



要闻 抢险 灭火
图片 视频 专题

政府与消防 权威信息
部队建设 防火墙 铁军

宣传动态 媒体看消防
教育场所 消防提示

办事大厅 地方法规 审批程序
消防知识 检测中心 曝光台

社会化消防
国外 港澳台

公安部消防局组织机构

您的位置： 首页 > 部队建设

如何用服务理念打造消防安全管理工作多赢局面

中国消防在线 | 时间： 2012-12-18 | 文章来源： 嘉兴消防支队 | 作者： 王晓

摘要 近年来，随着经济建设的迅速发展，人民生活水平不断提高，新工艺、新产品、新装饰材料的不开发应用，家用电器、燃气用具的大量增加，特别是城市规模扩大、城市人口增多、各类建筑物的大量竣工并投入使用，大大增加了火灾的危险性。对于火灾隐患的整治消除，历来是公安消防部门监管工作的重中之重。在新时期，如何增强全民消防安全意识、抓好消防工作实现消防执法的多赢局面是当前和今后亟待面对和解决的问题。本文从两个方面多角度阐述消防管理所面临的难题及它的重要性，并提出如何用服务理念来打造消防安全管理工作的多赢局面。

关键词 消防 服务 管理 多赢

在当今社会，经济的不断增长、城市规模不断扩大的同时，各类致灾因素大量增加，给人民带来的损失也越来越大。据统计，2010年，全国共接报火灾131700起，直接财产损失17.7亿元，2011年全国共接报火灾125402起，直接财产损失18.8亿元。这些数字无不在提醒我们，随着社会主义物质文明、精神文明建设的逐步推进，构建以人为本的和谐社会、增强人民消防安全意识的重要性。

1 消防安全管理工作中的难题

当前，在消防安全工作中消防部门碰到了各种因原始积累带来的弊端：城镇规模成倍扩大，规划建设中遗留下诸多先天性火灾隐患；宾馆、饭店、歌舞娱乐等人员密集场所大量增加；中小企业涌现纷潮；大量精美的可燃装修装饰材料，增加了火灾的防控难度，一些早期建设的大中型企业因建筑耐火等级低、消防设施严重老化等形成严重火灾隐患；更有一些社会单位和个体工商户“重经济效益，轻消防安全”的现象比较突出，不愿意投资整改隐患，一旦发生突发事件，事故处置难度较大；在传统与非传统消防安全因素相互交织的情况下，消防安全面临着前所未有的难题。

2 以“服务”为理念给力消防安全管理“软环境”建设

市场经济本身是一种竞争，在这种竞争中，参与者之间存在某些“摩擦”，但总体上来讲，每一方都可以得到好处，大家都可以从其中受益实现多赢。对社会单位来讲，经济效益、消防安全两者之间的关系，是一种博弈的关系，我们要追求的，正是两者之间合作的博弈——多赢。消防工作坚持按照“政府统一领导、部门依法监管、单位全面负责、公民积极参与”的原则，实行消防安全责任制，充分发挥社会单位的自我管理能力和提高单位的消防安全意识；消防部门则在监管的同时，在政策允许范围内从技术指导、理论培训等管理方面给予大力支持。改善管理与被管理的关系，塑造服务和接受服务新型关系，从而减少火灾隐患，确保消防安全，又保障了社会单位的经济效益，双方都得到了好

各地消防办事大厅

华北 东北 华东 中南 西南 西北
山西省 | 内蒙古 | 河北省 | 北京市

曝光台

- 北京古玩城无消防审批手续擅施工被封
- 居然之家灭火器“动力”不足消防整改
- 中国农业银行富蕴县分行安全出口封堵
- 浙江路桥富乔足浴违规挡疏散指示标志
- 中国移动精河营业部健身器占疏散通道

消防安全宝典

寒假安全宝典

寒假到来，孩子独自在家安全隐患多，本宝典教家长孩子如何预防家庭火灾及意外伤害。



消防安全宝典之消防安全常识五十条

发生火灾如何报警、谎报火警有什么后果、发现消防违法行为怎么办……请看消防安全常识五十条。



- 寒冬车窗除霜法
- 常查勤换煤气管

处。为此，公安消防部门可以用“服务”理念为基础，为社会单位提供各式消防服务，使其消防投入经济合理，即促进企业经济效益稳步攀升，又实现火灾隐患减少、发生率降低，创造消防安全管理工作的多赢局面。简单讲，这就消防博弈理论的结果，也是众望所归的结果。

2.1 从服务中体现执法，在执法中彰显执法效益

为切实解决当前消防监督执法工作中遇到的疑难问题，更好地服务地方经济建设，消防部门以改进消防监督执法工作为目标，以集中整改群众反映的突出问题为切入点，结合实际，积极探索新环境下的便民利民新举措，寓服务于管理，将防范火灾事故和服务地方经济发展有机地结合起来。

实招一:在开展消防监督执法时为企业解难题。在日常的监督检查中，普遍存在着监督与被监督的矛盾关系，通常消防监督执法人员在监督检查社会单位时，对发现的火灾隐患及时下发《责令限期整改通知书》、《行政处罚决定书》等，监督执法人员法律文书是及时下发了，但如何去解决这些火灾隐患，却成为一个问题留给企业去回答，从实际中了解到，目前企业中大部分从事消防安全管理工作的主要是以“一岗双职、一岗多职”为主，企业中缺少专职消防安全管理人员，当出现火灾隐患时整改就相对不够彻底、不够“专业”，如火灾隐患到期未整改，消防部门就会对其实施行政处罚，这往往就会让企业认为消防执法部门在给自己“找麻烦”，形成了企业与消防部门的对立，不但加深了企业对消防部门的误解，同时也不利于社会化消防工作的开展，为了解决这一问题，桐乡市公安消防大队在消防监督检查中提倡“提出不行的理由，讲出可行的办法”理念，即在发现火灾隐患等问题时，不但要提出问题所在，同时还要为企业出主意、想办法解决问题。这一理念深受企业的欢迎，虽然对企业消防监督检查次数增加了，但火灾隐患因消防部门的帮扶指导得以及时发现解决，使社会单位消防安全得到了保障，实现了监督执法中的“双赢”。

实招二:召开服务地方经济建设恳谈会“交心”。为切实解决当前消防监督执法工作中的问题，消防部门本着既要注意消防安全，又要服务经济发展的原则，可定期召开服务地方经济建设恳谈会。让众多重点单位负责人从被管理者的角度对消防部门的消防监督执法行为提出的意见和建议。消防部门应对相关单位提出的意见和建议作出回应，将热情服务与严格执法结合起来，全面解决消防监督执法工作中的突出问题，提高人民群众的满意度，树立消防服务新形象。通过面对面进行座谈的形式，将管理者与被管理者双方都关心的问题进行深入交流，切实防范火灾事故的发生，为社会经济发展提供了良好的安全保障。

实招三:建立重点项目消防服务联络员制度。为更好地服务地方经济发展，消防部门可对重点项目建立消防服务联络员制度。对重点项目实行提前介入、上门服务，明确专人并公布联络员电话，承诺接到请求后城区一小时内、镇（街道）两小时内达到现场，提供“跟踪服务、及时服务、提醒服务和廉洁服务”。同时，针对审批中的社会单位，消防部门应做好服务指导工作，把消防安全隐患解决在设计、施工之前，确保创造稳定、和谐的消防安全环境。

2.2 打造“一站式”的消防宣传理念。

要大力开展消防宣传教育，始终把消防宣传教育当作一项重要的基础工作来抓。以桐乡消防部门为例，多年来采取形式多样的宣传方式，将消防安全知识送进千家万户。

一是送知识上门，宣传受欢迎。为深入推进消防宣传工作，桐乡消防部门采取“一对一”、“面对面”等宣传模式，深入辖区内的社区、家庭，进行消防宣传活动。印制形式多样的消防安全宣传画、提示牌、广告牌等宣传资料，广泛送进社会单位、社区、家庭，并积极组织开展逃生自救互动演

练、消防志愿者进家庭查隐患等活动，受到了社会各界的热烈欢迎，为提高群众防火安全意识起到积极的推动作用。企业员工（社区群众）在单位（家）门口即可享受逃生自救互动演练、消防知识咨询、入户查改隐患“一站式”消防安全服务。

二是强化高素质，执法兼宣传。桐乡消防部门始终坚持打造素质消防，积极提升执法队伍素质，牢牢抓住执法与宣传的紧密关系，以执法带动消防知识宣传。为使社会单位和群众能够了解更多的消防知识。在执法过程中，消防监督检查人员根据执法情况，详细地为社会单位讲解消防法律法规，并督促及时消除存在的火灾隐患。检查过程中发放、张贴消防安全宣传资料，既让群众理解消防执法的必要性，又使群众懂得如何正确逃生自救；以宣传强化执法，营造了良好的社会环境，树立了执法为民的形象，同时更让“人人了解消防、人人关注消防、人人参与消防”的理念深入人心。

三是加大培训度，筑牢防火墙。桐乡消防部门每年定期为辖区企业单位开展消防安全培训，普及消防知识，提高企业员工的消防安全意识和逃生自救能力。在培训过程中，采取“面对面、手把手”的方式地将消防知识传授给企业员工，为他们详细讲解火灾预防措施、初期火灾扑救、灭火器的使用、火灾现场如何进行自救和逃生、如何报警以及消防器材的简易操作规程等消防安全常识。同时，针对不同岗位和不同工种人员进行有针对性的宣传培训，既提高重点单位消防管理人员的消防安全意识和责任意识，又使企业员工懂得如何防火和灭火，增强了抵御火灾的能力，坚决预防和遏制火灾的发生。

2.3 将“小窗口”做成“大服务”

消防窗口以“服务经济、方便群众、树好形象”为宗旨，是密切联系群众的桥梁和纽带。桐乡消防部门从倡导“四新窗口”入手，狠抓服务质量，将“小窗口”做成“大服务”，不断规范办理流程，减少办事环节，为群众提供高效、热情、细致、热心的服务：

把窗口打造成服务群众的“新平台”：统一制作消防服务指南，通过政府公示公告栏、桐乡市行政审批服务中心、网络、报纸等向社会公布了办事程序、办件依据、申报要求、办理时限、监督方式等有关事项，各类表格和样本摆放于服务窗口处，并放置于显眼位置，使群众能一目了然，清晰地了解办事程序，缩短了群众的办事时间，提高了办事效率。

把窗口打造成联系群众的“新桥梁”：通过发送联系卡，定期向群众报告工作，宣传服务承诺和便民措施。为广大市民提供更加优质高效的服务，是窗口服务创新的一个亮点。在推行窗口首问责任制、上门服务制和预约办理制的基础上，大队还通过发放“警民联系卡”，公布服务咨询电话，组建消防执法服务队深入重大工程、重点项目以及重大火灾隐患单位提供技术服务，为孤寡老人、行动不便的市民提供上门服务，真正拉近警民之间的感情，缩短警民之间的距离，为群众多办实事，增强群众对消防工作的理解和支持。

把窗口打造成树立形象的“新亮点”：从公开收费项目及标准、行政审批流程着眼，推行“阳光作业”，规范窗口服务项目，减少审批环节，实行首接责任制和限时办结制度，缩短群众办事时限，并通过开设绿色通道、预约办证服务等措施，前置服务，大力营造“亲情化”服务氛围。

把窗口打造成接受监督的“新支点”。制订接待群众、窗口职责等规章制度，公布防火监督人员的姓名、照片和联系方式。受理群众举报，防止行政许可审批中低效率、不廉洁、不公正的行为；同时聘请行风监督员，向社会发放消防行风评议表，鼓励群众对消防工作人员的服务态度、工作效率、有无乱收费、乱罚款、乱拉赞助等现象的信息反馈，以及对消防执法的意见和建议，竭力提高消防行政许可窗口服务水平。坚持把办事群众当做检验自身服务质量的一面镜子，设立意见箱、意见簿，随

时随地听取群众的意见和建议，并将改进措施公布于众，自觉接受群众监督。

约瑟夫·福特曾经说：上帝和整个宇宙玩骰子，但是这些骰子是被动了手脚的。这话一点不错。在利用“服务”花招时，从可操作性的细节开始入手，从“人”着手，创新消防安全管理工作方式，真正发挥社会单位自主性，积极性，实践并收获“服务”理念为消防安全管理及整个消防监督带来的多赢局面——提升消防监督管理水平，消除火灾隐患，树立消防部门的良好形象。

网友热评

留言须知

版权与免责声明

- 揭秘李克强夫人身份是大学教授
- 蒋介石五大谜案与宋美龄有关系
- 建国初期中南海住所如何装修的
- 【专栏】安理会决议通过，朝 ...
- 【专栏】查韦斯牵动拉美及世 ...
- 让流动人口不再流动是“灵魂 ...
- 房价“不调或更高”是推责之说