|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 01.040.03 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

政务服务大厅管理规范

第5部分：安全与应急处置

Specifications for the management of government service hall——

Part 5:Safety and emergency disposal

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc98258559)

[1 范围 1](#_Toc98258560)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc98258561)

[3 术语和定义 1](#_Toc98258562)

[4 管理职责 1](#_Toc98258563)

[5 安全设施设备 1](#_Toc98258564)

[6 人员安全 2](#_Toc98258565)

[7 安全制度建设 2](#_Toc98258566)

[8 安全管理 2](#_Toc98258567)

[9 应急处置 3](#_Toc98258568)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是DB43/T XXXX《政务服务大厅管理规范》的第5部分。DB43/T XXXX《政务服务大厅管理规范》包括以下部分：

1. 第1部分：政务服务大厅建设；
2. 第2部分：政务服务平台建设与管理；
3. 第3部分：政务服务人员管理；
4. 第4部分：服务提供；
5. 第5部分：安全与应急处置；
6. 第6部分：政务服务电子档案管理；
7. 第7部分：政务服务质量控制；
8. 第8部分：政务服务考评。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

政务服务大厅管理规范

第5部分：安全与应急处置

* 1. 范围

本文件规定了政务服务大厅安全与应急的管理职责、安全设施设备、人员安全、安全制度建设、安全管理及应急处置等要求。

本文件适用于湖南省、市州、县市区、乡镇（街道）、村（社区）政务服务大厅安全与应急处置的管理。园区政务服务大厅参照执行。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 15630 消防安全标志设置

GB 13495.1 消防安全标志　第1部分：标志

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 管理职责

政务服务大厅管理机构负责本级政务服务大厅安全与应急管理，明确安全管理负责人。

政务服务大厅管理机构应定期检查本级政务服务大厅安全管理情况。

政务服务大厅管理机构应设立突发事件处置小组，明确组长、小组成员名单及人员职责分工。

* 1. 安全设施设备
     1. 监控设备

应在出入口处等重点区域安装视频安防监控系统、报警装置等技防设备，监控录像应保存30日以上。

* + 1. 电力设备

应配备应急照明和不间断电源系统，保证不间断电源可持续供电至少4小时。

* + 1. 消防设施

应按照GB 50140的规定，结合场所的火灾类别和危险级别配置灭火器。

应按照GB 50016的要求配置火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防排烟设施、防火分隔设施、消防电梯等自动消防设施。

人流量大的政务服务大厅应按照GB 50016的要求设置消防车通道并安装室外消火栓。

应配置消防安全疏散设施，要求如下：

1. 安全出口数量、疏散通道宽度、距离及疏散门的开启方向和形式应符合GB 50016的要求；
2. 安全出口和建筑应急照明设置应符合GB 15630的要求。

应按照GB 13495.1的要求设置消防安全、应急疏散等标识标牌。

* 1. 人员安全

应对大厅工作人员开展安全与应急知识培训，并定期组织全体工作人员开展消防安全教育、急救措施教育等安全与应急常识及应急预案措施模拟实操等培训。

进入政务服务大厅的工作人员不得携带易燃易爆等危险物品。

消防控制室操作人员应经消防职业培训合格后持证上岗。

大厅电线的敷设和电器的安装，应由具有相应资质并持有操作证的专业人员操作。

* 1. 安全制度建设

应建立工作场所安全、卫生健康安全、信息安全、消防安全、反恐防恐安全、停车场安全、供水供电安全等管理制度，明确各类制度的管理原则、管理职责、管理要求、责任追究等内容。

应针对危害公共安全的突发事件制定相应的应急处置预案，应包含应对突发事件的人员分工、处理程序、应急措施等内容。

* 1. 安全管理
     1. 公共区域

应委派专业机构或明确部门负责管理大厅公共区域的安全保卫工作。

委派的专业机构或部门应有完善的值班制度和交接、登记等管理制度。

进出政务服务大厅的固定资产及相关设备应到相关部门办理有效手续。

公共区域使用的安全设施设备应由具有相应资质的专业人员负责管理和日常维护，确保使用安全。

公共区域进行设施设备维护、维修及清洁时，应按相关规定设置安全警示牌。

应设置专人负责停车场车辆的安全管理，维护进出车辆有序停放和驶出，保障驶入、驶出车辆安全。

* + 1. 重大呼吸道传染病疫情防控

应根据疫情防控要求配备防控工作人员，严格执行疫情防控期间24小时轮流值班制度，做好人员调配。防控工作人员应熟练掌握已发生的重大呼吸道传染病基本防控知识。

应依据重大呼吸道传染病特点，配备医用口罩、防护服、防护手套、防护面罩/护目镜、手消毒剂、体温监测设备、应急通讯设备等防护物资、设备，并做好应急物资储备，对紧缺应急物资应做好调度。

应合理设置人员进出通道，在大厅入口处设立检查站，对来访人员进行体温检测等健康检查，同时验证身份、做好信息登记工作，要求其佩戴口罩，必要时按防控要求对来访人员进行消毒等个人防护措施。

在来访人员集中时段安排专人进行疏导、分流，避免人员聚集、滞留，必要时实行预约制限制人员进入数量。

工作人员应主动做好个人健康监测，每天进行不少于2次的身体状况自我检测（如测温）并按规定方式报告，出现重大呼吸道传染病相关症状时应立即停止工作，主动报告，并配合采取进一步措施。

应在大厅各区域、部位和设施设备进行卫生清洁的基础上进行消毒，即先清洁后消毒。

宜通过电话、短信、微信、邮件、公众号、电子宣传屏、横幅、宣传栏等多种形式积极宣传重大呼吸道传染病防控知识，引导工作人员及服务对象对相关传染病有正确认识，做到有效预防和积极应对。

* + 1. 信息

应定期做好政务服务系统网络杀毒、防火墙升级等工作，及时查找修复系统漏洞，提升网络安全防护能力。

应做好信息安全重大突发事件的应急处置和重要信息系统的备份工作，制订信息安全应急预案，明确信息泄露应急处置机制，按照“谁主管、谁负责，谁使用、谁负责”的原则明确各岗位及人员的权责义务，并签署安全保密责任书。

应定期开展信息安全培训，培训内容包括但不限于网络安全管理、网络安全知识、计算机信息系统安全保护知识、计算机病毒防治知识。

* + 1. 消防

应明确消防安全责任人，制定灭火和应急疏散预案并实施演练，确保大厅工作人员熟悉所在单位的消防通道位置，会使用灭火器，会开启消火栓，会打报警电话。

大厅防火、灭火装置应按照GB 25201的要求进行定期检查与日常维护保养，确保功能正常可用。

消火栓箱应设置在醒目位置，便于取用，无遮拦。

疏散通道、疏散楼梯、安全出口应保持通畅，疏散指示标志醒目、无遮拦。

公共区域的外窗不应设置障碍，常闭式防火门应保持常闭状态。

设有自动消防系统的政务服务大厅应设消防控制室，其他政务服务大厅应设值班室。

消防控制室（值班室）应设置直接拨打“119”报警电话及单位内部联络通讯装置。

* + 1. 供水、供电

供水、供电等设施可由物业统一管理。

应对供水、供电设施进行日常维护，并及时更换出现问题的器件。

不得私接电源线和超负荷用电。

* 1. 应急处置
     1. 突发治安事件应急措施

发生打架斗殴、醉酒滋事、盗窃、抢劫等案件时，工作人员或现场安保人员应向突发事件处置小组及公安部门报告。

积极协助有关部门维持秩序，保护现场。

处理该类案件应遵循以下原则：

1. 保持冷静，沉着应对，保护服务对象和自身安全；
2. 如有工作人员和办事群众受伤，应立即向“120”急救中心求救；
3. 注意保护现场，不让任何人触摸现场痕迹和移动现场的物品；发现作案工具及赃物应交由公安机关处理；
4. 犯罪嫌疑人如逃离现场，应尽可能记清人数、面部及身体特征、衣着特点、所乘交通工具型号、号牌等特征，向公安机关提供线索。
   * 1. 发现可疑爆炸物及其他危险物品应急措施

发现可疑包裹、爆炸物及其他危险物品（以下统称可疑物）时，安保人员应向突发事件处置小组和公安部门报告。

对现场可疑物进行初步检查判断，但不得挪动可疑物。

事态未明朗的情况下，安保人员和政务服务大厅管理人员应稳定现场人员情绪，尽快疏散群众有序撤离，并封闭现场。

能确定可疑物危险程度时，安保人员和政务服务大厅管理人员不可擅自对可疑物采取任何处置行动，应等候公安人员到场处置，但可采取必要的防范措施，以防止事态的进一步扩大。

* + 1. 出现爆炸、毒气泄露等事件应急措施

爆炸、毒气泄露等事件发生时应采取如下措施：

1. 立即关闭现场中央空调或盘管空调风机，防止有毒气体通过空调系统扩散；
2. 应立即采取开启现场窗户等措施通风，排除有毒气体，快速输送新风；
3. 立即向公安机关报警，组织安保人员保护现场；
4. 尽快指挥人员撤离现场；
5. 有人员伤亡时，应及时向“120”急救中心求救；
6. 同时启动消防应急预案，准备协同处理可能发生的火灾等并发灾情。
   * 1. 发生群体性事件应急措施

发生群众上访、非法聚会等事件时，应采取如下措施：

1. 现场工作人员应立即向突发事件处置小组报告，安保人员应维护好现场秩序，防止过激行为或其他意外事件发生；
2. 现场工作人员应冷静处置，避免与之发生争论；
3. 应立即将上访者引领至僻静的餐厅或会议室就座，进行正面劝导并安排接待员接待，缓和气氛，防止事态恶化；发现有暴力行为或暴力倾向时，应通知公安部门、信访部门；
4. 大厅管理人员应在上访者情绪相对稳定后，了解其上访或聚会事由，做好记录，并根据现场情况，立即通知事件相关职能部门到场处理；
5. 突发事件处置小组应密切关注事态的发展和处置情况，必要时应及时向本级政府、公安机关报告；
6. 处置群体上访、非法聚会等突发事件时，发现可疑物或发生爆炸等情形时，按9.1、9.2、9.3执行。
   * + 1. 事件报告

突发事件发生后，责任报告单位和责任报告人应按照规定的报告时限和程序进行报告，并组织相关技术人员总结事件发生的故障原因，形成技术文档。

* + 1. 发生自然灾害应急措施
       1. 地震

突发地震灾害时，应按以下程序处理：

1. 立即组织人员疏散；
2. 地震灾难发生时，相关负责人应立即通过有效手段发出警报；
3. 应迅速撤离建筑物，紧急时可就近躲避，待地震间歇期快速撤离；
4. 警务人员负责切断大楼的供水、供电；
5. 撤出楼外后，准备灭火设备和工具，随时准备处理可能发生的火灾和救助被困人员。
   * + 1. 极端天气、水灾

发生台风、暴雨等灾害情况，值班人员应通知物业部门并协助做好灾情处理，直至救援部门到达现场，方可撤离。

水灾发生后，现场工作人员应当协助救援部门组织群众逃生，积极营救受困人员，尽快恢复工作秩序。

* + 1. 突发疾病、意外伤害应急措施

大厅突发疾病、意外伤害时，第一发现人应迅速报告突发事件处置小组，拨打“120”急救电话。

根据现场情况科学合理地采取如下紧急救助技能进行临时急救：

1. 突发疾病时，应采取心肺复苏、体外心脏除颤、气道梗塞急救等急救措施；
2. 突发意外伤害时，应采取紧急止血、现场包扎、特殊伤口处理、不同部位骨折固定、搬运伤员等急救措施。

应保持急救现场空气流通。

* + 1. 发生重大呼吸道传染病疫情应急措施

发现疑似病例或经公告、通报得知确诊病例、疑似病例曾在大厅中活动，应立即追踪其在大厅内的活动轨迹，查找密切接触者，并立即通知其做好个人防护、居家隔离，等候疫情防控部门进行相应处置。

发现有可疑症状病例或出现确诊病例时，工作人员应在做好个人防护的前提下，立即安排病例至临时隔离室隔离，向辖区疫情防控部门报告，等待疫情防控部门前来处置；同时，根据疫情严重程度，封闭病例活动区域或暂时关闭大厅，对相关区域和病例接触过的物品进行消毒。

配合疫情防控部门做好确诊病例、疑似病例密切接触者防控措施。

* + 1. 发生网络、信息系统故障事件应急措施
       1. 故障等级分类

发生网络故障时应按照故障分级处理，故障等级分类如下：

1. I级故障：窗口网络瘫痪，内网无法访问，导致窗口工作人员无法正常办件；
2. Ⅱ级故障：部分窗口无法正常办件，因病毒或楼层交换机导致网络中断或窗口电脑成批量损坏；
3. Ⅲ级故障：窗口网络瘫痪，互联网无法访问。

发生信息系统故障时应按照故障分级处理，故障等级分类如下：

1. I级故障：信息系统平台无法正常使用（超过1小时）；
2. Ⅱ级故障：信息系统平台无法正常使用（1小时内解决）；
3. Ⅲ级故障：信息系统平台无法正常使用（20分钟内解决）。
   * + 1. 故障处理程序

I级故障处理措施如下：

1. 记录备案，立即做出故障信息传递；
2. 故障诊断，判断故障原因；
3. 会同相关单位提出解决方案；
4. 上报相关领导。

Ⅱ级故障处理措施如下：

1. 记录备案，立即做出故障信息传递；
2. 故障诊断，判断故障原因；
3. 根据故障原因及故障级别进行相应处理；
4. 上报相关领导。

Ⅲ级故障处理措施如下：

1. 记录备案，立即做出故障信息传递；
2. 根据故障原因及故障级别进行相应处理；
3. 软故障：修改配置；
4. 硬故障：检测、替换；
5. 调整配置或重新启动相关设备；
6. 故障处理完毕，填写故障处理单。
   * 1. 消防安全应急措施

现场工作人员发现火情后，应立即采取应急措施，切断与火灾相关的电源、气源、火源，搬迁易燃物品等。

应根据火情拨打“119”火警电话，向突发事件处置小组报告。

突发事件处置小组成员按照职责分工迅速到位，组织灭火扑救和安全疏散人员、物资工作。

通讯联络人员应注意保持通讯联络畅通，及时准确地将各类指令、情况及信息上传下达；安全疏散人员应对疏散通道进行紧急疏通，对现场实行警戒，维护现场秩序，避免人员伤亡；配合专职消防队员及医护人员抢救火场内被困伤员及重要物资；后勤保障人员，应迅速调集准备灭火所需物资、设备为完成灭火、疏散救护任务提供支持和保障。

灭火结束后，安全疏散人员应对起火现场实施警戒保护，严禁非现场人员进入现场，确保现场的原始状态，配合调查人员做事故现场的调查工作；后勤保障人员在突发事件处置小组的安排下做好善后处置工作。

* + 1. 突发水、电故障应急措施

发生突然停水时，应立即停用公共卫生间，做好全体工作人员和办事群众的宣传解释工作，并通知有关单位进行抢修维护，尽快恢复供水。

发生突然停电时，应按以下程序处理：

1. 工作人员应立即通知物业公司和突发事件处置小组，如有备用电源应立即启用；
2. 工程技术人员和安保人员应逐一检查电梯内有无被困人员，有人被困时，应立即施救；
3. 工程技术人员应立即检查大楼供电系统，立即抢修；属供电故障的，立即与供电管理部门联系；
4. 必要时，工作人员应引领群众按诱导灯、应急灯或广播指示的引导就近从消防安全通道撤离；
5. 恢复正常供电后，相关部门应立即组织维修人员检查各相关设备，确保各系统正常运行；
6. 突发事件处置小组与窗口工作人员应做好服务对象的疏导工作。