南阳市邮政业突发事件主要类别及处置要领

一、事故现场应急处置要点

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（管委会）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.消防救援支队按规定启动火灾事故应急救援预案，迅速赶赴火灾现场，救助遇险人员，排除险情，妥善保护邮件、快件等重要物资，扑灭火灾。

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。

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，指导企业做好赔偿工作和灾后重建工作。

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。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，按照邮政业应急指挥部的决策部署，参加应急救援工作。邮政管理、卫生、国家安全等相关部门按职责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。

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（管委会）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支队、应急管理局等相关单位指挥救援。

3.消防救援支队迅速赶赴现场，按照指挥部的决策部署，参加应急救援工作。应急管理局提供救援技术支持。

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，并协助有关部门实施污染处理。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，涉及邮政、快递的，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（管委会）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.公安机关接到报告后，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.由宣传部门会同邮政管理、公安部门和事发企业以及相关新闻媒体，按照有关要求，做好现场采访和新闻发布工作。

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（管委会）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，组织员工手工统计处理邮件、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，需要公安机关维持秩序的，由相关企业向公安机关报告，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.由宣传部门会同邮政管理、公安部门和事发企业以及相关新闻媒体，按照有关要求，做好现场采访和新闻发布工作。

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（管委会）。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.防汛抗旱指挥部按规定启动有关应急机制，组织有效救援。邮政管理、公安、气象及卫生健康等相关部门按职责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.由宣传部门会同邮政管理、公安部门和事发企业以及相关新闻媒体，按照有关要求，做好现场采访和新闻发布工作。