成都市应急指挥调度无线通信网

应急通信保障预案

成都亚光电子股份有限公司

成都市应急指挥调度无线通信网四期工程项目部

2018年4月

目 录

[**1.** **总则** 1](#_Toc459288318)

[**1.1 编制目的** 1](#_Toc459288319)

[**1.2 编制依据** 1](#_Toc459288320)

[**1.3 基本原则** 1](#_Toc459288321)

[**1.4 适用范围** 1](#_Toc459288322)

[**2.** **组织机构及职责** 2](#_Toc459288323)

[**2.1 领导组及职责** 2](#_Toc459288324)

[**2.1.1** **总指挥** 2](#_Toc459288325)

[**2.1.2** **副总指挥** 2](#_Toc459288326)

[**2.2 保障组及职责** 2](#_Toc459288327)

[**2.3 现场保障小组及职责** 3](#_Toc459288328)

[**3.** **应急通信保障流程** 3](#_Toc459288329)

[**4.** **保障级别与响应要求** 3](#_Toc459288330)

[**4.1 四级（一般）应急通信保障** 4](#_Toc459288331)

[**4.2 三级（较大）应急通信保障** 4](#_Toc459288332)

[**4.3 二级（重大）应急通信保障** 4](#_Toc459288333)

[**4.4 一级（特别重大）应急通信保障** 5](#_Toc459288334)

[**4.5 保障升、降级** 5](#_Toc459288335)

[**5.** **应急通信保障措施** 5](#_Toc459288336)

[**5.1 应急通信保障启动** 5](#_Toc459288337)

[**5.2 前期准备措施** 6](#_Toc459288338)

[**5.2.1** **编写保障方案** 6](#_Toc459288339)

[**5.2.2** **成立保障队伍** 6](#_Toc459288340)

[**5.2.3** **值班安排** 6](#_Toc459288341)

[**5.2.4** **设备巡检** 6](#_Toc459288342)

[**5.2.5** **系统优化** 6](#_Toc459288343)

[**5.2.6** **物资准备** 7](#_Toc459288344)

[**5.2.7** **专项演练** 7](#_Toc459288345)

[**5.3 任务期保障措施** 7](#_Toc459288346)

[**5.3.1** **交换中心值守** 7](#_Toc459288347)

[**5.3.2** **机动保障队伍** 7](#_Toc459288348)

[**5.3.3** **现场保障** 7](#_Toc459288349)

[**5.3.4** **故障处置** 7](#_Toc459288350)

[**5.4 后期总结** 8](#_Toc459288351)

[**5.4.1** **经验总结** 8](#_Toc459288352)

[**5.4.2** **表彰与处罚** 8](#_Toc459288353)

[**6.** **应急保障演练** 8](#_Toc459288354)

[**6.1 演练目的** 8](#_Toc459288355)

[**6.2 演练内容** 8](#_Toc459288356)

[**7.** **培训** 9](#_Toc459288357)

[**7.1 日常培训** 9](#_Toc459288358)

[**7.2 专项培训** 9](#_Toc459288359)

[**8.** **附则** 9](#_Toc459288360)

[**附录1.** **应急通信保障组织机构图** 10](#_Toc459288361)

[**附录2.** **应急通信保障任务单** 11](#_Toc459288362)

[**附录3.** **应急通信保障升/降级任务单** 12](#_Toc459288363)

[**附录4.** **应急通信保障流程图** 13](#_Toc459288364)

1. **总则**
   1. **编制目的**

规范成都市应急指挥调度无线通信网（以下简称“成都市应急通信网”）应对各类突发事件和重大活动任务时的应急通信保障措施，建立健全应急通信保障组织机构、工作流程及工作机制，迅速、高效、有序地开展应急通信保障工作，确保应急通信的安全畅通。

* 1. **编制依据**

依据《成都市应急指挥调度无线通信网突发公共事件应急通信保障预案》，结合项目部实际情况，在成都市软件产业发展中心（以下简称“软件中心”）指导下，制定本应急通信保障预案。

* 1. **基本原则**

应急通信保障工作实行统一指挥，分级响应，统筹全局，突出重点，快速反应，协同应对，平战结合，保障有力的原则。

**（1）统一指挥，分级响应。**在应急通信保障领导小组的统一指挥下，根据不同的应急通信保障级别，调动相应资源，实施应急通信保障。

**（2）统筹全局，突出重点。**根据应急通信保障需求和软件中心的要求，对重点区域进行优先保障。

**（3）快速反应，协同应对。**优化应急通信保障工作流程，加强与软件中心和各设备供应商的沟通协调，以提高应急通信保障反应速度为目的，高效的完成通信保障工作。

**（4）平战结合，保障有力。**加强巡检、维护和应急演练，深化专业技术劳动竞赛，全面提高项目部应对各类突发事件的能力，满足应急通信保障工作中提出的各项要求。

* 1. **适用范围**

本预案适用于软件中心下达的成都市应急通信网应急通信保障需求。

1. **组织机构及职责**

应急通信保障工作在软件中心指导下有序开展。

软件中心作为成都市应急通信网管理单位，下达应急通信保障工作要求，指挥、监督项目部应急通信保障工作的开展，并对应急通信保障工作中涉及其他单位的问题给于协调。

为高效组织和完成应急通信保障任务，项目部设立三级应急通信保障机构：领导组、保障组及现场保障小组。

见《附录1.应急通信保障组织机构图》。

* 1. **领导组及职责**
     1. **总指挥**

总指挥由亚光通信事业部总经理担任，编制1人。

职责：负责应急通信保障的领导工作，对应急通信突发事件应对工作实施统一的指挥。

* + 1. **副总指挥**

副总指挥由项目部经理担任，编制1人。

职责：协助总指挥做好应急通信保障的领导工作，受总指挥委托，对应急通信突发事件应对工作实施统一的指挥。

* 1. **保障组及职责**

组长：由领导组的副总指挥兼任，编制1人。

职责：负责与用户保障任务接洽，任务时间、地点等详细需求及信息沟通；负责保障任务策划，保障队伍建设及分工；负责组织保障任务启动、前期准备、中期保障实施及会后总结相关工作；必要时到现场进行应急保障工作指挥。

副组长：由项目部运维负责人担任，编制1-2人。

职责：协助组长负责保障任务策划，保障队伍建设及分工；协助组长负责组织保障任务启动、前期准备、任务期保障实施及会后总结相关工作。受组长委托，负责现场应急保障工作指挥。

成员：由项目部中选派产生。

职责：听从组长、副组长指挥，根据分工完成所安排的工作；向组长、副组长及时汇报工作中所发生的状况，并听从指挥完成相应工作和应急处置措施。

* 1. **现场保障小组及职责**

组长：由项目部中选派产生，编制1人。

职责：根据分工到现场开展通信保障工作；领导所在现场保障小组完成所负责的保障任务；及时汇报现场工作情况，安排组员开展相关现场处置安排。

成员：由项目部中选派产生。

职责：听从现场保障小组组长指挥和安排，完成所承担的工作。

1. **应急通信保障流程**
2. 软件中心以书面形式（邮件、传真或当面递交）向保障组下达《应急通信保障任务单》。若下达形式为邮件或传真，需随后电话通知保障组，以免延误。
3. 保障组根据《应急通信保障任务单》内容明确应急通信保障级别、保障时间、保障范围、重点保障区域，启动相应应急通信保障预案。
4. 发生重大自然灾害等导致公共通信中断，或从公共媒体了解到政府发布二级（严重）以上突发公共事件预警时，项目部成员应主动与交换中心联系，并向交换中心聚集，以应对可能的应急通信保障任务；保障组应主动以各种可能的通信方式与软件中心联系，以便提供应急通信保障服务。
5. 保障组向软件中心反馈保障准备情况。
6. 保障组组织实施、检查应急通信保障。
7. 软件中心通知保障组保障结束时间，保障组宣布结束应急通信保障任务。
8. 保障组做出应急通信保障总结。
9. **保障级别与响应要求**

应急通信保障级别由软件中心下达。

应急通信保障分为一级（特别重大）、二级（重大）、三级（较大）、四级（一般）共4个级别。

* 1. **四级（一般）应急通信保障**

保障组接到四级应急通信保障任务后，启动四级应急通信保障预案：

1. 值班人员检查值班记录，并通过网管系统查询系统及相关基站状态，排除故障隐患；
2. 如果存在影响应急通信保障的隐患，及时安排相关人员进行处理；
3. 如果相关基站的巡检时间已超过1周，需安排巡检人员进行巡检，对滤网、接头等故障易发点进行检查和处理；
4. 落实保障期间的应急抢修人员和备品备件；
5. 值班人员在保障期间重点监控相关基站状态、话务数据等；
6. 值班人员无法立即处理的问题，立即上报运维负责人协调处理。
   1. **三级（较大）应急通信保障**

除四级保障相关措施外，保障组副组长应到达现场（交换中心）直接指挥应急保障，应急抢修人员和备品备件应在交换中心（或重点保障区域附近）待命。

* 1. **二级（重大）应急通信保障**

保障组接到二级应急通信保障任务后，启动二级应急通信保障预案：

1. 立即通知总指挥；
2. 核实保障范围和重点保障区域的信号覆盖是否满足应急保障需求，必要时与软件中心和用户单位一起对重点保障区域进行电测；
3. 如需增设临时基站，须立即联系和协调相关各方（站址、设备、传输）进行临时建站工作；
4. 根据保障范围、规模、用户需求安排现场值守组、机动保障组，并落实软中现场接口人员；
5. 通知运营商对相关基站的机房和传输进行重点保障；
6. 通知主要设备供货商，与项目部一起对系统和重点区域的设备故障进行快速排查和处理；
7. 实施现场保障工作。
   1. **一级（特别重大）应急通信保障**

保障组接到一级应急通信保障任务后，启动一级应急通信保障预案：

1. 立即通知总指挥；
2. 软件中心牵头，建立主要用户单位、项目部、运营商、主要设备供货商、成都市无线电监测站联合参加的联席保障机制，确保快速处理和解决应急保障中出现的影响保障效果的问题；
3. 实行系统封网处理，确有必要进行的改造和参数调整工作必须提出书面申请，经批准后才能实施；
4. 编制应急保障预案；
5. 组织应急保障演练；
6. 根据应急通信保障准备和实施情况，保障组相关人员到交换中心或重点保障区域现场组织、协调相关保障事项；
7. 实施现场保障工作；
8. 对保障范围内故障优先处理，处理原则为：先抢通、后排障，先语音、后数据；
9. 其他基站的巡检和故障抢修工作需确认不得影响本应急保障工作，必要时暂停其他基站的巡检和故障抢修工作。
   1. **保障升、降级**

在应急通信保障任务执行过程中，可根据任务实际进展情况进行保障级别的升、降级。

软件中心以书面形式下达《应急通信保障升/降级任务单》。

保障组收到《应急通信保障升/降级任务单》后，根据新的应急通信保障级别启动相应应急预案。

1. **应急通信保障措施**
   1. **应急通信保障启动**

保障组根据《应急通信保障任务单》内容明确应急通信保障级别、保障时间、保障范围、重点保障区域，启动相应应急通信保障预案。

* 1. **前期准备措施**
     1. **编写保障方案**

针对一级应急通信保障任务，应在收到《应急通信保障任务单》后72小时提交应急保障预案，并在实施前根据应急保障准备情况修改应急预案以符合实际情况。

* + 1. **成立保障队伍**

三、四级应急保障任务由项目部值班人员和抢修人员实施。

一、二级应急保障任务需成立专门的保障队伍，包括值守组、机动组等，必要时需动员全公司的力量和设备供货商的技术支持力量，共同完成应急保障任务。

* + 1. **值班安排**

交换中心实行7×24小时进行值班制度，一旦发现系统或设备故障立刻处理，避免影响持续和扩散。

* + 1. **设备巡检**

项目部每天通过网络管理设备巡检系统参数和基站状态，每月进行基站现场巡检，保证系统正常工作。

保障任务前，根据任务情况和前期巡检情况，可安排对重点保障区域的基站巡检，确保重点保障区域周边传输、基站、电源（含油机）等运行正常，排除基站设备、天馈线等硬件可能存在的安全、质量隐患，对易发生问题的设备提请备品备件采购。同时，在巡检过程中，对保障区域的信号覆盖情况进行测试摸底，预估保障期间用户量，必要时配备便携式基站提升话务容量，确保成都市应急通信网日常和应急通信工作正常。

* + 1. **系统优化**

对系统数据进行备份和清理，删除冗余分级数据，提高系统响应能力。同时，对软件进行性能测试，依据系统维护作业计划，严格执行维护规范，保证政务网系统和软件处于最佳运行状态。

* + 1. **物资准备**

建立必要的应急通信物资保障机制，并根据应急通信保障工作需要，配备必要的应急通信车辆、装备和器材，加强对应急车辆、装备等物资器材的维护管理，以备随时使用。

* + 1. **专项演练**

专项演练主要是针对用户提出的具体通信保障需求而有针对性地布置和执行，主要是分析重点保障区域通信保障能力、发生突发状况时应采取何种应对措施，演练车辆、人员和设备等均应按保障当天实战配备。针对在演练过程中所发现的问题，保障队伍务必要进行一一落实整改，到达以确保会议当天通信质量。

* 1. **任务期保障措施**
     1. **交换中心值守**

交换中心值班人员实行全天24小时值守，监控系统和相关基站状态，对话务量进行动态监测。

三级保障，保障组副组长到交换中心进行指挥、协调。

一、二级保障，总指挥应亲自或委派副总指挥到交换中心进行指挥、协调，主要设备供货商应到场保障。

* + 1. **机动保障队伍**

一、二级保障期间，根据任务情况配备1个或多个机动保障队伍，配备车辆和备品备件或机动基站，可对故障基站进行快速修复或提供临时覆盖。

* + 1. **现场保障**

一、二级保障期间，根据任务情况成立现场保障小组。现场保障工作应建立换班值守制度，每个现场保障小组至少应配备一名技术骨干人员，以准确掌握和汇报现场保障情况，及时处理现场设备故障。必要时，现场应增配机动车辆和便携式移动基站，以提高通信保障响应能力。

* + 1. **故障处置**

若现场发现通信异常，现场保障人员应马上启动备用方案（如启用备用的便携式移动基站等），首先确保通信恢复正常。然后判断故障原因，若因设备故障导致通信异常，现场保障技术人员能处理的，应尽快修复；若现场保障技术人员不能处理的，应及时上报保障组长，联系厂家技术人员马上修复，或领取备品备件进行替换，以确保现场通信尽快恢复正常。

* 1. **后期总结**
     1. **经验总结**

应急通信结束后，应专门组织召开通信保障总结会，深刻总结通信保障经验和教训，以及讨论还需优化内容，确保成都市应急通信网不断完善和强大，能成功应对各类应急保障工作。必要时，应建立经验教训库，以供后续工作借鉴。

* + 1. **表彰与处罚**

对在应急通信保障工作中表现突出的个人给予表彰；对保障不力、瞒报漏报应急通信安全事件，给国家和社会造成严重损失的个人进行惩处；对事故调查过程中反映情况不实、阻碍干涉事故调查、以及调查人员不负责任、有包庇或者诬陷报复等行为必要时依法追究其法律责任。

1. **应急保障演练**

应急保障演练主要分为通用应急演练和专项应急演练，演练目的和内容也大致相同，只不过专项演练主要是针对用户所提出的具体通信保障需求而进行有针对性的演练。以下主要介绍通用应急通信演练，专项应急演练详见5.2.7。

* 1. **演练目的**

（1）加强处置突发事（案）件及各种重大活动中的应急通信保障预案组织实施能力。

（2）整合各种信息通信资源，完善应急通信装备，建立应急通信快速反应机制，使项目部应急通信保障能力明显增强。

（3）加强与软件中心及设备供应商等多家单位协同作战、快速反应行动中的组织协调能力，提高通信保障水平。

（4）培养和锻炼一支政治可靠、作风过硬、业务精通、人员架构合理的通信保障队伍，使项目部通信保障队伍的整体素质有明显提高。

* 1. **演练内容**

按照通信保障应急预案，组织、调度应急通信保障力量，实施分级响应应急通信保障演练。

应急响应演练的流程：

* 任务受理；
* 任务下达；
* 启动预案；
* 现场保障；
* 信息报送；
* 任务结束。

演练重点：应急物资装备、器材的准备；应急启动演练；现场应急通信保障；现场撤离、工作小结等。

1. **培训**
   1. **日常培训**

应定期组织专家，对成都市应急通信网项目部通信保障人员进行通信专业知识和应急通信保障注意事项培训。主要有应急保障流程、岗位职责、专用设备、仪器仪表使用、现场保障操作规范、值班值守注意事项、突发通信设备故障、通信信号中断处理流程等。

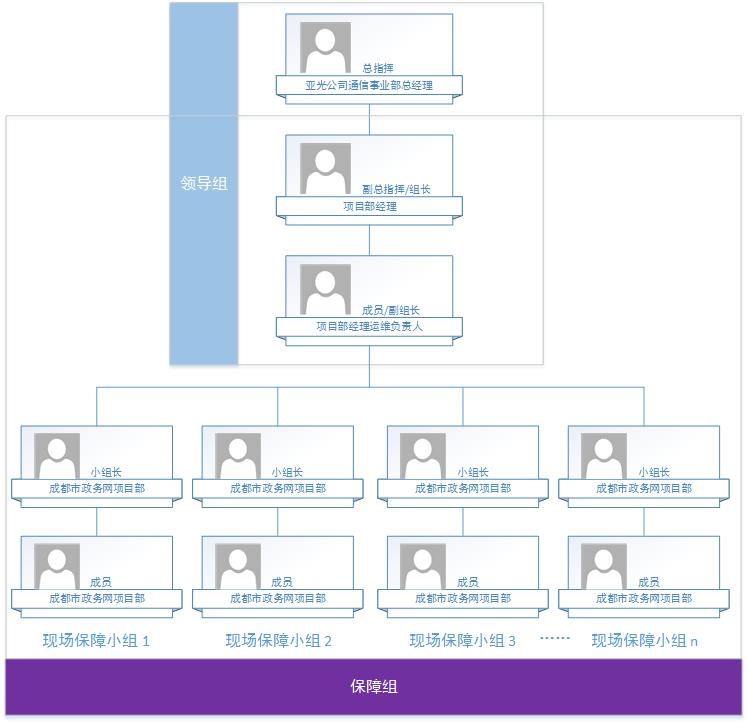
* 1. **专项培训**

主要针对已确定的通信保障任务进行专项培训，除了日常培训内容外，还需针对任务特点、性质、所在区域基站、用户量估计采取相应的培训和实操。

1. **附则**

本预案自发布之日起生效并实施。

1. **应急通信保障组织机构图**



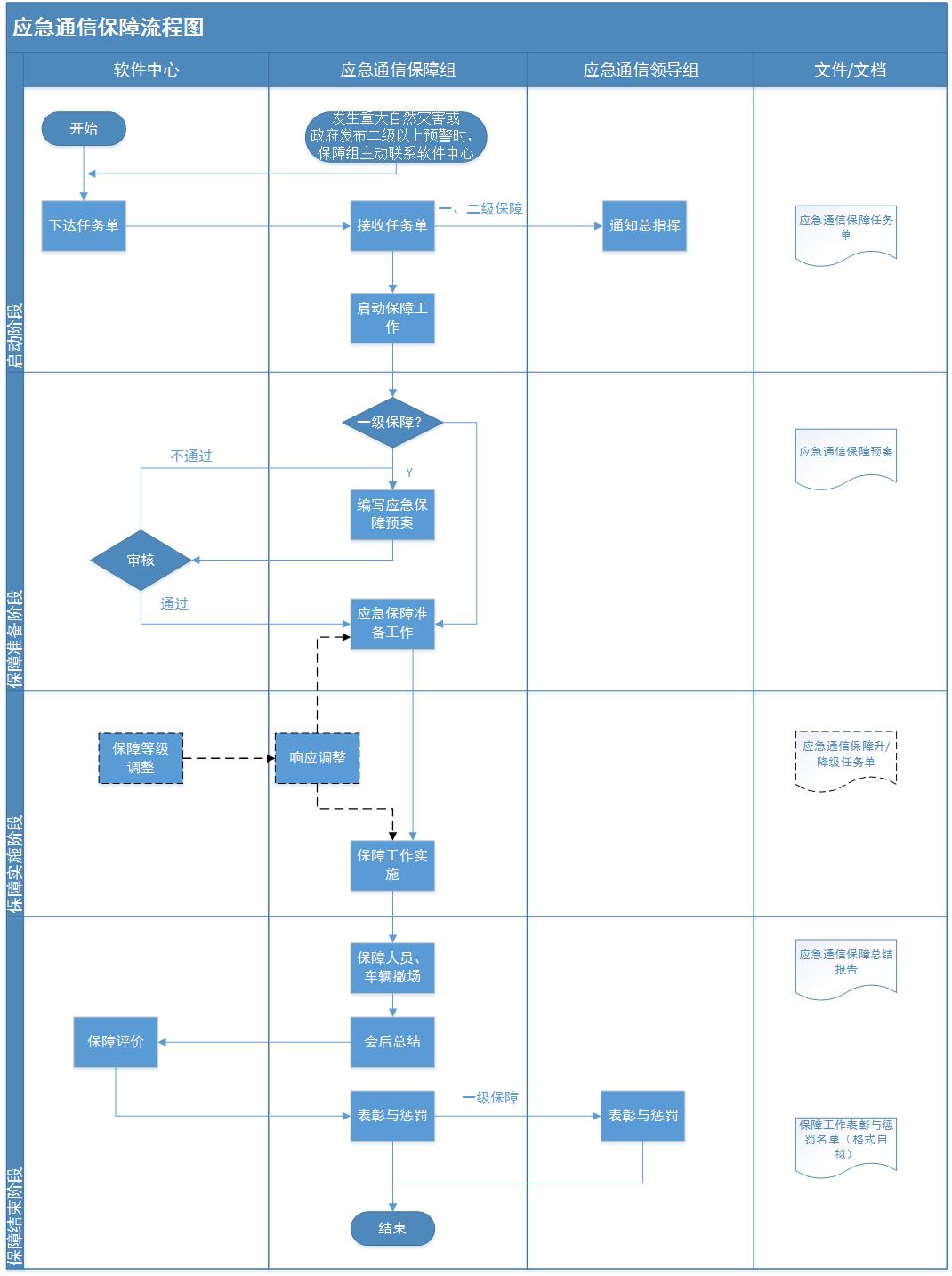
1. **应急通信保障任务单**

|  |  |
| --- | --- |
| **应急通信保障任务单** | |
| **保障任务** |  |
| **保障级别** |  | |
| **保障时间** |  | |
| **保障范围** |  | |
| **重点保障区域** |  | |
| **其他保障要求：**（人员、设备、现场保障等）  **签发单位：（盖章）**  **签 发 人：**  **签发时间：** | | |
| 注：应急通信保障分为一级（特别重大）、二级（重大）、三级（较大）、四级（一般）共4个级别。 | | |

1. **应急通信保障升/降级任务单**

|  |  |
| --- | --- |
| **应急通信保障升/降级任务单** | |
| **保障任务** |  |
| **原保障级别** |  | |
| **应急通信保障任务升/降级要求** | | |
| **保障级别** |  | |
| **保障时间** |  | |
| **保障范围** |  | |
| **重点保障区域** |  | |
| **其他保障要求：**（人员、设备、现场保障等）  **签发单位：（盖章）**  **签 发 人：**  **签发时间：** | | |
| 注：应急通信保障分为一级（特别重大）、二级（重大）、三级（较大）、四级（一般）共4个级别。 | | |

1. **应急通信保障流程图**

****