大鹏新区通信保障突发事件应急预案

（2023修订版）

大鹏新区科技创新和经济服务局

2023年11月

一、总则

（一）编制目的

建立健全大鹏新区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，确保通信安全畅通。

（二）编制依据

依据《深圳市突发事件应急预案管理办法》《深圳市突发事件总体应急预案》《深圳市通信保障突发事件应急预案》《大鹏新区突发事件总体应急预案》等有关法律、法规和规章制度，结合大鹏新区实际，制定本预案。

（三）工作原则

在大鹏新区党工委、管委会的领导下，通信保障突发事件应急工作坚持统一指挥、分级负责，严密组织、密切协同，快速反应、保障有力的原则。

（四）突发事件分级

根据通信保障突发事件的严重程度、影响范围，分为特别重大（一级）、重大（二级）、较大（三级）和一般（四级）四个级别。预警级别按照国家和省制定的具体划分标准执行。

**1.特别重大（一级）**

出现以下情况之一的，为特别重大通信保障突发事件（一级）：

（1）国家或省下达的重要通信保障任务，或由国家或省应急指挥机构下达的应急通信保障任务。

（2）因突发公共事件引发的，已经或可能造成全市通信故障或大面积骨干网中断、通信枢纽楼遭到破坏、大面积网络瘫痪等情况的。

（3）通信网络故障已经或可能升级造成全市通信故障，或大面积骨干网中断的。

（4）发生特别重大突发公共事件，应急处置需要实施应急通信保障行动，或市应急指挥机构要求实施一级应急通信保障行动的。

（5）其他需要实施一级通信保障的情况。

**2.重大（二级）**

出现以下情况之一的，为重大通信保障突发事件（二级）：

（1）市委、市政府下达的重要通信保障任务。

（2）发生重大突发公共事件，应急处置需要实施应急通信保障行动，或市应急指挥机构要求实施应急通信保障行动的。

（3）因突发公共事件引发的，已经或可能造成多个通信运营企业所属网络通信故障的。

（4）通信网络故障已经或可能升级造成多个通信运营企业所属网络通信故障，或某通信运营企业一级、二级干线遭受重大破坏导致通信中断的。

（5）其他需要实施二级通信保障的情况。

**3.较大（三级）**

出现以下情况之一的，为较大通信保障突发事件（三级）：

（1）发生较大突发公共事件，应急处置需要实施应急通信保障行动，或市应急指挥机构要求实施应急通信保障行动的。

（2）因突发公共事件引发的，已经或可能造成某通信运营企业所属网络多点通信故障的。

（3）通信网络故障已经或可能升级造成某通信运营企业所属网络多点通信故障，或某通信运营企业本地网内发生或可能发生较大通信故障并遭受明显破坏的。

（4）其他需要实施三级通信保障的情况。

**4.一般（四级）**

出现以下情况之一的，为一般通信保障突发事件（四级）：

（1）市重点通信保障部门要求的应急通信保障任务。

（2）发生一般突发公共事件，市应急指挥机构要求实施应急通信保障行动的。

（3）因突发公共事件引发的，已经或可能造成某通信运营企业所属网络局部通信故障的。

（4）其他需要实施四级通信保障的情况。

（五）适用分类

1.重大通信事故。

2.重大自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、突发社会安全事件、突发经济安全事件。

3.大鹏新区党工委、管委会交办的重要通信保障任务。

（六）突发事件现状

大鹏新区成立以来，未出现三级以上通信故障；四级通信故障由相应通信运营企业快速解决，未造成过重大财产损失。

二、组织机构和职责

（一）应急组织机构与职责

为加强对大鹏新区通信保障突发事件的应急管理，充分发挥各职能部门的作用，成立大鹏新区通信保障应急指挥部，负责组织、协调和指挥全区的应急通信保障工作，成员单位由大鹏新区综合办公室、发展和财政局、科技创新和经济服务局、住房和建设局、水务局、应急管理局、城市管理和综合执法局、市交通运输局大鹏管理局、市公安局大鹏分局、市公安局交通警察支队大鹏大队、大鹏供电局、各办事处及各通信运营企业（电信坪大分公司、移动盐田分公司、联通坪大分公司、铁塔大鹏区域中心）组成。

大鹏新区通信保障应急指挥部设1名总指挥、2名副总指挥、1名现场指挥官和1名现场副指挥官。总指挥由大鹏新区管委会分管该项工作的领导担任，主持通信保障应急指挥部全面工作；2名副总指挥分别由大鹏新区应急管理局主要负责人、大鹏新区科技创新和经济服务局主要负责人担任，负责协助总指挥开展工作，检查突发事件信息报送，协调相关应急资源参与处置工作。现场指挥官由大鹏新区科技创新和经济服务局分管负责人担任，履行现场决策、指挥、调度职责。现场副指挥官由大鹏新区科技创新和经济服务局资源综合利用和信息化科负责人以及大鹏新区应急管理局负责人担任，在发生通信保障突发事件时，协助总指挥或现场指挥官开展各项应急处置工作，或受现场指挥官委托，临时负责现场指挥，开展各项应急处置工作。

（二）办事机构与职责

根据《深圳市通信保障突发事件应急预案》的要求，成立大鹏新区通信保障应急指挥部办公室，负责组织和协调大鹏新区通信运营企业，开展通信保障突发事件应急工作。指挥部办公室设在大鹏新区科技创新和经济服务局，办公室主任由该局分管领导兼任。

（三）成员单位职责

1.大鹏新区综合办公室：提出新闻发布工作意见，指导成员单位有序开展新闻发布工作，收集网络舆情动态，指导成员单位开展舆情应对工作。

2.大鹏新区发展和财政局：负责做好处置突发事件产生的通信保障突发事件应急费用保障工作（因通信事故造成的通信保障突发事件应急处置费用，由各通信运营企业承担）；协调供电部门做好电力保障工作。

3.大鹏新区科技创新和经济服务局：负责指挥、监督、检查通信运营企业，协调做好通信网络安全事件的预防、监测、报告和应急处置工作，配合有关部门处置通信保障突发事件；协调通信运营企业为通信网络的正常运行提供保障；协调各通信运营企业制定通信保障突发事件应急预案，成立通信保障突发事件应急工作管理机构。负责指导大鹏新区通信保障管理方面工作，建立必要的通信保障资源保障机制，组织开展通信保障方面的教育培训和联合演练，并做好预案的修改和完善工作。

4.大鹏新区住房和建设局：负责协调本行业监管的建设工程建设导致的通信中断事件。

5.大鹏新区水务局：负责协调因水务建设工程建设导致的通信中断事件。

6.大鹏新区应急管理局：及时掌握通信保障突发事件事态进展情况，向市委、市政府总值班室报告；协调相关应急资源参与突发事件处置工作，传达并督促有关部门（单位）落实市委、市政府有关决定事项和大鹏新区领导批示、指示。

7.大鹏新区城市管理和综合执法局：负责协调城管队伍配合各通信运营企业应急抢修队伍入场事宜，并且在抢修区域协调相关路面、市政工程的施工阻碍，为通信应急抢修提供便利。

8.市交通运输局大鹏管理局：负责协调应急处置工作所必需的公共交通工具。在运力需求较大的情况下，负责应急通信保障人员运输，以保障应急人员迅速到达现场。

9.市公安局大鹏分局：负责预防、制止和侦查针对通信设施的违法犯罪活动；防范、打击针对通信设施的恐怖活动。

10.市公安局交通警察支队大鹏大队：负责组织协调为通信保障应急车辆在执行通信保障应急任务时提供通行便利，并开展抢修现场交通指挥工作。

11.大鹏供电局：突发事件发生后，优先保障应急通信设施的供电需求。

12.各办事处：成立通信保障突发事件应急工作管理机构，坚持属地管理原则，建立和完善通信应急预警机制，发现通信事故时，第一时间上报至大鹏新区科技创新和经济服务局及新区总值班室。所有参与应急救援的队伍和人员必须服从现场应急救援机构的指挥。

13.电信坪大分公司、移动盐田分公司、联通坪大分公司：设立相应的应急通信保障工作管理机构，组建由网络管理、运行维护、工程建设及应急机动通信部门组成的通信保障应急队伍，配备必要的应急保障装备，加强应急资源及装备的管理、维护和保养，以备随时紧急调用。负责保障辖区内公众移动通信、各类业务的通信畅通及相关通信设施的维护与抢修，积极支持和配合其他通信运营企业开展应急通信保障工作，根据现场情况需要，可向市分公司申请升级应急通信保障，特殊需要可协调卫星电话和短波电台参与通信保障。

14.铁塔大鹏区域中心：负责为三大运营商（电信、移动、联通）的通信基站提供相关配套服务。在应急通信保障中，主要为基站无线设备及传输设备提供应急电力保障、天线应急挂高等服务。在大鹏新区党工委、管委会的领导下，通信保障突发事件应急工作坚持统一指挥、分级负责，严密组织、密切协同，快速反应、保障有力，通信保障抢通优先原则，先VIP传输节点机房后一般机房，先主干后普通，先党政军机关后一般单位，确保通信畅通。负责配备必要的应急资源，定期对各类应急资源进行补充及维护保养，定期梳理应急保障流程和更新应急预案。

三、运行机制

（一）预防、监测与预警

大鹏新区科技创新和经济服务局、各通信运营企业及各单位应从制度建立、技术实现、业务管理等方面建立健全通信网络安全的预防和预警监测机制。

**1.预防机制**

大鹏新区科技创新和经济服务局要加强对通信运营企业的通信网络安全防护工作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。

**2.预警监测**

大鹏新区科技创新和经济服务局及通信运营企业要建立相应的应急通信预警监测机制，加强应急通信保障预警信息的监测收集工作。

预警信息分为外部预警信息和内部预警信息两类。外部预警信息指通信行业外突发的可能需要应急通信保障或可能对通信网产生重大影响的事件警报。内部预警信息指通信行业内通信网上的事故征兆或部分通信网突发事故可能对其他通信网造成重大影响的事件警报。

大鹏新区科技创新和经济服务局要与大鹏新区有关部门建立有效的信息沟通渠道，各通信运营企业的通信网络运行管理维护部门要对通信网络日常运行状况实时监测分析，及时发现预警信息。

**3.预防预警行动**

获得外部预警信息后，大鹏新区通信保障应急指挥部应立即召开会议，研究部署应急通信保障工作的应对措施，通知相关通信运营企业做好预防和应急通信保障的各项准备工作。

各通信运营企业通过监测获得内部预警信息后，应对预警信息加以分析，按照早发现、早报告、早处置的原则，对可能演变为严重通信事故的情况，及时报告大鹏新区通信保障应急指挥部办公室。大鹏新区通信保障应急指挥部办公室接到预警信息后，立即进行分析核实，经确认后，通知可能受到影响的其他通信运营企业做好预防和应急准备工作。

**4.预警信息发布**

根据通信保障突发事件的分级，通信保障预警信息相应分为一级、二级、三级、四级预警信息。预警信息主要通过市突发事件预警信息发布系统发布。大鹏新区通信保障应急指挥部向大鹏新区应急管理局提交发布依据，初步拟定预警级别，根据信息的特点选择适当的传播媒介，明确预警信息生效的起始时间。大鹏新区应急管理局统一上报市突发事件预警信息发布中心（简称“发布中心”）后，发布中心将在15分钟内向公众发布。

（二）应急处置与救援

**1.先期处置**

事件发生后，各办事处及通信运营企业属地部门应立即采取有效措施，控制事态发展，并按照有关规定及时上报事件信息至大鹏新区通信保障应急指挥部。

**2.信息报告和共享**

（1）信息报告

突发通信事故发生后，信息报告可分以下四种情况：

属地办事处应在20分钟内将情况电话报告至大鹏新区通信保障应急指挥部、大鹏新区总值班室。

事发地通信运营企业应在30分钟内将后台监测中断情况汇报至大鹏新区通信保障应急指挥部。

大鹏新区其他专项指挥部在处置过程中如发现出现通信中断情况，应立即将情况汇报至大鹏新区通信保障应急指挥部。

出现重大通信中断和通信设施损坏的，大鹏新区通信保障应急指挥部应立即将情况上报大鹏新区管委会和市应急管理局。

（2）研判保障级别

大鹏新区通信保障应急指挥部应根据信息报告情况和事故对辖区的影响力确定保障级别，研判依据来源主要有：一是国家、省、市应急部门直接指示执行的保障级别；二是辖区行政决定或通信专家组建议的保障级别；三是通信运营企业根据后台监测故障数据报告所建议的保障级别。大鹏新区通信保障应急指挥部确定保障级别后，各成员单位按照本预案的应急响应等级开展保障工作。对未达到启动预案等级的普通通信故障，由通信运营企业直接进行日常故障处理和抢修。

（3）信息共享

在实施应急通信保障时，大鹏新区通信保障应急指挥部与应急抢修队伍、各成员单位应保持紧密联系，及时跟踪、掌握、反馈、通报应急处置过程中的相关信息，提高应急通信保障效率，以便随时关注事态，确定保障是否需要升级或解除。

因断电对基站影响较大，区域内发生计划外断电（未事先通知的断电），大鹏供电局需及时将断电范围报告大鹏新区科技创新和经济服务局。大鹏新区科技创新和经济服务局根据断电情况，通知运营商调配抢修资源和制定现场抢修方案。同时，大鹏供电局优先保障应急通信设施的供电需求。

**3.应急响应和指挥协调**

通信事故发生时，根据国家通信保障分级标准，应急响应行动划分为Ⅰ级（一级）、Ⅱ级（二级）、Ⅲ级（三级）、Ⅳ级（四级）四个响应等级，大鹏新区对应Ⅳ级（四级）响应。在本预案中，根据区级响应范围，在Ⅳ级（四级）基础上再划分为2个等级，分别为Ⅳ-A级（区一级），Ⅳ-B级（区二级）：

（1）Ⅰ级响应

国家、省、市通信保障应急指挥机构根据情况相应启动各级预案，在国家、省、市通信保障突发事件应急管理机构组织、指挥下，大鹏新区通信保障应急指挥部按照上级指示及本预案启动响应。

（2）Ⅱ级响应

省、市通信保障应急指挥机构根据情况相应启动各级预案，在省、市通信保障突发事件应急管理机构组织、指挥下，大鹏新区通信保障应急指挥部按照上级指示及本预案启动响应。

（3）Ⅲ级响应

市通信保障应急指挥机构根据情况相应启动市级预案，在市通信保障突发事件应急管理机构组织、指挥下，大鹏新区通信保障应急指挥部按照上级指示及本预案启动响应。

（4）Ⅳ级响应

涉及两个以上街道办事处通信中断或涉及大鹏新区政治、经济敏感区域通信中断，启动Ⅳ-A级（区一级）响应，大鹏新区通信保障应急指挥部启动本预案，下达保障任务，组织、协调和指挥通信保障突发事件应急行动，同时将应急通信保障情况上报大鹏新区应急管理部门和市通信保障应急指挥部。必要时，可申请市通信保障应急指挥机构派出工作组进行指导，协调技术力量、设备组织支援。

涉及一个街道办事处通信中断，启动Ⅳ-B级（区二级）响应，大鹏新区通信保障应急指挥部启动本预案，下达保障任务，事发地通信运营企业组织抢修力量开展通信保障工作。必要时可申请大鹏新区通信保障应急指挥部协调各部门，为应急保障工作提供便利条件和支援。

**4.应急保障任务下达**

大鹏新区通信保障应急指挥部向各成员单位下达任务通知，接到任务通知后，各通信运营企业应立即传达指示，成立现场应急通信保障指挥机构，并组织相应人员进行应急通信保障和恢复工作。对一级、二级、三级响应，国家、省和市委、市政府下达的应急通信保障任务，由大鹏新区通信保障应急指挥部负责传达上级指示。

**5.应急保障工作要求**

各通信运营企业收到任务通知后，应立即开展应急通信保障工作。具体要求如下：

（1）应急通信保障及抢修遵循先重点、后一般，先急后缓的原则。根据突发事件的影响分为集中和分散两种情况，突发事件影响区域较为集中的优先恢复，影响区域较大且分散的优先恢复指挥部、党政军等区域。

（2）大鹏新区通信保障应急指挥部应协调其他各成员单位为各通信运营企业的应急抢修队伍提供辅助和营造便利条件，确保应急物资和应急队伍首先到场。

（3）各通信运营企业的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，其他各成员单位联系人也应保持手机24小时畅通。

（4）保持良好的纵向和横向沟通。各通信运营企业与上级有关部门、大鹏新区通信保障应急指挥部应与各成员单位、大鹏新区应急指挥中心与市应急指挥中心应主动保持联系，及时通报有关情况，以便请求支援；各通信运营企业与其他成员单位之间、各通信运营企业抢修队伍与企业其他部门也应保持主动联络，以便相互配合协调推进保障工作。

**6.保障升级与跨区域协同**

当区级保障力量无法满足应急保障工作要求，需及时向上级部门请求支援，必要时申请保障升级。主要分为两个上报渠道，一是各通信运营企业区分管部门向市级部门请求支援，二是大鹏新区通信保障应急指挥部向市应急指挥部请求支援。

（1）各通信运营企业市级部门收到请求后，根据现场汇报情况，就近增派保障队伍、物资、技术支援。

（2）市应急指挥部收到请求后，协调通信运营企业市级部门支援，必要时协调其他市级部门协助，与此同时，派出工作组前往指导，协调组织。

（3）市通信保障应急指挥部根据现场保障情况，判断是否要进行保障升级，启动市级预案，协同大鹏新区通信保障应急指挥部开展全面保障工作。

**7.应急保障任务结束**

应急通信保障工作任务完成后，由大鹏新区通信保障应急指挥部下达解除任务通知书，大鹏新区通信保障应急指挥部办公室收到通知书后，任务正式结束。

**8.通信联络**

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）大鹏新区通信保障应急指挥部办公室负责建立和定时更新紧急联络通讯录，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，通信运营企业应首先抢通光缆、电缆，启用应急通信车、指挥车、搭建临时基站、便携式通信设备、卫星电话等配置，满足突发事件现场应急通信需要。各部门视情况配置应急通信装备，满足现场指挥调度需要。

（3）充分整合全区既有有线通信、移动通信、网络通信、专业通信、机动通信、卫星通信等各类通信资源，提高处置突发公共事件的应急通信能力。

（三）后期处置

**1.情况汇报和经验总结**

应急通信保障任务结束后，大鹏新区科技创新和经济服务局应做好突发事件中通信网络设施损失情况的统计、汇总及任务完成情况总结和汇报，不断改进应急通信保障工作。

**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。

四、应急保障

（一）应急通信保障队伍

大鹏新区科技创新和经济服务局协调各通信运营企业成立通信保障突发事件应急分队，在通信突发事故发生时，可确保及时到岗到位，并且应急分队人员应具备通信应急保障所需的专业技术、技能。一旦本地或长途通信干线中断，在抓紧抢修的同时，由通信保障突发事件应急分队迅速建立机动通信通道，必要时可协调调用或征用其他部门和社会通信资源，确保指挥联络畅通。

（二）物资保障

各通信运营企业应建立必要的应急通信保障资源的保障机制，并按照应急通信保障工作需要配备必要的应急通信保障装备，其他各成员单位视情况配置应急通信装备，满足通信中断情况时信息上报和现场指挥调度的需要。各单位需加强对应急资源及装备的管理、维护和保养，以备随时紧急调用。

（三）基础资料保障

大鹏新区科技创新和经济服务局和通信运营企业必须备有大鹏新区行政地图、物资储备清单和相关单位、部门及主管领导联系方式。

（四）技术储备与保障

大鹏新区科技创新和经济服务局与通信运营企业在平时应加强技术储备和保障管理工作，建立应急通信保障管理机构与专家的日常联系和信息沟通机制，在决策重大通信保障和恢复方案过程中认真听取专家意见和建议。

适时组织相关专家和机构分析当前通信网络安全形势，对通信保障突发事件应急预案及实施进行评估，开展通信保障的现场研究，加强技术储备。

（五）交通保障

为通信应急保障车辆及通信应急保障物资运送车辆提供优先通行；切实为通信应急保障物资的调配提供必要的交通运输工具支持，以保证通信应急保障物资迅速到达。

（六）电力能源保障

突发事件发生时，供电管理部门和通信运营企业及时共享和通报电力中断的有关情况，大鹏供电局优先保障通信设施的供电需求，油料能源部门优先保证通信抢修中应急发电油料等需求。

（七）安全生产保障

所有应急保障任务需在确保应急抢修队伍人员安全的情况下进行。

（八）经费保障

因通信事故造成的通信保障突发事件应急处置费用，由各通信运营企业承担；处置突发事件产生的通信保障应急费用，区级财政部门按照有关规定予以保障。

五、监督管理

（一）宣传、培训和演习

大鹏新区科技创新和经济服务局与通信运营企业应加强对通信网络安全和通信保障突发事件应急的宣传教育工作，定期或不定期对有关通信技术和保障人员进行技术培训和应急演练，保证应急预案的有效实施，不断提高应急通信保障的能力。

（二）应急通信保障工作监督检查制度

大鹏新区科技创新和经济服务局应加强对通信保障突发事件应急工作的监督和检查，做到居安思危、常备不懈。

六、附则

（一）名词解释

通信：是指电信网络。

通信事故：是指由突发公共事件造成的通信枢纽楼破坏、大面积骨干网中断等情况。

通信运营企业：是指移动盐田分公司、电信坪大分公司、联通坪大分公司、铁塔大鹏区域中心。

（二）预案管理与更新

本预案是大鹏新区预防和处置全区通信保障突发事件的专项预案，由大鹏新区科技创新和经济服务局负责牵头编制和修订。预案坚持周期性评审原则，根据需要及时进行修改。

（三）预案生效

本预案自印发之日起5个工作日后生效，有效期3年，由大鹏新区科技创新和经济服务局负责解释。