

东莞市城市轨道交通运营突发事件应急预案

目 录

1 总则	- 1 -
1.1 编制目的	- 1 -
1.2 编制依据	- 1 -
1.3 突发事件分级	- 1 -
1.4 适用范围	- 2 -
1.5 工作原则	- 2 -
2 组织指挥体系	- 3 -
2.1 市处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部	- 3 -
2.1.1 市指挥部组成及主要职责	- 3 -
2.1.2 市指挥部办公室组成及主要职责	- 5 -
2.1.3 现场指挥部	- 6 -
2.1.4 专家组	- 7 -
2.2 运营单位应急组织	- 7 -
3 监测预警与信息报告	- 7 -
3.1 监测	- 7 -
3.1.1 监测机构	- 7 -
3.1.2 监测网络	- 8 -
3.1.3 监测内容	- 8 -
3.2 预警	- 9 -
3.2.1 预警发布	- 9 -
3.2.2 预警行动	- 9 -
3.2.3 预警调整和解除	- 11 -

3.3 信息报告	11	-
3.3.1 报告原则	11	-
3.3.2 报告时限与程序	11	-
3.3.3 报告内容	12	-
4 应急响应	12	-
4.1 先期处置	12	-
4.1.1 运营单位先期处置	12	-
4.1.2 事发地镇街（园区）先期处置	13	-
4.2 分级响应	14	-
4.2.1 IV级应急响应	14	-
4.2.2 III级应急响应	14	-
4.2.3 II级及以上应急响应	15	-
4.3 响应措施	15	-
4.3.1 现场疏散	15	-
4.3.2 人员搜救	15	-
4.3.3 乘客转运	15	-
4.3.4 交通疏导	16	-
4.3.5 医疗救治	16	-
4.3.6 信息发布和舆论引导	16	-
4.3.7 抢修抢险	17	-
4.3.8 社会动员	17	-
4.3.9 维护社会稳定	17	-
4.3.10 运营恢复	18	-
4.4 响应级别调整与终止	18	-
4.4.1 响应升级	18	-
4.4.2 响应终止	18	-
5 后期处置	19	-
5.1 善后处置	19	-

5.2 事件调查	19	—
5.3 处置评估	19	—
5.4 社会捐赠	20	—
5.5 外事协调	20	—
6 保障措施	20	—
6.1 队伍保障	20	—
6.2 装备物资保障	20	—
6.3 技术保障	21	—
6.4 交通运输保障	21	—
6.5 医疗和卫生保障	22	—
6.6 通信保障	22	—
6.7 电力保障	22	—
6.8 资金保障	23	—
6.9 气象服务保障	23	—
7 监督管理	23	—
7.1 演练	23	—
7.1.1 综合演练	23	—
7.1.2 专项演练	23	—
7.2 预案修订	23	—
7.3 宣传与培训	24	—
7.4 责任与奖惩	24	—
8 附则	24	—
8.1 名词术语	24	—
8.2 预案管理	25	—
8.3 预案实施时间	25	—
9 附件	25	—
附件1 市、运营单位两级应急组织示意图	26	—

附件 2 应急处置流程图	- 27 -
附件 3 市处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部成员单位职 责	- 28 -
附件 4 现场工作组构成和工作职责	- 34 -

1 总则

1.1 编制目的

建立健全东莞市城市轨道交通运营突发事件（以下简称运营突发事件）处置工作机制，科学有序高效应对运营突发事件，最大程度减少人员伤亡和财产损失，维护人民群众生命、财产安全和社会正常秩序，结合东莞实际，修订本预案。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故报告和调查处理条例》《国家突发公共事件总体应急预案》《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》《广东省突发事件应对条例》《广东省突发事件总体应急预案》《广东省突发事件预警信息发布管理办法》《广东省城市轨道交通运营安全管理办法》《广东省城市轨道交通运营突发事件应急预案》《东莞市突发事件总体应急预案》《东莞市城市轨道交通运营管理办法》等法律法规及有关规定，修订本预案。

1.3 突发事件分级

按照城市轨道交通运营突发事件性质、社会危害程度、可控性和影响范围，突发事件分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）、一般（Ⅳ级）四个等级。

（1）特别重大运营突发事件（Ⅰ级）

造成 30 人以上死亡，或者 100 人以上重伤，或者直接经济损失 1 亿元以上的。

（2）重大运营突发事件（Ⅱ级）

造成 10 人以上 30 人以下死亡,或者 50 人以上 100 人以下重伤,或者直接经济损失 5000 万元以上 1 亿元以下,或者连续中断行车 24 小时以上的。

(3) 较大运营突发事件(Ⅲ级)

造成 3 人以上 10 人以下死亡,或者 10 人以上 50 人以下重伤,或者直接经济损失 1000 万元以上 5000 万元以下,或者连续中断行车 6 小时以上 24 小时以下的。

(4) 一般运营突发事件(Ⅳ级)

造成 3 人以下死亡,或者 10 人以下重伤,或者直接经济损失 50 万元以上 1000 万元以下,或者连续中断行车 2 小时以上 6 小时以下的。

1.4 适用范围

本预案适用于东莞市行政区域城市轨道交通运营过程中发生的因列车撞击、脱轨,设施设备故障、损毁,以及大客流等情况,造成人员伤亡、行车中断、财产损失的突发事件应对工作。

因地震、洪涝、气象灾害等自然灾害和恐怖袭击、刑事案件等社会安全事件以及火灾等其他因素影响或可能影响城市轨道交通正常运营时,依据市相关预案执行,同时参照本预案组织做好监测预警、信息报告、应急响应、后期处置等相关应对工作。

1.5 工作原则

(1) 以人为本,预防为主。坚持人民至上、生命至上,把保障人民群众生命财产安全作为运营突发事件应急处置

工作的首要任务，千方百计确保最大限度减少人员伤亡和财产损失。坚持应急与预防工作相结合，强化预防、预测、预警和预报工作，牢固树立底线思维，加强风险防范和隐患识别，最大程度控制风险和消除隐患。

（2）统一领导，协调联动。在市处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部统一领导下，有关单位要压实责任、各司其职、积极配合、密切协作、信息共享、形成合力，共同做好城市轨道交通运营突发事件应急处置工作。

（3）快速反应，科学处置。发生运营突发事件，各相关单位立即按照职责分工和相关预案开展应急处置；积极运用先进科学技术手段，充分发挥专家决策咨询作用，确保应急处置工作快速高效、尽快恢复城市轨道交通运营。

2 组织指挥体系

东莞市城市轨道交通运营突发事件应急组织体系由市和城市轨道交通运营单位（以下简称运营单位）两级组成，市级为市处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部，运营单位根据处置需要建立运营单位级应急组织体系。

2.1 市处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部

根据《东莞市突发事件总体应急预案》规定，成立市处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部（以下简称市指挥部），按照市政府、市应急委要求，市指挥部组织、领导、指挥城市轨道交通运营突发事件的应急处置工作。市指挥部下设办公室、现场指挥部和专家组。

2.1.1 市指挥部组成及主要职责

指挥长：市政府分管副市长

副指挥长：市政府分管副秘书长，市轨道交通局局长

成员：市指挥部成员单位是全市城市轨道交通应急处置组织指挥体系的重要组成部分，具体包括：市委宣传部、市委网信办、市委台港澳办、市委外办、市公安局、市民政局、市财政局、市发展和改革委员会、市自然资源局、市生态环境局、市气象局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市城市管理和综合执法局、市水务局、市轨道交通局、市卫生健康局、市市场监督管理局、市应急管理局、市工业和信息化局、市地震局、市消防救援支队、武警东莞支队、城市轨道交通沿线镇街（园区）、东莞供电局、市交投集团和市城市轨道交通运营单位。各成员单位职责分工详见附件3。

市指挥部主要工作职责包括：

（1）贯彻落实国家城市轨道交通应急指挥部、省处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部、市突发事件应急委员会关于应对运营突发事件的决策部署和工作要求。

（2）统筹协调全市运营突发事件应对工作重大事项，分析研判运营突发事件全局性风险，组织指挥、协调运营突发事件的市级应急处置行动。

（3）按照响应级别规定的职责，负责调度应急救援队伍、应急物资、装备、器材及相关设施等资源。

（4）统一领导、综合协调市级有关部门及事发地镇人民政府（街道办事处、园区管委会）（以下简称镇街（园区））参与运营突发事件的应急处置行动。

(5) 研究决定镇街（园区）和有关部门提出的请求事项，重要事项报市政府统筹决策。

(6) 统一组织运营突发事件相关的信息发布、舆情回应和舆论引导工作。

(7) 对事件处置工作进行总结并报告市政府、市应急委。

(8) 负责报请市政府启动和终止Ⅰ级、Ⅱ级应急响应，决定启动和终止Ⅲ级及以下应急响应。

2.1.2 市指挥部办公室组成及主要职责

市指挥部办公室设在市轨道交通局，负责市指挥部日常工作，办公室主任由市轨道交通局分管副局长担任。

市指挥部办公室主要工作职责包括：

(1) 贯彻落实市指挥部决定和部署，指挥、协调市指挥部成员单位和相关镇街（园区）运营突发事件应急指挥机构参与应急处置工作。

(2) 指导、协调、组织运营突发事件监测、预警及应对工作。

(3) 收集、分析、跟踪、汇总、上报突发事件应急处置情况。

(4) 提出突发事件应急处置方案。

(5) 组织有关单位和专家分析运营突发事件发展趋势，评估突发事件损失及影响情况。

(6) 办理市指挥部文件，起草相关简报。

(7) 配合市新闻办等有关部门发布应急处置信息。

（8）承担市指挥部日常交办和应急处置中交办的其他有关工作。

2.1.3 现场指挥部

发生Ⅲ级及以上运营突发事件后，市指挥部根据应急处置和救援需要设立或报请市政府设立市级现场指挥部。

（1）发生Ⅰ级突发事件、启动Ⅰ级响应时，市委或市政府主要领导应到场指导，市指挥部指挥长担任现场指挥官。

（2）发生Ⅱ级突发事件、启动Ⅱ级响应时，原则上由市指挥部指挥长担任现场指挥官，或其指定1名副指挥长担任现场指挥官。

（3）发生Ⅲ级突发事件、启动Ⅲ级响应时，原则上由市指挥部指挥长指定1名副指挥长或牵头部门分管领导担任现场指挥官。

一般（Ⅳ级）运营突发事件，原则上由先行抵达事故现场开展先期处置的镇街（园区）与运营单位设置现场指挥机构，市指挥部指派市级城市轨道交通运营主管部门相关人员赴现场指导、协调应急指挥。根据应急处置需要，市指挥部也可设置市级现场指挥部，接管指挥权。

市级现场指挥部具体执行市指挥部、市政府及上级应急指挥机构下达的工作任务，统一组织、指挥、协调市运营突发事件现场应急处置工作。必要时，按国务院或省政府的指令移交现场指挥权。

市现场指挥部可根据城市轨道交通突发事件应急处置工作需要，临时设立综合协调组、抢修抢险组、消防搜救组、

疏散转运组、医疗救护组、治安维稳组、应急保障组等 1 个或多个现场工作组。现场工作组的组成及工作任务详见附件 4。

2.1.4 专家组

市指挥部、镇街（园区）应对运营突发事件的组织指挥机构和运营单位应按处置需要设立运营突发事件处置专家组，由线路、轨道、结构工程、车辆、供电、通信、信号、环境与设备监控、运输组织等方面的专家组成，对运营突发事件处置工作提供技术支持。相关专家可由处置单位自行组织或从市应急专家库邀请。

专家组主要工作职责是：对运营突发事件应急处置工作提供技术指导；对处置措施提出建议；对处置方案进行审查及论证。必要时专家组按市指挥部要求派员赴运营突发事件现场参与、指导事态分析研判和应急处置；按要求参与事故调查。

2.2 运营单位应急组织

运营单位是运营突发事件应对工作的责任主体，要建立健全内部应急指挥机制，针对可能发生的运营突发事件，完善应急预案体系和现场处置方案，建立与相关单位的信息共享及应急联动机制，组建本单位专家库和专业抢险救援队伍，负责运营突发事件的先期处置工作。

3 监测预警与信息报告

3.1 监测

3.1.1 监测机构

市指挥部办公室负责组织、督办城市轨道交通运行监测工作，指导运营单位建立健全城市轨道交通运营监测预警信息的共享和通报机制。运营单位作为监测主体，负责建立城市轨道交通运营监测体系，根据运营突发事件的特点和规律，加大对线路、轨道、结构工程、车辆、供电、通信、信号、消防、特种设备、应急照明等设施设备和环境状态以及客流情况等的监测力度，定期排查安全隐患，加强对各类风险信息和分析研判和评估，健全对正线掉物、隧道积水、夹人动车、杂散电流、轨道波磨等风险的防控措施，加强日常检查，消除安全隐患。当城市轨道交通正常运营可能受到影响时，运营单位要及时将有关情况报告市指挥部办公室。

3.1.2 监测网络

市指挥部办公室应加强对东莞市行政区域内城市轨道交通运营情况的日常监测，会同市指挥部成员单位及运营单位建立健全定期会商和信息共享机制，加强对突发大客流和洪涝、气象灾害、地质灾害、地震等信息的收集，鼓励群众举报事故隐患和风险信息，对各类风险信息进行分析研判，并及时将可能导致运营突发事件的信息告知运营单位。

市指挥部成员单位负责将本部门、本行业监测和掌握的可能影响城市轨道交通运营的信息及时通报市指挥部办公室。

3.1.3 监测内容

城市轨道交通运行监测信息内容主要包括：相关规章制度、强制性标准及安全运营管理情况等；线路、轨道、结构

工程、车辆、供电、通信、信号、消防、特种设备、应急照明等设施设备和环境状态等；突发大客流、大面积停电以及火灾、水灾等信息。

3.2 预警

3.2.1 预警发布

运营单位要及时对可能导致运营突发事件的风险信息进行分析研判，预估可能造成影响的范围和程度。对于因设施设备故障和环境状态异常可能导致的突发事件，要及时向运营单位相关岗位人员发出预警；对于因突发大客流、自然灾害等原因可能影响城市轨道交通正常运营时，要及时向市指挥部准确报告信息，并通过车站及列车信息系统、官方网站、公众号、微博等方式向社会公众准确发布。

必要时，经市指挥部同意、市政府批准后，按照《广东省突发事件预警信息发布管理办法》等有关规定及时向社会公众发布预警，市指挥部及时通报相关成员单位。

3.2.2 预警行动

预警信息发布后，市指挥部各成员单位须根据预警级别及事态发展情况，采取以下应急响应措施：

（1）及时研判。组织市有关部门（单位）、专业技术人员及专家及时进行分析研判，预估可能的影响范围和危害程度。

（2）防范处置。

1) 迅速采取有效措施，控制事件苗头，在涉险区域设置注意事项提示或事件危害警示标志，增加宣传频次，利用各种渠道告知公众避险和防护的常识、措施；

2) 对城市轨道交通系统内设施设备及环境状态预警，组织专业人员对相关设施设备进行检查，排除故障，做好故障排除前的防范工作；

3) 对突发大客流预警，及时调整运营方案，加强客流情况监测，在重点车站增派人员加强值守，做好旅客疏导，避免乘客拥挤踩踏，视情采取限流、错峰、临时关闭车站、封站等措施，必要时启动地面公共交通和客运应急运力接驳输运，疏导客流。

4) 对自然灾害预警，要加强对地面线路、设备间、车站出入口等重点区域的检查巡视，加强对重点设施设备的巡检紧固和对重点区段设施设备的值守监测，做好相关设施设备停用和相关线路列车限速、停运准备。

(3) 应急准备。

1) 提前疏散、转移可能受到影响的人员并妥善安置；

2) 责令应急救援队伍、负有特定职责的人员进入待命状态，做好参加应急救援和处置工作的准备；

3) 调集应急所需物资和设备，做好应急保障准备。

4) 加强值班，及时收集、报告有关信息，加强事态发展情况的监测、预报和预警工作。

(4) 舆论引导。及时准确发布事态最新情况，公布咨询电话，组织专家解读，加强舆情监测，做好舆论引导。

3.2.3 预警调整和解除

运营单位和城市轨道交通运营主管部门要密切关注事态发展。预警信息的调整和解除原则上由预警发布单位实施。

预警信息应实行动态管理制度，发布单位要根据事态的发展，适时调整预警级别或宣布解除警报，并重新发布、报告和通报有关情况。转发预警信息的单位应及时跟踪、转发最新的预警调整或解除信息。

3.3 信息报告

3.3.1 报告原则

运营突发事件信息报告，以“及时快速、准确高效、分级报告”为原则。最先接到运营突发事件信息的单位要立即向市城市轨道交通运营主管部门报告，不得迟报、漏报、谎报或者瞒报。

发生Ⅱ级及以上运营突发事件后，市政府要立即向省政府和省指挥部报告，并根据事态进展，及时续报应急处置等有关情况。

3.3.2 报告时限与程序

突发事件发生后，运营单位立即向事发地镇街（园区）应急值班室及市城市轨道交通运营主管部门报告，并通报其他可能受影响的部门（单位）和乘客。

市城市轨道交通运营主管部门接到运营突发事件信息报告或者监测到相关信息后，要立即进行核实，对运营突发

事件的分级作出初步认定，1小时内报市政府和省交通运输厅，并通报市相关成员单位。市政府接报后立即报省政府。

3.3.3 报告内容

报告内容主要包括：发生单位，发生的时间、地点、现场情况及简要经过，已经造成或者可能造成的伤亡人数（包括下落不明的人数）等。续报内容主要包括：直接经济损失、已采取的应急处置措施，对运营造成的影响，目前事件处置进展情况，下一步拟采取的措施和需要协调事项等。

4 应急响应

4.1 先期处置

4.1.1 运营单位先期处置

各级运营突发事件发生后，运营单位作为第一响应单位，应立即启动应急响应，成立企业层面的应急指挥机构，开展先期应急处置工作：

（1）立即核实情况，在综合研判的基础上，组织有关应急力量实施即时处置，积极开展自救互救、现场救援、抢修等处置工作，防止事态扩大。

（2）视事件影响情况，必要时迅速采取措施，疏散站内、车厢内乘客离站，避免拥挤踩踏，封闭车站出入口，防止乘客进入；阻止在线列车进入突发事件现场区域，防止发生次生灾害。

（3）及时通过电视、电台、告示牌、站内广播、站内电子显示屏、手机APP和网站等有效告知手段，发布车站封

闭、运营线路调整等事件信息。加强舆情监测，做好舆论引导。

（4）及时向市指挥部办公室、镇街（园区）处置城市轨道交通运营突发事件的组织指挥机构报告现场处置进展情况。

（5）向上级应急指挥机构提供相关基础资料、信息及事件情况等，迅速开展分析、评估、研判事件等级，会同专业救援力量提出应急处置方案及建议。

（6）其他相应的先期处置措施和行动。

4.1.2 事发地镇街（园区）先期处置

事发地镇街（园区）接报后，第一时间启动对应响应。运营突发事件满足以下条件1项或多项的，原则上事发地镇街（园区）应立即组织人员和救援力量赴现场处置：

- （1）运营突发事件发生在地面及以上；
- （2）运营突发事件造成人员死亡；
- （3）运营突发事件为Ⅲ级及以上。

发生在地下、初判为Ⅳ级、未造成亡人的运营突发事件，事发地镇街（园区）启动响应后可保持应急待命状态，根据应急处置需要和运营单位的支援请求组织人员和救援力量赴现场支援处置。

事发地镇街（园区）根据应急处置需要采取的先期处置措施可包括但不限于：成立镇街（园区）级现场指挥机构、指派人员、专业救援力量、应急资源等赴现场开展人员搜救、伤者救治、应急疏散、消防救援、维持秩序等应急处置措施。

4.2 分级响应

按照运营突发事件影响范围、危害程度和发展态势等，市应对运营突发事件的应急响应分为Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级、Ⅳ级四个等级，原则上按照突发事件等级启动对应级别的应急响应。

4.2.1 Ⅳ级应急响应

我市镇街（园区）暂无城市轨道交通运营突发事件的行业主管部门，发生Ⅳ级突发事件，市指挥部副指挥长启动Ⅳ级应急响应。

市指挥部视运营单位和镇街（园区）处置能力，可指派市城市轨道交通主管部门相关人员赴现场指导、协调应急指挥。也可根据应急处置需要，或运营单位、镇街（园区）现场指挥机构的请求，成立市级现场指挥机构接管现场指挥权。

4.2.2 Ⅲ级应急响应

经研判突发事件达到Ⅲ级标准的，市指挥部指挥长决定启动Ⅲ级响应。市指挥部通知各成员单位启动应急响应，派出现场工作组赶赴事发地开展应急处置工作，并将有关情况报市政府。市政府审核后报省政府。市指挥部根据应急处置和救援需要成立市级现场指挥部，必要时指挥长直接赴现场组织指导协调应急救援工作。市指挥部办公室组织联合值守，指挥部成员单位派员参与联合值守，随时报告、协调各部门、各行业的应急工作情况。

需要省级层面协调处置的，及时报省指挥部办公室。

4.2.3 II级及以上应急响应

II级及以上突发事件，市指挥部启动不低于上级机构应急响应的响应等级，在上级应急机构的统一指挥下，配合协调市各项应急处置工作，按指令积极开展应急队伍、专家、应急资源等的调动与投入救援。

市指挥部由指挥长带队赴现场协助上级应急机构开展应急救援。市指挥部办公室组织市级联合值守，各成员单位主要领导或分管领导应参与联合值守。

4.3 响应措施

4.3.1 现场疏散

根据预先制订的紧急疏导疏散方案，有组织、有秩序地引导现场人员安全撤离事发地点，维持现场秩序、避免乘客拥挤踩踏，疏散受影响的城市轨道交通沿线站点乘客至城市轨道交通车站出口；对城市轨道交通线路实施分区封控、警戒，阻止乘客及无关人员进入。

4.3.2 人员搜救

调集专业力量和装备，在运营突发事件现场开展以抢救人员生命为主的应急救援工作。现场救援队伍之间要加强衔接和配合，做好自身安全防护。应急救援人员的安全防护，应严格根据运营突发事件性质、设备设施操作规程和标准执行。现场处置人员根据需要佩带相应的专业防护装备，采取安全防护措施，严格执行事发现场相关规定。

4.3.3 乘客转运

根据疏散乘客数量和发生运营突发事件的城市轨道交通线路运行方向，及时调整城市公共交通路网客运组织，利用城市轨道交通其余正常运营线路，调配地面公共交通工具运输，加大发车密度，做好乘客的转运工作，维持乘车秩序。

4.3.4 交通疏导

采取封闭车站、调整线路等手段，设置交通封控区，对事发地点周边交通秩序进行维护疏导，防止发生大范围交通瘫痪；开通绿色通道，为应急车辆提供通行保障。

4.3.5 医疗救治

迅速组织当地医疗资源和力量，对伤病员进行诊断治疗，根据需要及时、安全地将重症伤病员转运到有条件的医疗机构加强救治。视情增派医疗卫生专家和卫生应急队伍、调配急需医药物资，支持事发地的医学救援工作。提出保护公众健康的措施建议，做好伤病员的心理援助。

4.3.6 信息发布和舆论引导

采取政府发布新闻通稿、举行新闻发布会、接受记者采访、组织专家解读等方式。通过电视、广播、报纸、互联网等多种途径，运用微博、微信、手机应用程序（APP）客户端等新媒体平台，主动、及时、准确、客观地向社会持续动态发布运营突发事件和应对工作信息，回应社会关切，澄清不实信息，正确引导社会舆论。

信息发布内容包括运营突发事件时间、地点、原因、性质、伤亡情况、应对措施、救援进展、公众需要配合采取的措施、交通管制情况和临时交通措施等。

4.3.7 抢修抢险

组织相关专业技术力量，开展设施设备等抢修作业，及时排除故障；组织土建线路抢险队伍。开展土建设施、轨道线路等抢险作业；组织车辆抢险队伍，开展列车抢险作业；组织设备抢险队伍，开展供电、通信、信号等抢险作业；组织消防救援抢险队伍，开展火灾抢险作业。

4.3.8 社会动员

市政府或市指挥部可根据运营突发事件的性质、危害程度和范围，广泛调动社会力量，在确保安全的前提下，参与应急处置。运营突发事件发生后，市政府或市指挥部组织各方面力量抢救人员，组织运营单位和人员开展自救、互救。

鼓励自然人、法人和其他组织按照《公益事业捐赠法》《慈善法》等有关法律法规的规定进行捐赠和援助。审计、监察部门对捐赠资金与物资的使用情况进行审计和监督。

4.3.9 维护社会稳定

根据事件影响范围、程度，划定警戒区，做好事发现场及周边环境的保护和警戒，维护治安秩序；严厉打击借机传播谣言制造社会恐慌等违法犯罪行为；做好各类矛盾纠纷化解和法律服务工作，防止出现群体性事件，维护社会稳定。必要时，按有关规定报请当地驻扎部队、武警部队、民兵预备役配合。

4.3.10 运营恢复

在运营突发事件现场处理完毕、次生灾害后果基本消除后，及时组织评估；当确认具备运营条件后，运营单位应尽快恢复正常运行。

4.4 响应级别调整与终止

4.4.1 响应升级

发生如下情况时，市指挥部应及时报告市政府，市政府视情况决定提高市层面响应等级，或报省指挥部办公室请求增援：

（1）当运营突发事件发生在重要区域或重要时段，如处置不当可能造成严重后果。

（2）运营突发事件处置过程中，已经采取的响应措施不能消除或有效控制、减轻其危害的。

（3）运营突发事件造成的人员伤亡、财产损失、连续行车中断时间及社会影响扩大或级别提高时。

上级应急增援力量到达后市指挥部协助上级应急救援力量共同做好应急处置工作；上级应急机构委派指挥机构或指挥人员到达后，市指挥部移交指挥权，按上级应急机构指令做好应急工作。

4.4.2 响应终止

运营突发事件及其次生、衍生事件造成的威胁和危害得到控制或基本消除，应急处置工作可宣布结束。

（1）一般（Ⅳ级）运营突发事件，市指挥部副指挥长宣布应急结束。

（2）较大（Ⅲ级）运营突发事件，现场指挥机构报市指挥部，由指挥长宣布应急结束。

（3）重大及以上（Ⅰ、Ⅱ级）运营突发事件，上级应急指挥机构宣布应急结束，市指挥部对应终止相应应急响应。

5 后期处置

5.1 善后处置

市政府及相关部门根据国家法律法规规定及有关文件要求，依职责做好补助、补偿、抚慰、抚恤、转移人员的妥善安置、心理咨询、法律救助、征用物资的归还补偿、救援物资的及时补充、生产生活秩序恢复、环境恢复等善后工作。组织保险机构及时开展理赔工作，加快消除运营突发事件的影响。

5.2 事件调查

应急状态解除后，相关部门和单位应及时整理和审查所有的应急记录、文件资料并归档；市政府按照有关规定成立调查组，查明事件原因、性质、人员伤亡、影响范围、经济损失等情况，采取的主要应急响应措施及其效果，提出防范、整改措施和处理建议。

由上级政府或其授权的相关单位牵头开展事故调查的，市政府及市各有关单位、镇街（园区）及其相关单位、运营单位应主动配合调查工作。

5.3 处置评估

运营突发事件响应终止后，市政府及时组织相关成员单位、专家对突发事件应急处置情况和效果进行评估，总结经验教训，分析查找问题，提出改进措施，依法对事件责任单位、责任人确定处理结果，形成应急处置评估报告报省交通运输厅。

5.4 社会捐赠

运营突发事件应急处置过程中和应急处置结束后的自然人、法人和其他组织捐赠的物资和资金等社会援助，按照《公益事业捐赠法》《慈善法》等有关法律法规的规定执行。

5.5 外事协调

运营突发事件涉及到境外人士，应遵照国际惯例及相关法律、规定，妥善协调解决突发事件中涉外人员的医疗救护、安抚工作、经济赔偿、法律纠纷等事宜。

6 保障措施

6.1 队伍保障

运营单位要建立健全运营突发事件专业应急救援队伍，加强人员设备维护和应急抢修能力培训，定期开展应急演练，提高应急救援能力。消防救援、武警部队等要做好应急力量支援保障。根据需要动员和组织志愿者等社会力量参与运营突发事件防范和处置工作。

市指挥部有关成员单位应根据本预案规定的职责分工，结合自身救援需要，做好应急救援力量准备，建立并完善自身的应急救援队伍。

6.2 装备物资保障

运营单位应当根据运营突发事件的应急特点，配备相关专用救援装备与器材，实现对装备物资信息的动态管理。

市指挥部有关成员单位和相关部门负责运营突发事件应急的特种装备保障，建立应急装备、救治药物和医疗器械等的储备制度和应急物资调拨、配送方案，并建立应急物资紧急生产机制。

市指挥部办公室负责指导、监督运营突发事件装备物资保障落实工作。

6.3 技术保障

市政府应当支持运营突发事件应急处置先进技术、装备的研发，建立健全城市轨道交通应急管理技术平台，实现信息数据综合集成、分析处理、风险评估的智能化和数字化。

市应急管理局应加强全市应急专家库建设，与各相关单位建立专家共享机制、畅通专家共享信息渠道，对城市轨道交通运营应急工作提供技术支持。

各相关单位根据我市实际情况，借鉴国内外处理运营突发事件的经验，不断提高防范和应对城市轨道交通运营突发事件的技术能力。

6.4 交通运输保障

市交通运输局应利用现有交通资源，明确各类交通运输工具的数量、分布、功能以及使用状况等信息，制定各类交通运输工具的应急调用及人员疏运方案，满足现场应急工作的需要。

市公安局要加强应急交通管理，保障应急救援车辆优先通行，做好人员疏散路线的交通疏导。

道路及交通设施被破坏或毁坏时，市交通运输局、市城市管理和综合执法局等部门应迅速组织专业应急救援队伍，尽快组织抢修，保障交通线路顺畅。

6.5 医疗和卫生保障

市卫生健康局建立和完善全市卫生应急预案体系、卫生应急指挥体系和医疗卫生救援体系，针对运营突发事件造成的伤害组建医疗专家队伍和应急医疗救援队伍，储备医疗救治应急物资，开展医疗救援演练和公众自救、互救医疗常识宣传教育。运营单位针对本单位可能发生突发事件的类别，加强员工自救、互救知识和相关技能培训。

6.6 通信保障

市指挥部办公室应充分整合现有平台信息资源，配置相应的通信设施设备；逐步建立并完善全市城市轨道交通救援力量和资源信息库，规范信息获取、分析、发布、报送格式和程序，做到信息资源共享。

运营单位要加强城市轨道交通运行指挥调度系统等专用通信网络建设，确保专用通信网络畅通。市指挥部办公室负责管理城市轨道交通应急指挥专用场所，配置相应的通信设施设备；逐步建立并完善全市城市轨道交通救援力量和资源信息库，规范信息获取、分析、发布、报送格式和程序，做到信息资源共享。

6.7 电力保障

东莞供电局要建立健全运营突发事件应急电力保障体系。运营单位按照相关技术规范要求配置供电电源和自备应急电源，加强对供电电源和自备应急电源运行管理的监督检查，确保应急期间电力可靠供应。

6.8 资金保障

市财政局负责运营突发事件的应急资金保障。市指挥部成员单位用于运营突发事件应急救援的必须经费，由各成员单位向市财政局申报。

6.9 气象服务保障

根据应对突发事件的需要，市气象局负责气象服务保障工作，提供天气预报并加强对极端天气的监测和预警，为处置突发事件提供气象服务和保障。

7 监督管理

7.1 演练

7.1.1 综合演练

市轨道交通局负责定期组织本预案应急演练。

7.1.2 专项演练

市指挥部其他成员单位结合自身特点，将城市轨道交通运营突发事件的应急处置加入演练科目。

7.2 预案修订

有下列情形之一的，应及时修订应急预案：

1.法律、法规、规章、标准、上位预案中的有关规定发生变化的。

2.应急指挥机构及其职责发生重大调整的。

- 3.面临的风险发生重大变化的。
- 4.重要应急资源发生重大变化的。
- 5.在突发事件实际应急处置和应急演练中发现问题需要做出重大调整的。
- 6.编制单位认为应当修订的其他情况。

7.3 宣传与培训

各成员单位根据运营突发事件应急处置工作的需要，对相关人员进行上岗前培训和业务培训，提高相关人员处置突发事件的能力，同时根据自身实际情况，做好应急队伍的培训，积极组织社会志愿者的培训，开展面向社会的城市轨道交通运营安全知识宣传、普及、教育活动，增强全民的安全和社会责任意识，提高公众应对运营突发事件的自救、互救能力。

7.4 责任与奖惩

市指挥部根据调查报告，提请市委、市政府对在运营突发事件应急处置过程中做出突出贡献的单位和个人给予表彰和奖励；对未按应急预案规定履行有关职责，导致事件发生或危害扩大的，在突发事件应急处置过程中瞒报、漏报、迟报信息及其他失职、渎职行为的，或出现不服从上级政府统一指挥，未及时组织开展生产自救和善后工作，截留、挤占、挪用应急资金等情况的单位和个人，依据相关规定追究其行政责任；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

8 附则

8.1 名词术语

8.1.1 本预案有关数量的表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

8.1.2 城市轨道交通是指采用专用轨道导向运行的城市公共客运交通系统，包括地铁系统、轻轨系统、单轨系统、有轨电车、磁浮系统、自动导向轨道交通系统、市域快速轨道系统等。

8.1.3 运营突发事件：主要指城市轨道交通运营过程中发生的因列车撞击、脱轨，设施设备故障、损毁，以及大客流等情况，造成人员伤亡、行车中断、财产损失的突发事件。

8.2 预案管理

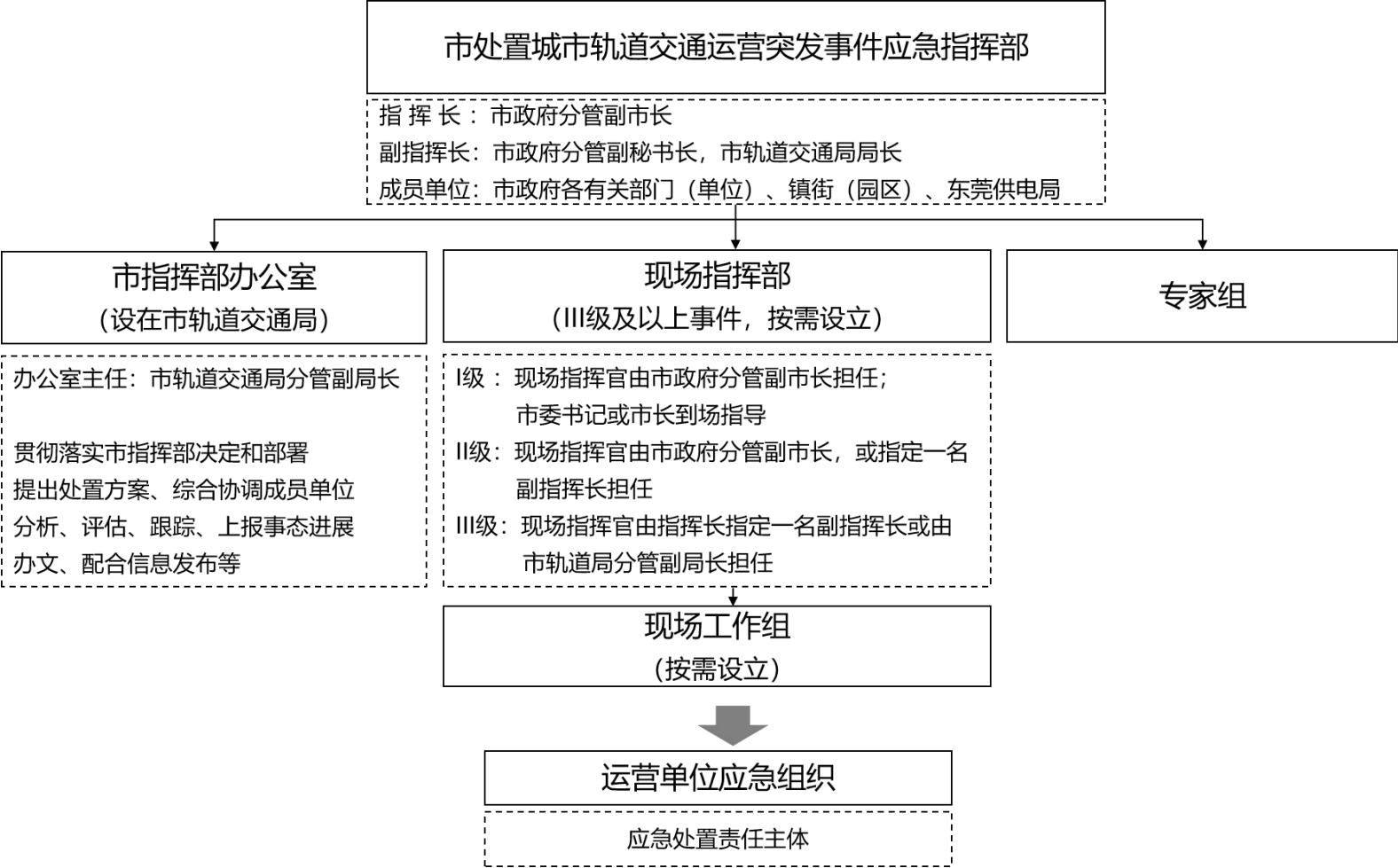
本预案是由市轨道交通局组织修订，报市政府批准后印发实施，由市轨道交通局负责解释。

8.3 预案实施时间

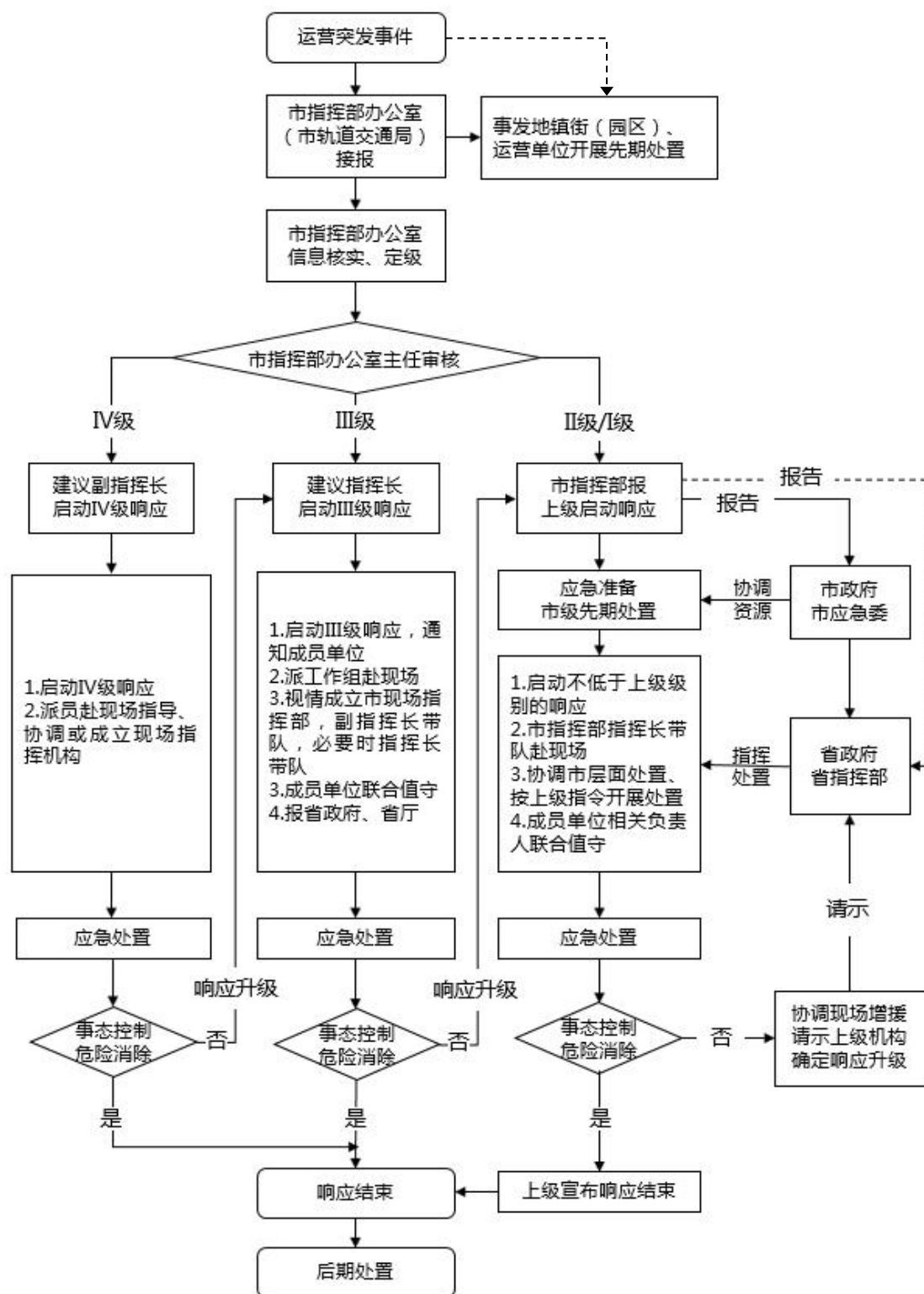
本预案自发布之日起实施。2019年12月16日经市人民政府批准，由市政府办公室印发的《东莞市城市轨道交通运营突发事件应急预案》（东府办函〔2019〕767号）同时废止。

9 附件

附件 1 市、运营单位两级应急组织示意图



附件 2 应急处置流程图



附件3 市处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部 成员单位职责

市处置城市轨道交通运营突发事件应急指挥部成员单位是全市城市轨道交通应急处置组织指挥体系的重要组成部分，应按照任务分工，各司其职、各负其责、密切协作，确保运营突发事件应急处置工作顺利完成。各成员单位主要职责是：

（1）市委宣传部

负责协调运营突发事件宣传报道、事件处置情况新闻发布、舆论收集和舆论引导工作。

（2）市委网信办

负责协调、监测和引导网络媒体对运营突发事件的报道，组织全市网络媒体普及运营突发事件相关知识，加强互联网信息管理。

（3）市委外办

协助做好外国公民、法人在东莞市遭遇运营突发事件的处理工作。

（4）市委台港澳办

协调、配合台湾和港澳地区公民、法人在东莞市遭遇运营突发事件的处理工作。

（5）市发展和改革局

配合运营突发事件的调查评估。

（6）市工业和信息化局

配合应急物资保障部门协调有关工业产品、救援装备应急生产组织；负责依法依规实施无线电频率许可，保障应急频率使用安全；负责组织协调基础电信运营企业做好运营突发事件的应急通信保障工作，尽快恢复受破坏的公用电信网通信设施。

（7）市公安局

负责维护现场及周边治安和交通秩序，对事件现场区域周边道路进行交通管制、交通疏导分流，以及相应信息的播发工作；参与抢险救援，协助疏散乘客；监督指导重要目标、重点部位治安保卫；预防、制止和侦查处置过程中发生的违法犯罪行为并依法查处；负责遇难者身份鉴定工作；参与事件原因分析、调查与处理。

（8）市民政局

协助做好运营突发事件遇难人员遗体处置工作。

（9）市财政局

负责协助做好应急资金保障工作，监督、检查应急资金使用，保证应急资金及时到位。

（10）市自然资源局

负责地质灾害气象风险预警工作；协助相关部门制定、落实防治措施，承担地质灾害险情应急处置技术支撑工作。

（11）市生态环境局

负责协助事发地及周边地区做好环境监测与评价，防范运营突发事件衍生环境污染事件；牵头协调处置运营突发事件引发的较大环境污染事件。

（12）市住房和城乡建设局

负责组织协调建设工程抢险队伍，配合运营单位专业抢险队伍开展工程抢险救援；监督事后城市轨道交通工程质量检测工作；参与相关事件原因分析、调查与处理工作；协调城市轨道交通沿线区域建设工程和附属设施的险情排查、监测和治理工作；协助城市轨道交通沿线周边建（构）筑物的抢险处置。

（13）市交通运输局

负责交通运输行业内各单位的应急组织协调整工作；负责应急交通运输保障，协调应急救援运输单位，组织事件现场人员和物资的运送及滞留乘客的疏运。

（14）市水务局

负责组织协调市政供水运营单位和镇街(园区)水务部门对运营突发事件城市轨道交通沿线周边供水、排水(雨水)的抢险处置。

（15）市卫生健康局

负责组织协调医疗卫生资源，开展运营突发事件的伤病员现场救治、转运和医院收治工作，统计医疗机构接诊救治伤病员情况；根据需要做好卫生防病工作，视情提出保护公众健康的措施建议，做好伤病员的心理援助。

（16）市应急管理局

及时掌握运营突发事件事态及抢险进展情况；参与城市轨道交通运营突发事件应急救援；协调专业抢险队伍对运营突发事件中涉及的危险化学品泄漏事件进行处置；协调相关专家、应急资源参与运营突发事件处置；依法牵头组织较大

运营突发事件调查处理工作，并配合上级调查组开展重特大运营突发事件的调查工作。

（17）市市场监督管理局

组织、协调运营突发事件内涉及特种设备的抢险救援工作；依法组织或参与相关特种设备事故原因分析、调查和处理工作。

（18）市城市管理和综合执法局

负责组织协调城市轨道沿线周边人行道、供气的抢险处置，提供事发地管辖范围内相关市政路灯设施的地下管线资料。

（19）市轨道交通局

负责市指挥部办公室日常工作；统筹协调全市城市轨道交通运营应急处置工作；指导、协调、组织运营突发事件监测、预警及应对工作；指导运营单位做好运营恢复工作；参与事件原因分析、调查和处理工作。

（20）市气象局

负责提供运营突发事件现场区域气象预报和灾害性天气预警工作，组织城市轨道交通气象灾害风险评价和协助灾害成因界定工作。

（21）市地震局

负责提供地震相关信息，协助做好城市轨道交通地震灾害防范和地震灾害应急处置。

（22）市消防救援支队

负责组织、指挥运营突发事件中灭火、抢险及救援等工作；配合组建运营突发事件应急救援队伍；协助疏散和营救受困群众。

（23）武警东莞支队

根据有关应急救援部署，协同有关方面保卫重要目标，制止违法行为，搜查、抓捕犯罪分子，开展人员搜救、维护社会治安和疏散转移群众等工作。

（24）城市轨道交通沿线镇街（园区）

制定相关应急预案与本预案做好衔接，成立应急指挥机构；按照属地管理原则，做好辖区内应急队伍建设及应急物资、装备储备工作；开展运营突发事件先期处置；指挥、组织、协调本辖区内一般运营突发事件的应急救援和处置工作，参与较大以上运营突发事件的应急处置工作；负责组织协调应急救援后勤保障、善后处置等相关工作。

（25）东莞供电局

负责权属范围内供电设备故障抢修、电网恢复工作，为应急救援提供临时应急电源保障；协助城市轨道交通运行部门开展突发停电事件的故障抢修及停送电调度操作。

（26）市交投集团

协助做好城市轨道交通运营突发事件应急和抢险工作。

（27）城市轨道交通运营单位

负运营突发事件应对工作的主体责任；制定处置运营突发事件的企业层面专项预案；负责所管辖线路运营突发事件的先期处置工作和自身能力范围内的应急处置工作；负责现

场乘客应急疏导；整理和保存现场应急处置相关材料，根据事件级别组织或协助开展应急处置工作。

附件 4 现场工作组构成和工作职责

名称	工作职责	牵头单位	支持部门和单位
综合协调组	协助现场指挥官做好现场指挥部的开设和撤离工作，统筹组织城市轨道交通运营突发事件现场应急救援的综合协调工作，协助现场指挥官调配全市应急力量和资源，向市指挥部请求应急支援；接收与转发市指挥部指令，做好现场指挥部会议管理工作，整理会议记录，草拟对外发布文件；承担综合协调应急值守工作，收集、汇总现场处置工作情况，编辑应急救援大事记，编制信息简报并上报；提出应急预案修改建议。	市轨道交通局	市公安局、市应急管理局、市消防救援支队、市卫生健康局等
抢修抢险组	平常应急状态下，负责指导运营企业开展设施设备先期抢修，协调各成员单位开展受损城市轨道交通设施设备和水、电、燃气、交通、通信等设施设备抢修；控制危险源，防止次生、衍生事件发生；为事故调查收集资料。 事态紧急需启动应急救援联动机制的状态下，根据市应急救援联动专项指挥部的统筹调度，开展受损城市轨道交通设施设备抢修。	市轨道交通局	市应急管理局、市住房和城乡建设局、市水务局、市城市管理综合执法局、市自然资源局、市消防救援支队、市级专业应急救援队伍、运营单位
消防搜救组	负责扑灭事发现场火灾，对现场受伤和失踪人员进行搜救，负责易燃易爆等危险物品的处置等。	市消防救援支队	市应急管理局，市级专业应急救援队伍、镇街（园区）、运营单位
疏散转运组	负责站内乘客疏散安置和道路客运、公交应急接驳工作。	市交通运输局	市公安局、镇街（园区）、运营单位、相关客运企业、公交企业
医疗救护组	负责受伤人员救治工作。	市卫生健康局	市急救中心、镇街（园区）
治安维稳组	做好现场指挥部、抢险救援现场的警戒和交通管控工作；发放各应急工作组人员和车辆的证件；做好失联（死亡）人员身份核查工作，承担事件中失联人员身份信息的核实和登记工作，对遇难者身份进行鉴定。	市公安局	市公安局交通警察局、市交通运输局、武警东莞支队、镇街（园区）
后勤保障组	根据处置工作需求，及时提供资金、物资、装备、食品、供电、供水、供油和通信等方面的后勤服务和资源保障；组织协调包括生活必需品等应急物资的储备、供应和调拨工作。	事发地镇街（园区）	市交通运输局、市财政局、市供电局、市水务局、市通信管理局、市工业和信息化局