

# 电信营业厅突发疾病应急预案

第一章 总则 .....	3
1.1 应急预案的目的和意义.....	3
1.1.1 目的 .....	3
1.1.2 意义 .....	3
1.1.3 适用对象.....	4
1.1.4 适用事件.....	4
1.1.5 以人为本，生命至上.....	4
1.1.6 预防为主，预防与应急相结合 .....	4
1.1.7 统一指挥，分级负责.....	4
1.1.8 协同配合，社会共治.....	4
1.1.9 科学应对，精准施策.....	5
第二章 组织架构 .....	5
1.1.10 应急组织架构概述.....	5
1.1.11 应急组织架构设置.....	5
1.1.12 应急指挥部职责.....	6
1.1.13 应急办公室职责.....	6
1.1.14 专业应急小组职责.....	6
1.1.15 基层应急单元职责.....	6
1.1.16 预案制定.....	6
1.1.17 预案修订.....	7
第三章 预案启动 .....	7
1.1.18 概述 .....	7
1.1.19 识别方法.....	8
1.1.20 识别流程.....	8
1.1.21 预案启动条件.....	8
1.1.22 预案启动流程.....	8
1.1.23 概述 .....	9
1.1.24 应急响应级别划分.....	9
1.1.25 应急响应级别调整.....	9
第四章 紧急救援 .....	9
1.1.26 现场救治.....	9
1.1.27 转院救治.....	10
1.1.28 人员疏散.....	10
1.1.29 人员安置.....	10
1.1.30 人力资源.....	10
1.1.31 物资资源.....	10
1.1.32 技术资源.....	10
1.1.33 资金支持.....	11
第五章 信息报告与沟通.....	11
1.1.34 信息收集.....	11
1.1.35 信息整理.....	11

1.1.36	信息分析	11
1.1.37	信息报告撰写	11
1.1.38	信息报告提交	11
1.1.39	基本信息	12
1.1.40	正文内容	12
1.1.41	结论与建议	12
1.1.42	内部沟通渠道	12
1.1.43	外部沟通渠道	12
1.1.44	沟通方式	12
1.1.45	沟通频率	12
1.1.46	沟通效果评估	12
第六章	应急处置	12
1.1.47	建立健全防控体系	13
1.1.48	加强员工健康管理	13
1.1.49	强化防控措施	13
1.1.50	及时信息发布	13
1.1.51	加强环境卫生管理	13
1.1.52	优化营业厅布局	13
1.1.53	加强客流管理	13
1.1.54	调整营业时间	13
1.1.55	优化业务流程	13
1.1.56	加强员工关怀	14
第七章	营业厅恢复正常运营	14
第八章	员工培训与演练	15
1.1.57	安全知识培训	15
1.1.58	专业技能培训	15
1.1.59	理论培训	16
1.1.60	实操培训	16
1.1.61	演练目的	16
1.1.62	演练内容	16
1.1.63	演练组织	16
第九章	应急预案的评估与改进	17
1.1.64	预案编制的完整性	17
1.1.65	预案内容的合理性	17
1.1.66	预案的实用性和操作性	17
1.1.67	预案的时效性和合规性	17
1.1.68	预案演练效果	17
1.1.69	文档审查	17
1.1.70	实地考察	17
1.1.71	专家评估	17
1.1.72	演练评估	17
1.1.73	加强预案编制和修订	18
1.1.74	提高预案的实用性和操作性	18
1.1.75	加强预案培训和宣传	18

1.1.76 完善应急资源配备.....	18
1.1.77 建立预案评估和演练机制.....	18
1.1.78 加强跨部门协调.....	18
第十章 法律法规与政策支持.....	18
1.1.79 法律法规概述.....	18
1.1.80 法律法规具体内容.....	18
1.1.81 政策支持概述.....	19
1.1.82 政策支持具体措施.....	19
1.1.83 政策宣传与培训概述.....	19
1.1.84 政策宣传与培训具体措施.....	19
第十一章 资源保障 .....	19
1.1.85 人力资源保障的重要性.....	20
1.1.86 人力资源保障措施.....	20
1.1.87 物资资源保障的重要性.....	20
1.1.88 物资资源保障措施.....	20
1.1.89 资金保障的重要性.....	21
1.1.90 资金保障措施.....	21
第十二章 应急预案的修订和实施.....	21
1.1.91 修订原则.....	21
1.1.92 修订依据.....	21
1.1 国家相关法律法规、政策； .....	22
1.2 行业标准、规范； .....	22
1.3 企业安全生产实际情况； .....	22
1.4 企业安全生产管理制度。 .....	22
1.4.1 修订程序 .....	22
1.4.2 组织培训 .....	22
1.4.3 预案演练 .....	22
1.4.4 预案实施保障.....	22
1.4.5 监督机制 .....	22
1.4.6 考核机制 .....	23
1.4.7 奖惩措施 .....	23

## **第一章 总则**

### **1.1 应急预案的目的和意义**

#### **1.1.1 目的**

应急预案的制定旨在明确应对突发事件的基本程序、方法和要求，保证在突发事件发生时，能够迅速、有序、高效地组织应对，降低灾害损失，保障人民群众的生命财产安全和社会稳定。

#### **1.1.2 意义**

(1) 提高应对突发事件的能力。应急预案的制定和实施有助于提高企事业单位及社会各界应对突发事件的能力，为应对各类灾害提供有力保障。

(2) 保障人民群众生命财产安全。应急预案的实施有利于保证在突发事件发生时，能够迅速采取有效措施，减轻灾害损失，保障人民群众生命财产安全。

(3) 促进社会和谐稳定。应急预案的制定和实施有助于维护社会稳定，降低突发事件对社会秩序的影响，为构建和谐社会创造良好条件。

## 第二节 应急预案的适用范围

### 1.1.3 适用对象

应急预案适用于我国各级企事业单位、社会组织及个人在应对突发事件时的组织协调、应急响应、救援处置等工作。

### 1.1.4 适用事件

应急预案主要针对以下突发事件：

- (1) 自然灾害：如地震、洪水、台风、干旱、山体滑坡等。
- (2) 灾难：如火灾、交通、化学泄漏、核等。
- (3) 公共卫生事件：如传染病疫情、食物中毒、环境污染等。
- (4) 社会安全事件：如恐怖袭击、暴力事件、群体性事件等。

## 第三节 应急预案的实施原则

### 1.1.5 以人为本，生命至上

在应对突发事件时，始终坚持把保障人民群众生命安全放在首位，全力救治伤病员，减少灾害损失。

### 1.1.6 预防为主，预防与应急相结合

加强风险防控和隐患排查，提高预防能力，同时在应急响应过程中，充分发挥预防与应急相结合的作用。

### 1.1.7 统一指挥，分级负责

建立健全应急指挥体系，明确各级企事业单位及社会组织在应对突发事件中的职责，实现统一指挥、分级负责。

### 1.1.8 协同配合，社会共治

加强部门间协同配合，充分发挥社会各界在应对突发事件中的作用，形成全社会共同参与、共同应对的良好格局。

### 1.1.9 科学应对，精准施策

根据突发事件的特点和规律，采取科学、合理的应对措施，实施精准救援，提高应急响应的实效性。

## 第二章 组织架构

### 第一节 应急组织架构

#### 1.1.10 应急组织架构概述

应急组织架构是应对突发公共事件的重要保障，主要包括应急指挥部、应急办公室、专业应急小组和基层应急单元等组成部分。应急组织架构应按照“统一领导、分级管理、条块结合、以块为主”的原则进行设置，保证应急响应迅速、高效、有序。

(1) 应急指挥部：应急指挥部是应急组织架构的核心，负责统一领导、指挥和协调应急响应工作。应急指挥部由总指挥、副总指挥和成员组成，成员包括相关部门负责人、专业技术人员和应急管理人员等。

(2) 应急办公室：应急办公室是应急指挥部的常设办事机构，负责组织、协调和监督应急响应工作，承担日常应急管理和预案制定、修订等工作。

(3) 专业应急小组：专业应急小组是根据突发公共事件类型和应急任务需要设立的专业化应急组织，负责实施具体的应急响应行动。专业应急小组包括应急救援组、医疗救护组、后勤保障组、信息与通信保障组等。

(4) 基层应急单元：基层应急单元是应急组织架构的基础，负责本地区、本单位的应急响应工作。基层应急单元应根据实际情况设立相应的应急组织机构，承担应急准备、监测预警、应急处置、善后恢复等工作。

#### 1.1.11 应急组织架构设置

##### (1) 应急指挥部设置

(1) 总指挥：负责应急响应工作的全面领导，决策重大事项。

(2) 副总指挥：协助总指挥开展工作，负责具体应急任务的组织实施。

(3) 成员：包括相关部门负责人、专业技术人员和应急管理人员等，负责参与应急响应工作，提供专业支持和决策建议。

##### (2) 应急办公室设置

(1) 主任：负责应急办公室的日常工作，组织协调应急响应工作。

(2) 副主任：协助主任开展工作，负责具体应急任务的组织实施。

(3) 工作人员：负责应急办公室的日常事务，承担预案制定、修订、演练等工作。

## 第二节 职责分配

### 1.1.12 应急指挥部职责

- (1) 统一领导应急响应工作，决策重大事项。
- (2) 指挥和协调各相关部门、单位共同应对突发公共事件。
- (3) 制定应急响应总体方案，明确应急任务和目标。
- (4) 组织开展应急演练，提高应急响应能力。
- (5) 及时向上级报告应急响应工作情况。

### 1.1.13 应急办公室职责

- (1) 组织协调应急响应工作，保证应急指挥部决策的贯彻落实。
- (2) 负责应急响应预案的制定、修订和演练。
- (3) 监督检查各相关部门、单位的应急准备和响应工作。
- (4) 收集、整理、报告应急响应相关信息。
- (5) 承担应急办公室的日常管理工作。

### 1.1.14 专业应急小组职责

- (1) 应急救援组：负责现场救援、疏散转移、物资调度等工作。
- (2) 医疗救护组：负责伤员救治、卫生防疫等工作。
- (3) 后勤保障组：负责应急物资供应、生活保障、交通保障等工作。
- (4) 信息与通信保障组：负责信息收集、传递、发布和通信保障等工作。

### 1.1.15 基层应急单元职责

(1) 负责本地区、本单位的应急准备、监测预警、应急处置、善后恢复等工作。

- (2) 及时向上级报告应急响应工作情况。
- (3) 执行应急指挥部和应急办公室的指令，配合专业应急小组开展工作。

## 第三节 应急预案的制定和修订

### 1.1.16 预案制定

- (1)

制定依据：应急预案的制定应依据国家法律法规、政策文件和上级部门的应急预案，结合本地区、本单位的实际情况。

(2) 制定流程：应急预案的制定应按照以下流程进行：

(1) 开展风险评估：分析可能发生的突发公共事件类型、影响范围、危害程度等。

(2) 明确应急任务和目标：根据风险评估结果，明确应急响应的任务和目标。

(3) 制定预案内容：包括应急组织架构、职责分配、应急响应流程、应急资源保障等。

(4) 组织评审：邀请相关专家对应急预案进行评审，保证预案的科学性、实用性和可操作性。

(5) 批准发布：经评审通过的应急预案，报请上级部门批准后发布实施。

#### **1.1.17 预案修订**

(1) 修订时机：应急预案应根据以下情况及时进行修订：

(1) 法律法规、政策文件发生变化。

(2) 应急组织架构、职责分配调整。

(3) 应急资源、应急响应流程发生变化。

(4) 实际应急响应工作中发觉的问题和不足。

(2) 修订流程：应急预案的修订应按照以下流程进行：

(1) 收集修订意见：通过调查研究、座谈讨论等方式，收集相关部门、单位的修订意见。

(2) 制定修订方案：根据收集到的意见，制定应急预案修订方案。

(3) 组织评审：邀请相关专家对修订方案进行评审。

(4) 批准发布：经评审通过的修订方案，报请上级部门批准后发布实施。

### **第三章 预案启动**

#### **第一节 疾病突发事件的识别**

##### **1.1.18 概述**

疾病突发事件是指在一定时间和范围内，因自然灾害、灾难、公共卫生事件等原因，导致疾病传播速度快、波及范围广、危害程度大的紧急情况。及时识别

疾病突发事件，对于启动预案、采取有效措施、降低危害具有重要意义。

### 1.1.19 识别方法

(1) 监测数据：通过对疫情监测数据的分析，发觉病例数、发病率等指标异常波动，可作为识别疾病突发事件的依据。

(2) 疫情报告：各级医疗机构、疾控中心等应及时报告疫情，发觉病例聚集现象，为识别疾病突发事件提供线索。

(3) 群众举报：鼓励群众积极举报疑似疫情，拓宽信息渠道，提高识别效率。

(4) 专家评估：组织专家对疫情进行评估，判断是否符合疾病突发事件的定义。

### 1.1.20 识别流程

(1) 收集信息：各级卫生部门、医疗机构、疾控中心等及时收集疫情相关信息。

(2) 分析评估：对收集到的信息进行梳理、分析，评估是否符合疾病突发事件的识别标准。

(3) 报告预警：发觉疾病突发事件后，立即向上级卫生部门报告，并发布预警信息。

(4) 启动预案：根据预警信息，启动相应的预案，开展应急响应工作。

## 第二节 预案启动程序

### 1.1.21 预案启动条件

(1) 疾病突发事件已经识别并得到证实。

(2) 疫情发展趋势预测表明，不采取应急措施将导致严重后果。

(3) 上级卫生部门要求启动预案。

### 1.1.22 预案启动流程

(1) 确认预案启动条件：根据疫情发展情况和上级要求，确认是否符合预案启动条件。

(2) 发布启动命令：卫生部门负责人发布预案启动命令。

(3) 通知相关部门：向各相关部门、单位发送启动通知，明确职责和任务。

(4) 开展应急响应：各部门、单位按照预案要求，迅速投入应急响应工作。

(5) 跟踪评估：对应急响应工作进行全程跟踪，及时调整预案内容和措施。

### 第三节 应急响应级别

#### 1.1.23 概述

应急响应级别是针对疾病突发事件的严重程度和影响范围，划分的应急响应等级。不同级别的应急响应，对应不同的组织架构、资源调配和响应措施。

#### 1.1.24 应急响应级别划分

(1) 级别划分依据：根据病例数、发病率、传播速度、危害程度等因素，将应急响应级别划分为一级、二级、三级。

(2) 一级应急响应：适用于疫情严重，波及范围广，对人民群众生命安全和身体健康造成严重威胁的情况。

(3) 二级应急响应：适用于疫情较严重，波及范围较大，对人民群众生命安全和身体健康造成一定威胁的情况。

(4) 三级应急响应：适用于疫情相对较轻，波及范围较小，对人民群众生命安全和身体健康影响较小的情况。

#### 1.1.25 应急响应级别调整

(1) 根据疫情发展情况，适时调整应急响应级别。

(2) 调整应急响应级别时，应充分征求专家意见，保证决策科学合理。

(3) 调整应急响应级别后，及时调整预案内容和措施，保证应急响应工作的有效开展。

## 第四章 紧急救援

### 第一节 人员紧急救治

在突发事件发生时，保障人民群众的生命安全是紧急救援的首要任务。人员紧急救治是紧急救援工作的核心环节，其目的是尽快对受伤人员进行救治，降低伤员死亡率，减轻伤者痛苦。

#### 1.1.26 现场救治

(1) 快速评估：救援人员到达现场后，应迅速对伤员进行评估，确定伤情严重程度，优先救治重伤员。

(2) 现场急救：对受伤人员进行止血、包扎、固定等急救措施，防止伤情恶化。

(3)

药品和器械：救援人员应携带必要的药品和急救器械，如绷带、三角巾、止血带、急救包等。

#### 1.1.27 转院救治

(1) 伤员分类：根据伤情严重程度，将伤员分为重伤、中伤、轻伤，优先安排重伤员转院。

(2) 转运工具：使用救护车、直升机等快速交通工具，保证伤员尽快得到救治。

(3) 途中护理：救援人员应在途中对伤员进行监护，保证伤情稳定。

### 第二节 人员疏散和安置

#### 1.1.28 人员疏散

(1) 疏散信号：及时发布疏散信号，告知居民撤离的时间和路线。

(2) 疏散路线：合理规划疏散路线，避免拥挤和踩踏。

(3) 疏散组织：部门、企事业单位、社区等应组织人员参与疏散工作，保证疏散有序进行。

#### 1.1.29 人员安置

(1) 避难场所：提前规划避难场所，保证疏散人员有安全、舒适的居住环境。

(2) 生活保障：为安置人员提供必要的生活物资，如食物、饮水、衣物等。

(3) 医疗救治：在安置点设立医疗救治站，为疏散人员提供医疗服务。

### 第三节 紧急调用救援资源

#### 1.1.30 人力资源

(1) 救援队伍：调动消防、医疗、公安等救援队伍，参与紧急救援工作。

(2) 志愿者：组织志愿者参与救援行动，提供人力支持。

#### 1.1.31 物资资源

(1) 救援物资：紧急调用救援物资，如药品、医疗器械、食物、饮水等。

(2) 交通工具：调用直升机、救护车、大巴等交通工具，协助人员疏散和伤员转运。

#### 1.1.32 技术资源

(1) 通信保障：保证救援现场通信畅通，提高救援效率。

(2)

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/877102131113010004>