

济南市人民政府办公厅

济政办字〔2024〕4号

济南市人民政府办公厅 关于印发济南市城市轨道交通运营 突发事件应急预案的通知

各区县人民政府，市政府各部门（单位）：

《济南市城市轨道交通运营突发事件应急预案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。2019年6月27日印发的《济南市人民政府办公厅关于印发济南市城市轨道交通运营突发事件应急预案的通知》（济政办字〔2019〕37号）同时废止。

济南市人民政府办公厅

2024年1月29日

(联系电话：市交通运输局轨道交通处，62356198)

(此件公开发布)

济南市城市轨道交通运营突发事件应急预案

1 总则

1.1 编制目的

健全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，维护运营秩序和社会稳定。

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》《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》（国办函〔2015〕32号）、《山东省突发事件应对条例》《山东省城市轨道交通运营突发事件应急预案》（鲁政办字〔2018〕72号）、《济南市城市轨道交通条例》《济南市突发事件总体应急预案》（济政发〔2022〕6号）等规定，结合我市实际，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于我市行政区域内城市轨道交通运营过程中因列车撞击、脱轨，设施设备故障、损毁，以及突发大客流等情况，造成或有可能造成人员伤亡、行车中断、财产损失

等突发事件的预防和应对工作。

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其他因素影响或可能影响城市轨道交通正常运营时，依据我市相关预案执行，同时参照本预案组织做好监测预警、信息报告、应急响应、后期处置等应对工作。

1.4 工作原则

运营突发事件应对工作坚持以人为本、生命至上、统一领导、协同配合、快速反应、科学处置、预防为主、平战结合的原则。运营突发事件发生后，事发地区县政府（含代管镇、街道的功能区管理机构，下同）、城市轨道交通运营单位（以下简称“运营单位”）、市政府和有关部门应当立即按照职责分工和相关预案要求开展处置工作。

1.5 风险评估

自然灾害：城市轨道交通车站和隧道大都处于地面标高以下，极易发生洪涝灾害积水回灌和岩土介质中地下水渗透浸泡等灾害，导致车站及隧道内大量积水，电气线路、通信、信号受损失灵，危及行车安全，可能造成人员伤亡和财产损失。地震可能导致车站及隧道、桥梁结构改变，易引发车辆脱轨及车站、隧道、桥梁损毁等事故，可能造成人员伤亡和财产损失。

运行系统故障：包括供电、通信、信号、车辆等系统故

障，可能引发运营中断、触电、火灾、人员中毒和窒息、拥挤踩踏等事故，可能造成人员伤亡和财产损失。

公用工程及辅助设施系统故障：包括通风空调、给排水、站台门、电扶梯等系统故障，可能引发火灾、高温浓烟、泄漏、地表水侵入、机械伤害、坠落、拥挤踩踏等事故，造成人员伤亡和财产损失。

社会安全事件：城市轨道交通车站及列车是人流密集的公众聚集场所，一旦发生爆炸、毒气、纵火等暴恐事件，极易造成人员伤亡和财产损失。

突发大客流：大客流主要发生在某些特殊的节假日或者重要活动期间，容易发生拥挤踩踏、影响社会治安等突发事件。

上述风险可能导致的安保、信访、网络舆情等事件也会对社会秩序稳定产生影响。

1.6 事件分级

按照危害程度、影响范围等因素，将运营突发事件由低到高划分一般（Ⅳ级）、较大（Ⅲ级）、重大（Ⅱ级）和特别重大（Ⅰ级）4个级别。

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50万元以上1000万元以下直接经济损失，或者连续中断行车2小时以上6小时以下的。

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 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失，或者连续中断行车 6 小时以上 24 小时以下的。

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 5000 万元以上 1 亿元以下直接经济损失，或者连续中断行车 24 小时以上的。

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 1 亿元以上直接经济损失的。

上述分级标准中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

2 组织指挥体系

2.1 市级应急指挥机构

市政府成立市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），负责全市城市轨道交通运营突发事件应急处置工作。其组成如下：

总指挥：分管副市长。

副总指挥：协助分管副市长工作的副秘书长、市交通运输局主要负责人。

成员单位：市委宣传部（市政府新闻办）、市政府台湾事务办公室、市政府港澳事务办公室、市工业和信息化局、市公安局、市财政局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市水务局、市卫生健康委、市应急局、市外

办、市市场监管局、市气象局、市消防救援支队、济南通信网络保障中心、相关区县政府、国网济南供电公司、运营单位、相关客运企业。根据工作需要，市指挥部可及时调整成员单位。

市指挥部主要职责：

(1) 贯彻落实运营突发事件应对工作相关法律法规，研究部署运营突发事件防范与处置工作重要决策事项，统筹解决工作中发现的重大问题；

(2) 组织指挥较大运营突发事件应急处置工作，负责重大、特别重大运营突发事件的先期处置工作，必要时请求省政府有关部门给予支持；

(3) 对敏感的、可能产生次生衍生危害的运营突发事件加强预警信息监测，组织专家会商研判，按规定做好信息报告、预警和应急响应等工作，必要时提升响应级别；

(4) 负责做好市指挥部所属应急救援队伍建设培训、应急物资储备管理工作；

(5) 根据运营突发事件的发生、发展趋势，决定启动、终止应急响应；

(6) 指导运营单位、相关区县政府做好一般运营突发事件应对处置工作，统筹组织信息发布和舆论引导；

(7) 承担市委、市政府、市安委会及省级相关应急机构交办的其他工作。

市指挥部根据需要下设若干工作组。

(1) 综合协调组：由市交通运输局牵头，抽调有关部门工作人员组成。负责做好综合协调、督导检查、公文运转、会议组织、会议纪要制发、信息简报编发、综合文字起草，资料收集归档，抢险救援证件印制发放，处置信息调度汇总和报送，与上级工作组协调联络等工作。

(2) 抢险救援组：由市交通运输局牵头，抽调有关部门工作人员组成。负责按照预案和事件处置规程要求，组织调动相关应急救援队伍和物资，开展应急处置和救援等工作。

(3) 医疗救护组：由市卫生健康委牵头，抽调事发地区县政府、有关部门、运营单位等参加过医疗救护培训的工作人员组成。负责组织做好伤员医疗救治和相关疾病预防控制工作。

(4) 治安警戒组：由市公安局牵头，抽调事发地区县政府、有关部门、运营单位工作人员组成。负责做好运营突发事件现场警戒，依法维护运营突发事件现场及周边区域社会治安和道路交通秩序；指导、监督重点部位治安保卫；参与已死亡人员的身份检查、验证等工作，依法处置相关社会治安事件；协调化解事件造成的矛盾纠纷。

(5) 新闻宣传组：由市委宣传部（市政府新闻办）牵头，抽调市委网信办、市交通运输局、运营单位工作人员组成。负责拟订新闻发布方案和新闻发布稿，按程序送审发

布；确定新闻发言人参加新闻发布会并回答记者提问，接受媒体采访；参与新闻中心组建和管理，为媒体提供发稿服务；搜集研判舆情，回应群众关切，严肃细致处置敏感舆情，做好公众自救防护知识宣传等工作。

(6) 善后工作组：由市交通运输局牵头，抽调市财政局、市应急局、事发地区县政府、运营单位工作人员组成。负责做好伤亡人员家属接待、伤亡抚恤、经济补偿协调等善后处理和社会稳定工作；提供办公场所、办公设备及饮食。

根据工作需要，可设立环保气象组、通信保障组、后勤保障组等，分别负责环境监测监控和气象信息服务、现场通信保障、后勤服务保障等工作。

2.2 市指挥部办公室

市指挥部办公室设在市交通运输局，负责做好日常监管和应急指挥协调工作，市交通运输局主要负责人任办公室主任，市交通运输局分管负责人任办公室副主任。

主要职责：

(1) 贯彻落实市指挥部有关部署决定；

(2) 协调成员单位按照预案和职责分工开展运营突发事件应急处置工作；

(3) 负责应急预案编制、修订、演练、评估与管理工作；

(4) 建立运营突发事件监测预警、信息收集制度，统筹

做好信息接收、处理、核实、研判，按规定做好信息报送工作；

(5) 组织实施运营突发事件的信息发布和舆情引导工作；

(6) 负责预案专家组的日常管理和联系工作；

(7) 组织有关单位和专家分析运营突发事件发展趋势，评估事故损失及影响，制定应急处置方案；

(8) 指导运营单位、区县政府做好一般运营突发事件应对处置工作；

(9) 参与运营突发事件调查与评估工作；

(10) 承担市指挥部交办的其他工作。

2.3 现场指挥部

根据突发事件性质、危害程度、影响范围等因素和工作需要，成立现场指挥部，可临时吸纳突发事件涉及单位负责人及相关专家为成员。参与现场处置的有关单位和人员应当服从现场指挥部的统一指挥。

现场指挥部主要职责：

(1) 执行上级下达的运营突发事件应急处置任务；

(2) 研究提出应急处置具体措施；

(3) 做好现场组织、协调、指挥等具体处置工作。

2.4 运营单位

运营单位是运营突发事件应对工作的责任主体，要建立

应急指挥机制，与有关单位加强信息共享和应急联动。

运营单位主要职责：

(1) 针对可能发生的运营突发事件，制定并完善专项应急预案；

(2) 负责开展所辖线路运营突发事件先期处置工作；

(3) 对事发现场的乘客实施应急疏导，整理和保存现场应急处置相关资料，根据突发事件级别组织或协助开展应急处置工作。

2.5 专家组

专家组由城市轨道交通运营组织、土建结构、车辆、信号、通信、线路、供电、机电、安全应急等方面专家组成，必要时邀请防化、卫生、消防、防洪、电力、通信、地质等方面的专家参加，为运营突发事件处置工作提供技术支持。

3 监测预警和信息报告

3.1 监测

运营单位应当完善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的监测力度，定期排查安全隐患，开展风险评估，健全风险防控措施。当城市轨道交通正常运营可能受到影响时，运营单位及时将情况报告市指挥部办公室和有关成员单位。

市指挥部有关成员单位应当对其行业领域内可能影响城市轨道交通正常运营的信息实施分析研判，及时向市指挥部办公室报告。

市指挥部办公室应当对城市轨道交通运营情况加强日常监测，会同区县政府以及市公安、城管、水务、应急、气象等部门，定期进行会商和信息共享，做好突发大客流和洪涝、气象灾害、地质灾害、地震等信息收集工作，对各类风险信息实施分析研判，及时将可能导致运营突发事件的信息报送市指挥部，并通知运营单位。

3.2 预测

市指挥部办公室应当会同运营单位根据历年突发事件、年度气候均势、节假日及重大活动等情况，分析预测运营突发事件形势；对外地已发生的运营突发事件，按照“高度敏感、注重关联”原则，做好本地区、本系统（领域）运营突发事件预测工作，及时完善防控措施。

3.3 预警

3.3.1 预警分级

按照运营突发事件的紧急程度、发展势态和可能造成的危害程度，预警由低到高分为Ⅳ级、Ⅲ级、Ⅱ级、Ⅰ级4个级别，分别用蓝色、黄色、橙色、红色标识。

Ⅳ级预警（蓝色）：预计将发生一般及以上的运营突发事件。事件即将临近，事态可能会扩大。

Ⅲ级预警（黄色）：预计将发生较大及以上的运营突发事件。事件已经临近，事态有扩大的趋势。

Ⅱ级预警（橙色）：预计将发生重大及以上的运营突发事件。事件即将发生，事态正在逐步扩大。

Ⅰ级预警（红色）：预计将发生特别重大的运营突发事件。事件即将发生，事态正在蔓延。

3.3.2 预警发布

运营单位及时分析可能导致运营突发事件的风险信息，预估可能造成影响的范围和程度。收到城市轨道交通系统内设施设备及环境状态异常预警信息后，由运营单位向相关岗位专业人员发出预警；发生自然灾害、公用工程及辅助设施系统故障、社会安全事件、突发大客流等情况，可能影响城市轨道交通正常运营的，由运营单位及时报告市指挥部办公室，向公众发布预警信息。

市指挥部决定需面向社会发布预警信息的，由市委宣传部联系新闻媒体，通过电视、广播、报纸及所属新媒体向社会发布预警信息。预警内容包括可能引发运营突发事件的人员、设施设备及环境的状态预警，自然灾害预警，以及其他可能威胁城市轨道交通运营安全的预警。

3.3.3 预警响应

按照运营突发事件的风险分类和预警级别，采取以下一项或多项响应措施：

(1) 市指挥部、运营单位、市有关部门（单位）、城市轨道交通途经的区县政府相关负责人带班，随时掌握情况；落实24小时值班制度，保持通信联络畅通，加强信息监控和收集。应急指挥部成员单位按照职责分工做好相关工作。

(2) 发生危及运营安全的突发状况、自然灾害等事件时，运营单位依法果断处置，按规定暂停部分区段或者全线网交通运营，及时启动应急保障预案，并报告市指挥部办公室。

(3) 市指挥部办公室及时收集、报告相关信息，加强监测、预报和预警。组织有关部门、机构、专业技术人员及专家，分析评估风险信息，预测运营突发事件发生可能性、影响范围和程度以及可能发生的运营突发事件级别。

(4) 运营单位及时通过媒体、网络或电子屏等方式宣传防灾应急常识，发布应对工作提示。按规定公布咨询电话以及与公众有关的运营突发事件预测信息和分析评估结果，加强相关舆情监测，主动回应社会公众关注问题，及时澄清谣言传言，做好舆论引导工作。

(5) 组织消防救援队伍、负有特定职责的人员待命，动员后备人员做好准备，统筹调集运营突发事件应急所需物资、装备和设备，做好应急保障工作。

(6) 对于城市轨道交通系统内设施设备及环境状态的预警，运营单位组织专业人员迅速检查确认相关设施设备状

态、排除故障，并做好故障排除前的各项防范工作。

(7) 对于突发大客流的预警，运营单位及时调整运营组织方案，加强客流情况监测，在重点车站增派人员加强值守，做好客流疏导，视情采取限流、封站等控制措施，必要时申请启动地面公共交通接驳疏运。市指挥部办公室及时协调组织运力疏导客流。

(8) 专家顾问视情进驻市指挥部或事件现场，研判事态发展趋势，并提供决策建议。

(9) 公安部门加强对重要区域的安全保卫，维护社会治安秩序，实施交通管制。

(10) 落实法律、法规、规章规定的其他必要的防范性、保护性措施。依法采取预警措施所涉及的企事业单位和个人，按规定承担相应应急义务。

3.3.4 预警变更和解除

运营单位应当密切关注事件进展情况，根据事态变化情况适时向市指挥部提出调整预警级别建议。

有事实证明不可能发生运营突发事件或者危险已经消除的，预警启动单位应当按程序解除预警。

3.4 信息报告

3.4.1 责任主体

运营单位、城市轨道交通途经的区县市政府及突发事件涉及的市有关部门（单位）是受理和向市指挥部办公室及应急

管理部门报告运营突发事件有关情况的责任主体。

3.4.2 报告时限和程序

一般运营突发事件发生后，运营单位、事发地区县政府及市有关部门（单位）应当立即核实并于1小时内向市指挥部办公室报告。报送突发事件信息必须坚持客观真实的原则，不得迟报、漏报、谎报和瞒报。

对较大及以上突发事件，或者事件本身比较敏感，发生在敏感时间、敏感地点，涉及敏感群体，或者可能有次生或衍生危害性的运营突发事件或预警信息，应当立即向市指挥部办公室报告。市指挥部办公室应及时向市指挥部报告，市指挥部及时向省级相关应急机构报告。

3.4.3 报告方式与内容

运营突发事件报告分为初报、续报和处理结果报告。初报为发现或者得知运营突发事件后首次上报；续报为在查清有关基本情况、事件发展情况后随时上报；处理结果报告为在运营突发事件处理完毕后上报。

初报内容主要包括运营突发事件的发生时间地点、信息来源、事件类别、简要经过，对事件的初判级别，警报发布情况，可能造成的危害程度、影响范围、伤亡人数、直接经济损失，以及需要支援事项和亟需帮助解决的问题等。

续报内容主要包括已采取的应急处置措施，目前事件处置进展情况，下一步拟采取的措施以及意见建议等。

处理结果报告应当在初报和续报的基础上，报告运营突发事件过程，处理措施和结果，运营突发事件危害及损失、社会影响、处理后的遗留问题、责任追究等。

运营突发事件可通过电话初报，但应当及时补充书面报告；续报和处理结果报告需提交书面报告，明确运营突发事件报告单位、报告签发人、联系人及联系方式等信息，并尽可能提供图片及相关多媒体资料。

4 应急响应

4.1 先期处置

(1) 运营突发事件发生后，运营单位必须立即响应，疏散现场及周边无关人员，研判现场情况，迅速形成“第一响应”能力（能够扑救初火、能够组织逃生、能够上报事故信息、能够配合政府施救），市指挥部成员单位、事发地区县政府组织调动综合、专业等应急救援队伍和资源开展先期处置工作，针对不同类型的运营突发事件及其影响程度，采取相应应急措施，并按规定及时向市指挥部办公室及市有关部门（单位）报告处置情况。

(2) 市指挥部办公室组织专家会商，及时评估事件性质、类别、危害程度、影响范围、防护措施和发展趋势，并报告市指挥部。

(3) 市指挥部及运营单位采取有效措施控制事态发展，严防发生次生、衍生灾害。

4.2 分级响应

根据运营突发事件的影响范围、处置难度、严重程度和发展态势，将应急响应分为Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ级。

(1) Ⅲ级响应。

行动条件：初判可能发生一般运营突发事件。

行动要求：运营单位立即启动相关应急响应预案，实施先期处置，全力控制事件发展态势。事发地区县政府组织调动相关应急救援队伍和资源协同处置。市指挥部办公室第一时间赶往事故现场，并派出工作组和专家组，做好应急救援工作。

(2) Ⅱ级响应。

行动条件：初判可能发生较大运营突发事件。

行动要求：

①市指挥部办公室组织市指挥部成员单位开展会商，形成相关指令，由市指挥部总指挥签发，通知市指挥部成员单位，同时抄报市委办公厅、市政府办公厅，组织运营单位、事发地区县政府，调动相关专业应急救援队伍和资源协同处置，并通过媒体向公众发布应急响应通告，做好避险防护工作。

②市指挥部各工作组牵头单位派员在市指挥部办公室联合值班值守，其他成员单位做好值班值守和指挥调度，统筹组织专业救援队伍调配、抢救遇险人员、维护事故现场秩序

等工作，视情紧急调拨应急物资、调度抢险队伍。

③结合突发事件处置危害程度、复杂程度、处置时长等情况，设立运营突发事件现场指挥部，由市指挥部指定负责人担任现场总指挥，事发地区县政府负责人任副总指挥，处置行动原则上由现场指挥部组织实施，可紧急调配市指挥部工作组现场救援。现场指挥部根据救援需要可成立临时党组织，加强党对救援工作的领导。

④制定现场处置方案。现场指挥部根据突发事件的类型、性质、范围、危害及影响程度，召开会商会议，明确现场处置任务、分工、流程及保障措施。

⑤现场指挥部领导各工作组按照自身职能开展应急处置工作，统筹资源和应急力量，密切配合，协调作战，必要时向济南警备区申请协调驻军参与应急救援，并根据现场需要，采取扩大响应等措施。

(3) I级响应行动。

行动条件：初判可能发生重大及以上运营突发事件或者省政府启动运营突发事件应急响应。

行动要求：

①市指挥部办公室报请市指挥部组织市指挥部成员单位会商，作出相应工作安排，启动I级应急响应。

②市指挥部办公室根据综合评估意见形成相关指令，由市指挥部总指挥签发，通知市指挥部成员单位，同时抄报市

委办公厅、市政府办公厅，并通过媒体向公众发布应急响应通告，做好避险防护工作。

③市指挥部各工作组牵头单位派员在市指挥部办公室联合值班值守，其他成员单位做好值班值守和指挥调度，统筹组织专业救援队伍调配、抢救遇险人员、维护事故现场秩序等工作，视情紧急调拨应急物资、调度抢险队伍。

④市指挥部组织调度全市综合应急救援队伍和资源，市委、市政府主要领导赴现场或市指挥部参与协调处置。

⑤根据国家、省成立的应急指挥部或派出的工作组有关要求开展应急处置工作；对接国家、省派出的应急队伍、应急物资和装备、专家和技术人员等，配合做好应急抢险救援等各项工作。

当事件难以控制或事件蔓延有扩大发展趋势，超出责任部门及属地政府处置能力时，应当及时向上级应急指挥机构请求升级应急响应等级。

4.3 响应措施

运营突发事件发生后，根据工作需要，市指挥部采取以下一项或多项应急处置措施。

(1) 人员搜救：调派专业力量和装备，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。

(2) 现场疏散：按照紧急疏导疏散方案，有组织、有秩

序地迅速引导现场人员撤离事发地点，疏散受影响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。

(3) 乘客转运：根据疏散乘客数量和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，调配地面公共交通运输车辆，加大发车密度，做好乘客转运工作。

(4) 交通疏导：设置交通封控区，维护疏导事发地点周边交通秩序，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。

(5) 医学救援：组织医疗资源和力量，开展医疗卫生救援，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，支持事发地的医学救援工作，做好伤病员的心理援助。

(6) 抢修抢险：组织相关专业技术力量，开展设施设备抢修作业，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；组织供水、排水、供热、燃气等单位开展供水、排水、供热和燃气管道等地下管网的抢修；组织车辆抢险队伍，开展列车抢险作业；组织机电设备抢险队伍，开展供电、通信、信号等抢险作业。

(7) 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工作，维护治

安秩序；依法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。

(8) 信息发布和舆论引导：特别重大、重大和较大运营突发事件发生后，市指挥部要第一时间通过主流媒体向社会发布简要信息、权威信息，随后发布初步核实情况、已采取的应对措施和公众防范要求等，最迟应在 24 小时内召开新闻发布会，根据突发事件处置情况做好后续信息发布工作。一般运营突发事件处置信息由市指挥部办公室负责发布。信息发布内容包括事件时间、地点、发生原因、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、事件区域交通管制情况和临时交通措施等。

4.4 响应终止

在运营突发事件现场处理完毕、次生灾害后果基本消除后，及时开展评估，由相应的应急指挥机构决定响应终止，并向各应急救援队伍下达响应终止命令。

5 后期处置

5.1 善后处置

市指挥部及时组织制定救助、补偿、抚恤、安置和环境恢复等善后工作方案并实施。市卫生健康委会同工会、共青团、妇联、红十字会等人民团体开展心理咨询、抚恤等心理危机干预工作；市司法局组织法律援助机构和有关社会力量

为运营突发事件涉及人员依法提供法律援助，维护其合法权益；保险机构根据灾情，主动办理受灾人员财产保险理赔工作，尽快消除运营突发事件影响，确保社会稳定。当确认具备运营条件后，运营单位应当尽快恢复正常运行。

5.2 调查处理

一般和较大运营突发事件由市政府组织调查；特别重大或重大运营突发事件，市政府配合国家、省有关部门开展调查。按照《生产安全事故报告和调查处理条例》等规定，查明事件原因、性质、人员伤亡、影响范围、经济损失等情况，提出防范、整改措施和处理建议。

5.3 总结评估

应急处置工作结束后，市指挥部办公室应当及时组织市有关部门（单位）和相关专家总结评估应急处置工作开展情况和效果，提出防范措施和改进建议，形成应急处置评估报告报市指挥部。

6 保障措施

6.1 通信保障

市指挥部办公室应充分整合相关平台信息资源，济南通信网络保障中心协调各基础电信运营企业和铁塔公司，保障公众通信网络畅通，必要时在现场开通应急通信设施。运营单位应加强城市轨道交通线网综合应急指挥系统等专用通信网络建设，确保专用通信网络畅通。

6.2 队伍保障

运营单位应加强专兼职应急救援队伍建设，组织开展人员设备维护和应急抢修能力培训，不断提高队伍应急处置能力。区县政府及有关部门要对专业救援队伍开展培训，广泛借助社会力量组建志愿者队伍。

市指挥部有关成员单位应根据职责分工，结合救援工作需要，筹备应急救援力量，建立本领域应急救援队伍，必要时协调济南警备区驻军参与应急救援。

6.3 装备物资保障

运营单位应配备必要的应急装备，合理设置应急装备储备点，并加强应急装备的管理、维护和保养。市有关部门（单位）负责做好运营突发事件应急所需装备保障工作，研究制定应急装备、应急物资储备制度和调拨、配送方案，健全应急物资紧急生产保障机制。

6.4 技术保障

市有关部门（单位）要支持运营突发事件应急处置先进技术、装备研发工作，建立城市轨道交通应急管理技术平台，推动信息综合集成、分析处理、风险评估智能化、数字化。建立城市轨道交通运营应急专家库，提供专业技术支持。结合我市实际，借鉴国内外处理运营突发事件经验，不断提高防范和应对此类突发事件能力。

6.5 交通运输保障

市交通运输局应协调提供转移乘客、运送救援人员和应急物资所需的应急运输车辆，保障应急响应所需人员、物资、装备、器材运输及人员疏散。市公安局应加强应急管理，保障应急车辆优先通行，做好人员疏散路线的交通疏导。

6.6 医疗保障

市卫生健康委应加快实施急救医疗服务网络建设，配备救治药物和医疗器械技术、设备和人员，不断加强医疗应急救援队伍建设。

6.7 资金保障

运营突发事件应急处置工作所需经费首先由事件责任单位承担。根据市交通运输局意见，市、区县财政部门负责做好应急突发事件处置工作资金保障，按照事权和支出责任确定具体比例。

7 预案管理

7.1 宣传

市指挥部办公室牵头组织有关成员单位开展应对运营突发事件的宣传工作。市有关单位要充分利用广播、电视、互联网、报纸等各种媒体，加强对城市轨道交通应急知识的宣传教育，不断增强公众的防灾救灾意识和自救互救能力。运营单位要研究编制城市轨道交通运营安全乘车、突发事件应急等宣传资料，并在城市轨道交通运营车站醒目位置摆放供

市民取阅。

7.2 培训

运营单位应将应急教育培训工作纳入日常管理工作，定期开展相关培训。市指挥部有关成员单位要有计划地开展城市轨道交通应急专业技术人员日常培训，加强重点单位、重点部位和重点基础设施等重要目标工作人员的培训和管理，培养一批训练有素的专门人才。

7.3 演练

(1) 市指挥部办公室负责制定市轨道运营突发事件年度应急演练计划和方案，每年至少组织 1 次实战演练。

(2) 市指挥部成员单位结合自身实际组织开展应对轨道运营突发事件专项演练；运营单位每季度至少组织 1 次实战演练，并及时评估演练效果。

(3) 演练计划、演练方案、脚本、评估报告和相关音像资料要及时归档备案。

7.4 评估和修订

市指挥部办公室根据我市应急管理和城市轨道交通运营情况，适时评估和修订本预案。

8 附则

8.1 术语解释

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、轻轨、单轨、有轨电车、磁浮、

自动导向轨道、导轨式胶轮等城市公共客运交通系统。

8.2 预案解释

本预案由市指挥部办公室负责解释。

8.3 预案实施时间

本预案自印发之日起实施。

附件：济南市城市轨道交通运营突发事件应急指挥部成员单位职责

附件

济南市城市轨道交通运营突发事件 应急指挥部成员单位职责

市委宣传部（市政府新闻办）：负责开展运营突发事件相关宣传报道工作，引导社会舆论，确保信息发布的一致性和权威性；指导有关部门做好新闻稿起草、接待记者、新闻发布和舆情监测工作。

市政府台湾事务办公室、市政府港澳事务办公室：负责协调、督促、指导运营突发事件涉及台港澳居民的相关处置工作。

市工业和信息化局：配合协调相关应急物资的生产组织；负责储备无线电应急频率，保障应急频率使用安全畅通。

市公安局：负责维护事发现场治安秩序；监督、指导重要目标、重要部位的安全保卫工作；做好事发现场和相关区域交通管制、警戒和疏导等工作；依法查处违法犯罪行为；参与相关事件原因分析、调查与处理工作。

市财政局：根据市交通运输局意见，负责运营突发事件处置工作的经费保障。

市生态环境局：负责实施运营突发事件次生环境污染事

件的环境监测，对运营突发事件衍生环境污染事件提出对策和建议，参与相关调查工作。

市住房城乡建设局：负责协调开展城市轨道交通沿线建设工程和附属设施险情排查、监测和治理；指导房屋建筑和市政基础设施工程抢险队伍，配合专业抢险队伍开展工程抢险救援；协调城市轨道交通沿线周边燃气、供热管线和建（构）筑物的应急处置；协调灾后恢复重建工程的建设督导工作。

市交通运输局：协调市有关部门（单位）及运营单位做好突发事件监测、预警及应对工作；负责运营突发事件应急工作的监督管理；牵头完善城市轨道交通应急救援保障体系；指导运营单位制定地面公交接驳及应急人员、物资运输保障方案；协调应急救援运输保障单位及时疏运现场人员和物资；参与突发事件原因分析、调查与处理工作。

市水务局：指导、协调城市轨道交通沿线周边地区水务设施险情排查、监测和治理，以及水情、汛情监测和引发的次生洪涝灾害处置、水务工程抢险、损毁水务设施修复等工作。

市卫生健康委：负责合理调配医疗卫生资源，组织抢救和治疗伤员，根据需要做好现场防疫和消毒工作，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。

市应急局：负责组织协调专业抢险队伍处置运营突发事

件中涉及的危险化学品泄露事故；组织安全生产专家对涉及危险化学品运营突发事件提出相应处置意见；参与运营突发事件应急救援及相关生产安全事故的调查处理；组织自然灾害类突发事件调查评估。

市外办：负责协调处理我市运营突发事件中涉及外交领事层面的涉外相关事项。

市市场监管局：按照特种设备事故调查处理权限，负责组织开展特种设备事故调查，分析原因，界定责任，对事故提出处理意见和建议。

市气象局：负责做好城市轨道交通运营沿线区域气象预报和灾害性天气预警工作。

市消防救援支队：负责运营突发事件应急救援工作；组织指挥消防救援队伍开展事故现场火灾扑救、事故现场和被困人员应急救援；负责火灾事故调查处理工作。

济南通信网络保障中心：负责协调各基础电信运营企业和铁塔公司做好事故现场公众通信网络保障工作，必要时在现场开通应急通信设施。

相关区县府：按照属地管理原则，统筹组织辖区内应急救援力量，配合现场指挥部及市有关部门（单位）开展应急处置工作。

国网济南供电公司：发生突发停电事件后，负责组织公司所属设备应急抢修，及时完成公司所属设备故障排除工

作；提供必要的技术指导，协助运营单位做好设备故障处置工作。

相关客运企业：负责协助突发事件应急处置，提供人员疏散所需运输资源。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委，市工商联。

济南市人民政府办公厅

2024年1月29日印发
