

西安市未央区人民政府办公室

未政办函〔2023〕25号

西安市未央区人民政府办公室 关于印发西安市未央区通信保障应急预案 的通知

各街道办事处，区人民政府各工作部门、各直属机构：

《西安市未央区通信保障应急预案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

西安市未央区人民政府办公室

2023年7月28日

（此件公开发布）

西安市未央区通信保障应急预案

1 总则

1.1 编制目的

建立健全未央区通信保障（含通信恢复，下同）应急工作机制，满足突发情况下通信保障工作需要，确保通信安全畅通。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国电信条例》《国家突发公共事件总体应急预案》《国家通信保障应急预案》《陕西省突发事件总体应急预案》《陕西省通信保障应急预案》《西安市突发事件总体应急预案》等有关法律、法规和规章制度，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于需要陕西省通信保障应急领导小组、区政府或市政府授权有关部门协调的突发通信中断事件及通信保障应急工作，以及省领导小组和市政府交办的其他重要通信保障任务。

1.4 工作原则

在省、市、区政府领导下，通信保障应急工作坚持统一领导、分级负责、企业为主、快速反应，严密组织、密切协同，依靠科技、保障有力的原则。

2 组织指挥体系与职责

区政府成立未央区通信保障应急领导小组（以下简称区领导

小组)，负责领导、组织、协调全区通信保障应急工作。必要时设立现场指挥部，具体负责事发现场通信保障的组织、协调工作。

2.1 领导小组构成与职责

区领导小组组长由分管副区长担任，副组长由区科工局局长担任。成员单位为区委网信办、区发改委、区财政局、区交通局、区商务局、区文旅体育局、区应急管理局、公安未央分局、基础电信运营企业，并可根据需要吸收其他部门和单位参加。

主要职责：

（1）贯彻落实市领导小组、区政府有关通信保障应急工作的决策部署；

（2）在突发通信中断事件时，协调开展全区通信保障应急处置工作。

2.2 领导小组办公室构成与职责

区领导小组下设办公室，办公室设在区科工局，办公室主任由区科工局分管副局长兼任。

主要职责：

（1）负责与区政府及各成员单位沟通协调，落实市领导小组的通信保障工作安排；

（2）负责联系区领导小组办公室，及时向市领导小组办公室报送相关情况；按照市领导小组及区政府下达的命令和指示，指导、组织、协调通信应急保障工作。

2.3 领导小组现场指挥部构成与职能

处置通信保障应急工作时，领导小组设立现场指挥组。组长单位为区科工局，成员单位为区应急管理局、公安未央分局、电信运营企业等。

主要职责：执行领导小组指令，指挥现场应急处置，做好信息上报。

2.4 成员单位职责

（1）区科工局：负责协调基础电信运营企业开展通信保障应急工作；向成员单位通报通信保障工作开展情况。

（2）区应急管理局：负责协调因自然灾害导致的通信中断事件中除通信抢修和保障外的其他相关应急工作，协调相关应急队伍协助基础电信运营企业参与通信抢修工作。

（3）区委网信办：指导涉事单位处置通信网络重大突发事件有关应急工作；指导涉事单位密切关注舆情信息，做好舆论引导工作。

（4）区发改委：协调电网企业为通信保障应急工作提供必要电力保障支撑。

（5）公安未央分局：负责打击破坏、盗窃通信线缆和设备等应急物资的违法犯罪活动，承担应急通信抢修现场的安全保障工作。

（6）区财政局：负责为通信保障应急处置和实施重要通信保障任务提供必要经费保障。

（7）区文旅体育局：负责指导协调陕西广电网络传媒股份有

限公司西安分公司开展广播电视网络的应急保障工作。

(8) 区交通局：负责协调应急物资的交通运输。

(9) 区商务局：协调油料企业为通信保障应急工作提供必要油料保障支撑。

(10) 基础电信运营企业：负责组织落实本企业职责范围内的通信保障应急工作；根据地域特点和通信保障工作需要，针对性配备必要的通信保障应急装备（包括基础防护装备），尤其要加强小型、便携式等适应性强的应急通信装备的配备；按国家相关规定配备相应容量的应急发电设备，并加强对应急装备的管理、维护和保养；及时向区领导小组办公室报告本企业通信保障应急工作进展情况；健全本企业通信保障应急预案体系，落实市、区领导小组有关通信保障应急工作部署。

预防与预警

3.1 预防机制

基础电信运营企业在通信网络规划和建设中，要贯彻落实通信网络安全各项工作要求，健全通信网络安全防护、监测预警和应急通信保障体系，不断提高通信网络的自愈和抗毁能力；强化对通信网络运行安全和网间互联互通安全的监测及风险隐患排查；完善应急处置机制，修订完善各级通信保障应急预案，并定期组织演练；加强通信网络运行安全和应急通信保障的宣传教育工作，提高应对突发事件的能力。区领导小组办公室配合市领导小组办公室，协调各基础电信运营企业从制度、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机制。

3.2 预警分级

根据影响范围，将通信预警划分为特别严重（I 级）、严重（II 级）、较严重（III 级）和一般（IV 级）四个等级，依次标为红色、橙色、黄色和蓝色。发生特殊情况，可结合实际，适当调整预警相应级别。

3.3 预警监测

区领导小组办公室要与市领导小组办公室建立灾害预警信息共享机制，密切关注并及时汇总、通报、共享有关信息。电信运营企业要建立和完善通信网络预警监测机制，加强电信网络运行监测，发生突发事件、接到其他单位发布的预警或出现通信中断征兆时，应按照规定将监测信息迅速报送上级公司及区领导小组办公室。监测信息报送的内容包括：监测信息的基本情况、可能产生的危害及程度、可能影响的用户及范围、建议的应对措施等。

3.4 预警通报

I 级预警信息由国家通信保障应急领导小组确认并发布；II 级、III 级、IV 级预警信息由市领导小组确认，市级相关部门负责涉及单位及行业的信息发布，通信管理局负责电信行业内部的信息发布。预警信息的通报范围一般为通信行业内部、市领导小组及区领导小组各成员单位，预警通报采用文件传真形式，紧急情况下可以采用电话记录等方式，事后要以文件形式补报。向公

众发布预警信息，需经区领导小组批准。

3.5 预警行动

按照早发现、早报告、早处置的原则，区领导小组办公室收到涉及我区辖区内通信大范围中断、重特大突发事件预警等监测信息后，应立即将有关情况报告市领导小组，适时启动本预案，并采取以下处置措施：

（1）立即将有关情况上报市政府；

（2）通知各成员单位和基础电信运营企业落实通信保障有关准备工作；

（3）研究确定通信保障应急准备措施和工作方案；

（4）紧急部署资源调度、组织动员和部门联动等各项准备工作；

（5）及时传达调整预警级别或解除预警决定等重要信息；

（6）及时将有关情况上报省领导小组办公室。

4 应急响应

4.1 工作机制

由于未央区没有通信行业管理权限，按照《未央区通信保障应急预案》要求，通信预警及应急响应 I-IV 级由国家及西安市通信保障应急领导小组确认并发布，当我区发生通信中断事件后，由区领导小组根据中断情况比照 III 级或 IV 响应标准先行组织开展通信抢修工作，同时迅速上报省领导小组，待应急响应级别确定后，再按相应响应级别开展处置工作。

4.2 级别划分

通信中断事件分为四级，分别为一般通信中断（IV级）、较严重通信中断（III级）、严重通信中断（II级）和特别严重通信中断（I级）。

4.2 启动条件

4.3.1 IV级响应启动条件

（1）某个街道办内通信网络中断，造成全街道办通信大面积中断。

（2）发生其他突发事件，需要某个街道办范围内提供通信保障的。

（3）区级以上政府交办的涉及市域单一区县的重要通信保障任务。

4.3.2 III级响应启动条件

（1）区内通信网络中断、区级重要通信枢纽遭到破坏等，造成全区通信大面积中断。

（2）发生其他较大及以上突发事件，需要区级范围内提供通信保障的。

（3）区级以上政府交办的涉及区域内多个范围的重要通信保障任务。

4.3.3 II级响应启动条件

（1）市内通信网络干线中断、市级重要通信枢纽遭到破坏等，造成区内2个以上通信大面积中断。

(2) 发生其他特别重大、重大突发事件，需要市内范围提供通信保障，但超出区级处置能力的。

(3) 市级以上政府交办的涉及区内多个重要通信保障任务。

4.3.4 I 级响应启动条件

(1) 发生其他特别重大、重大突发事件，需要提供通信保障，但超出市级处理能力的。

(2) 党中央、国务院交办的涉及 2 个以上市级的重要通信保障任务。

4.4 响应主体

(1) 一般通信中断事件发生后，由市领导小组负责启动 IV 级响应，区领导小组办公室在市领导小组指导下协调基础电信运营企业实施通信保障工作。

(2) 较严重通信中断事件发生后，由市领导小组负责启动 III 级响应，区领导小组办公室在区领导小组指导下协调基础电信运营企业实施通信保障工作。

(3) 严重通信中断事件发生后，由市领导小组负责启动 II 级响应，组织实施通信保障工作，区领导小组按照市领导小组要求做好配合工作。

(4) 特别严重通信中断事件发生后，由陕西省通信保障应急领导小组负责启动 I 级响应，组织实施通信保障工作，区领导小组按照国家通信保障应急领导小组要求做好配合工作。

4.5 先期处置

通信中断事件发生后，相关基础电信运营企业应立即采取有效处置措施，控制事态发展，按照有关规定及时向上级公司、市领导小组办公室、区领导小组办公室上报事件信息。事件信息报送的内容应包括：事件基本情况、事件级别、初步估计的危害及程度、可能影响的用户及范围、建议的应对措施等。

4.6 响应启动程序

(1) 根据国家通信保障应急领导小组、市领导小组发布的预警及响应信息，区领导小组启动响应程序，并通报区级各成员单位；

(2) 区领导小组部署并开展相关应急通信保障工作；

(3) 区级各成员单位及基础电信运营企业启动相关应急预案，开展通信保障工作；

(4) 区领导小组及时将工作情况上报市领导小组及区政府；

(5) 区领导小组办公室实行 24 小时值守，各成员单位间保持通信畅通。

4.7 响应措施

(1) 区领导小组根据掌握的信息及区政府有关工作要求，召开相关成员单位会商会议，通报通信损失情况和保障恢复进展，研究、制定和审议相关工作方案，协调应急通信保障中交通运输、电力、油料、安全等重大问题，组织制定通信保障工作目标和方案。

(2) 区领导小组启动现场指挥组，派出有关人员赶赴现场组

织、协调通信保障应急处置工作。

(3) 区领导小组办公室协调基础电信运营企业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；落实区领导小组决策，向基础电信运营企业及相关成员单位下达通信保障和恢复任务，并监督执行情况。

(4) 相关单位接收到应急通信保障任务后，应立即组织保障队伍、调用应急通信资源开展通信保障和恢复有关工作，及时向区领导小组办公室报告任务执行情况。

4.8 现场指挥

按照区领导小组要求，启动现场指挥组作为通信保障应急指挥机构，负责做好以下工作：

(1) 负责与区领导小组及有关部门沟通协调，主动了解通信保障需求

(2) 提出现场通信保障工作方案，积极与相关部门协调联动，确保事发现场重要通信畅通；

(3) 指导、组织、协调基础电信运营企业的现场通信保障应急工作，统筹调度现场应急通信队伍和资源。

4.9 现场通信保障

在发生突发事件，造成基础通信网络和基础设施严重损毁，且短时间内难以修复的情况下，基础电信运营企业应迅速派出应急通信保障队伍，携带卫星、短波、基站、集群通信等机动通信设备，立即赶赴现场并开展应急通信保障工作。当基础电信运营

企业通信保障力量不足时，应迅速向上级公司请求支援，协调上级公司调度全省资源予以支援。区领导小组办公室要根据突发事件发展情况及时向市领导小组办公室汇报，若有必要可请市领导小组办公室协调调度卫星通信、短波通信、车载移动通信、车载固定通信等应急通信装备 赶赴现场，快速搭建包括空、天、地多种有线、无线通信手段在内的应急通信保障系统，满足地面公众通信网络恢复之前现场应急处置中的通信要求。

4.10 通信修复

通信保障队伍要根据处置突发事件需要，按照先重点、后一般的顺序，重点做好以下几方面通信保障和抢修恢复工作：

- （1）区委、区政府领导专线；
- （2）突发事件处置军地指挥联络通信网络；
- （3）党政专用通信网络；
- （4）保密、机要、安全、武警、军队、国防军工、核应急等重要部门租用通信网络；
- （5）地震、森林防火、防汛、民政、气象、医疗卫生等部门租用的与防震、防火、防汛、救灾、气象信息发布、医疗急救等有关的通信网络；
- （6）金融、证券、电力、交通运输、民航、海关、铁路、税务等与国民经济密切相关各部门租用的通信网络；
- （7）其他需要保障的重要通信网络。

4.11 信息报送

通信中断事件发生后，区领导小组负责将通信损失、保障恢复、重大事项等重要信息及时报省领导小组、区政府，并通报各成员单位。事发区县和基础电信运营企业根据内容、时限、频次相关等要求，通过传真、电子邮件、电话记录等手段及时向市领导小组报送通信损失及保障恢复情况。各成员单位应指定专人按照相关要求将已经本单位主管领导审核的应急通信保障工作进展情况报送市领导小组。各单位报送信息由市领导小组办公室负责分析汇总，供区领导小组决策参考，并根据需要向有关部门及单位通报。报送信息内容应包括：事件基本情况、事件级别、初步估计的危害及程度、影响的用户及范围、采取的应对措施等。

4.12 通报和发布

在突发事件处置过程中，区领导小组办公室应加强与各成员单位、相关区县之间的信息沟通，及时通报事态变化及应急处置情况。相关区县应将相关信息及时通报有关部门、重要单位和用户。信息发布应按照有关规定，坚持及时准确、公开透明、正确引导的原则，统一发布口径、发布方案、发布内容。在组织新闻发布过程中，如遇到难以把握的重大和敏感问题，要及时向市领导小组办公室请示，并按照指示迅速组织落实。

4.13 响应结束

(1) 当应急响应结束时，由省级通信保障应急领导小组发布结束 I 级响应决定，市领导小组发布结束 II、III、IV 级响应决定；

(2) 区领导小组将结束决定通报各成员单位;

(3) 各成员单位终止应急响应。后期处置

5 情况汇报和经验总结

通信保障和通信恢复应急任务结束后, 基础电信运营企业做好突发事件中公众电信网络设施损失情况的统计、汇总及任务完成情况总结工作, 并将有关情况向市领导小组和区领导小组汇报。

5.1 奖惩评定及表彰

在通信保障应急工作中, 对做出突出贡献的单位和个人按规定给予奖励; 对玩忽职守造成损失的, 依据有关法律法规及相关规定, 追究相关责任; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。区级以上政府交办的涉及市域内多区县范围的重要通信保障任务。

后期处置

5.2 情况汇报和经验总结

通信保障和通信恢复应急任务结束后, 基础电信运营企业做好突发事件中公众电信网络设施损失情况的统计、汇总及任务完成情况总结工作, 并将有关情况向省领导小组和市领导小组汇报。

5.3 奖惩评定及表彰

在通信保障应急工作中, 对做出突出贡献的单位和个人按规定给予奖励; 对玩忽职守造成损失的, 依据有关法律法规及相关规定, 追究相关责任; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任

6 保障措施

6.1 人员保障

通信保障队伍由基础电信运营企业的网络管理、运行维护、工程建设及应急机动通信保障机构组成。基础电信运营企业应不断加强通信保障应急队伍建设，以满足通信保障和通信恢复应急工作的需要。

6.2 物资保障

基础电信运营企业应建立必要的通信保障应急资源保障机制，并按照通信保障应急工作需要配备必要的通信保障应急装备，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。

6.3 交通保障

需要紧急调配通信保障应急资源时，由市交通局、市公安局等部门负责组织协调交通运输，简化审批流程，为应急通信保障车辆配发通行证，保障应急物资专用通道，确保通行畅通。在道路阻断等极端情况下，由市领导小组上报省领导小组协调解决通信应急资源的空运。

6.4 电力保障

基础电信运营企业应按国家相关规定配备相应容量的应急发电设备。事发地电力、油料、运输等相关部门负责协调相关企业优先保障通信设施和现场应急通信装备的供电、供油需求。本地区难以协调的，应由市级相关部门协调做好相关应急保障工作。

6.5 经费保障

区突发通信中断事件应急处置和实施重要通信保障任务所产生的通信保障费用，由区级财政部门依法依规进行保障；因电

信网络安全事故造成的通信保障和恢复等处置费用，由基础电信运营企业承担。

6.6 必备资料

基础电信运营企业应急管理机构必须备有以下资料：

- （1）各街道办地图；
- （2）通信保障应急预案和异常情况处理流程图；
- （3）通信保障应急物资储备器材的型号、数量、存放地点等清单；
- （4）通信保障应急工作相关单位联系方式；
- （5）需要重点保障电力、油料供应等关键通信节点列表。
- （7）宣传、培训和演习。

基础电信运营企业应加强对本预案的宣传，制定应急培训和演练计划，并定期组织实施。

抄送：区委网信办。