

北京红木交易中心突发事件预防与应急工作预案

第一章 总则

第一条 为确保北京红木交易中心（以下简称“交易中心”）安全稳定运行，维护市场稳定和健康发展，保护交易商合法权益，减少突发事件造成的损失，根据《北京市交易场所管理办法（试行）》、《北京市交易场所管理办法实施细则》、《北京红木交易中心商品交易管理办法》制定本预案。

第二条 交易中心突发事件预防与应急工作遵循“统一领导、预防为主、快速响应、有效应对”的原则，努力构建和谐单位，坚决讲政治、顾大局，服从上级指示，严格防控，及时有效处置突发事件。

第三条 本预案适用于交易中心、交易中心驻外办事机构、交易中心授权服务中心突发事件紧急处理工作。

第二章 组织体系和职责分工

第四条 交易中心成立应急处理工作领导小组

组长：总经理

副组长：主管风控副总经理

成员：交易中心各职能部门总监、交易中心驻外办事机构负责人、交易中心授权服务中心总经理

第五条 应急处理工作领导小组下设办公室，负责交易中心及授权服务中心日常应急处理工作的检查。

第六条 应急处理工作小组的主要职责

（一）指导协调各部门、交易中心授权服务中心开展应急处理工作情况通报工作；

（二）处理交易中心非正常突发性群体集访、上访事件的应急处置；

（三）指导协调交易中心授权服务中心处理非正常突发性群体集访、上访事件；

（四）处理网络、媒体关于交易中心的虚假、不实报道的应急处置；

（五）督促检查各部门、交易中心授权服务中心、交易中心驻外机构处理群体事件各项措施的落实情况；

（六）总结工作经验，不断提高处理突发事件的能力。

第三章 事件处置

第七条 事件处置的一般原则

（一）各有关部门和交易中心授权服务中心发生突发事件后，应立即启动应急预案，迅速采取相关应急措施，控制事态的进一步扩大。

（二）各有关部门和交易中心授权服务中心应急处置人员应保持联系方式畅通，及时通报事态发展变化情况和事件处置进展情况。

（三）要做好交易商的解释、疏导工作，严格控制消息传播范围。及时发布正面、正确的权威消息，防止因信息真空而产生不必要的猜测和谣言。

（四）做好应急处置的相关记录，保留相关证据，积极稳妥地进行应急处置。

第八条 重要突发事件的处理方案

重要突发事件是指：

- （一）信访事件；
- （二）重大投诉事件；
- （三）重大交易事故；
- （四）媒体危机公关事件；
- （五）其他重大突发事件。

（一）信访事件

【事件描述】

包括交易商以致函或来访的形式，向交易中心反应问题，并要求解决问题的情况。

【事件处置】

1. 上述事件发生后，应急处理工作小组指定专人第一时间与当事人取得联系，对来访的交易商须热情接待，认真倾听了解当事人的诉求，稳定交易商情绪。在情况不明或超出权限情况下不做出任何承诺和表态，但应表示会马上向上级汇报并将尽快予以回复。

2. 及时做好接待记录，报告应急处理工作领导小组。

3. 应急处理工作领导小组根据上报的信访问题，召开会议制定方案，明确责任部门、责任人以及处理时间表，力争将问题解决在授权服务中心及交易中心层面。

4. 事件处理责任人按照应急处理工作领导小组会议所

制定的处理方案，耐心、热情、有理有节地做好对交易制度的解释工作和对交易商思想的疏导工作，不得采取过激的语言行为。

5. 处理过程中发现授权服务中心、交易中心相关部门确有存在问题的，交易中心将授权服务中心负责人、交易中心相关部门负责人及当时业务人员进行相应问责和处罚，并将处理结果及时向当事人反馈。

（二）重大投诉

【事件描述】

交易商因亏损或对交易中心交易制度、规则不满以致函的形式，向市委、市政府、国家相关部门投诉交易中心或交易中心授权服务中心的情况。

【事件处置】

1. 上述事件发生后，应急处理工作小组指定专人第一时间与当事人取得联系，询问交易商投诉事由，稳定交易商情绪。

2. 及时整理谈话记录，报告应急处理工作领导小组。

3. 联系交易商所属授权服务中心协助做好交易商的安抚、稳定工作。

4. 应急处理工作小组根据掌握的交易商的情况，制定具体解决措施。

5. 及时向上级部门汇报事件处置进展。

（三）重大交易事故

【事件描述】

因交易系统发生软硬件故障或网络设备故障导致交易中断。

【事件处置】

1. 上述事件发生后，交易中心交易结算部应第一时间报告应急处理工作小组。

2. 交易结算部通知技术部对事故原因进行排查。

3. 交易结算部准备事故处理方案，通知授权服务中心做好交易商的安抚、解释工作。

4. 如故障持续时间已达 30 分钟，交易中心将以适当方式让交易商了解情况。

5. 根据系统故障处理情况作出对当日交易是否提前闭市的处理决定，并以适当方式通知交易商。

6. 组织事故调查，明确事故是人为事故还是不可抗力。交易中心根据事故原因及时处理事故引发的纠纷。

7. 及时向上级部门汇报事件处置进展。

（四）媒体危机公关

【事件描述】

电台、电视台、报刊、互联网等公众媒体发布的，直接针对交易中心的，可能会对交易中心带来消极或负面影响的新闻报道。

【事件处置】

1. 上述事件发生后，应急处理工作小组组织会议对媒体发布内容进行研究，分析可能产生的影响及后果，并制定处理方案，做好媒体公关工作。

2. 对于可能危害交易中心正常经营的不实报道，指定专人联系相关媒体予以交涉，需要动用法律手段的，由交易中心律师共同参与。

3. 组织视频会议，及时将相关事件及处置方案通报交易中心授权服务中心。

4. 跟踪事态发展。

5. 及时向上级部门汇报事件处置进展。

（五）法律诉讼事件

【事件描述】

交易商通过法院起诉交易中心

【事件处置】

1. 上述事件发生后，应急处理工作小组组织会议对交易商起诉内容进行研究（交易中心律师一同参加），制定处理方案。

2. 由交易中心律师和相关部门共同准备法庭应诉材料。

3. 协议专人与当事交易商沟通交流，一方面进行安抚，另一方面通过沟通更多掌握其起诉的真实意图。

4. 及时向上级部门汇报事件的处理结果。

（六）突发性非正常上访事件

【事件描述】

单一或多名交易商上访，聚集在政府办公场所或交易中心、交易中心授权服务中心办公场所

【事件处置】

1. 上述事件发生后，应急处理工作小组指派专人以最短

时间赶赴现场，参与事件的处置。

2. 控制事态，制定现场应急预案，及时向应急处理工作小组汇报现场情况。

3. 了解上访交易商提出的主要问题，有针对性的做好解释疏导工作。

4. 对大规模的交易商上访，要求群访对象推选 3-5 名代表反映问题。

5. 掌握基本情况后，切实解决来访人反映的实际问题。

6. 及时向上级部门汇报事件的处理结果。

第四章 工作要求

第九条 提高应急处理工作重要性的认识。建立工作责任制和责任追究制，交易中心各部门和交易中心各授权服务中心主要负责人是本部门应急处理工作的第一责任人。

第十条 建立应急处理工作协调联动机制。应急处理工作小组负责统一组织，协调和领导交易中心应急处理工作，各部门要密切配合，各司其职，形成合力。凡是涉及应急处理的工作，分管领导、部门主要负责人必须在第一时间作出反应，不折不扣地执行应急处理工作领导小组的工作指令。

第十一条 应急处理工作小组每周组织应急处理工作会议，分析总结一周的应急处理工作情况。开展形势研判，针对具体事件作出预防对策。应急处理工作小组办公室负责填写每周应急处理工作登记表，并报送交易中心相关主管部门。

第十二条 及时掌握情况，做到早发现、早报告，早介入、早化解。

第五章 附则

第十三条 本预案解释权归北京红木交易中心所有。

第十四条 本预案自发布之日起施行。

北京红木交易中心有限公司

年 月 日

附：《北京红木交易中心应急处理工作登记表》

应急处理工作办公室联系方式：

联系人：

电话：

手机：

传真：

邮件：

北京红木交易中心应急处理工作登记表

填报部门：

填报人：

填报时间： 年 月 日

事件名称				
紧急程度	接待部门	接待人	发生时间	其它说明
当事人联系方式	姓名	手机	其它信息	
事件描述				
事件处理情况				
其它说明				

