

ICS 13.200

CCS A 90

DB3204

常 州 市 地 方 标 准

DB3204/TXXXX—XXXX

档案馆服务窗口突发事件应急处置规范

Management Specifications for Emergency Response
in the Service Window of Archives

(报批稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

常州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由常州市档案馆提出。

本文件由常州市档案局归口。

本文件起草单位：常州市档案馆。

本文件主要起草人：张步东、潘正月、刘莹如、谢焯、顾晓燕、朱菲。

本文件为首次发布。

档案馆服务窗口突发事件应急处置规范

1 范围

本文件规定了档案馆服务窗口应对突发事件应急处置的组织管理、应急处置程序、档案应急处置、评估、善后与归档等。

本文件适用于常州市各级各类档案馆公共服务窗口应对突发事件的处置。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 37228—2018 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
DA/T 1—2000 档案工作基本术语
DA/T 56—2014 档案信息系统运行维护规范
DA/T 84—2019 档案馆应急管理规范
DB3204/T 1007-2020 突发事件应急预案编制指南

3 术语和定义

DA/T 1—2000、DA/T 84—2019界定的术语和定义适用于本文件。

4 组织管理

4.1 应急指挥体系

4.1.1 建立应急指挥体系的目标,是使单位能够独立或与其它参与方一起,实施有效的突发事件响应措施,以最大限度减少人员伤亡和财产损失。

4.1.2 应急指挥体系应包括:

- a) 应急指挥机构;
- b) 应急指挥流程;
- c) 应急指挥的必需资源。

4.1.3 应急指挥体系应:

- a) 对不同类型的突发事件具有可扩展性;
- b) 能够灵活适应突发事件的变化。

注: 应急指挥组织涉及的人员数量、角色和职责可根据突发事件的规模而有所不同。

4.2 预案管理

- 4.2.1 应结合本机构实际情况制定专项突发事件的应急处置预案（方案），包括但不限于：
- 火灾事故应急处置预案（方案）；
 - 传染病疫情应急处置预案（方案）；
 - 人身意外应急处置预案（方案）；
 - 地震、水灾等自然灾害应急处置预案（方案）；
 - 机构认为有必要制定的其他预案（方案）。
- 4.2.2 应急预案编制应符合 DB3204/T 1007-2020 的要求。
- 4.2.3 应采取多种形式,对档案馆服务窗口工作人员定期进行培训,要求全体人员掌握预案内容,并履行预案规定的工作职责。
- 4.2.4 应定期对应急预案进行评估,根据相关法律法规、风险变化、应急资源变化、预案实施过程中的问题对应急预案进行修订。

4.3 保障管理

- 4.3.1 按照应急管理工作的实际需要,为服务窗口应对突发事件提供保障经费。
- 4.3.2 应配备防火、灭火、防水、防爆、消毒、自动报警、温湿度调控、通讯、救援等应急物资及设备,为应对突发事件提供必要保障。
- 4.3.3 建立由档案专业人员、法务人员、后勤保障人员、应急救援指导专家等组成的应急管理队伍。

5 应急处置程序

5.1 火灾

工作人员应立即发出火情警报,疏散现场人员,同时切断电源,利用就近消防器材进行灭火,拨打119报警电话请求支援。在保证人员安全情况下,最大限度抢救档案;采取必要措施,防止复燃。

5.2 地震

地震发生时工作人员立即组织现场人员尽快通过安全通道向外疏散。做好现场标识、警戒措施。协助专业救援队伍开展人员搜救、档案抢救等工作。

5.3 水灾

迅速查找根源;调度抽水泵,迅速排水,尽快将水淹档案干燥处理,对于重要档案可先行冷冻处理,便于后续处理。

5.4 突发服务高峰

- 5.4.1 因临时性、阶段性、政策性突发服务高峰,查档人员突然增多,引起窗口秩序骚乱时,应迅速进行人流疏导、维持秩序;
- 5.4.2 责任处室迅速启动预案,按照职责分工投入处置工作,及时将处置情况报告相关领导和部门。
- 5.4.3 窗口根据应急预案采取管理措施,有序引导服务。

5.5 治安事件

档案馆服务窗口发生斗殴、盗窃、抢劫等治安事件时,工作人员应立即通知现场保安人员,并向窗口分管领导报告、向公安机关报警。同时依循以下要求处置:

- a) 保持冷静，避免肢体冲撞，将现场正在使用的档案实体立即转移至安全区域；
- b) 对聚集群众做好疏导工作，防止事态激化，了解事由，做好记录，并通知相关部门；
- c) 有工作人员和办事群众受伤，应立即向 120 急救中心求救；
- d) 注意保护现场，积极配合公安机关处理。

5.6 公共卫生事件

当档案馆所在区域出现传染病疫情或群体性不明原因疾病情况时，根据防疫风险等级，及时限制或者停止开放档案窗口服务，同时启动相应的服务应急预案。

5.7 信息系统故障

- 5.7.1 系统故障的应急响应过程和管理方法应符合 DA/T 56-2014 的有关规定。
- 5.7.2 因系统故障无法正常开展窗口服务工作时，应及时通知现场及线上等候人员，做好安抚和疏散工作。
- 5.7.3 故障发生后，窗口负责人应会同信息技术部门负责人按照规定的报告时限和程序对处置经过进行报告，并组织相关技术人员总结故障原因，形成技术文档。

5.8 水电温控设备故障

- 5.8.1 窗口工作人员应立即通知设备管理机构，配合进行调试维修和抢救工作。
- 5.8.2 因突发故障引起停电，工作人员应立即维护查档大厅的秩序，向查档人员做好解释。必要情况下，应引领滞留人员按应急灯或广播指示的引导就近从安全通道撤离。

6 档案应急处置

- 6.1 档案馆服务窗口发生 5.1、5.2、5.3、5.5、5.8 突发事件后，应立即启动档案应急抢救方案，对受损档案进行抢救修复。
- 6.2 应针对不同情况进行灾情分析，组建专家小组，制定具体抢救方案，明确运输工具、转移档案设备、应急抢救设备，及时开展受损档案的安全转移，做到转移过程中无人员伤亡、档案受损。
- 6.3 对设备损害、档案破损和丢失等情况进行全面清理、统计和登记。

7 评估与归档

7.1 调查处理及效果评估

应根据事件处置进展，对突发事件处置流程和效果进行综合评估；具体评估内容参照附录A。

7.2 完善预案

结合突发事件应急处置评估情况，及时完善相应的应急预案，以实现后期对突发事件的有效监测和快速处置。

7.3 建立应急管理档案

将事件发生、处置状况、调查反馈以及档案、设备抢救的原则、方法、材料、时间、人员等信息详细记录归档，形成突发事件应急管理档案，归档材料清单参见附录B。

附 录 A
(资料性)
突发事件应急处置评估表

突发事件应急处置评估表见表A.1。

表A.1 突发事件应急处置评估表

事件名称		类别等级	
时间		地点	
评估指标	具体要求		结论（√或×）
组织管理	应急指挥人员在突发事件发生后能否及时到达现场		
	是否及时准确判断形势		
	是否及时准确作出处置决策		
	是否及时按照规定的程序启动预案		
协调情况	是否保持通讯联络通畅		
	是否按照预案设定的信息报告途径向有关部门及时、准确、完整地报送信息		
	是否及时报送后续应急信息		
	是否及时通知具体的应急处置操作人员		
	操作人员是否及时到达现场并投入工作		
应急保障	业务信息系统和网络通讯系统的备用设备能否保证正常运转		
	是否能够保障供应应急物资		
	是否能有及时提供处置突发事件所需的财务经费		
处置情况	突发事件消除后，是否按照程序及时解除应急状态		
	是否及时向相关部门汇报受损情况		
	是否对处置工作开展调查		
	是否对应急处置过程进行记录		
	是否及时撰写应急处置总结报告，对处置的成效和不足情况进行评估		
总结评估			
备注			

附 录 B
(资料性)
突发事件应急处置归档清单

突发事件应急处置归档清单见表B.1。

表B.1 归档清单

序号	类别	内容
1	文书	突发事件应急处置评估表
2		应急处置过程中有关发文、请示、批复等
3		档案损毁记录等相关材料
4		档案抢救修复相关材料
5		事故处置、故障排查等报告
6		应急预案完善建议及修订稿等
7	特殊载体	突发事件处置过程中形成的照片、视频等影像资料