

青島市人民政廳辦公廳

青政辦字〔2020〕59 號

青島市人民政廳辦公廳 關於印發青島市城市軌道交通運營 突發事件應急預案的通牒

各區、市人民政廳，青島西海岸新區管委，市政府各部門，市直各單位：

修訂後的《青島市城市軌道交通運營突發事件應急預案》已經市政府研究同意，現印發給你們，請認真貫徹執行。2015 年 12 月 22 日印發的《青島市城市軌道交通運營突發事件應急預

案》（青政办字〔2015〕132号）同时废止。

青岛市人民政府办公厅

2020年7月6日

（此件公开发布）

青岛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

建立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，维护社会正常秩序。

1.2 编制依据

《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》《青岛市突发事件应对条例》《生产安全事故应急条例》等法律法规及《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》《青岛市突发事件总体应急预案》等。

1.3 适用范围

本预案适用于青岛市行政区域内的城市轨道交通（地铁、轻轨、单轨、有轨电车、磁浮、自动导向轨道交通、市域快速轨道等系统机车）交通运营过程中因撞击、脱轨，设施设备故障、损毁，以及大客流等情况，造成或有可能造成人员伤亡、行车中断、财产损失的突发事件预防和应对工作。

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，依据青岛市相关预案执行，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。

1.4 工作原则

以人为本，减少危害；统一领导，分级负责；属地为主，政企联动；快速反应，科学处置；公众参与，公开透明。

1.5 风险评估

自然灾害：台风、水灾对沿海城市的破坏程度较高，车站和隧道大都处于地面标高以下，一方面存在受洪涝灾害积水回灌的潜在危害，另一方面存在受岩土介质中地下水渗透浸泡危害，一旦发生灾害，导致车站及隧道内电气线路、通信、信号受损失灵，危及行车安全，可能造成人员伤亡；地震可能导致车站及隧道结构改变，易引发车辆脱轨、车站及隧道损毁等事故，可能造成人员伤亡和财产损失。

运行系统故障：包括电力、电气、通信、车辆系统故障，可能引发运营中止、触电、火灾、有毒烟气、拥挤踩踏事故，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、排烟、给水、排水、屏蔽门、扶梯系统故障，可能引发火灾、高温浓烟、泄露、地表水侵入、机械、坠落、拥挤踩踏事故，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，极易造成群死群伤事件，造成人员伤亡和财产损失。

上述风险引发的安全保卫、信访、网络舆情等导致风险扩大，严重影响社会秩序稳定。

1.6 事件分级

运营突发事件按照危害程度、影响范围等因素，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。

上述分级标准有关数量的表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

2 组织机构及职责

2.1 市城市轨道交通运营突发事件专项应急指挥部（以下简称“市专项应急指挥部”）

市专项应急指挥部总指挥由市政府分管副市长担任，副总指挥由市政府分管副秘书长，市交通运输局、城市轨道交通运营企业（以下简称“运营单位”）和城市轨道运营沿线的城市公交运营企业主要负责人担任。成员由市委宣传部、市委网信办、市公安局、市财政局、市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市城市管理局、市交通运输局、市水务管理局、市卫生健康委、市应急局、市生态环境局、市市场监管局、市气象局、市通信管理局、青岛供电公司、城市轨道交通运营途经的区（市）政府、运营单位、城市轨道运营沿线的城市公交运营企业分管领导组成。

主要职责：贯彻落实运营突发事件应对法律法规，分析、研究运营突发事件防范与处置工作重大问题及重要决策事项；组织指挥较大运营突发事件应急处置，负责重大、特别重大运营突发事件的先期处置，必要时请求省政府业务部门给予支持；对于敏感的、可能有次生衍生危害性的运营突发事件预警信息加强监测，组织专家会商研判，按规定做好信息报告、预警和应急响应，必要时提升响应级别；负责市专项应急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；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，负责组建现场指挥部；指导运营单位、区（市）政府做好一般运营突发事件的应对处置工作；承担市应急委交办的其他任务。

2.2 市专项应急指挥部办公室（以下简称“指挥部办公室”）

指挥部办公室设在市交通运输局，办公室主任由市交通运输局分管副局长担任；副主任由市公安局、市应急局、市卫生健康委、市气象局、运营单位和城市轨道运营沿线的城市公交运营企业分管领导担任。

主要职责：负责组织落实市专项应急指挥部决定；组织、协调成员单位按照预案和职责开展运营突发事件应急处置工作；负责应急预案的编制、修订、演练、评估与管理；建立运营突发事件监测预警、信息收集制度，统一接收、处理、核实与研判，按照规定做好信息报告工作；负责组织运营突发事件的信息发布和舆情引导工作；负责本预案专家组的日常管理和联系工作；指导运营单位、区（市）政府做好一般运营突发事件的应对处置工作。

2.3 成员单位及职责

市委宣传部：负责协调指导事件处置部门或区（市）政府组织新闻发布会；协调指导各级各类媒体按照新闻发布口径做好新闻报导；做好记者管理工作。

市委网信办：负责网络舆情监控，加强舆论引导。

市公安局：负责维护运营突发事件现场及周边受影响区域的社会治安秩序和道路交通管理秩序；参与抢险救援，协助疏散乘客；指导、监督单位内部治安保卫工作；参与对死亡人员进行身份检查、验证；参与事故调查与处理工作。

市财政局：负责运营突发事件应急救援经费保障。

市人力资源社会保障局：负责为运营突发事件中遭受伤害的职工进行工伤认定和劳动能力鉴定，为已参加工伤保险的职工落实工伤保险待遇。

市生态环境局：负责对突发环境事件发生地及其周边可能被污染的水体、空气、土壤进行监测，明确污染物性质、浓度和数量，会同专家组确定污染程度、范围、污染扩散趋势和可能产生的影响。事故得到控制后，监督消除现场遗留危险废物对环境的污染；参与涉及环境污染的事故调查处理。

市住房城乡建设局：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；参与相关事件原因分析、调查与处理工作。

市城市管理局：负责组织协调供热、燃气设施的应急抢修；参与相关事件原因分析、调查与处理工作等。

市交通运输局：负责指导、协调、组织运营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；牵头组织完善运营突发事件应急救援保障体系，协调建立应急处置联动机制；指导运营单位制定应急疏散保障方案；指定或协调应急救援运输保障单位，组织事故现场人员和物资的运送；参与事件原因分析、调查与处理工作。

市水务管理局：负责协调轨道交通控制区外城市公共供水、排水设施的应急抢修；配合运营单位专业抢险队伍参与控制区内公共供水、排水设施抢修；参与涉及供水、排水事件的原因分

析、调查与处理工作等。

市卫生健康委：负责伤员医疗卫生救援和相关疾病预防控制工作。

市应急局：负责组织火灾扑救等消防事件处置；指导安全生产、自然灾害等类型突发事件应急救援工作，综合研判运营突发事件发展态势并提出应对建议；运营单位应急救援力量不足时，协调指挥全市应急力量、衔接解放军和武警部队参与应急救援工作；根据事发单位申请，下达救灾储备物资调拨指令并监督使用；组织自然灾害类突发事件调查评估，牵头组织生产安全事故调查处理，监督检查事故防范和整改措施的落实情况，监督检查事故责任追究落实情况。

市市场监管局：负责牵头对职责范围内的特种设备事故进行调查处理，参与相关事件原因分析、调查与处理工作。

市气象局：负责发布气象灾害预警预报信息，及时提供风向、风速、温度、气压、湿度、雨量等资料，并为抢险救援提供气象应急保障和专家咨询服务。

市通信管理局：负责组织协调基础电信运营单位做好运营突发事件的应急通信保障工作。

青岛供电公司：负责协调组织运营突发事件中供电公司产权电力设施的故障抢险救援，为抢险救援提供电力保障。

城市轨道交通途经的区（市）政府：按照属地管理原则，组织辖区内应急救援力量协助运营单位、市专项应急指挥部做好运营突

发事件的人员疏散、安置、后勤保障和其他相关处置工作。

运营单位和城市轨道交通运营沿线的城市公交运营企业：负责建立运营监测体系，健全风险防控措施；建立与相关部门、单位的信息共享和应急联动机制；建立应急救援保障体系；制定应急疏散保障方案；建立城市轨道交通与地面公交系统的联动机制；负责组织开展运营突发事件的先期、善后处置等工作；参与事件原因分析、调查与处理工作。

3 监测预测

3.1 预防

市专项应急指挥部会同区（市）政府、市政府有关部门、运营单位加强运营突发事件的风险评估和隐患排查整改，有针对性地制定应对措施或相关配套应急预案，做好运营突发事件预防及应急处置准备工作。

3.2 监测

运营单位应当建立健全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，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，及时将有关情况报告市专项应急指挥部。

指挥部办公室应加强对城市轨道交通安全运营情况的日常监测，会同区（市）政府、公安、城市管理、水务、应急、气象等

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，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。

市政府有关部门应及时将其领域内可能影响城市轨道交通正常运营的信息通报市专项应急指挥部。

3.3 预测

指挥部办公室应会同运营单位根据历年突发事件情况汇总、年度气候均势预测等，对运营突发事件形势进行分析预测；对于外地已发生的运营突发事件应按照“高度敏感、注重关联”的原则，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。

4 预警

4.1 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，预警由低到高划分为四级、三级、二级、一级 4 个级别，分别用蓝色、黄色、橙色、红色标识。

4.2 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。城市轨道交通系统内设施设备及环境状态异常预警信息由运营单位向相关岗位专业人员发出预警；因自然灾害、运行系统故障、公用工程及辅助设施

系统故障、社会安全事件、突发大客流等原因，可能影响城市轨道交通正常运营时，运营单位要及时报请市专项应急指挥部，向公众发布预警信息。

4.3 预警响应

按照运营突发事件的风险分类和预警级别，应采取以下 1 项或多项响应措施：

(1) 市专项应急指挥部、运营单位、相关成员单位、城市轨道交通途经的区（市）政府相关负责同志带班，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、收集。

(2) 运营单位要加强对地面线路、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，做好设施设备停用和相关线路列车限速、停运准备。

(3) 运营单位要迅速对相关设施设备进行检查确认，排除故障，按照预警级别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。

(4) 运营单位应及时通过媒体、网络或电子屏等宣传防灾应急常识、发布应对工作提示。及时公布咨询电话，加强相关舆情监测，主动回应社会公众关注的问题，及时澄清谣言传言，做好舆论引导工作。

(5) 运营单位、专业应急救援队伍随时待命，各保障部门备

齐人员物资，接到命令后迅速出发，视情采取防止事件发生或事态进一步扩大的相应措施。必要时启动地面公共交通接驳疏运。

(6) 专家顾问视情进驻市专项应急指挥部或事件现场，对事态发展进行研判，并提供决策建议。

(7) 公安部门要加强对重要部位的安全保卫，维护社会治安秩序。

(8) 落实法律、法规、规章规定的其他必要的防范性、保护性措施。

4.4 预警变更和解除

运营单位应密切关注事件进展情况，并依据事态变化情况，适时向市专项应急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，运营单位、市专项应急指挥部应当宣布解除预警，适时终止相关措施。

5 信息报告

报告责任主体：运营单位、城市轨道途经的区（市）政府及其有关部门是受理和向上级人民政府及其应急管理部门报告运营突发事件的责任主体。

报告时限和程序：运营突发事件发生后，运营单位、事发地区（市）政府、市政府有关部门应立即核实并在1小时内先电话后书面向指挥部办公室、市应急指挥中心报告（书面报告最迟不得晚于运营突发事件发生后1.5小时）。紧急信息要边处置、边

核实、边报告，最新处置进展情况要及时续报，事件处置结束后要尽快提供书面终报。报送、报告突发事件信息，应当做到及时、客观、真实，不得迟报、漏报、谎报和瞒报。特殊情况下，基层单位可以越一级上报。

对于事件本身比较敏感，或发生在敏感时间、敏感地点，或涉及敏感群体，以及可能有次生或衍生危害性的运营突发事件或预警信息，不受分级标准限制，也应在 1 小时内向市专项应急指挥部、市应急指挥中心报告。

报告内容：运营突发事件发生的时间、地点、信息来源、事件类别、基本过程、财产损失、人员伤亡情况，对事件的初判级别，已经采取的措施，有无次生或衍生危害、周边有无危险源、警报发布情况、是否需要疏散群众，需要支援事项和亟需帮助解决的问题，现场负责人和报告人的姓名、单位和联系电话等。

接到国家、省、市领导批示的，办理情况由指挥部办公室负责汇总，向市应急指挥中心报告。

指挥部办公室值班电话：88018920。

市应急指挥中心电话：85913580。

6 应急处置

6.1 先期处置

运营突发事件发生后，运营单位、事发地区（市）政府及其有关部门要立即启动相关预案的应急响应，疏散现场周边无关人员，对现场情况进行研判，运营单位现场工作人员要迅速形成

“第一响应”能力（会初火扑救、会组织逃生、会上报事故信息、会配合政府施救），采取有效措施控制事态发展，组织开展应急处置工作，并及时向市专项应急指挥部及有关部门报告。如现场存在易燃易爆物品、有毒有害危险化学品泄漏或发生火情等，现场处置队伍要立即通知有关业务主管部门（单位）赶赴现场处置，避免次生、衍生灾害（事件）发生。

6.2 分级响应

一般运营突发事件（Ⅳ级）：运营单位必须立即启动相关预案的应急响应实施先期处置，全力控制事件发展态势。事发地区（市）政府启动相关应急响应，组织调动相关应急救援队伍和资源进行协同处置。根据运营单位的请求和实际需要，市有关部门启动部门预案的应急响应配合处置。

较大运营突发事件（Ⅲ级）：由指挥部办公室提出建议，报市专项应急指挥部副总指挥批准启动应急响应，组织调动运营单位、事发地区（市）政府及其相关部门，以及市相关专业应急救援队伍和资源进行协同处置。

重大运营突发事件（Ⅱ级）：由指挥部办公室提出建议，报市专项应急指挥部总指挥批准启动应急响应，组织调动运营单位、事发地区（市）政府及其相关部门，以及市综合、专业等应急救援队伍和资源进行先期处置。

特别重大运营突发事件（Ⅰ级）：由市专项应急指挥部提出建议，报市政府主要领导批准启动应急响应，组织调度全市综合

应急救援队伍和资源进行协同处置。

6.3 指挥与协调

一般运营突发事件（Ⅳ级）：运营单位分管或主要领导、事发地区（市）政府分管领导或区（市）政府有关部门主要领导赶赴现场指挥协调处置。

对于一般运营突发事件中的敏感事件、具有次生或衍生危害性的事件，事发地区（市）政府主要领导或分管领导应赶赴现场协调处置。市专项应急指挥部副总指挥、有关成员单位主要或分管领导应根据需要赶赴现场或到市专项应急指挥部进行协调处置。

较大运营突发事件（Ⅲ级）：运营单位主要领导、事发地区（市）政府主要领导或分管领导，市专项应急指挥部副总指挥、有关成员单位主要领导或分管领导应赶赴现场指挥协调处置。

对于较大运营突发事件中的敏感事件、具有次生或衍生危害性的事件、人员伤亡和财产损失较多的事件等，事发地区（市）政府主要领导，市专项应急指挥部总指挥、有关成员单位主要领导根据需要赶赴现场或到市专项应急指挥部协调处置。

重大运营突发事件（Ⅱ级）：事发地区（市）政府主要领导、市专项应急指挥部总指挥、有关成员单位主要领导赶赴现场指挥协调处置。市政府主要领导赶赴现场或到市专项应急指挥部协调处置。

特别重大运营突发事件（Ⅰ级）：市委、市政府主要领导赶

赴现场指挥协调处置。

涉及我市两个或两个以上区（市）行政区域运营突发事件处置的，由市专项应急指挥部指挥协调处置。

重大及以上突发事件，省、国家成立应急指挥部或派出工作组后，在其指挥下开展应急处置工作。

6.4 现场指挥部

根据应急处置工作需要，市专项应急指挥部牵头，负责组建现场指挥部，视情成立若干工作组，并建立现场指挥部相关运行工作制度，分工协作有序开展现场处置和救援工作。工作组可根据实际进行增减调整。

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。负责综合协调、督导检查、公文运转、会议组织、会议纪要、信息简报、综合文字，资料收集归档，抢险救援证件印制发放，处置信息调度、汇总、上报，与上级工作组的协调联络等工作。

应急处置组：由市交通运输局牵头，市公安局、市住房城乡建设局、市城市管理局、市水务管理局、市卫生健康委、市应急局、市生态环境局、市市场监管局、市气象局、市通信管理局、青岛供电公司、城市轨道交通运营途经的区（市）政府、运营单位和城市轨道交通运营沿线的城市公交运营企业组成。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。

医疗救护和卫生防疫组：由市卫生健康委牵头，市医疗保障局、市农业农村局、出入境检验检疫局等部门（单位）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。

治安警戒组：由市公安局牵头，事发地区（市）政府、有关部门、运营单位组成。负责运营突发事件现场的警戒，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、监督单位内部治安保卫；参与对已死亡人员进行身份检查、验证等工作。

专家组：由市交通运输局聘请城市轨道交通线路、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。根据掌握的信息，进行评估研判，向市专项应急指挥部提出应急处置决策建议，视情向社会公众解答有关专业技术问题等工作。

新闻宣传组：由市交通运输局牵头，市委宣传部、市委网信办、运营单位组成。负责拟订新闻发布方案和新闻发布稿，按程序送审和发布；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，为媒体提供发稿等服务；搜集研判舆情，回应群众关切，处置敏感舆情、宣传公众自救防护知识等工作。

善后工作组：由市交通运输局牵头，市人力资源社会保障局、市应急局、事发地区（市）政府、运营单位组成。负责伤亡人员及家属的安抚、抚恤等善后处理和社会稳定工作；负责提供

现场指挥部应急指挥平台互联互通的技术支撑；提供办公场所、办公设备及饮食。

事故调查组：由市应急局牵头，市公安局、市住房城乡建设局、市城市管理局、市水务管理局、市生态环境局、市市场监管局、城市轨道交通运营途经的区（市）政府、运营单位和城市轨道交通运营沿线的城市公交运营企业组成。负责事件原因分析、调查与处理工作。

6.5 应急处置措施

运营突发事件发生后，运营单位必须立即实施先期处置，全力控制事件发展态势。事发地区（市）政府及其有关部门、市政府有关部门和有关单位根据应急工作需要，组织采取以下1项或多项应急处置措施。

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。

现场疏散：按照预先制定的紧急疏导疏散方案，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。

乘客转运：根据疏散乘客数量和轨道交通线路运行方向，及时调整城市公共道路网客运组织，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

客转运工作。

交通疏导：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。

医疗救治：对伤员进行医疗救治。

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。

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。

按照省、国家成立的应急指挥部或派出的工作组指挥开展处置工作；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。

6.6 应急联动

市专项应急指挥部建立应急联动机制，明确通信联络、信息共享、队伍及资源调动程序等工作。运营单位应健全与驻地中央、省、市大型企业应急联动机制，明确值守应急通信联络方

式、信息报送要求、队伍物资调动程序等，确保运营突发事件发生后能够快速、有序、协同应对。

6.7 应急结束

应急处置结束，经组织专家会商，确认相关危害因素消除后，指挥部办公室提出建议，报市专项应急指挥部批准，宣布应急结束。

7 信息发布与舆情引导

运营突发事件发生后，必要时，运营单位、指挥部办公室要通过发新闻稿、接受记者采访、举行新闻发布会、组织专家解读等方式，借助电视、广播、报纸、互联网等多种途径，运用微博、微信、手机应用程序客户端（APP）等新媒体平台，主动、及时、准确、客观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、事件区域交通管制情况和临时交通措施等。

8 恢复与重建

8.1 善后处置

运营单位、事发地区（市）政府及其有关部门、市政府及其有关部门要及时组织制定补助、补偿、抚慰、安置和环境恢复等善后工作方案并组织实施。应急部门要会同有关单位加强对社会捐赠物资的接收、登记和统计管理工作，及时向社会公布有关信

息；卫生健康部门要会同工会、共青团、妇联、红十字会等人民团体开展心理咨询、抚慰等心理危机干预工作；司法部门要组织法律援助机构和有关社会力量为运营突发事件涉及的人员依法提供法律援助，维护其合法权益；保险机构及时开展相关理赔工作。尽快消除运营突发事件的影响，恢复运营秩序。

8.2 事件调查

运营突发事件发生后，按照《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关规定成立本级调查组，查明事件原因、性质、人员伤亡、影响范围、经济损失等情况，提出防范、整改措施和处理建议。

8.3 总结评估

事件处置结束，市专项应急指挥部应组织对运营突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训等进行调查分析和总结评估，15个工作日内书面报市政府和上级业务主管单位。

8.4 恢复重建

事件处置结束，运营单位、区（市）政府和市政府有关部门要对受灾情况、重建能力及可利用资源进行全面评估，有针对性地制定灾后重建和恢复生产、生活计划，并组织实施。

9 保障措施

9.1 队伍保障

应急处置队伍包括依托消防队伍组建的综合应急救援队伍，由运营单位组建的应急救援抢修队伍，由政府有关部门组建的专

业应急救援队伍，以解放军现役和民兵预备役部队为骨干的应急救援队伍，企事业单位和社会基层应急救援队伍。

9.2 物资保障

市专项应急指挥部应指导运营单位和相关部门、单位建立实物储备与商业储备相结合，包括生产能力储备与技术储备的物资保障体系，储备与运营突发事件相适应的物资准备，完善重要物资的监管、生产、储备、更新、调拨和紧急配送体系，同时加强物资信息的动态管理。

9.3 交通运输保障

交通运输部门要健全道路紧急运输保障体系，保障应急响应所需人员、物资、装备、器材等的运输，保障人员疏散。公安部门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。

9.4 技术保障

支持运营突发事件应急处置先进技术、装备的研发。市专项应急指挥部利用已有固定电话、移动通信网络，构建上下贯通、左右衔接、互联互通的指挥平台，为运营突发事件的监测预警、信息共享、辅助决策、协调调度等提供技术支持，实现信息综合集成、分析处理、风险评估的智能化和数字化。

9.5 经费保障

处置运营突发事件所需各项经费，按照现行事权、财权划分原则，由市、区（市）政府分级负担。市、区（市）政府财政、

审计部门要加强对运营突发事件财政应急保障资金的使用和效果进行监管和评估。鼓励自然人、法人或者其他组织依法开展捐赠和援助。

10 宣教培训和演练

10.1 宣传培训

指挥部办公室会同市专项应急指挥部成员单位，通过媒体宣传和专题培训等形式，广泛开展运营突发事件预防、避险、避灾、自救、互救知识的宣传、培训和教育。运营单位应在显著位置公布抢险救援电话或维修保障单位等应急电话。

预案发布后，指挥部办公室要对相关指挥员、应急救援队伍进行预案解读培训，使其熟悉应急职责、响应程序和处置措施，切实提高应急联动处置能力。

10.2 预案演练

市专项应急指挥部、相关部门、单位和各区（市）政府要按照有关规定，结合实际，有计划、有重点地组织预案演练。市专项应急指挥部至少每2年组织1次应急演练，切实提高处置运营突发事件的应急水平和指挥能力，加强各相关力量之间的配合沟通。运营单位应当按照有关规定，经常组织开展运营突发事件应急演练。演练计划、演练方案、演练脚本、演练评估和演练音像资料要及时归档备案。

11 责任追究

市专项应急指挥部负责对本预案执行情况进行检查，督促有

关部门和单位对存在的问题进行整改。对应急处置工作中推诿扯皮、不作为，突发事件信息报告中迟报、漏报、谎报、瞒报，突发事件现场处置中失职、渎职，信息发布不力，以及应急准备中对责任应尽未尽并造成严重后果等不履行或不当履行法定职责的，由有关部门依法追究 responsibility。

12 附则

12.1 预案管理

本预案由市交通运输局负责组织实施。城市轨道途经的区（市）政府、有关部门、运营单位应参照本预案，结合实际情况，制定本辖区、本部门相应的运营突发事件应急预案或方案，报指挥部办公室备案。

12.2 预案修订

出现下列情形之一时，市专项应急指挥部适时组织修订本预案：预案依据的有关法律、法规、标准、上位预案中的有关规定发生变化的；预案中规定的风险发生变化的；在运营突发事件实际应对和应急演练中发现问题需要进行重大调整的；其他需要修订的情形。

12.3 预案实施

本预案自发布之日起实施。

抄送：市委各部委，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，
市法院，市检察院，中央、省驻青单位，驻青部队领导机关，
各民主党派市委，市工商联，人民团体。

青岛市人民政府办公厅

2020年7月6日印发
