

一、淄博市医疗急救指挥中心

(一) 院前急救指挥调度

事项类别	公益服务（直接服务）		
事项内容	接受本市行政区域内的急救呼救，提供院前医疗急救调度服务。		
事项依据	1. 《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2. 《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第一项、第四项。		
办理机构	承办科室	调度科（加挂应急管理科）	
	配合科室	设备通讯科	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	李娟	
	办公电话	0533-2303380	
服务能力	调度科现有调度人员24人，实行24小时工作制，利用天维尔公司的指挥调度系统，接受本市行政区域内的急救呼救，为市民提供院前医疗急救指挥调度服务。2016年8月出台《淄博市院前医疗急救管理条例》、2016年12月出台《院前医疗急救一体化指挥调度服务规范》。调度科秉承“铃声就是命令，时间就是生命”的行业理念，以“就急就近”为原则，科学、精准调度。先后获得全国工人先锋号、全国巾帼文明岗、全省城乡妇女岗位建功先进集体等荣誉。自2020年9月上线医疗优先分级调派系统（MPDS）对有需求的患者提供院前的自救和互救指导，有效的提高了抢救成功率。		
服务期限	长期		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接： http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

院前急救指挥调度服务指南

一、事项名称

院前急救指挥调度

二、服务内容

接受本市行政区域内的急救呼救，提供院前医疗急救调度服务。

三、办理依据、办理要求

（一）办理依据

《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》、《淄博市院前医疗急救管理条例》

（二）办理要求

指挥调度人员在受理完呼救信息后一分钟内，按照“就急、就近”的原则，向“120”急救医院发出指挥调度指令，并落实“八确认”工作程序。利用 MPDS 程序为有需求的患者提供自救、互救指导。

四、所需材料

无。

五、工作流程（服务流程）

1. 在呼救铃响 3 至 5 声内接起呼救电话（正常情况下）；
2. 询问候车地址、事件性质、病情（或伤情）、联系电话、人数、姓名、性别、年龄、既往史等重要信息；

3. 指挥调度人员在受理完呼救信息后一分钟内，按照“就急、就近”的原则，向“120”急救医院发出指挥调度指令，并利用 MPDS 系统为有需求的患者提供院前自救和互救指导；

4. 指挥调度人员接到突发事件紧急呼救信息后（一次伤亡 3 人以上），应当迅速评估人员伤亡情况，合理调派“120”急救车辆和其他医疗机构的急救车辆；

5. 通过受理软件确认调度指令是否接收成功，并在 3 分钟内电话确认；

6. 通过录音回听再次核实候车地址，如有误及时纠正，并通知出诊人员；

7. 通过救护车停车位视频监控和卫星定位系统确认是否出车；

8. 确认出诊人员出车后，指挥调度人员 5-10 分钟内与呼救者联系，确认出诊人员是否与之联系核实呼救信息；

9. 通过车辆卫星定位系统跟踪查看确认出诊人员到达现场，是否返回医院；

10. 通过指挥调度软件查看“120”急救医院出诊资料维护情况，并及时做好提醒；

11. 每次急救任务完成后要将有关录音进行归并，以便保存核查。

六、工作地点

淄博市医疗急救指挥中心调度室。

七、工作时间及办理时限

工作时间：24 小时接受 120 呼救

办理时限：即刻办结。

八、是否收费及依据和标准

否。

九、联系人、联系方式

联系人：李娟 职务：调度科科长

联系方式：0533-2303380

十、事项办理、信息公开链接和渠道

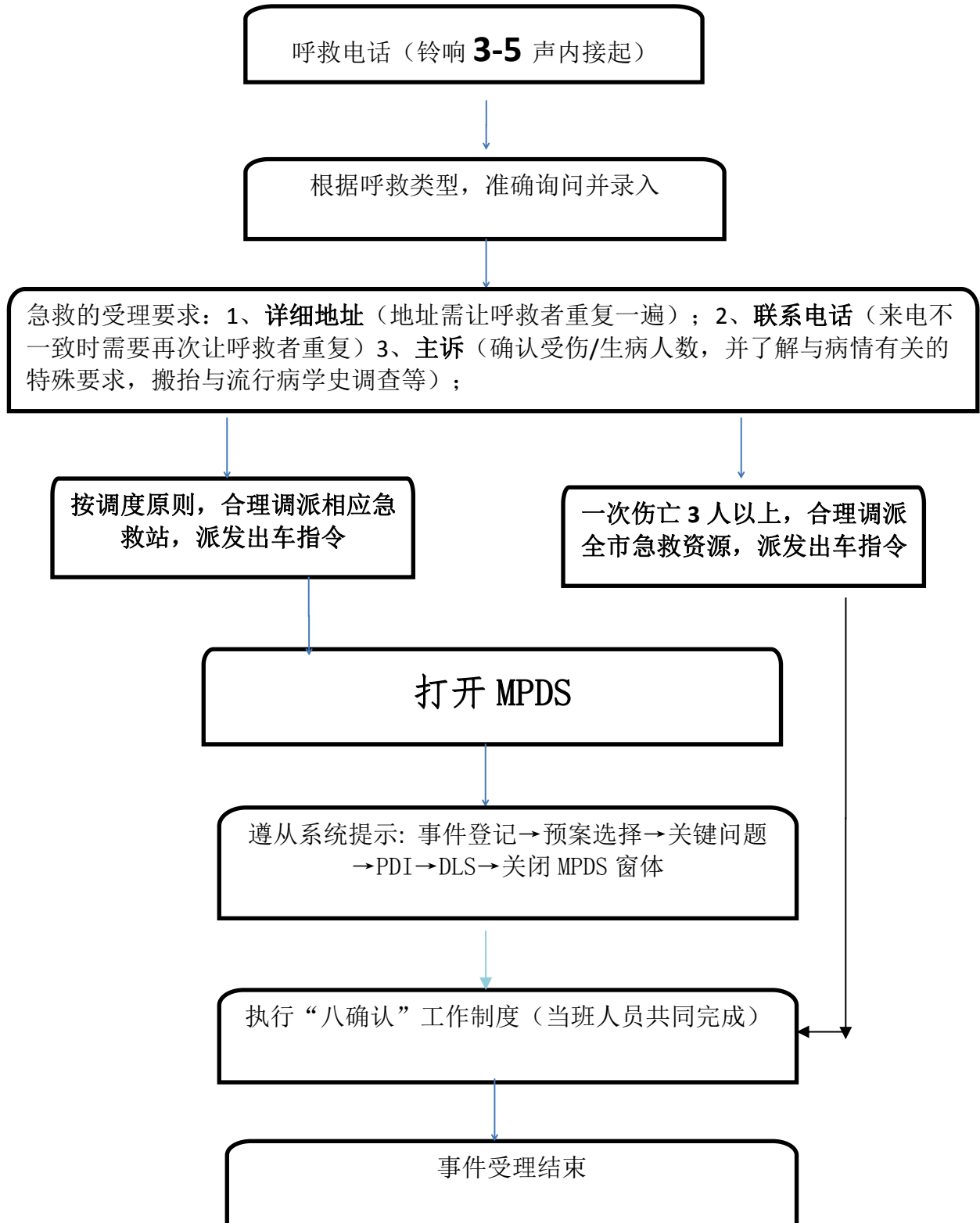
1. 网页链接：<http://www.zb120.cn/>

2. 微信公众号：淄博急救

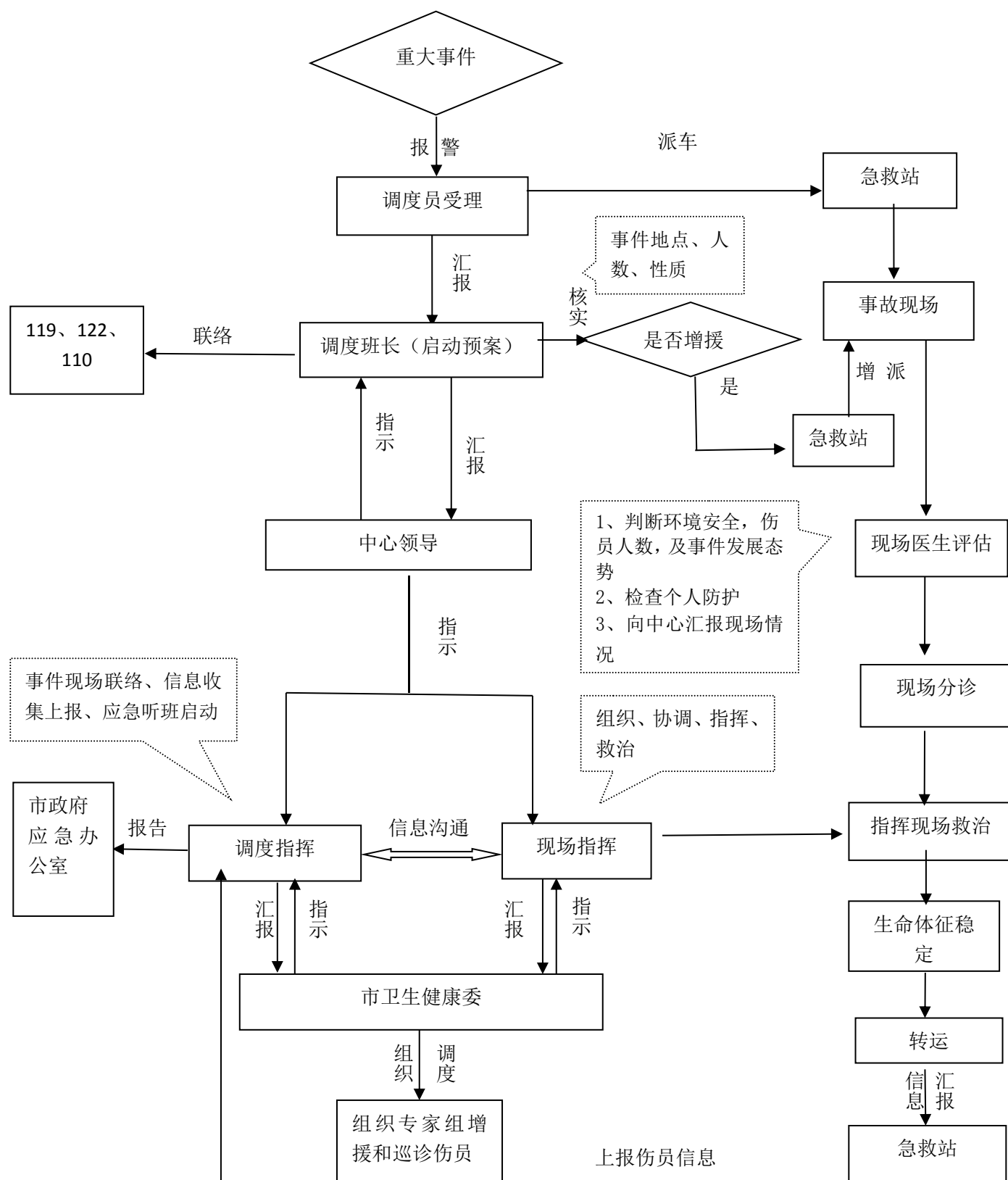
3. 二维码：



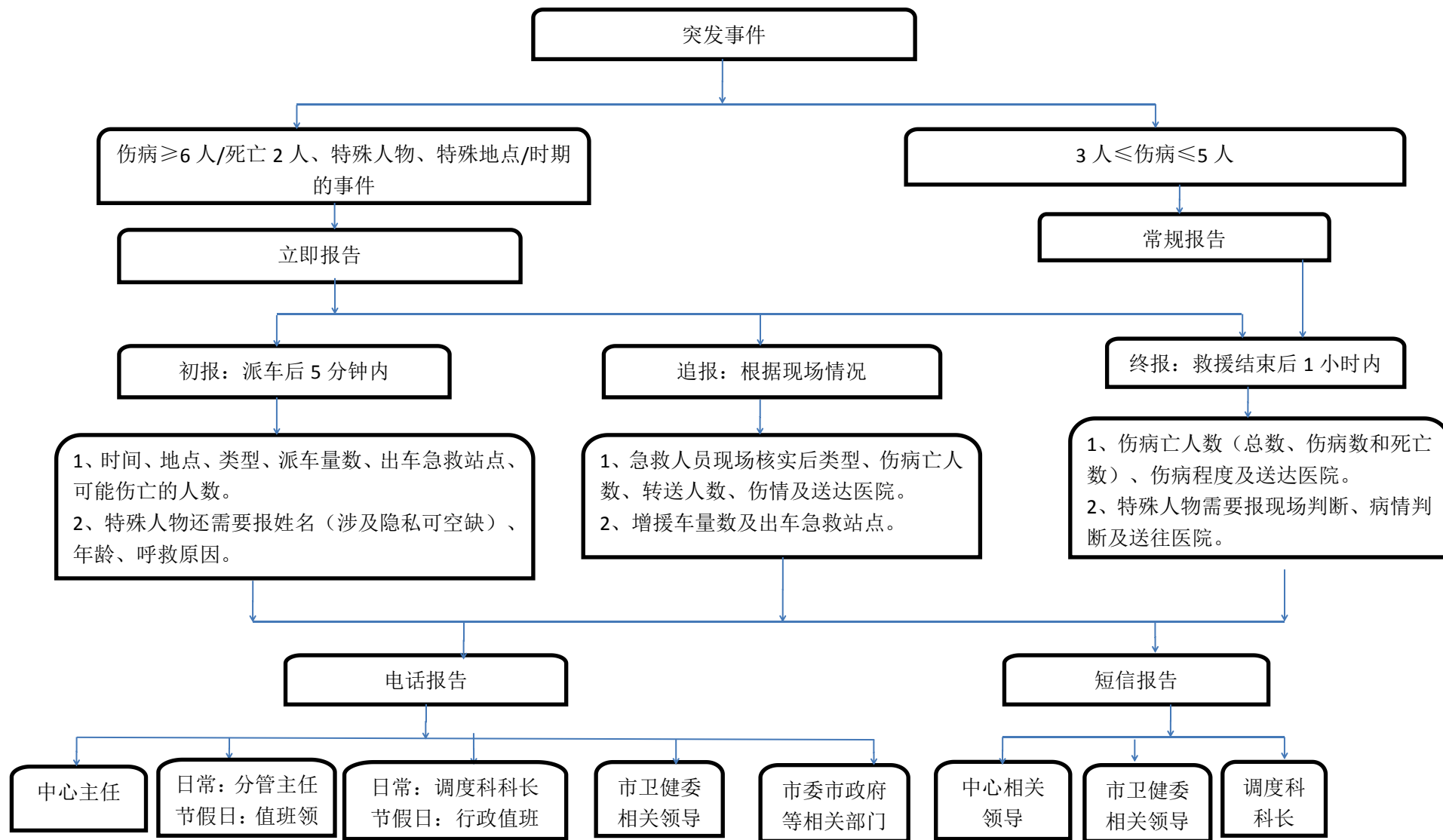
院前急救指挥调度流程图



重大事件医疗紧急救援流程图



突发事件信息报告流程图



（二）院前医疗急救信息查询

事项类别	公益服务（依申请服务）		
事项内容	负责院前急救信息的登记、汇总、统计、保管和报告，并接受查询申请。		
事项依据	1.《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2.《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第六项。		
办理机构	承办科室	调度科（加挂应急管理科）	
	配合科室	设备通讯科	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	李娟	
	办公电话	0533-2303380	
服务能力	接受二年内的调度资料查询。		
服务期限	长期		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接： http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

院前医疗急救信息查询服务指南

一、事项名称

院前医疗急救信息查询

二、服务内容

为公检法、卫生行政、医疗保险、律师事务所等行政、执法、仲裁部门和被救治者本人提供院前医疗急救信息。

三、办理依据、办理要求

（一）办理依据

《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》、《淄博市院前医疗急救管理条例》。

（二）办理要求

仅向公检法、卫生行政、医疗保险、律师事务所等行政、执法、仲裁部门和被救治者本人提供院前医疗急救信息。

四、所需材料

1. 行政、执法、仲裁部门介绍信（律师需携带授权书）；
2. 查询人有效证件（身份证、工作证、警官证等）原件及复印件。

五、工作流程（服务流程）

申请人备齐材料→到调度科提出申请→审核材料→调度科查询信息→获得信息→提供信息

六、工作地点

淄博市医疗急救指挥中心调度科.

七、工作时间及办理时限

工作时间：工作日 8:00-12:00; 13:30-17:00

办理时限：材料备齐当日办结。

八、是否收费及依据和标准

否。

九、联系人、联系方式

联系人：李娟 职务：调度科科长

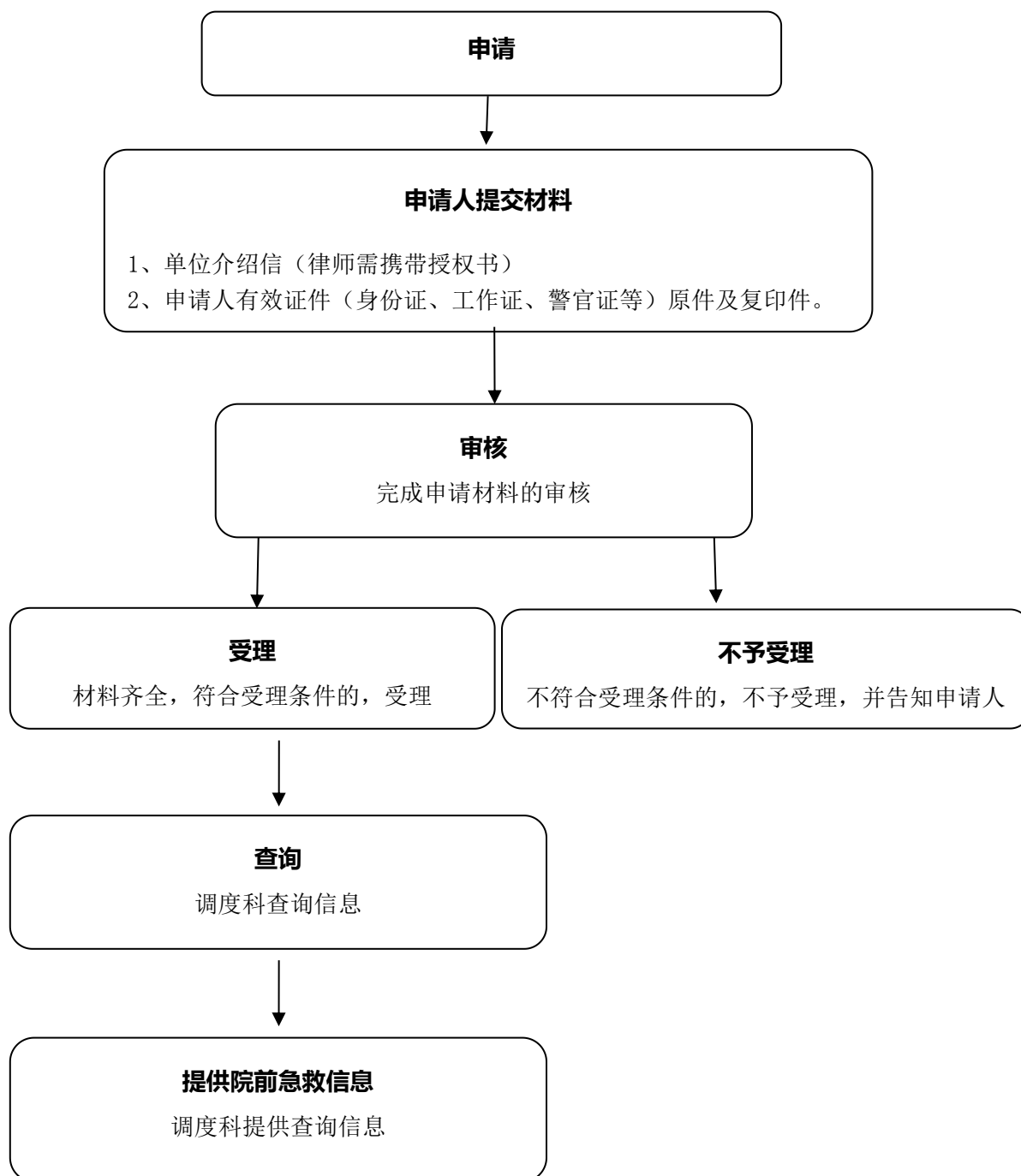
联系方式：0533-2303380

十、事项办理、信息公开链接和渠道

1. 网页链接：<http://www.zb120.cn/>
2. 微信公众号：淄博急救
3. 二维码：



院前医疗急救信息查询流程图



(三) 重大活动医疗保障

事项类别	公益服务（依申请服务）		
事项内容	为大型会议或者文体、商业等大型群众性活动的提供医疗保障。		
事项依据	1. 《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2. 《淄博市院前急救管理条例》第十一条第九项。		
办理机构	承办科室	调度科（加挂应急管理科）	
	配合科室	设备通讯科	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	李娟	
	办公电话	0533-2303380	
服务能力	依托全市院前急救网络，调派相关急救站点进行医疗保障，按照要求顺利完成保障任务。		
服务期限	阶段性		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接： http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

重大活动医疗保障服务指南

一、事项名称

重大活动医疗保障

二、服务内容

为大型会议或者文体、商业等大型群众性活动的提供医疗保障。

三、办理依据、办理要求

（一）办理依据

《淄博市院前医疗急救管理条例》。

（二）办理要求

为大型会议或者文体、商业等大型群众性活动的提供医疗保障。

四、所需材料

市卫生健康行政部门下发关于大型会议或者文体、商业等大型群众活动保障任务。

五、工作流程（服务流程）

1. 调度科接到重大活动通知后，首先召开专题会议，安排部署，制定全面的重大活动医疗保障预案；
2. 将有关重大活动保障的时间、地点、现场保障单位、人员、联系方式，周边急救站点等内容整理打印，班班交接，人人掌握；
3. 重大活动当日，指挥调度室网络平台和受理席位设置定时

提醒、换班提醒，做好有关活动提示；

4. 如遇重大突发事件，及时调度本区域内的急救单元出车救治，并保证通讯畅通；

5. 调度派车后，当班班长要全面掌握重大事件的医疗救援情况，及时汇报；

6. 重大活动保障结束后，调度科及时汇总整理归档。

六、工作地点

各项重大活动举办地点。

七、工作时间及办理时限

工作时间：重大活动期间

办理时限：重大活动结束。

八、是否收费及依据和标准

否。

九、联系人、联系方式

联系人：李娟 职务：调度科科长

联系方式：0533-2303380

十、事项办理、信息公开链接和渠道

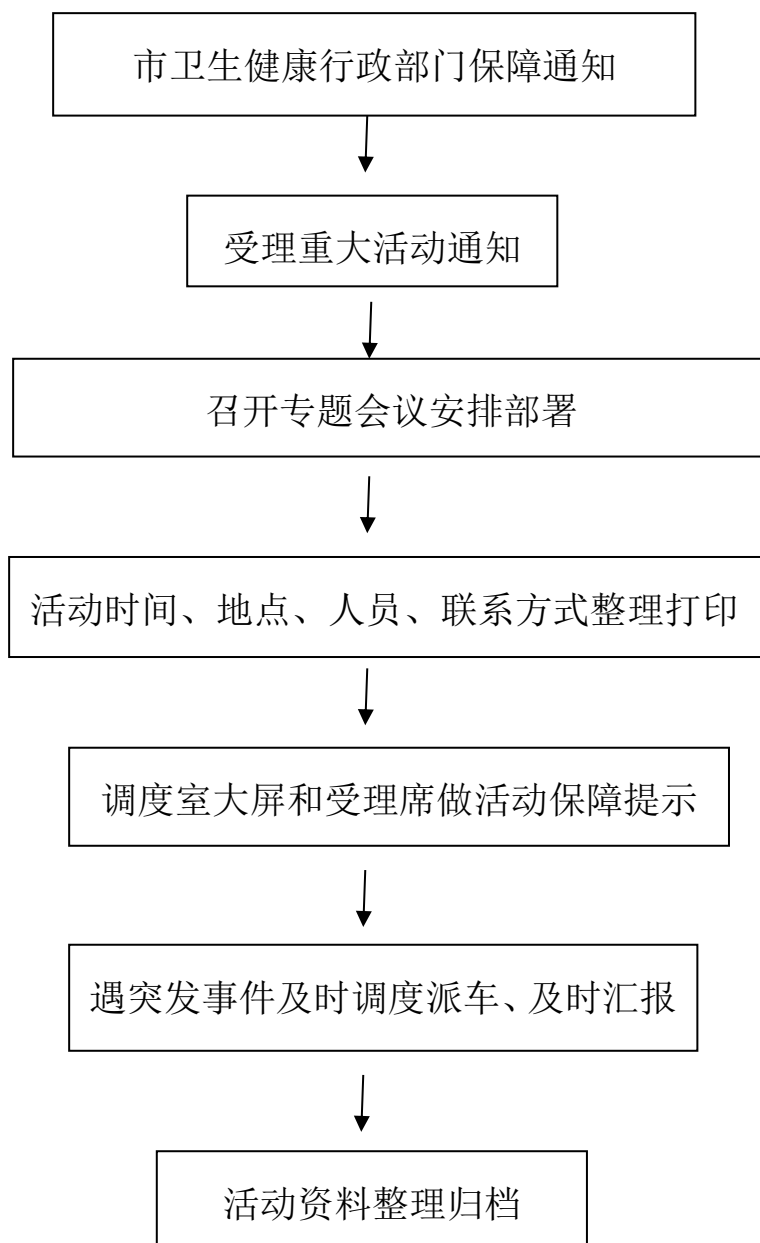
1. 网页链接：<http://www.zb120.cn/>

2. 微信公众号：淄博急救

3. 二维码：



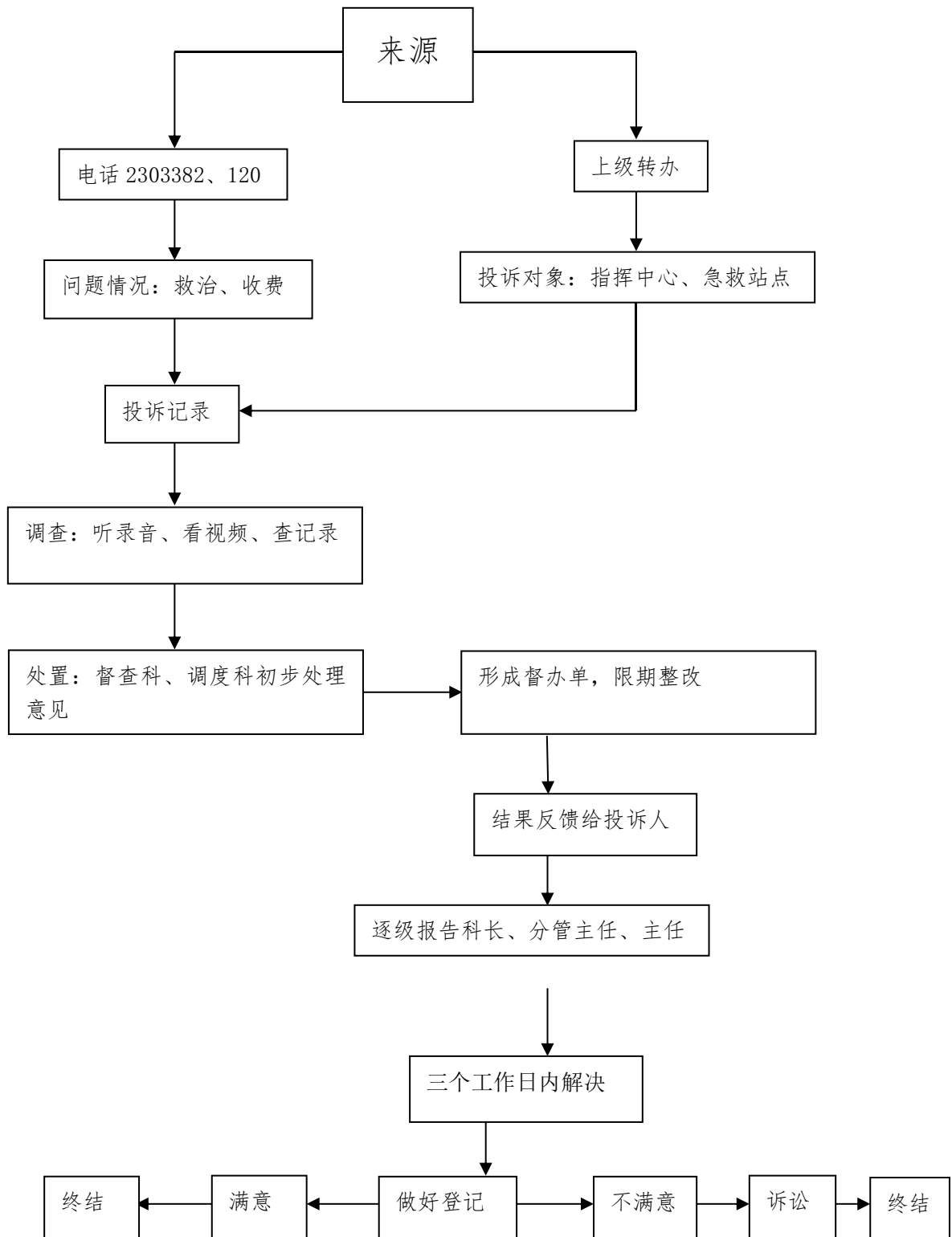
重大活动医疗保障流程图



（四）院前医疗急救投诉受理及处置

事项类别	公益服务（直接服务）		
事项内容	依市民投诉提出的诉求，严格按上级规定的时限要求办理，规范市民投诉问题情况受理及处置。		
事项依据	1. 淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2. 《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第一项。		
办理机构	承办科室	督查科（加挂质量管理科）	
	配合科室	调度科（加挂应急管理科）	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	时孝中	
	办公电话	0533-2303382	
服务能力	长期接受市民投诉，依据《条例》通过电话回访服务对象，视频抽查“120”急救医院出车反应时间，查看院前医疗急救电子病例，处置市委网信办舆情，12345市长热线承办单，市卫生健康委转办单。		
服务期限	长期		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接： http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

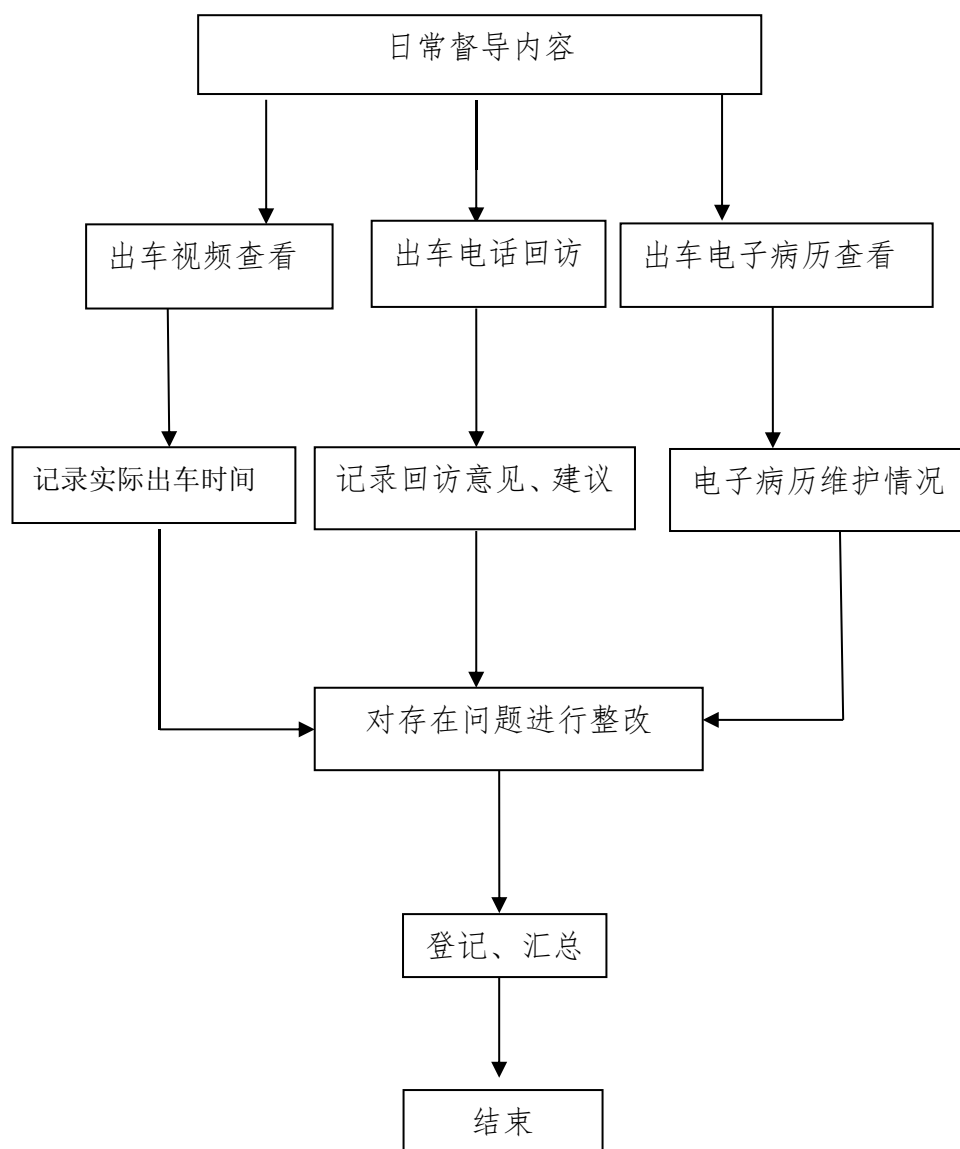
院前医疗急救投诉受理及处置流程图



（五）院前医疗急救工作日常督导

事项类别	公益服务（直接服务）		
事项内容	通过更有效、规范对院前医疗急救工作的日常督导，了解群众对我市院前医疗急救工作的满意度，从中发现工作中存在问题，通过督导改进院前急救工作。		
事项依据	1. 淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2. 《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第一项。		
办理机构	承办科室	督查科（加挂质量管理科）	
	配合科室	调度科（加挂应急管理科）	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	时孝中	
	办公电话	0533-2303382	
服务能力	依托院前急救网络平台，了解群众对我市院前急救工作的满意度，从中发现存在的问题，依据《淄博市院前医疗急救管理条例》督导改进院前急救工作。		
服务期限	长期		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接： http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

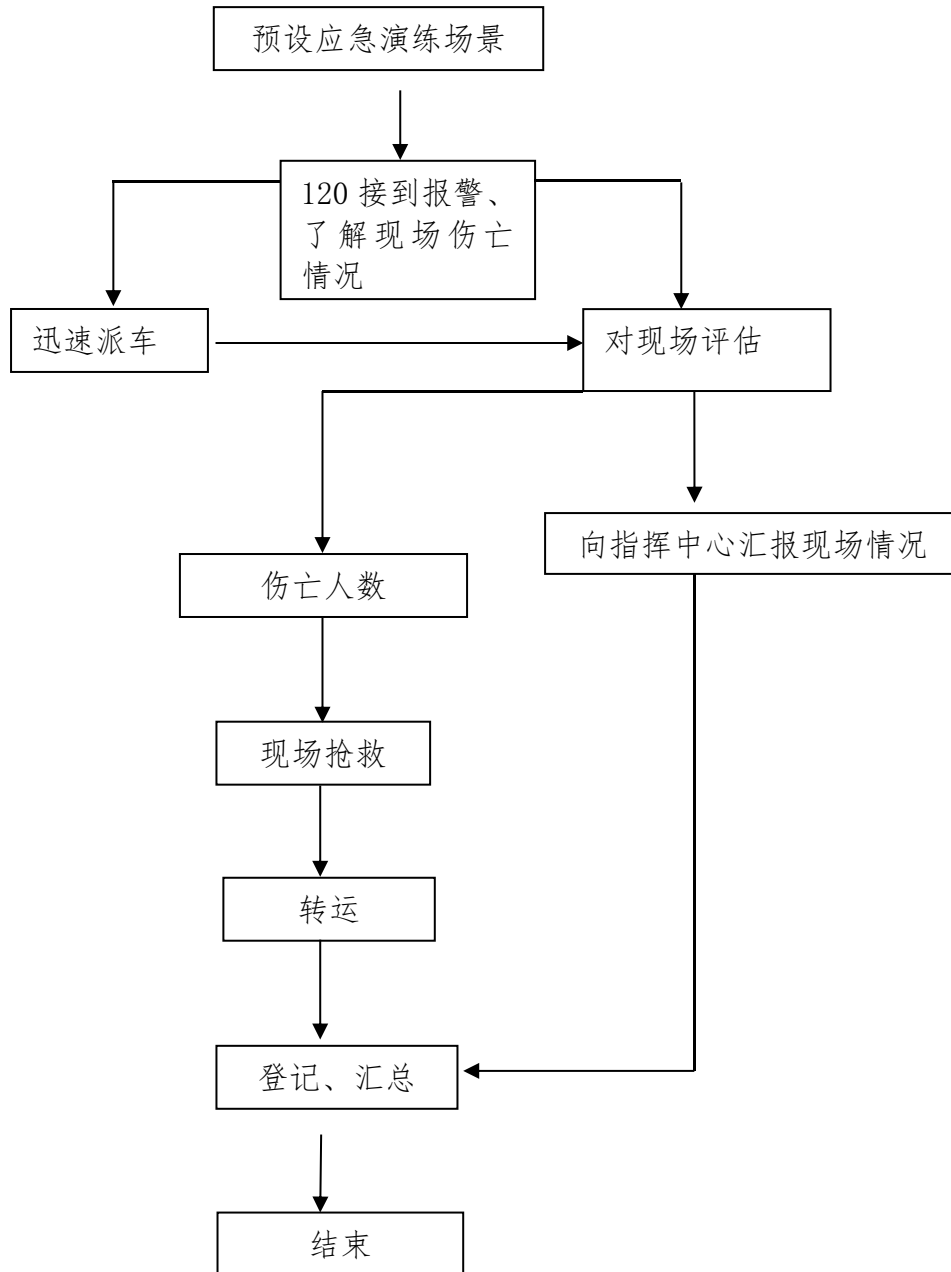
院前医疗急救工作日常督导流程图



（六）院前医疗急救工作应急演练

事项类别	公益服务（直接服务）		
事项内容	定期组织“120”急救医疗队伍进行突发事件医疗紧急救援演练，增强突发事件医疗紧急救援的救治能力，有效的减少伤亡人数。		
事项依据	1. 淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2. 《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第三项。		
办理机构	承办科室	督查科（加挂质量管理科）	
	配合科室	调度科（加挂应急管理科）	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	时孝中	
	办公电话	0533-2303382	
服务能力	组织“120”急救医疗队伍进行突发事件医疗紧急救援演练，增强突发事件医疗紧急救援的救治能力，有效的减少伤亡人数。		
服务期限	阶段性		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接：http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

院前医疗急救工作应急演练流程图



（七）急救知识和技能宣传培训

事项类别	公益服务（直接服务）		
事项内容	急救知识和技能宣传培训，组织开展急救医学新技术的研究和推广。		
事项依据	1. 淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号) 第四条； 2. 《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第七项。		
办理机构	承办科室	科教培训科	
	配合科室	调度科	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	刘彦	
	办公电话	0533-2793909	
服务能力	具备美国心脏协会心血管培训中心资质，现有BLS导师7名。		
服务期限	长期		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接：http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

急救知识和技能宣传培训服务指南

一、事项名称

急救知识和技能宣传培训

二、服务内容

急救知识和技能宣传培训，组织开展急救医学新技术的研究和推广。

三、办理依据、办理要求

（一）办理依据

《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条。

（二）办理要求

《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第七项。

四、所需材料

无。

五、工作流程（服务流程）

（一）申请

培训内容和人数。

（二）受理

对接宣传培训的时间和地点。

（三）办理

按时开展宣传培训。

六、工作地点

市医疗急救指挥中心培训基地或其它适合培训的场所。

七、工作时间及办理时限

工作时间：正常工作日

办理时限：30日内办结。

八、是否收费及依据和标准

否。

九、联系人、联系方式

联系人：刘彦

职务：科教培训科副科长

联系方式：0533—2793909

十、事项办理、信息公开链接和渠道

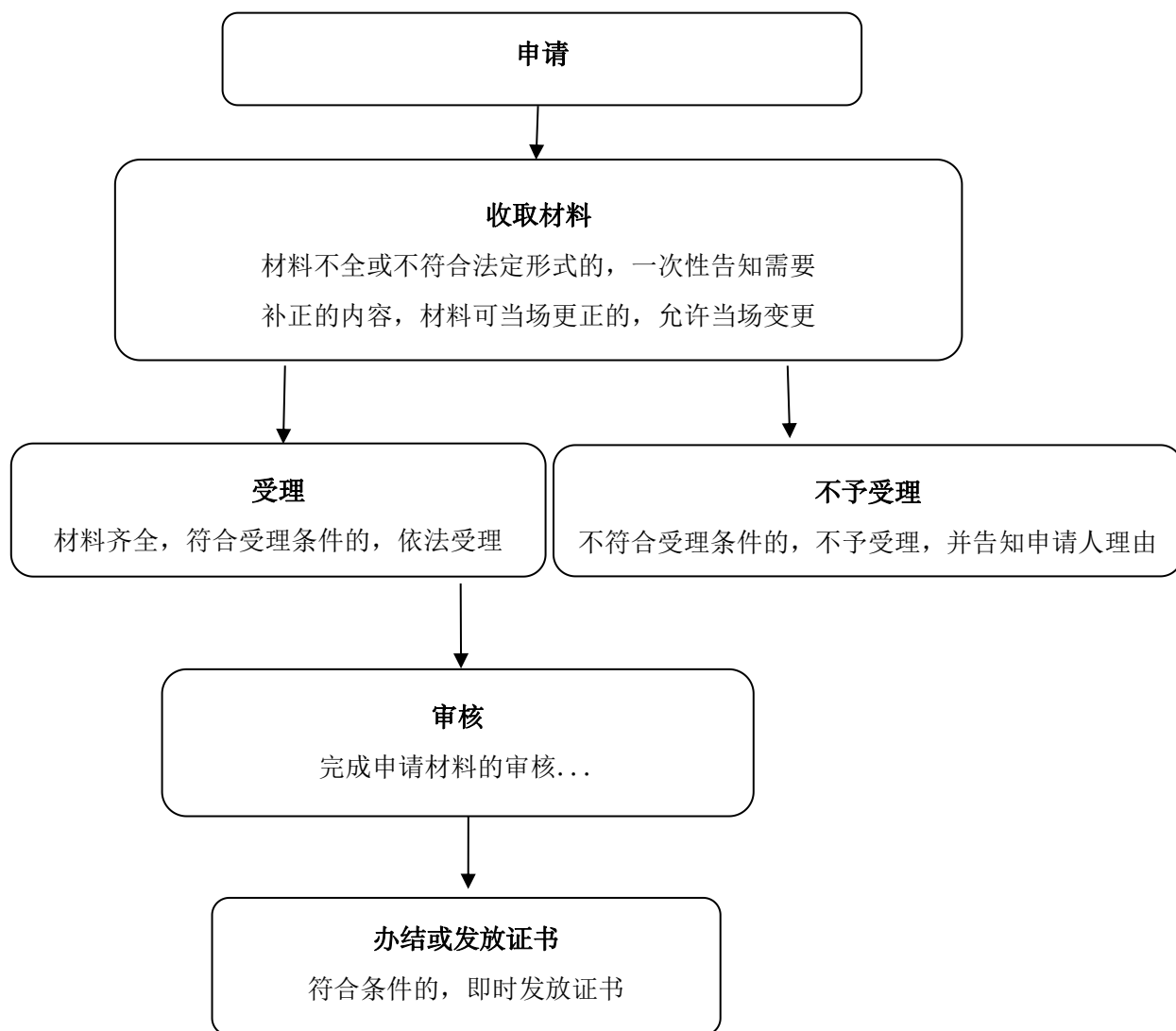
1. 网页链接：<http://www.zb120.cn/>

2. 微信公众号（小程序）：淄博急救

3. 二维码：



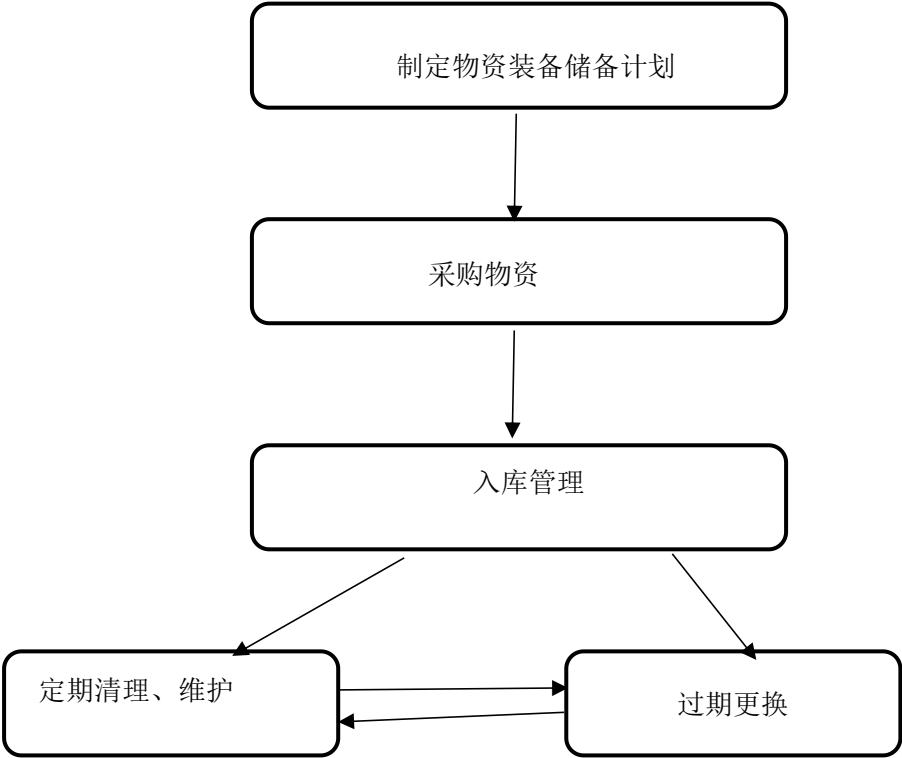
急救知识和技能宣传培训流程图



（八）物资装备储备

事项类别	公益服务（直接服务）		
事项内容	紧急医疗救援应急物资、装备的储备。		
事项依据	1. 《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2. 《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第七项。		
办理机构	承办科室	科教培训科	
	配合科室	综合科	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	刘彦	
	办公电话	0533-2793909	
服务能力	加强紧急医疗救援应急物资、装备的采购、管理、储备，提供必要的急救应急物资保障。		
服务期限	长期		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接： http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

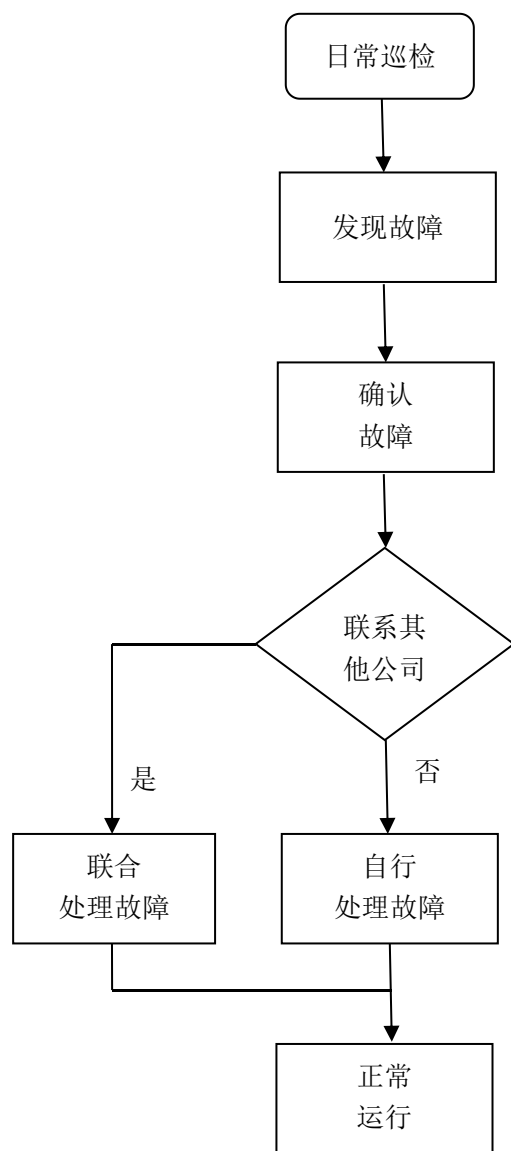
物资装备储备流程图



（九）急救通讯系统建设及保障

事项类别	公益服务（直接服务）		
事项内容	保障院前医疗急救指挥调度通讯系统及其设备的正常运行。		
事项依据	1. 《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2. 《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第五项。		
办理机构	承办科室	设备通讯科	
	配合科室	调度科	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	李文凤	
	办公电话	0533-2302230	
服务能力	通过信息化手段连接指挥中心及各“120”急救医院，实现120呼救的受理、车辆调派等功能，保障全市指挥调度系统的全天候正常运行。		
服务期限	长期		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接： http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

急救通讯系统建设及保障流程图



（十）管理本市120急救车辆

事项类别	公益服务（直接服务）		
事项内容	管理全市“120”急救车辆，按照规定喷涂急救标志和配备通讯设备。		
事项依据	1.《淄博市医疗急救指挥中心机构职能编制规定》（淄编〔2021〕72号）第四条； 2.《淄博市院前医疗急救管理条例》第十一条第八项； 3.《淄博市院前医疗急救管理条例》第十八条。		
办理机构	承办科室	设备通讯科	
	配合科室	督查科	
其他配合部门	无		
联系方式	承办科室主办人员	李文凤	
	办公电话	0533-2302230	
服务能力	全市现有109辆“120”急救车辆，通过出台《关于进一步规范“120”急救医院及“120”急救车辆标志管理的通知》《关于进一步做好“120”急救车辆专车专用工作的通知》等文件，规范“120”急救车辆管理并通过微信城市服务进行查询。		
服务期限	长期		
是否收费	否	收费标准	无
收费依据	无		
事项办理、信息公开链接和渠道	1. 网页链接： http://www.zb120.cn/ 2. 微信公众号（小程序）：淄博急救 3. 二维码： 		
备 注			

管理本市 120 急救车辆流程图

