

# 卷发被卡求助消防 天津一女子被指浪费公共资源

消防部门根据出警标配，安排救援车和6名消防员  
多地消防部门表示按规定有警必出，但常接夸大事实警情

近日，天津河西区一女子头发被卷入卷发棒，求助天津河西消防，消防出动一辆救援车、6名消防员救援，成功保住其头发。该消息引发关注，有网友质疑女子行为造成公共资源浪费。

记者采访全国多位消防员了解到，目前消防接到的“奇葩”报警层出不穷，会造成资源浪费或者存在延误重大警情的可能。若主观故意谎报警情，将面临行政处罚，但对于夸大事实的报警只能批评教育。何种情况可以求助消防？目前尚无明确条文可供查询。



近日，天津河西区一女子的头发被卷入卷发棒后求助消防，消防根据出警标准，派出1辆救援车和6名消防员出警。(应急管理部消防救援局官方微博截图)

## 卷发棒卡头发 6名消防员到场施救

11月25日10时40分，应急管理部消防救援局官方微博“中国消防”发布了一则消防救援视频，称近日天津河西区一女子的头发被卷入卷发棒，消防员到场用工具拆解，没有伤到其头发。此事引发网上热议，网友质疑女子行为浪费公共资源。天津河西消防救援支队宣传科回应称，因接警时不知道求助者面临的真实情况，消防队出动最少是单车出动，配备6名消防员跟车作业，不可以单人出动。

视频画面显示，一名年轻女子的一缕头发被粉色卷发棒卡住，距离发根有10余厘米，未见当事女子有受伤痕迹。视频介绍道，河西特勤中队出动一部抢险救援消防车和6名消防员，“为了避免伤到女子的头发，消防员小心翼翼进行破拆，尽可能不破坏头发”。

记者注意到，上述视频经多地消防官方微博转发后引发大量关注。有网友质疑称，根据现场情况，女子头发被卡住，可以自行将头发剪掉，报警是浪费公共资源的做法。“国内消防出警不收费，就这样滥用？”有网友评论道。

记者致电天津河西消防救援支队宣传科，一名工作人员回应称，消防队接到报警后根据规定最少需要单车出动救援，消防员跟车作业，不可以单独行动，一辆救援车配备了6名消防员，而不是针对头发被卷入卷发棒的情况需要出动6名消防员。

## 消防队称无法预判警情 须到现场查看

对于网友质疑浪费公共资源，上述工作人员表示，消防队无法在短时间内根据简短描述就准确判断出求助者面临的困境，是否会对其造成生命危险，必须到达现场查看真实情况。在上述情况中，消防队员到达现场后发现并不危急，也会尽全力帮助求助者。“可能是求助者被卷住头发比较紧张，也没有判断出是否需要外援，但民众求助我们一定会去帮助的。”针对出警是否有筛选，天津消防系统内部人士称，消防出警由总机指派，大多都会前往现场。“有群众报警若不出警，就会给百姓造成一种消防不作为，有困难不来的印象。”

“虽然消防力量应该用在恰当的地方，但现状不允许，有警不出的话，内部会有通报的，不可能不去，没办法。”这位内部人士称，消防队接警1分钟，然后就会以最快的速度赶过去，但有老百姓会觉得“报得严重点，来得就会快点”，“从报警来说，不能判断是真是假，最多根据报警人的口气进行判断，如果到现场发现情况比较轻微，就紧急召回一部分救援力量”。

## 追访1 什么情况求助119 目前暂无条文可参考

北京市大兴区消防救援支队宣传科科长刘丙涛介绍说，119火警台现在不仅仅接报警电话，按照法律赋予的职责，职能在扩展，目前除了火灾报警，119还接报抢险救援和社会救助类警情。例如建筑物倒塌砸人、人员坠落污水井造成的人员被困的警情、摘马蜂窝、人员身体部位被卡寻求帮助等。

群众面临什么样的情况可以算作社会救助呢？“对于社会救助类型，目前暂时无具体的条文可供群众参考。”刘丙涛说，一般情况下，消防出警都以抢救人员生命为主，若群众面临危害人身安全的情况时，应立即拨打119报警，除此之外，本着为民服务的原则，若群众遇到困难需要消防帮助时，他们也会马上出警。

“虽然119是义务的，但也不能随意报警，谎报警情或者夸大事实，造成公共资源浪费还在其次，耽误真实重大警情的处置，会产生很坏的影响和危害。”

针对不需要出动的警情，他建议市民拨打非紧急救助电话，或寻求其他解决渠道方法。消防队也会加强宣传，使群众更加清楚消防救援工作内容和性质，使消防力量得到更合理的使用。

## 追访2 对夸大事实的警情，尚无解决办法

“群众误报的警情、谎报的警情，到达报警人描述的事故现场未发现的警情等均属于无效报警。”刘丙涛说，目前北京各区消防出警皆为北京市119总机指派，已经筛选了一次，而大兴区消防救援支队一年会接到报警电话3000余起，无效报警将近200起。

例如他曾经接到群众报警称要放火点楼房，消防中队到达现场后发现报警人属于醉酒报警，遇到此类情况，直接移交属地派出所民警处理。还有报警人很远看到有烟冒出，就拨打了119，到场核实时是热力公司供暖冒出的水蒸气。还有报警人在黄昏的时候误把晚霞看成浓烟，误报火警，消防队也需出警核实。

目前针对主观故意的虚假报警，根据《中华人民共和国消防法》以及《中华人民共和国治安管理处罚法》相关规定，散布谣言，谎报险情、疫情、警情或者以其他方法故意扰乱公共秩序的扬言实施放火、爆炸、投放危险物质扰乱公共秩序的将处5日以上10日以下拘留，可以并处500元以下罚款；情节较轻的，处5日以下拘留或者500元以下罚款。

记者询问了北京、天津、广西、云南等多地消防队员，对方均表示，目前消防针对夸大事实的警情，尚无解决办法，只能现场查看后，对报警人进行批评教育。“想明确规定哪些警情需要出警，是不现实的，因为次生事故是不可估摸的，所以也不能规定死。提倡居民报警时严谨表达事实，可能你无心的一句话，会被放大，造成资源浪费或者存在延误重大警情的可能。”

## ■ 延展

### 开锁、抓鼠…… 多地常见“奇葩”警情

消防部门会接到一些夸大事实的警情，云南一名基层消防员王华（化名）表示，日常接到群众求助的电话很多，比如帮助村民打捞掉入水窖的猪、捉蛇等，还时常接到开锁的求助电话，曾经有民众因为消防不出警帮助他开锁，利用网络攻击消防队员不作为。

王华回忆，有一次，一女子报警称家中出现一米多长的蛇，消防出动5名消防员在其家中翻箱倒柜，最后找到一只小蝙蝠，“严格来说，她家确实进去东西了，不算假警，但也与报警情况不符，夸大了事实”。

“市民有困难马上想到求助消防，是信任我们的表现，说明消防服务让他们满意，不过也会遇到轻微警情，确实算是浪费公共资源的情况。”刘丙涛说，曾经有一位老大爷三次丢了家门钥匙报警求助，消防员劝其求助开锁公司，老大爷却称“找开锁公司还要钱”。群众为了省钱省事求助消防的情况屡见不鲜。

天津消防系统中一名内部人士向记者透露：“消防平时接的类似奇葩警情很多，抓老鼠，路边看见甲鱼、蛇、燕子从树上掉下来等。还有女子求助消防帮忙开门，到了之后发现是户口簿被压在柜子下面了，让我们去抬柜子，很多类似的情况我们都有记录。”

还有一名广西基层消防员向记者表示，就算是手机掉在厕坑里，也有群众求助消防，出于“有警必出，有难必帮”的原则，他们也会出警帮助，是否属于浪费公共资源，对方表示“没办法”。

(张彤)