

中国通信服务股份有限公司文件

中国通信服务〔2010〕216号

关于印发《中国通信服务股份有限公司 国（境）外突发事件应急预案》的通知

各省级公司、国际公司，宁夏电信实业公司，总部各部门：

为提高中国通信服务股份有限公司应对国（境）外突发事件的能力，最大限度地避免和减少人员伤亡和财产损失，根据国家有关规定和中国电信集团公司相关规定，结合实际，制定了《中国通信服务股份有限公司国（境）外突发事件应急预案》，现予印发，请遵照执行。在执行中遇到问题或者提出相关建议，请及时反馈给总部综合部。



中国通信服务股份有限公司

国（境）外突发事件应急预案

第一章 总则

第一条 为提高中国通信服务股份有限公司（以下简称公司）应对国（境）外突发事件的能力，最大限度地减少人员伤亡和财产损失，根据政府部门及中国电信集团公司相关要求，结合实际，制定本预案。

第二条 本预案所指突发事件主要包括以下类型：

（一）类型一：当地发生战争、暴乱、政变，重大疫情和地震、海啸、洪水灾害、火山爆发等严重事件，国（境）外派驻人员生命受到严重威胁等情况。

（二）类型二：国（境）外派驻人员遭受恐怖袭击，被绑架、劫持和失踪（超过预定返回、到达目的地时间 24 小时以上）等情况。

（三）类型三：国（境）外派驻人员发生重大突发性疾病、重大交通事故，造成重伤或死亡以及重大财物损失等情况。

（四）类型四：其他，诸如国内或当地政府特殊要求等情况。

国（境）外派驻人员包括国内派往驻在国的员工和在当地雇佣的员工及有关人员。驻国（境）外机构包括公司海外平台和赴国（境）外零时性工作的团队。

第三条 公司各级相关企业的有关领导人员，流程节点上

全体工作人员均负有熟练掌握该预案，确保突发事件发生时第一时间正确响应的职责。

第四条 公司各级相关企业以及驻国（境）外机构要加强对员工的安全培训，加强演练，熟练掌握必备安全防范、防护常识。驻国（境）外机构要根据实际，合理储备必要的应急物资，配备必须的安全设施与器具，加强安全防护措施。

第五条 公司驻国（外）机构在有关突发事件发生时，执行本预案，确保人员安全的同时，应积极参与或组织参与当地救援工作。

第二章 组织指挥体系

第六条 国（境）外突发事件发生时，公司总部获取信息后立即启动本预案，应急指挥小组投入运行。相关省级公司及专业公司、国（境）外机构联合应急工作组应不迟于总部启动运作。

第七条 总部应急指挥小组的构成与职责：

（一）公司总经理，必要时董事长任组长；分管安全生产、海外业务副总经理任副组长；各部门及相关处室负责人为成员。

（二）总部应急指挥小组的职责：发生国（境）外突发事件时，作为应急处理的响应实体，在中国电信集团公司领导下，按照预案开展各项应对工作，指导省级公司及专业公司积极、妥善处理应急事件。

第八条 省级公司及专业公司、驻国（境）外机构成立联合应急工作组，由省级公司及专业公司有关领导及工作人员组

成。其职责是：接应总部应急指挥小组指令，按照应急处理预案负责相应事项的具体处置工作，并设立联系人与总部应急指挥小组、省级电信公司接口联系。

第九条 工作接口：

（一）总部应急指挥小组与上级的工作接口为中国电信集团公司综合部、海外拓展事业部和人力资源部，要根据授权联系有关政府部门并与媒体做好必要的沟通；与下级的工作接口为省联合应急工作组；与外部的的主要工作接口为设备厂商、当地甲方等合作方总部。

（二）省联合应急工作组与上级的工作接口为总部综合部、市场部和省电信公司；与下级的工作接口为相关专业公司及驻国（境）外机构；与外部的的工作接口为设备厂商、当地甲方等合作方，根据授权与之直接沟通。

各相关方工作接口界面详见附图 1。

第三章 处理预案

第十条 类型一突发事件处理预案。

当地发生战争、暴乱、政变，重大疫情和地震、海啸、洪水灾害、火山爆发等严重事件，国（境）外派驻人员生命受到严重威胁时，按照以下应急流程处理：

（一）驻国（境）外机构立即将全部人员紧急迁移至安全地点；组织必要的自救；将相关情况报告国内公司；迅速向中国驻当地使（领）馆寻求帮助。期间要争取保持与国内的定时联系。在通信中断状态下，要积极争取通过中国驻当地使（领）

馆等途径在最短时间内将信息传递回国内。

（二）省级公司接报后第一时间报告总部和省电信公司；总部应急指挥小组立即报中国电信集团公司，必要时将情况通报设备厂商、当地甲方等合作方总部。

（三）总部应急指挥小组在中国电信集团公司指导下，与省联合应急工作小组根据掌握的情况立即制定救援方案。

（四）总部应急指挥小组根据救援方案组织调遣、提供可能的救援资源，7×24小时做好救援过程中的指导和各方信息汇总、报告工作，必要时经中国电信集团公司向国家相关部门或外国驻华使馆等请求援助，必要且可能时向当地派出人员协助善后工作；省联合应急工作小组保持与驻国（境）外机构和设备厂商、当地甲方等合作方的沟通，做好国内亲属安抚工作；驻国（境）外机构保持与中国驻当地使（领）馆的联系，落实自我救护和防护。

（五）各方持续密切关注事件进展。事态严重或者危机出现升级时，根据中国政府安排撤离回国。必要时，组织驻国（境）机构人员撤离回国或至第三国。

（六）救援工作基本结束，省联合应急工作小组组织及时恢复驻国（境）外机构的正常运营。

本预案公司各级救援组织职能与要求见附表1，流程见附图2。

第十一条 类型二突发事件处理预案。

国（境）外派驻人员遭受恐怖袭击，被绑架、劫持和失踪

(超过预定返回、到达目的地时间 24 小时以上)等情况发生时,按照以下应急流程处理:

(一) 驻国(境)外机构立即报告国内公司,并向中国驻当地使(领)馆、警方等相关机构报告,寻求帮助。期间要争取保持与国内的定时联系。

(二) 省级公司接报后第一时间报告总部和省电信公司;总部应急指挥小组立即报中国电信集团公司,将情况通报设备厂商、当地甲方等合作方总部。必要时经中国电信集团公司向国家有关部门报告,请求援助;必要且可能时向当地派出人员协助善后工作。

(三) 总部应急指挥小组在中国电信集团公司指导下,与省联合应急工作小组根据掌握的情况立即制定救援方案,并确定对外宣传口径。

(四) 总部应急指挥小组根据救援方案组织调遣、提供可能的救援资源,7×24 小时做好救援过程中的指导和各方信息汇总、报告工作;省联合应急工作小组保持与驻国(境)外机构和设备厂商、当地甲方等合作方的沟通,做好国内亲属安抚工作;驻国(境)外机构保持与中国驻当地使(领)馆的联系,落实自我救护、防护。

(五) 各方持续密切关注事件进展,事态严重或者危机出现升级时,根据中国政府安排撤离回国。必要时,组织驻国(境)机构人员撤离回国。

(六) 救援工作基本结束,省联合应急工作小组组织及时

恢复驻国（境）外机构的正常运营。

本预案公司各级救援组织职能与要求见附表 2，流程见附图 3。

第十二条 类型三突发事件处理预案。

国（境）外派驻人员发生重大突发性疾病、重大交通事故，造成重伤或死亡以及重大财物损失等情况发生时，按照以下应急流程处理：

（一）驻国（境）外机构在事件发生时的第一时间，组织必须的自救和联系医院等紧急救助机构迅速救治，并立即报告中国驻当地使（领）馆和国内公司。

（二）省级公司接报后立即报告总部和省电信公司，总部应急指挥小组立即报中国电信集团公司相关部门。必要时将情况通报设备厂商、当地甲方等合作方总部；经中国电信集团公司向国家有关部门报告，请求援助；必要且可能时向当地派出人员协助善后工作。

（三）总部应急指挥小组在中国电信集团公司指导下，与省联合应急工作小组根据掌握的情况立即制定救治方案或指导意见，确定对外宣传口径。

（四）总部应急指挥小组根据救治方案组织调遣、提供可能的救援资源，及时做好救治过程中的指导和各方信息汇总、报告工作；省联合应急工作小组保持与驻国（境）外机构和设备厂商、当地甲方等合作方的沟通，做好国内亲属安抚工作；驻国（境）外机构做好救治配合工作，保持与中国驻当地使（领）

馆的联系。必要且可能时，将病伤员送回国内治疗。

（五）省联合应急工作小组做好救治工作后的慰问亲属、协助保险理赔等善后处理工作。

本预案公司各级救援组织职能与要求见附表 3，流程见附图 4。

第十三条 类型四突发事件处理预案。

发生除上述三种主要类型以外的突发事件时，按照以下应急流程处理：

（一）遇突发事件，公司各级企业或救援组织立即逐级上报。总部应急指挥小组报中国电信集团公司相关部门，并在中国电信集团公司指导下，根据具体情况制订应急处理方案。必要时报告中国驻当地使（领）馆，通报设备厂商、当地甲方等合作方总部，并经中国电信集团公司向国家有关部门报告，请求援助。

（二）公司各级企业或救援组织根据应急处理方案，调配资源，落实相关工作，并保持信息沟通。

第四章 应急事件处理的后期工作

第十四条 终止应急响应。

（一）境外突发事件处置完毕，由总部应急指挥小组决定并下达终止应急响应指令。

（二）应急响应终止后，总部综合部牵头指导相关省级公司进一步做好相关人员安置、损失评估、赔偿等后续事宜，直至工作全部结束。

第十五条 事件总结与奖惩。

（一）全部工作结束后，省联合应急工作小组必须在一周内对本次突发事件的处理进行小结，向总部应急指挥小组递呈事件报告和案例报告，为公司今后处理同类突发事件提供借鉴。

（二）总部组织总结，对在突发事件处理中表现突出的企业和个人予以表彰，对工作不力或有失职行为的个人酌情处理。

第五章 附则

第十六条 各省级公司及专业公司、驻国（境）外机构应根据本预案，结合实际，制订、完善对应的国（境）外突发事件应急子预案，实现与本预案对接。

第十七条 本应急预案根据客观情况变化和处理突发事件的经验，适时修订、完善。

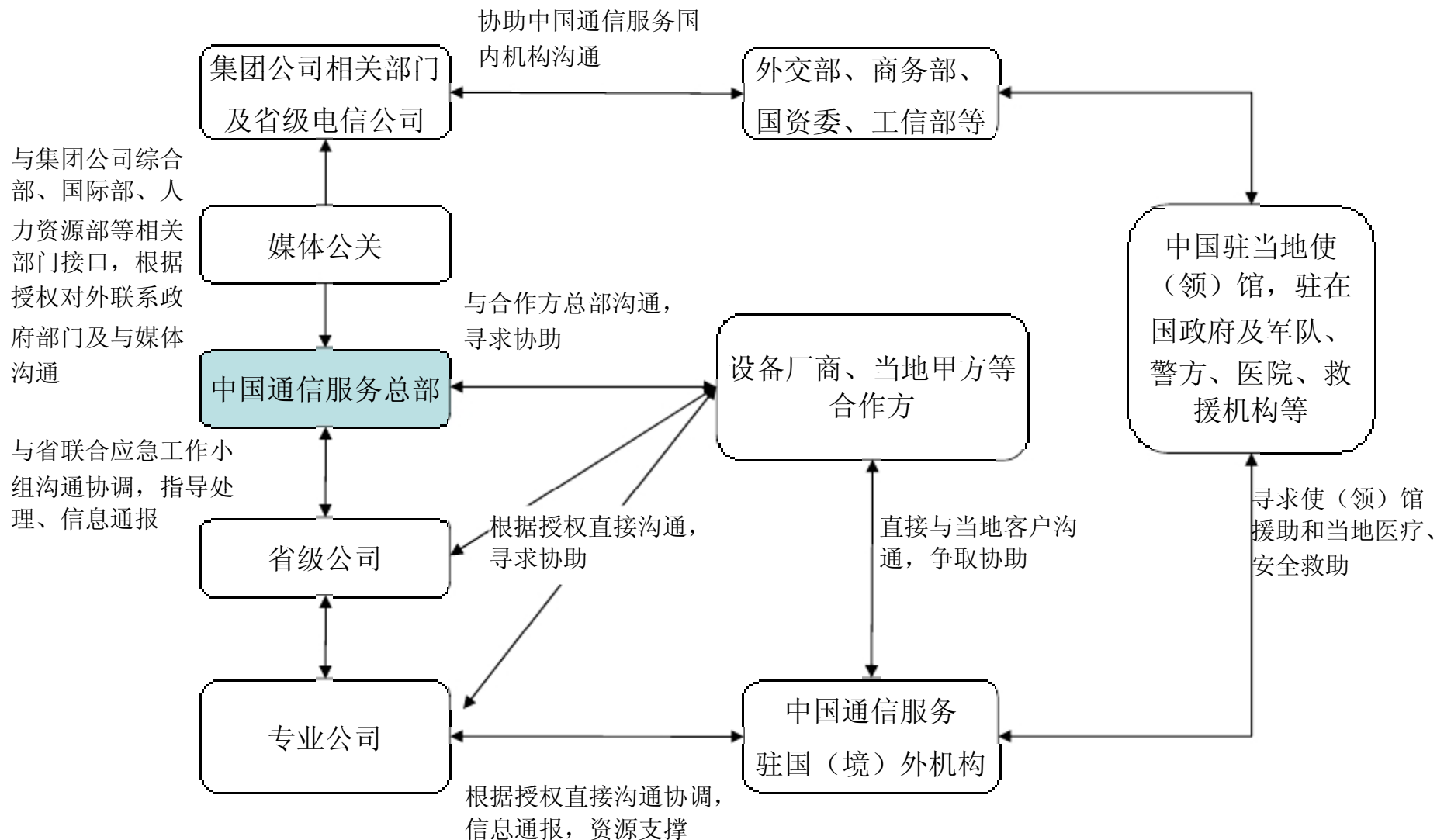
第十八条 本预案由总部综合部负责解释。

附件：中国通信服务国（境）外突发事件应急预案附图及附表

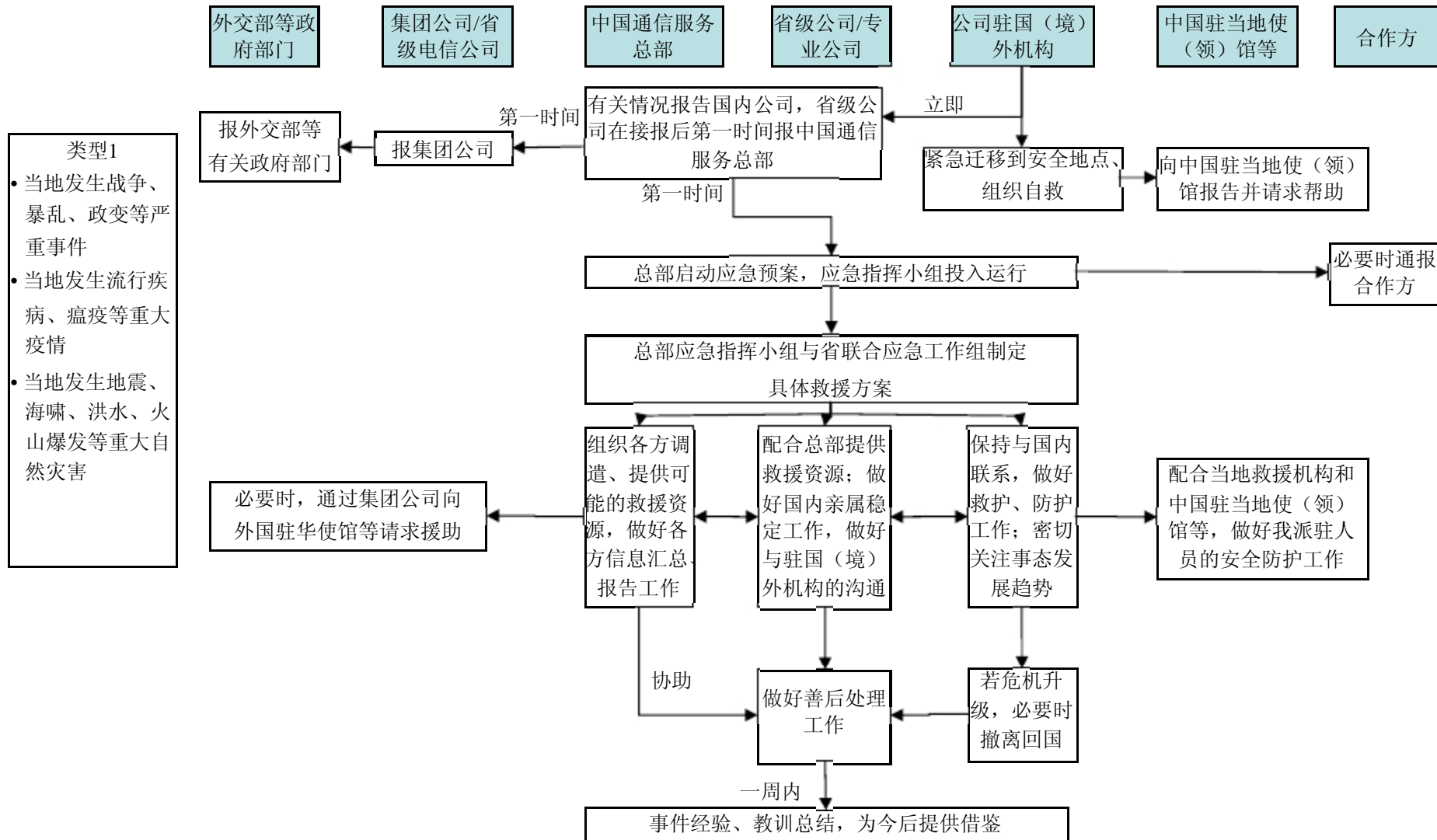
附件：

中国通信服务国（境）外突发事件 应急预案附图及附表

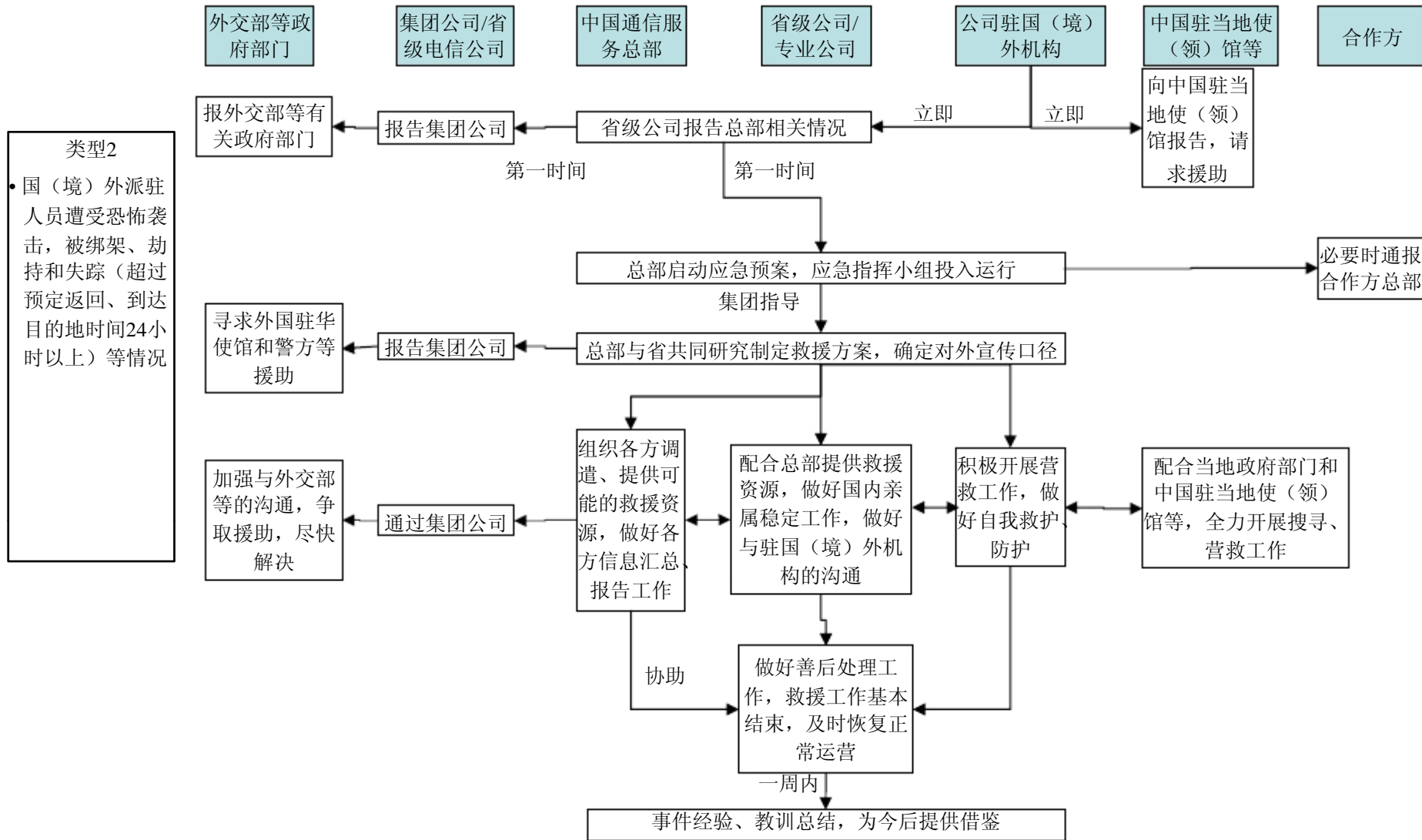
附图1：应急事件处理与各相关方接口界面图



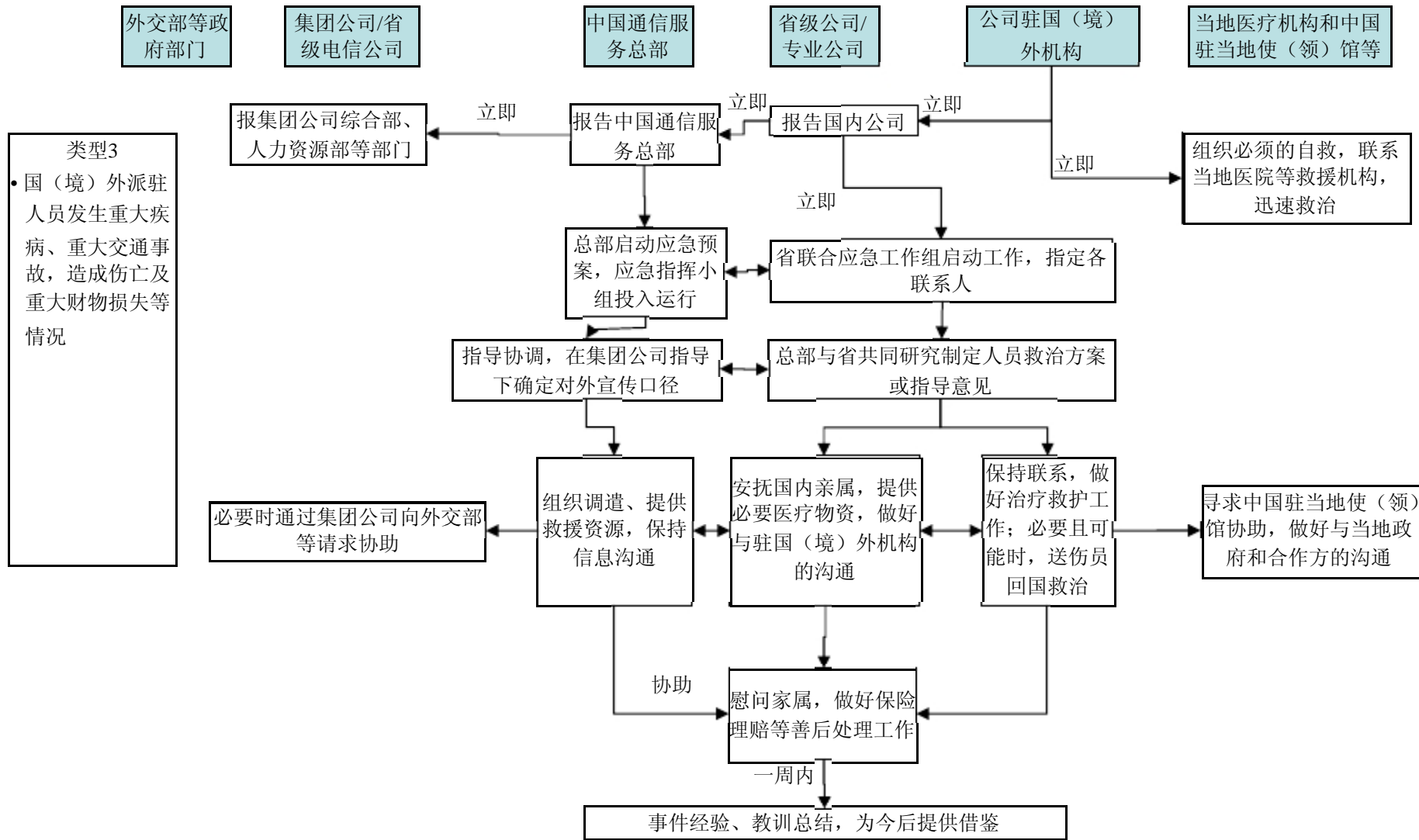
附图2：类型1突发事件应急处理预案流程图



附图3：类型2突发事件应急处理预案流程图



附图4：类型3突发事件应急处理预案流程图



附表1：类型1突发事件各救援组织职能与要求表

组织	主要职能	人员组成要求
总部	总部应急指挥小组日常工作联系人设在综合部；人力资源部、市场部、风险管理部、财务部等其他部门配合做好人员、财务等资源调配；必要且可能时向当地派出人员协助善后工作	工作人员中应包括熟悉涉外事务人员，熟悉国家外交部、商务部等对外事务的相关人员，以及具有处理类型1事件经验的人员
省级公司/专业公司	省联合应急工作组接应总部应急指挥小组的指令，落实外机构的沟通，安抚国内亲属	抽调熟悉驻在国情况人员和具有处理类型1事件经验的人员为工作组成员，提供参考意见；设立专职联系人
驻国（境）外机构	驻国（境）外机构负责人兼联络人，或者现场最高负责人负责派驻人员的紧急联络、召集、救援、撤离，应对各种突发情况，尽力与国内的信息沟通	驻国（境）外机构后勤人员做好通信、物资等资源的支撑工作

附表2：类型2突发事件各救援组织职能与要求表

组织	主要职能	人员组成要求
总部	总部应急指挥小组日常工作联系人设在综合部；人力资源、市场、风险、财务等部门配合做好人员、财务等资源调配；重点做好向外交部等部门的报告，请求国家方面的援助；必要且可能时向当地派出人员协助善后工作	工作人员中应包括熟悉涉外事务人员，熟悉国家外交部、商务部等对外事务的相关人员，以及具有类型2事件中营救经验的人员
省级公司/专业公司	省联合应急工作组接应总部应急指挥组指令，落实具体事务；做好与总部、与省级电信公司及驻国（境）外机构的沟通；做好国内亲属的安抚工作	抽调熟悉驻在国情况人员以及具有类型2事件中营救经验的人员为工作组成员，提供参考意见；设立专职联系人
驻国（境）外机构	驻国（境）外机构负责人兼联络人，或者现场最高负责人负责组织全力开展人员营救工作，尽力确保与国内的信息沟通	专人做好与中国驻当地使（领）馆的沟通求援工作；做好必要的后勤支撑保障

附表3：类型3突发事件各救援组织职能与要求表

组织	主要职能	人员组成要求
总部	总部应急指挥小组日常工作联系人设在综合部；人力资源、市场、风险、财务等相关部门配合省级公司做好医疗救护、资金等资源调配；必要且可能时向当地派出人员协助善后工作	工作人员中应包括熟悉涉外事务人员、人力资源相关人员，以及具有类型3事件处理经验的人员
省级公司/专业公司	省联合应急工作组接应总部应急指挥小组指令，落实具体事务；做好与总部、与省级电信公司及驻国（境）外机构的沟通；安抚国内亲属	抽调熟悉驻在国情况人员及具有类型3事件处理经验的人员为工作组成员，提供参考意见；设立专职联系人
驻国（境）外机构	驻国（境）外机构负责人兼联络人，或者现场最高负责人负责组织对派驻人员的救治、医疗物资接应，积极应对情况变化；保持与国内沟通；必要且可能时将伤员送回国内治疗	专人做好与当地医院等救援机构的救治配合工作，落实向中国驻当地使（领）馆的沟通求援

附表4：中国通信服务国（境）外突发事件报告单

上报单位：

上报时间： 年 月 日 时（当地时间）

事 件	
情况概述：突发事件发生时间（当地时间、北京时间）、地点、过程、人员伤亡情况、财产损失情况	
已采取的应急处理措施、结果，对事件原因及其性质、未来趋向的基本判断	
请求事项	
联系人与联系方式	

注：突发事件发生时，应在第一时间以最有效的任何方式报告。条件允许时，应补填报本表。

抄送：中国电信集团公司

拟文部门：综合部

会签部门：市场部、人力资源部、财务部、风险管理部。

中国通信服务股份有限公司综合部 2010年9月13日印发
