

# 提升救援指挥中心信息获取准确性与时效性对策分析

杨昶

国家矿山安全局陕西局救援指挥中心

DOI:10.12238/pe.v3i5.16610

**[摘要]** 救援指挥中心作为突发公共事件处置的大脑和中枢神经,其响应速度和决策能力直接关系到救援行动的质量与效率。而救援指挥中心高效决策的前提,离不开各类信息的有力支持,比如现场灾情情况、气象情况、救援力量分布情况等等;所以提升信息的准确性和时效性,对于提升指挥中心指挥、协调能力,助力防灾救灾工作具有重要意义。基于此,本文采取问题导向的研究方法,通过总结工作存在的问题,深度分析救援指挥中心在信息获取环节面临的难点与痛点,并结合实际,从推进技术赋能、强化制度建设、强化流程管理、加强基层信息员队伍建设等方面提出了对策建议。希望本文抛砖引玉,能为业内提供一定参考。

**[关键词]** 救援指挥中心; 信息获取; 准确性; 时效性; 对策

**中图分类号:** TJ812+.3 **文献标识码:** A

## Analysis of Countermeasures to Enhance the Accuracy and Timeliness of Information Acquisition in Rescue Command Centers

Chang Yang

Rescue Command Center of Shaanxi Bureau, National Mine Safety Administration

**[Abstract]** As the brain and central nervous system for handling public emergencies, the response speed and decision-making capability of rescue command centers directly impact the quality and efficiency of rescue operations. The premise of efficient decision-making in command centers relies heavily on strong support from various types of information, such as on-site disaster conditions, meteorological data, and the distribution of rescue forces. Enhancing the accuracy and timeliness of information is of great significance for improving the command and coordination capabilities of rescue centers and supporting disaster prevention and relief efforts. Based on this, this study adopts a problem-oriented research approach. By summarizing existing issues in the work, it deeply analyzes the difficulties and challenges faced by rescue command centers in the information acquisition process. Combining practical considerations, it proposes countermeasures and suggestions from aspects such as promoting technological empowerment, strengthening institutional development, enhancing process management, and bolstering the construction of grassroots information personnel. It is hoped that this study will serve as a catalyst for further discussion and provide valuable references for the industry.

**[Key words]** Rescue command center; Information acquisition; Accuracy; Timeliness; Countermeasures

### 引言

有效防范和应对重大自然灾害和突发公共事件,全力保障群众生命财产安全,是应急救援的核心工作。近年来,随着气候变化的持续加剧以及各类不确定事件的不断发生,自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发公共事件呈现多发、突发、频发的趋势。从郑州特大暴雨到北京泥石流,每一次成功救援的背后,都离不开大量真实、可靠、完整、快速、及时、同步的信息有效支持。救援指挥中心作为整个救灾工作的大脑和中枢,一旦缺乏真实、有效、准确的信息,极易导致决策失误、资源错配、响

应迟缓,甚至造成次生灾害。天津港“8·12”特别重大火灾爆炸事故就是典型的教训。

救援指挥中心的信息流贯穿于应急管理的全过程,能否快速、及时、准确、全面的获取信息,是衡量区域应急管理能力、提升防灾救灾水平的重要指标。近年来,我国积极推进各地救援指挥中心建设,取得积极成果,但与之不匹配的是,基层信息收集、报送能力提升相对缓慢,信息报送、共享能力不强,加之指挥中心自身存在的一些问题,导致信息获取准确性与时效性不高,亟待改进提升。

## 1 救援指挥中心及其获取的信息概述

救援指挥中心是各地应急管理的大脑和中枢部门,因此,其收集和获取的信息也是全方面的,按照突发公共事件或者自然灾害发生的时间节点来划分,主要包括事前信息、事中信息以及事后信息。

事前信息,主要包括事发前风险监测与预警信息等,比如矿山安全风险隐患排查情况、工业企业重点区域风险自动监控系统指标、极端天气气象预警信息等。准确、详实的事前信息,可为突发事件预防、灾害事故应急救援工作提供有效支持。

事中信息,主要包括灾情信息、救援信息、现场处置进展、综合环境信息等,比如火灾位置、积水点位、受困群众数量、分布、现场气象条件,风力风向、矿井有害气体浓度、现场救援力量情况、救援物资设备投入等等。事中信息,与现场救援直接相关,必须尽可能的迅速、准确,为救援救灾决策提供基础支撑。早一秒确定失联人员信息,就能为救援争取更多时间,也许就能多救出一个人。

事后信息,主要包括损失评估、恢复重建信息等。比如受损房屋统计和评估、烧毁森林面积、水电路气等基础设施受损情况、人员伤亡情况、房屋修缮、生活物资诉求等。事后信息的准确性、完整性对于支持灾后地方恢复与重建将发挥重要作用。

## 2 救援指挥中心信息获取中面临的困难和挑战

### 2.1 灾害现场信息获取困难

公共突发事件或者灾害发生后,现场环境往往十分恶劣,重大灾害(森林火灾、洪涝灾害等)往往伴生断网、断电、断路等极端情况,内外部沟通联系困难,难以迅速准确的获得灾区中心的第一手情况,比如被困人员精确位置、危险品泄漏浓度、建筑结构稳定性等。相关信息也无法迅速传递到救援指挥中心,需要依靠无人机航拍、卫星影像等方式确定灾情、收集相关信息,对于信息获取的准确性和时效性都会产生较大影响。

### 2.2 各方信息源较多且杂

公共突发事件或者灾害发生后的第一时间,指挥中心可通过受灾群众的自媒体方式、地方政府官方渠道、民间救援人员提供、现场航拍、专业设备检测等多种途径和方式,获取大量现场信息,不同群体由于视角、认知能力和利益诉求的不同,形成的信息碎片化、不够全面,甚至相互矛盾或者失真。此外,个体在紧张或者慌乱情况下的表达,可能会导致夸大或缩小灾情。需要指挥中心仔细甄别、综合分析研判。

### 2.3 信息传递链条过长

从目前我国信息报送制度来看,我国执行严格的分级报送制度,须严格遵守“现场→基层→县→市→省”的逐级上报模式,一般不得越级上报,每一级的核实、审批、汇总都需要时间,在一定程度上影响了信息的时效性。虽然对于突发公共事件或者重大自然灾害,各地都出台了信息报送相关制度机制,明确了各级报送时间,比如重大突发事件15分钟内将基本情况上报县区部门等,但在实践中,各层次很难按时限要求上报,层层拖延,将导致总体效率下降。

### 2.4 审核把关不严,存在瞒报、漏报、信息不准现象

在重大突发性公共事件,如工矿事故、施工事故发生时,不少基层单位为了减轻自身监管责任,存在故意虚报、隐瞒现象。比如某地矿井出现事故导致4人死亡,属于较大事故,但基层不愿意将事情扩大,上报内容修改为:“某矿井出现事故导致3人被困,现已送医”。该事故就被定性为一般事故。另外,基层在灾害和突发事件统计数据信息方面,由于工作人员疏忽大意、审核把关不严等原因,也存在数据不完整、不准确现象,亟待改进提升。

### 2.5 基层队伍素质有待提升

灾害信息员,是灾害预警传递的“最先一公里”和灾情信息上报的“最后一公里”的关键力量。灾害信息员的数量和质量,直接关系到信息收集的准确性和时效性。近年来,我国积极推进基层灾害信息员建设,但从实践上来看,基层灾害信息员,特别是村级、街道级信息员还存在人员不固定、业务水平不高等问题,影响灾情信息的收集和统计。另外,基层信息队伍还存在专业设施不足、教育培训力度不够等问题,影响信息收集报送的质量和效率。

## 3 提升救援指挥中心信息获取准确性与时效性的对策建议

### 3.1 坚持科技赋能,拓展收集渠道,提高信息前端感知、收集水平

充分利用现代信息技术,提高信息前端感知、收集水平,是提升救援指挥中心信息获取准确性、时效性的重要支撑和有效措施。建议各省级应急部门牵头,围绕打造天地一体化应急信息体系为目标,不断加强区域应急信息收集现代化建设。一是加强空天应急信息收集体系建设。各地要结合实际,建立完善遥感卫星数据应急调用机制,加强工业级无人机配备,搭载高清摄像头、红外热成像仪、多光谱传感器、激光雷达等设备,对人员难以到达的危险区域,通过卫星影像、无人机航拍,可进行全天候、多角度航拍,为救援指挥中心提供第一手清晰、丰富的现场数据信息。对于科学评估灾害影响范围、设施损毁情况、受灾群众情况、次生灾害风险,有针对性制定相关应急措施提供有效支撑。二是加强地面应急信息收集体系建设。强化矿山井下、水库大坝、危险化工园区等地面重点区域的信息化监控体系建设,配置多要素前端监测设备,对温度、湿度、压力、水位、有毒有害气体浓度、水体化学成分等数据指标进行实时监控,实现风险超前预警。比如在矿山全域部署地质雷达、激光雷达、高清摄像头、温湿度与气体浓度监测器、位移计、微震监测装置等,对地质环境、设备运行状态、人员作业行为、气象条件等多维信息的实时采集,并依托5G或光纤通讯等,传输至指挥中心。三是拓展群众信息收集渠道。加强政务新媒体建设,畅通救灾应急沟通渠道,鼓励引导民众通过APP上报身边灾情信息,进一步丰富信息收集渠道。通过新媒体主动回应群众关切,引导社会力量投入救灾抢险。

### 3.2 加强制度建设,强化协调联动,提升基层信息准确性与时效性

我国自然灾害和突发公共事件信息上报实行严格逐级报送制度,这一点短时间内无法改变,只能通过加强内部管理、提高流程效率等方式,提升报送准确性与时效性。一是加强制度建设,初报信息要“快”。各地要坚持以《自然灾害情况统计调查制度》《重特大自然灾害情况统计调查制度》为遵循,结合自身实际,进一步细化灾情分类分级标准,明确报送内容、时限和程序,确保信息规范统一。同时根据实际需要,制定范式信息报送模板,方便基层操作,也可避免信息失真或重复报送。二是加强部门联动,续报信息要“全”。建议省级应急部门总牵头,建立省、市、县、乡四级纵向上下联动,各层次相关部门之间横向左右协同的工作格局。纵向方面,重点加强基层“村(社区)一乡镇(街道)一县(区)”报送网络建设。横向方面,要强化应急、交通、水利、自然资源、农业农村、城管、逐渐等各部门协调,建立信息共享机制,及时互通信息,确保数据信息详实、全面。三是优化协同机制,核报信息要“准”。建立跨部门灾情核查会商机制,对各口统计的损失情况、转移安置情况等数据信息进行综合比对,对有出入或者存在异议的数据进行会商,必要时进行现场复核,防止虚假数据和夸大灾情,确保口径一致,信息数据准确。

### 3.3 落实逐级审核,规范上报流程,杜绝信息瞒报、漏报现象

各地要进一步加强制度规范建设,强化地方领导责任制,落实重大事项请示报告制度,加强信息审核,规范上报流程,坚决杜绝瞒报、漏报现象。一是压实责任链条。严格落实《中国共产党重大事项请示报告条例》、应急管理部《防范和惩治统计应急管理统计造假弄虚作假的责任规定》,按照“谁主管、谁负责,谁统计、谁负责”的原则,明确各级负责灾情数据统计工作的领导干部职责,落实基层自报与上级指导上报相结合的报送方式,坚决防止虚报、瞒报、漏报、迟报灾情。二是规范上报流程。严格执行灾情统计制度规定,明确要求各乡镇、各街道在规定时间内规范上报初报核心指标;续报时及时补充完善灾情指标;核报前要安排专人进行核实,并组织入户调查和抽查,确保信息准确无误。三是加强台账管理。建立完善基层灾害信息台账,要细化灾害(事故)类别、受灾群众信息、损失情况,要细化到各个社区各个家庭、每村每户,并做好原始数据的整理归档工作,确保各项信息数据自上而下有料可查、有据可依、可追溯。

### 3.4 加强属地管理,强化信息甄别,提升信息综合分析能力

各地要进一步加强属地管理,从基层开始加强对报送信息的甄别管理,指挥中心对于其他各渠道而来的数据信息,要加强综合分析研判,综合采纳。一是强化属地管理。各乡镇、街镇要明确一名主管副职,专门负责重大突发事件、自然灾害相关信息的收集、统计和上报工作。责任人要督促各灾害收集员及时收集各类数据信息,并及时与水利、自然资源、农业农村、住建、城管等部门加强沟通对接,核定源头数据、统一口径后上报。二是强化信息甄别。加强灾情信息综合管理,建立健全信息数据审核机制,根据突发事件、灾情情况与上报信息数据进行对比分

析,判断是否符合逻辑性;通过视频、照片等进行参照对比复核,发现异常第一时间反馈、分析和核实,切实把好数据审核关口。三是提升综合分析能力。各地救援指挥中心对于各渠道汇聚而来的信息,特别是非官方渠道而来的信息,要加强甄别分析,并与官方信息数据进行对比和联合验证,确保信息准确。要建立应急管理专家库,在遇到复杂罕见的灾害时,通过远程会商系统,快速连接地质、气象、化工、医疗等领域的专家,为指挥决策提供智力支持。

### 3.5 完善队伍机构,加强教育培训,提升信息队伍能力和水平

灾害信息员,作为防灾减灾救灾体系中的“神经末梢”,是灾害预警传递的“最先一公里”和灾情信息上报的“最后一公里”的关键力量。一是优化队伍结构。要选择责任心强、文化程度高的人担任村级灾害信息员,同时对村级安全管理员、灾害信息员、水库管理员等进行整合,设立专职应急管理员,由本地村干部担任,实现“多员合一、一专多能”,防止岗位变动频繁出现工作断档。二是加强教育培训,通过线上线下相结合的方式,每季度至少举办一次安全生产和应急业务培训,邀请省、市专家进行辅导授课,并选取典型案例进行分析,不断提升业务水平。三是建立激励机制。探索建立灾害信息员补贴机制,购买意外伤害保险,配备充足防护装备,解除信息员后顾之忧。对表现突出的信息员,要及时给予表彰,提高工作积极性和责任心。

## 4 结语

综上所述,及时、准确的获取灾情信息,是支撑救援指挥中心决策、优化救援工作的重要基础。本文从技术、管理、机制、人才四个层面入手,探讨了加强救援中心信息获取准确性与时效性的具体措施。各地要结合实际,聚焦自身短板不足,持续加大投入力度,强化技术支撑,加强内部管理,推进基层队伍建设,以高质量信息工作推动高效指挥救援,保障群众生命财产安全。

### 【参考文献】

- [1]马彦涛,于永达.中国应急管理现代化的基本内涵、主要挑战与实现路径[J].学术探索,2020(4):55-63.
- [2]刘菲,刘晓莉,屈家安.气象灾害应急决策研究综述[J].江苏水利,2025(9):50-54.
- [3]王根铎,韩婷娜,郭国明,等.无人机航空遥感系统在灾害应急救援中的应用探讨[J].科技传播,2014(14):197-147.
- [4]高蓉.争分夺秒做灾害信息传递的“擎灯人”[N].乌兰察布日报,2025-05-14(001).
- [5]陈佳杰,艾军.河北:立足实际着眼实效高质量推进灾害信息员队伍建设[J].中国减灾,2023,(07):18-19.

### 作者简介:

杨昶(1995—),男,汉族,陕西省铜川市人,硕士研究生,单位:国家矿山安全局陕西局救援指挥中心,工程师,研究方向:应急救援。