

许昌市人民政府办公室文件

许政办〔2021〕26号

许昌市人民政府办公室 关于印发许昌市邮政业突发事件应急预案的通知

各县（市、区）人民政府，市城乡一体化示范区、经济技术开发区、东城区管委会，市人民政府各部门：

《许昌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12月31日

许昌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，提高邮政业突发事件应对处置能力，最大限度地预防和减少邮政业突发事件及其造成的损害，促进邮政业安全、协调、可持续发展，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《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国邮政法》《国家邮政业突发事件应急预案》和《许昌市突发事件总体应急预案》等有关法律法规和规范性文件，结合行业实际，编制本预案。

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、强化落实主体责任，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应急指挥部、市应急指挥部办公室、市应急指挥部成员单位、县（市、区）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 成立许昌市邮政业突发事件应急指挥部（以下简称市指挥部），市政府分管副市长任指挥长，市政府分管副秘书长、市邮政管理局局长任副指挥长。市财政局、市公安局、市国家安全局、市应急管理局、市邮政管理局、市消防救援支队、市生态环境局、市市场监管局、市卫生健康委、市交通运输局、市民政局、市气象局、国网许昌供电公司、市国家安全局等部门分管负责同志为成员，根据工作需要，成员单位增加有关县（市、区）政府和其他有关部门。

市指挥部下设办公室（以下简称市指挥部办公室），办公室设在市邮政管理局，办公室主任由市邮政管理局局长兼任。

2.2.2 市指挥部职责

贯彻国家、省、市有关方针政策，组织起草、修订市邮政业突发事件应急预案；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；制定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；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；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；向市政府提出启动邮政业突发事件响应的建议，同时通报各成员单位；下达启动、终止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；根据突发事件情况，提请市政府成立事故调查组。

2.2.3 市指挥部办公室职责

处理市指挥部的日常事务，负责与市有关部门的协调联络工作；贯彻落实市指挥部各项部署，组织实施突发事件应急救援工作，负责向市指挥部报告事件信息及有关建议；随时掌握应急处理工作开展情况，负责发布信息；负责预案的演练、修订和解释工作；负责市邮政业突发事件的接警值班工作；指导、监督全市邮政、快递企业应急预案的编制和实施；完成市指挥部交办的其他工作。

2.2.4 市指挥部成员单位及职责

市财政局：根据市指挥部要求应对突发事件的工作安排，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。

市公安局：负责组织、指挥、协调当地公安部门维护社会治安、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安全犯罪活动，保证邮政业应急工作进行顺利。

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；必要时衔接驻许解放军和武警部队参与应急救援工作。

市邮政管理局：承担全市邮政业的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做出判断，指导本行业突发事件应急处置工作；及时向市指挥部报告，提出启动本预案的建议；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。

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等工作。

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。

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

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。

市民政局：负责遇难人员遗体火化工作；负责组织、指导和监督捐赠等工作。

市气象局：负责各类对应急处置工作造成影响的气象条件的分析与预测预报，为应急处置工作的顺利开展提供气象信息。

国网许昌供电公司：负责优先保证救灾方面的供电需要和应急处置救援现场的临时供电。

市国家安全局：对突发事件原因等协助做好信息搜集和调查；对寄递渠道从事的渗透、间谍、暴恐、分裂、颠覆活动进行侦查打击，维护国家安全。

各县（市、区）政府要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部，参照本预案制定相应的应急预案。事发地县（市、区）政府要在第一时间采取应急处置措施，及时向市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。

市邮政、快递企业设立相应的邮政业突发事件应急指挥部和办事机构，负责组织本企业内突发事件的预防和处置工作。

2.3 专家库

由市邮政管理局牵头，建立健全邮政业应急处置专家库，根据事故应急需要，市指挥部从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

邮政业突发事件按照起因源头分为两类。

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、公共卫生健康事件、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：特别重大邮政业突发事件、重大邮政业突发事件、较大邮政业突发事件和一般邮政业突发事件。

3.2.1 特别重大邮政业突发事件

符合下列情形之一的，为特别重大邮政业突发事件：

- (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、跨省经营的快递企业运营网络全网阻断，或者部分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) 超出事发地省级邮政管理机构应急处置能力；
- (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 重大邮政业突发事件

符合下列情形之一的，为重大邮政业突发事件：

- (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、快递企业全省运营网络阻断，或者省内部分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) 超出事发地市级邮政管理机构应急处置能力；
- (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 较大邮政业突发事件

符合下列情形之一的，为较大邮政业突发事件：

(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、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 一般邮政业突发事件

符合下列情形之一的，为一般邮政业突发事件：

(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、快递企业全县（市、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 预警和预防机制

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指挥部。各县（市、区）相关部门履行属地监管责任，邮政、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，保障寄递网络的安全畅通。

各邮政、快递企业要按照《邮政业寄递安全监督管理办法》的规定建立健全安全管理制度，定期检查本企业各项安全防范措施的落实情况，对本企业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、快递企业要制定本企业突发事件应急预案，报邮政管理部门备案。要加强从业人员突发事件预防应对的教育培训，定期开展突发事件的应急演练，强化从业人员的突发事件预防意识，提升从业人员预防与处置突发事件的能力。

4.2 信息监测与报告

市指挥部办公室要建立与有关部门的灾害预警信息共享机制，强化市指挥部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，做到早发现、早报告、早处理。邮政、快递企业要对日常生产运行状况进行实时监测分析，切实加强对邮政业突发事件的信息收集工作。邮政、快递企业通过监测获得预警信息后，对预警信息进行分析，按照早发现、早报告、早处置的原则，将可能演变为邮政业突发事件的情况，立即报告市指挥部办公室，最迟不得超过1小时，并积极采取防范措施。

4.3 预警响应和终止

市指挥部办公室接到预警信息后，立即向市指挥部办和省邮

政业突发事件应急指挥部办公室报告，最迟不得超过1小时，同时通报有关部门。采取以下部分或全部措施：

(1) 加强对事件的监测，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告制度，并随时根据事态发展需要和市指挥部办公室的要求，增加信息报告频率，加强与政府有关部门的沟通，及时通报事件信息。

(2) 市指挥部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、影响范围和严重程度以及可能发生的突发事件的级别。

(3) 应急队伍和相关人员进入24小时备勤状态，随时待命。

(4) 指导督促邮政、快递企业加强对本企业的应急监测，做好人员车辆调度、物资筹备应急处置准备工作。

(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，市指挥部办公室要立即分析核实，通知可能受到影响的邮政、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，可能超出本级邮政管理机构应对处置能力的，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

邮政业突发事件按照其性质、严重程度、可控性和影响范围等因素，响应等级一般分为四级：Ⅰ级（特别重大）、Ⅱ级（重大）、Ⅲ级（较大）和Ⅳ级（一般）。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突发事件应急指挥部办公室。Ⅳ级响应由县（市、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，同时上报市指挥部办公室。

5.2 先期处置和信息报告

事件发生后，相关邮政、快递企业应立即采取有效处置措施，控制事态发展，并按照规定及时上报事件信息；市指挥部办公室接到事件信息报告后，应立即采取应对措施，并及时上报邮政业突发事件应急指挥机构。

5.2.1 信息报告

突发事件发生后，相关邮政、快递企业应当立即向市邮政管理局和上一级单位报告。

凡涉及较大以上突发事件时，相关邮政、快递企业要立即向市指挥部办公室口头汇报，1小时内书面简要报告；涉及一般突发事件时，相关邮政、快递企业要在1小时内向县（市、区）邮政业应急指挥机构口头汇报，2小时内书面报告。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。

突发事件书面报告内容包括时间、地点、单位名称、信息来源、事件类别、伤亡或者经济损失的初步评估、影响范围、事件发展态势及处置情况等。

5.2.2 邮政业应急任务下达

发生较大突发事件时，市指挥部办公室按照市指挥部的指示要求，及时向相关邮政、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，市指挥部可通过电话下达任务通知，市指挥部办公室随后下达任务通知书。

5.2.3 邮政业应急工作要求

市指挥部办公室和邮政、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) 市指挥部办公室和邮政、快递企业的突发事件应急办事机构实行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，积极搞好与有关单位的协作配合。

5.2.4 信息通报

在处置较大突发事件过程中，市指挥部办公室要加强与邮政业应急任务下达单位或部门及相关邮政、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

市指挥部办公室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。

5.2.6 邮政业应急任务结束

邮政业应急任务完成后，由市指挥部下达任务结束命令，市指挥部办公室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，市邮政管理局接到报告后第一时间报告市指挥部。市指挥部召开紧急成员会议，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突发事件应急指挥部办公室。在国家邮政局、省邮政管理局和市政府的指挥下开展先期处置工作。

5.4 III级应急响应

5.4.1 启动程序

(1) 市指挥部办公室接到较大突发事件报告后，应立即分析事件的严重性，将有关情况报告市指挥部，向市政府提出启动Ⅲ级应急响应的建议。

(2) 经市政府批准后，市指挥部启动并负责组织实施Ⅲ级应急响应。

(3) 市指挥部办公室通报各成员单位。

(4) 事发地应急力量和相关邮政、快递企业启动相应邮政业应急保障预案。

(5) 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。市指挥部办公室实行24小时值守，成员单位联络员之间保持24小时通信联络。

(2) 启动信息报告制度。市指挥部办公室、相关邮政、快递企业及相关成员单位按照规定的内容和频次报送信息。

(3) 市指挥部办公室对报送信息分析汇总，供市指挥部决策参考，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、跨地区、跨企业应急保障队伍及应急装备的调用。

市指挥部办公室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；落实市指挥部的决策，向相关

邮政、快递企业及相关成员单位下达应急处置任务，并监督执行情况。

相关单位接收到任务后，应立即组织保障队伍、应急处置资源展开应急保障有关工作，并及时向市指挥部办公室报告任务执行情况。

5.4.4 现场指挥和处置

按照市指挥部办公室的要求，成立事发地现场指挥机构，协调现场应急处置工作。

按照邮政业突发事件主要类别处置要领（见附件），开展现场处置。

5.4.5 应急结束

(1) 市指挥部办公室视情况向市指挥部提出Ⅲ级响应结束建议。

(2) 市指挥部研究确定后，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，由发生突发事件的县（市、区）邮政业突发事件应急指挥机构启动应急响应，开展相应的应急处置工作，同时上报市指挥部办公室。超出本级应急处置能力时，及时请求市指挥部支援。

6 后期处置

6.1 善后处置

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，要按照规定给予抚恤、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，市指挥部对较大突发事件完成情况进行总结，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、快递企业应予配合。

6.3 调查、处理与监督检查

市指挥部办公室对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表扬；对参与处置工作中不负责任、处置不力、扯皮推诿，造成严重后果的人员，依法追究责任人。

7 应急保障

7.1 队伍保障

公安、消防、卫生健康等行业专业救援队伍是抢险救援主要力量，邮政、快递企业也要加强邮政业突发事件从业人员应急队伍的建设，满足我市邮政业突发事件处置和邮政通信恢复应急工作的需要。

7.2 通信保障

在突发事件的应急响应过程中，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。

市指挥部各成员单位要确定一至两名联络人员报市指挥部及其办公室，负责相关事宜的联络、沟通和指令传达等工作，确保通讯方式稳定畅通。联络员变更要及时向市指挥部办公室报告。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，确保信息传达及时。

7.3 物资资金保障

邮政业突发事件应急处置和实施邮政业突发事件应急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。

市邮政管理局负责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。

邮政、快递企业应当做好应急救援必要的资金准备、应急物资和设备，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。

7.4 电力供应保障

各邮政、快递企业应按国家相关规定配备应急发电设备。事发地电力部门优先保障邮政业突发事件应急装备的供电需求。

7.5 医疗保障

卫生健康部门指导事发地医疗卫生健康单位对灾害区域传染

病病例进行必要的终末消毒，各级医疗机构做好后续伤病员的救治工作。

8 预案的管理

8.1 宣传教育

市指挥部办公室要充分利用各种有效的宣传形式，加强邮政业突发事件有关法律、法规 and 政策的宣传，开展邮政业突发事件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

市指挥部办公室要将应急管理知识列为干部培训的必备内容，切实提高管理干部的应急管理水平。各邮政、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，未经培训或培训不合适人员不得上岗作业。积极组织突发事件应对技能培训，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、相关部门及邮政、快递企业要定期组织突发事件应急预案演练，提高行业从业人员的防灾意识和自救互救能力。邮政、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

本预案由市指挥部办公室负责制定，报市政府批准后实施。

市邮政管理局应当适时召集有关部门和专家进行评估，并根据情况变化做出相应修订后报市政府审批。

8.5 预案生效

本预案自印发之日起施行。

9 附则

9.1 名词术语定义

(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。

(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。

(3) 快递企业：是指从事快件递送业务的国有、民营、外资企业。

(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。

(5) 快件：是指快递企业递送的信件、包裹、印刷品等。

9.2 数量说明

本预案有关数量的描述中“以上”含本数，“以下”不含本数。

附件：许昌市邮政业突发事件主要类别处置要领

附 件

许昌市邮政业突发事件主要类别处置要领

一、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迅速、有效地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。

二、快件（邮件）分拨中心火灾处置要领

1. 发生火灾事故后，相关企业第一时间报警，同时报邮政管理部门及事发地政府等。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。同时努力展开自救，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，同时在确保人身安全的前提下，妥善保护邮件、快件。邮政管理、公安、卫生健康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。

4. 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，指导企业做好赔偿和灾后重建工作。

三、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，同时报邮政管理部门及事发地政府等。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。同时立即疏散人员，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. 公安部门要迅速行动，对现场进行警戒，维护秩序，疏散人员，协助组织有效救援。同时在确保人身安全的前提下，妥善保护邮件、快件。消防救援支队迅速赶赴现场，制定救援方案，立即开展有效救援。邮政管理、卫生健康、国家安全等相关部门按职责要求协助配合做好救援和灾后重建等工作。

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。

四、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，同时报邮政管理部门及事发地政府等。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. 公安部门要迅速行动，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、应急管理部门等相关单位指挥救援。

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. 卫生健康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。生态环境部门对事发地的空气、水质、土壤等开展实时环境监测等，并做出相关处理。邮政管理、国家安全等部门按职责协助配合做好救援和灾后重建等工作。

五、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，相关企业第一时间拨打110报警，同时报邮政管理部门及事发地政府（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，依法查处。在处理其他案件时，涉及

邮件、快件的，要及时迅速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、交通运输等部门要按职责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. 相关企业及时做好运输、投递工作，做好邮件、快件损毁登记，耐心做好解释工作，妥善处理因扣留、隐匿、毁弃引发的用户投诉、申诉。

六、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，同时，迅速向公安机关、邮政管理部门及事发地政府报告。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，要依法及时疏通。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，依法追究有关人员的刑事责任。

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，督导企业及时化解矛盾，妥善处理有关事宜。现场处理完毕后，邮政管理等有关部门应当督导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。

4. 邮政管理、公安等部门和事发企业，按照有关要求，做好舆情监测和信息发布工作。

七、重大服务阻断处置要领

1. 相关企业发生重大服务阻断后，第一时间报告邮政管理部门及事发地政府和有关单位，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，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，针对实际情况，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. 现场秩序混乱，需要公安部门维持秩序的，由相关企业向公安部门报告，公安部门要及时安排警力赶赴现场维持秩序。

4. 邮政管理部门申诉中心和市场监督管理部门12315投诉举报中心应当互通信息，妥善做好用户申诉、投诉工作。

5. 邮政管理、公安等部门和事发企业，按照有关要求，做好舆情监测和信息发布工作。

八、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，相关企业第一时间报警，同时报邮政管理部门及事发地政府。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. 按照防汛抗旱指挥部指令启动有关应急机制，组织有效救援。邮政管理、公安、气象、卫生健康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. 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。

九、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，应当根据实际情况，立即采取措施控制事态发展，第一时间报告邮政管理部门和有关单位，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，暂时关闭相关系统对外服务，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. 针对实际情况，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。防止发生次生、衍生事件的措施，以及控制和减轻事件危害的其他措施。

4. 邮政管理部门和市场监督管理部门12315投诉举报中心应当互通信息，妥善做好用户申诉、投诉工作。

5. 邮政管理、公安等部门和事发企业，按照有关要求，做好舆情监测和信息发布工作。

主办：市邮政管理局

督办：市政府办公室四科

抄送：市委各部门，市人大、市政协办公室，军分区。

市法院，市检察院，驻许有关单位。

许昌市人民政府办公室

2021年12月31日印发
