态调整。

明确5.3 编制调派方案、5.4 下达调度指令、5.5 跟踪与反馈、5.6 归档，主要目的是通过规定流程实现119接警调度工作闭环操作，同时在后续章节中有所体现。编制调派方案、下达调度指令是具体操作步骤，跟踪与反馈对应于原标准6.4 跟踪与反馈，归档对应于原标准6.5 建档。

6) 接警

为新增章节，结合当前警情受理范围各地差异较大的实际，对接警原则及接警方式进行明确，具有指导性和操作性，详见第6章。

6.1.1 有警必接，该原则主要目的是践行习近平总书记授旗训词精神，体现消防救援队伍以人民为中心的宗旨意识。

6.1.2 依法受理，既体现有法可依、有法必依的法治社会、法治政府大背景，又做到有温度的按程序工作。

6.1.3 快速准确，再次体现原标准6.2 判定中快速、准确的要求，同时也是对新标准5.1 接警询情和5.2 警情判定的要求。

6.1.4 专业规范，既是专业化、规范化的要求，也是对接警工作要求，又是对人员素质和制度建设的要求。

6.2 接警方式，明确了119电话报警、系统转警及来队报警方式三类最基本方式。其中，119电话报警是目前最常见方式，系统转警主要是指党委政府和公安、应急行业部门（单位）与消防救援队伍间的接转警情，也涵盖了森林火灾的常见接警方式，即地方政府商请、上级调派、巡防巡控发现、来队报警等。同时，也可拓展互联网报警、物联网报警、专线报警、短信报警、公共视频监控系统报警、人工瞭望报警、视频报警等其他报警方式，此类报警方式技术发展不成熟，标准中不明确列出，具备条件的单位可视情拓展。

7) 调度

规定了调度原则、第一时间调派、加强第一出动、社会力量联动和协同处置、特殊情况调度要求，对原标准就近调度、等级调度、预案优先三项原则进行优化，新增持续跟进原则，分别从调度的过程和时间进行规范，详见第7章。

7.1.1 就近调度

为解决行政区域和属地及作战辖区不尽一致，行政辖区和属地内的警情距离其他辖区消防救援站（中队）、专职消防队较近的问题，将原标准6.3.1.1中“按照属地管理权限”改为“调派该警情发生地点的辖区消防救援站（中队）、专职消防队”；为解决因道路拥堵等原因造成的距离近但不一定快的问题，将原标准6.3.1.1中“调派

最近”改为“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”，调派适用于本地有调派权限的消防救援站（中队）、专职消防队，通知适用于没有调派权限（例如飞地周边或行政边界附近的其他省（市、区））的消防救援站（中队）、专职消防队。删除原标准6.3.1.1中的原则和到场处置，在本条原则中均属于修饰性短语。

7.1.2 等级调度

将原标准6.3.1.2中的“警情等级”改为“警情等级和调派方案”，警情等级是对火警和应急救援的描述，每一级警情还对应着相应的调派方案，调派力量是依据的调派方案。删除原标准6.3.1.2中的原则和到场处置，在本条原则中均属于修饰性短语。

7.1.3 预案优先

为体现“全灾种”任务需求，突出消防救援队伍主业，将原标准6.3.1.3中灭火救援作战预案改为灭火与应急救援预案。删除原标准6.3.1.3中的原则和到场处置，在本条原则中均属于修饰性短语。

7.1.4 持续跟进

为新增条款，突出调度的全过程跟进，为增援调派、协同处置提供依据。

7.2 第一时间调派

为新增条款，对应原标准6.3.2.1内容，规定接警后接警调度员应第一时间完成的工作任务，就是按照调度原则调派力量。

7.3 加强第一出动

对应原标准6.3.2.3内容，将“火警”调整为“火灾扑救类警情”，将“火警和应急救援”调整为“警情”，名称保持一致，表述更加简洁。新增a项，内容为“有人员被困的警情”，体现人民至上、生命至上。在d)项和f)项的消防救援站（中队）后面，增加“专职消防队”力量表述更加全面准确。

7.4 社会力量联动和协同处置

为新增条款，依据《中华人民共和国消防法》要求第十五条第六款要求，同时，体现“大应急”的任务需求，对原标准6.3.3 社会力量调动的内容进行了扩充，增加了联勤联动相关机制要求，扩展了常见的行业部门和其他救援力量，联合处置体现了联合作战指挥的“大应急”理念，是新标准7.1.4持续跟进原则的具体应用。

7.5 特殊情况调度

对应原标准6.3.4特殊情况调度内容，针对本辖区以外的这种情况无变化，表述为第a项；针对邻国（地区）、使（领）馆、外籍船舶及军事管理区的情况，细化表述为b、c、d三项。b项主要结合相关省份战例，说明在接到邻国（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，准备是指在国境内的行动，不是接警后未经批准就直接处置。c项为接到外国驻华外交（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，附近是指距离外国驻华外交（领事）机构、国际组织驻华代表机构、外籍交通工具较近的符合要求的区域，未经批准禁止行动；将“外籍船舶”改为“外籍交通工具”，包含面更广，更贴合当前实际。d项为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；“军事设施”包括范围较大，“军事管理区”的描述更符合119接警调度工作需要，能够结合实际灵活处置，故继续使用“军事管理区”。涉及b、c、d三项的相关警情，接报后应立即按程序请示报告和相关部门通报情况，并及时准确传达上级要求；相关处置力量要严格贯彻落实，未经批准不能擅自出境或进入外国驻华外交（领事）机构、国际组织驻华代表机构、外籍交通工具，未经许可不能进入军事管理区。

8) 跟踪

为原标准6.4 跟踪与反馈的拆分独立章节，对应新标准5.5跟踪与反馈的相关内容，规定了跟踪原则、要求及内容，其中跟踪内容不限于：现场联络情况、人员情况、机关单位决策意见措施落实情况、与警情相关的舆情信息等四类，主要体现新时期现代化指挥中心警情跟踪的职能任务需要，详见第8章。

8.1 跟踪原则及要求

为新增条款，从原则、机制、记录三个维度描述，具有指导性和操作性。

8.2 跟踪内容

为新增条款，结合消防救援队伍作战行动过程，提出四条必须跟踪的内容，具有原则性和灵活性。第a项为原标准 6.4.1 的扩展，增加了途中、到场、归队、联勤联动等环节，体现了作战行动全过程；第b项为原标准6.4.2的扩展，被困、失联，搜救、疏散、转移情况基本包含了“全灾种”人员相关情况；第c项为机关、单位决策意见措施落实情况，突出了作战命令和行政指示，是指挥体系是否顺畅、指挥机构是否完善的重要体现；第d项为与警情相关的舆情信息，网络舆情信息也是自媒体时代获取现场信息的新途径，是回应社会关注的新渠道，影响灭火救援行动和队伍形象。

9) 反馈

为原标准6.4跟踪与反馈的拆分独立章节，规定了反馈原则、要求及内容，其中反馈内容主要包括：了解到的人员信息变化情况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，接警调度、出动增援、联勤联动、灾情变化等情况，机关单位决策意见措施落实情况与警情相关的舆情信息等四类，内容根据当前队伍各级指挥中心警情反馈的实际工作提炼总结，详见第9章。

9.1 反馈原则及要求

为新增条款，明确原则、机制、记录三方面内容，主要目的是

发挥指挥调度体系作用。

9.2 反馈内容

为新增条款，结合当前作战指挥行动过程，总结提炼四条消防指挥中心应反馈的内容，具有指导性和操作性。第a项为原标准6.4.2的细化，第b项为原标准6.4.1的细化，第c项同跟踪内容第c项，第d项同跟踪内容第d项。

10) 归档

将原标准6.5 建档 进行了扩展，规定两项内容：分类建立119接警调度资料档案，健全完善接警调度全过程回溯基础设施，实施接警调度全过程管理和回溯。因接警调度资料档案主要是指已生成的文件或记录，全过程管理主要是对已有数据、文件或记录的操作，全过程回溯主要是对基础设施的要求，结合建档和归档在功能、对象、程序上的差异，将本章名称调整为归档，详见第10章。

10.1 接警调度资料档案管理

为新增条款，对原标准6.4.3和6.5建档进行整合细化，提出分类建档、主要内容和工作目标。

10.2 接警调度全过程回溯与管理

为新增条款，提出全过程管理，实施生命周期跟进，形成工作闭环。其中，回溯主要指健全完善基础设施，主要包括：各级消防指挥中心级联设备、席位计算机屏幕和人员操作特写画面直播设备、接处警厅（室）录像录音的软硬件设备，实现全过程、全流程

回溯。

11) 综合保障

为新增章节，从信息系统、人员和制度三方面进行规范，详见第11章。

11.1 信息系统

为新增条款，第a项为国标要求；第b项为与党委政府和行业部门信息共享的要求，应急指挥调度平台为应急管理部共建共用系统，110报警服务台为满足转警需要，120平台为满足院前救治、联动需要；第c项为软件功能、数据管理、地图应用及大话务量处理能力等关键指标要求应满足实际业务需求。

11.2 人员

为新增条款，11.2.1 提出接警调度员的数量应与实际任务量相匹配的要求；11.2.2 提出接警调度员的能力应与实际岗位职责任务相匹配的要求。例如：接警调度员在接警调度过程中应达到接警及时、用语规范、询问简洁、记录准确、快速准确下达指令、熟练操作信息系统等工作要求。

11.3 制度

为新增条款，提出应建立工作流程、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的要求。

三、与法律法规及其他强制性标准的关系，配套推荐性标准的制定情况

(一) 与法律法规及其他强制性标准的关系

本标准符合《中华人民共和国消防法》等国家现有法律法规。

(二) 配套推荐性标准的制定情况

本标准无配套推荐性标准。

四、与国际标准化组织、其他国家或地区有关法律法规和标准的对比分析

(一) 与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

无。

(二) 以国际标准为基础的起草情况

无。

五、重大分歧意见的处理过程、处理意见和依据

无。

六、标准实施过渡期建议

建议本标准的实施过渡期为6个月。

七、实施国家标准的有关政策措施

标准发布后，由国家消防救援局组织对全国消防救援队伍进行宣贯培训，便于使用者正确理解和执行。

八、对外通报的建议及理由

本标准仅规范我国消防救援队伍119接警调度工作，不需要对

外通报。

九、废止现行有关标准的建议

本标准代替行业标准XF/T 1339-2017《119接警调度工作规程》，本标准实施的同时废止原标准。

十、涉及专利的有关说明

本标准未涉及专利。

十一、国家标准所涉及产品、过程或服务的目录

本标准主要涉及消防救援队伍接警调度工作过程。

十二、其他应予说明的事项

无。