

附件 2

广州市婚姻登记工作应急处理预案

一、总则

（一）制定目的。为有效应对婚姻登记高峰期工作和系统故障、消防安全、卫生安全、治安安全等突发事件，提高应急处理能力，确保婚姻登记机关能够快速、规范、有效地采取各种紧急应对措施，保障婚姻登记工作顺利稳妥开展。

（二）制定依据。根据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国婚姻法》《婚姻登记条例》《婚姻登记工作规范》《广东省民政厅关于婚姻登记工作的规范》等法律法规和有关规定，制定本预案。

（三）适用范围。在我市行政辖区内婚姻登记机关发生的大面积影响正常办公进度和秩序、影响办事群众和工作人员人身安全等紧急情况使用本预案。

二、工作原则

（一）坚持确保安全原则。建立安全工作责任制度、按“谁主管、谁负责”的原则，将安全责任明确到具体岗位和工作人员，确保应急处置工作人员和服务对象的安全。

（二）坚持全面预防原则。各区民政局和婚姻登记处要高度重视婚姻登记风险排查和应急处置工作，按相关部门要求做好消防安全、医疗卫生、治安事件、网络故障、高峰登记等方面应急处置工作，结合本区实际制定实施方案。要提

前筹备，配备有效的消防安全、卫生医疗等设施设备，定期检查、更换清理，定期组织消防等安全演练，培训工作人员掌握逃生自救技能。鼓励配备专业专职安保力量，提高安保工作水平，最大程度降低事件发生几率，减少突发事件对婚姻登记工作的影响，确保婚姻登记工作安全有序稳妥开展。

（三）坚持依法行政原则。对因高峰期和系统故障导致滞留大量群众等待办事的，要做好材料审核和登记工作，依法依规按照“初审—受理—审查—登记（发证）”的程序在广东省婚姻信息管理系统办理登记并发证，不得出现离线登记等违规现象。

（四）坚持分级响应原则。婚姻登记机关发现消防、卫生、治安、系统故障等问题的，要即刻报请本级婚姻登记应急管理工作领导小组应对处置，本级无法及时有效处置的，要及时向上级婚姻登记应急管理工作领导小组反映情况，协调相关部门配合处置，快速安抚、疏散人群，确保婚姻登记工作安全有序。

三、组织机构

各区民政局要成立婚姻登记应急管理工作领导小组，保证婚姻登记工作安全有序开展。组长由各区民政局局长担任，副组长由婚姻登记业务分管领导担任，组员由负责安全、宣传、社会事务、网络信息保障的科室主要负责人和婚姻登记处主任担任。

主要职责：

1.传达上级有关部门关于婚姻登记应急工作服务保障和

应对突发事件的指示精神，统一组织、领导突发事件的处理工作。

2.及时向上级部门报告应急突发情况，积极协调公安、城管、卫生、电力、科信等有关部门开展应急处理工作，对突发事件发生情况进行调查核实，共同做好治安、交通、医疗急救、供电、网络等应急工作。

3.制定应急事件应对方案，对可预见应急事件尽早积极应对，减轻临场压力；组织研究解决突发事件中的各种情况和问题，制定处理方案措施。

4.组织开展应急工作的信息报送和新闻报道工作，并决定对外信息发布口径及发布时间、方式等。

5.组织开展突发事件的善后处理工作，上报相关事故处理结果。

四、预警响应和处理

（一）高峰期婚姻登记应急处理

婚姻登记机关当日预约量为日均登记量 3 倍以上视为出现婚姻登记高峰期，预警分为Ⅰ级、Ⅱ级和Ⅲ级三个等级。

日均登记量=上年度婚姻登记总量/全年婚姻登记工作日
婚姻登记总量包括结婚登记、离婚登记和补发婚姻登记证数量。

1.Ⅲ级预警

启动条件：婚姻登记机关预约量为日均登记量 3 倍以上的。

预警处理：

(1) 取消婚姻登记员休假，增设登记窗口；协调区民政局调配支援力量协助做好复印、引导、维持秩序等保障工作。提前增设登记窗口并安装好打印机等硬件设备。

(2) 协调安排临时候登区，扩大候登面积，疏导人群；制作温馨提示、场地指引等公示牌。

(3) 发送温馨提示短信等，及时提醒办事材料，告知现场办事温馨提示，按时分批次到场，避免拥挤，减少现场停留。

(4) 协调安排充足物业、保洁管理力量，加强停车疏导力度。

(5) 上下午均提前开门办公，及时办理完未预约临时到场登记量，减轻等候压力。

2. II级预警

启动条件：婚姻登记机关预约量为日均登记量 4 倍以上的。

预警处理：

(1) Ⅲ级预警处理的(1)、(2)、(3)、(4)项措施。

(2) 上下午均提前 30 分钟开门办公，及时办理完未预约临时到场登记量，减轻等候压力。

(3) 调用婚姻登记备用力量，提前开展高峰期婚姻登记业务培训，掌握常规材料审核要点，设置资料审核专窗提前预审所有材料。

(4) 开展结婚登记集体颁证工作，约每 20-30 分钟为 5-10 对新人组织一次集体颁证。安排专门工作小组管理颁证

秩序。

(5) 向辖区公安派出所提前报备高峰期登记的情况，加大治安维稳的防控力度。

3.1 级预警

启动条件：婚姻登记机关预约量为日均登记量 5 倍以上的。

预警处理：

(1) Ⅲ级预警处理的(1)、(2)、(3)、(4)项措施。

(2) Ⅱ级预警处理的(3)、(4)、(5)项措施。

(3) 在Ⅱ级预警基础上再适当延长办公时间，及时办理完未预约临时到场登记量，办理完所有到场等候申请；如预计 18:00 都无法完成所有到场登记申请的，16:00 提前向市民政局反映，指引当事人到人少的区办理登记。

(4) 设立高峰期婚姻登记材料预审制度，设置审核专窗提前预审所有材料。

(二) 婚姻登记系统故障应急处理

1.启动条件：婚姻登记机关因电力故障、网络故障或广东省婚姻信息管理系统（以下简称“省系统”）故障等原因导致所有窗口无法依法依规办理婚姻登记的。

2.预警处理：

(1) 区级设施设备故障

A.系统发生故障，即刻与上级或其他区婚姻登记机关沟通，仅本区无法登陆省系统的，为区级设施设备故障。

B.通知区民政局工程师迅速排查故障原因，并进一步协

调相关部门加紧抢修。

C.对所有在场等候群众解释故障情况，并表达歉意；为愿意改期的当事人安排其他时间，为愿意继续等候群众做好资料审核、表格填写、提供茶水、播放婚姻家庭辅导相关宣传视频，转移群众注意力，安抚情绪。

D.确定两小时以上无法恢复办公条件的，劝所有到场群众和已预约未到场群众安排其他时间办理登记；在婚姻登记服务场所门口和咨询台张贴系统故障情况的温馨提示；为愿意继续等待群众提供便利服务。

E. 咨询、查档、核查等业务照常开展；或开展档案整理、个案学习等工作。

（2）市级设施设备故障

A.全市婚姻登记机关无法登陆省系统，外地市能正常办理婚姻登记的，为市级设施设备故障。

B.市民政局协调相关部门迅速排查故障原因，并协调加紧抢修。

C.区级设施设备故障处理的 C、D、E 项措施。

（3）省级设施设备故障

A.全省婚姻登记机关无法登陆省系统，为省级设施设备故障。

B.及时向省民政厅事务处和省系统工程师反应系统问题，持续跟进系统抢修情况。

C.区级设施设备故障处理的 C、D、E 项措施。

（三）消防安全事故应急处理

1.启动条件：发生火灾、爆炸等消防安全事故。

2.预警处理：

（1）发生火灾报警铃响的情况。一是工作人员立即疏导在场的当事人到户外；二是工作人员马上查看监控画面；三是逐层每个房间查看，务求及时发现火源。如未发现火源，及时向物管的消防负责人报告和问询相关情况，如属警报误报，由物管消防人员及时排查故障。

（2）发生小范围火灾，工作人员应在第一时间采取扑救措施，利用场所内消防设备器材进行现场自救、扑救。必要时，应切断电源，防止触电。

（3）发生较大范围火灾，自身的消防器材设备和人员不能扑灭的，工作人员应迅速将登记场所内人员通过安全通道疏散，采取相关措施控制火势蔓延，及时拨打消防电话 119 求助，并向应急领导小组报告。

（4）发生人员伤亡时，工作人员在组织自救的同时，应及时拨打消防部门 119、卫生部门 120 和公安部门 110 电话求助，并向应急领导小组报告。

（5）火灾事故后，应急领导小组应组织相关人员清理现场和消防设施的修复工作，尽快恢复正常工作秩序，并配合有关部门做好事故调查和处理工作，并负责交事故原因、处理情况报上级主管部门。

（四）疾病卫生事件应急处理

1.启动条件：个体突发疾病或易传染流行病期间。

2.预警处理：

(1) 当事人突发疾病。即刻联系婚姻登记机关最近的医院，请求帮助；另一方面及时拨打“120”电话组织抢救。

(2) 易传染流行病期间。保洁人员应定期开展婚姻登记场所内卫生消毒工作，发生传染病疫情、群众性不明原因疫情等，及时与当地卫生防疫部门取得联系，做好预防工作，并向应急领导小组报告。

(3) 当疫情确定后，应急领导小组应负责组织协调指挥婚姻登记机关应急事件总体方案和相应措施，同时服从当地卫生防疫部门统一指挥和安排，开展应急处理工作。

(五) 治安事件应急处理

1.启动条件：在婚姻登记机关办公场所内发生激烈争吵、打架、斗殴、集体闹事等事件影响婚姻登记机关正常工作秩序的。

2.预警处理：

(1) 发生打架、斗殴或集体闹事，妨碍正常婚姻登记管理工作秩序，工作人员无法独立处理的。

A. 疏散围观人员，防止事态扩大，立即上报局应急领导小组。

B. 拨打 110，请求公安机关的协助。

C. 警察到场处理前，做好人员稳控工作及现场的保护工作，遇有人身伤害的，迅速报 120 转送就近医院救治。

D. 警察到场后，全力配合公安部门做好相关的调查取证工作，造成人身伤害或者其他严重后果的，治安、刑事涉案人员一律交由公安部门依法处理。

C. 事情处理完毕后，详细记录事件的时间、原因、经过及处理结果，并及时将以书面形式上报市民政局，必要时可以让目击群众出具书面的事情经过并签字存档，调取事发当时的监控录像并封存，以备日后查证。

（2）婚姻登记当事人妨碍正常婚姻登记管理工作秩序，可由工作人员独立处理的。

A. 疏散围观的群众，防止其他当事人扩大事件。

B. 工作人员与保安人员一起先行将闹事人员分隔开。

C. 安抚当事人情绪，宣传解释与纠纷相关法律法规，劝离当事人。