

# 松江区政务服务办公室文件

# 松江区行政服务中心文件

沪松政务办〔2021〕17号

---

## 关于印发《松江区行政服务中心突发性事件 应急处理预案》的通知

各科、各入驻单位：

经研究，现将《松江区行政服务中心突发性事件应急处理预案》印发给你们，请认真执行。

2021年10月18日

# 松江区行政服务中心突发性事件应急处理预案

为了保证中心的平稳运行，及时处理各类突发性事件，根据上海市“一网通办”政务服务中心建设和运行规范要求，特制定本预案。

## 一、基本原则

突发性事件包括但不限于火灾、网络安全事故、人身伤害、寻衅闹事、自然灾害、公共卫生事件等。

**1、落实责任原则：**按照“分级负责、归口办理”和“谁主管、谁负责”的原则，严格落实工作责任制，及早介入，妥善处理，尽量把问题、矛盾化解在萌芽状态，就地解决矛盾，避免矛盾上交。同时，对突发性事件的信息披露、报道由中心统一安排，中心工作人员未经批准不得擅自向有关新闻媒体发布相关信息，更不得散布不实信息。

**2、联动处置原则：**中心各进驻单位、窗口要加强联系和沟通，做好协调配合，形成合力，共同做好处置、应对各类突发性事件工作。

**3、依法办理原则：**在处理各类突发性事件过程中，要严格依法，按政策办事。依法维护中心正常的工作秩序，依法处理各类突发性事件中的过激违法行为。同时，按照公开公正、便民利民的原则，规范处理、应对各类突发性事件，维护群众的合理、合法权益。

## 二、组织机构

为了做好应对处理各类突发性事件，中心成立由区政务服务办（行政服务中心）主任为组长，区政务服务办、行政服务中心副主任为副组长的安全工作领导小组。下设办公室，成员由中心窗口服务科、人事科、宣传科、信息保障科、区机关事务管理局机关服务三中心、上海致诚置业有限公司区行政服务中心物业处、永丰派出所行政服务中心警务室负责人组成。牵头科室为窗口服务科。

### 领导小组职责：

1、负责提出区行政服务中心安全运行的总体规划。

2、定期召开领导小组会议，提出中心安全工作的具体工作计划和措施。

3、领导、指导安全工作领导小组办公室的工作。

4、定期组织对中心安全工作的监督、检查和评议。

5、协调各进驻单位、窗口在安全工作方面的关系。

#### **办公室职责：**

1、在区行政服务中心安全工作领导小组的领导下，协调、落实和推进中心的安全工作。

2、了解各进驻单位、窗口安全工作情况，查实安全工作方面的漏洞和不足，督促各进驻单位、窗口将安全工作落实到位。

3、督促进驻单位保证安全工作所需的资金、物资和人员安排及时到位。

4、指导进驻单位及时处理在中心发生的安全事件，并做好善后工作。

5、做好重点部位的安全防范工作。

6、组织开展安全工作的宣传、教育，提升工作人员的安全意识。

### **三、处理流程**

#### **1、了解情况、及时上报。**

中心一旦发生突发性事件，大厅引导员、保安须立即分别报告窗口服务科负责人和物业处负责人，窗口服务科负责人和物业处负责人要立即报告中心领导和机关服务三中心负责人。

#### **2、依法办事、妥善处理。**

窗口服务科负责人和物业处负责人要根据有关制度和规定，依法及时妥善处理，需要其他部门协助的，立即联系有关部门，需要领导出面的，立即报请领导出面协调解决；对需要报警的，立即报 110；对伤者立即送医院救治，尽量将事情化解在基层，

化解在萌芽状态，尽量不要造成不良影响，确保中心平稳运行。

### **3、总结经验、处理善后。**

在突发性事件处理结束后，要总结经验、处理善后。一是对已妥善处理好的突发性事件要及时收集整理好文字资料并归档立存，同时向相关领导、部门、窗口工作人员及时反馈信息。二是对暂时没有处理好或正在处理中的突发性事件要做好记录，并及时向相关领导、进驻单位、窗口工作人员反馈情况，争取早日解决或答复。三是对应该转其他部门办理的突发性事件要及时转交有关材料，同时将相关事项交待清楚，与相关方面衔接好，促使问题及时解决。四是进驻单位要及时总结经验教训，对日常工作中的安全漏洞，要立即采取措施弥补，防止今后再次发生。

## **四、应对措施**

### **1、突发断电的应对措施。**

①中心总服务台人员须及时报告中心窗口服务科负责人、中心领导，向机关服务三中心、物业处通报。同时首先检查电梯中是否关着乘客，如果有乘客，要安抚乘客情绪，告知正确应对措施，并及时与物业联系，进行维修施救。

②立即通知各进驻单位和窗口保存好电脑中文档，同时关闭和拔去所有电器设备的电源。

③各楼层大厅引导员引导办事人员有序从楼梯下来，从各出入口离开中心。

④如果较长时间内无法恢复供电的，可以进行人工办事的，中心和各进驻部门做好引导协调，无法进行人工办事的，向办事人员做好解释工作。

### **2、突发断水的应对措施。**

①总服务台工作人员及时向中心窗口服务科负责人、中心领导报

告，向机关服务三中心、物业处通报。

②各进驻单位负责人配合机关服务三中心和物业及时关闭各楼层茶水间电开水炉，防止发生空烧、爆炸事件。

③物业及时在卫生间等用水处放置告示牌，各进驻单位负责人向工作人员做好告知工作。

④行政服务中心和机关服务三中心要保障好各楼层提供给办事人员免费饮水供应，以保证办事人员和工作人员在应急期间的饮水。

### **3、突发火灾的应对措施。**

①发现火灾，附近工作人员立即用消防器材进行扑灭，并立即向窗口服务科负责人、中心领导报告，向机关服务三中心、物业处通报。

②中心物业立即组织人员进行灭火作业。如果不能扑灭，马上拨打“119”报警。

③中心物业应立即及时关闭各楼层电源。保安人员指挥市民、窗口人员从楼梯撤离中心。

④中心领导及时组织力量转移会计账册、结婚档案、个人档案及各种贵重物品。

⑤工作人员积极配合消防队灭火，调查着火原因，做好善后工作。

### **4、内网、外网、各类专线突然中断的应对措施。**

①总服务台工作人员立即向中心窗口服务科负责人、中心领导报告。

②中心信息化管理部门及时与区政府机房管理中心联系，进行检查维修。

③如果是区行政服务中心机房的服务器发生故障，由中心信息化管理部门组织人员将各类专线直接接通各个窗口电脑，使各类专线能发挥作用。同时请中心信息化管理部门尽快组织人员修复服务器。

④如果是各类专线市里服务器等原因造成中断，则由各业务条线

自行负责向上级反映问题，督促尽快修复，并对办事人员做好解释等工作。

## **5、发生排队叫号系统、人数统计系统、大屏幕、跑马灯、复印机、ATM机、传真机、读卡器、计算机故障时的应对措施。**

①中心各楼层引导员立即报告窗口服务科负责人、中心领导，并通报信息保障科负责人。

②对能够自行修复的，信息保障科要立即组织力量进行抢修；对不能自行修复的，信息保障科要及时与有关单位联系，请他们尽快派人来修复。

③复印机损坏，马上请维修人员前来维修。

④在修复相关设备的同时，总服务台工作人员、窗口工作人员向市民耐心说明原因，取得市民群众的谅解。

## **6、电梯突发故障的应对措施。**

①总服务台工作人员要及时报告中心窗口服务科负责人、中心领导，并安抚好电梯内乘客。

②窗口服务科及时与向机关服务三中心、物业处联系，进行维修，帮助被困人员脱困。

③如果电梯内未关有人，则请物业公司派维修人员尽快维修电梯，并在各楼层电梯入口放置告示牌。

## **7、突发寻衅滋事、人身伤亡等事件的应对措施。**

①总服务台工作人员或楼层引导员应立即联系中心警务室，同时报告中心窗口服务科负责人、中心领导，向机关服务三中心、物业处通报。

②保安、中心工作人员应立即上前制止行凶，并维护现场秩序。

③有人员受伤的，中心工作人员应立即拨打120，随同伤者前往医院救治，并通知其家属或工作单位（无家属、工作单位的，通知其

居住地村（居）委会）。

## **8、发生集体性劳动纠纷事件的应对措施。**

①总服务台工作人员、保安负责通知楼层引导员，楼层引导员引导上访群体推选出若干代表（群体上访请他们推选代表**3--5**人），并告知涉及的进驻单位（窗口）予以接待调处。同时将情况报告中心窗口服务科负责人、中心领导。

②楼层引导员要稳定上访人员情绪，参与涉及的进驻单位（窗口）的调解、处理，做好记录。

③对上访人员提出的问题、要求，属中心进驻单位（窗口）业务范围内的，由涉及单位（窗口）工作人员做出解释、说明，并进行接待处理。

④对上访人员提出的问题、要求，不属区行政服务中心各进驻单位（窗口）业务工作范围的，楼层引导员要向上访人员耐心宣传、解释，引导他们前往相关业务部门寻求解决。

⑤对上访人员提出的问题、要求，能立即解决的，要立即予以解决。暂时不能答复解决的，要解释清楚，做好记录，对不讲道理影响中心正常工作秩序的，楼层引导员一方面要及时报告中心窗口服务科负责人、中心领导，不能随意表态、答复上访者的无理要求；另一方面，要立即与中心警务室、保安联系，请他们前来处理；对滞留在中心不走的，楼层引导员要及时报告中心窗口服务科负责人、中心领导。

⑥发生集体性上访的，要及时向区信访办报告。

## **9、因工作人员工作质量、服务态度等遭到市民投诉的应对措施。**

①由总服务台工作人员报告窗口服务科，工作人员将市民请到调解室，并耐心听取市民反映和投诉。

②对市民反映、投诉的问题，工作人员立即调查核实，如属于双方在理解上的误差，应向市民做好耐心的解释、宣传工作；如属于窗

口工作人员工作质量、服务态度上的不足，则应向窗口工作人员进行批评、教育，并纳入当月考核中，同时向市民赔礼道歉；如属于政策、法律上规定的必须具备办事条件，而目前条件不具备的，则向市民讲清道理，请他们配合工作。

③对市民在投诉中提出的无理要求，接待的工作人员要坚持原则，不能随意表态、答应它们的无理要求，同时在接待中做到有礼有节，维护中心的形象。

#### **10、发生“黑律师”、“假律师”拉客、揽生意等的应对措施。**

①保安应立即上前向“黑律师”、“假律师”指出，不能在区行政服务中心大厅进行拉客、揽生意，并请他们离开区行政服务中心。

②如果“黑律师”、“假律师”不听劝告，继续招揽生意，则由保安立即报告物业处负责人、中心警务室。相关单位负责人和警务室工作人员立即到现场制止“黑律师”、“假律师”的招摇撞骗，盯住“黑律师”、“假律师”，使他们无可乘之机。

③同时，中心工作人员向周围群众进行宣传，请市民有事到正规的律师处请教，不要上“假律师”、“黑律师”的当，以维护正常的法律服务市场。

#### **11、市民在区行政服务中心各楼层突然发生晕倒、突发疾病、摔伤等的应对措施。**

①引导员立即到现场处理，将病人扶到椅子、凳子上坐下。及时报告中心窗口服务科负责人、中心领导，并请妇保所的医务人员到现场参与救护。

②工作人员及时想办法与病人家属、单位取得联系（没有单位、家属的，与其居住地村、居委会联系）。请他们立即派人来陪伴、照料病人。

③如果妇保所医务人员建议，病人应立即送医院抢救的，保安应

与中心工作人员一起，立即叫出租或叫救护车送病人去区中心医院就医。

## **12、中心各楼层电开水炉突然发生爆炸等事件的应对措施。**

①楼层引导员立即切断电源，并向中心窗口服务科负责人、中心领导报告，向机关服务三中心、物业处通报。

②对因电开水炉爆炸而受伤的市民，工作人员立即送区中心医院进行救治，并协助联系他们的家属。

③物业处负责请专业技术人员来查找发生爆炸的原因，采取措施防止事件的再次发生。同时撰写事故的调查报告交中心领导。

## **13、发生市民带宠物进中心的应对措施。**

①保安应立即上前向市民指出不能带宠物进中心，请他们将宠物带离中心。

②如果市民不听劝告，保安、总服务台工作人员向他们做耐心、细致的宣传，讲解宠物伤人、扰人可能引发的法律纠纷和相应的法律责任。

③经耐心劝告，市民还是不听劝告的，保安、总服务台工作人员时刻关注该市民及所带的宠物，防止宠物扰人、伤人事件发生。一旦发生宠物伤人、扰民事件，保安、总服务台工作人员立即联系中心警务室，同时依法追究该市民的相应民事责任。

## **14、发生离婚当事人在现场大吵大闹、互相殴打，甚至以跳楼、自杀相威胁等的应对措施。**

①婚管所工作人员联系中心警务室，并迅速报告中心窗口服务科负责人、中心领导。

②保安、管理人员、婚管所工作人员劝导隔离离婚当事人，力争控制局面，防止不良后果发生。

③婚管所工作人员、保安对离婚当事人做耐心、细致的安抚工作，

使他们的心情能平静下来。

④一旦发生跳楼、自杀等恶性事件，婚管所工作人员、保安立即联系中心警务室；报中心领导；并抢救伤者，将伤者送区中心医院，设法通知其亲属、家人，依法处理整个事件。

### **15、发生精神病人到中心打人、破坏公共财产、破坏中心正常工作秩序的应对措施。**

①中心总服务台工作人员、保安立即联系中心警务室，同时报告中心窗口服务科负责人、中心领导。

②保安人员上前制止精神病人的打人、破坏公共财产、破坏中心正常工作秩序的行为。

③中心工作人员设法通知该精神病人的家人、监护人来将精神病人带离中心，并要求其监护人、家属依法赔偿该精神病人在中心造成的人员受伤、财产损失等。

### **16、中心屋顶、墙面发生较大面积漏水、渗水等的应对措施。**

①发现或接到报告后，及时报告中心窗口服务科负责人、中心领导；立即向机关服务三中心、物业处报修；切断漏水、渗水现场的电源。

②楼层引导员立即组织该楼层工作人员撤离漏水、渗水现场，撤离有关财物、资料，防止损失扩大。

③物业处应立即组织相关专业技术人员对漏水、渗水屋顶、墙面进行抢救、维修工作。维修结束后，请专业人员检查其维修质量，防止今后类似事件的发生。

### **17、中心有关楼层发生下水道堵塞、污水倒流，卫生间污水、污物流不下去而发生倒灌现象的应对措施。**

①一旦发现下水道堵塞、污水倒灌，卫生间污水、污物流不下去等情况，报告中心窗口服务科负责人、中心领导，并向机关服务三中

心、物业处报修。

②物业处立即组织疏通人员疏通中心相应楼层的下水道、卫生间的下水道。

③物业处组织保洁员立即清除相关楼层的污水、污物，保证中心正常的工作秩序。

### **18、中心工作人员、办事市民突然发生触电现象的应对措施。**

①就近工作人员立即关闭电源开关。

②引导员立即报告中心窗口服务科负责人、中心领导，并请妇保所医务人员来进行人工呼吸、抢救等救护工作。

③如果妇保所医务人员提出应立即将触电人员送医院抢救的意见，中心工作人员立即拨打“120”，叫救护车或叫出租车将病人送到区中心医院急救。同时，设法通知其家属、单位；无家属、单位的，通知其居住地村、居委会。

### **19、中心空调设备发生故障，不能正常致冷、致热，并发生冷凝水下滴，影响中心正常工作秩序的应对措施。**

①楼层引导员立即报告中心窗口服务科负责人、中心领导，并通报机关服务三中心、物业处。

②窗口服务科工作人员指挥、帮助他们撤离滴水现场设备、资料，防止损失扩大，并用有关容器承接漏水。

③物业处组织空调维修人员来检修漏水的空调设备，并能正常运行。

### **20、中心大门口被大量汽车堵塞交通时的应对措施。**

①总服务台工作人员一旦发现中心大门口被大量汽车堵塞交通时，立即报告窗口服务科负责人、中心领导，同时要求保安指挥、疏通交通。

②警务室民警、保安在现场指挥、疏通交通，安抚市民。

③对一时难以疏通的情况，民警及时与区公安分局指挥中心、区交警支队联系，请他们派交警到现场指挥交通、疏散车辆。

## **21、中心内发生抢劫、盗窃等刑事案件的应对措施。**

①中心总服务台工作人员立即向中心窗口服务科负责人、中心领导报告，并向中心警务室报警。若犯罪嫌疑人还在现场，保安、中心管理人员争取控制嫌疑人。

②若犯罪嫌疑人已逃离现场，中心工作人员组织人员保护好现场，同时积极配合公安人员的现场调查、取证，并向公安机关提供中心各处监控探头在该时间段的录像资料。

③中心各进驻单位、窗口工作人员平时做好安全防范工作，要从案件中吸取教训，防止以后类似案件的再次发生。

④如果最后公安机关调查认定，属中心有关工作人员失职、渎职造成罪犯有可乘之机，中心将对有关工作人员按情节轻重，涉及违纪的，予以党纪、政纪处分；涉及违法的，移交司法机关处置。

## **22、中心内发生乞讨、强卖等的应对措施。**

①中心总服务台工作人员、中心警务室民警、保安应阻止乞讨、强卖人员进入中心，并报告中心窗口服务科、中心领导。

②一旦发生乞讨人员进入中心，中心保安、总服务台工作人员应先了解情况，然后与区民政局救助站取得联系，请救助站派车接走，或叫出租车将乞讨人员送往区救助站，由救助站依法救助。

③一旦发生强卖人员到中心强行推销货物，中心警务室民警、中心保安应上前劝阻，向他们讲清楚中心是公共服务机关，不能在这里强行推销货物；劝阻不听的，由中心警务室民警依法处置。

## **23、发生某个时间段内大量市民来中心办事等的应对措施。**

①楼层引导员立即向中心窗口服务科负责人、中心领导报告。

②窗口服务科全体工作人员一起到各有关楼层维护秩序。

③对中、小学生排队人数较多时，引导中、小学生先到大会议室等候休息，然后等大厅办证人员少时，再带中、小学生下来办证、拍照。

④对老、弱、病、残人员做好搀扶、照顾，优先照顾老、弱、病、残人员办证，并护送他们离开中心。

## **24、结婚登记人数激增时的应对措施。**

①窗口服务科及时向领导报告，并组织工作人员协助维护秩序、解答咨询。

②充分发挥排队叫号系统作用，让当事人及时排队取号，安排好排队，开放会议室、等候场所，保证茶水供应。

③婚管所开放所有结婚登记窗口，同时借用收养、离婚登记窗口，立即召回外出人员，必要时借用外单位工作人员配合工作，确保登记工作有条不紊。同时，动员全体工作人员加班加点，放弃休息，完成当天登记任务。

④妇保院、卫计委各窗口工作人员密切配合，加派人员，共同做好婚检、计生咨询等工作。

## **25、发生地震时的应对措施。**

①中心各楼层工作人员立即切断各楼层电源开关，并报告中心窗口服务科负责人、中心领导。

②各楼层引导员立即引导办事市民、工作人员从楼梯有序行走，从边门、大门到中心前面空旷的绿化地带避险。

③中心领导组织人员值班，保护中心的财产安全，防止坏人乘机打劫。

## **26、发生食堂就餐食物中毒的应对措施。**

①各进驻单位负责人立即报告机关服务三中心负责人、中心领导，并向区疾控中心报告。

②及时组织人员、车辆将有食物中毒症状的人员送往医院救治。

③窗口服务科负责与区机管局、食堂联系，通报事故情况，并请他们将食品留样送区疾控中心化验。

④中心各部门、工作人员积极配合区疾控中心工作人员、医院医务人员的调查、取证工作。

## **27、中心玻璃墙、门被打破，并引发人员受伤时的应对措施。**

①总服务台工作人员及时报告中心窗口服务科负责人、中心领导，同时窗口服务科向机关服务三中心、物业处通报。

②若属有人故意破坏，总服务台工作人员及时向中心警务室报警，并配合公安人员调查。

③中心派人送伤者去医院医治。

④在公安机关调查、取证结束后，根据公安人员调查结果，由肇事者尽快配好、安装好玻璃墙、门；或由物业处出面配好、安装好玻璃墙，相关费用由责任者承担。

## **28、发现重大网络舆情的应对措施**

①中心各窗口如发现针对中心的重大网络舆情应立即报告窗口服务科、宣传科负责人、中心领导，由中心宣传科及时向区网信办报告。

②针对中心突发事件的网络舆情，在严格执行保密法律法规、新闻宣传纪律等规定的基础上及时汇总、整理、分析，及时做好与相关网络媒体沟通工作，在第一时间内发出官方声音，有效引导舆论，最大限度缩小突发事件产生的不良影响。

## **五、应急保障**

### **1、信息保障**

信息保障科要做好中心信息化保障工作，及时处置发生的信息化事故，确保中心平稳运行。

## **2、人员保障**

中心各科室、各进驻单位、窗口和机关服务三中心、物业处要做好安全事件处置的人员保障，服从中心安全工作领导小组的统一安排调度。

## **3、物资保障**

人事科、机关服务三中心和物业处要做好安全事件处置的物资保障，及时采购、贮存、保管相关物资，做好相关物资保障工作。

## **4、应急宣传、培训和演练**

中心安全工作领导小组要根据工作安排，组织宣传科、警务室和机关服务三中心、物业处，做好应急安全工作的宣传、培训和应急事件处置的演练，提升工作人员的安全责任意识。

本预案自印发之日起施行。