

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

中国移动广东公司茂名分公司 通信保障应急预案

[广东茂名分公司通信保障预案-V6.7.0(2023)]

中国移动广东公司茂名分公司
2023 年 5 月

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

版本	修订日期	AMD	修订章节	修订依据	修订内容	编制
V3.0.0	2010.7	A			修改相应的组织机构，增加了启动条件及响应级别，将目录框架更新为与专项预案相同	市公司
V4.0.0	2011.5	M			修改了组织机构成员名单	市公司
V4.0.1	2012.1	M			修改了组织机构成员名单，更新了应急物资库存	刘波
V4.1.0	2013.6	M			修订组织指挥体系，删除预警分级要求，增加应急组织内部接口图，更新附件	黎发
V4.2.0	2014.6	M			增加部门间协调机制及流程、更新通讯录、应急物资清单、更新职责分工（增加切块后管理职责分工），增加拓扑图报送要求，增加响应解除流程	董裕亮
V5.0.0	2015.5	M			更新应急保障队伍架构以及应急人员通讯录，增加预警发布管理办法，更新网络拓扑图报送要求，新增服务/综合/物资队伍应急措施，增加利用 4G 网络加强新闻宣传的要求，扩大预案知晓范围	黎发
V6.0.0	2016.5	M			1. 新增与铁塔公司应急联动的保障机制；2. 新增与供电局应急联动的保障机制；3. 新增与三防办、应急办响应对接机制；4. 更新应急响应保障队伍现场值班要求；5. 更新应急物资信息；6. 更新应急保障队伍架构以及应急人员通讯录。	黎发
V6.1.0	2017.4	M			更新通讯录、增加重大活动上报相关要求。	莫小合
V6.2.0	2018.5	M			更新通讯录、增加重大灾害资金使用指导意见、对应急措施进行细化。	李超杰、董裕亮
V6.3.0	2019.5	M			更新通讯录、增加集团关于突发事件保障方面“一目标、四到位”的要求、增加防汛方面一镇四站等保障要求、县分公司增加县级指挥中心职责、无线优化中心增加基站动力维护职责、更新响应启动条件划分及值班要求、增加违纪追责。	陈俊雄张宇豪
V6.4.0	2020.5	M			增加 5G 等保障要求，更新应急通讯录，明确网络受损（防汛）之外的响应，领导可执行带班值班，无须在现场值守。	陈俊雄张宇豪
V6.5.0	2021.5	M			更新组织机构和通讯录，根据业务特点，删除 TD 相关保障要求；更新应急响应等级的启动条件。	陈俊雄
V6.5.1	2021.8	M			更新组织机构和职责分工，更新应急响应等级的启动条件，增加响应启动期间现场值班和电话值班的响应时限、提前进驻、领导值班和加强故障升级管理的要求，增加人员安全防护管理要求。	陈俊雄
V6.6.0	2022.6	M			更新应急组织机构，更新响应启动条件，更新各级响应工作要求，更新应急指挥中心小组职责分工，增加响应期间突发事件和关注故障升级说明。	陈俊雄王水丰
V6.7.0	2023.5	M	第二章、第四章、第七章	根据省公司修订情况并结合茂名实际工作更新。	1. 更新组织架构、工作职责和通讯录；2. 增加铁塔联动机制说明；3. 增加二级及以上节假日、重大活动响应期间的值班要求；4. 增加气象预警网络通报说明；5. 更新预案知晓范围。	陈俊雄

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

目录

一、总则	4
1 目的	4
2 编制依据	4
3 适用范围	4
4 工作原则	5
4.1 统一领导，统一指挥	5
4.2 加强协调配合，确保快速反应	5
4.3 坚持平战结合，充分利用现有资源	5
4.4 坚持平战结合，充分利用现有资源	5
二、组织机构和职责	6
1 应急通信保障组织机构	6
1.1 应急通信保障领导小组	6
1.2 应急通信局	6
1.2.1 应急通信局领导小组	7
1.2.2 应急通信办公室	7
1.2.3 应急通信保障小组	7
1.3 应急通信保障组织机构图	10
2 应急组织的各类接口	11
2.1 应急组织对外接口	11
2.2 应急组织内部接口	12
3 应急通信保障指挥中心	13
3.1 市公司应急通信保障指挥中心	13
3.2 县分公司应急通信保障指挥中心	13
三、预防与预警机制	13
1 事前预防	14
2 预警机制	14
3 预防预警行动	15
4 信息收集	15
4.1 信息收集的平时准备工作	15
4.2 应急通信前的信息收集准备工作	16
4.3 信息收集的途径	16
4.4 信息收集人员设置及收集流程	17
4.5 预警发布	18
四、事中应急处置	18
1 响应级别划分	18
2 各级响应启动程序	20
2.1 各级响应要求（节假日对照省公司实时要求执行）	20
2.2 启动流程	21
2.3 省市联动启动要求	22
3 信息报告程序	22
3.1 信息报告有关规定	22
3.2 信息情况报告流程图	23

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

3.3 信息报告手段	23
3.4 信息发布系统	24
3.5 网络拓扑图报送要求	24
3.6 应急预警信息群发流程	25
4 应急措施	26
4.1 无线覆盖	26
4.2 传输	27
4.3 交换局	27
4.4 动力电源	28
4.5 市场与集客服务保障	28
4.6 综合保障	29
4.7 物资保障	29
5 响应的升级、降级以及解除	29
6 人员安全防护管理	30
7 工作流程图	31
五、事后总结	32
六、资源保证	34
七、本预案的知晓范围	35
八、违纪追责	35
九、 附则	35
附件	36

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

一、总则

1 目的

为全面提高我司应急通信保障的综合管理水平和快速反应能力,促进应急通信指挥调度工作迅速、高效、有序的进行,确保茂名通信网络安全畅通,满足各种突发情况下应急通信保障的需要,特制定本预案。

2 编制依据

本预案主要依据以下相关文件编制:

- (1) 《中华人民共和国突发事件应对法》
- (2) 《国家通信保障应急预案》
- (3) 《中国移动通信维护规程体系》
- (4) 《中国移动通信集团公司通信保障应急预案》
- (5) 《中国移动通信集团公司应急预案及演练管理办法》
- (6) 《中国移动广东应急通信局战备应急通信管理办法 (V2) 》
- (7) 《中国移动广东应急通信局应急物资管理办法 (V2) 》
- (8) 《中国移动通信网网络组织安全运行体系》
- (9) 《广东公司通信保障总体预案 (2022) 》

3 适用范围

本预案适用于如下类别突发事件时的应急通信保障:

- (1) 战争、军事演习类事件的通信保障。
- (2) 因举行重大活动时的通信保障: 国事会议、大型体育运动会、重大集会活动、大型展览等。该类事件按照重要程度又可细分为政治事件 (国事会议等) 和其他事件 (运动会、展览等)。
- (3) 因发生自然灾害时的通信保障: 洪水、地震、台风、泥石流、雪灾、森林火灾等。
- (4) 因发生公共卫生突发事件时的通信保障: 重大疫情、重大伤亡救治等。
- (5) 因发生社会安全突发事件时的通信保障: 游行以及恐怖暴力事件等。
- (6) 特大通信事故: 通信枢纽楼破坏、大面积骨干网中断等;
- (7) 上级下达的重要通信保障任务;
- (8) 其他市公司发生紧急情况, 根据省公司要求, 需要我司配合的升级应

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

急响应；

(9) 其他不可预知事件，如大规模停电等。

4 工作原则

以人为本，统一领导、统一指挥，严密组织、密切协同、快速反应、保障有力以及坚持平战结合、充分利用现有资源。

对于省级和市级二级及以上的突发事件影响要求，严格执行集团公司提出的“一目标、四到位”突发事件保障体系。**一目标**是指，突发事件发生后，要以分级快速恢复为目标，按照先中央后地方、先党政军指挥通信后公网通信、先重要后一般的顺序，全力恢复通信。**四到位**，一是指指挥体系快速到位，5 分钟完成信息发布，15 分钟成立指挥部，各级指挥人员明确任务；二是指保障人员快速到位，10 分钟监控切换至应急状态，保障队伍半小时集结，1 小时派出；三是指应急措施快速到位，15 分钟启动红橙黄蓝应急预案，半小时完成第一批发电及光缆抢通任务分派；四是指装备手段快速到位，包括应急通信车在内的所有应急装备半小时集结，1 小时派出，后勤保障同步到位。

4.1 统一领导，统一指挥

在应急通信领导小组的统一领导下，由应急通信办公室统一指挥各部门及各县分公司应急组织机构实施应急通信保障。

4.2 加强协调配合，确保快速反应

建立预警和保障应急通信的快速反应机制，保证人力、物力、财力的储备，一旦需要，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，确保相关部门的密切协作、快速反应。

4.3 坚持平战结合，充分利用现有资源

按照长期准备、重点建设的要求，做好应对突发事件的思想准备、预案准备、机制准备和工作准备，抓好应急培训演练，做到常备不懈。战时利用现有通信网为党、政、军各级领导机关实施指挥提供通信保障；平时为抢险救灾、应付突发事件和重大国务活动、大型运动会等提供应急通信手段。实施应急通信保障，要合理调整设备配备，充分利用现有资源。

4.4 坚持平战结合，充分利用现有资源

(1) 应急预案场景覆盖要完备，全面梳理影响业务的各种场景，尤其是网

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

络或者网元故障导致业务中断的场景，实现必备场景的全覆盖，确保在应急情况下能快速启动预案并恢复业务。

(2) 应急预案要有效，根据总部和省公司印发的重点场景的应急预案模板，结合自身实际完成对应应急预案的制定或修订工作。

(3) 应急预案要落实责任制，每一册应急预案均要明确唯一责任人，对应急预案的目标、计划、方案、检验、监督负最终责任。

(4) 应急预案的演练要全面，所有新增或更新的应急预案必须开展针对性演练。

二、组织机构和职责

我司应急通信保障工作接受市政府及其应急指挥机构（包括市应急局、市三防办、市地震办、市工信局等）和省公司的多重领导。当在指挥调度过程中，市政府及其应急指挥机构和省公司之间存在交叉时，以市政府及其应急指挥机构的调度要求优先，其中，市政府各指挥机构调度存在交叉时，以市应急局要求优先。

1 应急通信保障组织机构

应急通信工作受应急通信保障领导小组指挥，在领导小组下面设应急通信局开展具体工作。

1.1 应急通信保障领导小组

由公司总经理担任组长，负责应急全面领导工作，副组长由公司副总经理担任，成员由各部门总经理担任。

(1) 按照市应急局、市工信局和省公司等上级部门在应急通信保障工作中的统一部署，决策重大事件的应急通信保障预案实施，全面协调和指挥应急通信保障工作。

(2) 遇突发事件，研究决策启动保障预案，下达应急通信保障任务，指挥应急通信保障工作。

(3) 及时根据市应急局、市工信局和省公司等上级部门的指示，向上级部门汇报实施和进展情况。

(4) 统一调配全市资源。

1.2 应急通信局

应急通信局由应急通信局领导小组、应急通信办公室和应急通信保障小组三

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

部分构成。

1.2.1 应急通信局领导小组

应急通信局领导小组设局长一名，由分管网络工作的公司副总经理担任；常务委员由网络部、市场部和办公室总经理担任；委员若干名，由其他部门总经理担任。

应急通信局领导小组的职责是统一管理跨线条协调，研究决策应急预案启动级别和重大突发事件实施方案，下达应急通信保障任务。

1.2.2 应急通信办公室

应急通信办公室作为应急通信局的常设办事机构，设在网络部，应急通信办公室主任由网络部分管应急的经理人员兼任。应急通信办公室工作职责如下：

（1）贯彻落实市政府及其应急指挥机构（包括市应急局、市三防办、市地震办、市工信局等）和省公司应急通信办公室等上级部门制定的战备应急通信工作方针、政策及法规。

（2）贯彻落实省公司各项考核指标和考核办法，负责应急通信保障任务的实施。

（3）负责制定应急通信保障相关的管理办法，开展应急通信保障预案的编制和演练。

（4）负责市管应急物资的规划、建设、储备、维护管理。根据应急通信任务的要求，向省应急通信办公室提出资源申请或者提供战备应急物资。

（5）指导各保障队伍开展突发事件预防预警、应急演练、应急处置、调查评估、信息发布、应急保障、灾后重建、总结表彰等工作。

（7）组织应急通信保障队伍的建设、培训等管理工作。

（8）完成市应急局、市三防办、市工信局、省公司和本公司安排的其他应急通信保障任务。

1.2.3 应急通信保障小组

应急通信保障小组分为网络保障组、市场与集客服务保障组、综合保障组和物资保障组。各工作组在业务上接受应急通信局领导小组的领导和指挥，由组长单位牵头组织。组长单位各设一名负责人，由分管应急的经理人员担任；一名联络员，由室主任担任；一名接口人，由主管担任。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

1、网络保障组

网络保障组组长由网络部分管应急的经理人员担任，副组长由客户响应中心、综合调度及维护中心、无线优化中心和工程建设中心以及各县分公司分管应急的经理人员担任，成员由上述相关部门成员组成。

网络保障队伍的公共职责为：

- (1) 负责应急通信任务的实施。
- (2) 负责落实市级应急通信保障预案的编制、更新和演练，协助应急通信办公室审核各专业的应急通信保障预案。
- (3) 负责应急物资的建设、储备、维护管理，根据应急通信保障办公室的年度或临时安排调度市内应急物资，定期检查、汇总分析全市应急物资的使用情况。
- (4) 制定并落实各项应急通信物资的维护细则要求。
- (5) 负责市管应急设备的土建、容灾备份、系统重建、紧急扩容和抢修通信线路等工程任务。
- (6) 负责应急通信保障领导小组和应急通信保障办公室安排的其他应急通信保障任务。
- (7) 负责保障期间网络信息的收集和通报。其中，网络信息发布由综合调度及维护中心综合管理室负责收集和发布（网络部负责对接省网络部和政府部门），客户响应中心、综合调度及维护中心、无线优化中心、工程建设中心需及时提供各专业保障准备情况、执行情况、业务指标信息。信息发布需及时准确，保证公司应急通信保障领导小组、应急通信保障办公室以及保障人员都能及时了解现网运行情况，及时做出决策及开展实施。客户响应中心、无线优化中心根据业务影响情况，联合市场与集客服务保障组制定应急情况下客户应对口径，提前下发安抚短信，对客户进行正确引导。

网络部负责网络应急处置的总体协调工作，负责组织成员部门执行领导小组决策及应急办公室部署的任务，并协调相关小组进行保障或抢修工作。组织网络线条应急通信灾后重建方案的制定、审核。牵头开展市级预案管理及演练，组织开展战备、自然灾害、重大活动等通信保障工作。

综合调度及维护中心负责制定城域传输网设备、核心网和数据中心、数据承

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

载网和空间动力的保障方案，负责对应专业的运行维护以及保障结束后对应专业的网络恢复工作。负责节假日保障组织，协助网络部开展战备应急通信保障和市级预案管理及演练过程跟踪，负责应急指挥中心管理和值班现场组织，负责信息收集和上报（网络部负责对接省网络部和政府部门）。

无线优化中心负责制定无线网和基站动力的保障方案、保障前的无线资源均衡工作、保障结束后的网络恢复工作、日常基站设备的维护工作以及应急保障物资的调度工作。

工程建设中心负责保障前建设和备件调配工作，以及保障结束后网络的修复工作。

客户响应中心负责制定家集客、有线网线路及资源等业务的保障方案，开展保障期间对应专业的运行维护工作，以及保障结束后受影响业务的修复工作。

县分公司负责所辖区域的应急通信保障指挥调度，支撑所辖区域的抢修工作。

2、市场与集客服务保障组

市场与集客服务保障组组长由市场部和集客部分管应急的经理人员担任，副组长由客户服务中心、客户运营中心、政企客户中心、广东移动系统集成茂名公司分管应急的经理人员担任，成员由上述部门的相关人员组成。

市场与集客服务保障队伍的职责分工：

（1）市场部：负责牵头落实市场专业线条应急预案的编制、更新和演练；负责制订应急情况下的市场所属业务资费及优惠营销方案；负责应急情况下手机终端货源的调度，协助解决部队、政府等抢险救灾人员的终端需求；落实应急预案/公益类短信群发。

（2）客户运营中心：负责制订应急情况下的客运所属业务资费及优惠营销方案。

（3）客户服务中心：负责制定应急情况下市场业务客户应对口径，对客户进行正确引导。

（4）集团客户部：负责牵头落实集客专业线条应急预案的编制、更新和演练；负责制订应急情况下的集客业务资费及优惠营销方案。

（5）政企客户中心：负责制定应急情况下集客业务客户应对口径，对客户进行正确引导。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

(6) 系统集成公司：落实应急情况下信息化平台的搭建及维护。

3、综合保障组

综合保障组组长由办公室分管应急的经理人员担任，副组长由人力资源部、党群工作部、工会、行政服务中心分管应急的经理人员担任，成员由上述部门的相关人员组成。

综合保障队伍的职责分工：

(1) 办公室：负责牵头落实综合专业线条应急预案的编制、更新和演练；负责综合保障团队应急管理工作的协调，媒体危机管理、新闻宣传管理，组织对外应急新闻信息的发布，接收并确认发送应急预警短信的需求。

(2) 人力资源部：负责劳动争议处理、员工个人发生紧急情况（伤亡事故）的社保工作。

(3) 党群工作部：负责灾中志愿者组织以及灾后员工的慰问、宣传、表彰。

(4) 工会：负责组织重大突发性劳动关系矛盾的调处，抗灾抢险员工及家属的慰问，以及员工发生突发性伤亡事故后的帮扶及慰问工作。

(5) 行政服务中心：负责应急保障人员生活、车辆调配等后勤物资供应保障工作。

4、物资保障组

物资保障组组长由网络部分管应急的经理人员（网络类物资）、行政服务中心分管应急的经理人员（非网络类物资）担任，副组长由财务部、综合调度及维护中心、无线优化中心、客户响应中心、工程建设中心分管应急的经理人员担任，成员由上述部门的相关人员组成。

物资保障组的职责是：

落实物资采购应急预案的编制、更新和演练；负责灾后重建方案的审核、应急物资的筹备、采购及资金的统一划拨；应急物资的调拨和运输工作。网络类物资牵头保障单位为网络部，非网络类物资牵头保障单位为行政服务中心。

1.3 应急通信保障组织机构图

应急通信保障组织机构如图 1 所示：

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

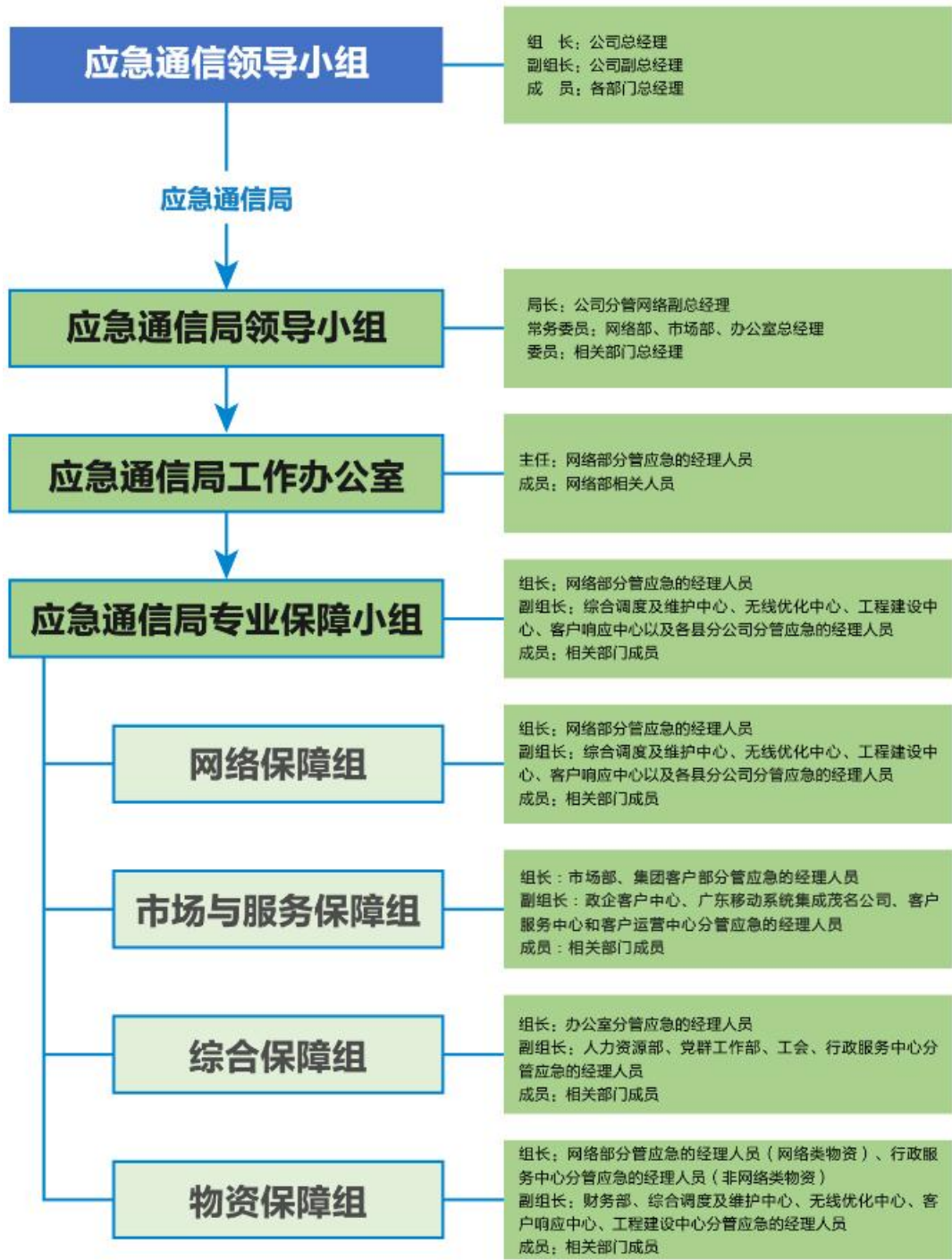


图 1 应急通信保障组织机构示意图

2 应急组织的各类接口

2.1 应急组织对外接口

我司应急组织对外接口包括与省公司、兄弟公司、合作厂家、其他运营商、政府部门、重大活动组织部门、媒体等其他组织机构的接口。上述关系如图 2 所示：

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

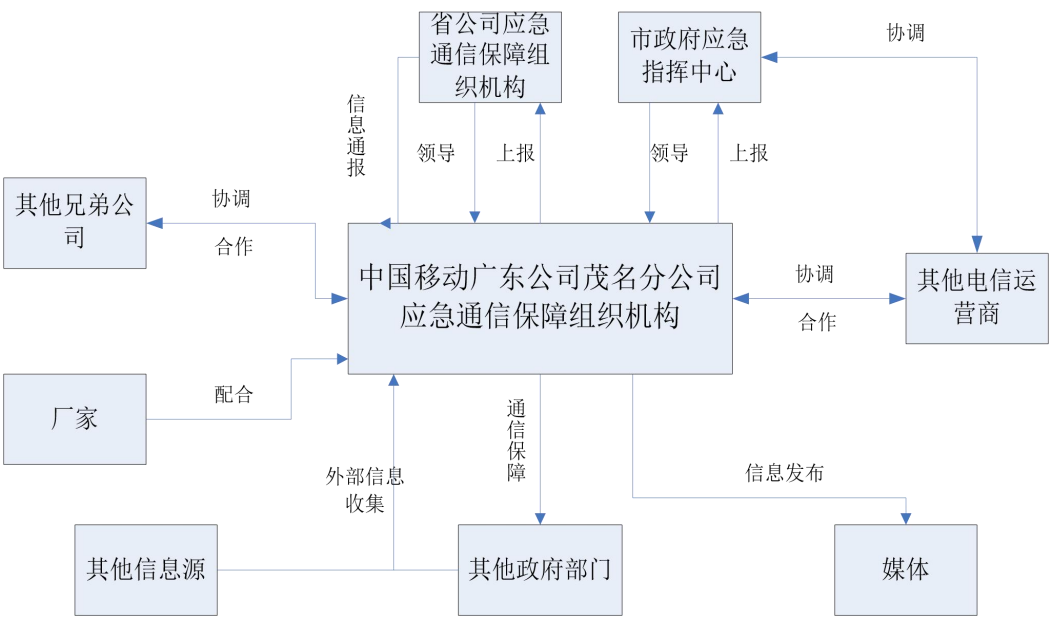


图 2 应急通信保障组织机构与外部接口示意图

（1）通信和电力作为应急体系基础资源，为提高电力及通信行业应急联动能力，实现电力与通信行业快速响应、共享资源、相互支援、共同协作，最大限度地减轻和消除各类突发事件对行业及社会的危害和影响，我司与茂名供电局建立应急联动工作机制，明确组织架构、日常准备、预警交互、响应处置以及演练总结的具体内容，详见附件五。

（2）我司与铁塔公司的应急通信保障流程经梳理和磨合，在多次联合开展大面积停电演练的基础上，制定分区域指挥调度的发电保障原则。在启动相关预案前，与铁塔公司建立沟通机制和应急联动机制，在事前、事中、事后与铁塔公司协同保障。启动应急保障响应后，我司和铁塔公司迅速成立临时抢修小组，集合力量奔赴重灾区，具体保障资源由各县区分公司指挥调度。

2.2 应急组织内部接口

应急组织内部相关部门/小组的接口关系，原则上各专业保障队伍之间通过联络员、接口人接口，省市公司的接口按照专业纵向接口，信息通报通过综维信息发布组接口。当不同接口信息通报存在冲突时，以应急通信办公室核实的信息为准。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

3 应急通信保障指挥中心

3.1 市公司应急通信保障指挥中心

负责全市通信保障指挥协调、信息收集通报、专业抢修、宣传和后勤支撑等工作，下设 5 个小组。

统筹协调小组：接口上级（除省监控）、统筹指挥、升级协调，负责在应急通信保障初期召集其他小组开展工作，应急响应启动后负责各小组之间、省市公司之间的信息沟通和组织协调工作。

信息收集通报小组：接口省监控，实时收集、更新通信保障所需信息，按照信息发布策略及时进行立体（多种形式）信息发布。

专业抢修小组：负责各专业网的业务割接、调整、抢通指挥。

宣传小组：负责收集案例和照片，撰写新闻稿件。

后勤支撑小组（系统维护、餐饮、三防值班、保险）：负责应急指挥中心日常维护工作（如视讯系统、网络接入）及饮食安排等后勤工作；根据三防办要求前往值班；跟进灾害重建理赔及投资申请工作，有效做好网络损失统计和保险理赔需求报送。

3.2 县分公司应急通信保障指挥中心

负责所辖区域通信保障统筹协调、专业抢修和后勤支撑等工作，下设 3 个小组：

统筹协调小组：与上级接口、一线指挥调度、升级协调

专业抢修小组：（1）县分公司网络组、装维站：负责辖区内抢修方案制定和网络故障抢修进度管控。（2）市公司下沉人员：协助分公司制定抢修方案，协助跟进故障抢修进度和告警查询、核对。

后勤支撑小组：负责应急指挥中心日常维护工作（如视讯系统、网络接入）及饮食安排等后勤工作，三防办值班，做好网络损失统计和保险理赔报送。

三、预防与预警机制

我司网络安全保障工作充分体现预防为主的思想，以科学有效的安全预防与预警机制实现防范风险、降低风险和化解风险的目标，从制度建立、技术实现、业务管理等方面建立健全通信网络安全的预防和预警机制，加强通信保障预警信息的监测收集工作。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

1 事前预防

贯彻落实网络安全保障的各项工作要求，合理组网，不断提高网络的自愈和抗毁能力；在日常工作中加强网络安全宣传教育工作，增加忧患意识；加强对网络的安全监测和检查，消除安全隐患；加强通信重点保障目标的安全防卫；对网络日常运行状况实时监测分析，及早做好可预知类事件的保障准备，及时发现灾害类事件预警信息，密切监视灾情发展动态，消除灾期隐患；加强抗灾基础网络设施建设，全面提高预防灾情的综合能力；建立和完善应急处置机制，定期组织演练，提高应对突发事件的能力。

2 预警机制

预警信息分为外部预警信息和内部预警信息两类。外部预警信息指企业外突发的可能需要通信保障或可能对通信网产生重大影响的事件警报。内部预警信息指企业内通信网上的事故征兆或部分通信网突发事故可能对其他通信网造成重大影响的事件警报。

根据各类事件的特点，可将事件分为以下两类：

第一类：可预知的通信保障，如大型会议、展览、运动会、节假日以及上级下达的通信保障要求等，或者台风、洪水、暴雪等可气象预知的突发事件。

第二类：不可预知的突发事件通信保障，如自然灾害、恐怖袭击、突发事件、重大疫情等。

对于可预知类事件，要求明确实施通信保障任务活动的时间、地点、规模、内容、是否有政府级别的领导参加，以及参加领导属于国家、省、市、县等哪一个级别，并以此作为通信保障任务准备工作的基础。可根据活动的规模和重要性，组织开展相关准备工作。

对于不可预知类突发事件，此类保障工作除突发事件发生期间进行的各项应急工作外，日常维护协调也要做好相应的事前预防准备工作，主要做好以下工作：

（1）做好与政府部门、电力、铁塔及其他运营商之间的充分沟通。

（2）定期组织专项事件类应急演练，除参与上级部门组织的演练外，也应定期进行本地范围的演练。

（3）制订应急物资的使用和保养规范，根据全年自然灾害情况制定物资准备计划。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

- (4) 进行油机等应急设备的例行维护和保养。
- (5) 根据全年自然灾害情况有针对性进行设备防护、巡检。
- (6) 提前开展话务预测。
- (7) 各类系统的监控检查和应急数据的准备。
- (8) 当地最新地图、基站分布图、传输网络拓扑的定期更新。
- (9) 非汛期各单位哨兵要关心周遭信息，发现异常情况及时上报。

内部预警需要加强通信重点保障目标的安全防卫；对网络日常运行状况实时监测分析，及早做好可预知类事件的保障准备，及时发现灾害类事件预警信息，密切监视灾情发展动态，消除灾期隐患。

3 预防预警行动

在各类事件保障中，获得预警信息并进行核实后，应急通信保障办公室（网络部）应视情况牵头成立应急保障指挥中心，召开专业保障联席会，研究部署通信保障应急工作的应对措施。

综合调度及维护中心综合管理室负责应急指挥中心现场组织工作，随时上报突发事件，召集其他指挥中心小组开展保障工作，并牵头落实 7*24 小时实时监控，做好事件预报和各类事件警报的发布。

4 信息收集

为了提高我司应急通信保障的综合管理水平和快速反应能力，争取应急通信保障的准备时间，快速准确的应对通信保障事件，增强应急通信保障的前准备工作和保障中的资源调配的及时性、准确性在此明确信息收集相关要求。信息收集涉及单位有应急通信保障领导小组、应急通信保障小组、市县两级通信保障指挥中心，建立必要的信息收集制度和流程。

4.1 信息收集的平时准备工作

做好平时的信息收集准备工作，确保各信息收集途径准确、畅通，并有具体的操作指引和资料管理。相关要求如下：

- (1) 建立应急通信哨兵制度，负责平时的各类相关信息的收集、分析、整理上报。
- (2) 密切留意各类社会、气象、交通等新闻信息。
- (3) 及时更新各相关政府网站、电视、电台频道、热线电话信息。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

- (4) 及时更新应急通信保障通信录。
- (5) 指定专人保存、更新、核对和共享相关资料。
- (6) 定期检查、维护各种信息发布工具、软件。

4.2 应急通信前的信息收集准备工作

对可预测的抗灾应急通信事件前，或突发的紧急应急通信事件启动前期，要做好相关的信息收集准备工作，具体如下：

- (1) 全面开启各类实时信息收集来源，如电视、电台、政府网站、气象局网站。
- (2) 调试信息收集、发布工具、测试信息发布软件。
- (3) 各级通信指挥、实施人员通信调测。
- (4) 多媒体视频指挥系统调测到最佳状态。
- (5) 各级指挥中心信息收集组与信息发布组人员落实到位。

4.3 信息收集的途径

- (1) 政府部门：网站、微信、抖音、微博等官方政务发布路径。
- (2) 电视新闻：中央一台、中央二台、广东卫视、各地方台、新闻台等。
- (3) 广播新闻：中央台、各地方台、新闻台等。
- (4) 气象水文网站：国家气象局、广东省气象局、各地市气象局、水文网站等。
- (5) 气象局热线：12121、各地方的气象局热线电话、对外联络电话、内部联络电话等。
- (6) 政府部门通知等。

信息外部接口包括但不限于：

- (1) 应急管理局（含三防办、抗震办等）
- (2) 工信局
- (3) 交战办
- (4) 气象局
- (5) 国土局（地震局）
- (6) 卫健局
- (7) 消防

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

(8) 电网

4.4 信息收集人员设置及收集流程

信息收集与汇报流程旨在规范信息收集与汇报的相关工作次序，将信息收集、汇报工作落到实处，按照可操作性原则和相关要求制定如下：

(1) 按照省公司的要求，各专业及各县分公司设立哨兵制度，全市网络维护人员参与抗灾应急信息的收集与汇报，对于信息收集准确、及时，为突发应急作出突出贡献的，视情况给予一定的奖励措施。

(2) 维护人员、哨兵收集到相关突发事件信息后要及时向综合调度及维护中心综合管理室汇报，由网络部应急主管向政府相关部门汇报核实，提供信息的内容、时间、来源，证实后网络部和合调度及维护中心综合管理室分别将该信息向省公司相关部门报备。

3、综合调度及维护中心综合管理室作为信息收集的责任人，负责汇总分析抗灾应急信息，核对消息的准确性，根据网络运行状况，预估可能造成的影响和评判已经造成的影响，由应急通信办公室决定是否启动应急预案的相关类别响应。若未启动，则按日常报表例行向省公司上报相关情况。若已启动，则需立即将信息收集结果、现网运行具体状况和响应决策向省前线指挥中心报告。

4、如出现重大网络故障或灾害情况，网络部应第一时间向省公司网络部进行汇报、沟通。

5、对于可预知类事件保障，需提前做好预测分析，根据预测情况提前进行网络调整、物资调度等工作。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

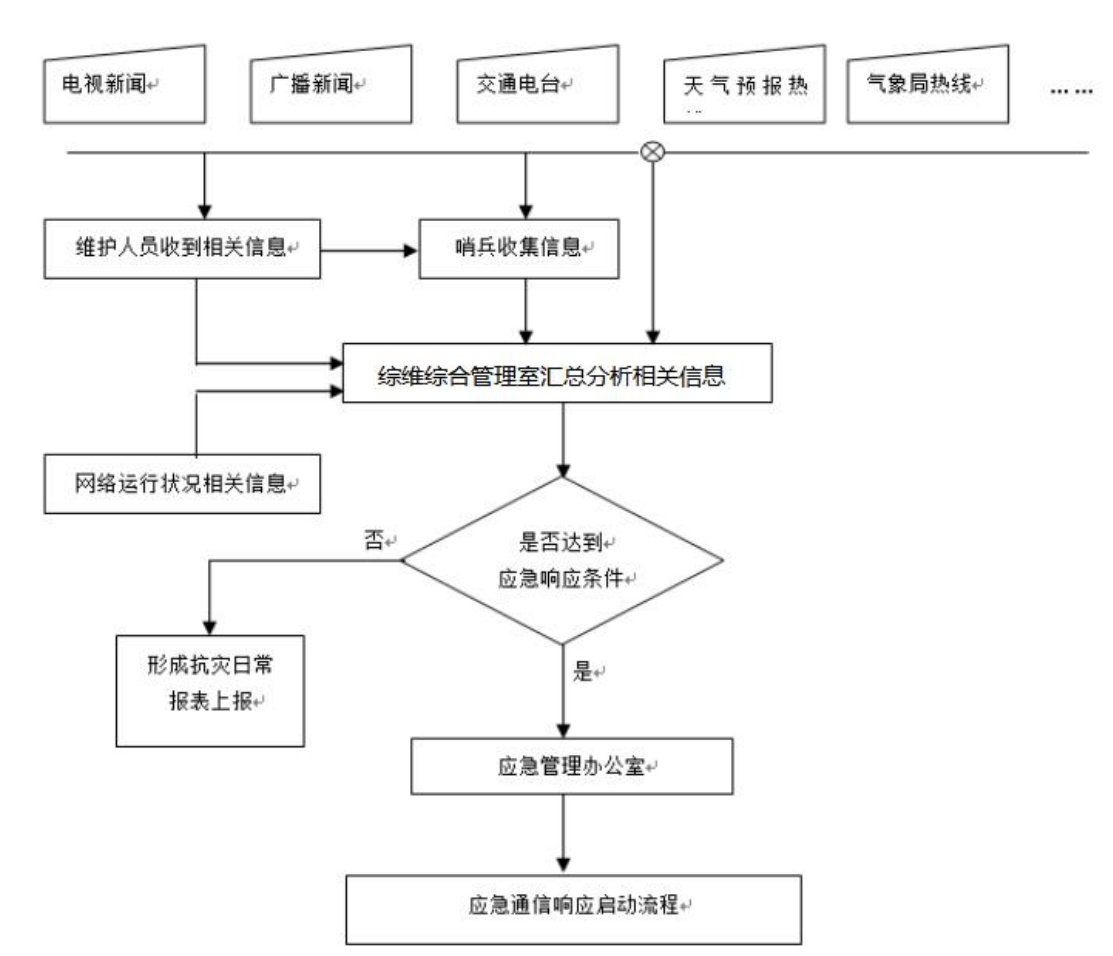


图 4 信息收集流程示意图

4.5 预警发布

按照突发事件可能造成影响的估计，需在启动响应前发布预警信息：

- 1、气象灾害类事件按照气象灾害的预警信息发布，同时给出网络受影响情况、客户投诉情况以及应急物资集结情况。
- 2、媒体舆情类事件给出媒体报道的途径、影响范围。

四、事中应急处置

1 响应级别划分

(1) 根据响应单位的层级进行划分

省级响应——省公司内部，跨地市；

市级响应——地市级。

(2) 根据各类事件的通信保障需求程度划分

按照事件的重要性、影响程度或网络需求程度进行划分，共分为四个响应等

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

级，从高到低分别为市一级、市二级、市三级和市四级。各级响应启动条件如下：

响应级别	网络运行	自然类	节假日	其他
一级	1、网络红色预警； 2、符合集团公司规定的 I 级或 II 级活动，或具有特大规模用户集中流动性的重大活动，根据实际情况经请示应急通信保障办公室后决定的重大活动。 如：奥运会、亚运会、金砖国家会议等； 3、由于自然灾害引起一个或以上县级区域通信中断； 4、由于自然灾害引起 40%以上基站停电或 10%退服（整站）； 5、由于自然灾害引起一个或以上核心机楼两路市电同时中断 2 个小时未恢复或导致核心网元退服； 6、40%家宽业务发生故障； 7、40%集客业务发生故障。；	1、市三防指挥部启动防汛防台一级应急响应时； 2、市人民政府启动其他灾害类或事故类或突发事件类一级应急响应且我公司有保障任务或通信保障需求时，根据实际情况经请示应急通信保障领导小组同意后决定。	春节、国庆（有重要庆祝活动）	1、上级单位下达应急响应任务时； 2、突发事件根据实际情况启动。
二级	1、网络橙色预警； 2、符合集团公司规定的 II 级或 III 级活动，或具有大规模用户集中流动性的重大活动；根据实际情况经请示应急通信保障领导小组后决定的重大活动； 3、由于自然灾害引起一个或以上镇区或 BSC 通信中断； 4、由于自然灾害引起 30%基站停电或 8%退服（整站）； 5、由于自然灾害引起一个或以上核心机楼两路市电同时中断； 6、30%家宽业务发生故障； 7、30%集客业务发生故障。	1、市三防指挥部启动防汛防台二级应急响应时； 2、市人民政府启动其他灾害类或事故类或突发事件类二级应急响应且我公司有保障任务或通信保障需求时，根据实际情况经请示应急通信保障领导小组同意后决定。	五一、国庆（无重要庆祝活动）	
三级	1、网络黄色预警； 2、符合集团公司规定的 III 级活动，根据实际情况经请示应急通信保障办公室决定后的活动； 3、由于自然灾害引起 20%基站停电或 5%退服（整站）； 4、20%家宽业务发生故障；	1、市三防指挥部启动防汛防台三级应急响应时； 2、市人民政府启动其他灾害类或事故类或突发事件类三级应急响应且我公司有保障任务或通信保障需求时，根据实	元旦、清明、端午、中秋	

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

	5、20%集客业务发生故障。	际情况经请示应急通信保障办公室同意后决定。		
四级	1、网络蓝色预警； 2、符合集团公司规定的IV级活动，根据实际情况经请示应急通信保障办公室决定后的活动； 3、由于自然灾害引起10%基站停电或3%退服（整站）； 4、10%家宽业务发生故障； 5、10%集客业务发生故障。	1、市三防指挥部启动防汛防台四级应急响应时； 2、市人民政府启动其他灾害类或事故类或突发事件类四级应急响应且我公司有保障任务或通信保障需求时，根据实际情况经请示应急通信保障办公室同意后决定。	元宵节	

2 各级响应启动程序

2.1 各级响应要求（节假日对照省公司实时要求执行）

响应级别	决策领导	信息通报频率	现场值班要求	县区值班要求 (电话值班，重点区县现场值班)
一级	公司总经理	1天4报及以上 21:00时进行阶段保障小结 通报视保障实际情况而定	公司领导（总指挥） 部门总经理（指挥组长） 相关专业室主任/主管	分公司领导 分公司综合组主任或装维站长 市公司相关部门领导（下沉重点区县）
二级	公司分管 副总经理	1天4报及以上 21:00时进行阶段保障小结 通报视保障实际情况而定	部门领导（指挥组长） 相关专业室主任/主管	分公司领导或综合组主任或装维站长 市公司相关专业主任（下沉重点区县）
三级	应急办主任	1天2报及以上 21:00时进行阶段保障小结 通报视保障实际情况而定	相关专业室主任 相关专业主管	分公司综合组主任或装维站长 市公司相关专业主管（下沉重点区县）
四级	应急办主任	1天2报及以上 21:00时进行阶段保障小结 通报视保障实际情况而定	相关专业主管	分公司主管

1、响应启动期间，现场值班与电话值班响应时限：遇到突发事件或者关注故障，对应现场值班人员10分钟内到位，对应电话值班人员30分钟内到位，相关分公司电话值班人员30分钟内到位。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

2、提前进驻值守要求：启动现场值班时，相关专业要安排合作单位人员提前进驻核心机楼、县分公司综合楼和必要保障站点进行值守（由各专业根据保障内容提前确定进驻值守站点清单）。

3、响应启动期间，遇到突发事件或者关注故障：根据故障管理要求需要更高级别人员指挥调度时，按故障管理办法升级，故障处理完成后，恢复原应急响应值班安排。如有领导现场值班时，由现场值班领导组织各专业现场值班人员决策处理，如现场值班领导觉得有必要，可以通知相关专业领导到场。

4、加强应急状态下的故障管理要求，根据故障管理办法的升级机制，平时三级故障超过8小时未处理好要升到二级故障，二级故障超过4小时升一级故障。在启动预案的情况下，II级响应状态下升级时限分别提高到6小时和3小时，I级响应状态下时限分别提高到4小时和2小时。

5、汛期出现大批量站点停电退服时：具备抢修条件的第二天，8点之前第一个站点发起电，11点之前20个站点发起电。

6、节假日、重大活动二级及以上响应期间，省公司要求电话值班时：8:30-17:30 安排一名网络线室主任级别人员现场值班，17:30-22:00 安排一名网络线主管级别人员现场值班。

7、为加强气象预警网络通报，未启动应急响应情况下：

（1）黄色暴雨预警时，开始关注，如果有异常站点退服情况就通报（按照三级故障响应条件）；

（2）橙色暴雨预警时，工作时间要在一个小时内通报网络情况，非工作时间原则上是两小时，凌晨发布的预警在早上八点半前进行通报；

（3）无论任何时候，遇到突发事件需要按预案要求通报（一二类突发事件30分钟，三四类突发事件1小时）。

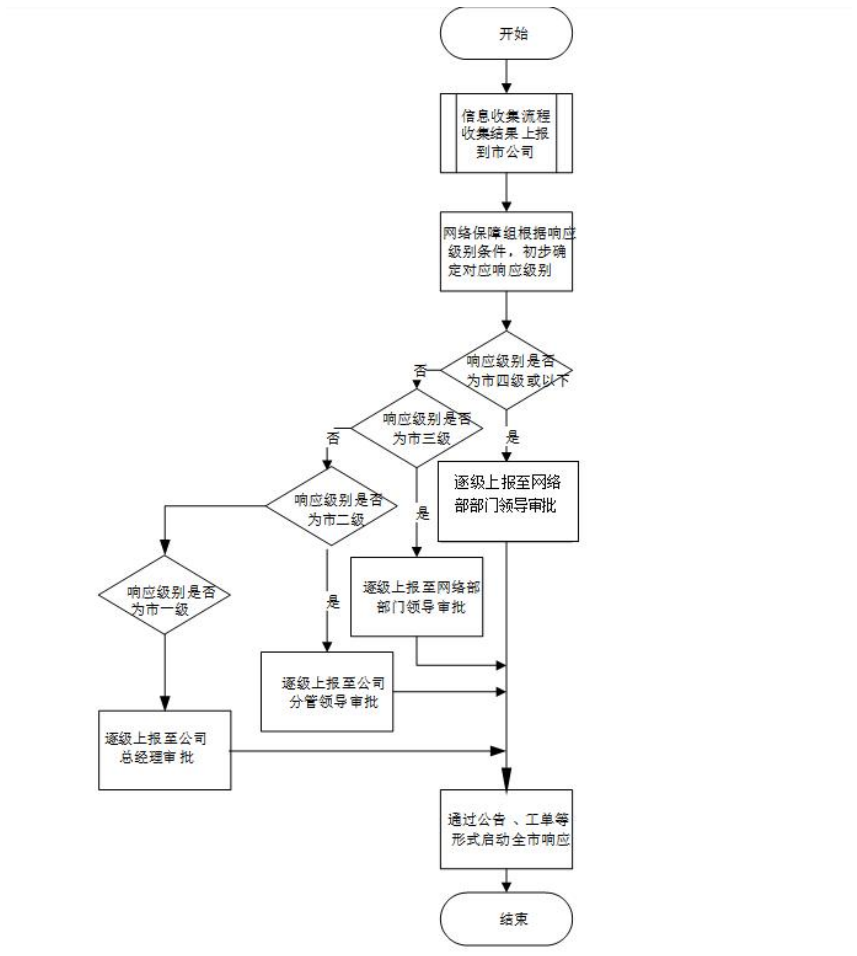
2.2 启动流程

各级响应的启动，其信息依据为信息收集和上报流程的信息。协调小组汇总全市情况后对照各级响应的条件，初步确定相应级别，然后上报各级领导审批。

其中信息获取后应在30分钟内上报应急通信办公室，经判断需启动响应级别后，应在60分钟内启动应急预案；应急通信办公室可根据保障实际情况，经各级领导批准，将高级别响应降级为低级别响应，可根据保障的实际情况，报请

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

各级领导将低级别响应升级至高级响应。当网络运行情况恢复到日常水平并稳定一定时间后，可考虑撤销响应状态。



2.3 省市联动启动要求

2.3.1 省市联动原则

当作为受灾最严重的地市时，启动的响应级别不得低于省公司的响应级别；在制定专项预案的分级响应的启动条件时需考虑省公司的响应级别。

2.3.2 启动响应的上报原则

启动应急响应流程后，要向省公司上报。通过应急平台填报，同时通过电话或其他方式通知到省公司网管中心监控。

3 信息报告程序

3.1 信息报告有关规定

信息收集完成后，相关信息要实现正式的通报、发布工作，需遵循如下要求进行操作：

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

(1) 相关部门将本部门（专业）保障最新进展情况、响应专业网络及业务指标及时报送信息发布组。

(2) 根据实际情况自行制定应急通信信息发布流程，但发布范围要适当，不得随意扩大发布范围。

3.2 信息情况报告流程图

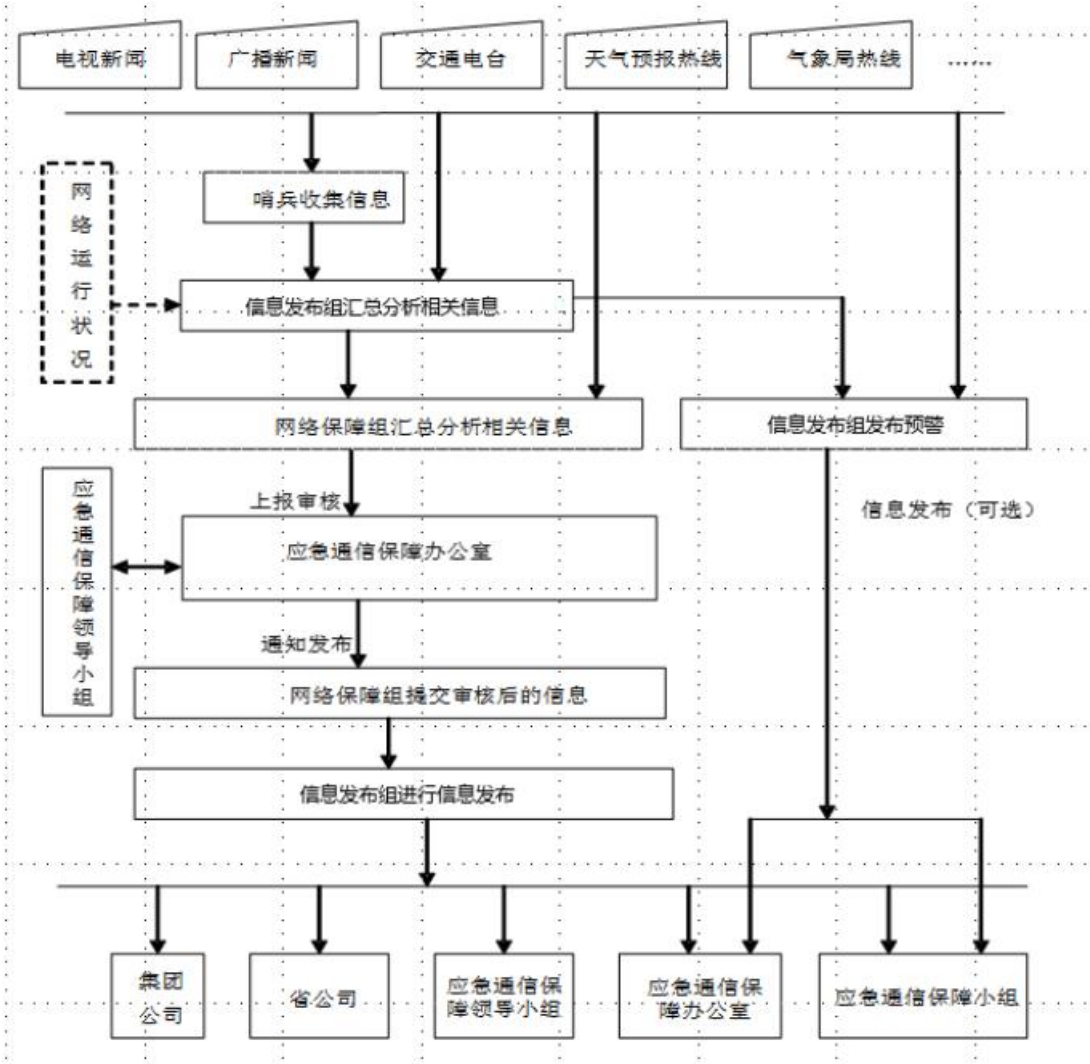


图 5 信息情况汇报、通报流程示意图

3.3 信息报告手段

- 指挥调度手段保障

开启电视电话会议或者云视讯等，保证指挥中心和可能受灾区域现场指挥部的通话，保证与省公司、县分公司指挥中心通话。
- 视频系统

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

按照日常维护流程，确保视频系统 7*24 小时可接通。

3.4 信息发布系统

企信通：按照日常短信报障流程使用。

彩信发布系统：在应急通信统一管理平台中进行发布，按照日常彩信信息发布流程使用。

3.5 网络拓扑图报送要求

在重大突发事件应急保障中，通信保障指挥中心信息收集组要及时向省公司上报网络拓扑图：

A、县级行政区划图，要求精确到乡镇，标注相邻县，标注乡镇数量，标注超级基站，可手工标注孤岛乡镇，可用于精确掌握灾区概况，适用地震、汛情、台风、冰冻雨雪灾害。

B、县级传输基站拓扑图

县级传输基站拓扑图，要求精确到乡镇，包含主干传输、本地传输、传输出口、基站、节点站、超级基站，可手工标注光缆、基站中断及停电情况，可用于详细掌握灾区网络受损情况及抢修情况，适用地震、汛情、台风、冰冻雨雪灾害。

C、交换拓扑图

交换拓扑图，包含下辖基站数、上连 server、覆盖区域，手工标注 BSC 负荷、断站数量、启动红橙黄蓝情况，掌握分 MSC 负荷、BSC 负荷、断站情况及覆盖区域，适用地震灾害及突发高话务。

场景	县级行政拓扑图	县级传输基站拓扑图	交换拓扑图
地震	1、15 分钟上报原图 2、30 分钟更新损失 3、每 2 小时更新一次损失情况，直至无孤岛乡镇	1、15 分钟上报原图 2、60 分钟更新损失 3、每 2 小时更新一次损失情况，直至恢复	1、15 分钟上报原图 2、30 分钟更新负荷 3、每 30 分钟更新一次预案执行及恢复情况，直至恢复
特大汛情	1、接集团通知 30 分钟上报原图 2、1 小时更新损失 3、每 4 小时更新一次抢修进展，直至无孤岛乡镇	1、接集团通知 30 分钟上报原图 2、2 小时更新损失 3、每 4 小时更新一次抢修进展，直至恢复	

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

超强台风	1、接集团通知 30 分钟上报原图 2、2 小时更新提前部署情况 3、登陆后每 2 小时更新一次抢修进展，直至无孤岛乡镇	1、接集团通知 30 分钟上报原图 2、2 小时更新提前部署情况 2、登陆后每 2 小时更新一次抢修进展，直至恢复	
特大冰冻雨雪	1、接集团通知 30 分钟上报原图 2、1 小时更新损失 3、每 4 小时更新一次抢修进展，直至无孤岛乡镇	1、接集团通知 30 分钟上报原图 2、1 小时更新损失 3、每 4 小时更新一次抢修进展，直至恢复	
突发话务剧增			1、15 分钟上报原图 2、30 分钟更新负荷 3、每 30 分钟更新一次预案执行及恢复情况，直至恢复

以上拓扑图由通信保障指挥中心信息收集组每季度收集更新并做存档管理。

3.6 应急预警信息群发流程

根据“《关于优化全省应急信息群发管理的通知》（粤移[2011]557 号）”公文，我省应急类信息群发相关事宜如下：

1、应急信息的定义

指政府相关部门在处置突发公共事件（包括自然灾害、社会紧急事件等）时，为及时提醒人民群众防灾、避灾、减灾，维护社会和谐安定，提供的有限长度的信息内容（信息内容尽量控制在 70 个汉字之内）。

应急信息的需求发起方是市、县应急管理机构。

2、应急信息群发的管理分工

办公室负责应急信息的群发管理，根据应急管理机构的部署，组织应急信息的群发管理。

3、应急信息群发管理流程

应急信息群发管理全面实现信息化，审批环节是 OA 或手机短信的双审批方式，确保应急信息群发的快速组织发布。

应急信息群发的审批。由办公室统一归口接收应急管理机构的请求，在 OA 系统上提交“应急信息群发管理审批单”（附有需求发起方的书面公函），经领导审批同意，并报省公司综合部审核后，由省公司服务管理部组织发布。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

(3) 若事发紧急需立即组织发布，但还未收到应急管理机构书面公函的，在 OA 系统上提交“应急信息群发管理审批单”时，要详细说明发送背景、内容、范围、时限等要素，并在 2 个工作日内补交需求发起方的书面公函。

4 应急措施

针对突发事件可能造成的基站大面积退服、话务高负荷、传输中断、信息孤岛、市电停电、机楼受损、营业厅损毁、抢险指挥、热点话务需求，各保障队伍应采取对应的应急措施。根据业务影响情况，联合市场与集客服务保障组制定应急情况下客户应对口径，提前下发安抚短信，对客户进行正确引导。

根据应急响应的级别，网络保障组应根据保障方案开展如下工作：

网络保障队伍	网络部	综合调度及维护中心	无线优化中心	工程建设中心	客户响应中心
了解核实受灾情况，逐级确认省、市、县（区）级行政区的通信。	组织	传输设备、城域网设备、核心机房房屋受损及动力受损情况	基站停电退服、基站动力受损		光缆、家宽、集团客户业务受损情况
救灾物资和人员需求	审核	应急发电车、便携式油机	便携油机、应急通信车、卫星便携包、卫星电话		光缆、家集客业务终端
提出初步抢通方案并实施	组织	机楼业务保障，机楼、机房动力抢通	应急发电、基站动力抢通、开通应急通信车、卫星便携包	协助抢修	光缆、家集客末端业务抢通
信息通报		信息收集、发布			

4.1 无线覆盖

(1) 不可预知的灾害类

由无线优化中心负责在故障发生 10 分钟内通知基站维护人员和网络测试人员，并尽可能在短时间内排除故障。不能立刻排除的故障由网络测试人员对该地区进行信号覆盖测试，并通知相关人员增大附近基站的发射功率，保证移动信号覆盖。

在重点地区基站已经完全损坏、无法恢复的情况，除了加大附近基站的发射功率外，还应立刻申请应急通信车作为支援，保证重点地区的通信。

(2) 可预知的重大活动类

各县公司在重大活动举办前一个月，要按照集团公司的表格，报送重大活动保障工作表给无线优化中心。

在重大活动举办前必须进行话务预测，保证该处的无线容量满足需求。如果发现重大活动举办地存在资源不足情况，除进行载波调整增大话务容量外，如果

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

仍然无法满足需求，应安排应急通信车、临时基站等作为支援，保证通信。

在应急通信区域，要注意 2/4/5G 业务的容量需求，并根据实际需求，实现无线设备的高速数据业务连接。

4.2 传输

在传输故障中，要遵循“先抢通，后抢修”的原则尽快恢复通信。传输维护人员首先要判断是设备故障还是光缆中断，如果是设备故障且在短时间内无法修复，要立即调度现网空闲可用的传输资源，把影响业务按照重要程度分批割接到新的资源上，等故障修复后再把业务恢复至原路由；如果是光缆故障，要立即在故障点通过跳纤启用光缆的备份路由来抢通业务，等故障修复后再把光缆恢复至原路由。

如果是基站传输中断，则按重点地区和非重点地区分类组织力量进行抢修。基站的传输中断后，首先要加大附近基站的发射功率，同时要求传输维护人员尽快排除故障。当重点地区的基站传输中断，应尽快采用微波或其他方式抢通业务，在必要时申请卫星便携包、应急通信车作为支援，等故障修复后再把电路恢复至原路由。

4.3 交换局

(1) 不可预知的灾害类

对于交换局损坏、短时间内不能修复的情况，需以最快速度将该交换局内的重点基站割接到其他交换局，保证重点地区的通信畅通。

此部分工作按照相关专业应急预案库进行业务恢复或割接。

(2) 可预知的重大活动类

可预知类保障应根据活动的规模和特点，结合以往的统计数据，维护人员需提前进行话务预测。根据预测的结果，进行相应的核心网资源调整和针对瓶颈地区进行扩容。

除了以上的网络容量分析和调整外，为确保核心网络各系统在重大活动巨大话务冲击下运行稳定，维护人员还应进行设备的健康检查、故障清理、备品备件的准备、应急预案的修订与演练等工作。

在保障期间，各专业的维护人员和厂家资深技术人员应前往监控现场值守，实时对网络的各种网元告警和性能指标进行监控，发现故障需及时通知各专业值

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

守人员进行处理。各机房也需安排维护人员留守以应对设备突发性故障。

对于交换局可能出现的高话务限呼等情况，维护人员可以按照红橙黄蓝预案的措施来降低交换局负荷，保障设备运行正常。

4.4 动力电源

(1) 不可预知的灾害类

当供电局的线路或设备损坏而导致不能提供电力时，核心机楼、重要机房应立即启用发电机进行发电，同时注意油料储备。在仅有一台油机或油机不能提供备份功能的情况下应立即申请大型发电车到场进行应急备份，以备发电机故障情况下立即投入使用；基站应采取移动小油机进行现场发电，发电时必须注意安全，应严格按照发电安全相关管理规定进行发电。

重点地区基站的动力设备损坏时，应立即更换；在没有备件的情况下，可从非重点地区的基站中调用相关设备。

(2) 可预知的重大活动类

为保证保障期间电源的正常提供，要进行前期的现场勘察，以确定在活动进行期间，现场和相关交换机楼的市电是否能正常提供，并根据设备的总用电量准备相关功率的发电机以及相关的安全用品。如需要出动大型应急发电车时，因为应急发电车体积庞大，在城市道路上行驶受到很多限制和阻障，必须与相关人员提前制定好行车路线，以保障行车的安全。在活动进行期间，保证应急发电所需油品的正常提供。

4.5 市场与集客服务保障

市场与集客服务保障队伍	市场部	客户服务中心	客户运营中心	集团客户部	政企客户中心	系统集成公司
事中	1、按照省公司指导意见实施延时停机服务方案； 2、负责制订应急情况下的市场所属业务资费及优惠营销方案； 3、负责应急情况下手机终端货源的调度，协助解决部队、政府等抢险救灾人员的终端需求； 4、应急预案/公益短信群发。	负责制定应急情况下市场业务客户应对口径，对客户进行正确引导。	负责制订应急情况下的客运所属业务资费及优惠营销方案。	负责牵头制订应急情况下的集客业务资费及优惠营销方案。	负责制定应急情况下集客业务客户应对口径，对客户进行正确引导。	落实应急情况下信息化平台的搭建及维护。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

4.6 综合保障

综合保障队伍	办公室	人力资源部	行政服务中心	党群工作部、工会
事中	1、做好公司领导、部门领导的行政值班安排。 2、做好内外部宣传工作，并向省公司办公室及时报送相关信息。 3、减少危机事件对企业的潜在伤害，树立正面的企业形象。 4、根据各级政府部门要求，向省公司申请应急短信的发布，并及时反馈发送情况。	1、做好人力资源调配； 2、做好劳动争议处理、员工个人发生紧急情况（伤亡事故）的社保工作。	1、配合前线指挥人员开展车辆调配、后勤服务等工作。	1、抢险救灾先进事迹、先进个人评选表彰及宣传； 2、志愿者队伍组织； 3、受灾及抢险员工及家属的慰问。

4.7 物资保障

物资保障队伍	网络部、综合调度及维护中心、无线优化中心、工程建设中心、客户响应中心	财务部	行政服务中心
事中	提出应急物资紧急采购需求。	配合应急物资采购预算审批及付款。	负责应急物资采购及物流调配。
事后	组织制定灾后重建投资方案。	1、灾后重建成本、投资审核。 2、指导开展保险理赔工作。	负责灾后重建或救灾物资采购及物资物流调配。

5 响应的升级、降级以及解除

在执行保障任务时，可以根据灾害的强度以及对网络影响程度的变化，经请示相关响应级别的决策领导，来提高或者降低响应的级别。当满足下述条件时，可以解除响应：

- （1）网络恢复平时状态；
- （2）应急管理局或其他启动应急的部门取消所有事件响应。

出现以上情况时，根据实际网络运行情况，请示相关响应级别的决策领导决定。结束解除后立即完成以下工作：

- （1）检查设别及网络运行正常后，发布解除响应信息。
- （2）通知应急保障参加人员结束保障，恢复正常工作状态，人员返回原岗位。
- （3）应急车辆开回单位，要注意清洁、整理、保养，使之处于完好待用状态。
- （4）维护保养应急通信设备。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

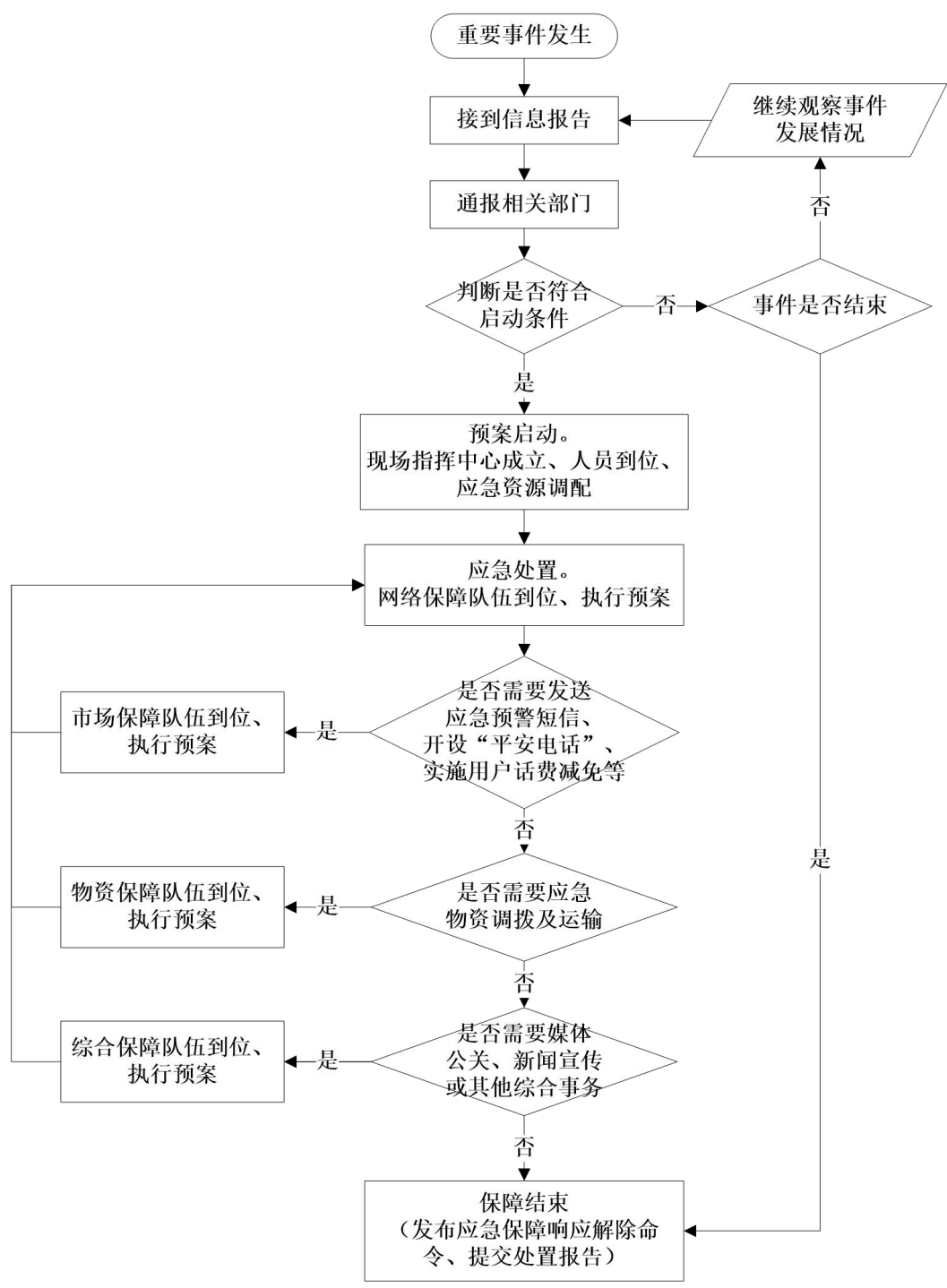
6 人员安全防护管理

开展应急保障相关工作务必要做到安全第一，在确保维护人员安全的前提下方可开展各种应急救援。同时，在应急救援过程中要充分考虑抢险时有毒气体、触电、塔防、水浸等对人的伤害，并从救援专业考虑、制定安全方案措施。在使用柴油发电机时要防止一氧化碳中毒的隐患；在抗洪抢险时要防止触电隐患（包括设备接电、电缆破损等可能导致漏电等）；在地震及防汛抢险等时要防止塌方隐患；在防汛救灾时要防止城市隧道、道路积水路段可能造成淹逆等隐患。

人员安全防护管理严格按照《中国移动广东公司生产安全事故应急预案》和《茂名分公司专项应急预案》执行。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

7 工作流程图



编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

五、事后总结

1 保险理赔工作

1.1 理赔依据

公司每年为全省的房屋建筑、基站、传输设备、交换机等财产购买了财产一切险、机器损坏险保险。

1.2 理赔流程

为有效降低意外事故引起的公司财产损失风险，明确各部门职责，提升理赔效率，确保 2022 年各项财产保险理赔工作顺利开展，现将财产保险理赔工作有关事项通知如下：

(1) 部门职责分工

部门	职责分工
财务部	牵头保险理赔工作，统筹管理财产一切险、公众责任险、现金险、雇员忠诚险；负责协助审核、报送理赔资料，跟进理赔闭环以及理赔款列账。
行政服务中心	统筹车辆及仓储物资保险管理工作。
网络部	牵头洪灾台风特大理赔案件，组织网络资产损失统计，汇总网络资产损失清单、重置或修复费用预（结）算单等材料，组织会审出险赔偿《确认书》。
专业管理部门（综维、无优、工建、客响、市场、集客、行政）	负责开展现场勘查、专业管理资产的损失统计，提供财产损失及索赔清单、修复费用预（结）算书和事故报告等材料，核对并确认出险赔偿《确认书》。
县分公司和市公司各部门	属地化统筹，负责发现、拍照、报案、现场勘查、理赔资料收集等工作。

(3) 财产保险理赔流程要点

出险保险报案：发生保险事故后，出险部门必须在 48 小时内先行电话向保险公司报案，遇节假日可顺延。

(3) 现场查勘与理赔资料报送

现场查勘：出险报案后，出险部门务必及时在现场进行照片取证或录像，统计损失详情，以便后续保险公司和经纪公司了解损失情况。对于特大案件或事故，出险部门和专业资产管理部门需协同保险公司到现场查勘，共同完成损失登记。

理赔资料报送：出险报案后，出险部门要根据《案件通用资料清单》（详见附件）准备理赔资料，并于案发后 15 日内提交财务部审核。由于省公司对理

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

赔资料提交时限和理赔资料质量有严格考核，逾期提交导致无法索赔的，由各出险部门负责。

涉及第三方责任的理赔案，出险部门要及时完成追偿证明资料，如邮件告知函等，并要取得对方的赔偿回应。

(4) 保险定损

保险公司根据提交的理赔资料和实地调查结果出具《确认书》，出险部门和专业管理部门需按实际的损失量对赔偿金额进行核对确认。对于洪灾台风等特大事件，网络类资产赔偿金额由网络部组织确认。各方达成一致确认后，由财务部将赔偿《确认书》加盖公司公章并寄回保险公司。

具体详细流程详见《2022-2023 年度财产一切险等一揽子保险索赔流程》。后续如遇省公司相关财产保险理赔办法和相关理赔事项更新，将按新的流程执行。



2022-2023年度财产一切险等一揽子

(5) 注意事项

理赔资料时效要求：理赔案件发生后，出险部门在 15 日内要提交完整理赔资料到财务部审核。专业管理部门要协助出险部门提供损失及索赔清单、损失预算书和事故报告。自收到《确认书》起，专业管理部门和出险部门要在 3 个工作日内反馈财务部相关定损情况。

保险结赔率要求：各出险部门全年完成结赔数量要达到报案数的 85%。

财务部：黄晓丽 13922035155。

请各单位按要求配合做好财产保险理赔工作，保障公司合法权益。

2 抢险救灾资金申请

参照《中国移动广东公司网络应急抢险救灾资金使用指导意见》执行。



中国移动广东公司网络应急抢险救灾

3 总结报告

(1) 应急通信保障过程结束后，及时组织相关部门对应急通信保障情况进行全面深入和客观公正的调查与评估，形成应急通信保障调查报告，总结应急处置的经验和教训，并提出以后相关工作的改进建议。在突发事件处理结束后的 5 个工作日内，按要求将调查报告上报省公司应急通信办公室。

(2) 根据形成的调查报告，查找原有应急预案考虑不周、流程不畅等存在问题之处，及时对预案加以修改和完善。

(3) 通过对应急通信保障工作的总结，在必要的情况下，启动资源配置或

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

一些建设项目来提高应急通信保障能力。

(4) 奖惩：为加强应急通信工作的正规化建设，提高应急通信保障队伍应对突发事件的效率和责任心，应该对应急通信保障工作中表现突出的干部和职工给予必要的物质和精神奖励；而对因玩忽职守造成重大损失的，则应给予通报批评，并依法追究相关责任。

4 保障后评估

通过事前、事中、事后三个方面工作的后评估，改进不足，优化手段，提高应急通信保障工作的效率及质量。其中，“事前”评估内容包括：业务预测情况、跨专业联动分析情况、网络容量、网络调整、健康检查、保障措施准备情况；“事中”评估内容包括：保障队伍反应速度，现场保障执行情况、应急预案执行情况、重要事件、报表上报情况；“事后”评估内容包括：保障方案实施效果、总结报告提交、存在问题剖析及其后续保障解决情况、经验总结，四个小组之间协调联动情况评估。

六、资源保证

1 信息资源

应急保障组织机构在平时应加强信息管理工作，建立通信保障应急管理机构与专家的日常联系和信息沟通机制，在决策重大通信保障和通信恢复方案过程中认真听取专家意见和建议。

2 人力资源

各专业保障队伍应不断加强队伍建设，以满足通信保障和通信恢复应急工作的需要。

3 财力资源

公司应设置专门款项，满足通信保障和通信恢复应急工作的需要。

4 物力资源

各级保障机构应建立必要的通信保障应急资源的保障机制，并按照工作需要根据《中国移动广东应急通信局应急物资管理办法》配备必要的通信保障应急装备，加强对应急资源及装备的管理、维护和保养，以备随时紧急调用。

5 宣传、培训和演习

应加强对通信网络安全和通信保障应急的宣传教育工作，特别是利用 4/5G

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

网络加强新闻宣传，一线人员在抢险救灾时及时收集前线抢险图片；定期或不定期地对有关通信保障应急指挥管理机构和保障人员进行技术培训和应急演练，保证应急预案的有效实施，不断提高通信保障应急的能力。推进与政府或其它专业机构开展联合培训的机制，覆盖本市多发灾害及公共事务类型。

七、本预案的知晓范围

预案的知晓范围包括如下人员：公司领导、各部门经理、网络部、综合调度及维护中心、无线优化中心、工程建设中心、客户响应中心全体成员，分公司网络组相关负责人员，应急通信保障队伍全体成员。

预案编制并批准后，还应进行宣传，使预案所涉及到的有关人员都知晓；应急通信保障队伍成员应熟练掌握预案，并适当开展演练，进一步完善预案的相应内容和要求，通过对通信保障人员的学习、培训，使这些措施和预案人人知晓，落到实处。

八、违纪追责

对违反本办法相关规定需追究责任的，将视情节轻重，由主管部门给予相应处理。对人员的处理方式可包括但不限于批评教育、通报批评、约谈、绩效评定、内部调整岗位等形式。对单位的处理方式可包括但不限于通报批评、约谈责任人、工作考核等形式。

如存在违纪违规行为，应当给予党政纪处分，或者达到公司规定问责情形应当给予问责的，由业务主管部门依据《中国共产党纪律处分条例》、《中国移动广东公司员工违纪违规处分实施细则》、《中国移动广东公司经理人员问责实施办法》、《中国移动广东公司审计整改及问责管理实施细则》，以及其它适用问责的国家、集团公司和本公司最新管理规定，履行有关程序并提供相关材料，提请纪检监察部或人力资源部给予相应的处理。如涉及犯罪的，依法移送司法机关处理。

九、附则

- 1 本标准由中国移动广东公司茂名分公司网络部负责解释。
- 2 本标准自发布之日起实施。

编号	2.8.5.2 (19) (11)	中国移动广东公司茂名分公司通信保障应急预案	版本	V6.7
----	-------------------	-----------------------	----	------

附件

- 附件一：应急人员通信联系表
- 附件二：应急装备列表
- 附件三：广东省详细地图（含茂名地区大图）