

张俊, 许建华. 突发事件应对中地方政府的处置原则研究[J]. 灾害学, 2014, 29(1): 182-187. [Zhang Jun, Xu Jianhua. Research on Local Governments' Disposal Principle in Emergency Response[J]. Journal of Catastrophology, 2014, 29(1): 182-187.]

# 突发事件应对中地方政府的处置原则研究<sup>\*</sup>

张俊, 许建华

(中国地震应急搜救中心, 北京 100049)

**摘要:** 援引多个突发事件应急响应案例, 对应急处置中的要素展开分析, 论证在突发事件应对中, 地方政府应当遵循信息及时、科学应对和以人为本三大处置原则, 从而把握信息、处置流程和处置对象这三个关键因子, 提高地方政府应急响应效率, 更大幅度地减少人员伤亡和灾害损失。

**关键词:** 突发事件; 应急处置; 科学应对

**中图分类号:** X43    **文献标志码:** A    **文章编号:** 1000-811X(2014)01-0182-06

**doi:** 10.3969/j.issn.1000-811X.2014.01.033

在自然灾害和事故灾难频发的当今社会, 突发事件是社会矛盾突出、应对难度大的焦点问题, 对各类突发事件实施有效的应急管理是政府的一项重要职能, 也是政府的责任。所谓政府应急管理, 是指政府为了应对突发事件而进行的一系列有计划有组织的管理过程, 主要任务是如何有效地预防和处置各类突发事件, 最大限度地减少突发事件的负面影响<sup>[1]</sup>。本文重点讨论的是突发事件发生后, 地方政府在应对过程中, 应当遵循怎样的处置原则, 才能充分利用资源, 有效发挥政府职能, 最大限度保护人民生命财产安全, 将损失降到最低。

众所周知, 地方政府在突发事件处置中面对的情况复杂、头绪繁多, 怎样才能抓住主要矛盾, 提高应急响应的效率呢? 汶川8.0级地震、玉树7.1级地震、甬温线动车事故等多次突发事件应对实例表明, 信息、资源调配和人的生命财产安全是处置过程众多因素中影响最大的三个方面, 本文就结合实际案例, 尝试论证地方政府在突发事件应对中应当遵循信息及时、科学应对和以人为本这三项处置原则, 掌握这三项原则对于了解突发事件的应对规律和规范也将有所裨益。

## 1 信息及时: 应急处置中的信息要素分析

信息是突发事件应对顺利开展的关键因子, 灾害事件发生后, 地方政府对下要收集信息, 对

上要上报信息, 同时, 本级政府也要对相关灾情信息做出响应。本文通过展开分析信息收集、信息上报和信息敏感度三项要素, 表明信息的及时原则在地方政府应急处置过程中至关重要。

### 1.1 信息收集

信息及时对于地方政府突发事件处置来说, 首先是要了解收集灾情信息, 这就需要建立多种沟通渠道, 比如电话、网络、人、无线电等, 在汶川8.0级特大地震中, 大多数通讯手段都中断, 许多地方都是靠人力前往灾区收集信息, 而当时未受重视的无线电也发挥了重要作用, 玉树7.1级地震之后当地政府就吸取了汶川地震的教训, 灾情最先通过机场的无线电上报给了指挥部, 从而及时展开了相关工作。

灾情信息收集的结果, 会直接影响地方政府自身对灾情的判断。比如汶川地震中的四川省江油市, 当时实际破坏非常严重, 但因为通讯中断, 信息无法收集, 地方政府通过无线电获取了汶川是震中的信息, 所以将本地可调配的救援力量派往汶川, 当本地的灾情收集到以后, 才发觉江油受灾也非常严重, 却没有了救援力量, 导致处置不及时。这就是地方政府由于通讯中断, 信息收集环节出现问题而引起的信息不及时, 延误了应急响应。

信息收集是信息传递的一个部分。美国政府在总结了“9·11”事件、新奥尔良洪灾等公共突发事件中信息传递不畅造成严重损失的经验教训

\* 收稿日期: 2013-06-21    修回日期: 2013-07-17

基金项目: 中日合作地震紧急救援能力强化计划(CXPD13)

作者简介: 张俊(1981-), 女, 安徽马鞍山人, 硕士研究生, 工程师, 主要从事灾害应急管理研究。

E-mail: zhangjun\_nerss@126.com

后，各地政府建立了各种各样的紧急情况公众信息系统，形成了公共通讯系统、社区通讯系统和个人通讯的立体系列信息网络。当发生紧急事件时，政府发言人或有关机构通过立体信息网络中的电视、报纸、社区广播、宣传单、电话、警车通知、手机短信等不同渠道和方式向公众发布、告知、传输和收集、反馈紧急情况的相关信息。这样，既便于政府迅速做出反应，组织应对、处置突发事件，又可以及时有效地向公众通告紧急情况，避免因信息沟通不畅或错误信息流传而产生新的社会混乱和损失。同时，通过这些信息网络，还可以组织、指导公民开展应急自救<sup>[2]</sup>。

1.2 信息上报

本级政府收集到灾情以后，需要及时上报，上报灾情时不得虚报、谎报、瞒报。在与四川省某市防震减灾局的交流座谈中了解到，汶川地震中，该市作为极重灾区，在应对初期与外界信息不通，巨大的人员伤亡让地方政府处置混乱，并在灾情上报时出现了少报、瞒报的情况，影响了决策者对整体救援形势的判断；作为抗震救灾指挥部成员的防震减灾局的一名专家对这种不当处置及时予以纠正，指出巨大的自然灾害是全人类的挑战，在处置过程中一定要如实上报，该市的做法得到及时纠正，没有对救援行动造成不利影响。

《国务院办公厅关于加强基层应急管理工作的意见》<sup>[3]</sup>（以下简称《意见》）中就明确指出“突发公共事件发生后，基层单位要及时向有关单位和救援机构报告；县级人民政府及其有关部门要按照要求向上级人民政府和主管部门报告，紧急情况可同时越级上报。”信息的及时上报对于指挥部门的决策至关重要，因而上报系统的建设也必须配套发展。

《意见》中提出要畅通信息报送渠道，街道办事处和乡镇人民政府要建立和完善 24 h 值班制度，居（村）委会及社区物业管理企业要加强值班工作。要建立基层信息报告网络，重点区域、行业、部位及群体要设立安全员，并明确其信息报告任务，同时鼓励群众及时报告相关信息。要建立完善预警信息通报与发布制度，充分利用广播、电视、手机短信息、电话、宣传车等各种媒体和手段，及时发布预警信息；各地区应急平台中的预警功能，要通过公用通信网络向街道和社区等基层组织延伸；要着力解决边远山区预警信息发布问题，努力构建覆盖全面的预警信息网络<sup>[3]</sup>。

1.3 地方政府的信息敏感度

除了信息的收集和上报，本级政府根据了解到的情况，应抓紧第一时间抢险救援，及时做好先期处置。因此，地方政府对于突发事件的相关

信息必须有一定的敏感度，即对突发事件初始阶段的相关信息和情况及时处置。以 2005 年的松花江水污染事件为例，11 月 13 日吉林双苯厂发生爆炸，各媒体均有相关报道，位于下游的哈尔滨未做出任何应对措施，11 月 18 日吉林省正式通报黑龙江省，松花江被污染，直至 11 月 22 日污染团逼近哈尔滨，当地政府才做出响应<sup>[4]</sup>，在此次事件的处置过程中，哈尔滨市政府因为对突发事件的相关信息缺乏敏感度，没有意识到问题的严重性，未提前做出有效应对，从而使得此次水污染突发事件影响范围和持续时间有所扩大和延长，在老百姓当中谣言四起，引发了集中争抢购买饮用水的行为，影响了社会正常秩序，也让老百姓对地方政府的应急处置能力产生质疑。

2 科学应对：处置流程中的关键因素分析

突发事件因事关安危、破坏性强，在处理时间上具有不可怠慢的紧迫性，本文通过先期处置、响应程度和救援行动这三项地方政府处置流程中的关键因素，分析了怎样才能突发事件发生后，合理优化配置各项资源，做到科学应对。

2.1 先期处置

突发事件发生后，先期处置是地方政府应对的首要环节，在对灾情大小做出判断后，可以自动启动相应的应急预案，不需请示、不等上级政府指示、不等外部支援，按照职责分工和相关预案开展前期处置工作；比如立即组织应急队伍，以营救遇险人员为重点，防止发生次生、衍生事故，避免造成更大的人员伤亡、财产损失和环境污染；要及时组织受威胁群众疏散、转移，做好安置工作；组织群众积极自救、互救，服从统一指挥。当上级政府、部门和单位负责现场指挥救援工作时，地方政府要积极配合，做好现场取证、道路引领、后勤保障、秩序维护等协助处置工作<sup>[3]</sup>。

2.2 适度响应

应急处置中政府的响应程度与救灾资源的配置和利用密切相关，所谓适度响应是指地方政府要根据灾情的大小采取相应的应对措施，既不能响应不够，延误了救援，也不能响应过度，浪费资源，影响救援大局。

2.2.1 响应不够

汶川地震初期，部分地方政府由于缺乏大灾应对经验，没有意识到灾难的严重性，对本地区灾情估计不足，存在响应不够的情况，比如前文

提到的四川省江油市，将本地救援力量派出，本地区未能适度响应。

2.2.2 过度响应

响应不够会影响突发事件的处置，同样的，过度响应也会带来很多问题。汶川特大地震救援后期，仍有大批救援力量涌入灾区，尤其是一些非专业救援队，不能自给自足，给灾区增加压力，存在响应过度的情况。

玉树地震救援中也出现了类似情况，受灾的玉树县面积只有 1.3 万 km<sup>2</sup>，而重灾区主要在结古镇，受灾面积比汶川地震要小得多，加上当地藏族聚居，许多人住的是帐篷，人员伤亡远没有汶川地震严重，但因为发生在汶川地震以后，又是少数民族地区，比较敏感，所以全国各省市救援力量前往灾区，救援大军超过两万，以至于小小的灾区挤满了全国各地的救援队，更有很多平原地区的救援力量由于水土不服出现了高原反应，影响了救援行动和相关响应措施的正常开展。

芦山 7.0 级地震发生后，政府层面吸取玉树地震的经验教训，在响应规模上有所调整。震后第二天，国务院办公厅下发通知，要求各地区、各有关部门、各单位和社会团体，未经批准原则上暂不自行安排工作组和工作人员前往灾区；对于灾区确有需要的，国办将统一作出安排<sup>[5]</sup>。但是在芦山地震应急响应中出现了志愿者的过度响应，过多志愿者队伍前往灾区，造成了交通拥堵和灾区秩序混乱，据四川新闻网的记者报道，来自全国各地的爱心车辆由于无法进入救灾现场而密密麻麻地挤满芦山县的大小空地和各条道路；在芦山通往震中龙门乡和宝兴县的必经路口，车辆更是排成长龙，使救援通道变得很窄，大多数的社会车辆因为无法通过而就地调头，更是影响生命通道的畅通。大量的社会车辆和志愿者的涌入，产生了大量的生活垃圾，在本来就缺水的灾区，厕所人满为患，粪便外溢，使灾区的生活环境受到二次污染<sup>[6]</sup>。志愿者和社会组织的爱心行为应当鼓励，但政府应该科学管理，有序地引导和组织，避免过度响应。

2.3 科学救援

科学救援是科学应对的重要内涵，是指通过专业人员充分利用专业装备、专业知识、专业技术实现专业救援，最大限度降低灾害损失。

科学救援一方面指避免不顾科学地蛮干，造成受困者二次伤害。在汶川救援中，国家地震灾害紧急救援队就曾利用吊车的力量、以动制动，将交错叠压的两块楼板捆绑在一起，吊升后形成

一个稳定 A 字形的科学救援方案，救出包括 3 位叶片制造方面的权威专家在内的 8 位受困人员，圆满完成了国务院领导交给的任务。

小型空中搜索无人机（简称无人机）是抢险救灾科学技术的新突破。重大自然灾害之后，在信息中断交通受阻的情况下，无人机可迅速越过高山河流，深入腹地进行拍摄获取灾情，及时为抢险救灾提供准确信息，在玉树地震中，无人机成功实现了高原灾区首次航空摄影<sup>[7]</sup>。在 2013 年的芦山 7.0 级地震救援中，国家地震灾害紧急救援队联合中国科学院沈阳自动化研究所，使用无人机对灾区现场进行勘察并首次用于指导搜索救援行动；无人机具有低空飞行、随车机动、随时释放、定点悬停的能力；可对定点区域进行持续观测，同时能在夜间、小到中雨的环境中进行搜索。救援队利用无人机在山区村镇中进行巡航，从空中快速获取重灾点的地理位置；救援队员快速跟进、快速到达，提高了搜索的效率和精准度。

另一方面，科学救援讲求高度关注救援人员自身的人身安全。国内外抢险救灾经验，特别是“9·11”事件、防治“非典”、汶川地震救援等事件充分表明在应急处置中应当注重保护救援人员自身，通过各种措施，如提供良好的技术装备、专业培训和心理训练，事先提供建筑图纸和危险品性能说明等方式，不断提高其正确处置和预防损害的能力<sup>[1]</sup>。比如国家地震灾害紧急救援队就在每个救援小组中设立安全员，遇到余震等危险情况时，及时发出警示。

国家地震灾害紧急救援队作为全国专业救援力量的先驱，在科学救援方面的经验近年来也在各省市专业救援队建设中得到了一定推广，地方政府应急响应中科学救援原则的贯彻，可以从中获得有效的借鉴。

3 以人为本：应急处置中的对象分析

在应急处置中，无论是救援、临时安置还是恢复重建，所有的应对措施都应围绕“人”这一根本对象，本文以应急处置中的“人”为分析对象，论证了地方政府在应急处置中应当遵循以人为本的原则。

3.1 救人第一

坚持以人为本是科学发展观的核心内容，从突发事件的应对来说，就是要以拯救生命、保证生命安全为根本，不能本末倒置。地方政府在应急响应中可能面临多重价值目标的选择，在此过

程中,要坚持“先救人,后救物”的原则,并且是一定要先救活人。一切救援活动都必须服从救人这个唯一性目标,应急救援中不是不可以兼顾财产、环境保护,也可以预先准备应急恢复,但不应因此而对人员救治活动造成任何影响,在人员救援仍在进行情况下,如果提出多个行动目标和任务,不但可能分散力量与资源,而且还会引起当事人和公众对救人行动原则的质疑,所以在应急响应阶段不必过早提出清理现场、恢复等其它目标和任务。

2011 年“7·23”甬温线动车事故突发事件处置中因为忽略了以人为本、救人第一的原则,从而遭受了来自社会大众的广泛质疑。事故发生后,有关部门从一开始就反复强调“恢复通车”的重要性,虽然具体恢复通车的时间几次推迟,从 7 月 24 日 15 点到事发 34 h 后通车,有关部门的应急响应目标与任务一直在坚持。而媒体与公众普遍质疑,当时受损最严重的车厢尚未进行彻底清查,还有一些失踪者没有确认找到,到底是通车重要,还是继续搜寻生命更优先?而且事故原因尚未查清,隐患有待根除,行车安全仅用口头的绝对安全、绝对相信就能保证?事实是,在认为已经没有生命迹象之后,特警队员在即将吊卸的第 16 节车体内发现了仍然活着的两岁小女孩,在吊卸后又发现几具遇难者遗体<sup>[8]</sup>。有关部门对于这种情况“出现生命奇迹”的言论,引起舆论一片哗然,充分说明了在突发事件应对中,以人为本、救人第一的原则不可动摇。

### 3.2 从需出发

除了救人之外,在临时安置和恢复重建阶段政府从老百姓的实际需要出发,做出相关响应也是以人为本的重要体现。比如安置点的选择,食品、药品、御寒物资的提供等等,都要从灾区群众的实际需求出发。

日本新泻县震灾应对时刻表的编制和运用就充分贯彻了这一原则。2004 年新泻县发生 6.8 级地震,震后除了人员伤亡、房屋受损、生命线工程被破坏,还发生了泥石流等次生灾害,地方政府由于缺乏经验,疲于应对;在受灾初期,群众需要食物,但是食品供应数量不够,随着受灾时间的推移,受灾群众需求不断变化,要求不断提高,食品总数量够了以后,又出现供应时间合不上,之后又存在食品单一等问题,政府一直得不到肯定。灾后,新泻县根据应对经验,编制了震灾应对时刻表,时刻表涵盖与震灾应急对策相关的各项业务,制定与灾情时间过程相对应的最终目标,并把各项业务的最终目标以线、表的形式标注出

来,形成一个能够纵观全局的文件。而震灾应对时刻表的重要制作依据,就是灾后不同阶段,灾区群众的各种需求,重点强调应对措施要与人的实际需求相一致,尤其是地方政府在应对中无法面面俱到时,必须以人的需求来确定应对措施的优先顺序。

新泻的做法得到了日本政府和专家的肯定,并在逐步推广,我国的云南省、江苏省、河北省目前对此展开了学习借鉴,并结合本地区实际编制了震灾应对时刻表,作为应急预案的有效补充;除了地震灾害,其他各种类突发事件的应对中,地方政府同样应该如新泻县一样,贯彻从需出发的原则,提高地方政府的应对能力,使地方政府能够掌控应急响应工作的全局。

### 3.3 因地制宜

因地制宜是指在应急响应中要考虑到地域环境的不同而选择适宜的应对方式和方法。

以玉树地震救援为例,玉树是一个藏族自治州,震区 90% 以上为藏族,当大量外来救援力量涌入灾区的时候,地方政府必须在响应中做好协调工作。比如在政府的帮助下,救援行动中国家地震灾害紧急救援队有效控制了救援现场的混乱秩序,与当地僧侣一起救出了 7 名被深埋在废墟下的幸存者。同样的,地方政府如果派出救援力量前往灾区,也要注意妥当处理民族和宗教问题,此外,还需考虑当地的气候和民俗等因素,统筹救灾物资的准备。

## 4 处置原则的适用性研究

三大处置原则作为地方政府突发事件应对中的具体依据,应当贯彻应急处置全过程,那么在突发事件应对中如何具体落实这三条原则呢,结合 2012 年云南昭通彝良 5.7 级地震的应对流程,尝试对三大处置原则在应急响应中的适用性及可操作性进行分析研究。

### 4.1 应急响应的阶段和流程划分

日本的震灾应对时刻表将灾后的响应阶段按照小时来划分,我们借鉴日本的做法将灾后阶段分为四个阶段(图 1)。

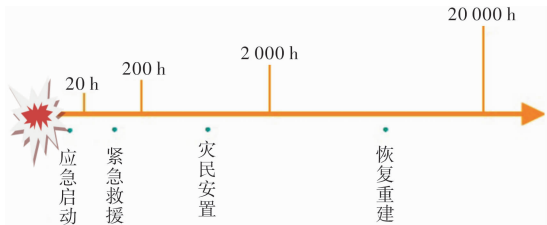


图 1 应急响应阶段图

表 1 云南昭通彝良地震应急响应<sup>[9]</sup>

流程	原则及措施		
	信息及时	科学应对	以人为本
初期	信息收集	成立抗震救灾指挥部，派出各级有关部门迅速组成工作组，赶赴地震灾区搜集信息，指导抗震救灾工作。	
	自救互救	调集当地机关干部职工、医疗救护人员、公安干警和乡村干部群众等力量投入救灾。	
	队伍调遣	组织派遣解放军、武警官兵、专业救援队、医疗人员、其他救援力量等多支队伍赶赴灾区抢险救援。	
中期	抢险救援	地毯式、拉网式全面排查。全力开展人员搜救，“黄金 72 小时”搜救伤员 622 人。各地医疗人员组成 24 支医疗队，与当地 943 名医疗卫生专业技术人员，分赴灾区各医疗救治点。	
	势态控制	加强预警，严防次生灾害发生。果断处置，全力抗击洪涝灾害。	
	临时安置	灾区交通、供电、通讯、供水等关键部位进行排查，并逐步恢复。临时安置点、治疗点、医院、学校、集贸市场等全面防疫；厕所、垃圾、医疗废弃设施消毒；安葬遇难者遗体。	
后期	过渡安置	强化保障，及时安置受灾群众。	
	恢复秩序	上下联动，统筹谋划恢复重建；正面引导，确保社会和谐稳定。	
	调查总结	信息汇总梳理，总结经验，改进地震应急预案。	

应急响应主要指前三个阶段，包括前 2 000 h 的各项工作，因此，我们将灾后响应阶段分为初期，震后 20 h，大致相当于 1 d；中期，震后 200 h，大致相当于震后 1 周；后期，震后 2 000 h，大致相当于震后 3 个月。

初期的应急响应流程主要包括信息收集、自救互救和队伍调遣；中期的应急响应流程主要包括抢险救援、势态控制和临时安置；后期的应急响应流程主要包括，过渡安置、恢复秩序和调查总结(图 2)。

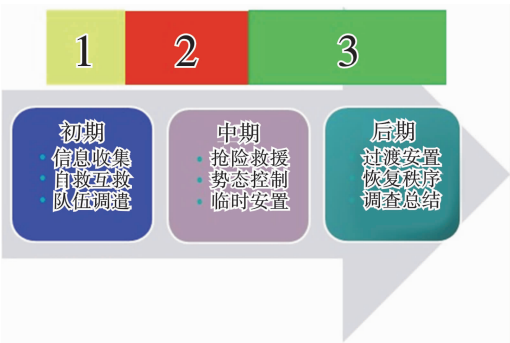


图 2 应急响应流程图

4.2 处置原则在响应流程中的适用性

2012 年 9 月 7 日，云南昭通彝良 1 h 内连续发生 5.7 级、5.6 级两次地震，造成重大人员伤亡和财产损失，云南省政府在此次地震应急响应中快速有序的处置过程得到了社会各界的肯定，我们从原则、流程及具体措施三个方面分析此次应对过程，来阐述地方政府在突发事件应对中处置原则的具体实施(表 1)，以说明处置原则在响应流程中的适用性。

4.3 三大原则的可操作性及关系分析

从云南彝良地震的具体应对措施可以看出在地方政府的处置过程中，信息及时、科学应对和以人为本三大原则有很强的适用性，认真贯彻三大处置原则是成功应对突发事件的客观要求。因此，三大原则对于地方政府来说有可操作性，而理顺三大处置原则的关系，有助于地方政府在实际应对中更好地贯彻三大原则。

首先，信息及时是基础；做到信息及时，地方政府就能对灾情和响应全局做出正确判断，做好先期处置，做到适度响应，快速科学救援，更



好的满足灾区群众的需求，反之，信息不及时，会影响整个突发事件的有效有序处置。

其次，科学应对是核心；地方政府的主要处置任务就是科学应对，重点是重特大突发事件发生以后，地方政府能否在外来救援力量到达和上级政府到达现场前做好相关处置，启动适应的响应规模，最大限度拯救人民生命财产。

最后，以人为本是关键。灾区群众是突发事件应对所关照的对象，充分考虑人的因素，一切从人的需求出发，不论发生多大级别的突发事件，都能使地方政府快速厘清多元信息与关系，做出最合理的处置措施。

5 结语

突发事件的应急响应是一个复杂的处置过程，如何在多条线索中理出头绪，使得应急响应有据可依，是提高地方政府应急响应能力的重要因素之一，本文通过应急处置中的关键要素分析，提出的信息及时、科学应对、以人为本三条处置原则，并以云南昭通彝良地震为例，阐述了三大原则在响应过程中的适用性和三大原则的相互关系，旨在推动地方政府应急响应的规范化和标准化，从而实现“快速、高效、有序”的响应行动，最大

限度减轻灾害损失。

参考文献：

[1] 中国行政管理学会课题组. 建设完整规范的政府应急管理框架[J]. 中国行政管理, 2004(4): 8-11.

[2] 朱格钧. 论地方政府应急管理工作的现实问题及对策[J]. 领导与管理, 2008(5): 101-104.

[3] 中央政府门户网站. 国务院办公厅关于加强基层应急管理工作的意见(国办发[2007]52号)[EB/OL]. [2007-08-07]. [http://www.gov.cn/jrzq/2007-08/07/content\\_709112.htm](http://www.gov.cn/jrzq/2007-08/07/content_709112.htm).

[4] 闪淳昌. 应急管理：中国特色的运行模式与实践[M]. 北京：北京师范大学出版社，2011.

[5] 新华网. 国办要求有序做好支援四川芦山地震灾区抗震救灾工作[EB/OL]. [2013-04-21]. [http://news.xinhuanet.com/politics/2013-04/21/c\\_115476438.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2013-04/21/c_115476438.htm).

[6] 四川新闻网. 芦山地震灾区交通拥堵 记者感言：不去现场援助也能体现爱心[EB/OL]. [2013-04-23]. <http://sc-news.newssc.org/system/2013/04/23/013766855.shtml>

[7] 陆博迪, 孟迪文, 陆鸣, 等. 无人机在重大自然灾害中的应用与探讨[J]. 灾害学, 2011, 26(4): 122-126.

[8] 刘铁民. 突发事件应急响应规范化势在必行——“7·23”甬温线特大铁路交通事故应急响应反思[J]. 中国安全生产科学技术, 2011(9): 5-10.

[9] 云南省地震局. 云南省昭通彝良“9·7”地震抗震救灾工作情况汇报[R]. 昆明：云南省地震局，2012.

Research on Local Governments’ Disposal Principle  
in Emergency Response

Zhang Jun and Xu Jianhua

(National Earthquake Response Support Service, Beijing 100049, China)

**Abstract:** The paper quoted multiple emergency response cases, analyze the elements of emergency disposal, to demonstrate that local governments should follow the three disposal principle including information timely, scientific response and people-oriented in emergency response, In order to grasp the three key factors of information, processing and disposal object. Follow the principle can greatly improve the efficiency of emergency response, to a greater extent to reduce casualties and losses.

**Key words:** emergency; emergency disposal; scientific response