

消防指挥调度接警队伍能力短板及专业化培训体系建设路径

李 瑞

蚌埠市消防救援局 安徽 蚌埠 233000

【摘 要】：消防指挥调度接警是消防应急救援的前端中枢，队伍专业能力直接影响救援处置质效。当前消防接警调度培训存在需求研判不精准、培训体系碎片化、课程实战性弱、考核激励闭环缺失等问题，制约队伍专业化发展。本文结合岗位实操数据与工作现状，系统梳理队伍能力短板，从精准需求摸排、实战课程搭建、考核激励优化三方面提出建设路径，并配套完善保障措施，为提升接警调度队伍专业水平提供实践参考。

【关键词】：消防指挥调度；接警队伍；专业化培训

DOI:10.12417/3041-0630.26.10.018

引言

当前各类复杂灾害事故与社会求助警情逐年增多，消防指挥调度接警工作的专业性、精准性要求持续提升。接警调度人员作为消防救援的首道关口，其业务能力直接关系到救援时效与公共安全保障质量。传统粗放式培训模式弊端逐步凸显，暴露出诸多能力短板。基于此，本文剖析当前接警队伍培训现存问题，探索科学的专业化培训建设路径，助力消防指挥调度工作提质增效。

1 消防指挥调度接警队伍专业化培训的时代价值

各类灾害事故逐步呈现复杂化、连锁化发展特征，高层建筑火灾、化工园区险情、大型城市综合体事故等特殊场景警情持续攀升，民生求助类警情数量保持稳步增长，消防接警调度人员的信息研判、指令下发、多救援力量统筹协调等综合能力面临全新考验。指挥调度体系是消防应急救援的核心前端枢纽，接警人员的处置能力直接决定救援出动效率、一线指战员安全保障水平与群众生命财产防护成效^[1]。常态化、专业化岗位培训是补齐人员能力短板的核心方式，系统化的岗位培训可规范接警问询、灾情等级划分、救援力量调配等全流程作业标准，统一在岗人员处置思维，减少信息研判失误、调度操作偏差引发的救援滞后问题。常态化培训机制的完善能够搭建清晰的岗位能力成长体系，稳固调度接警岗位人才架构，健全现代化消防应急指挥运行模式，推动消防救援工作从被动响应模式转向精准预判、高效调度的全新发展形态。

2 现阶段消防指挥调度接警队伍建设与培训现存突出问题

2.1 培训需求调研研判浮于表面，缺乏分层分类精准研判

基层单位筹备培训工作时，多采用简易问卷收集一线人员主观学习诉求，未结合人员在岗年限、值守班次、日常处置警情类型完成系统性摸排工作，调研工作流于形式，队伍真实的能力薄弱点难以精准挖掘。新入职在岗人员普遍存在灾情等级

划分认知模糊、辖区道路与水源分布掌握不全面等基础业务漏洞，在岗骨干人员缺少大型灾害联勤统筹、多部门协同指挥的专项提升渠道，资深调度人员难以获取复杂衍生警情预判、涉警舆情同步处置等高阶学习内容，传统调研模式无法匹配不同层级人员的差异化学习需求。调度岗位日常承担接警处置、线上视频巡查、后台数据统计等多项工作内容，轮班值守模式导致人员学习时间较为零散，岗位工作负荷与实操难点未纳入调研考量范围，最终成型的培训方案同质化、模板化问题突出，无法精准对应不同岗位人员的能力短板，培训资源分配与岗位能力提升实际需求存在明显偏差^[2]。

2.2 培训体系建设碎片化，课程实战适配性不足

消防指挥调度接警岗位培训大多以短期阶段性集训为主要形式，覆盖入职适配、在岗提升、进阶晋升的全周期培养架构处于缺失状态，培训内容零散割裂，标准化、连贯化的常态化学习体系尚未完全成型。日常培训工作聚焦理论条文诵读、岗位规范文件学习等基础内容，课程案例多选用常规小型火灾警情，高层建筑连环火情、危化品泄漏扩散、大规模人员被困等复合型复杂警情涉及较少，多救援力量同步调配、跨区域协同作业、群众情绪安抚沟通等实景实训内容存在空白。授课师资多为机关内勤工作人员，长期脱离一线接警作业席位，授课内容侧重制度规范解读，缺少一线长期值守积累的实战处置经验，接警核心信息抓取、灾情快速定级、救援途中指令动态调整等关键实操环节的授课深度不足。线上教学资源更新节奏滞后，辖区新建商圈、化工企业、老旧小区等风险点位信息未同步完善，实训平台模拟场景类型单一，无法复刻真实接警工作中多线来电、通话环境嘈杂、紧急上报同步推进的高压作业场景，课程内容与一线实战场景贴合度较低。

2.3 考核激励机制不完善，未形成长效闭环管理

现有岗位培训考核集中于单次集训结束后的纸面测试，考核内容侧重理论知识记忆，模拟接警实操、突发警情调度推演等动态考核环节设置不足，培训过程的状态追踪、培训结束后

的能力长效监测机制处于缺位状态,人员学习成长的完整过程无法实现全面记录。考核结果仅作为培训结业的基础依据,未纳入人员岗位成长档案体系,优异实操表现、规范处置行为对应的岗位评优、晋升优先、专项津贴等正向激励政策未能落地执行。考核成绩不达标、多次出现调度操作失误的在岗人员,仅通过基础二次补课完成整改,一对一复盘指导、专项强化复训的针对性整改机制尚未建立,人员固有能力短板难以彻底修正。培训成效与岗位留存、职业发展相互脱节,长期处于高压值守状态的接警岗位人员,无法依托系统化培训获取清晰的职业成长路径,骨干人才学习提升的主动性不足,岗位人员流失现象难以遏制,培训、考核、整改、激励的完整工作闭环无法落地。

3 专业化培训赋能消防指挥调度接警队伍提质增效的实施路径

3.1 分层分类摸排岗位需求,精准锚定培训主攻方向

依托本级作战指挥中心近36个月接警处置台账、119热线投诉登记资料、总队2023—2025年度调度岗位能力评估数据,搭建实地调研与数据研判相结合的常态化需求摸排机制,摒弃传统季度纸质问卷的粗放调研模式,固定每月开展4次跟班走访调研,抽调作战训练专班人员全程跟随早、中、夜三班值守人员参与警情处置工作,精准记录岗位实操中出现的问询要素缺失、灾情等级误判、救援力量调配偏差等各类问题,汇总多线并发来电、夜间极端灾害、群众情绪失控求助等高频难点场景处置数据^[3]。

在岗人员按照0—1年新入职、1—5年业务骨干、5年以上资深调度三个层级完成划分,搭配差异化访谈内容开展一对一深度调研。近三年台账数据能够直观反映,新入职人员上岗前3个月每百起警情平均出现12.7次信息漏记问题,问题集中于辖区道路水源认知不足、灾情分级标准混淆、沟通问询话术不规范等基础层面;1—5年在岗骨干处置复杂警情的调度响应时长普遍超出标准阈值18s,复合型灾害统筹调度、跨区域增援指令流转、次生风险预判等能力存在明显缺陷;资深调度人员的能力提升重点集中于多部门会商联动、连环警情统筹处置、涉警舆情同步应对等综合业务领域。

人事、作战训练科室调取近三年岗位绩效数据,结合警情出错频次、处置耗时、有效投诉数量等客观指标,叠加人员主观学习诉求搭建分层分类需求台账,划分基础夯实、能力进阶、综合提升三类培训模块。新人、骨干、资深人员对应专属培训内容,辖区新增超10000m²商业综合体、500m³以上化工储罐、老旧棚户区等风险点位每季度更新纳入培训需求清单,培训课时同步动态调整,彻底解决同质化培训引发的资源适配失衡问题。

3.2 搭建全周期标准化培训架构,打造实战化课程体系

结合《消防救援指挥调度岗位培训规范》行业标准,搭建岗前集训、在岗月度轮训、年度进阶研修三位一体的全周期培训架构,明确各阶段培训时长、实训指标与授课执行标准。新入职人员统一参与15天封闭式岗前集训,包含7天理论研习与8天模拟实操,全面掌握辖区127处重点风险点位、342条市政水源分布、18支前置救援力量布防格局以及四级灾情分级判定核心标准。实操培训环节依托标准化模拟接警大厅开展,由在岗年限超10年、累计处置警情超12000起的零失误资深调度人员一对一全程带教,复刻多路来电并发、群众情绪失控、重复报警干扰等高压作业场景,规范八项核心问询要素、指令下发、后台信息同步的全流程操作规范。

在岗人员落实每月2天脱产轮训、全年累计24天以上集中实训的岗位制度,依托本地近12个月216起真实典型警情完成案例拆解教学,还原完整调度处置流程,整合周边地市近5年12起重特大灾害调度复盘案例,直观展示调度操作失误对实战救援造成的负面影响。搭建线上线下融合的一体化教学模式,智慧消防线上平台上传214份风险地形资料、专项调度指引、标准化接警录音等学习素材,设置每日短时打卡学习任务,月度学习完成率未达85%的人员需参与线下补训。

线下实训场地配备多路模拟8路模拟来电终端、2.8m高清推演大屏、6单位联动通讯终端,每季度更新不少于10套复合型警情实训脚本。建立专项专职讲师资源库,入库人员需具备300起以上复杂警情处置经验,现有19名在岗专职讲师保持每月集体备课机制,联动应急、公安、医疗、交通四大行业单位骨干开展联合授课,补齐跨部门协同调度的教学短板,提升课程内容与一线实战的适配程度。

3.3 构建全流程考核闭环,打通培训与留任激励联动通道

参照总队《指挥调度岗位考核管理办法》,搭建训前摸底、训中监测、训后考评、季度复测的全流程考核管理模式。每期培训启动前开展理论与实操双向摸底测试,两项测试满分均为100分,总成绩未达60分的人员每日增加专项辅导时长,落实分层施教的培训原则。培训周期内为参训人员建立专属电子成长档案,每日记录实操差错问题、考核得分、警情推演响应速度,连续3天实操扣分超15分的人员,当日开展专项复盘补训,及时整改岗位能力缺陷。

结业考核按照实操成绩、理论成绩、日常表现的对应权重开展,随机抽取未知复杂警情实训脚本,设置多线来电干扰、突发险情变化、群众配合度不足等压力考核场景,全程录音录像留存考核资料,规避单一笔试考核的片面性问题^[4]。岗位人员每90天参与一次回炉复测,对比培训前后百起警情差错率、单警调度耗时两项核心工作指标,复测实操成绩未达70分的

人员强制参与专项复训，直至考核达标。所有考核数据统一归档至人员职业成长档案，与绩效津贴发放、年度评优、骨干选拔、岗位晋升直接挂钩。

培训表现突出、全年复杂警情处置零失误的在岗人员，可享受每月专项岗位补贴，业务比武环节可获得加分奖励，优先纳入管理岗位储备考察名单。在岗满3年且完成全部进阶培训内容的人员，每年可获得横向轮岗学习机会，职业成长渠道更加多元。同步落实反向约束机制，多次复测考核不达标、年度出现关键信息漏判并引发有效投诉的人员，暂缓参与评优晋升，接受阶段性一对一跟岗督导整改。双向奖惩机制的落地，可构建完整的训、考、改、励工作闭环，稳固接警调度岗位人才队伍架构。见图1。



图1 消防指挥调度接警专业化培训体系流程

4 保障消防指挥调度接警专业化培训落地见效的配套支撑措施

指挥调度接警专业化培训的长效推进，需要软硬件设施、

参考文献：

- [1] 匡雯雯.提升消防接警调度效能的关键因素分析[J].消防界(电子版),2025,11(18):25-27.
- [2] 元彦梅,阎嘉鸿.消防救援队伍专业化与跨领域协同机制融合[J].消防界(电子版),2025,11(1):25-27.
- [3] 陈方.新形势下消防接警调度专业人才职业化培养路径[J].电信快报,2023(12):20-23+28.
- [4] 和立伟.“互联网+”背景下消防初任指挥员专业培训模式的实现路径研究[J].消防界(电子版),2021,7(23):28-29.
- [5] 张硕.消防灭火救援专业队伍建设路径研究[J].消防界(电子版),2025,11(14):31-33.

专项经费、管理制度的全方位协同支撑。基层单位设立独立培训专项经费账户，按在岗调度人员人均每年不低于1800元标准划拨专项经费，专项用于实训设备更新、课程素材制作、讲师劳务补贴、外出研学交流等工作，经费使用明细按季度公示，杜绝资金挤占挪用问题。持续升级模拟接警实训场地硬件设施，定期检修多路来电终端、联动通讯设备、实景推演大屏，每半年完成一次系统版本迭代更新，同步补充各类灾害警情模拟脚本、标准化通话录音等实训素材。搭建稳定的师资保障体系，组织内部优秀调度讲师定期赴先进支队跟班研学，与应急、卫健等联动单位业务骨干建立长期授课合作关系，填补跨部门协同教学的资源缺口。科学统筹培训时间，优化三班轮岗值守方案，避开防汛、节假日等警情高发时段开展集中培训，化解岗位值守与学习提升的工作冲突^[5]。组建数字化学习运维专班，专人负责线上培训平台素材更新、学习数据统计、线上答疑等日常工作，保障碎片化线上学习模式稳定运行。建立培训成效常态化复盘机制，每半年汇总参训人员考核数据、日常接警差错变动情况，结合队伍人员流失率动态优化培训配套细则，清除专业化培训推进过程中的资源、时间、硬件阻碍，持续巩固岗位培训实施成效。

5 结语

消防接警调度队伍专业化培训建设，是完善现代化消防应急指挥体系的关键举措。本文梳理了现阶段接警队伍培训的突出短板，构建了贴合实战、精准分层、闭环管控的专业化培训体系，配套完善软硬件、师资、制度保障措施。通过系统化提质赋能，能够有效补齐岗位能力短板，规范调度处置流程，稳定基层人才队伍，持续推动消防指挥调度工作规范化、实战化长效发展。