

# 浅谈应急值班交接班流程及管理

## Discussion on the Emergency Duty Handover Process and Management

卢欣

Xin Lu

江西省高航中心 中国·江西 南昌 330000

Jiangxi Aviation Center, Nanchang, Jiangxi, 330000, China

**摘要:**近年来内河水运不断发展,水上险情也时有发生。按照统一部署,为守护人民群众的生命财产安全,筑牢水上安全“最后一道防线”,设24小时水上救助应急值班平台处置,履行值班应急、信息汇总、及时上报和协调职能。值班员实行轮流值班制,如何做好应急值班交接班,保证救助应急值班延续性,快速、有序、高效实施水上突发事件搜救行动,已成为值班工作中一个重要的课题。论文介绍水上救助应急值班平台交接班流程,从交接班方法、内容、具体流程、定期检查和讲评交接执行情况等方面,介绍应急值班交接班一系列流程和管理办法及效果评价,探索较规范的值班交接班,以期对提高值班平台整体工作质量,提升水上突发事件处置和应对能力,服务水运事业高质量发展提供思路。

**Abstract:** In recent years, with the continuous development of inland water transport, water hazards also occur. In accordance with the unified deployment of a province, in order to protect the safety of people's lives and property, build a strong water safety "last line of defense", set up a 24-hour water rescue emergency duty platform, perform on-duty emergency, information integration, real-time reporting and function coordination. The on-duty personnel take turns to work, and how to do a good job of emergency duty succession, ensure the continuity of emergency duty, fast, orderly and efficient implementation of water emergency search and rescue operations, has become an important topic in the duty work. This paper introduces the on-duty handover process of the water rescue emergency duty platform. From the aspects of on-duty handover method, content, specific process, regular inspection and evaluation of the handover implementation, it introduces a series of processes, management methods and effect evaluation of the on-duty handover platform, and explores a relatively standardized and perfect on-duty handover, with a view to improving the overall work quality of the on-duty platform, provide ideas for the high-quality development of water transport.

**关键词:** 应急值班; 交接班; 流程; 值班平台管理

**Keywords:** emergency duty; handover; process; duty platform management

**DOI:** 10.12346/etr.v5i12.8892

## 1 引言

交接班是24小时水上救助应急值班平台核心制度之一,是值班员传递工作信息、保证救助应急值班延续性的重要环节,也是一项重要的日常值班工作,对保证救助应急值班工作质量起着举足轻重的作用。科学、规范、完善的值班交接班既可以保证值班工作和水上突发事件获得连续及时的处置,也可以保障值班工作顺利地完成及工作质效。应急值班工作要求做得更细腻,具有工作环节多、操作多、交接多、要求细、时间连续性强等特点,因此值班工作中一个重要的课

题是确保交接班顺畅有效,提升值班工作质量。总值班室结合工作实际,根据现有交接班制度、制定规范的交接班流程,并落实到位。定期检查和讲评交接班规范执行情况,收到了较好的效果。

## 2 交接班方法

### 2.1 准备阶段

总值班室认真制定规范的交接班流程并组织实施,将值班员需要掌握的相关资料准备好,并下发给每名值班员。召

【作者简介】卢欣(1981-),女,中国江西萍乡人,硕士,经济师,从事应急值班管理与方法研究。

开值班工作会议,认真组织专项培训,对每个值班交接环节进行阐释和讲解,明确责任,讲明每一注意事项。交班人员检查本班每项值班工作的情况是否记录齐全,整理值班期间的台账资料,梳理交接思路等。接班人员提前10分钟到达值班室,查阅有关台账资料,准备与前一班次人员进行交接班。

## 2.2 交接班内容

①交班人员交班内容:向接班人员逐一介绍每项值班工作的情况,交班内容包括陈述水上突发事件接报与处置、救助进展、气象预警信息发送、视频巡查完成情况、有关数据统计等,交清当班重要事项,移交需继续办理事项,做好值班室整理、清洁工作。要使接班人员做到心中有数,对值班情况有更全面的了解<sup>[1]</sup>。

②接班人员交班内容:认真接班,接清各类事项,查阅值班信息记录簿等值班日志和台账,迅速掌握工作情况和重点,内容包括水上突发事件接报与处置跟踪、未完成、待办等事项,有疑问随时提出。重要材料、物品当面清点。将本班工作重点记录下,做到心中有数。

## 2.3 交接班流程

①查看是否具备交接班条件:遇交接内容不全、不清楚、交接情况不明、记录不详、接班人员不齐,不具备交接班条件的,等待交班人员继续完善准备、接班人员到齐。符合交接班条件,开始交接班。

②查看设备状况:查看打印机、传真机、录音电话、电脑、无绳电话、对讲机等办公设备能否正常使用,有故障迅速报修。

③查看卫生状况:查看值班室卫生情况,发现桌面有灰尘、地板有污渍,迅速清扫,保持值班环境干净整洁。

④查看邮箱:查看邮箱是否有未处理的邮件。值班期间接收到的所有邮件,由本人完成查收、处置。发现前一班次未处置的邮件和各类报表,接班人员主动向总值班室报告,迅速处置,按邮件类别进行收文或转送。

⑤交接处理水上突发事件情况:口头陈述、逐一完整交代事件信息(事件发生时间、地点、水域、起因、经过、结果、处置过程、进展情况、电话上报情况、书面上报情况及事件跟踪、发送值班信息短信情况),传达领导同志关于事件应急处置相关批示、部署要求,将事件未处置完毕的纸质材料进行交接班。接班人员仔细聆听,主动询问事件信息是否完成信息系统填报,事件信息汇总表是否登记,签字手续是否完成,如否,接班人员着手完成,办毕后分别存入相应资料库<sup>[2]</sup>。

⑥交接文件、通知、资料等有关内容:查阅无纸化办公平台是否有未处置文件、通知和资料。值班期间接收到的文件、通知、资料,由本人完成查收、处置。发现前一班次未处置的文件等,接班人员主动向总值班室报告,迅速处置。需全体值班员知悉的文件,下载后打印,置于值班室阅签;重要、紧急的文件先电话传达,后使用办公平台传达。

⑦交接值班情况:详细介绍本班值班情况。接班人员边

听边查阅值班记录及各类台账,不明之处当面问清,全面掌握前一班次的值班情况和值班事项办理进度等。

⑧交接继续办理事项:交班人员用红笔书面摘抄需继续办理事项至值班日志相应位置,并口述移交给接班人员,接班人员应迅速掌握值班情况,接续办理未完成事项<sup>[3]</sup>。

⑨交接视频巡查和气象预警短信发送情况:口述视频监控点的运行情况、重要变化和注意事项、何单位何原因视频监控点调整变化情况和当班期间接收、上级气象预警信息审核、发送及统计情况。

⑩交接节假日值班期间各项节日准备和进展工作:主要包括:值班表收集与整理、数据审核与统计、材料准备、视频联调、会场准备、餐次发放情况等。

⑪交接节假日、春运、防汛等期间值班记录情况:查阅特殊时段值班信息台账记录情况,遇记录不齐全情况,接班人员立即送签,因客观原因本班仍未能完成,视作需继续办理事项逐班移交,直至全部填写完毕。

⑫交接班双方签字:双方当面履行书面交接手续并签字确认,在值班日志相应位置,签署交接班姓名、时间。

交接班流程图如图1所示。

## 2.4 检查和讲评

①定期检查:值班长严格按照要求,经常性检查和不定期抽查,发现问题及时督促值班员整改,直至全部整改完成。总值班室每日检查水上突发事件处置及跟踪等事项,每周检查相关台账,不定期抽查值班工作,将检查监督结果在一定范围内通报。

②集中讲评:值班长在值班工作会议汇报近期检查抽查情况和交接班重点内容及需要注意的有针对性措施,再由总值班室对近期工作情况总结,提出需要改进的问题,布置近期工作重点。

## 2.5 评价

①制定评价标准:根据交接班流程制订相应的标准,如交班准时,程序规范,注意力集中,各班交接内容符合要求,交接情况到位,交接班符合要求,值班长讲评是否到位等。

②评价方法:总值班室每周检查交接班过程的质量,根据评分标准进行评分,与值班长沟通,指出存在问题并提出改进建议,检查整改效果。

## 3 效果分析

值班员实行轮流值班制,值班平台运用此交接班流程后,交接班质量明显提高。整个交接班内容充实,交接班人员精力集中,责任分明,工作重点明确,值班员进一步明确交接班的意义和目的,自觉发现问题,并防患于未然,交班人员主动地做好工作,给下一班创造有利条件,接班人员对交班人员也敢于提出严格要求,大家在思想上高度重视,目标一致,班次与班次之间的团结协作进一步增强。

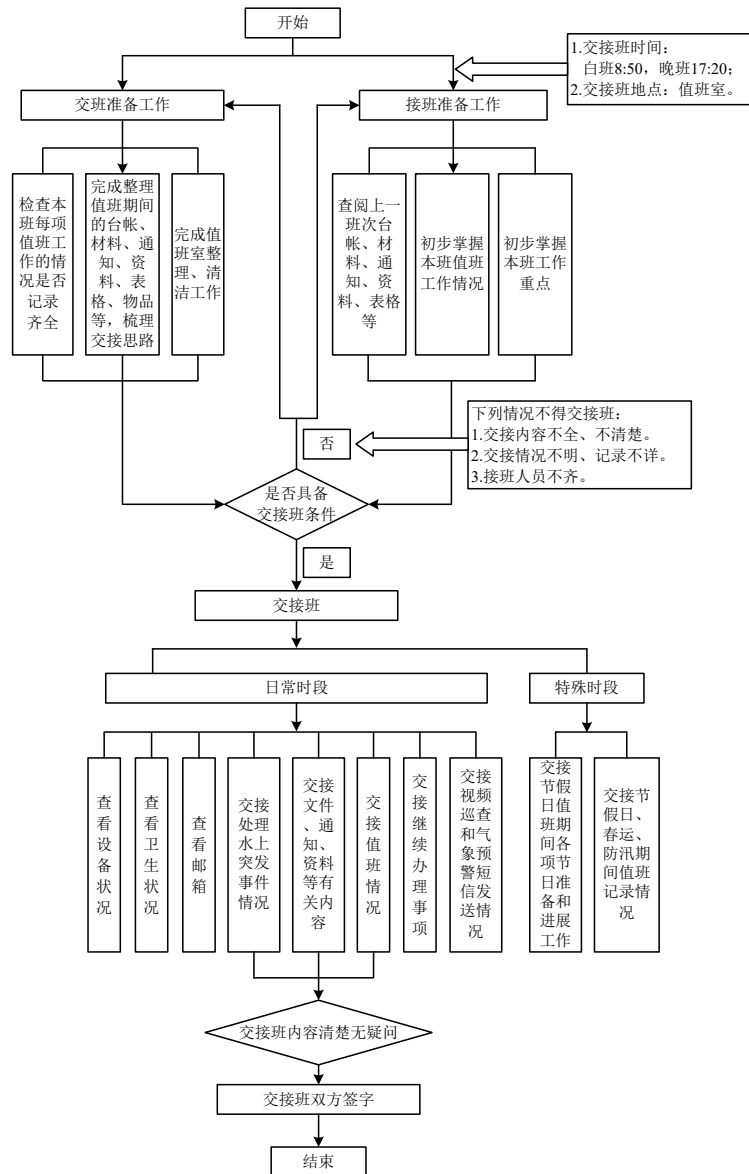


图 1 交接班流程图

交接班工作是前一天和前一班次值班工作的总结、阶段性值班工作的概括和评价,是接班人工作的开始,是交班人工作的评价,是对值班员工作的检阅,同时为下一步值班工作提供依据。值班员通过执行规范的交接班,把值班期间水上突发事件接报、处置、救助和值班情况及各项工作的动态变化交接给下一班,使接班人员明确自己的工作内容,实现连续性工作,更好地了解水上突发事件、水上救助情况和值班工作,有目的、科学地、细致地落实处置措施,提高了值班平台水上搜救效能和整体工作质量,从制度上保证了工作的完整性。规范的交接班流程,从深层次上有效提升应急值班值守规范化水平,持续提高值班整体工作质量,充分体现了以人民为中心的发展思想,全力守护人民群众的生命财产安全,筑牢水上安全“最后一道防线”。

#### 4 结语

交接班制度是值班工作制度的一项重要内容,是控制值

班质量的重要环节。规范的交接班流程,为值班工作打下了基础,为质量评价提供了依据,通过巡视检查、监督规范执行,使水上救助和应急值班过程中的中间环节得到了有效的控制,通过对发现问题的不断改进,使值班工作更全面,值班工作措施落实更到位、更有连续性,也提高了工作效率,取得了明显效果,为进一步完善交接班流程和管理方法,提高应急值班的规范性,提升水上突发事件处置和应对能力,服务水运事业高质量发展奠定坚实的基础。

#### 参考文献

- [1] 王淑芳.FOCUS-PDCA程序在落实三级查房和值班交接班制度规范中的应用探讨[J].中国医疗管理科学,2022(1):41-44.
- [2] 应娇茜,王晨曦.值班和交接班制度问题分析与改进建议[J].中国卫生质量管理,2021,28(2):4.
- [3] 卓兆水.发挥好“窗口”的功能——谈谈怎样做好值班工作[J].秘书工作,2007(3):47-48.