漯河市人民政府办公室文件

漯政办〔2021〕38号

漯河市人民政府办公室
关于印发漯河市邮政业突发事件应急预案的
通　　知

各县区人民政府，经济技术开发区、市城乡一体化示范区、西城区管委会，市人民政府有关部门，直属及驻漯有关单位：

《漯河市邮政业突发事件应急预案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2021年9月13日

漯河市邮政业突发事件应急预案

1 总则

1.1 编制目的

贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，坚决防控可能影响我市邮政业高质量发展的重大风险，建立健全全市邮政业突发事件应急工作机制，加强部门沟通协作，衔接“防”“救”责任链条，提高应对突发事件能力，最大限度地预防和减少邮政业突发事件及其造成的损害，维护寄递渠道安全畅通，保障邮政业安全稳定运行。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国网络安全法》《快递暂行条例》《生产安全事故应急条例》《邮政业寄递安全监督管理办法》《国家邮政业突发事件应急预案》《河南省邮政条例》《漯河市生产安全事故应急预案》等有关法律法规和政策规定，制定本预案。

1.3 工作原则

坚持以人民为中心，坚持预防与处置相结合，坚持分级负责、属地管理，坚持统一指挥、密切配合、快速反应、科学处

置，充分调动各方面资源和力量，共同做好邮政业突发事件预防和应急处置工作。

1.4 适用范围

本预案适用于我市行政区域内邮政业突发事件的预防预警和应急处置工作。邮政机要通信保密突发事件应急预案另行制定。本预案所称邮政业突发事件，是指邮政业突然发生的，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、运营网络阻断、用户信息泄露等危及邮政业安全稳定和寄递渠道安全畅通的紧急事件。本预案指导全市邮政业突发事件应急工作。

2 应急组织指挥体系与机构职责

2.1 应急组织体系

市邮政业突发事件应急组织体系由市邮政业突发事件应急指挥部、市邮政业突发事件应急指挥部办公室、县区邮政业突发事件应急处置领导机构、相关企业应急处置组织等组成。

2.2 组织机构与职责

2.2.1 市邮政业突发事件应急指挥部和市邮政业突发事件应急指挥部办公室组成

设立市邮政业突发事件应急指挥部（以下简称市邮政业应急指挥部），市政府分管副市长任总指挥，市政府分管副秘书长、市邮政管理局局长、市应急管理局局长任副总指挥，市公安局、市民政局、市财政局、市生态环境局、市交通运输局、市卫生健康委、市应急管理局、市市场监管局、国网漯河供电公司、市气

象局、市消防救援支队、市邮政管理局、各县区政府（管委会）等单位负责人为成员。

市邮政业应急指挥部下设办公室（以下简称市邮政业应急办），办公室设在市邮政管理局，市邮政管理局局长兼任办公室主任。

2.2.2 市邮政业应急指挥部职责

（1）贯彻国家、省、市有关方针政策，组织起草、修订《漯河市邮政业突发事件应急预案》；

（2）部署、检查全市邮政业突发事件应急处理工作，解决应急处理工作中的问题；

（3）决策市邮政业突发事件应急方案，负责向市政府和省邮政业突发事件应急指挥部办公室汇报实施和进展情况；

（4）在紧急情况下，统一调用全市各种邮政通信资源，确保联络畅通；

（5）根据全市邮政业突发事件处置情况，向市政府和省邮政业突发事件应急指挥部提出支援请求；

（6）向市政府提出启动较大邮政业突发事件（Ⅲ级）响应的建议，同时通报应急指挥部各成员单位；

（7）下达启动、终止漯河市邮政业应急预警状态和应急响应，指挥较大邮政业突发事件应急处置工作；

（8）指定成立事故调查组。

2.2.3 市邮政业应急办职责

（1）处理市邮政业应急指挥部日常事务，负责与市有关部门的协调联络工作；

（2）贯彻落实市邮政业应急指挥部各项部署，组织实施应急救援工作，负责向市邮政业应急指挥部报告事件信息及有关建议；

（3）随时掌握应急处理工作开展情况，负责发布信息；

（4）负责预案的演练、修订和解释工作；

（5）负责市邮政业突发事件的接警值班工作；

（6）指导、监督全市邮政企业、快递企业应急预案的编制和实施；

（7）完成市邮政业应急指挥部交办的其他工作。

2.3 专家库

根据事故应急需要，从全市应急管理专家库中确定相关专家组成专家组，提供在应急状态下的咨询建议和技术支持，参与媒体宣传、应急防范知识培训、教材编审等工作。

3 事件分类和分级

3.1 事件分类

按照起因源头分为行业外事件和行业内风险引发的邮政业突发事件。

3.1.1 行业外事件引发的邮政业突发事件

因自然灾害和行业外事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件引发的人员伤亡、财产损失、运营网络阻断、用户信息泄露等

事件。

3.1.2 行业内风险引发的邮政业突发事件

因行业自身安全隐患、矛盾纠纷等安全风险引发的人员伤亡、财产损失、运营网络阻断、用户信息泄露等事件。

3.2 事件分级

邮政业突发事件按照其性质、严重程度、影响范围和可控性等因素分为四级：Ⅰ级（特别重大邮政业突发事件）、Ⅱ级（重大邮政业突发事件）、Ⅲ级（较大邮政业突发事件）和Ⅳ级（一般邮政业突发事件）。

3.2.1 Ⅰ级

符合下列情形之一的突发事件为Ⅰ级：

（1）人员死亡、失踪 30 人以上，或者重伤 100 人以上；

（2）直接经济损失 1 亿元以上；

（3）邮政企业、跨省经营的快递企业运营网络全网阻断，或者省运营网络阻断但是可能在全国范围内造成严重影响；

（4）用户信息泄露 1 亿条以上；

（5）超出省邮政业突发事件应急处置能力；

（6）具有对全国邮政业安全稳定运行和寄递渠道安全畅通构成严重威胁、造成严重影响的其他情形。

3.2.2 Ⅱ级

符合下列情形之一的突发事件为Ⅱ级：

（1）人员死亡、失踪 10 人以上、30 人以下，或者重伤 50

人以上、100 人以下；

（2）直接经济损失 5000 万元以上、1 亿元以下；

（3）邮政企业、快递企业全省运营网络阻断，或者全市运营网络阻断但是可能在全省范围内造成严重影响；

（4）用户信息泄露 1000 万条以上、1 亿条以下；

（5）超出市邮政业突发事件应急处置能力；

（6）具有对全省邮政业安全稳定运行和寄递渠道安全畅通构成严重威胁、造成严重影响的其他情形。

3.2.3 Ⅲ级

符合下列情形之一的突发事件为Ⅲ级：

（1）人员死亡、失踪 3 人以上、10 人以下，或者重伤 10 人以上、50 人以下；

（2）直接经济损失 1000 万元以上、5000 万元以下；

（3）邮政企业、快递企业全市运营网络阻断；

（4）邮件快件积压，超出事发企业 7 天处理能力；

（5）用户信息泄露 100 万条以上、1000 万条以下；

（6）具有对全市邮政业安全稳定运行和寄递渠道安全畅通构成严重威胁、造成严重影响的其他情形。

3.2.4 IV 级

符合下列情形之一的突发事件为 IV 级：

（1）人员死亡、失踪 3 人以下，或者重伤 10 人以下；

（2）直接经济损失 1000 万元以下；

（3）邮政企业、快递企业全县（区）运营网络阻断；

（4）邮件快件积压，超出事发企业72小时处理能力；

（5）用户信息泄露100万条以下；

（6）具有对全市邮政业安全稳定运行和寄递渠道安全畅通构成较大威胁、造成较大影响的其他情形。

4 预防和预警机制

4.1 预防

市邮政管理局负责邮政业突发事件信息的接收、处置、统计分析，将预警信息及时上报市邮政业应急指挥部。各县区履行属地监管责任，邮政企业、快递企业履行安全生产主体责任。市邮政管理局要加强对邮政企业、快递企业的安全生产工作检查，保障寄递网络安全畅通。

各邮政企业、快递企业要按照《中华人民共和国安全生产法》《邮政业寄递安全监督管理办法》，建立健全安全管理制度，定期检查各项安全防范措施落实情况，对容易引发事故灾难的危险源、危险区域进行调查、登记、风险评估，加强动态管理，及时落实安全防范措施，消除安全隐患。各邮政企业、快递企业要制定突发事件应急预案，报邮政管理部门备案；要加强从业人员突发事件预防应对教育培训，定期开展突发事件应急演练，强化从业人员突发事件预防意识，提升从业人员预防与处置突发事件能力。

4.2 信息监测与报告

市邮政业应急办要与有关部门建立灾害预警信息共享机制，强化邮政业突发事件应急指挥调度系统的预警监测功能，密切关注并及时汇总、通报、共享有关信息。预警信息来源主要包括：上级工作部署和要求，气象、水利、交通运输、应急管理、公安等部门对外发布的自然灾害、生产安全事故、社会群体性事件等预警信息，通过邮政业市场监管信息系统、12305 消费者申诉、社会举报投诉等多渠道收集行业信息，做到灾害预警信息早发现、早报告、早处理。邮政企业、快递企业要对日常生产运行状况进行实时监测分析，切实加强突发事件信息收集工作，加强预警信息分析研判，将可能演变为邮政业突发事件的情况，立即报告市邮政业应急办，并积极采取防范措施。

4.3 预警响应和终止

市邮政业应急办接到预警信息后，立即向市邮政业应急指挥部和省邮政业突发事件应急指挥部办公室报告，同时通报有关部门。采取以下部分或全部措施：

（1）加强对突发事件的监测，实施预警信息专项报送，随时掌握并报告事态进展情况，执行突发事件动态日报制度，并随时根据事态发展需要和市邮政业应急指挥部要求，增加信息报告频次，加强与政府有关部门的沟通，及时通报事件信息。

（2）组织成员单位，加强对突发事件信息动态分析评估，预测可能发生突发事件的概率、影响范围、严重程度以及可能发生的突发事件级别。

（3）应急队伍和相关人员进入24小时备勤状态。

（4）指导督促邮政企业、快递企业加强应急监测，做好人员车辆调度、物资筹备等应急处置准备工作。

（5）做好新闻宣传和舆论引导工作。

（6）其他相关的必要措施。

接到邮政业突发事件信息报告后，市邮政业应急办要立即分析核实，通知可能受到影响的邮政企业、快递企业，做好预防和处置准备工作。

预警过程中，如发现风险扩大、可能超出本级应对处置能力的，应当第一时间上报上一级邮政管理机构。

4.4 预警级别及发布

邮政业突发事件预警等级分为Ⅰ级（特别重大）、Ⅱ级（重大）、Ⅲ级（较大）和Ⅳ级（一般），依次用红色、橙色、黄色和蓝色表示。市邮政业应急指挥部通过分析评估确定预警级别，发布预警信息，并根据事态发展情况，决定是否解除已经发布的预警信息。预警信息内容包括突发事件的类别、预警级别、起始时间、可能影响范围、警示事项、应采取的措施和发布机关等。

5 应急响应

5.1 工作机制

Ⅰ级响应由国家邮政业应急指挥机构负责组织实施；Ⅱ级响应由省邮政业应急指挥机构负责组织实施；Ⅲ级响应由市邮政业应急指挥部启动实施，同时将处置情况及时上报市政府和省邮政

业应急指挥机构；IV 级响应由突发事件发生地县区邮政业应急指挥机构启动实施，开展相应的应急处置工作，同时上报市邮政业应急指挥部和本级政府。

5.2 先期处置和信息报告

事件发生后，相关邮政企业、快递企业应立即采取有效处置措施，控制事态发展，并按照有关规定及时上报事件信息；市邮政业应急办接到事件信息报告后，应立即采取应对措施，并及时上报市邮政业应急指挥部。

5.2.1 信息报告

事件发生后，相关邮政企业、快递企业应当立即向事件发生地邮政业应急管理机构、应急管理部门报告。

特别重大、重大邮政业突发事件发生后，相关邮政企业、快递企业要在事发 10 分钟内电话报告市应急管理部门和市邮政业应急办，30 分钟内补报书面报告；市应急管理部门和市邮政业应急办须在事发后 15 分钟内报至市政府和省邮政管理局，35 分钟内报书面报告。较大邮政业突发事件发生后，相关邮政企业、快递企业要在 30 分钟内向市应急管理部门和市邮政业应急办报告，市应急管理部门和市邮政业应急办须在 1 小时内向市政府和省邮政管理局报告。一般邮政业突发事件发生后，相关邮政企业、快递企业要在 3 小时内向市应急管理部门和市邮政业应急办报告，市应急管理部门和市邮政业应急办须在 6 小时内向市政府和省邮政管理局报告。

突发事件信息报告内容包括：事发单位名称、地址、性质、规模；发生的时间、地点、类型、事故现场情况；事件的简要经过；已经采取的控制措施、事件控制情况；人员伤亡及经济损失的初步评估、影响范围、事件发展态势等。应急处置过程中，要及时续报事件有关情况，直至应急处置工作结束。

5.2.2 邮政业应急任务下达

发生邮政业突发事件后，市邮政业应急办按照市邮政业应急指挥部的指示要求，及时向相关邮政企业、快递企业下达邮政业突发事件应急任务启动通知。接到任务启动通知后，各任务接收单位应立即传达贯彻，成立现场应急保障指挥机构，并组织相应人员进行应急处置工作。紧急情况下，市邮政业应急指挥部可通过电话下达任务通知，市邮政业应急办随后下达任务通知书。

5.2.3 邮政业应急工作要求

市邮政业应急办和邮政企业、快递企业接到任务通知后，应立即开展应急处置工作。具体要求如下：

（1）邮政业突发事件处置遵循先重点、后一般的原则；

（2）市邮政业应急办和邮政企业、快递企业实行 24 小时值班，随时待命；

（3）主动与上级有关部门联系，及时报告有关情况；

（4）相关企业在执行邮政业突发事件处置任务时，应顾全大局，积极与有关单位协作配合。

5.2.4 信息通报

在处置邮政业应急突发事件过程中，市邮政业应急办要加强与有关部门及邮政企业、快递企业的信息沟通，及时通报应急处置过程中的信息，提高邮政业应急保障工作效率。

5.2.5 信息发布

市邮政业应急办负责有关信息发布工作。信息发布工作要坚持实事求是、把握适度、内外有别的原则，统一信息发布口径；要加强与新闻主管部门的沟通协商，必要时报请市政府批准。

市邮政业应急指挥部成员单位的信息发布工作原则上要与市邮政业应急办的发布一致。

5.2.6 邮政业应急任务结束

邮政业应急任务完成后，由市邮政业应急指挥部下达任务结束命令，市邮政业应急办根据命令下达邮政业突发事件应急任务解除通知，邮政业现场应急指挥机构收到通知后，任务正式结束。

5.3 Ⅰ级和Ⅱ级应急响应

特别重大或重大邮政业突发事件发生后，市邮政业应急办接到报告后第一时间报告市邮政业应急指挥部。市邮政业应急指挥部召开紧急会议，立即启动应急预案，迅速开展处置工作，同时将有关情况上报市政府和省邮政业应急指挥机构。在国家、省邮政业应急指挥机构和市政府的指挥下开展处置工作。

5.4 Ⅲ级应急响应

5.4.1 启动程序

（1）市邮政业应急办获得突发事件报告后，应立即分析事件的严重性，将有关情况报告市邮政业应急指挥部，向市政府提出启动Ⅲ级应急响应的建议，同时通报应急指挥部各成员单位。

（2）经市政府批准后，市邮政业应急指挥部启动并负责组织实施Ⅲ级应急响应。

（3）市邮政业应急办通报应急指挥部各成员单位。

（4）事发地应急力量和相关邮政企业、快递企业启动相应邮政业应急保障预案。

（5）应急指挥部各成员单位启动相关应急预案，协同应对。

5.4.2 应急值守和信息报送

（1）启动应急值班制度。市邮政业应急办实行24小时值守，应急指挥部各成员单位联络员之间保持24小时通信联络。

（2）启动信息报送流程。市邮政业应急办、相关邮政企业和快递企业、应急指挥部相关成员单位按照规定的内容和频次报送信息。

（3）市邮政业应急办对报送信息分析汇总，供市邮政业应急指挥部决策参考，并根据需要向有关部门及单位通报相关信息。

5.4.3 决策部署

市邮政业应急指挥部根据掌握的信息及市政府有关工作要求，召开相关成员单位会商会议，协调组织跨部门、跨县区、跨企业应急保障队伍及应急装备的调用。

市邮政业应急办组织专家组对相关信息进行分析、评估，研

究提出应急处置对策和方案建议；落实市邮政业应急指挥部的决策，向相关邮政企业、快递企业和相关成员单位下达应急处置任务，并监督执行情况。

相关单位接到任务后，应立即组织保障队伍、应急处置资源展开应急保障工作，并及时向市邮政业应急办报告任务执行情况。

5.4.4 现场指挥和处置要领

按照市邮政业应急办的要求，成立事发地现场指挥机构，组织、协调现场应急处置工作。

5.4.4.1 事故现场应急处置要领

事故发生后，事故企业在迅速报告的同时，自行或协同先期到达的应急救援队伍实施先期处置和自救工作，控制危险源，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员；标明危险区域，封锁危险场所，采取其他防止危害扩大的必要措施。

5.4.4.2 快件（邮件）分拨中心火灾处置要领

（1）发生火灾事故后，相关企业要第一时间报警，同时报市应急管理部门、市邮政业应急办及事发地政府（管委会）等；相关企业安排专人核查确保消防通道畅通，并到路口显著位置引导、迎接消防车辆；努力展开自救，及时疏散人员，在确保人员安全的前提下，组织抢救邮件、快件、重要物资、贵重物品、档案等。

（2）消防救援机构按规定启动有关应急机制，迅速赶赴现

场，针对不同起火原因，组织有效救援；在确保人身安全的前提下，妥善保护邮件、快件；邮政、公安、卫健等相关部门按职责要求协助配合做好救援和灾后重建相关工作。

（3）火灾扑救后，相关企业应当做好财产损失登记，特别是快件损失登记，及时通知损毁快件权利人，必要时可以通过网站、报纸等发布公告；相关企业应当及时做好赔偿工作，处理好用户投诉，积极开展灾后重建工作；邮政管理部门应当在火灾扑救后，及时组织相关企业汇总快件损毁情况，指导企业做好赔偿、用户投诉处理和灾后重建工作。

5.4.4.3 内件爆炸处置要领

（1）发生内件爆炸事故或可能发生爆炸事故的，相关企业要第一时间拨打 110 报警，同时报市应急管理部门、市邮政业应急办及事发地政府（管委会）等；相关企业安排专人核查进出通道是否畅通，并到路口显著位置引导、迎接救援人员；立即疏散人员，在确保人员安全的前提下，安排做好事故描述记录，包括发生爆炸的准确时间、确切方位、爆炸强度、烟雾及粉尘情况等，以便及时报告给救援人员。

（2）公安部门迅速行动，对现场进行警戒，维护秩序，疏散人员，协助组织有效救援；在确保人身安全的前提下，妥善保护邮件、快件；消防救援机构迅速赶赴现场，制定救援方案，立即开展有效救援；邮政管理、卫健等相关部门按职责要求协助配合做好救援等工作。

（3）救援结束后，相关企业应当做好财产损失登记，特别是快件损失登记，及时通知损毁快件权利人，必要时可以通过网站、报纸等发布公告；相关企业应当及时做好赔偿工作，处理好用户投诉，积极开展灾后重建工作。

（4）邮政管理部门应当在事故救援后，及时组织相关企业汇总快件损毁情况，指导企业做好赔偿工作和灾后重建工作。

5.4.4.4 危化品或有毒、有害物质泄漏等事故处置要领

（1）发生危化品或有毒、有害物质泄漏等事故后，相关企业第一时间拨打 110 报警，同时报市应急管理部门、市邮政业应急办及事发地政府（管委会）等；相关企业安排专人核查进出通道是否畅通，并到路口显著位置引导、迎接救援人员；相关企业自救人员要在确保安全的前提下，控制危险源，营救受害人员，同时立即疏散其他人员。

（2）公安部门迅速行动，对现场进行警戒，维护秩序，疏散人员，并及时协助消防救援机构、应急管理部门等开展救援。

（3）消防救援机构迅速赶赴现场，制定救援方案，立即开展有效救援；应急管理部门提供救援技术支持。

（4）卫健部门负责对事故现场的伤病员进行紧急医学救援及后续救治工作；环保部门对事发地的空气、水质、土壤等开展实时环境监测，并做出相应处理；邮政管理等部门按职责协助配合做好救援等工作。

5.4.4.5 扣留、隐匿、毁弃邮件、快件处置要领

（1）发生扣留、隐匿、毁弃邮件、快件事件后，相关企业要第一时间拨打110报警，同时报市应急管理部门、市邮政业应急办及事发地政府（管委会）等，并配合警方调查，如实提供案件材料。

（2）公安部门接到报警后，要立即立案，组织警力开展调查，采取有效措施，查找隐匿邮件、快件，解除扣留邮件、快件，立即阻止毁弃邮件、快件，并对有关责任人进行批评教育或给予治安管理处罚，涉嫌犯罪的依法处理；在处理其他案件时，涉及邮件、快件的，要及时通知邮政管理部门及企业，避免造成邮件、快件积压或损毁。

（3）邮政管理、交通运输等部门按职责要求协助配合做好相关工作。根据扣留、隐匿情况，督促事发企业或者临时调派、征用其他企业的车辆、人员，帮助分拣、运输、投递邮件、快件。

（4）相关企业要及时做好运输、投递工作，做好邮件、快件损毁登记，妥善处理因邮件、快件扣留、隐匿、毁弃引发的用户投诉、申诉。

5.4.4.6 聚众围堵分拨中心等处置要领

（1）事发企业要第一时间控制现场状况，避免矛盾进一步激化；迅速向公安部门、市邮政业应急办及事发地政府（管委会）等报告。涉及经营权等如需企业总部协调解决的，及时联系企业总部。

（2）公安部门接到报告后，第一时间组织警力赶赴现场，依

法依规做好现场秩序维稳，向有关人员宣传有关法律法规，对堵塞、妨碍交通的依法及时疏通；采取有效措施，制止聚众围堵中发生的违法行为，构成犯罪的依法进行处理。

（3）邮政管理部门接到报告后，要及时与有关企业负责人沟通，督促企业化解矛盾，妥善处理有关事宜。现场处理完毕后，邮政管理等部门应当督促有关企业及时将积压邮件、快件分拣、运输、投递，指导企业做好善后工作。

5.4.4.7 重大服务阻断处置要领

（1）相关企业发生重大服务阻断后，第一时间报告市邮政业应急办及事发地政府（管委会）等，并及时采取有效措施应对。

（2）因信息系统发生故障造成的阻断，由事发企业协调企业总部或其他单位提供技术支持尽快修复信息系统，组织员工统计处理邮件、快件信息，并通过企业网站、各营业网点、报纸等向社会发布公告。因交通工具发生事故造成的阻断，在确保人员安全情况下，立即调派车辆转运邮件、快件；公安等部门优先处理邮政、快递车辆事故，并妥善保护现场邮件、快件。其他重大服务阻断情况，相关部门迅速开展应急处置，尽快恢复正常秩序，确保邮件、快件及时投递。

（3）需要公安部门维持秩序的，由相关企业向公安部门报告，公安部门及时安排警力赶赴现场维持秩序。

5.4.4.8 暴雨水灾等处置要领

（1）发生暴雨水灾等事故，造成邮件、快件处理及营业场所

被淹或车辆、人员被困后，相关企业要第一时间报警，同时报市邮政业应急办及事发地政府（管委会）；努力展开自救，在确保人员安全的前提下，组织抢救邮件、快件、重要物资、贵重物品、档案等。

（2）按规定启动有关应急机制，组织有效救援。邮政管理、公安、气象、城管、住建等部门按职责要求协助配合做好救援等工作。

（3）暴雨水灾后，相关企业做好邮件、快件损毁登记，及时通知损毁邮件、快件权利人，必要时可以通过企业网站、报纸等发布公告，处理好用户投诉、申诉。

5.4.4.9 邮政业用户信息泄露事件处置要领

（1）相关企业发生用户信息泄露事件后，应当立即采取措施控制事态发展，第一时间报告市邮政业应急办和有关单位，并及时采取有效措施应对。

（2）相关企业因纸质信息载体、数据存储设备等实体物上载明的用户信息发生泄露的，应当立即封闭保存信息载体的场所，严禁无关人员进入。发现大量信息载体被盗的，应当注意保护现场，并向公安部门报案。因网络数据上载明的用户信息发生泄露的，应当立即核实源头信息系统，暂时关闭相关系统，或者第一时间切断服务器网络连接，并启用备用信息系统。发现大量用户信息通过网络渠道被盗的，应当立即向当地电信主管部门和公安部门报告，并保存网络攻击、网络入侵或者感染网络病毒的证

据。

（3）相关部门迅速开展应急处置，对相关信息系统采取带宽紧急扩容、控制攻击源、过滤攻击流量、修补漏洞、查杀病毒、关闭端口、启用备份数据、暂时关闭相关系统等措施。及时告知受信息泄露事件影响的用户，提示用户采取预防或者减轻衍生危害的措施。

5.4.5 应急结束

（1）市邮政业应急办视情况向市邮政业应急指挥部提出Ⅲ级响应结束建议。

（2）市邮政业应急指挥部研究确定后，下达终止全市邮政业应急预警状态和应急响应，宣布Ⅲ级响应结束。

（3）相关单位终止应急响应。

5.5 IV 级应急响应

IV 级应急响应具体行动，由突发事件发生地县区邮政业应急指挥机构启动应急响应，开展相应的应急处置工作，同时上报市邮政业应急办。县区邮政业应急指挥机构根据事态处置情况，决定是否解除应急响应，同时上报市邮政业应急办。超出本级应急处置能力时，及时请求上级邮政业应急指挥机构支援。

6 后期处置

6.1 善后处置

邮政业突发事件处置结束后，迅速恢复邮政业生产经营正常秩序。对突发事件中的伤亡人员、应急处置工作人员，以及紧急

调集、征用有关单位及个人的物资，按照规定给予抚恤、补助或补偿。

6.2 总结评估

邮政业突发事件处置工作结束后，市邮政业应急指挥部对较大突发事件应急处置情况进行总结，对事件的起因、性质、影响、责任、经验教训等问题进行调查评估。相关邮政企业、快递企业应予配合。

6.3 调查、处理与监督检查

市邮政业应急办对Ⅲ级、IV 级突发事件事故原因进行调查、分析和处理，并对事故责任处理情况进行监督检查。

6.4 奖励与责任追究

按照有关规定，对在邮政业突发事件处置过程中表现突出的单位和个人给予表彰；对处置工作中履职不力、推诿扯皮、造成严重后果的人员，依法追究责任。

7 应急保障

7.1 队伍保障

公安、消防、医疗卫生等专业队伍是抢险救援主要力量；邮政企业、快递企业要加强邮政业突发事件从业人员应急队伍建设，以满足邮政业突发事件处置和邮政通信恢复应急工作的需要。

为应对突发事件，市邮政业应急指挥部可以紧急调用有关邮政企业、快递企业的人员，并按照有关规定给予补偿。

7.2 通信保障

在突发事件应急响应过程中，要确保应急处置系统内部机构之间和部门之间的通信联络畅通。通信联络方式主要采用固定电话、移动电话、会议电视、传真等；涉及国家机密或向上级报告有关情况时，应采用保密方式联系。

市邮政业应急指挥部各成员单位要确定1至2名人员作为联络员，并报市邮政业应急办，负责相关事宜的联络、沟通和指令传达等工作。联络员变更要及时向市邮政业应急办报告。在突发事件应急处置过程中，要确保应急工作部门之间、人员之间通信联络畅通，确保信息及时传达。

7.3 物资资金保障

邮政业突发事件应急处置和实施任务所发生的保障费用，按照现行财权、事权划分的原则分级负担。

市交通运输局、市邮政管理局等组织协调应急救援物资调拨和紧急配送，加强应急储备物资的动态管理，及时补充和更新。必要时，可以依法征用社会物资。

邮政企业、快递企业应当做好应急救援资金、应急物资和设备准备，加强对应急物资及设备的管理、维护和保养，以备随时紧急调用。应急救援资金首先由事故责任单位承担，事故责任单位暂时无力承担的，由事发地政府（管委会）予以协调。

7.4 交通运输保障

为保证邮政业突发事件应急人员、物资迅速抵达灾害现场，

市公安局、市交通运输局等部门通过组织协调必要的交通运输工具、为邮政业突发事件应急车辆配发特许通行证等方式，及时提供运输通行保障。

7.5 电力能源供应保障

邮政企业、快递企业应按国家相关规定配备应急发电设备。发展改革、商务等相关部门负责协调相关企业优先保证邮政业突发事件应急装备的供电、供油需求。

7.6 地方政府支援保障

事发地政府（管委会）负责协调当地有关部门，确保邮政业突发事件应急物资、器材、人员运送及时到位，提供必要的后勤保障和社会支援力量等。

7.7 治安保障

公安部门主要负责应急处置的治安和交通管理工作，维护社会治安秩序和道路交通秩序，为应急保障车辆通行提供便利，保证邮政业突发事件应急工作顺利开展。

7.8 医疗保障

卫健部门指导事发地医疗卫生单位对传染病病例进行必要的终末消毒，做好后续伤病员的救治工作。

8 预案管理

8.1 宣传教育

市邮政业应急办要充分利用各种宣传形式，加强邮政业突发事件有关法律法规和政策宣传，开展应急处置基本知识和技能的

宣传教育活动，增强从业人员的忧患意识和责任意识。

8.2 培训

市邮政业应急办要将应急管理知识列为干部培训的必备内容，切实提高干部的应急管理水平。各邮政企业、快递企业要将邮政业突发事件应急知识列为工作人员的培训内容，未经培训、培训不合格人员不得上岗作业，提高从业人员预防和处置突发事件的实际技能水平。

8.3 演练

市邮政管理局等部门及邮政企业、快递企业要定期组织突发事件应急预案演练，提高从业人员的防灾意识和自救互救能力。邮政企业、快递企业应当按照有关规定组织应急演练，应急演练内容应当包括邮件、快件积压损毁、寄递渠道中断等各类突发事件处置。

8.4 预案修订

本预案由市邮政业应急指挥部适时召集有关部门和专家进行评估，并根据情况变化作出相应修订后报市政府审批。

8.5 预案解释部门

本预案由市邮政业应急办负责解释。

8.6 预案术语说明

8.6.1 邮政业：是指从事寄递业务的行业，包括邮政和快递。邮政业是国家重要的社会公用事业，邮政网络是国家重要的基础设施。

8.6.2 邮政企业：是指中国邮政集团公司及其提供邮政服务的全资企业、控股企业。

8.6.3 快递企业：是指从事快件递送业务的国有、民营、外资企业。

8.6.4 邮件：是指邮政企业寄递的信件、包裹、汇款通知、报刊和其他印刷品等。

8.6.5 快件：是指快递企业递送的信件、包裹、印刷品等。

8.7 预案生效

本预案自印发之日起施行。

附件：漯河市邮政业应急指挥部成员单位职责

附　件

漯河市邮政业应急指挥部成员单位职责

市公安局：负责组织、指挥维护社会治安、交通秩序等工作；积极预防和妥善处置因事件引发的群体性治安事件；做好道路交通疏导、人员疏散、交通管制和治安警戒工作；及时查处、打击破坏涉及寄递渠道的犯罪活动，保证邮政业应急工作顺利进行。

市民政局：负责组织、指导和监督救险捐赠等工作。

市财政局：根据市邮政业应急指挥部工作安排，积极配合市邮政管理局筹措应急资金，并对使用财政应急资金情况进行监督检查。

市生态环境局：负责对事故现场周边环境进行监测和分析；协助有关部门实施污染处置；监督管理危险废物无害化处置、检测饮用水源安全情况等。

市交通运输局：负责组织、协调因突发事件损坏的公路设施抢修工作；协调应急救援所需客货运输车辆，保障物资、人员的公路运输。

市卫生健康委：负责事故现场紧急医学救援工作；做好传染病例终末消毒和技术指导及传染病疫情监测等工作。

市应急管理局：指导邮政业危化品泄露和爆炸事故的处置；协调危化品专家组参与救援咨询和决策，依法参与危化品事故调查处理；必要时衔接驻漯解放军和武警部队参与应急救援工作。

市市场监管局：负责协调、指导市消费者协会及12315指挥中心与邮政业申诉中心的对接工作，积极协助处理转交因突发事件出现的邮政业投诉事件。

国网漯河供电公司：负责优先保证应急处置救援供电需要。

市气象局：负责为应急处置工作顺利开展提供气象信息。

市消防救援支队：负责组织指挥火灾现场抢险救援、消除危险源、控制事态发展和现场消防监护，组织危险化学品火灾、爆炸事故的救援和危险化学品泄漏事故应急抢险处置工作等。

市邮政管理局：承担全市邮政业安全生产、应急管理和事故处置的协调、监督工作；组织制定本系统突发事件应急处置预案，对突发事件的性质和严重程度作出判断，指导本行业突发事件应急处置工作；及时向市邮政业应急指挥部提出启动应急响应的建议；协助市邮政业应急指挥部实施应急预案；向上级邮政管理部门报告事故及救援情况；组织专家组参与救援咨询和决策；依法开展事故调查处理以及本行业内应急演练、宣教培训等活动。

各县区政府（管委会）：将邮政业突发事件应急工作纳入本级应急管理体系，设立邮政业突发事件应急指挥机构，参照本预案制定相应的应急预案；突发事件发生后第一时间采取应急处置措施，及时向市邮政业应急指挥部报告突发事件情况，开展应急抢险救援工作，并为邮政业突发事件处置提供相关保障。

漯河市人民政府办公室　　2021年9月13日印发