

附 录 B
（规范性）
东莞市政务服务大厅应急管理规范

B.1 基本要求

政务服务大厅应落实应急管理制度，提高应急处置能力，把保障服务对象和政务服务人员生命财产安全作为首要原则，对影响政务服务大厅运作秩序、造成或可能造成生命财产损失，危害公共安全等各类突发事件，采取预防和处置措施。

B.2 事前预防

政务服务大厅应制定突发事件应急预案，建立健全突发事件应急处理机制，确保政务服务大厅各项工作高效运转、安全运行。

B.2.1 领导负责制

政务服务大厅应成立应急工作领导小组，统一负责指挥、控制、协调突发事件的处置。突发事件发生时，首先发现的政务服务人员为第一知情人，政务服务大厅负责人或值班人员为第一处置人。第一知情人应及时向第一处置人和应急工作领导小组报告，确保应急预案及时启动。

B.2.2 开展应急管理培训及应急演练

政务服务大厅应定期对政务服务人员开展应急管理培训及应急演练，提高政务服务人员应对各类突发事件的处置能力。

B.2.3 应急设施设备

政务服务大厅应配备相应的应急设施设备，包括但不限于消防器材、防毒面具、人脸识别摄像头、安检仪、防暴器材、触发式报警装置等，并安排人员做好应急设施设备的维护管理。

B.3 事中处置

政务服务大厅应根据突发事件类别采取相应的应急处置措施。

B.3.1 办事秩序类事件

B.3.1.1 大厅拥堵

当政务服务大厅发生拥堵时，政务服务大厅负责人或值班人员应耐心安抚服务对象情绪，解释拥堵原因，通过增设办事窗口、引导服务对象通过网上办理、自助终端办理、错峰办理等多种方式办事，有序疏导大厅现场人流。

B.3.1.2 现场冲突

B.3.1.2.1 发生现场冲突时，政务服务大厅负责人或值班人员应立即介入调解，缓和冲突双方情绪，避免事态恶化，同时引导相关人员到投诉调解室或其他不影响大厅秩序的区域调解，请求相关部门协助配合，依法妥善处理，争取快速、平稳解决冲突。

B.3.1.2.2 如发生冲突升级、情绪失控且有暴力伤人倾向等情况，政务服务大厅负责人或值班人员应以保障生命财产安全为第一原则，立即安排安保人员或请求公安部门对当事人进行控制、隔离，疏散其他服务对象，避免事态扩大或造成更大影响。

B.3.1.3 设备故障

B.3.1.3.1 窗口设备故障

窗口设备发生故障时，窗口人员应及时向政务服务大厅负责人或值班人员报告，指引服务对象到其他窗口办理业务，放置“暂停服务”标识牌，通知技术部门维修。如出现故障的窗口数量和等候人数较多，政务服务大厅负责人或值班人员应迅速调整服务窗口，安排人员做好现场秩序维护和解释疏导工作。

B.3.1.3.2 取号故障

取号机或取号系统出现故障时，政务服务大厅应采取人工派号叫号等方式引导服务对象有序轮候，及时联系技术部门维修，对正在办事及等候的服务对象做好解释疏导工作，维持大厅正常秩序。

B.3.1.3.3 东莞市一体化政务服务平台故障

东莞市一体化政务服务平台发生故障时，首先发现的政务服务人员应及时向政务服务大厅负责人或

值班人员报告，立即向东莞市政务服务数据管理局报备，提请东莞市一体化政务服务平台运营运维团队维修。在故障修复完毕前，政务服务人员应耐心对正在办事及等候的服务对象做好解释疏导工作。

B.3.1.3.4 网络中断、系统软件升级或故障

因网络中断、系统软件升级或故障，导致事项不能正常办理时，政务服务大厅负责人或值班人员应及时联系技术部门维修。预计短时间内可完成修复的，应向服务对象做好解释工作，请服务对象耐心等待。如短时间内无法修复，应及时通过电子公告屏、微信公众号、宣传栏等渠道发布告示，引导服务对象通过网上办理、自助终端办理、错峰办理等方式办事，及时告知预计恢复正常服务时间。

B.3.1.3.5 自助终端故障

自助终端等设备发生故障时，应在设备上放置“设备故障”标识，及时联系技术部门维修。如出现设备发热、胀包等可能危害人身安全的情况，应迅速切断电源，对故障设备采取围蔽措施，避免发生伤人事故。

B.3.1.3.6 电力故障

发生电力故障导致大厅停电时，政务服务大厅负责人或值班人员应立即向东莞市政务服务数据管理局报备，安排物业或现场管理人员检查供电系统，查明停电原因。属于物业维修范围内的故障，应要求物业抢修；属于供电部门范围的故障，应立即请求供电部门协助处理，尽快恢复电力供应。停电期间，应对正在办事及等候的服务对象做好解释疏导工作，引导服务对象通过网上办理、错峰办理等多种方式办事，根据大厅服务能力，提供延时服务。

B.3.2 公共安全事件

B.3.2.1 治安事件

B.3.2.1.1 发生寻衅滋事、打架斗殴、盗窃抢劫、伤人亡人等治安事件时，政务服务大厅负责人或值班人员应立即向东莞市政务服务数据管理局报告，组织安保力量并请求公安部门协助处理。

B.3.2.1.2 在保障服务对象和政务服务人员安全的前提下，在公安部门抵达前，应尽量安抚当事人的情绪，及时疏散在场人员，避免事态恶化。

B.3.2.1.3 如有伤者，应安排掌握急救技能的政务服务人员采取急救措施，无掌握急救技能的政务服务人员的，应对伤者做好保护措施，同时拨打 120 请求救援，将伤者就近送院医治。

B.3.2.1.4 应注意保护事发现场，做好围蔽措施，配合公安部门做好调查、取证和处理工作。

B.3.2.2 群体性事件

发生群众聚集上访、非法聚会等群体性事件时，政务服务大厅负责人或值班人员应立即向属地党委政府和东莞市政务服务数据管理局报告，视事件情况作分级处置。政务服务大厅负责人应向聚集人群做好解释疏导工作，对于集体上访提出的要求和意见，要依照有关法律法规、规章和相关规定予以答复，不得随意作出承诺。如预计事态严重且超出政务服务大厅处置范围时，应立即向公安部门报案，组织大厅内其他人员迅速有序撤离。

B.3.2.3 发现可疑爆炸物或其他危险物品

发现可疑爆炸物或其他危险物品时，政务服务大厅负责人或值班人员应立即向公安部门报案，立即组织大厅内所有人员有序撤离，安排人员到大厅入口、主要路口处引导公安部门入场处置。

B.3.2.4 火情、爆炸、毒气泄漏等事件

发生火情、爆炸、毒气泄漏等事件后，政务服务大厅负责人或值班人员应立即向属地党委政府和东莞市政务服务数据管理局报告，立即向公安、应急管理、消防等部门报案，组织大厅内其他人员迅速有序撤离，安排人员到大厅入口、主要路口处引导公安、应急管理、消防等部门入场处置。

B.3.2.4.1 在保障政务服务人员自身安全的前提下，立即组织物业或安排人员切断大厅总电源，关闭中央空调，防止浓烟或有毒气体扩散，迅速开启大厅窗户和大门，排除浓烟和有毒气体，防止二次伤害。

B.3.2.4.2 如有伤者，应安排掌握急救技能的政务服务人员采取急救措施，无掌握急救技能的政务服务人员的，应对伤者做好保护措施，同时拨打 120 请求救援，将伤者就近送院医治。

B.3.3 恶劣天气及自然灾害

B.3.3.1 恶劣天气

——发生台风、暴雨等恶劣天气时，政务服务大厅负责人应密切留意相关通知通告，在东莞市政务服务数据管理局的统一安排下，决定是否暂停对外服务。如需暂停对外服务，应提前通过电子公告屏、微信公众号、宣传栏等渠道发布告示，引导服务对象通过网上办理、自助终端办理、错峰办理等方式办事，及时告知预计恢复正常服务时间。

——恶劣天气预警生效时，政务服务大厅应安排人员检查建筑物、大厅内外设施设备是否牢固安全，加固或妥善摆放政务服务大厅内外易坠落的物品。

——在政务服务大厅入口处应提供雨伞存放架、雨伞套等设施，保持服务厅内地面干燥洁净，并放置“小心地滑”提示牌。

B.3.3.2 地震灾害

地震灾害发生时，政务服务大厅负责人应向属地党委政府和东莞市政务服务数据管理局报告，按照应急预案迅速组织、指挥厅内服务对象和政务服务人员有序撤离至室外空旷场所，组织未能及时撤离的人员到结实牢固的办公台、服务台处就地避震，用柔软的物品保护头部，待地震过后再迅速撤离。地震停止后，政务服务大厅应安排人员到大厅入口、主要路口处引导救援力量入场，配合做好震后处置工作。

B.3.3.3 洪水灾害

洪水灾害发生时，政务服务大厅负责人应向属地党委政府和东莞市政务服务数据管理局报告，按照应急预案迅速组织、指挥厅内服务对象和政务服务人员有序撤离至高处，在有安全保障的前提下切断电源，抢救重要资料和设备。洪水退去后，政务服务大厅应配合救援力量做好救援和灾后处置工作。

B.4 事后处置

B.4.1 迅速恢复服务

各类突发事件发生后，政务服务大厅应尽快清点损失，组织力量恢复对外服务，暂时不能恢复服务的，应采取临时应对措施，制定恢复重建计划并对外公告。因大厅拥堵，系统、设备、网络等故障造成服务暂停的，应在服务恢复后及时为已预约的服务对象换号，恢复预约积分，宜根据政务服务大厅服务能力，适当提供延时服务。

B.4.2 舆情应对

各类突发事件发生后，政务服务大厅负责人应严格按照舆情管理相关要求和程序做好舆情应对工作。如需接受媒体采访，应先取得属地党委政府和东莞市政务服务数据管理局同意，严格按照批准的范围、口径回答问题。未经许可，任何人员不得擅自以任何形式发布事件相关信息。

B.4.3 总结与备案

突发事件处置结束后，政务服务大厅要总结经验教训，加强防范，进一步完善应急预案，避免类似事件再次发生，并及时将事件相关情况报属地党委政府、东莞市政务服务数据管理局汇报。