深圳市通信保障突发事件应急预案

（2024年修订版）

深圳市工业和信息化局

二〇二四年四月

目 录

[1.总 则 1](#_Toc19205)

[1.1 编制目的 1](#_Toc6287)

[1.2 编制依据 1](#_Toc4559)

[1.3 工作原则 1](#_Toc1385)

[1.4 适用范围 2](#_Toc15803)

[1.5 突发事件分类分级 3](#_Toc2005)

[1.6 预案体系 4](#_Toc2827)

[1.7 现状及风险分析 4](#_Toc27854)

[2.组织机构和职责 6](#_Toc5504)

[2.1 市通信保障应急指挥部 6](#_Toc16612)

[2.2 市通信保障应急指挥部办公室 6](#_Toc24576)

[2.3 成员单位与职责 7](#_Toc10697)

[2.4 专家组职责 12](#_Toc13918)

[3.运行机制 12](#_Toc21075)

[3.1 风险防控 12](#_Toc3846)

[3.2 监测 13](#_Toc29801)

[3.3 预警 13](#_Toc19004)

[3.3.1 预警分级 13](#_Toc28026)

[3.3.2 预警发布 14](#_Toc12686)

[3.3.3 预警响应措施 14](#_Toc18457)

[3.3.4 预警调整与解除 15](#_Toc22417)

[4.应急处置和救援 16](#_Toc32147)

[4.1 先期处置 16](#_Toc25922)

[4.2 应急响应 16](#_Toc23621)

[4.2.1 Ⅳ级响应 17](#_Toc31609)

[4.2.2 Ⅲ级响应 18](#_Toc9685)

[4.2.3 Ⅱ级响应 18](#_Toc4297)

[4.2.4 Ⅰ级响应 20](#_Toc19460)

[4.3 现场指挥部](#_Toc14209) **[错误！未定义书签。](#_Toc14209)**

[4.3.1 现场指挥部组建](#_Toc10540) **[错误！未定义书签。](#_Toc10540)**

[4.3.2 现场指挥部的职责 21](#_Toc21685)

[4.4 军地联合保障 22](#_Toc14769)

[4.5 应急响应工作要求 22](#_Toc22634)

[4.5.1 应急值守 22](#_Toc17895)

[4.5.2 信息上报和处理 22](#_Toc18533)

[4.5.3 信息发布 24](#_Toc10302)

[4.5.4 信息共享 25](#_Toc14890)

[4.5.5 通信保障顺序 25](#_Toc31152)

[4.5.6 通信保障要求 26](#_Toc32297)

[4.5.7 通信联络要求 26](#_Toc32458)

[4.6 网络拥塞处理 27](#_Toc3380)

[4.7 响应结束 27](#_Toc16834)

[5.后期处置 27](#_Toc4776)

[5.1 调查评估 27](#_Toc27254)

[5.2 征用补偿 28](#_Toc249)

[5.3 恢复重建 28](#_Toc11094)

[6.保障措施 28](#_Toc19327)

[6.1 队伍保障 28](#_Toc4725)

[6.2 设施装备保障 29](#_Toc30639)

[6.3 通行保障 29](#_Toc18526)

[6.4 能源保障 29](#_Toc2347)

[6.5 资金保障 29](#_Toc21091)

[6.6 安全保障 29](#_Toc10065)

[6.7 必备资料 29](#_Toc23670)

[7.监督管理 30](#_Toc4137)

[7.1 监督检查 30](#_Toc28376)

[7.2 奖惩评定及表彰 30](#_Toc19431)

[7.3 宣传、培训和演练 30](#_Toc22040)

[8.附 则 31](#_Toc27995)

[8.1 预案解释 31](#_Toc30780)

[8.2 预案生效 31](#_Toc20231)

**1.总 则**

**1.1 编制目的**

建立全市通信保障突发事件应急工作机制，提高应对突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，保证通信保障应急指挥调度工作迅速、高效、有序地进行，满足突发情况下通信保障突发事件应急工作的需要，确保通信的安全畅通。

**1.2 编制依据**

本预案依据《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》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国无线电管理条例》《国家突发公共事件总体应急预案》《国家通信保障应急预案》《广东省突发事件应对条例》《广东省突发事件预警信息发布管理办法》《广东省突发事件总体应急预案》《广东省通信保障应急预案》《广东省无线电管理处置突发事件应急预案（修订版）》《深圳市突发事件总体应急预案》《深圳市突发事件应急预案管理办法》等有关法律、法规、规章和规范性文件制定。

**1.3 工作原则**

（1）坚持统一领导、分级负责。在市委、市政府统一领导下，各区和各部门各司其职，密切配合，共同做好通信保障突发事件的应急处置等相关工作。市人民政府是应对本市较大及以上突发事件通信保障工作的责任主体，各区政府是本行政区域内突发事件通信保障工作的责任主体，通过建立联动机制，确保应急处置工作规范有序。

（2）坚持人民至上、生命至上。把保障人民群众生命财产安全作为通信保障突发事件应急处置工作的首要任务，扎实做好公共安全工作，最大限度减少人员伤亡和财产损失，保障城市通信基础设施稳定运行。

（3）坚持快速反应、高效应对。依托各基础电信企业、通信专网建设企业、卫星互联网企业以及无线电技术支撑机构，组建专常兼备、反应灵敏、作风过硬、本领高强的应急通信保障队伍，完善公用通信网，建立有线与无线相结合、基础电信网络与机动通信系统相配套的应急通信系统，健全完善各类力量快速反应、联动协同机制，高效应对各类突发事件。

（4）坚持保障有力、科技支撑。通信保障突发事件应急工作应当充分发挥专家队伍和专业人员的作用，强化应急管理装备技术支撑，升级更新通信应急技术装备，充分运用5G、物联网、卫星互联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息通信技术，优化整合各类科技资源，提高应急管理的科学化、专业化、智能化、精细化水平。

**1.4 适用范围**

本预案适用于深圳市行政区域内的通信网络事故以及其他需要提供应急通信保障的突发事件。本预案所称突发事件是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，对我市通信网络造成影响，需要采取应急通信保障措施予以应对处置的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

本预案指导全市通信保障应急工作。

**1.5 突发事件分类分级**

自然灾害类：如地震、洪水、台风等自然灾害导致的通信设施损坏或中断。

事故灾难类：如交通事故、火灾、爆炸等事故导致的通信设施损坏或中断。

社会安全事件类：如恐怖袭击、网络攻击等社会安全事件导致的通信设施损坏或中断。

通信保障突发事件按照事件严重程度、影响范围，分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）和一般（Ⅳ级）四个等级。

（1）特别重大通信保障突发事件（Ⅰ级）：电信网络出现故障或其他事件征兆，造成市内公众通信网省际骨干网络中断、市内国家级重要通信枢纽楼遭到破坏等，包括我市在内的省内通信大面积中断；发生其他特别重大突发事件，需要提供通信保障，但超出市内处置能力的。

（2）重大通信保障突发事件（Ⅱ级）：电信网络出现故障或其他事件征兆，造成市内公众通信网干线网络中断、市内省级重要通信枢纽楼遭到破坏等，我市通信大面积中断；发生其他重大以上突发事件，需要省内提供通信保障，但超出市内处置能力的。

（3）较大通信保障突发事件（Ⅲ级）：电信网络出现故障或其他事件征兆，造成市内公众通信网络中断、市内重要通信枢纽楼遭到破坏等，我市2个及以上区通信大面积中断；发生其他较大及以上突发事件，需要市内提供通信保障，但超出区处置能力的。

（4）一般通信保障突发事件（Ⅳ级）：电信网络出现故障或其他事件征兆，造成我市1个区公众通信网络中断；发生突发事件，需区内提供通信保障。

**1.6 预案体系**

深圳市通信保障预案体系由深圳市通信保障应急预案、各区通信保障应急预案和通信企业通信保障应急预案组成。

（1）深圳市通信保障应急预案是全市通信保障应急预案体系的总纲，由市工业和信息化局牵头制订，负责处置较大通信保障突发事件，协助处置特别重大、重大通信保障突发事件，协调处置一般通信保障突发事件。

（2）各区通信行业行政主管部门应按照本区应急委关于专项应急预案和指挥机构设置的要求，根据本区专项应急预案目录开展制订工作，以便负责处置一般通信保障突发事件，协调处置发生在本行政区内的特别重大、重大、较大通信保障突发事件。

（3）通信企业通信保障应急预案是市内基础电信运营企业为做好通信保障应急工作而制定的应急预案，由各基础电信运营企业制订，按照市通信保障应急指挥部的统一部署要求，完成我市特别重大、重大、较大、一般的通信保障突发事件应对工作任务。

**1.7 现状及风险分析**

截至2023年10月，我市依托通信运营企业，建立了应急通信保障队伍199支、1100多人，配备应急通信车6台。全市应急系统还建有通信队伍12支、65人，配备便携式卫星站12台，无人机公网加强信号12个，自主网图传设备12套，数字集群对讲机2500部等通信设备。 全市累计建成5G基站7.4万个，基站密度每万人41.9个，固定互联网宽带接入端口数超1467万个，10G-PON端口数量达39.1万。全市通信设施资源丰富，一旦发生通信保障突发事件，极易对人民生命财产安全和日常生产生活造成重大影响。

在突发事件中，通信网络事故的风险特征主要分为：

（1）突发性：突发事件往往突然发生，通信网络事故也可能在短时间内迅速蔓延。这种突发性使得应急通信保障工作需要在短时间内快速响应，以减少损失和影响。

（2）复杂性：通信网络涉及多个领域和系统，突发事件可能导致多个环节出现问题，如网络拥堵、设备故障等。这种复杂性要求应急通信保障工作需要综合考虑各种因素，制定综合性的应对方案。

（3）不可预见性：突发事件的发展往往超出人们的预期，通信网络事故也可能出现不可预见的情况。这种不可预见性要求应急通信保障工作需要具备灵活性和应变能力，能够根据实际情况及时调整应对策略。

在通信保障突发事件的可能存在的危害后果和影响范围：

（1）通信中断：通信网络事故可能导致通信中断，影响人们的生活和工作。如长时间无法正常通话、上网等，可能造成社会秩序混乱和经济损失。

（2）信息传递受阻：突发事件往往需要快速传递信息以做出决策和采取行动。通信网络事故可能导致信息传递受阻，影响决策的准确性和及时性。

（3）社会稳定受影响：在突发事件中，通信网络事故可能导致社会稳定受到一定影响。如谣言传播、恐慌情绪蔓延等，可能对社会稳定造成不利影响。

（4）经济损失：通信网络事故可能导致经济损失，如设备损坏、运营成本增加等。此外，通信中断还可能影响商业活动和金融系统的正常运行，造成经济损失。

**2.组织机构和职责**

**2.1 市通信保障应急指挥部**

深圳市突发事件应急委员会（简称市应急委）是全市突发事件应急领导机构。市应急委下设市通信保障应急指挥部（以下简称“市指挥部”），负责统一组织领导、指挥协调全市较大以上的通信保障突发事件的防范和应对工作。

**总指挥：**分管工业和信息化工作的副市长。

**副总指挥：**协助分管工业和信息化工作的市政府副秘书长、市工业和信息化局局长、深圳市通信管理局局长、市应急管理局局长。

**2.2 市通信保障应急指挥部办公室**

市通信保障应急指挥部下设办公室，作为市通信保障应急指挥部的日常办事机构，负责组织、协调相关职能部门和通信运营企业应急通信保障部门，进行重大突发事件的现场指挥和处置，日常联络和事务处理工作。办公室设在市工业和信息化局，办公室主任由市工业和信息化局分管副局长兼任，办公室副主任由市工业和信息化局、深圳市通信管理局处级负责同志担任，联络员由成员单位具体负责应急工作的同志担任。

市通信保障应急指挥部办公室（以下简称“市指挥部办公室”）承担如下职责：

（1）贯彻落实《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国无线电管理条例》《国家通信保障应急预案》《广东省通信保障应急预案》《深圳市突发事件总体应急预案》等法律法规。

（2）按照市委、市政府的部署，组织开展重大通信突发事件应急处置工作，发布相关预警、预测信息；依法指挥、协调各部门、各单位做好较大通信突发事件应急处置工作。

（3）研究制定全市通信突发事件应急工作的政策措施和指导意见；分析总结全市通信突发事件应急工作，制定工作规划和年度工作计划。

（4）负责指导协调市指挥部所属应急专业技术队伍的建设管理以及应急物资的储备保障工作。

（5）承接市委、市政府交办的其它工作。

**2.3 成员单位与职责**

### **成员单位：**市工业和信息化局、深圳市通信管理局、市应急管理局、市委宣传部、市专用通信局、市委网信办、市发展和改革委员会、市公安局、市财政局、市住建局、市交通运输局、市水务局、市文化广电旅游体育局、市商务局、市卫生健康委、深圳警备区、市气象局、各区通信应急管理机构、深圳供电局有限公司、中国石化(深圳)有限公司、中国电信股份有限公司深圳分公司、中国移动通信集团广东有限公司深圳分公司、中国联合网络通信有限公司深圳市分公司、中国铁塔股份有限公司深圳市分公司、[深圳广播电影电视集团](https://www.baidu.com/link?url=A8zN0GMTLq7XoNJWg43jJGC4nSbPnBO5TYaW4D0u7DPNCz1UXcMX6LABtoK6S9xB&wd=&eqid=e9266f830000aad90000000665275f5d" \t "https://www.baidu.com/_blank)、深圳市天威视讯股份有限公司。根据应急保障、人员疏散及搜救工作情况，必要时可吸收其他部门（单位）参加。各成员单位主要职责为：

### （1）市工业和信息化局：承担市通信保障应急指挥部日常工作，负责职责范围内通信保障应急工作的组织、指挥、协调，负责组织、协调市各基础电信运营企业和具备条件的通信网络公司开展通信保障应急工作；及时向市委、市政府、市通信保障应急指挥部报告通信保障应急工作进展情况，必要时报请市委、市政府、省通信保障应急指挥部组织协调；负责指导各区做好应急通信保障管理方面工作；负责无线电频率资源的协调和统筹，及时排除无线电干扰。

（2）深圳市通信管理局：负责指挥、监督、检查市各基础电信运营企业和深圳铁塔公司，做好电信运营商通信网络设施安全的预防、监测和应急处置工作，为通信网络的正常运行提供保障，实施应急通信保障等工作；牵头督导市各基础电信运营企业和深圳铁塔公司建立必要的通信保障资源保障机制，组织指导市各基础电信运营企业和深圳铁塔公司开展通信保障方面的教育培训和联合演练；配合有关部门处置通信保障突发事件。

（3）市应急管理局：及时掌握并通报突发事件事态进展情况，根据需要，协调有关单位的应急队伍力量和应急物资装备参与应急通信保障处置工作。

（4）市委宣传部：负责指导、协调市相关部门（单位）、各区政府等做好通信保障应急工作的宣传报道和社会舆论引导工作，保障应急信息发布的一致性、准确性和权威性。

（5）市专用通信局：负责统筹实施全市专用通信应急保障工作，确保党政重要通信的畅通。

### （6）市委网信办：负责指导全市涉及通信保障应急工作网络舆论引导和舆情管控。

### （7）市发展和改革委员会：负责协调电力企业为通信保障应急工作提供必要的电力供应。

（8）市公安局：负责做好应急通信车的交通疏导、交通便利以及外地来深支援应急通信车辆的限行报备准入工作，做好抢修现场交通指挥工作，保障救援道路的畅通；建立极端天气通信保障工作的散装用油保障机制和散装用油人员白名单，为应急通信工作开辟绿色用油通道。

（9）市财政局：负责按照财政经费管理规定和分级负责的原则，为突发事件通信保障应急处置和实施通信保障任务提供必要的经费。

（10）市住房建设局：负责协调有关单位提供开展通信保障所需的公共物业和物业资源，以及城市地下综合管廊内地下信息管道抢修等综合协调。

（11）市交通运输局：负责交通运输应急保障，组织协调各种交通运力，做好人员、设备和物资的运送工作；负责组织修复受损道路、桥梁、隧道等交通设施。

（12）市水务局：负责水文监测和预警，及时提供水文监测信息；在市三防部门的统一指挥下，指导各区水务部门和有关单位协助做好因强降雨引发的易积水点、地下通信机房物业内涝的抽排水抢险救援工作。

（13）市文化广电旅游体育局：负责应急广播电视保障工作。

（14）市商务局：负责组织、协调通信保障应急工作中成品油市场供应保障工作。

（15）市卫生健康委：负责协调相关单位做好对通信应急队伍的医疗保障及卫生防疫工作。

（16）深圳警备区：负责协调部队协助地方抢修通信基础设施和紧急运送通信应急物资；协调驻深部队做好应急救援中军队自身的通信保障；与地方有关部门建立应急通信保障协调机制，实现军地应急通信保障资源共享和电磁频谱共管；在地方出现通信能力不足时，实施紧急通信保障支援。

（17）市气象局（台）：负责灾害性天气的监测分析和预报服务工作，并提供台风、强降雨、大风等灾害性天气预报预警信息。

（18）深圳供电局有限公司：负责保障供电区域内的电力供应。及时组织实施管辖范围内电网恢复及设备抢修工作，优先恢复通信设施供电。

（19）中国石化(深圳)有限公司：负责组织开展通信保障应急任务中发电机组的油料供应工作。

（20）中国电信股份有限公司深圳分公司、中国移动通信集团广东有限公司深圳分公司、中国联合网络通信有限公司深圳市分公司、中国铁塔股份有限公司深圳市分公司、[深圳广播电影电视集团](https://www.baidu.com/link?url=A8zN0GMTLq7XoNJWg43jJGC4nSbPnBO5TYaW4D0u7DPNCz1UXcMX6LABtoK6S9xB&wd=&eqid=e9266f830000aad90000000665275f5d" \t "https://www.baidu.com/_blank)、深圳市天威视讯股份有限公司：负责组织落实本企业职责范围内的通信保障应急工作，保障公众移动通信、基站、广播等相关通信设施及应急通信系统的维护与抢修；组建应急通信保障队伍，配置必要的通信保障物资装备；及时向市通信保障应急指挥部办公室报告通信保障应急工作开展情况，必要时请求协调支援；健全本企业通信保障应急预案体系，落实市指挥部有关通信保障应急工作部署。

（21）各区通信应急管理机构：按照属地管理原则，做好辖区内应急通信保障队伍建设及通信保障物资、装备储备工作；负责依法指挥、组织、协调本辖区内一般通信保障突发事件的应急处置工作，参与较大以上突发事件的应急处置工作。

**2.4 专家组职责**

通信保障应急处置专家组由市工业和信息化局、深圳市通信管理局牵头，分别组织大学院校、通信企业、行业学会等单位的通信行业领域专家组成。职责如下：

（1）跟踪国内外信息化最新发展趋势，加强沟通与联系，为本市通信保障体系建设与管理等方面提供决策建议。

（2）对通信突发事件的发生和发展趋势、救灾方案、处置办法、灾害损失和恢复方案等进行研究、评估，并提出相关建议。

（3）发生通信突发事件时，向市通信保障应急指挥部提供科学而有效的决策咨询方案。

**3.运行机制**

**3.1 风险防控**

市指挥部办公室要加强对本市基础电信运营企业和铁塔公司的通信网络安全防护、安全运行和应急处置准备工作的监督检查，保障通信网络的安全畅通。

本市基础电信运营企业和铁塔公司在通信网络规划和建设中，应健全通信网络安全防护、监测预警和应急通信保障体系，科学选址，优化布局；强化通信设施设备风险排查；完善应急处置机制，修订通信保障应急预案，定期组织演练。市指挥部办公室负责市内通信企业应急通信工作的检查指导。

**3.2 监测**

市指挥部办公室与指挥部成员单位、各区政府建立信息共享机制，强化应急指挥调度系统的预警监测，及时汇总、通报、共享有关信息。

本市基础电信运营企业和铁塔公司负责建立完善网络预警监测机制，加强电信网络运行监测。发生突发事件、接到其他部门发布的预警或出现通信中断征兆时，有关单位应按规定将有关信息逐级报送至市指挥部办公室。监测信息报送的内容包括：基本情况、可能产生的危害及程度、可能影响的用户及范围、建议应对措施等。

**3.3 预警**

**3.3.1 预警分级**

按紧急程度、发展态势和可能造成的危害程度，将通信预警由高到低分为Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级和Ⅳ级四个等级，依次标为红色、橙色、黄色和蓝色。

Ⅰ级（红色）：预计将要发生特别重大的通信保障突发事件，事件即将发生，事态正在蔓延；接到省通信保障应急指挥机构指令需要启动Ⅰ级（红色）响应的重要通信保障任务。

Ⅱ级（橙色）：预计将要发生重大及以上的通信保障突发事件，事件即将发生，事态正在逐步扩大；接到省通信保障应急指挥机构指令需要启动Ⅱ级（橙色）响应的重要通信保障任务；市委、市政府交办与本等级相应的重要通信保障任务。

Ⅲ级（黄色）：预计将要发生较大及以上的通信保障突发事件，事件已经临近，事态有扩大的趋势；市委、市政府交办与本等级相应的重要通信保障任务。

Ⅳ级（蓝色）：预计将要发生一般及以上的通信保障突发事件，事件即将临近，事态可能会扩大；区委、区政府交办与本等级相应的重要通信保障任务。

发生特殊情况，可结合实际，适当调整预警相应级别。

**3.3.2 预警发布**

预警信息发布内容包括：发布机关、发布时间、可能发生的事件类别、预警级别、起始时间、可能影响范围、警示事项、事态发展、相关措施和咨询电话等。向公众发布预警信息，根据预警信息等级不同，发布程序也不同。

（1）Ⅳ级预警信息：由各区政府按照预警信息发布办法执行。

（2）Ⅲ级预警信息：根据市政府授权由市工业和信息化局主要领导审签后予以发布，并同时通报市应急委办。特殊情况需报市政府审定的，市工业和信息化局应及时报送市应急委办，市应急委办核定意见后报由市政府相关领导签发。

（3）Ⅱ级以上预警信息：Ⅱ级及以上预警由国家通信保障应急领导小组和省通信保障应急指挥机构确认、通报。上级部门发布预警信息后，市工业和信息化局及时转发并注明信息来源。

**3.3.3 预警响应措施**

按照早发现、早报告、早处置的原则，市指挥部办公室收到涉及通信大范围中断、突发事件预警等监测信息后，立即报告市指挥部，经市指挥部核定等级：

达到I级、Ⅱ级预警：立即上报市政府、省通信保障应急指挥机构处置。

达到Ⅲ级预警：

（1）立即将有关情况上报市政府。

（2）立即通知相关指挥部成员单位、区通信应急管理机构和市级基础电信运营企业、铁塔公司落实通信保障有关准备工作。

（3）研究确定通信保障应急准备措施和工作方案。

（4）紧急部署组织动员、支援调度和部门联动等各项准备工作。

（5）根据事态进展情况，适时调整预警级别或解除预警。

（6）及时准确发布事态最新情况，公布咨询电话，组织专家解读，加强舆情监测，做好舆论引导。

达到Ⅳ级预警：由市指挥部办公室及时将有关情况通报给区通信应急管理机构和市级基础电信运营企业、铁塔公司，并将重要情况及时上报。

**3.3.4 预警调整与解除**

市指挥部办公室根据通信网络事故事态发展，适时调整预警级别并重新发布。当事故不符合预警条件时，应当立即宣布解除预警信息，终止预警。

**4.应急处置和救援**

**4.1 先期处置**

一旦发生通信网络事故，通信保障突发事件事发单位应立即启动应急响应，组织有关力量相关人员应迅速到达现场，了解事故情况并进行应急处置和救援，采取必要的措施以防止事故扩大；在到达现场后，应对事故进行初步评估，这包括确定事故的范围、影响和可能的原因；根据初步评估结果，采取适当的措施进行现场处置，这可能包括关闭受影响的设备、隔离故障区域、启动备用设备等。同时，要确保处置过程中的安全，避免事故扩大；在处置过程中，要密切关注事故的发展趋势，收集相关信息并及时报告；积极与相关单位和部门进行协作，共同应对通信网络事故，开展现场通信设施设备抢修等处置工作；及时向事发地区政府和市指挥部办公室报告现场处置进展情况；向上级应急指挥机构提供相关基础资料、信息及事件情况等，迅速开展分析、评估，会同专业救援力量提出应急处置方案及建议等。

**4.2 应急响应**

通信保障突发事件发生后，市指挥部办公室立即组织市指挥部有关成员和专家根据突发事件初判级别、应急处置能力、预期影响后果及其发展趋势，综合研判确定本层级响应级别，采取相应的应急处置措施。

市级层面应急响应级别分为一级（Ⅰ级）、二级（Ⅱ级）、三级（Ⅲ级）、四级（Ⅳ级）。启动应急响应后，可视事态发展情况，及时调整响应级别。发生敏感性突发事件，可适当提高响应级别。各区人民政府的应急响应分级，参照市级层面响应分级设置，结合本地实际情况予以明确。

**4.2.1 Ⅳ级响应**

一般通信保障突发事件原则上由事发地区政府负责应对，如果事发单位自身可以处置的，由事发单位组织应急处置工作，事发地区政府视情况提供指导、支援；如果事件本身较敏感，或事态发展有扩大趋势，或区政府请求市级部门指导协调的，由市工业和信息化局会同深圳市通信管理局启动Ⅳ级应急响应,视情况给予必要指导。

**响应措施。**（1）事发地区政府召开以本区基础电信运营企业为主的相关成员单位会商会议，通报有关情况，研究提出应急处置对策和方案建议，部署通信保障应急工作；

（2）由相应基础电信运营企业和铁塔公司牵头负责组织跨部门、跨企业应急通信保障队伍和装备，开展通信保障和恢复工作，并监督执行情况。

（3）根据通信保障任务部署要求组织开展指挥调度、恢复抢修、值班值守、后勤保障、信息报送、舆情应对、宣传报道等工作。

（4）本区基础电信运营企业和铁塔公司接到任务后，组织保障队伍、应急通信资源开展通信保障和恢复有关工作，并及时报告。

**4.2.2 Ⅲ级响应**

发生或初判发生较大通信保障突发事件，事件社会影响小，事态发展趋势可控时，市工业和信息化局立即组织，或会同深圳市通信管理局、市应急管理局组织有关单位和专家组进行分析研判，启动Ⅲ级应急响应，并通报市指挥部相关成员单位。

**响应措施。**（1）市指挥部办公室召开以深圳市通信管理局、市应急管理局、事发区通信应急管理机构以及各基础电信运营企业为主的相关成员单位会商会议，通报有关情况，研究提出应急处置对策和方案建议，部署通信保障应急工作。及时掌握有关通信网络事故、险情和通信保障信息，并将相关情况报告市委、市政府。

（2）相关区政府牵头负责组织跨部门、跨企业应急通信保障队伍和装备，开展通信保障和恢复工作，并监督执行情况；遇有通信保障力量或资源不足等情况时向市指挥部请求支援。

（3）根据通信保障任务部署要求组织开展指挥调度、恢复抢修、值班值守、后勤保障、信息报送、舆情应对、宣传报道等工作。

（4）各基础电信运营企业接到任务后，组织保障队伍、应急通信资源开展通信保障和恢复有关工作，并及时报告。

**4.2.3 Ⅱ级响应**

发生较大通信保障突发事件，事态有扩大趋势，或发生在特殊地点、敏感时期，经市指挥部研判，由市指挥部总指挥或市应急委（市应急指挥总部）副主任启动Ⅱ级应急响应，由市应急委（市应急指挥总部）负责组织处置，市指挥部负责具体实施。

**响应措施。**（1）市指挥部组织召开会商会议，制定通信保障工作目标和方案，组织各工作组赶赴事故现场，有效开展应急通信保障工作。市指挥部有关成员单位派员到市指挥部参与联合值守，随时报告通信事故信息。

（2）各基础电信运营企业和铁塔公司采取有效处置措施，按照有关规定上报，提出应急救援需求或建议。

（3）市指挥部负责跨市、跨部门、跨企业协调军地资源调度及支援保障等工作。相关区政府负责本辖区内跨企业、跨部门的资源调度、支援保障等工作。各成员单位协调配合开展工作。

（4）市指挥部办公室负责落实指挥部决策，以任务通知书形式向各基础电信运营企业和铁塔公司、相关成员单位下达任务，并监督执行情况。紧急情况下，可口头下达任务，并在48小时内补发任务通知书。及时掌握有关通信网络事故、险情和应急救援信息，并将相关情况报告市委、市政府、省通信保障应急指挥机构。

（5）各相关单位接到任务后，立即开展通信保障工作，并向市指挥部报告任务执行情况。根据事发地公众通信网资源状况及各成员单位通信保障应急资源部署情况，适时征用公众通信网或成员单位专用通信网应急资源。根据通信保障任务部署要求组织开展指挥调度、恢复抢修、值班值守、后勤保障、信息报送、舆情应对、宣传报道等工作。

**4.2.4 Ⅰ级响应**

上级人民政府及其有关部门指导下级人民政府及其相关部门开展事故应对工作。上级应急组织指挥机构设立后，下级应急组织指挥机构按照上级应急组织指挥机构要求做好处置与救援工作。

上级人民政府设立现场指挥部的，下级人民政府现场指挥部应当纳入上级现场指挥部。上级工作组到达现场后，下级现场指挥部应当接受其业务指导，并按要求做好保障工作。参与现场救援的应急力量到达现场后，应当及时与现场指挥部做好衔接，服从现场指挥部作出的决定，接受统一指挥调度，并及时报告现场救援进展情况。解放军、武警部队参加的应急处置与救援，按规定的指挥关系和指挥权限进行指挥。

在启动二级响应时，事件应急处置前期，现场总指挥由市应急管理局负责人担任，副总指挥分别由市工业和信息化局、深圳市通信管理局和事发地区负责人担任。提级响应后，根据应急处置工作需要，由分管工业和信息化工作的副市长担任总指挥，市应急管理局、市工业和信息化局、深圳市通信管理局和事发地区政府主要负责人担任副总指挥。若事件处置工作持续时间较长，且已完成人员疏散、搜救等紧急工作，后续主要为通信设施恢复、网络接通等专业性工作时，现场总指挥转由市工业和信息化局、深圳市通信管理局负责人担任。在通信保障突发事件风险得到有效控制，应急处置主要任务基本完成以后，现场指挥部可撤销或降级，现场统筹指挥工作转由事发地区负责人负责，直至事件处置结束。

现场指挥部可根据实际情况增减工作组或改变工作组组成单位。工作组组长由现场总指挥指定参与抢险救援部门（单位）的现场负责人担任。现场指挥部吸收事件涉及的有关单位负责人以及相关专家为成员，参与现场应急救援的队伍和人员在现场指挥部统一协调下进行应急救援和处置工作。各有关部门（单位）应当主动向现场指挥部提供与应急处置有关的信息资料，为实施应急处置工作提供各种便利条件。深圳市通信保障突发事件市级现场指挥部各工作职责分工一览表见附件3。

### 4.3.2 现场指挥部的职责

现场指挥部组建后，接受上级人民政府及其有关部门指导，按照上级组织指挥机构要求，负责组织协调做好现场应急处置与救援工作。

现场指挥部主要职责包括：

（1）根据现场救援工作需要，成立应急工作组，指挥各部门（单位）参与救援，指定承担突发事件核心区救援指挥工作的具体部门；

（2）组织制订应急处置方案，向各应急工作组下达工作任务；

（3）督促各应急工作组按照工作任务制订工作方案并实施，接受各工作组的工作汇报；

（4）负责现场处置沟通协调、督查督办、信息报送，材料汇总等综合工作；

（5）根据处置需要，决定依法征用有关单位和个人的设备、设施、场地、交通工具和其他物资；

（6）及时向市政府报告应急救援处置、事态评估情况和工作建议，落实市政府有关决定事项和市领导批示、指示；

（7）发现可能直接危及应急救援人员生命安全的紧急情况时，采取相应措施消除隐患，化解或者降低风险，必要时暂时撤离应急救援人员；

（8）必要时，依据军地应急联动机制报请驻深部队参加应急救援行动；

（9）组织现场指挥部的会晤、政务活动等。

**4.4 军地联合保障**

发生突发事件造成军地一方通信保障能力不足时，另一方予以紧急支援。必要时，市指挥部启动军地联合保障机制，统筹使用军地通信资源和保障力量，组织抢修重要通信传输线路。

**4.5 应急响应工作要求**

**4.5.1 应急值守**

市指挥部办公室建立应急响应7×24小时值班值守制度。各成员单位、区通信应急管理机构根据需要做好应急值班值守工作，各成员单位联络员保持24小时通信畅通。

**4.5.2 信息上报和处理**

（1）信息报告

信息报送工作贯穿通信保障突发事件防范与应对的全过程，通信保障突发事件发生后，相关部门应按照国家突发事件信息报送的有关规定向上级报告事故信息，并抄送市指挥部办公室，及时续报通信网络事故处置等有关情况。市指挥部办公室接到通信保障突发事件信息后，应及时对事态严重性、可控性和紧迫性进行研判，按有关规定立即报告，特别重大、重大突发事件30分钟内向市委值班室、市政府值班室、市应急委办值班室报告；较大、一般突发事件60分钟内向市委值班室、市政府值班室、市应急委办值班室报告，同时通报可能受影响的地区、部门和企事业单位。同时，按要求向上级报告相关突发事件信息。

报送内容包括基本情况、事件级别、事发地通信能力、初步估计的危害及程度、影响的用户及范围、采取的应对措施和恢复情况等，信息报送可采用文件、传真、邮件、微信、电话等多种方式，报告要简明扼要、快速准确。

（2）研判响应级别

市指挥部应根据信息报送情况和事故对全市的影响力确定级别，研判依据来源主要有：一是市委、市政府或上级通信保障机构启动的响应级别；二是区通信应急管理机构建议的响应级别；三是基础电信运营企业根据后台监测故障数据报告所建议的响应级别；四是通信专家组建议的响应级别。

（3）响应处理

有关单位确定Ⅲ级或Ⅳ级响应级别后，各成员单位按照本预案的应急响应等级开展保障工作，分级做好组织协调工作；事发地的区政府和各基础电信运营企业、铁塔应在30分钟内将突发通信事故情况汇报至市指挥部办公室。

（4）响应升级

依据研判响应启动信息，需升级响应级别，实施Ⅰ级、Ⅱ级通信保障的，由市指挥部将情况上报市委、市政府或上级通信保障机构，建议响应级别升级。

**4.5.3 信息发布**

特别重大、重大突发事件发生后，要快速反应，及时发布信息，最迟在5小时内发布权威信息，最迟在24小时内举行新闻发布会，并根据应对情况做好后续发布工作。发生较大、一般突发事件后，应当及时发布权威信息，根据处置进展动态发布信息。

信息发布由履行统一领导职责的人民政府设立的指挥机构负责，宣传、网信部门牵头指导，市工业和信息化局、深圳市通信管理局负责实施。未经批准，参与突发事件应急处置工作的各有关单位和人员不得擅自对外发布事件原因、伤亡数据、责任追究等有关突发事件应急处置工作情况和事态发展的信息。

宣传、网信部门要加强统筹各媒体和政务新媒体，指导市工业和信息化局、深圳市通信管理局加强信息发布内容管理和舆情分析，及时回应社会关切，迅速澄清谣言，引导公众依法、理性表达意见，形成积极健康的社会舆论。做好重大决策宣传解读，深入报道突发事件应对工作的好做法。

**4.5.4 信息共享**

（1）Ⅰ级、Ⅱ级保障的信息共享

市指挥部在实施Ⅰ级、Ⅱ级应急通信保障时，应加强与保障任务下达单位或部门的联系，及时向各成员单位通报应急处置过程中的相关信息，提高应急通信保障信息共享的效率。

（2）Ⅲ级、Ⅳ级保障的信息共享

市指挥部在实施Ⅲ级、Ⅳ级应急通信保障时，要及时跟踪、掌握各成员单位的应急保障信息，提高应急通信保障的效率。

**4.5.5 通信保障顺序**

按照先中央、后地方，先重点、后一般原则，通信保障顺序如下：

（1）党中央、国务院、中央军委重要专线。

（2）省委、省政府和市委、市政府突发事件处置专用电路。

（3）军地指挥联络通信电路。

（4）保密、机要、安全、公安、武警、军队、国防军工、核应急等重要部门租用电路。

（5）地震、防火、防汛、民政、气象、医疗卫生、应急等部门租用的有关电路。

（6）交通运输、电力、金融、证券、民航、海关、铁路、税务等与国民经济密切相关的电路。

（7）灾区安置点、救援队伍、新闻媒体等需要保障的重要通信电路。

（8）其他需要保障的重要通信电路。

**4.5.6 通信保障要求**

（1）应急通信系统应保持良好状态，实行24小时值班，所有人员应坚守工作岗位待命；

（2）主动与上级有关部门联系，及时通报有关情况；

（3）相关通信运营企业在执行通信保障任务和通信恢复过程中，应顾全大局，积极搞好企业、部门间的协作配合，必要时由市指挥部办公室进行统一协调；

（4）在组织执行任务过程中，市指挥部办公室应及时上报任务执行情况。

**4.5.7 通信联络要求**

在突发公共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以及信息发布的通信联络畅通，使用一切可接通的方式快速上报和下达。

（1）市指挥部办公室负责建立紧急联络通讯录，各成员单位联系人应保持手机24小时畅通。通信突发事件发生时应优先使用手机、固定电话进行联络和汇报；其次使用短信、网络传输补充说明；书面报送实行后补。

（2）在通话和网络使用受阻时，各基础电信运营企业和铁塔公司应首先抢通光缆、电缆，启用应急通信车、指挥车、搭建临时基站、便携通信设备、卫星电话等配置，满足突发事件现场应急通信需要。各成员单位视情况配置应急通信装备，满足现场指挥调度需要。

（3）充分整合全市既有的有线通信、移动通信、网络通信、专业通信、机动通信、卫星通信等通信资源，提高处置突发公共事件的应急通信能力。

**4.6 网络拥塞处理**

突发事件发生后，电信网络话务量、流量大幅激增可能造成网络拥塞，各基础电信运营企业和铁塔公司要在预案中制定应对方案，并报市指挥部办公室备案。网络拥塞情况发生后，相关通信企业经批准后启动应对处置方案，避免网络拥塞扩大和蔓延。

**4.7 响应结束**

根据通信网络恢复或通信保障应急任务完成情况，各级通信指挥机构或各级通信应急管理机构宣布响应结束，同时向同级政府及上级通信保障应急指挥机构报告。

**5.后期处置**

**5.1 调查评估**

通信保障应急工作结束后，各基础电信运营企业和铁塔公司要对应急处置情况、事故原因、网络及设备损坏程度、影响范围、通信恢复等情况进行及时总结，找出薄弱环节，提出改进建议，并报市指挥部办公室。特别重大、重大通信保障突发事件调查评估按照国家、省有关规定执行；较大通信保障突发事件由市人民政府或市人民政府授权市工业和信息化局、深圳市通信管理局会同事发地的区人民政府进行调查评估；一般通信保障突发事件由事发地的区人民政府组织调查评估。法律法规对突发事件调查评估工作另有规定的，从其规定。

**5.2 征用补偿**

通信保障应急工作结束后，各级政府及有关部门应及时归还征用的通信物资和装备。造成损失或无法归还的，应按有关规定予以补偿。

**5.3 恢复重建**

对在应急通信保障任务执行过程中所导致的保障装备进行维护、检查、清点，并统计、汇总，完成再补充工作。对保障装备不全、力量不足的单位或各区，督导其完成应急通信保障装备和力量的配备。市指挥部指导各基础电信运营企业制订重建规划，恢复被损坏的通信设施。

**6.保障措施**

**6.1 队伍保障**

市指挥部办公室负责应急通信保障队伍建设，针对灾害分布进行合理配置，适时组织开展培训、演练及考核，提高通信保障队伍的专业技能和实战能力。各基础电信运营企业和铁塔公司要按照市指挥部统一部署，负责专业应急通信保障队伍、公用通信网运行维护应急团队及相关专业保障队伍建设，加强应急通信装备的配备，同时加强应急人员安全意识和安全防护技能提升，满足通信保障工作的需求。

**6.2 设施装备保障**

各基础电信运营企业和铁塔公司负责将应急通信保障纳入企业发展规划，制定公众通信网设施备用方案；加强对应急装备的管理、维护和保养，完善管理制度。通信企业及具有专用通信网、管道资源的成员单位要建立应急资源共享机制，实现通信线路、管道等资源共享。

**6.3 通行保障**

公安交管、交通运输等部门负责为通信应急保障车辆配发特许通行证，提供必要的通行便利。

**6.4 能源保障**

电、油、气等相关能源单位负责优先保证应急通信设施的用电、用油、用气等需求，确保通信枢纽、重要局所、通信基站等通信设施的能源供应。

**6.5 资金保障**

处置突发事件和重要通信保障任务所发生的通信保障费用及灾后重建资金，由市、区财政部门按照财政事权和支出责任划分给予保障。因电信网络安全事故造成的通信保障、恢复等费用，由相关通信企业承担。

**6.6 安全保障**

确保应急保障人员在工作中具备安全防护用具和防护措施。

**6.7 必备资料**

各基础电信运营企业和铁塔公司至少应准备以下资料，并及时更新：深圳市行政地图；通信保障应急预案及相关行动方案和手册；通信保障应急物资储备器材的型号、数量、存放地点等清单；通信保障应急工作相关单位联系方式列表；重点保障电力、油料气等供应的通信节点列表。

**7.监督管理**

**7.1 监督检查**

市指挥部办公室负责对各基础电信运营企业和铁塔公司的通信保障工作实施监督检查，主要内容包括：应急工作组织机构落实、应急预案的制定和执行、应急队伍建设、应急物资及备品备件的储备、信息报送、应急演练等。

**7.2 奖惩评定及表彰**

为提高应急通信保障工作的效率和积极性，按照有关规定，对在应急通信保障突发事件过程中表现突出的单位和个人给予表彰；对保障不力，给国家和企业造成损失的责任单位和责任人，依照相关规定予以处理。

**7.3 宣传、培训和演练**

市级有关部门、各区政府、各基础电信运营企业和铁塔公司等要加强本预案以及通信保障应急工作宣传教育。市通信保障应急指挥部办公室定期组织本预案的技术培训和应急演练；深圳市通信管理局定期组织指导各基础电信运营企业和铁塔公司开展内部的应急通信培训和演练。

**8.附 则**

**8.1 预案解释**

本预案由市工业和信息化局负责解释。

**8.2 预案生效**

本预案自印发之日起生效。