

国家邮政局文件

国邮发〔2019〕96号

国家邮政局关于印发《国家邮政业突发事件应急预案》 (2019年修订)和《邮政业人员密集场所事故 灾难应急预案》等专项应急预案的通知

各省、自治区、直辖市邮政管理局：

《国家邮政业突发事件应急预案》（2019年修订）和《邮政业人员密集场所事故灾难应急预案》《邮政业运营网络阻断事件应急预案》《邮政业用户信息泄露事件应急预案》《邮政业重大活动期间突发事件应急预案》等专项应急预案，已于2019年12

月 27 日经第 16 次局长办公会议审议通过，现予印发，请遵照执行。

国家邮政局
2019 年 12 月 31 日

(此件主动公开)

抄送：应急管理部。

国家邮政局办公室

2019年12月31日印发



国家邮政业突发事件应急预案

(2019年修订)

1 总则	1
1.1 编制目的	1
1.2 编制依据	1
1.3 适用范围	1
1.4 工作原则	2
1.5 事件分类	2
1.5.1 行业外事件引发的邮政业突发事件	2
1.5.2 行业内风险引发的邮政业突发事件	2
1.6 事件分级	2
1.6.1 I级	3
1.6.2 II级	3
1.6.3 III级	4
1.6.4 IV级	4
1.7 响应分级	5
1.7.1 响应级别	5
1.7.2 响应级别调整	5
1.8 预案体系	6
1.9 参照关系	6

2 应急管理机构体系	6
2.1 应急领导机构	7
2.2 应急工作机构	8
2.3 现场工作组	8
2.4 专家组	9
3 预防预警	9
3.1 预防	9
3.2 监测	10
3.3 预警	10
3.3.1 预警信息	10
3.3.2 预警启动	11
3.3.3 预警响应	12
3.3.4 预警终止	12
4 信息报告	13
4.1 信息报告与接收	13
4.2 信息报告内容与方式	14
4.3 信息报告与处理要求	14
5 应急处置	15
5.1 先期处置	15
5.2 应急响应启动	15
5.3 分类处置	18
5.4 应急处置任务	18

5.4.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务	18
5.4.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务	19
5.4.3 现场工作组的应急处置任务	19
5.4.4 专家组的应急处置任务	20
5.5 信息发布	20
5.5.1 发布机构	20
5.5.2 发布要求	21
5.5.3 发布渠道	21
5.5.4 新闻协调	21
5.6 应急响应终止	22
5.6.1 应急响应终止条件	22
5.6.2 应急响应终止程序	22
5.7 其他等级应急响应	22
6 后期处置	23
6.1 善后处置	23
6.2 事件调查	23
6.3 总结评估	23
6.4 其他等级后期处置	24
7 保障措施	24
7.1 应急队伍保障	24
7.2 通信与信息保障	24
7.3 物资保障	24

7.4 技术保障	25
7.5 经费保障	25
7.6 协调合作	26
8 预案管理	26
8.1 预案编制	26
8.2 预案演练	26
8.3 预案修订	27
8.4 宣传教育和培训	27
8.4.1 宣传教育	27
8.4.2 培训	28
8.5 表彰奖励与责任追究	28
8.6 监督检查	28
9 附则	28
9.1 定义	28
9.2 预案解释部门	29
9.3 预案实施时间	29

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，坚决防控可能影响邮政业高质量发展的重大风险，建立健全国家邮政业突发事件应急工作机制和应急预案体系，加强部门沟通协作，衔接“防”“救”责任链条，推动各地邮政业应急管理工作融入地方应急管理体系，提高应对各类突发事件能力，最大程度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

根据《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》《国家突发公共事件总体应急预案》《邮政行业安全监督管理办法》等法律、行政法规和有关规定，结合行业实际编制本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于我国境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。

1.4 工作原则

在党中央、国务院统一领导下，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。

1.5 事件分类

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。

邮政业突发事件按照起因源头分为两类。

1.5.1 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。

1.5.2 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。

1.6 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）。

1.6.1 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，或者部分省（区、市）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。

1.6.2 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（区、市）运营网络阻断，或者省内部分市（地、州、盟）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（地）级邮政管理机构应急处置能力。

(6) 具有对全省（区、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。

1.6.3 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（地、州、盟）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（地、州、盟）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。

1.6.4 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（市、区、旗）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（地、州、盟）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。

1.7 响应分级

1.7.1 响应级别

邮政业突发事件应急响应分为四级：Ⅰ级响应、Ⅱ级响应、Ⅲ级响应和Ⅳ级响应，分别对应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。

Ⅰ级响应：由国家邮政局予以确认，启动并实施应急响应。

Ⅱ级响应：由省级邮政管理机构予以确认，启动并实施应急响应，同时报告国家邮政局和本级人民政府。

Ⅲ级响应：由市（地）级邮政管理机构启动并实施应急响应，同时报告省级邮政管理机构和本级人民政府。

Ⅳ级响应：由市（地）级及以下邮政管理机构启动并实施应急响应，报送省级邮政管理机构备案，同时报告本级人民政府。其中，事发地县（市、区、旗）设有邮政管理机构（含派出机构）的，由县（市、区、旗）邮政管理机构启动并实施应急响应，同时报告市（地）级邮政管理机构和本级人民政府。

1.7.2 响应级别调整

对于比较敏感，或者发生在重点地区、重要时期、重大活动举办地的事件，可以视情提高响应级别。应急响应启动后，可以

根据突发事件事态发展和应对处置情况及时调整响应级别。

1.8 预案体系

本预案与《邮政业人员密集场所事故灾难应急预案》《邮政业运营网络阻断事件应急预案》《邮政业用户信息泄露事件应急预案》《邮政业重大活动期间突发事件应急预案》等专项应急预案共同构成国家邮政业突发事件应急预案体系。

本预案对事件分级、响应分级、应急管理机构体系、预防预警、信息报告、应急处置、后期处置、保障措施、预案管理等内容有明确规定的，国家邮政业突发事件应急预案体系内其他应急预案相关内容一般应当与其保持一致；其他应急预案另有特别规定的，依照其规定执行。

1.9 参照关系

本预案对国家邮政局本级应急管理组织机构、工作机制、突发事件应急处置工作内容作出直接规定。省级和省级以下邮政管理机构，以及邮政企业、快递企业应急管理组织机构、工作机制、突发事件应急处置工作内容，本预案未作直接规定的，参照关于国家邮政局的规定执行。

2 应急管理机构体系

国家邮政业突发事件应急管理机构体系由国家级（国家邮政

局)、省级(省级邮政管理机构)和省级以下[市(地)级及以下邮政管理机构]应急管理机构组成。

国家邮政业突发事件应急管理机构包括应急领导机构、应急工作机构、现场工作组和专家组等,应急领导机构和应急工作机构为常设机构。

省级和省级以下邮政管理机构应当参照本预案,根据本地区实际情况成立应急管理机构,明确工作职责。邮政企业、快递企业结合本企业实际情况成立应急管理机构,明确工作职责。

2.1 应急领导机构

国家邮政局成立国家邮政业突发事件应急工作领导小组(以下简称国家邮政业应急领导小组),负责全国邮政业应急管理工作,局长任组长,分管副局长任副组长,局内相关部门、单位主要负责人任成员。主要职责如下:

(1) 贯彻落实党中央、国务院关于应急管理工作的方针、政策、法令和指示,统一领导全国邮政业应急管理工作,研究部署全国邮政业应急管理体系建设。

(2) 组织制定邮政业应急管理各项重要政策、制度。

(3) 决定启动、终止 I 级应急响应和相关预警,指挥 I 级突发事件应急处置工作,指导 II 级突发事件应急处置工作。

(4) 根据现场应急处置需要,成立现场工作组,派往突发事件现场指导应急处置工作。

(5) 其他重大事项。

2.2 应急工作机构

国家邮政业应急领导小组下设国家邮政业突发事件应急工作办公室（以下简称国家邮政业应急办公室），设在市场监管司（安全监督管理局），局内其他有关司室参与、协助做好相关工作。主要职责如下：

(1) 落实国家邮政业应急领导小组部署的各项工作，指导、监督全国邮政业应急管理工作。

(2) 组织制订、实施国家邮政业突发事件应急预案。

(3) 组织实施全国邮政业运行监测预警和信息报告工作。

(4) 组织实施 I 级应急响应和相关预警。

(5) 其他事项。

2.3 现场工作组

现场工作组是国家邮政业应急领导小组处置 I 级突发事件时指定成立并派往事发地的临时机构。现场工作组由市场监管司（安全监督管理局）牵头，相关司室和单位派员参加，必要时由国家邮政业应急领导小组组长或者副组长带队。主要职责如下：

(1) 客观全面了解现场情况，指导制定处置方案。

(2) 指导事发地邮政管理机构做好人员、车辆、物资等应急处置资源的组织和调拨工作。

(3) 及时向国家邮政业应急领导小组报告现场情况和处置工作进展情况，并提出相关工作建议。

(4) 承办国家邮政业应急领导小组交办的其他工作。

2.4 专家组

专家组是国家邮政业应急领导小组根据实际需要聘请应急管理、工程技术、生产经营、政策法律、舆情管控等方面专家组成的应急咨询机构，为应急管理提供决策建议，必要时参加突发事件应急处置工作。主要职责如下：

- (1) 参与起草邮政业各类突发事件应急预案和规章制度。
- (2) 对应急处置准备以及应急响应提供专业咨询意见。
- (3) 对应急响应终止和后期分析评估提出咨询意见。
- (4) 对邮政业应急管理的宣传、教育和培训工作提供支持。
- (5) 承办国家邮政业应急领导小组委托的其他事项。

3 预防预警

3.1 预防

各级邮政管理机构要按照预防和应急并重的要求，建立风险管理长效机制，加强对邮政企业、快递企业的安全监管，维护寄递渠道安全畅通，保障邮政业安全稳定运行。

邮政企业、快递企业应当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，对重大风险点和危险源，要制定防控措施、整改方案和应急预案，同时做好监控和应急处置准备工作。

邮政企业、快递企业应当加强从业人员应急管理教育培训，定期开展突发事件应急演练，提升从业人员预防、处置突发事件意识和能力。

3.2 监测

各级邮政管理机构以及邮政企业、快递企业应当建立监测机制，加强邮政业突发事件监测工作，收集、接收、整理气象、水利、交通运输、应急管理、公安等部门的预警信息和邮政业相关安全信息，对可能发生的突发事件进行综合评估和趋势分析，及时提示风险，提供预警支持。充分发挥各级邮政业安全中心作用，运用科技信息化手段主动监测、发现、报告安全风险和预警信息。

3.3 预警

3.3.1 预警信息

预警信息来源主要包括：

- (1) 党中央、国务院工作部署和工作要求。
- (2) 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。
- (3) 各级邮政管理机构以及邮政企业、快递企业上报的信

息；通过国家邮政业监督管理信息系统、12305 邮政业消费者申诉、社会举报投诉等渠道收集到的行业运行信息。

（4）舆情信息。

邮政企业、快递企业应当对各类风险信息进行分析研判，认为可能演变为突发事件的，应当按照相关规定第一时间报告当地邮政管理机构。邮政管理机构接到报告后，应当按规定向上级邮政管理机构报告；省级邮政管理机构接到报告后，应当及时、准确向国家邮政局报告。

3.3.2 预警启动

国家邮政局接收到特别重大风险信息后，经分析评估，认为可能发展成为 I 级突发事件的，依照以下程序启动预警：

（1）国家邮政业应急办公室向国家邮政业应急领导小组提出预警启动建议。

（2）国家邮政业应急领导小组在接到建议后 2 小时内作出是否启动预警的决定。

（3）国家邮政业应急领导小组作出启动预警的决定后，国家邮政业应急办公室在 1 小时内，视情采取电话、互联网、视频会议、传真电报等一种或者多种形式向可能受到影响地区的省级邮政管理机构发布预警，部署防御措施。预警内容包括：可能发生的事件情形、起始时间、风险评估、影响范围，以及应对措施、警示事项等。

（4）预警是否向社会发布，由国家邮政业应急领导小组根

据实际情况决定，如需发布，应当在接到事件信息报告后 3 小时内由国家邮政业应急办公室通过公开信息渠道向社会发布。

3.3.3 预警响应

预警启动后，国家邮政局应当采取以下部分或者全部措施：

(1) 国家邮政业应急办公室加强对事件的监测，随时掌握并报告事态进展情况；实施预警信息专项报送和动态日报制度，并根据事态发展情况和国家邮政业应急领导小组要求，随时增加信息报告频次；加强与国务院相关部门的沟通，及时通报事件信息。

(2) 组织相关部门和人员加强突发事件信息动态分析评估，预测发生突发事件可能性、影响范围和严重程度，以及可能发生的突发事件的级别。

(3) 国家邮政业应急领导小组成员迅速到位，及时掌握相关事件信息，研究部署应对处置工作。

(4) 应急队伍和相关人员 24 小时备勤，随时待命。

(5) 指导督促相关邮政企业、快递企业加强对本企业的应急监测，做好人员车辆调度、物资筹备等应急处置准备工作。

(6) 做好新闻宣传和舆论引导工作。

(7) 其他必要措施。

3.3.4 预警终止

预警终止，应当采取以下部分或者全部措施：

(1) 国家邮政业应急办公室根据事态发展情况，认为符合

预警终止条件的，向国家邮政业应急领导小组提出预警终止建议。

(2) 国家邮政业应急领导小组同意预警终止的，作出预警终止决定，提出后续处理意见。

(3) 国家邮政业应急办公室在预警终止决定作出后 2 小时内通知有关部门和单位。

(4) 如果国家邮政业应急领导小组就同一事件启动应急响应，则预警同步终止。

II 级和 II 级以下突发事件预警启动、响应以及终止程序，由相应的邮政管理机构结合本地区、本部门实际自行编制。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 信息报告

4.1 信息报告与接收

发生突发事件，事发企业应当立即报告当地邮政管理机构以及应急管理等部门，必要时可以越级报告，但应当及时向被越过的部门补报。应急处置过程中，按规定及时续报进展情况。

事发地邮政管理机构应当按规定向上级邮政管理机构和本级人民政府报告突发事件信息。省级邮政管理机构接到报告后，应当及时、准确向国家邮政局报告。

国家邮政业应急办公室接收、汇总各地、各类信息，及时、准确向国家邮政业应急领导小组报告突发事件信息，根据需要上报国务院总值班室，抄送国务院相关部门。

4.2 信息报告内容与方式

突发事件信息报告内容包括：事件类型、发生时间、地点、人员伤亡、运营网络阻断、邮件快件积压损毁、用户信息泄露、初步估计的直接经济损失等情况，以及事件影响范围、程度、已采取的应急处置措施和成效。

突发事件信息应当以书面形式报告。以传真、电子邮件等方式报出信息后，应当进行电话确认。情况紧急时，应当先用电话等方式快报，随后补报书面材料。

报告突发事件信息，应当遵守涉密信息管理规定。

4.3 信息报告与处理要求

Ⅱ级以上应急响应启动后，事件所涉及的省级邮政管理机构应当在2小时内将应急处置进展情况及时上报国家邮政局，并按照“零报告”制度，形成每日情况专报。国家邮政业应急办公室及时收集、汇总相关信息，上报国家邮政业应急领导小组。应急处置过程中，及时续报有关情况。

Ⅲ级应急响应启动后，事发地市（地）级邮政管理机构应当在2小时内将应急处置进展情况上报省级邮政管理机构。应急处

置过程中，及时续报有关情况。

IV级应急响应启动后，事发地邮政管理机构应当及时将相关情况逐级上报省级邮政管理机构。

5 应急处置

5.1 先期处置

突发事件发生后，事发企业在报告突发事件信息的同时，应当立即启动应急响应，及时、有效地进行先期处置，控制事态发展，并将相关信息及时通报与突发事件有关的政府部门、企事业单位和公民。事发企业应当根据实际情况，在确保人身安全前提下，立即组织本企业应急救援队伍和工作人员营救遇险、涉险人员，疏散、撤离、安置受威胁人员；控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施。对于本企业问题引发的群体性事件，或者本企业人员涉事的事件，企业相关负责人员应当迅速赶赴现场开展劝解、疏导、协调等工作。

5.2 应急响应启动

国家邮政局启动 I 级应急响应时，按照下列程序实施：

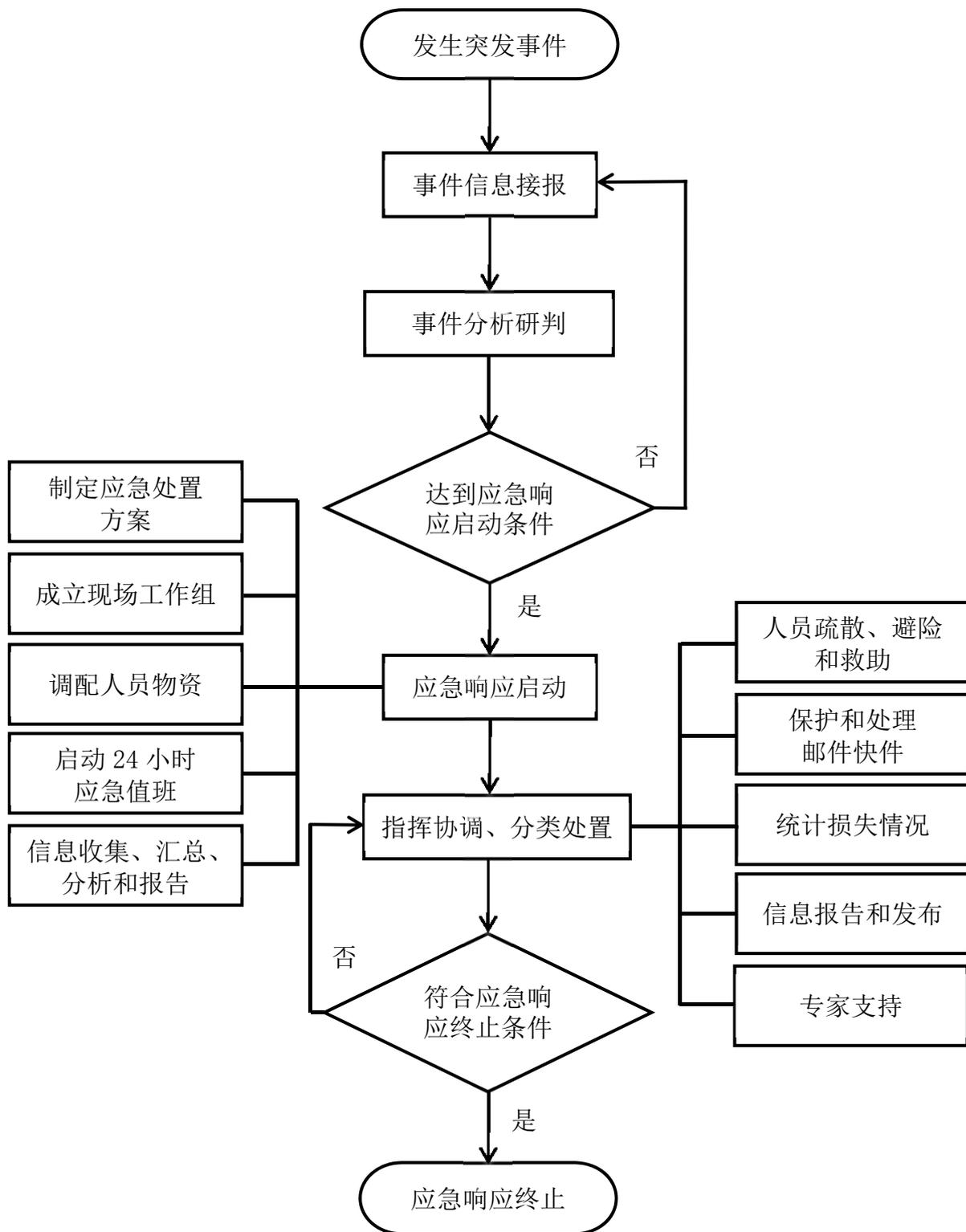
(1) 国家邮政业应急办公室分析、研判突发事件，确认符合国家邮政局负责响应条件的，向国家邮政业应急领导小组提出 I 级应急响应启动建议。

(2) 国家邮政业应急领导小组在接到启动建议后 2 小时内研究决定是否启动 I 级应急响应，如果同意启动，则正式作出 I 级应急响应启动决定。

(3) I 级应急响应启动后，国家邮政业应急领导小组根据需要成立现场工作组，派往现场指导开展应急处置工作。

(4) I 级应急响应启动后，国家邮政业应急办公室立即实行 24 小时值班，组织开展应急处置工作。

应急响应流程如图所示：



应急响应流程图

5.3 分类处置

启动 I 级应急响应后，国家邮政局根据事件的不同类别，采取下列不同处置措施：

(1) 应对行业外事件引发的邮政业突发事件，国家邮政局根据本预案并结合国家有关自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件的专项应急预案、部门应急预案，指导相关省（区、市）邮政管理机构开展突发事件应急处置工作，视情协调配合应急管理、国家卫生健康委员会、公安部、国家安全部等部门的应急处置工作。

(2) 应对行业内风险引发的邮政业突发事件，国家邮政局根据本预案指导相关省（区、市）邮政管理机构开展突发事件应急处置工作。

5.4 应急处置任务

5.4.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务

- (1) 决定启动、终止应急响应。
- (2) 研究确定应急处置工作措施，部署应急处置工作。
- (3) 指导事发地邮政管理机构开展应急处置工作。
- (4) 决定现场工作组成员。
- (5) 决定应急处置人员与物资的调配。
- (6) 其他应急处置重大事项。

5.4.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务

(1) 国家邮政业应急办公室接到突发事件信息报告，或者收到政府相关部门事件信息通报后，根据事态发展趋势，立即组织分析研判，及时向国家邮政业应急领导小组报告，并提出应急响应建议。

(2) 根据国家邮政业应急领导小组指示，组织开展应急处置工作。

(3) 协调有关部门，安排应急处置所需人员和物资。

(4) 记录应急处置各阶段工作情况，收集相关信息，统计损失情况并进行初步审核。

(5) 统筹协调，推动各项应急处置工作措施落实。

(6) 向社会通报、发布相关信息。

(7) 国家邮政业应急领导小组交办的其他工作。

5.4.3 现场工作组的应急处置任务

(1) 迅速赶往现场，配合事发地人民政府指导事发地邮政管理机构控制和切断突发事件源头，疏散人员，抢救伤员，为公安、国家安全、交通运输、卫生健康、应急管理等部门应急处置工作提供便利，防止损失扩大和次生、衍生灾害发生。

(2) 及时掌握并向国家邮政业应急领导小组报告重要情况，请示物资增援、人员救助等应急处置紧急事项。

(3) 根据现场情况和国家邮政业应急领导小组要求，指导事发地邮政管理机构制定并实施应急处置行动方案，妥善保护和

处理邮件快件，维护用户和从业人员合法权益，尽快恢复正常生产经营和管理秩序。

(4) 记录应急处置工作情况，保存与突发事件有关的原始资料和凭证。

(5) 核实应急响应终止条件并提出应急响应终止请求，指导相关单位做好善后工作。

(6) 国家邮政业应急领导小组交办的其他工作。

5.4.4 专家组的应急处置任务

(1) 参与研究制定应急处置方案。

(2) 研究分析事件信息、事态演变和应急处置措施，为应急处置决策提出意见和建议。

(3) 提出突发事件防范措施建议。

(4) 为恢复生产经营提供技术支持。

(5) 国家邮政业应急领导小组委托的其他工作。

5.5 信息发布

根据《国家突发公共事件新闻发布应急预案》《国务院办公厅关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》等有关规定和文件要求，及时发布准确、权威的信息，正确引导社会舆论。

5.5.1 发布机构

邮政业突发事件信息发布，由相应级别邮政业突发事件应急

管理机构负责。I级应急响应启动后，I级突发事件信息发布由国家邮政业应急办公室负责。

5.5.2 发布要求

I级应急响应启动后，国家邮政业应急办公室指定专人负责信息发布工作，迅速拟定信息发布方案。根据各类突发事件应急处置实际情况拟定信息发布内容，经国家邮政业应急领导小组批准后，准确把握时机，采用适当方式，及时有序发布信息，并指导做好现场信息发布工作。做好舆情监测，有效把握舆论导向，及时回应社会关切，最大程度避免、减轻和消除突发事件对邮政业造成的负面影响，为妥善处置突发事件营造良好舆论环境。

II级和II级以下突发事件信息发布，由相应级别邮政业突发事件应急管理机构结合本地区、本部门实际，参照I级应急响应信息发布要求执行。

5.5.3 发布渠道

发布渠道包括广播、电视、报刊、网络等。发布方式包括新闻发布会、新闻通气会、记者招待会、媒体采访、新闻通稿等。

5.5.4 新闻协调

邮政业突发事件应急处置过程中，应当关注新闻报道，及时收集、处理相关舆情信息，加强同新闻媒体的协调、沟通，及时提供权威、准确信息，说明或者澄清与突发事件有关问题，正面回应有关突发事件的不实报道。

5.6 应急响应终止

5.6.1 应急响应终止条件

下列条件同时满足时，终止应急响应：

(1) 突发事件得到有效处置，引发次生、衍生灾害的风险已消除。

(2) 受伤人员得到妥善救治。

(3) 社会影响基本消除。

(4) 相关部门、单位应急处置已终止。

5.6.2 应急响应终止程序

I 级应急响应终止时，国家邮政局采取以下终止程序：

(1) 国家邮政业应急办公室根据掌握的事件处置信息，经分析、评估后，确认突发事件平息，行业运行恢复正常，符合应急响应终止条件的，向国家邮政业应急领导小组提出 I 级应急响应终止建议。

(2) 国家邮政业应急领导小组研究决定是否终止应急响应，如果同意终止，作出 I 级应急响应终止决定，提出应急响应终止后续处理意见。

(3) 向社会宣布或者向相关部门、单位通报应急响应终止，说明已经采取的措施、效果以及后续工作措施。

5.7 其他等级应急响应

II 级、III 级、IV 级应急响应启动、终止以及处置等工作内容，

由各级邮政管理机构参照 I 级应急响应启动、终止和处置规定，结合本地区、本部门实际自行确定。需要有关应急处置力量支援时，及时向上级邮政管理机构和本级人民政府报告。

6 后期处置

6.1 善后处置

国家邮政业应急领导小组指导事发地省级邮政管理机构组织做好善后处置工作。相关邮政管理机构应当对应急处置工作期间紧急调集、征用有关单位以及个人的物资给予补偿，并指导、督促事发企业迅速开展恢复重建工作。事发企业应当尽快恢复正常生产经营秩序，按规定及时向受损用户理赔，按规定对突发事件中的伤亡人员给予救助、抚恤。

6.2 事件调查

国家邮政业应急领导小组组织有关司室和专家对 I 级突发事件起因、经过、影响和恢复重建等问题进行调查、分析和处理，对损失情况以及事故后果进行统计评估，对责任追究工作进行安排、协调或者督促，提出加强突发事件防范和处置工作要求。

6.3 总结评估

应急响应终止后，国家邮政业应急办公室应当及时进行突发事件应急处置总结评估，客观评估应急处置工作成效，深入分析

存在的问题，制定下一步改进措施，并报国家邮政业应急领导小组。

6.4 其他等级后期处置

II级、III级、IV级应急响应后期处置工作由各级邮政管理机构参照I级应急响应后期处置规定，结合本地区、本部门实际自行确定。

7 保障措施

7.1 应急队伍保障

各级邮政管理机构以及邮政企业、快递企业应当结合行业实际，加强应急救援力量建设，积极融入地方应急救援体系。邮政企业、快递企业应当加强专、兼职突发事件应急队伍建设，积极参与突发事件应急处置和应急救援工作。

7.2 通信与信息保障

各级邮政管理机构应当建立信息详实、更新及时的应急通讯录，协调通信管理部门为邮政业突发事件的监测预警、指挥协调、救援处置、信息发布等工作提供应急通信保障。

7.3 物资保障

邮政企业、快递企业应当储备必要的应急物资和设备，加强

对应急物资、设备的管理、维护和保养，及时补充和更新，以备随时调用。应当建立应急物资互助机制，签署互助合作协议，统筹协调各种应急储备物资，支援应急救援行动。

为应对处置突发事件，各级邮政管理机构可以依法向邮政企业、快递企业紧急调用人员、征用应急救援所需设备、设施、场地、交通工具和其他物资。被征用的物资在使用完毕或者突发事件应急处置工作结束后，应当及时返还。财产被征用或者征用后毁损、灭失的，应当给予补偿。

7.4 技术保障

各级邮政管理机构应当加强与高等院校、科研院所、企事业单位、专业救援队伍和社会组织的合作，积极研发邮政业突发事件预防和应急处置技术，提高监测预警、信息报告与发布、综合研判等工作水平，为应急决策、指挥、调度、协调提供技术支持。加强邮政业应急管理信息化建设，建立基础数据资料库，储备各类应急管理信息资源。

邮政企业、快递企业应当加强信息化建设，研发突发事件预防和应急处置技术，积极与国家邮政业监督管理信息系统对接，提高协同联动保障能力。

7.5 经费保障

积极探索建立符合邮政业实际的应急经费保障制度，为邮政

业应急管理体系建设多渠道争取经费支持,提高邮政业突发事件预防和应急处置保障水平。

7.6 协调合作

各级邮政管理机构应当主动加强与公安、国家安全、交通运输、卫生健康、应急管理、市场监督管理等部门的联系,建立突发事件信息沟通机制,加强协调配合,形成部门合力,共同推动解决邮政业突发事件应急处置工作中的重点难点问题。国家邮政局建立应急管理国际合作渠道,必要时通过国际合作共同应对处置邮政业突发事件。

8 预案管理

8.1 预案编制

各级邮政管理机构应当参照本预案编制本单位邮政业突发事件应急预案,做好预案之间的衔接,并按规定将突发事件应急预案报送本级人民政府备案,同时抄送上一级邮政管理机构以及本级人民政府应急管理部门。

8.2 预案演练

各级邮政管理机构应当按照相关规定定期组织应急预案演练,提高本部门、本单位、本地区应急处置能力。可以根据实际情况采取实战演练、桌面演练等形式,组织开展人员广泛参与、

处置联动性强、形式多样、节约高效的应急演练。

邮政企业、快递企业应当制定本企业应急预案演练计划，根据本企业风险特点，每年至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置方案演练。

8.3 预案修订

本预案由国家邮政局负责管理和更新。国家邮政局实行预案动态管理，有下列情形之一时，应当及时修订预案：

(1) 制定预案所依据的法律、法规、规章、标准发生重大变化的。

(2) 应急管理机构及其职责发生调整的。

(3) 面临的风险发生重大变化的。

(4) 重要应急资源发生重大变化的。

(5) 在应急预案演练或者应急救援中发现预案存在重大问题的。

(6) 其他情形。

8.4 宣传教育和培训

8.4.1 宣传教育

各级邮政管理机构应当及时向社会公众公布邮政业突发事件应急预案信息，宣传邮政业应急管理工作情况。

邮政企业、快递企业应当编制应对邮政业突发事件的各种宣

传材料和应急手册，充分利用各种传播媒介及其他有效宣传形式，做好应急管理法律、法规以及预防、疏散、避险、自救、互救等常识的宣传教育。

8.4.2 培训

各级邮政管理机构应当将应急管理知识列为干部培训必备内容，切实提高邮政管理干部应急管理知识水平和工作能力。

邮政企业、快递企业应当将突发事件应急处置知识列为从业人员培训内容，提高从业人员预防和处置突发事件能力。

8.5 表彰奖励与责任追究

为提高邮政业突发事件应急处置工作效率和相关单位、个人积极性，各级邮政管理机构以及邮政企业、快递企业可以按照有关规定，对在邮政业突发事件应对处置过程中表现突出的单位和个人给予表彰奖励；对违反相关法律、法规行为，依法追究责任人。

8.6 监督检查

国家邮政业应急办公室负责对全国邮政业应急管理工作进行监督检查，做到居安思危、常抓不懈。

9 附则

9.1 定义

本预案中有关数量、级别的表述既适用于本预案，也适用于

国家邮政业突发事件应急预案体系内其他应急预案。

有关数量、级别的表述中，“以上”含本数、本级，“以下”不含本数、本级。

9.2 预案解释部门

本预案由国家邮政局负责解释。

9.3 预案实施时间

本预案自印发之日起施行。

邮政业人员密集场所事故灾难应急预案

1 总则	1
1.1 编制目的	1
1.2 编制依据	1
1.3 适用范围	1
1.4 工作原则	2
1.5 事件分级	2
1.6 响应分级	2
2 预防预警	2
3 应急处置	3
3.1 应急响应启动	3
3.2 处置措施	3
3.2.1 基本处置措施	3
3.2.2 疏散撤离	4
3.2.3 发生自然灾害的应急处置	4
3.2.4 发生火灾爆炸的应急处置	5
3.2.5 发现危险物品的应急处置	5
3.2.6 发生毒害性物品泄漏的应急处置	6
3.2.7 发生放射性物品泄漏的应急处置	7
3.3 应急处置任务	8

3.3.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务	8
3.3.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务	8
3.3.3 现场工作组的应急处置任务	8
3.3.4 专家组的应急处置任务	8
3.4 应急响应终止	8
4 后期处置	8
5 预案管理	9
6 附则	9
6.1 预案解释部门	9
6.2 预案实施时间	9

1 总则

1.1 编制目的

提高邮政业防范和应对处置人员密集场所事故灾难能力，最大程度减少事故灾难及其造成的影响和损害，保障从业人员生命财产安全，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

根据《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》《生产安全事故应急条例》《国家突发公共事件总体应急预案》《国家邮政业突发事件应急预案》等法律、行政法规和有关规定，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于我国境内邮政业人员密集场所事故灾难的防范和应急处置工作。

本预案所称邮政业人员密集场所事故灾难，是指邮政企业、快递企业经营管理、生产操作过程中，在人员密集场所突然发生的，造成或者可能造成人员伤亡，需要采取紧急措施予以处置的事件。

1.4 工作原则

严格按照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.4 工作原则）有关要求，坚持以人为本，安全第一，把保护从业人员生命健康，最大程度预防和减少事故灾难损害作为首要任务，与地方政府相关部门密切配合，充分借助、发挥地方专业救援力量作用，提高邮政业人员密集场所事故灾难防范和应急处置效果。

1.5 事件分级

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.6 事件分级）有关规定，邮政业人员密集场所事故灾难分为四级：Ⅰ级（特别重大邮政业人员密集场所事故灾难）、Ⅱ级（重大邮政业人员密集场所事故灾难）、Ⅲ级（较大邮政业人员密集场所事故灾难）和Ⅳ级（一般邮政业人员密集场所事故灾难）。

1.6 响应分级

邮政业人员密集场所事故灾难应急响应级别、响应责任单位和响应级别调整，参照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.7 响应分级）有关规定执行。

2 预防预警

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（3 预防预警）有关

规定执行。

3 应急处置

3.1 应急响应启动

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.2 应急响应启动）有关规定执行。

3.2 处置措施

3.2.1 基本处置措施

发生人员密集场所事故灾难时，事发企业应当立即采取下列基本处置措施：

（1）事发企业现场人员应当立即疏散避险、自救互救，并报告企业负责人。

（2）事发企业负责人接到报告后，根据事故灾难的性质和危害程度，及时向地方政府相关部门报告，同时报告当地邮政管理机构。

（3）现场负责人员应当充分利用本企业和社会救援力量，立即组织实施应急救援，抢救现场受伤人员，疏散、撤离可能受到波及的其他人员。

（4）做好可能发生的次生、衍生灾害应急处置准备工作。

（5）协助地方政府相关部门、应急救援专业人员做好应急

处置工作。

3.2.2 疏散撤离

需要组织人员疏散撤离时，事发企业可以参照下列措施处置：

(1) 发布人员疏散撤离通知与行动信号。

(2) 组织疏散撤离人员，应当坚持集中、快速、有序并重原则，组成疏散撤离梯队。

(3) 组织人员向预定地点或者指定区域转移，尽可能安排多条路线；使用同一条路线疏散撤离的，各梯队按时间先后顺序相继进行。

(4) 情况紧急时，应当立即通知处在危险区域人员自行向安全区域疏散撤离。

(5) 疏散撤离时，所有人员应当保持冷静并听从指挥。

(6) 疏散撤离后，事发企业应当指派专人对各班组人员进行清点和检查，以防遗漏。

3.2.3 发生自然灾害的应急处置

发生自然灾害时，事发企业可以参照下列措施处置：

(1) 事发企业现场人员应当立即报告本企业负责人，同时现场负责人员指挥下疏散避险。

(2) 现场人员迅速开展自救互救，将受伤人员送医，如人员伤亡不明，应当立即拨打医疗专用急救电话请求救援。

(3) 如果情况严重，自救难以满足救援需要时，应当立即

拨打消防救援报警电话请求援助，并向地方政府求助。

(4) 应急救援队伍到达后，现场负责人员应当清点已脱险人员数量，向救援队伍提供急需救援人员的人数、位置等信息。

(5) 被困人员应当设法与外界取得联系，报告被困位置和人数，等待救援。

(6) 如果条件允许，现场负责人员应当组织现场人员及时划定自然灾害危险区，设立明显的危险区警示标识。

3.2.4 发生火灾爆炸的应急处置

发生火灾爆炸时，事发企业可以参照下列措施处置：

(1) 发现火情时，立即疏散现场人员，拨打消防救援报警电话，并在确保安全前提下采取措施控制火情。

(2) 发生爆炸的，立即向公安部门报告。

(3) 封锁现场，疏散人员，切断电源，设置警戒区域，禁止无关人员进入。

(4) 采取紧急救护措施，及时抢救现场伤员，同时做好可能再次发生的火灾、爆炸应对处置准备工作。

(5) 严禁任何人员对外泄露现场情况，任何单位和个人未经允许不得接受媒体采访。

(6) 协助相关部门对爆炸现场、已爆炸或者摧毁的爆炸物进行调查取证。

3.2.5 发现危险物品的应急处置

在邮件快件中发现爆炸物等危险物品时，事发企业可以参照

下列措施处置：

(1) 立即疏散现场人员，封锁现场，设立警戒区域，禁止无关人员进入。

(2) 如有人员受伤，立即请求医疗机构救助，并采取紧急救护措施，及时抢救现场伤员。

(3) 立即报告公安部门。

(4) 在确保安全前提下，将可能装有爆炸物的邮件快件放入防爆罐，或者用防爆毯、灭火毯覆盖。

(5) 做好可能发生的次生灾害应急处置准备工作。

(6) 严禁任何人员对外泄露现场情况，任何单位和个人未经允许不得接受媒体采访。

(7) 协助有关部门的应急处置工作。

3.2.6 发生毒害性物品泄漏的应急处置

发生危险化学品、病原微生物相关物品等具有毒害性物品泄漏时，事发企业可以参照下列措施处置：

(1) 根据实际情况，立即抢救伤员、疏散人员、隔离现场，同时视情报告公安、环境保护、卫生防疫、应急管理等部门，报告内容包括毒害性物品泄漏时间、地点、泄漏物品性质或者形态、泄漏量、泄漏形式、影响范围，受伤害人员数量、伤情，已经采取的应对处置措施等情况。

(2) 在确保安全前提下，将发生毒害性物品泄漏的邮件快件放入防爆罐或者用防爆毯、灭火毯覆盖，放置到应急隔离区；

无上述设备或者无应急隔离区的，应当将发生泄漏的邮件快件封装密闭，放置到特定区域，严禁无关人员进入。

(3) 采取紧急救护措施，及时抢救现场伤员，在上风或者侧上风方向无污染地区设立安全区，将遇险人员移至安全区内，并请求医疗机构救助，将严重者送医治疗。

(4) 做好可能发生的次生、衍生灾害防范和应急处置准备。

(5) 协助相关部门、单位的应急处置工作。

(6) 严禁任何人员对外泄露现场情况，任何单位和个人未经允许不得接受媒体采访。

3.2.7 发生放射性物品泄漏的应急处置

发生放射性物品泄漏时，事发企业可以参照下列措施处置：

(1) 封锁现场，疏散人员，切断电源，设置警戒区域，禁止任何无关人员进入，同时关闭所有通风设备和门窗，避免扩大影响范围。

(2) 及时抢救现场伤员并隔离，登记所有接触过放射性物品的人员姓名、住址、联系方式等个人信息备查。

(3) 向公安、环境保护、应急管理等部门报告。

(4) 严禁任何人员对外泄露现场情况，任何单位和个人未经允许不得接受媒体采访。

(5) 协助相关部门的应急处置工作。

3.3 应急处置任务

3.3.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务）有关规定执行。

3.3.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务）有关规定执行。

3.3.3 现场工作组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.3 现场工作组的应急处置任务）有关规定执行。

3.3.4 专家组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.4 专家组的应急处置任务）有关规定执行。

3.4 应急响应终止

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.6 应急响应终止）有关规定执行。

4 后期处置

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（6 后期处置）有关规定执行。

5 预案管理

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（8 预案管理）有关规定执行。

6 附则

6.1 预案解释部门

本预案由国家邮政局负责解释。

省级和省级以下邮政管理机构以及邮政企业、快递企业应当根据本预案，结合本地区、本单位实际情况制定人员密集场所事故灾难应急预案。

6.2 预案实施时间

本预案自印发之日起施行。

邮政业运营网络阻断事件应急预案

1 总则	1
1.1 编制目的	1
1.2 编制依据	1
1.3 适用范围	1
1.4 工作原则	1
1.5 事件分级	2
1.6 响应分级	2
2 预防预警	2
3 应急处置	2
3.1 应急响应启动	2
3.2 处置措施	3
3.2.1 发生大型邮件快件处理场所运行瘫痪的应急处置	3
3.2.2 发生大面积干线运输阻断的应急处置	4
3.3 应急处置任务	6
3.3.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务	6
3.3.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务	6
3.3.3 现场工作组的应急处置任务	6
3.3.4 专家组的应急处置任务	6
3.4 应急响应终止	7

4 后期处置	7
5 预案管理	7
6 附则	7
6.1 预案解释部门	7
6.2 预案实施时间	8

1 总则

1.1 编制目的

建立健全邮政业运营网络阻断事件应急工作机制，提高防范和应对处置能力，最大程度减少运营网络阻断事件及其影响，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

根据《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国突发事件应对法》《国家邮政业突发事件应急预案》等法律、行政法规和有关规定，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于我国境内邮政企业、快递企业运营网络阻断事件的预防预警和应急处置工作。

1.4 工作原则

坚持以满足人民群众用邮需求为中心，严格按照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.4 工作原则）有关要求，统一指挥、分级负责、综合施策、密切协同，提高防范和应对处置邮政业运营网络阻断事件效果，切实维护用户和从业人员合法权益。

1.5 事件分级

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.6 事件分级）有关规定，邮政业运营网络阻断事件分为四级：I级（特别重大邮政业运营网络阻断事件）、II级（重大邮政业运营网络阻断事件）、III级（较大邮政业运营网络阻断事件）和IV级（一般邮政业运营网络阻断事件）。

1.6 响应分级

邮政业运营网络阻断事件应急响应级别、响应责任单位和响应级别调整，参照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.7 响应分级）有关规定执行。

2 预防预警

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（3 预防预警）有关规定执行。

3 应急处置

3.1 应急响应启动

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.2 应急响应启动）有关规定执行。

3.2 处置措施

因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件，以及行业自身安全隐患、矛盾纠纷等风险引发运营网络阻断事件，事发企业和当地邮政管理机构应当立即介入处置，查清事件原因和影响，综合分析研判，制定工作方案，加强沟通协调，积极应对处置。

3.2.1 发生大型邮件快件处理场所运行瘫痪的应急处置

发生大型邮件快件处理场所运行瘫痪时，可以视情采取以下部分或者全部措施：

(1) 赶赴现场。事发企业和当地邮政管理机构相关负责人员应当立即赶到现场，掌握现场动态并及时上报。发现聚集维权、围堵邮件快件处理场所等情况，应当立即向当地公安机关和维稳部门报告。

(2) 控制现场。协助相关部门设置警戒区域，劝离无关人员，做好人员安抚、邮件快件保护和处理工作。

(3) 采取紧急救护措施。现场若有人员受伤，协助相关部门及时抢救伤员，登记所有现场相关人员的姓名、住址、联系方式等个人信息备查。及时安抚伤员、现场相关人员及其家属，尽量化解矛盾纠纷。现场救援队伍之间要加强衔接和配合，并做好自身安全防护。

(4) 登记取证。在确保安全前提下，清点、登记积压邮件快件、损坏的设施设备、企业资产，并协助相关部门在事件现场

开展取证工作。

(5) 恢复生产。事发企业应当按照“先重点、后一般”原则，制定积压邮件快件疏运方案，尽快恢复邮件快件处理场所内部处理功能和储存能力，确保邮件快件信息查询渠道畅通。事发企业自身不能及时恢复生产的，当地邮政管理机构应当视情组织其他企业协助疏运邮件快件。

(6) 员工权益保障。发现企业员工因讨薪维权而暂停派发邮件快件等生产作业时，当地邮政管理机构应当根据事态发展程度，与当地人力资源和社会保障部门沟通配合，紧急约谈事发企业负责人，督促指导解决欠薪问题。跟踪了解事发企业和员工诉求与动向，引导企业员工通过合法途径表达诉求，及时发现和化解矛盾纠纷，把不稳定苗头化解在萌芽状态。

(7) 紧急排查。事发地邮政管理机构应当对涉事企业基层网点进行调查摸底，并与企业有关负责人员建立工作对接机制，及时掌握事件最新情况。重点关注邮件快件积压、恢复正常生产经营、基层员工队伍稳定，以及是否严重损害用户利益等情况。

3.2.2 发生大面积干线运输阻断的应急处置

发生大面积干线运输阻断时，可以视情采取以下部分或者全部措施：

(1) 赶赴现场。事发企业和当地邮政管理机构相关负责人员应当立即赶到现场，掌握干线运输阻断情况，及时上报现场动态。发生道路运输安全事故的，要迅速组织救援，转运邮件快件，

并配合相关部门进行处置。

(2) 控制现场。协助相关部门设置警戒区域，劝离无关人员，做好人员安抚、邮件快件保护和处理等工作。

(3) 采取紧急救护措施。现场若有人员受伤，协助相关部门及时抢救伤员，登记现场相关人员的姓名、住址、联系方式等个人信息备查。及时安抚伤员、现场相关人员及其家属，尽量防范化解矛盾纠纷。现场救援队伍之间要加强衔接和配合，并做好自身安全防护。

(4) 登记取证。在确保安全前提下，清点、登记积压邮件快件、损坏的设施设备、企业资产，并协助相关部门在事件现场开展取证工作。

(5) 邮件快件转运。事发企业根据干线运输阻断情况，及时调整邮件快件运输方案，调度全网自主运能开展干线运输应急保障工作。根据滞留积压邮件快件数量和干线运输方向，安排临时接驳车辆，及时转运处理，同时确保邮件快件信息查询渠道畅通。在事发企业自主运能不足的情况下，当地邮政管理机构可以视情组织其他企业予以协助，必要时综合利用各种社会运输资源转运邮件快件。

(6) 道路通行保障。事发企业和当地邮政管理机构应当积极与干线运输阻断区域的交通运输主管部门沟通协调，争取实现干线运输车辆紧急情况下优先通行，必要时开通绿色通道，为应急车辆提供通行保障。

3.3 应急处置任务

3.3.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务

除参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.1 国家邮政业应急领导小组）有关规定执行外，发生多省（区、市）大型邮件快件处理场所破坏、瘫痪，或者多省（区、市）大面积干线运输阻断时，应当第一时间组织相关省（区、市）邮政管理机构和各企业总部制定和实施邮件快件疏运方案。在邮政业内部自主运力不足的情况下，综合协调利用铁路、航空、公路等各种社会运输资源。

3.3.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务

除参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.2 国家邮政业应急办公室）有关规定执行外，发生多省（区、市）大型邮件快件处理场所破坏、瘫痪，或者多省（区、市）大面积干线运输阻断时，应当立即启动 24 小时应急值班进行实时监测，监督落实邮件快件疏运方案，全面掌握邮件快件滚存、积压、发运、投递等进展情况，并及时向国家邮政业应急领导小组报告。

3.3.3 现场工作组的应急处置任务

除参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.3 现场工作组）有关规定执行外，应当协调事发地人民政府及相关部门，帮助、指导事发企业和当地邮政管理机构落实邮件快件疏运方案。

3.3.4 专家组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.4 专家组）有

关规定执行。

3.4 应急响应终止

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.6 应急响应终止）有关规定执行。

4 后期处置

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（6 后期处置）有关规定执行。

5 预案管理

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（8 预案管理）有关规定执行。

6 附则

6.1 预案解释部门

本预案由国家邮政局负责解释。

省级和省级以下邮政管理机构以及邮政企业、快递企业应当根据本预案，结合本地区、本单位实际情况制定运营网络阻断事件应急预案。

6.2 预案实施时间

本预案自印发之日起施行。

邮政业用户信息泄露事件应急预案

1 总则	1
1.1 编制目的	1
1.2 编制依据	1
1.3 适用范围	1
1.4 工作原则	2
1.5 事件分级	2
1.6 响应分级	2
2 监测预防	2
3 应急处置	3
3.1 应急响应启动	3
3.2 应急处置措施	3
3.3 应急处置任务	4
3.3.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务	4
3.3.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务	4
3.3.3 现场工作组的应急处置任务	4
3.3.4 专家组的应急处置任务	5
3.4 应急响应终止	5
4 后期处置	5
5 预案管理	5

6 附则	5
6.1 预案解释部门	5
6.2 预案实施时间	6

1 总则

1.1 编制目的

提高邮政业防范和应对处置用户信息泄露事件能力，最大程度减少用户信息泄露事件及其造成的影响和损害，保护用户信息安全，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

根据《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国网络安全法》《信息安全技术 信息安全应急响应计划规范》（GB/T24363—2009）、《信息安全技术 信息安全事件分类分级指南》（GB/Z20986—2007）、《国家邮政业突发事件应急预案》《寄递服务用户个人信息保护指南》（YZ/T0147—2015）、《寄递服务用户个人信息安全管理规定》等法律、行政法规、标准和有关规定，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于邮政业用户信息泄露事件的预防预警和应急处置工作。本预案所指邮政业用户信息，即寄递服务用户个人信息，包括寄（收）件人的姓名、地址、身份证件号码、电话号码、单位名称，以及寄递详情单号、使用寄递服务时间和过程、寄递物品明细等信息。

1.4 工作原则

严格按照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.4 工作原则）有关规定，以保护用户信息安全为中心，坚持预防与应急相结合，加强日常监测预防，提升信息安全防护能力，强调第一时间快速反应，及时有效控制事态发展，最大程度减少事件危害和影响。

1.5 事件分级

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.6 事件分级）有关规定，邮政业用户信息泄露事件分为四级：I级（特别重大邮政业用户信息泄露事件）、II级（重大邮政业用户信息泄露事件）、III级（较大邮政业用户信息泄露事件）和IV级（一般邮政业用户信息泄露事件）。

1.6 响应分级

邮政业用户信息泄露事件应急响应级别、响应责任单位和响应级别调整，参照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.7 响应分级）有关规定执行。

2 监测预防

邮政企业、快递企业应当切实加强寄递服务相关信息载体和

信息系统安全防护，通过多种途径监测、收集信息网络安全隐患和风险信息，分析评估发生用户信息泄露事件风险，及时采取有效措施进行防范和应对处置。

3 应急处置

3.1 应急响应启动

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.2 应急响应启动）有关规定执行。

3.2 应急处置措施

邮政企业、快递企业发生用户信息泄露事件，第一发现人或者接报人应当立即报告本企业负责人。企业负责人接到报告后，应当根据实际情况，立即采取措施控制事态发展，并报告当地邮政管理机构。事发企业可以参照下列措施进行处置：

（1）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。

（2）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。

3.3 应急处置任务

3.3.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》(5.4.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务)有关规定执行。

3.3.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》(5.4.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务)有关规定执行。

3.3.3 现场工作组的应急处置任务

除参照《国家邮政业突发事件应急预案》(5.4.3 现场工作组的应急处置任务)有关规定执行外,针对用户信息泄露的类型、特点和原因,指导事发企业采取以下部分或者全部处置措施,并安排当地邮政管理机构督促落实:

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

3.3.4 专家组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.4 专家组的应急处置任务）有关规定执行。

3.4 应急响应终止

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.6 应急响应终止）有关规定执行。

4 后期处置

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（6 后期处置）有关规定执行。

5 预案管理

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（8 预案管理）有关规定执行。

6 附则

6.1 预案解释部门

本预案由国家邮政局负责解释。

省级和省级以下邮政管理机构以及邮政企业、快递企业应当根据本预案，结合本地区、本单位实际情况制定用户信息泄露事

件应急预案。

6.2 预案实施时间

本预案自印发之日起施行。

邮政业重大活动期间突发事件应急预案

1 总则	1
1.1 编制目的	1
1.2 编制依据	1
1.3 适用范围	1
1.4 工作原则	2
1.5 事件分级	2
1.6 响应分级	2
2 预防预警	3
2.1 预防	3
2.2 预警	3
2.2.1 预警机制	3
2.2.2 预警信息来源	3
2.2.3 预警启动	4
3 信息报告	4
4 应急处置	6
4.1 应急响应启动	6
4.2 邮政企业、快递企业的应对处置	6
4.2.1 发现爆炸装置（含疑似物品）等危险物品	6
4.2.2 发现政治性非法出版物（含疑似物品）	7

4.2.3 发生邮件快件积压事件	7
4.2.4 发生群体性事件	7
4.2.5 发生其他突发事件	8
4.3 邮政管理机构的应对处置	8
4.4 应急处置任务	8
4.4.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务	8
4.4.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务	8
4.4.3 现场工作组的应急处置任务	8
4.4.4 专家组的应急处置任务	8
4.5 应急响应终止	9
5 后期处置	9
6 预案管理	9
7 附则	9
7.1 预案解释部门	9
7.2 预案实施时间	10

1 总则

1.1 编制目的

提高邮政业防范和应对处置重大活动期间突发事件能力，最大程度减少突发事件及其造成的影响和损害，维护寄递渠道安全畅通和邮政业安全稳定运行，保障重大活动顺利举办。

1.2 编制依据

根据《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》《中华人民共和国反恐怖主义法》《中华人民共和国国家安全法》《国家邮政业突发事件应急预案》等法律、行政法规和有关规定，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案主要适用于国家邮政局部署开展的全国性重大活动寄递渠道安全服务保障工作期间，重大活动举办地发生的邮政业突发事件预防预警和应急处置工作。

省级邮政管理机构部署开展地方性重大活动寄递渠道安全服务保障工作期间，重大活动举办地发生的邮政业突发事件预防预警和应急处置工作，参照本预案相关规定执行。

1.4 工作原则

严格按照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.4 工作原则）有关要求，以保障重大活动顺利举办为中心，以维护重大活动举办地寄递渠道安全畅通和邮政业安全稳定运行为重点，充分依托地方党委、政府和重大活动安保工作机构，与公安、国家安全等部门密切沟通配合，强化风险研判，提高监管强度，细化安保措施，提高反应速度，加强值班值守，做好应对准备，提高防范和应对处置邮政业重大活动期间突发事件效果。

1.5 事件分级

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.6 事件分级）有关规定，邮政业重大活动期间突发事件分为四级：Ⅰ级（特别重大邮政业重大活动期间突发事件）、Ⅱ级（重大邮政业重大活动期间突发事件）、Ⅲ级（较大邮政业重大活动期间突发事件）和Ⅳ级（一般邮政业重大活动期间突发事件）。

1.6 响应分级

邮政业重大活动期间突发事件应急响应级别、响应责任单位和响应级别调整，参照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.7 响应分级）有关规定执行。

2 预防预警

2.1 预防

重大活动举办地邮政企业、快递企业应当严格落实安全主体责任，做好安全生产隐患排查整治工作；加强对寄达邮件快件安全检查，严防禁寄物品流入重大活动举办地；积极防范化解企业内部矛盾纠纷，防止发生群体性事件，维护邮政业安全稳定运行；积极与寄递服务用户沟通，就邮件快件可能发生的延误做好提示、解释工作。重大活动举办地邮政管理机构加强对邮政企业、快递企业的监督管理和工作指导。

2.2 预警

2.2.1 预警机制

各级邮政管理机构以及邮政企业、快递企业在重大活动寄递渠道安全服务保障工作中，应当加强监测预警，重点接收公安、国家安全等部门有关重大活动安保的预警信息，做好突发事件风险分析研判工作，建立健全应急联动机制。

2.2.2 预警信息来源

邮政业重大活动期间突发事件预警信息来源主要包括：

(1) 重大活动安保工作机构和公安、国家安全等部门发布的有关重大活动安保的预警信息。

(2) 各级邮政管理机构以及邮政企业、快递企业报告的信

息；通过国家邮政业监督管理信息系统、12305 邮政业消费者申诉、社会举报投诉等渠道收集的有关重大活动安保的信息。

(3) 其他有关重大活动安保的信息。

各级邮政管理机构以及邮政企业、快递企业应当严格按照《国家邮政业突发事件应急预案》（3.3.1 预警信息）规定，及时、准确报告风险信息。

2.2.3 预警启动

国家邮政业应急办公室接到有关重大活动安保的预警信息、风险信息后，及时核实有关情况。经过研判，确认需要启动预警的，报请国家邮政业应急领导小组启动预警，并提示各级邮政管理机构特别是重大活动举办地邮政管理机构做好防范和应对处置准备工作。

重大活动举办地邮政管理机构接到预警后，应当及时向重大活动安保工作机构通报情况，并视情与当地公安、国家安全等部门商定应对方案。

预警启动、预警响应、预警终止，参照《国家邮政业突发事件应急预案》（3 预防预警）有关规定执行。

3 信息报告

除参照《国家邮政业突发事件应急预案》（4 信息报告）有关规定执行外，重大活动举办地邮政企业、快递企业发现下列禁寄物品（含疑似物品）之一的，现场有关人员应当立即向本企业

负责人报告。企业负责人接到报告后，应当立即向当地公安、国家安全、应急管理等部门报告，同时报告邮政管理机构：

（1）在邮件快件中发现各类易燃易爆、放射性、毒害性、腐蚀性、感染性等危险化学品。

（2）在邮件快件中发现爆炸装置、枪支（含仿制品、主要零部件）、弹药或者管制器具。

（3）在邮件快件中发现各类危害国家安全和稳定的政治性非法出版物。

（4）在邮件快件中发现其他可能影响重大活动顺利举办的违禁物品。

重大活动举办地邮政企业、快递企业发生或者可能发生具有下列情形之一的事件，应当按照企业管理层级上报，并报告当地公安、国家安全、应急管理等部门，同时报告当地邮政管理机构，必要时可以越级上报：

（1）造成人员伤亡。

（2）造成较大财产损失。

（3）造成大量邮件快件积压。

（4）造成群体性事件。

（5）其他危及邮政业安全稳定运行和寄递渠道安全畅通，影响重大活动顺利举办的事件。

4 应急处置

4.1 应急响应启动

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.2 应急响应启动）有关规定执行。

4.2 邮政企业、快递企业的应对处置

重大活动举办地邮政企业、快递企业在邮件快件中发现禁寄物品，或者发生其他突发事件，应当视情报告相关部门处理，积极应对处置。

4.2.1 发现爆炸装置（含疑似物品）等危险物品

发现爆炸装置（含疑似物品）等危险物品时，事发企业可以参照下列措施处置：

（1）立即疏散现场人员，封锁现场，设立警戒区域，禁止无关人员进入。

（2）在确保安全前提下，将可疑邮件快件放入防爆罐，或者用防爆毯、灭火毯覆盖。

（3）如有人员受伤，立即请求医疗机构救助，并采取紧急救护措施，及时抢救现场伤员。

（4）做好可能发生次生灾害的应急处置准备。

（5）严禁任何人员对外泄露现场情况，任何单位和个人未经允许不得接受媒体采访。

4.2.2 发现政治性非法出版物（含疑似物品）

发现政治性非法出版物（含疑似物品）时，事发企业可以参照下列措施处置：

（1）立即封存物品或者提取物品信息。

（2）严禁任何人员对外泄露现场情况，任何单位和个人未经允许不得接受媒体采访。

4.2.3 发生邮件快件积压事件

发生邮件快件积压事件时，事发企业可以参照下列措施处置：

（1）邮件快件积压在本企业处理能力之内时，应当立即安排人员疏运邮件快件，尽快消除可能存在的后续影响。

（2）邮件快件积压严重，超出本企业处理能力时，应当立即向当地邮政管理机构报告，请求协调其他企业帮助疏运邮件快件。

4.2.4 发生群体性事件

发生群体性事件时，事发企业可以参照下列措施处置：

（1）企业负责人和相关人员应当第一时间赶赴现场，迅速开展处置工作。

（2）处置过程中应当以疏导化解矛盾冲突为重点，耐心细致地做好沟通解释工作，尽量平息事态。

（3）积极配合相关部门的处置工作，防止事态进一步扩大或者升级。

4.2.5 发生其他突发事件

按照相关应急预案处置，必要时按照《国家邮政业突发事件应急预案》（1.7.2 响应级别调整）的要求，提高响应级别。

4.3 邮政管理机构的应对处置

重大活动举办地邮政管理机构接到邮政企业、快递企业突发事件报告后，应当迅速作出反应，根据事件性质、情节进行协调处理，视情与公安、国家安全等部门联动处置，并做好信息报告工作。

4.4 应急处置任务

4.4.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.1 国家邮政业应急领导小组的应急处置任务）有关规定执行。

4.4.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.2 国家邮政业应急办公室的应急处置任务）有关规定执行。

4.4.3 现场工作组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.3 现场工作组的应急处置任务）有关规定执行。

4.4.4 专家组的应急处置任务

参照《国家邮政业突发事件应急预案》（5.4.4 专家组的应

急处置任务) 有关规定执行。

4.5 应急响应终止

参照《国家邮政业突发事件应急预案》(5.6 应急响应终止) 有关规定执行。

5 后期处置

参照《国家邮政业突发事件应急预案》(6 后期处置) 有关规定执行。

6 预案管理

参照《国家邮政业突发事件应急预案》(8 预案管理) 有关规定执行。

7 附则

7.1 预案解释部门

本预案由国家邮政局负责解释。

省级和省级以下邮政管理机构以及邮政企业、快递企业应当根据本预案, 结合本地区、本单位实际情况制定重大活动期间突发事件应急预案。

7.2 预案实施时间

本预案自印发之日起施行。