鞍山市行政审批局政务服务大厅

突发事件应急预案

为加强和规范对突发事件应急工作的管理，有效预防、及时控制和妥善处置好市行政审批局政务服务大厅（以下简称“大厅”）区域内发生的各类突发事件，提高应急处理能力，维护大厅正常工作秩序，最大程度地预防和减少突发事件造成的损害，确保大厅安全有序、正常运行。根据国家、省、市有关突发事件应急处理的相关要求，结合大厅实际，制定本预案。

一、适用范围

适用于大厅办公和服务区域内发生的各类突发安全紧急事件的处理，网络与信息安全应急预案另行制定。

二、组织指挥

成立大厅应急处置工作小组，负责本大厅内突发事件的应急处置工作。工作小组由朱勇同志任组长，由吕品、赵佐东、尹显涛同志任副组长，组员由市行政审批局（以下简称“审批局”）、市政务服务中心（以下简称“中心”）各部门负责同志组成，下设大厅应急处置工作小组办公室（以下简称“办公室”），设在审批局办公室，统一协调各部门处理各类突发应急事件。

三、处理程序

（一）突发火灾事件应急处理程序

1.值班人员或火情发现第一人立即按响火灾警报器，报办公室并同时呼救，启动消防栓和灭火器，如火势较小，自己完全有能力扑灭时，应利用最近的灭火工具将火扑灭，同时呼叫最近的工作人员参加灭火救援工作。如火势较大，确认靠自身能力不能扑灭时，拨打“119”报警，同时报告办公室，由办公室通知局主要领导，后勤保障部通知中心主要领导，关闭总电源，向大厅各楼层人员发出报警疏散信号，打开安全出口通道，迅速组织安保和工作人员及时疏散办事群众。在确认人员安全的情况下，有组织地进行抢救，转移物资；

2.办公室会同中心后勤保障部在确保人员安全的情况下，组织大厅工作人员协助“119”火警灭火，组织人员维护秩序；

3.办公室会同中心后勤保障部及物业公司，配合消防部门对火灾事故进行调查，对火灾带来的影响及损失，提出处理意见后报局主要领导；

4.办公室及时向有关部门和上级报告情况，并在大厅内对此事件进行通报。

突发火灾事件应急处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，后勤保障部全体工作人员、物业经理、消防维保单位负责人。

（二）突然停电事件应急处理程序

1.当大厅突然发生停电事故时，值班人员立即通知办公室、中心后勤保障部、大厅物业公司，办公室迅速将情况报告局主要领导，中心后勤保障部组织物业公司专业维修人员对大厅电梯、空调等重点设备设施进行巡察。

2.物业公司组织专业维修人员立即检查大楼供电系统，查明停电原因，属于物业维修范围的故障，应立即抢修；若属于地方供电部门范围的故障，立即与供电局联系，值班人员和办公室、中心后勤保障部负责通知各窗口关闭用电设备电源，防止恢复供电瞬间损坏设备；  
 3.大厅内恢复正常供电后，物业公司应立即组织维修人员检查各相关设备，确保各系统正常运行。

4.确认电力短时间不能恢复时，在一楼大厅咨询台公告停电信息，并告知恢复通电时间。由办公室会同相关部门向办事群众做好解释说明工作。

5.若电力长时间不能恢复，超过一个工作日，由办公室向社会公布停电时间范围及恢复办公时间，并向有关部门和上级报告情况。

突发停电事件应急处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，后勤保障部全体工作人员、物业经理、电梯维保单位负责人。

（三）突发秩序骚乱事件应急处理程序

1.办事窗口因临时性、阶段性、季节性办证，办事群众突然增多引起大厅秩序骚乱时，值班人员应立即报告办公室，同时通知中心后勤保障部及物业公司，办公室及时报告局主要领导，中心后勤保障部及物业公司迅速进行疏导劝阻、维持秩序；

2.若大厅内发生激烈争吵、人身伤害或肢体冲突事件，窗口工作人员及时报告值班人员，并尽快通知大厅安保人员到达现场，迅速报告办公室，同时通知中心后勤保障部及物业公司，办公室立即报告局主要领导，中心后勤保障部马上组织物业公司的安保人员和相关人员进行劝阻制止，如当事人仍不听解释、劝告、无理取闹、发生谩骂行为干扰正常工作的，由安保人员带出大厅。如仍然拒绝离开大厅或有更加过激行为的，应及时拨“110”，交由公安部门处理，确保大厅正常办事办公秩序；

3.重大人身伤害事件速报“110”和“120”处理。

突发秩序骚乱事件处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，后勤保障部全体工作人员、物业安保经理。

（四）遭遇突然袭击事件应急处理程序

1.审批局、中心、派驻单位全体工作人员（包括大厅服务人员）凡收到或获得针对公共场所、办公场所进行袭击威胁的信息、电话等，必须及时报告大厅值班人员和办公室。

2.若遇突然袭击，办公室、中心后勤保障部及值班人员迅速组织大楼安保人员和窗口工作人员及时疏散办事群众，视情况拨打“110”“119”报警和“120”处理；

3.在警察和医护人员赶到之前，组织力量采取措施控制事态发展，稳定秩序；

4.办公室及时向有关部门和上级报告情况，将遭遇袭击事件处理结果在大厅内通报。

遭遇突然袭击事件处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，后勤保障部全体工作人员、物业安保经理。

（五）可疑爆炸物及其它危险物品事件应急处理程序

1.当大厅办公和服务区域内发现可疑包裹、爆炸物及其它危险物品时，工作人员应立即向物业公司现场安保人员、中心后勤保障部、办公室报告；

2.安保人员和大厅值班人员必须尽快赶到现场，设置隔离带，在保证安全的情况下对可疑物进行初步判断（但不得挪动可疑物），并立即向公安机关报告；   
 3.在事态未明朗的情况下，大厅安保人员和值班人员应稳定现场人员情绪，尽快组织大厅全体工作人员和群众有序撤离，并封闭现场；   
 4.在不能确定可疑物危险等级时，大厅安保人员和值班人员均不得擅自对可疑物采取任何处置行动，应等候公安人员到场处置，但可采取必要的防范措施，以防止事态进一步扩大。

可疑爆炸物及其它危险物品事件处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，后勤保障部全体工作人员、物业安保经理。

（六）群体上访、非法聚会等突发事件应急处理程序

1.当大厅内发生群体上访、非法聚会等事件时，值班人员必须高度重视，应立即向办公室、中心党政群工作部报告，并通知中心后勤保障部、物业公司组织现场安保人员维护好现场秩序，防止过激行为或其它意外事件发生；

2.现场工作人员应冷静处置，原则上不发表任何意见，可以点头表示回应或将其引导给值班人员处理，避免与之发生争论；

3.值班人员立即将上访人数、基本情况、要求达到目的等情况报告办公室，并积极做好解释劝导工作，告知具体解决问题的机构和部门，全力维护好现场秩序，控制事态发展；

4. 中心后勤保障部组织物业公司安保人员维持现场秩序，将信访人员引导至大厅一楼东侧信访接待室，根据信访事件的类别，办公室组织信访接待人员立即赶赴现场，了解掌握具体情况，明确上访人员的来源和目的，视其情况及时向市信访局等部门联系，协调其予以处置；

5.办公室及及中心党政群工作部应密切关注事态的发展和处置情况，必要时应及时请示审批局、中心主要领导，并向市政府或公安机关报告。

6.突发群体性上访事件平息后，中心后勤保障部立即安排人员清理现场，恢复正常工作秩序，办公室会同中心党政群工作部专题向领导小组报告处置情况。

群体上访、非法聚会等突发事件处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、孙羽、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，政策法规科，中心党政群工作部，后勤保障部全体人员、物业安保经理。

（七）盗窃事件应急处理程序

1.值班人员发现案件时应及时向审批局办公室报告，并同时通知中心后勤保障部及物业公司，由办公室向局主要领导汇报，由后勤保障部向中心主要领导汇报；

2.中心后勤保障部安排安保人员保护现场，同时初步了解该部门丢失的物品的数量及价值，积极协助公安人员保护好现场，为侦破案件提供条件；

3.办公室会同中心后勤保障部做好善后处理工作。

盗窃事件事件处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，后勤保障部全体工作人员、物业安保经理。

（八）突发疾病事件应急处理程序

1.遇到突发疾病事件，迅速拨打“120”急救电话，同时值班人员报告办公室。

2.在“120”未抵达大厅之前，办公室组织局卫生计生科及相关专业工作人员第一时间赶赴现场，进行必要的急救；

3.中心后勤保障部组织物业公司安保人员维持好现场秩序；

4.审批局办公室会同中心后勤保障部，配合“120”急救医生进行抢救。

突发疾病事件处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、杨昭林、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，卫生计生审批科，后勤保障部全体人员、物业安保经理。

（九）地震事件应急处理程序

1.接到上级地震、临震预（警）报后，办公室迅速通知领导小组，依法发布有关消息和警报，全面组织各项抗震工作。物业公司组织专业维修人员对大楼进行全面检查，封堵、关闭危险场所，停止各项大型活动;加强供电输电、机房等重要设备、场所的防护，保证防震减灾顺利进行。

1. 地震发生时，如果正值工作时间，办公室会同中心后勤保障部、物业公司安保人员指导大厅内人员临时躲避到办公桌下或承重墙角。待震感消失后，再组织人员沿安全通道（楼梯）迅速撤离，并指引到周围开阔地带。

3.努力维护正常工作秩序。视受灾情况，争取逐步恢复正常工作秩序。加强对机要室、财务室、配电室、空调机房和非税收入管理区等重要场所的安全保卫工作，对于未能完全恢复办公的窗口部门和事项，积极做好办事群众的情绪疏导工作，维护中心正常秩序。

4.积极开展救护工作，局卫生计生科及相关专业工作人员在确保自身安全的情况下，对受伤人员实施现场救治或送医救治，最大程度减少伤员致死、致残。

5.抢修基础设施。积极抢修水、电、气等基础设施，确保供电、供水、供气、通信等基础设施，保障设施设备完好，并将完好设备转移到安全地带，保护国有资产安全。

6.应急结束。在抢险救灾工作基本结束、紧急转移和安置工作基本完成、地震次生灾害的后果基本消除，以及交通、电力、通信和供水等基本抢修抢通、办公秩序基本恢复后，由领导小组决定终止应急响应。

突发地震事件处理小组。组长：吕品。副组长：尹显涛、白石、孙羽、谷巽明、唐贺。组员：审批局办公室，后勤保障部全体工作人员、物业经理。

四、相关要求

（一）高度重视应急管理工作，经常性开展隐患排查。定期开展安全自查。抓住重点区域、关键部位深入查处严格防范。提高突发事故的应急救援反映速度和协调水平，增强综合处置事故的能力。

（二）突出工作重点，加强措施。应急无小事，每一起突发事件都涉及方方面面，不是中心却影响中心。审批局各科室，政务服务中心、各派驻部门务必要精心谋划，强化举措，确保工作落到实处、抓出成效。

(三）做好应急演练，增强处置能力。增强应急准备意识、提升应急处置能力，每年度要制定应急演练计划并有序组织实施演练。

附件：1.《政务服务大厅应急处置工作小组联络表》

2.《政务服务大厅逃生平面图》

鞍山市行政审批局 2019年8月29日印发

（共印50份）