重庆市万州区人民政府办公室

关于印发《重庆市万州区通信保障

应急预案》的通知

万州府办发〔2025〕15号

各镇乡（民族乡）人民政府，各街道办事处，区政府有关部门，有关单位：

《重庆市万州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。

重庆市万州区人民政府办公室

2025年5月20日

（此件公开发布）

重庆市万州区通信保障应急预案

#  总则

* 1. 编制目的

健全完善万州区突发事件应急处置通信保障工作机制，提升应急通信保障组织、指挥、调度、处置能力，满足突发事件及重要任务通信保障工作需要。

* 1. 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》《国家突发事件总体应急预案》《国家通信保障应急预案》《重庆市突发事件应对条例》《重庆市突发事件总体应急预案》《重庆市突发事件应急预案管理实施办法》《重庆市通信保障应急预案》等法律、法规及有关规定，制定本预案。

* 1. 适用范围

本预案适用于万州区内需要区政府或区政府授权有关部门统筹协调的应急通信保障工作。主要包括以下情况：

（1）通信网络事故的应急抢修（事故分级标准参照《电信网络运行监督管理办法》）。

（2）自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件应对处置过程中需要完成的应急通信保障任务。

（3）市级应急通信保障指挥机构以及区委、区政府交办的其他重要通信保障任务。

* 1. 工作原则

坚持“以人民为中心”的思想，坚持“人民至上、生命至上”的理念，坚持统一调度、分级负责、快速应对、高效联动的原则。

* 1. 预案体系

万州区通信保障应急预案体系由万州区通信保障应急预案及本区行政区域内相关通信企业通信保障应急预案组成。

（1）本预案由区大数据发展局（区通信发展办公室）牵头制定，经区政府批准后实施，并报重庆市通信管理局备案。

（2）本区通信企业通信保障应急预案由相关通信企业制定，报区大数据发展局（区通信发展办公室）备案。

* 1. 通信保障分级

根据通信网络受损的严重程度和影响范围，由高到低划分为Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级和Ⅳ级。

1.6.1 Ⅰ级通信保障

（1）市级应急通信保障指挥机构启动涉及本区的市级Ⅰ级、Ⅱ通信保障应急响应。

（2）发生突发事件，需要提供应急通信保障，但超出区内保障能力，需报请市级应急通信保障指挥机构支援。

1.6.2 Ⅱ级通信保障

（1）电信网络出现故障或重要通信枢纽遭到破坏等，造成本区2个及以上乡镇（街道）通信网络大面积中断。

（2）市级应急通信保障指挥机构启动涉及本区的市级Ⅲ级通信保障应急响应。

（3）区级党政机关、与经济社会稳定运行有关的企事业单位等重要业务通信中断。

1.6.3 Ⅲ级通信保障

（1）电信网络出现故障或重要通信枢纽遭到破坏等，造成本区2个及以上乡镇（街道）通信网络局部中断，或1个乡镇（街道）通信网络大面积中断。

（2）市级应急通信保障指挥机构启动涉及本区的市级Ⅳ级通信保障应急响应。

（3）乡镇（街道）党政机关、与经济社会稳定运行有关的企事业单位等重要业务通信中断。

1.6.4 Ⅳ级通信保障

电信网络出现故障或重要通信枢纽遭到破坏等，造成本区1个乡镇（街道）通信网络局部中断。

发生其他突发事件，按照通信网络受损情况进行研判，参照相应等级开展通信保障。

大面积中断是指区域内占比超50%及以上的通信设施中断，局部中断是指区域内占比50%以下的通信设施中断。上述有关数量表述中，“及以上”含本数，“以下”不含本数。

#  组织指挥体系

* 1. 区级组织指挥体系

设立万州区应急通信保障工作专班（以下简称区工作专班）作为区级应急通信保障指挥机构，区工作专班组长由区大数据发展局（区通信发展办公室）主要负责同志担任，区工作专班成员由区级有关部门、有关单位负责同志担任（成员单位及职责详见附件1）。区工作专班办公室设在区大数据发展局（区通信发展办公室），根据工作需要，区工作专班可增补成员单位。

* 1. 指挥机构

启动通信保障应急响应后，区工作专班即为万州区应急通信保障指挥部（以下简称区指挥部），负责指挥调度本区行政区域内应急通信保障。指挥部下设办公室和抢修抢通、秩序维护、舆情导控、后勤保障、恢复重建、调查评估等工作组，按照职责分工负责突发事件应急通信保障有关工作（指挥部架构详见附件2）。

* 1. 专家组

区大数据发展局（区通信发展办公室）牵头建立应急通信保障专家组，为应急通信保障工作提供决策服务；参与制定（修订）应急预案和技术方案；承办区工作专班交办的其他事项。

#  预防与预警

* 1. 预防措施

（1）落实市级网络运行安全风险管控和隐患排查治理机制，加强对通信企业网络和业务运行安全风险评估、隐患排查的检查指导，适时开展预案修订、宣传、培训与演练。

（2）通信企业应在通信网络规划和建设中，落实网络运行安全工作要求，加强网络运行管理、监测预警和应急通信能力建设；加强灾害多发易发区域落实电信设施“四防”（防爆炸、防火灾、防破坏、防盗窃）要求，提高电信设施防灾抗毁能力；修订完善通信保障应急预案，定期组织开展宣传、培训与演练，完善应急处置机制，提升防范应对能力。

* 1. 预警机制
		1. 预警分级

根据通信网络可能受损的严重程度和影响范围，通信保障预警由高到低划分为红色（Ⅰ级）、橙色（Ⅱ级）、黄色（Ⅲ级）和蓝色（Ⅳ级）。预判可能触发Ⅰ级通信保障的，发布红色预警；预判可能触发Ⅱ级通信保障的，发布橙色预警；预判可能触发Ⅲ级通信保障的，发布黄色预警；预判可能触发Ⅳ级通信保障的，发布蓝色预警。

* + 1. 预警监测

（1）区工作专班成员单位、相关乡镇（街道）建立预警信息共享机制，完善通信网络应急指挥调度系统的预警监测功能，及时汇总、通报、共享有关信息。

（2）相关通信企业建立完善预警监测机制，加强网络运行监测，在出现通信中断征兆时，及时将有关信息报送至区大数据发展局（区通信发展办公室）。

* + 1. 预警通报

参照《重庆市级通信保障应急预案》规定，Ⅰ级预警信息由区工作专班报请市级应急通信保障指挥机构确认，区工作专班按照规定要求，负责本区通报工作；Ⅱ级、Ⅲ级、Ⅳ级预警信息由区工作专班负责确认、通报，并报市级应急通信保障指挥机构备案。预警信息的通报范围为乡镇（街道）、区工作专班成员单位、相关通信企业。通报Ⅰ级、Ⅱ级预警信息的，需同步报告区政府。预警通报一般采用文件形式，紧急情况下可电话通报、事后书面通报。向公众发布预警信息，需经区工作专班批准。

* 1. 预警行动

预警信息发布后，属于Ⅰ级、Ⅱ级预警的，由区工作专班组织实施预警行动；属于Ⅲ级、Ⅳ级预警，由区工作专班办公室组织实施预警行动。

（1）立即将情况上报市级应急通信保障指挥机构。

（2）研究确定通信保障应急准备措施和工作方案。

（3）紧急部署资源调度、组织动员和部门联动等准备工作。

（4）启动信息报送流程，执行24小时应急值班值守制度。

（5）根据事态进展情况，适时调整预警级别或解除预警。

#  应急响应

* 1. 分级响应

根据通信网络受损的严重程度和影响范围，应急响应由高到低划分为Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级、Ⅳ级4个等级。

触发Ⅰ级响应条件时，由区工作专班报请市级应急通信保障指挥机构确认后启动。触发Ⅱ级响应条件时，由区工作专班负责确认后启动，并报市级应急通信保障指挥机构备案。触发Ⅲ级、Ⅳ级响应条件时，由区工作专班办公室确认后启动，并由区工作专班报市级应急通信保障指挥机构备案。

* 1. 响应行动
		1. Ⅰ级、Ⅱ级响应

（1）区指挥部组织各工作组召开会议，事发乡镇（街道）、专家组、相关通信企业参加，研究制定通信保障工作目标和实施方案，视情况设立通信保障前方指挥部。

（2）区指挥部负责协调跨区县、跨单位、跨企业和军地资源调度及支援工作。

（3）区指挥部成员单位视通信保障需求，配合开展相关工作。

* + 1. Ⅲ级、Ⅳ级响应

区指挥部办公室参照Ⅰ级、Ⅱ级响应措施组织实施有关行动，事发乡镇（街道）配合开展应对处置。

* 1. 响应措施

4.3.1 应急通信保障顺序

应急通信保障按照“先中央、后地方”“先重点、后一般”“先抢通、后恢复”的顺序，有序开展应急通信保障工作。

4.3.2 指挥联动

（1）区指挥部负责组织协调属地跨部门、跨企业的资源调度、支援保障等工作。

（2）相关通信企业在区指挥部的指挥下，负责企业内资源的统一调度。

（3）参与应急通信保障的队伍、物资、装备应接受指挥部的统一指挥和调配。

4.3.3 信息报送

信息报送按照“初报快、续报准、终报全”的原则，发生突发事件后，相关通信企业应在15分钟内向区指挥部办公室电话（023-58966399）报告有关情况，并在30分钟内向区指挥部办公室书面报告有关情况。区指挥部办公室接到相关通信企业报告后应核实突发事件对网络影响情况，在核实后立即向区委区政值班室电话和书面报告，并同步报市级应急通信保障指挥机构。原则上每日至少续报1次，待通信保障任务结束后，及时终报。报送内容应包含事件基本情况描述、事件级别、预估的危害及程度、影响的用户及范围、采取的应对措施和恢复重建等情况。

4.3.4 会商

突发事件发生后，区指挥部及其办公室根据需要召开会商会议，会商的主要内容包括：

（1）研判通信网络受损情况，组织指挥通信网络抢通恢复有关工作。

（2）根据通信保障需求，部署有关工作。

（3）研究、制定和审议应急通信保障相关工作方案。

（4）协调解决保障过程中存在的交通、电力、油料、空域等问题。

4.3.5 通信联络

应急通信保障响应启动后，区指挥部办公室、各工作组保持通信畅通，确保固定电话、移动电话、卫星电话、会议电视、传真、即时通信等其中至少2种以上联系方式畅通。涉及国家秘密的有关内容，按有关保密规定执行。

4.3.6 信息通报和发布

（1）在应急处置过程中，区指挥部办公室应加强与各工作组之间的信息沟通，及时通报事态变化及应急处置情况。

（2）对于启动Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级、Ⅳ级响应的，由区指挥部负责对外发布信息工作，必要时报请市级应急通信保障指挥机构批准后发布。

（3）信息发布工作应按照有关规定，坚持及时准确、公开透明、正确引导的原则，统一信息发布口径。

4.3.7 网络拥塞处理

（1）相关通信企业应建立应急通信保障机制，当突发事件造成通信网络业务量持续大幅激增或网络拥塞时，立即启动保障机制为抢险救灾指挥机构提供优先呼叫保障，并报区指挥部办公室备案。

（2）突发事件发生后，通信网络业务量持续大幅激增或网络拥塞时，相关通信企业要及时书面上报区指挥部办公室，经批准后启动本企业预案中限呼或限速工作方案，以避免网络拥塞的加剧；遇有紧急情况，相关通信企业要及时采取有效措施，避免事态扩大，并先口头报告启动限呼或限速工作方案，事后将实施情况书面补报区指挥部办公室备案。

4.3.8 抢修抢通和现场应急通信保障

（1）区指挥部抢修抢通组负责拟定抢修抢通实施方案，并组织相关通信企业派出应急通信保障队伍，携带卫星电话、便携卫星设备等赶赴现场开展保障工作。

（2）当出现通信网络基础设施遭到严重损毁且短时间难以修复的情况时，区指挥部抢修抢通组应采取多种手段临时搭建应急通信网络，确保至少有1种临时通信手段有效、畅通。

（3）区指挥部抢修抢通组根据灾情发展情况，组织协调本区行政区域内跨部门、跨区域、跨企业应急通信保障队伍和装备，开展应急通信保障工作。

（4）在本区通信保障力量不足时，由区指挥部报请市级应急通信保障指挥机构协调调度其他区县专业应急通信保障队伍支援。

4.3.9 军地联合保障

当突发事件造成军地一方出现通信保障能力不足时，另一方予以紧急支援。必要时区指挥部按程序启动军地联合保障机制，统筹使用军地通信资源和保障力量，统一组织军地重要业务保障和线路、设施抢修恢复。

4.3.10 秩序维护和后勤保障

区指挥部秩序维护组负责保障区域内通信设施现场管控，通过安全警戒、现场秩序维护等措施，保障通信设施安全运行。后勤保障组负责做好应急通信保障期间电力、油料及食宿等后勤保障工作。

4.3.11 舆情处置

区指挥部舆情导控组做好新闻媒体协调与服务工作，视情况起草新闻通稿，及时发布应急通信保障工作进展信息，组织引导社会舆论。充分利用舆情监控平台做好信息通信行业舆情监控，并做好公众解释引导工作。

* 1. 应急响应调整和终止

（1）调整或终止Ⅰ级响应的，由区指挥部报市级应急通信保障指挥机构确认后调整或终止。调整或终止Ⅱ级响应的，由区指挥部调整或终止，并报市级应急通信保障指挥机构备案。调整或终止Ⅲ级、Ⅳ级响应的，由区指挥部办公室调整或终止，并由区指挥部报市级应急通信保障指挥机构备案。

（2）区指挥部办公室将响应调整和终止的决定及时通报各工作组和事发地乡镇（街道），将有关情况报区委、区政府。

（3）相关单位按规定及时调整或终止响应。

#  后期处置

* 1. 总结评估

应急通信保障工作结束后，区指挥部办公室负责做好突发事件中通信网络设施损失情况的统计、汇总，以及任务完成情况的总结和评估。区指挥部负责对重大通信保障任务完成情况进行分析评估，提出改进意见。

* 1. 征用补偿

应急通信保障工作结束后，有关部门应及时归还征用的通信物资和装备；造成损失或无法归还的，应按规定予以补偿。

* 1. 恢复与重建

应急通信保障工作结束后，区指挥部恢复重建组及时制定通信设施恢复重建计划，上报市级应急通信保障指挥机构，并组织相关通信企业尽快恢复被损坏的通信设施。

* 1. 责任与奖惩

对在应急通信保障工作中作出突出贡献的单位和个人，按规定给予相关单位和个人通报表扬或表彰；对玩忽职守造成较大损失和不良影响的，依法依规追究相关单位和个人责任。

* 1. 调查评估

应急通信保障工作结束后，区指挥部调查评估组及时组织相关通信企业开展通信网络事故调查，按照相关法律法规，认定事故责任。相关通信企业主动开展事故自查，并向通信主管部门报告有关情况。调查评估结束后，区指挥部转为区工作专班，常态化开展应急保障有关工作。

#  保障措施

* 1. 信息技术支撑保障

区工作专班应强化技术手段建设，全面掌握应急资源、能力情况，提升突发事件监测预警、分析研判、指挥决策和应急处置效能。

* 1. 应急通信保障队伍

（1）区工作专班办公室要指导相关通信企业加强应急通信保障队伍建设，提高队伍通信保障的专业技能和实战能力。

（2）相关通信企业要建立健全应急通信保障人员职业发展机制，强化应急通信装备配备和相关技术手段建设。

* 1. 基础设施及物资保障

（1）相关通信企业应提高灾害多发地区通信设施建设标准，增强通信网络抗毁能力和应急保障能力；相关通信企业配备必要的应急通信保障装备和物资并加强管理维护。

（2）相关通信企业及具有专用通信网络、管道资源的有关部门，建立应急资源共享等保障机制，服从区工作专班统筹调度。

* 1. 交通运输保障

（1）需要紧急调配通信保障资源时，区公安局、区交通运输委等有关部门通过组织协调必要的交通运输工具、为应急通信专用车辆配发特许通行证等方式，简化运输审批流程，减免通行费用，提供必要的交通通行保障。

（2）空域管理部门为应急通信保障提供必要的飞行许可，建立应急通信保障无人机飞行审批绿色通道，优先保障应急通信保障应急资源的空运。

* 1. 能源供应保障

（1）相关通信企业应按国家相关规定配备相应容量的应急发电设备。

（2）相关部门负责协调优先保证通信设施运行和现场应急通信装备的供电、供油等需求，确保应急条件下通信枢纽及重要局所等关键通信节点的能源供应。

* 1. 资金保障

应急通信保障产生的费用，由区财政局按规定解决。因通信企业自身造成的电信网络运行中断事故，其产生的应急通信保障和恢复等费用，由通信企业承担。通信企业应配备专项资金，支持通信保障队伍建设、能力提升、应急处置、灾后重建等。

#  预案管理

* 1. 预案评估与修订

本预案由区大数据发展局（区通信发展办公室）组织每3年评估1次，根据实际情况进行修订。

* 1. 宣传、培训和演练

区大数据发展局（区通信发展办公室）、相关通信企业应加强预案的宣传、培训，定期开展应急演练。

#  附则

* 1. 预案解释

本预案由区大数据发展局（区通信发展办公室）负责解释。

* 1. 实施时间

本预案自印发之日起实施。

* 1. 名词解释

（1）通信企业指中国电信万州分公司、中国移动万州分公司、中国联通万州分公司、重庆广播电视信息网络有限公司万州分公司、中国铁塔万州分公司。

（2）通信网络指公众通信网络。

附件：1.万州区应急通信保障工作专班成员单位及职责

2.万州区应急通信保障指挥部架构图

附件1

万州区应急通信保障工作专班

成员单位及职责

一、成员单位

区大数据发展局（区通信发展办公室）、区委宣传部、区委政法委、区委网信办、区经济信息委、区公安局、区财政局、区规划自然资源局、区生态环境局、区住房城乡建委、区城市管理局、区交通运输委、区水利局、区商务委、区卫生健康委、区应急管理局、区发展改革委（区国防动员办）、区林业局、区人武部、万州气象局、国网万州供电公司、三峡水利万州公司及相关通信企业。

二、成员单位职责

1.区大数据发展局（区通信发展办公室）：负责应急通信保障工作的组织、指导、协调和实施；指导通信企业开展应急通信保障工作；及时向市级应急通信保障指挥机构以及区委、区政府报告应急通信保障工作进展；配合通信企业做好应急通信无人机基站接入公众通信网工作；对接市级应急通信保障指挥机构，接收市级应急通信保障应急响应相关信息。

2.区委宣传部：负责统筹协调通信保障新闻报道；提出突发事件应急处置通信保障需求。

3.区委政法委：负责群体性突发事件应对处置工作；提出突发事件应急处置通信保障需求。

4.区委网信办：负责统筹协调通信保障应急处置的网络舆论引导、处置和网络安全工作；提出突发事件应急处置通信保障需求。

5.区经济信息委：负责优先解决应急通信保障中无线通信的频率指配和抗干扰的协调工作；提出突发事件应急处置通信保障需求。

6.区公安局：负责维护社会治安秩序，依法打击造谣惑众和盗窃、哄抢应急通信物资以及破坏通信设施的违法犯罪活动，协助有关部门妥善处置因通信中断引发的群体性治安事件；为应急通信保障队伍、车辆等提供道路通行保障；提出突发事件应急处置通信保障需求。

7.区财政局：负责为应急通信保障处置和执行重要通信保障任务及通信基础设施重建提供经费保障；提出突发事件应急处置通信保障需求。

8.区规划自然资源局：负责向应急通信保障有关部门通报地质灾害预警；提出突发事件应急处置通信保障需求。

9.区生态环境局：负责向应急通信保障有关部门通报突发环境事件、突发水环境污染、重污染天气、核与辐射事故环境污染事件等预警信息；提出突发事件应急处置通信保障需求。

10.区住房城乡建委：负责向应急通信保障有关部门通报房屋建筑、市政基础设施工程、城镇房屋使用安全、城市内涝、城市排水等预警信息；提出突发事件应急处置通信保障需求。

11.区城市管理局：负责向应急通信保障有关部门通报市政桥隧（跨江大桥除外）、城市供水、市政环卫、城市公园等城市管理突发事件预警信息；提出突发事件应急处置通信保障需求。

12.区交通运输委：为应急通信保障装备及物资运输提供陆地、水路紧急运输和通行保障，为车辆通行开通“绿色通道”；负责向应急通信保障有关部门通报跨江大桥突发事件预警信息；提出突发事件应急处置通信保障需求。

13.区水利局：负责向应急通信保障有关单位通报水情旱情预警信息；提出突发事件应急处置通信保障需求。

14.区商务委：负责为应急通信保障车辆、装备、重要通信设施提供成品油供应保障；提出突发事件应急处置通信保障需求。

15.区卫生健康委：负责向应急通信保障有关部门通报突发公共卫生事件有关情况；提出突发事件应急处置通信保障需求。

16.区应急管理局：负责向应急通信保障有关部门通报安全生产类、自然灾害类等突发事件和灾害事故情况，在开展消防、森林和草原火灾扑救、抗洪抢险、地震和地质灾害救援前提出通信保障需求；在灾害事故处置中，为应急通信保障提供必要的交通通行、运输投送保障。

17.区发展改革委（国防动员办）：负责向应急通信保障有关部门通报人防工程避难场所等信息；提出突发事件应急处置通信保障需求。

18.区林业局：负责向应急通信保障有关部门通报森林草原火灾预警信息；提出突发事件应急处置通信保障需求。

19.区人武部：负责组织驻万部队协助抢修通信基础设施；提出突发事件通信保障需求。

20.万州气象局：负责向应急通信保障各有关部门通报气象灾害预警信息；提出突发事件应急处置通信保障需求。

21.国网万州供电公司：负责为应急通信保障相关通信设备提供优先电力保障；提出突发事件应急处置通信保障需求。

22.三峡水利万州公司：负责为应急通信保障相关通信设备提供优先电力保障；提出突发事件应急处置通信保障需求。

23.通信企业：负责做好本企业通信网络建设和运行管理工作；执行本企业职责范围内的应急通信保障任务；做好应急通信无人机基站申请及接入公众通信网相关工作；及时向区工作专班及其办公室报告本企业应急通信保障工作情况，必要时提出协调支援需求。

附件2

万州区应急通信保障指挥部架构图

办公室

区大数据发展局（区通信发展办公室）牵头，区经济信息委、区应急管理局、区公安局、区城市管理局、区交通运输委、区商务委、国网万州供电公司、三峡水利万州公司及相关通信企业、事发地乡镇（街道）等参加。

主要职责：负责相关信息收集、汇总和综合协调，发挥信息枢纽作用；传达上级有关指示；协调调配有关应急资源；协调各工作组开展应急处置工作。

万州区应急通信保障指挥部

舆情导控组

区委宣传部牵头，区委网信办、相关通信企业、事发地乡镇（街道）等参加。

主要职责：做好新闻媒体协调与服务工作，及时发布现场处置信息，组织引导社会舆论。

抢修抢通组

区大数据发展局局（区通信发展办公室）牵头，区交通运输委、区城市管理局、区商务委、国网万州供电公司、三峡水利万州公司及相关通信企业、事发地乡镇（街道）等参加。

主要职责：负责组织会商研判，拟订并组织实施受损通信网络抢修方案；调度专业应急通信保障队伍及装备、物资等应急资源实施通信网络抢通恢复工作。

秩序维护组

区公安局牵头，区交通运输委、事发地乡镇（街道）等参加。

主要职责：做好受损通信设施现场管控，实施安全警戒，维持现场秩序；做好社会面稳控；疏导周边交通，开展交通管制，开辟应急通道。

后勤保障组

事发地乡镇（街道）牵头，区财政局、区交通运输委、区商务委、区大数据发展局（区通信发展办公室）、国网万州供电公司、三峡水利万州公司等参加。

主要职责：做好应急处置的电力、通信、办公设施设备和生活物资等保障。

恢复重建组

区大数据发展局局（区通信发展办公室）、事发地乡镇（街道）牵头，区财政局、相关通信企业等参加。

主要职责：开展受损通信设施评估、统计，及时制定通信设施恢复重建计划，上报市级应急通信保障指挥机构，并组织相关通信企业尽快恢复被损坏的通信设施。

调查评估组

区大数据发展局局（区通信发展办公室）牵头，区公安局、区应急管理局、相关通信企业等参加。

主要职责：按规定组织开展一般、较大事故调查，认定事故责任，提出处理意见；配合开展重大、特别重大事故调查。