

Q/HDYY

杭州地铁运营有限公司文件

Q/HDYY-G-AQ-Z06-0100-2022 · C3

---

运营突发事件综合应急预案

2022—12—13 发布

2022—12—13 实施

---

杭州地铁运营有限公司 发布

# 目 录

1	总则	- 1 -
1.1	编制目的	- 1 -
1.2	适用范围	- 1 -
1.3	编制依据	- 1 -
1.4	应急预案体系	- 2 -
1.5	应急工作原则	- 2 -
2	运营突发事件风险描述	- 3 -
2.1	突发事件类别	- 3 -
2.2	突发事件分级	- 3 -
3	应急组织机构及职责	- 3 -
3.1	应急领导小组	- 3 -
3.2	突发事件应急指挥架构及职责	- 4 -
4	应急响应	- 10 -
4.1	信息报告	- 10 -
4.2	监测与预警	- 12 -
4.3	响应启动	- 15 -
4.4	应急处置	- 16 -
4.5	应急支援	- 19 -
4.6	响应终止	- 19 -
5	信息发布与媒体应对	- 19 -
6	后期处置	- 20 -
6.1	污染物处理	- 20 -
6.2	生产秩序恢复	- 20 -
6.3	善后处置	- 20 -
6.4	保险理赔	- 20 -
6.5	事故调查	- 20 -
6.6	应急处置总结评估	- 20 -
7	应急保障	- 21 -
7.1	通信与信息保障	- 21 -
7.2	应急队伍保障	- 22 -
7.3	物资装备保障	- 22 -
7.4	其他保障	- 22 -
8	预案管理	- 23 -
9	附则	- 23 -
9.1	术语和定义	- 23 -
9.2	奖励与惩罚	- 23 -
10	附件	- 23 -
11	附录	- 24 -
	附录 A 应急预案体系	- 25 -
	附录 B 市、集团公司级运营应急突发事件分级清单	- 26 -
	附录 C 突发事件应急响应分级	- 28 -
	附录 D 突发事件应急处置及信息报送流程图（I、II 级）	- 32 -
	附录 E 发布/变更/取消预警表	- 33 -

附录 F 应急通讯录.....	- 34 -
附录 G 应急救援队伍.....	- 35 -
附录 H 应急物资信息.....	- 36 -
附录 I 车站应急处置箱配置标准.....	- 40 -
附录 J OCC 紧急撤离资料箱配置标准.....	- 41 -
附加说明.....	- 42 -



# 运营突发事件综合应急预案

## 1 总则

### 1.1 编制目的

为及时、有序、高效、妥善地处置地铁运营突发事件，规范预防、监测、预警和应急准备、应急处置与救援抢险、事后恢复与重建、信息报送与媒体应对等工作，最大程度地减少人员伤亡和财产损失，保障运营安全，维护正常社会秩序，特制定本预案。

### 1.2 适用范围

适用于杭州地铁运营有限公司（以下简称：运营公司）管辖范围内各类突发事件的应对工作。

### 1.3 编制依据

《中华人民共和国安全生产法》  
《中华人民共和国突发事件应对法》  
《杭州市城市轨道交通运营管理条例》  
《生产安全事故应急预案管理办法》  
《城市轨道交通运营突发事件应急演练管理办法》  
《关于保障城市轨道交通安全运行的意见》  
《城市轨道交通运营管理规定》  
《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》  
《城市轨道交通运营突发事件应急预案编制规范》  
《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》  
《浙江省突发公共事件总体应急预案》  
《杭州市突发事件总体应急预案》  
《杭州市城市轨道交通运营突发事件应急预案》  
《运营突发事件应急预案》  
《紧急信息报送及对外信息发布管理办法》  
《应急管理办法》

《安全奖考核管理办法》

《生产安全事故报告和调查处理办法》

《运营紧急信息发布管理办法》

《运营公司专家库管理办法》

#### 1.4 应急预案体系

根据国家法律法规、规章制度及运营公司双重预防重大、较大级风险管控措施规定，运营公司应急预案体系及目录详见附录 A。

#### 1.5 应急工作原则

##### 1.5.1 以人为本，安全第一，科学决策。

发挥地铁的公共服务职能，把保障乘客生命安全、最大程度地减少事故造成的损失作为突发事件应对的首要任务。在救援抢险过程中要坚持安全第一，优先采取人员避险措施、抢救涉事人员，及时排除故障，防止次生灾害发生。要运用先进技术和装备、充分发挥专家作用，实行科学民主决策。

##### 1.5.2 统一指挥，分级响应，先通后复。

在启动突发事件应急响应后，各总部、生产公司按照各专项应急预案或现场处置方案（以下简称：各预案）的分级响应原则，出动相应响应层级的救援抢险人员，按照各预案规定成立应急指挥架构，按照各指挥层级的分工履行工作职责，在确保安全的前提现下，优先保证通车，后续尽快恢复正常运行。

##### 1.5.3 快速响应、协调配合、有效应对。

各总部、生产公司接到应急响应信息后，要快速响应，实行“本区域自救、相邻区域互救、专（兼）职应急救援队伍支援”三级抢险机制，突发事件现场各单位要主动配合、密切协作、整合资源、形成合力，确保信息传递及时、处置快速有效。

##### 1.5.4 预防为主，防治结合，常备不懈。

各总部、生产公司要坚持预防为主、防治结合的原则，加强应急工作的投入，加强对运营突发事件的监测、预测、预警、预防和研判工作，增强预警分析，将预防与应急处置相结合，有效控制风险，做到早发现、早报告、早控制、早解决。建立网络互联、信息共享、快速高效的应急平台，建立专业抢险队伍并配置充分的应急设备物资，做好日常的思想动员、技能训练、预案演练及宣传教育等工作。

## 2 运营突发事件风险描述

### 2.1 突发事件类别

根据地铁运营的特点，可能发生的突发事件可分成以下种类：

2.1.1 自然灾害：主要包括地震、洪涝、气象灾害等影响城市轨道交通运营的突发事件。

2.1.2 社会安全：主要包括恐怖袭击、爆炸、劫持人质等刑事案件以及在城市轨道交通车站内发生聚众闹事等严重影响城市轨道交通运营安全的突发事件。

2.1.3 公共卫生：主要包括传染病疫情、生化、毒气和放射性污染等造成或可能造成社会公众健康损害等严重影响城市轨道交通运营的突发事件。

2.1.4 事故灾难：主要包括火灾，建（构）筑物坍塌，列车冲突、脱轨或颠覆，大面积停电等严重影响城市轨道交通运营的突发事件。

2.1.5 设施设备故障：主要包括道岔故障、列车挤岔、接触网故障、信号系统故障、垂梯困人等影响城市轨道交通运营的突发事件。

2.1.6 客运服务：主要包括客伤、突发性大客流等影响城市轨道交通运营服务的突发事件。

### 2.2 突发事件分级

根据《杭州市城市轨道交通运营突发事件应急预案》、集团公司《运营突发事件应急预案》，突发事件按影响运营时间、人员伤亡数量、危害程度分为四级，详见附录 B。运营公司根据自身风险，各预案按影响或可能造成运营影响程度、人员受伤程度、危害程度从低到高分级为四级，每一等级突发事件对应相应层级的应急指挥架构，详见附录 C。

## 3 应急组织机构及职责

运营公司成立由主要领导、各职能部门、生产公司负责人组成的运营公司应急领导小组（以下简称“应急领导小组”）及突发事件应急指挥机构，负责组织、指挥、协调运营公司管辖范围内的突发事件救援抢险工作。

### 3.1 应急领导小组

#### 3.1.1 应急领导小组构成

- a) 组长：运营公司董事长
- b) 常务副组长：运营公司总经理
- c) 副组长：运营公司副总经理
- d) 成员：各总部、生产公司负责人

### 3.1.2 职责

3.1.2.1 在政府主管部门和集团公司的领导下，结合运营公司实际情况，对运营公司应急指挥进行总体部署。

3.1.2.2 保障应急处置工作必要的人员、物资、经费投入，负责监督指导应急指挥体系运行管理。

3.1.2.3 配合上级部门对突发事件的调查、分析工作。

### 3.1.3 应急领导小组办公室及职责

3.1.3.1 应急领导小组下设办公室，办公室设在调度总部。

#### 3.1.3.2 应急领导小组办公室

- a) 主任：调度总部负责人
- b) 副主任：各总部、生产公司负责人

#### 3.1.3.3 职责

- a) 组织落实应急领导小组的重大决策。
- b) 负责应急领导小组的日常工作。
- c) 建立应急领导小组各成员单位间的应急联络机制。
- d) 负责对接市轨道交通应急指挥部办公室。
- e) 完成应急领导小组交办的其他任务。

## 3.2 突发事件应急指挥架构及职责

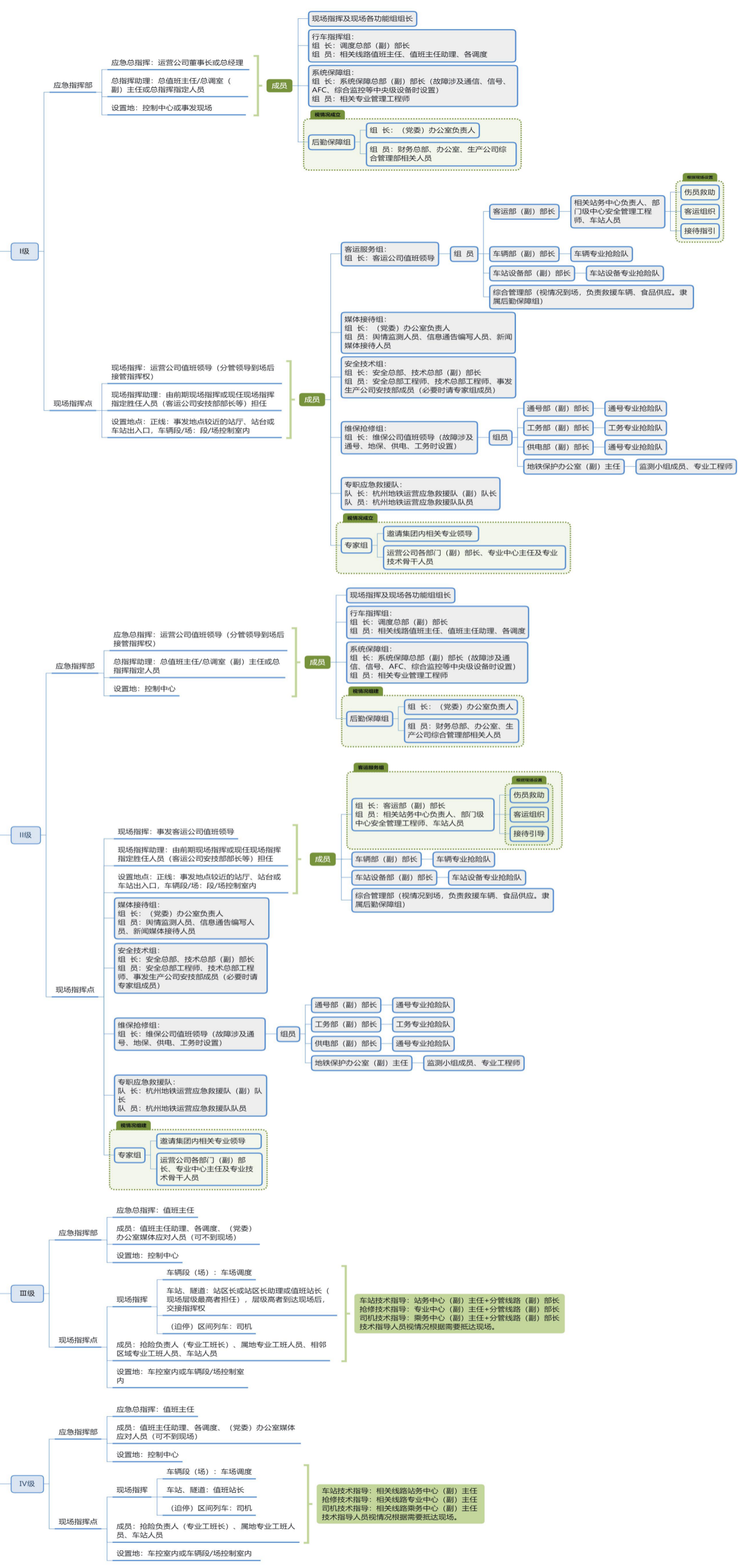
突发事件发生以后，成立应急指挥部及现场指挥点。

### 3.2.1 突发事件应急指挥体系

运营公司针对突发事件建立两级应急指挥体系（应急指挥部、现场指挥点），包含行车指挥组、系统保障组、后勤保障组、客运服务组、媒体接待组、安全技术组、维保抢修组、专职应急救援队、专家组，应急指挥体系具体如下：



运营公司应急指挥架构



### 3.2.2 职责

#### 3.2.2.1 应急指挥部职责

- a) 应急总指挥负责启动、终止预案和决定升级或降级应急响应；
- b) 负责组织、指挥运营公司突发事件的应急处置工作；
- c) 当突发事件超出运营公司处置能力时，按照程序请求相关外部单位的支援；
- d) 组织、协调运营公司各总部、生产公司和外援单位应对突发事件；
- e) 按规定及时向行业主管部门和集团公司上报突发事件处置进展情况；
- f) 在《杭州市城市轨道交通运营突发事件应急预案》启动响应时，应急总指挥更名为运营指挥，听从杭州市城市轨道交通运营突发事件应急指挥部（以下简称：TCC）的指挥；
- g) 负责审核新闻通稿并向集团公司报送，经集团公司审批同意及时在官网、微博、微信发布运营调整信息。
- h) I、II级响应结束后，组织对运营公司应急处置情况进行评估和总结。

#### 3.2.2.2 总指挥助理职责

协助应急总指挥负责命令传达、信息通报等工作。

#### 3.2.2.3 现场指挥点职责

- a) 根据预案进行现场应急处置指挥工作；
- b) 组织落实应急指挥部的决定和下达的任务，指挥、协调运营公司各总部、生产公司和外单位的现场救援、抢险等工作；
- c) 组织救援人员，利用应急设备物资，采取各种措施控制事态发展，减少人员伤亡和财产损失，最大限度维持运营；
- d) 现场指挥点在应急指挥部的授权下，调动运营公司各类资源，开展救援抢险工作；
- e) 负责舆情监测、信息通稿编制，由集团办公室授权后对外发布信息，负责新闻媒体人员的引导及接待工作；
- f) 负责引导和协调各专业及外部单位进入现场实施救援，为其展开救援工作提供便利；
- g) 及时向应急指挥部汇报突发事件现场情况；
- h) 尽快恢复地铁运营服务；

i) 组织专家组研究在应急响应工作中的重大问题、制定解决方案。

#### 3.2.2.4 现场指挥助理职责

全程跟随现场指挥，协助现场指挥传达命令、上报 OCC 现场情况、关键节点信息记录、协助信息收集等工作。上报 OCC 内容包括但不限于：现场指挥权交接、所需安全防护措施设置、抢险队下轨、外部支援力量到达、公交接驳车到达、轨行区全部出清等内容。

#### 3.2.2.5 各应急功能组职责

各预案启动 I、II 级响应，按需求成立行车指挥组、客运服务组、维保抢修组、媒体接待组、安全技术组、系统保障组、后勤保障组、专家组等功能组。原则上设于事发现场的功能组组长归属现场指挥统一管理，并在现场指挥点工作。

各功能组设立位置及职责：

##### (1) 行车指挥组

设于控制中心或后备控制中心，负责：a) 组织行车调整（含线网）、公交接驳等预案启动；b) 组织应急处置前后安全防护措施实施（含抢修区域封锁、接触网停送电、隧道风机关停等）；c) 组织正线列车救援等行车工作；负责密切关注重点换乘站等相关车站客流情况；做好运营恢复工作；负责现场相关信息通报，包括但不限于：行车调整、信息发布、预案启动、安全防护设置或取消情况、救援列车/工程车准备、运营前情况等内容。

##### (2) 客运服务组

设于事发现场，负责：a) 列车或车站内客运组织及服务性工作；b) 现场相关信息通报，包括但不限于：事发车站/列车现状、客流管控情况、现场封控、伤员救助、外援到达接应、车站运营前检查结果等内容。I 级响应时由客运公司履行客运服务组职责；II 级响应时由客运公司客运部履行客运服务组职责，如突发事件涉及客运公司其它部门时，所属人员也需到场，参与现场处置工作。

客运公司需下设三支队伍，分别为：

伤员救助：负责事发现场受伤人员的初期救助工作、“伤员安置区（或安全避难点）”的设置工作；

客运组织：负责实施客流管控、列车/车站疏散清客、乘客引导解释、车站开关站等工作；负责现场指挥点布置和所需物资材料提供；

接待引导：对接媒体接待组负责“媒体接待点”设置；负责请求公安（特勤）

支援，封控现场；负责接应所有外援队伍/单位进场；负责对接、配合公安、119、120开展应急救援；负责乘客家属（含现场、后期到达人员）引导、安抚。

如事发现场为车辆段（场）或控制中心且有伤员时，现场应单独成立伤员救助组，由现场指挥或当时现场最高负责人指定人员担任组长，组织伤员初期救助等工作。

### （3）维保抢修组

当突发事件涉及通号、供电、地保、工务专业时成立该组并设于事发现场，负责：a) 组织所属设备设施的抢修、监测、恢复等工作；b) 抢险设备、器材、物资供应；c) 组织协调内、外部救援抢险队开展应急处置工作；d) 现场相关信息通报，包括但不限于：专业抢险队到位、设备故障原因/损坏程度、处置方案确定及进度、预计恢复时间等内容。

### （4）媒体接待组

设于事发现场，负责：a) 舆情监测、信息通稿编制、媒体接待；b) 与现场确认媒体接待点位置；c) 现场相关信息通报，包括但不限于：舆情、媒体到场情况、新闻通稿报送情况等内容。

### （5）安全技术组

设于事发现场，安全总部负责现场调查、取证、分析及配合上级调查组开展工作，技术总部牵头突发事件现场所需的各类技术资料、方案支持；负责现场相关信息通报，包括但不限于：事件情况、现场封控、技术资料调取、处置方案意见等内容。

### （6）系统保障组

设于控制中心，负责：a) 组织所属设备设施的抢修、恢复等工作；b) 系统保障相关信息通报。

### （7）后勤保障组

设于控制中心或事发现场，负责抢险救灾过程中各项行政后勤工作，包括后勤保卫、饮水、就餐、车辆、物资、费用支付等安排；负责后勤保障相关信息通报。

### （8）专家组

设于事发现场，负责对突发事件应急处置及善后处理提供技术支持，为决策提供依据；负责对事件调查提供意见、建议。

### 3.2.2.6 后期处置组的组建及职责

在突发事件处置结束后视情况成立，针对突发事件所造成的乘客、员工伤亡及其财产损失、环境破坏，按照国家、省、市法律法规，及时进行善后处理，制定补助、补偿、抚慰、抚恤、安置和环境恢复等善后工作方案并组织实施。

### 3.2.3 特殊事项说明

3.2.3.1 预案启动后，应急指挥部、现场指挥点自动成立，其设置地点可根据突发事件情况进行调整。

3.2.3.2 直接启动 I、II 级响应时，前期应急总指挥及现场指挥为：

a) 前期总指挥为值班主任或总值班主任（故障已影响线网时），待运营公司领导到达现场后，交接指挥权。

b) 前期现场指挥为：

车辆段（场）：车场调度；

车站、隧道：站区长（助理）或值班站长（现场层级最高者担任，原则上选择就近车站，需任命多个现场指挥，由总指挥决定）；

（迫停）区间的列车：司机；

控制中心：值班主任；

主所：主所值班员。

待相关领导到达现场后，交接指挥权并报告 OCC 或应急总指挥。

3.2.3.3 涉及乘客伤亡、火灾等重大突发事件的 I 级响应，总指挥需至现场时（应急指挥部与现场指挥点合设），除行车指挥组、系统保障组（如有）设立在控制中心外，其他功能组均至现场。

3.2.3.4 启动应急响应后，由 OCC 做好信息通报。各功能组组长如无法到场，应指定胜任人员担任并在钉钉应急群内公告。

3.2.3.5 启动应急响应时，如需任命多个现场指挥，由总指挥决定。

3.2.3.6 III、IV 级响应时，各级技术指导人员视事态发展进展、影响大小、员工处置能力等根据现场处置进展到达事发点进行支援。

### 3.2.4 前期指挥架构

突发事件发生第一时间，OCC 启动应急预案前，原则上由突发事件地点当值最高岗位担任现场负责人，负责现场处置工作（待 OCC 启动相关应急预案后，按照预案指挥架构执行），具体如下：

	车辆段（场）	车站	控制中心	列车	正线区间	主所
现场负责人	车场调度	值班站长	值班主任	司机	司机/值班站长	主所值班员

### 3.2.5 本预案启动、终止条件

#### 3.2.5.1 预案启动条件

- a) 启动各预案 I、II 级响应时本预案启动；
- b) 集团预案或上级预案启动时，本预案随之启动。

#### 3.2.5.2 预案终止条件

突发事件处置结束，各专项应急预案、现场处置方案终止或响应降级为 III、IV 响应时，本预案随之终止。

## 4 应急响应

### 4.1 信息报告

#### 4.1.1 应急值守

4.1.1.1 运营公司 OCC 24 小时应急值守电话：17357153070，集团公司线网指挥中心 24 小时应急值守电话：0571-86000000、0571-86000001。

4.1.1.2 为高效应对运营公司重大突发事件，运营公司、各生产公司总经理、副总经理等班子成员按 24 小时轮岗进行电话值班。

4.1.1.3 发生 I、II 级响应时，OCC 应优先通知当日电话值班领导，按相关应急预案到场。

#### 4.1.2 信息上报

4.1.2.1 突发事件发生后，现场人员为信息第一报送人，立即向 OCC 及属地管理部门报告。发生火灾、爆炸等事故，需要报告 119/120/地铁公安时，由现场负责人或目击者在第一时间内直接报告；如果无法直接报告，则应以尽快报告的原则，向就近的车站、车辆段/场、OCC 或上级报告，接报单位报告 119/120/地铁公安。

4.1.2.2 OCC 作为运营公司内部突发事件信息收发中心，负责突发事件时预警信息及应急信息的发布。

4.1.2.3 由相关专业给出预警信息，内容包括突发事件的类别、预警级别、起始时间、可能影响范围、警示事项、应采取的措施等。

4.1.2.4 媒体接待组人员未到场前，媒体接待组所需信息以 OCC 发布信息为主；到场后，以现场指挥点信息为主（方式：查看现场指挥点告示内容、询问现场指挥助理等），以 OCC 信息为辅（方式：钉钉发布、群内询问等）。

4.1.2.5 在现场指挥点未成立前，OCC 以现场负责人/抢修负责人报告为准，现场指挥点成立后以现场指挥（助理）报告为准。

4.1.2.6 I、II 级响应按《突发事件应急处置及信息报送流程图》（详见附录 D）流程进行报告。III、IV 级响应按照常规信息报送开展。

#### 4.1.3 报告要求

4.1.3.1 快捷：突发事件发生后现场人员应第一时间向 OCC 及属地管理部门报告，报送时间要求参照《运营紧急信息发布管理办法》执行。

4.1.3.2 准确：报告内容客观、真实，不得隐瞒、虚报、漏报。

4.1.3.3 直报：突发事件现场发现人员可直接向 OCC 报告。

4.1.3.4 续报：突发事件发生期间应连续上报事件应急处置进展。

#### 4.1.4 报告内容

4.1.4.1 发生时间、地点。

4.1.4.2 报告人员姓名、职务。

4.1.4.3 事故现场情况。

4.1.4.4 事故概况及原因（已确定原因时）。

4.1.4.5 人员伤亡情况及设备损坏情况。

4.1.4.6 已经采取的措施或是否需要救援。

4.1.4.7 其他应当报告的情况及要求。

4.1.4.8 报告后出现新情况的，应及时续报。

#### 4.1.5 信息处置与研判

4.1.5.1 OCC 接到报告信息后，根据事故性质、严重程度、影响范围和可控性，结合响应分级条件，做出响应启动的决策并宣布。

4.1.5.2 若未达到响应启动条件，各归口部门可根据实际情况提出预警，报由 OCC 发布。

4.1.5.3 响应启动后，应急指挥部应注意跟踪事态发展，科学分析处置需求，及时调整响应级别，避免响应不足或响应过度。

## 4.2 监测与预警

### 4.2.1 监测

根据突发事件的种类和特点，建立客流、设施设备、地铁保护、特殊气象等监测预警体系，对可能发生的突发事件进行监测。根据预测分析结果，对可能发生和可以预警的突发事件，依据可能造成的危害性、紧急程度和发展势态进行预警。

#### 4.2.1.1 设施设备监测

运用系统设备（ATS、PSCADA、ISCS、FAS 等）对设施设备类故障或火灾等突发事件进行监测，系统推送告警信息，系统监控人员查明原因、采取措施，必要时启动预警。

#### 4.2.1.2 设施设备可靠性监测

系统保障总部、生产公司通过对所属设施设备（车辆、工务、供电、通号、车站设备等）的故障分析及故障率统计，研究故障发生频率，针对具有规律性、可预见性故障，通过 OCC 向使用部门发出预警，给出故障处理指引。预警期间，安排专业技术人员现场值守，风险排除后，通过 OCC 取消预警。

#### 4.2.1.3 客流监测

调度总部牵头客运公司建立早晚高峰或突发性客流监测机制，分析客流变化规律，根据客流峰值确定预警级别，制定常态化及突发性大客流的线网、车站限流方案，通过 OCC 发布预警信息。相关总部、生产公司根据限流实施客流管控或组织增援。

#### 4.2.1.4 特殊气象监测

OCC 根据行业主管部门或气象局发布预警信息，启动《特殊气象专项应急预案》，各总部、生产公司按照预案要求，安排人员值守。特殊气象预警期间发生突发事件，按照相关应急预案处置。

#### 4.2.1.5 舆情监测

（党委）办公室建立舆情监测工作机制，对日常和突发事件的舆情进行监测，及时采取有效应对措施。

#### 4.2.1.6 地铁保护监测

维保公司地铁保护办公室建立地铁保护区范围项目施工、地铁隧道沉降监测



预警机制，并建立日常响应机制，监测数据达到预警值时，通过 OCC 发布预警，及时采取有效应对措施。

#### 4.2.2 预警

##### 4.2.2.1 预警种类

当发生以下可预见影响地铁运营的事件时，需发布突发事件预警：

- a) 重大节假日、重大活动、地面交通阻塞等引起的可预见大客流；
- b) 上级主管部门或气象局已启动特殊气象预警；
- c) 市疾控中心发布疫情预警；
- d) 系统保障总部、生产公司发布设施设备预警信息；
- e) 地铁保护监测预警信息；
- f) 运营公司认为有必要发布的预警事件。

##### 4.2.2.2 预警级别

按照地铁运营突发事件的危害程度、紧急程度和发展趋势，将预警级别由高到低分为 I 级、II 级、III 级、IV 级，具体预警级别分类参照相关专项应急预案执行。

##### 4.2.2.3 响应准备

各总部、生产公司在收到预警信息后，根据预警信息内容开展响应准备工作。

###### 4.2.2.3.1 IV 级预警响应

a) 生产公司相关部门、中心（室）安排安全管理工程师或专业工程师、站区长（助理）、工班长、车场主管等岗位现场值守、夜间电话值守，（党委）办公室媒体应对人员电话值守。值守人员应随时保持通信联络畅通，将预警值守信息报送至 OCC。

b) 组织巡查人员对重点部位进行隐患排查并及时整改；各总部、生产公司属地管理人员检查应急设备、物资，并确保物资充足、配置合理、性能完好。

c) 做好应急处置、抢修准备工作。

###### 4.2.2.3.2 III 级预警响应

a) 在 IV 级预警响应的基础上，根据可能发生故障设备种类或事件影响程度，生产公司相关部门或中心（室）安排线路中心（副）主任或安全管理工程师或专业工程师、站区长（助理）、工班长、车场主管等岗位 24 小时轮岗值班；发生涉及主变电所 110KV 或 35KV 供电可靠性降低的预警事件时，主变电所需派员值

守；（党委）办公室媒体应对人员电话值守。值守人员应随时保持通信联络畅通，将预警值守信息报送至 OCC。

b) 按相关专项应急预案开展应急处置工作，增加巡查频率，组织巡查人员对隐患部位进行逐一排查并及时整改。

c) 采取防止事件发生或事态进一步扩大的相应措施，应急工作进入戒备状态。

#### 4.2.2.3.3 II级预警响应

a) 在III级预警响应的基础上，根据可能发生故障设备种类或事件影响程度，运营公司值班领导到岗值守，（党委）办公室、安全总部、技术总部、调度总部（副）部长 24 小时轮班值守，生产公司值班领导轮班值守，生产公司相关部门（副）部长 24 小时轮班值守。客运公司、维保公司相关专业抢险队伍现场待命。值守人员检查通讯设备状态，确保通信联络畅通，将预警值守信息报送至 OCC。

b) 运营公司各级当班巡查抢修人员全部上岗，并对整个区域进行逐一排查并及时整改。

c) 召集专家对事态发展作出研判，并提供决策建议。

d) （党委）办公室做好值守人员后勤保障准备工作。

#### 4.2.2.3.4 I级预警响应

在II级预警响应的基础上，运营公司董事长或总经理作为应急总值班到岗，专业应急救援队伍现场待命，接到命令后立即出发开展应急抢险工作。

4.2.3.5 以上预警涉及特殊气象时，按照《特殊气象专项应急预案》执行。

#### 4.2.3.6 预警发布、变更及解除

a) 根据预警信息种类，由归口管理部门通过总调室发布，按照“谁发布、谁解除”原则执行。

b) 市政府相关部门、行业主管部门及集团公司发布的预警信息（如特殊气象、疫情等）覆盖运营公司管辖区域时，由总调室（OCC）发布应急预警响应信息，并密切关注，及时发布预警变化信息。

d) 对大客流、地铁保护监测等预警信息，由生产公司归口部门（室）负责人直接电话向 OCC 申请，由 OCC 变更或解除；

e) 除以上情况外，其他归口部门需变更、取消预警信息（如设施设备预警）时，须填写发布（变更）预警表（详见附录 E）。专业归口部门可根据预警阶段

实际情况变化，适时提出预警级别调整，报 OCC 发布；专业归口部门可根据事态发展，有关情况证明突发事件不可能发生或危险已经解除，适时提出解除预警，报 OCC 发布。III、IV 级预警的变更、取消由部门负责人、生产公司分管领导确认后报 OCC，由 OCC 发布应急预警响应信息；I、II 级预警的变更、取消由部门负责人、生产公司分管领导、运营公司分管领导确认后报 OCC，由 OCC 发布应急预警响应信息。

### 4.3 响应启动

#### 4.3.1 分级响应

按照“IV 级事发车站响应、III 级事发中心/站区响应、II 级事发生产公司响应、I 级运营公司响应”逐级响应。预案启动后，各级指挥架构人员按照启动级别进行响应。

#### 4.3.2 响应程序

4.3.2.1 突发事件发生后，OCC 根据现场信息进行判断，如事件影响已到达响应条件时，立即启动相应预案应急响应，相关总部、生产公司应立即落实应急响应工作。

4.3.3.2 应急响应信息发布后，相关部门的人员应持续做好信息的收集与报告工作，加强对突发事件发生、发展情况的监测、预报工作。

4.3.3.3 应急响应启动后，应急指挥部及现场指挥点根据事件类型、严重程度、影响范围，采取下列一项或者多项措施：

- a) 视情况组织召开应急处置会议；
- b) 通知专业抢险队伍、负有特定职责的人员进入待命状态，并动员后备人员做好参加救援抢险和处置工作的准备；
- c) 调集救援抢险所需物资、设备、工具，准备应急设施和避难场所，并确保其处于良好状态、随时可以投入正常使用；
- d) 组织转移、疏散或者撤离易受应急事件危害的人员并予以妥善安置；
- e) 关闭或者限制使用易受应急事件危害的场所，控制或者限制容易导致危害扩大的公共场所的活动；
- f) 通知后勤及财务部门做好后勤保障的准备工作；
- g) 及时发布已采取的特定措施及建议公众调整出行的公告。

## 4.4 应急处置

4.4.1 处置目标：减少人员伤亡、财产损失，在确保安全的前提下，应尽快恢复运营（含局部线路）。

4.4.2 处置方法：先全面、后局部，先救人、后救物，先抢救供电、通讯等要害部位，后一般设施。

4.4.3 指挥原则：实行高度集中、分级响应、统一指挥。

4.4.4 现场处置原则：现场指挥点有权紧急调集人员、物资、交通工具及相关设施设备备件等；必要时组织人员疏散或隔离，封锁相关区域。

4.4.5 前期处置原则：积极合理地调动人力、物力投入救援抢险，采取有效措施控制事态、减少损失，防止事件的扩大。

4.4.6 区间抢修下轨原则：以 OCC 同意作为允许下轨依据。

### 4.4.7 前期处置

4.4.7.1 突发事件初期由 OCC 值班主任负责总体指挥，突发事件地点当值最高岗位担任现场负责人，组织人员做好现场警戒工作。

#### 4.4.7.2 前期应急指挥

a) 现场负责人到达现场后，开展前期处置工作，并及时将现场信息报告 OCC，OCC 根据现场反馈信息和救援抢险需求，负责本线的应急指挥决策、行车组织、信息发布和资源调配。

b) OCC 密切跟进事件处理情况，做好应对的准备工作；负责线网层面的应急处理先期组织协调、信息发布工作。

#### 4.4.7.3 指挥权变更及交接

a) 应急指挥的变更按照高一级别接替低一级别的原则确立，低层级人员将先期的现场处置情况做好交接，同时将人员变更信息做好通报。

b) 高层级与低层级人员进行交接后，担任新的应急指挥，低层级人员负责协助高层级人员开展后续处置工作。

### 4.4.8 处置措施

#### 4.4.8.1 启动响应

a) OCC 启动相应预案应急响应后，相关层级人员、各专业抢险队赶赴现场开展工作。

b) 如事件影响进一步扩大，险情升级到更高一级突发事件险情时，应急指挥部可根据现场情况升级响应等级。如事件影响得到控制，险情风险降低到下一级突发事件险情时，降低响应等级。

#### 4.4.8.2 人员集结及报到

启动 I、II 级响应时，事发生产公司领导及以上人员到达现场后担任现场指挥，到位后立即向应急总指挥报到。各功能组组长到位后立即报到，各总部、生产公司支援人员到达现场后向本部门的抢险负责人及部门调度报到并集中待命，听从安排。

#### 4.4.8.3 应急指挥部运作

a) 应急处置过程中，应急领导小组办公室成员、行车指挥组、系统保障组协助应急总指挥开展应急指挥工作。

b) 接收到现场信息后及时调整行车组织和按规定上报、发布相关信息。

c) 应急指挥部根据事件发展或现场指挥点汇报，调整和变更应急预案响应等级。

#### 4.4.8.4 现场指挥点运作

现场指挥点各功能组围绕现场指挥开展工作，现场指挥指定专人为现场指挥助理，协助进行现场指挥点与救援抢险现场内、外部的信息传递任务。

a) 现场勘察。现场指挥召集各功能组负责人及相关专业负责人听取前期现场负责人介绍先期处置情况，了解事故经过、影响，并进行事发现场踏勘。

b) 制定方案。根据现场勘察结果，制定处置方案及保障措施，经现场指挥同意后组织实施，各功能组负责人接到指令后落实处置方案及保障措施。

c) 组织实施。各功能组组长在处置方案的基础上安排所属专业抢险负责人细化处置方案和保障措施，并落实救援抢险工作。救援抢险过程中，各专业抢险负责人必须随时、及时的将处置情况向各功能组组长报告，各功能组组长负责向现场指挥报告。

#### 4.4.8.5 信息传递及指令下达

a) 总指挥助理、现场指挥助理协助应急总指挥、现场指挥进行信息通报、沟通协调及指令下达工作。

b) 各功能组负责向应急指挥报告现场最新情况（处置情况及进度），接收应急指挥的指令。

4.4.8.6 应急处置过程中，各功能组根据职责分工做好事故现场的警戒疏散、人员搜救、受伤人员的医疗救治、现场监测、技术支持、工程抢险及环境保护，参与救援抢险人员应做好个人防护。具体工作参照专项应急预案和现场处置方案执行。

#### 4.4.9 专业抢险队的应急处置

4.4.9.1 专业抢险队队长接到应急救援命令后，立即调动应急救援人员及设备，选择最佳路线赶赴事发现场。

4.4.9.2 接报总调室启动应急预案或专业抢险队队长应急救援命令后，专业抢险队本区域骨干及当值人员原则上 20 分钟内赶至现场参与先期处置，处于相邻区域或车辆段场的专业抢险队成员原则上 30 分钟内赶至现场处置。各专业抢险队的非当值人员收到信息后在具备前往事发地的条件下立即赶赴现场。

4.4.9.3 专业抢险队人员抵达现场后，应当立即向专业抢险队队长（或本抢险队到场最高职位人员）报告，服从其指挥。在接受应急救援任务后，应当及时确定抢修方案，按照应急预案和现场处置方案开展应急救援工作，并及时向专业抢险队队长报告救援进展情况。

4.4.9.4 各专业抢险队队长（或本抢险队最高职位人员）应听从维保抢险组长或现场指挥命令，维保抢险组长未到场前，听从现场指挥统一指令。

4.4.9.5 专业抢险人员下轨或抢修前应向现场指挥确认所需安全防护措施已落实（如接触网停电、隧道风机关停等），应急处置过程中，需时刻注意自身安全；在面对处置过程中出现的安全问题需要做好应对措施，对危及人身安全的情况需要做好规避，并按照队长的指令处理。

4.4.9.6 需外单位参与的应急抢险中，专业抢险队需做好引导及配合工作。

4.4.9.7 专业抢险队队长负责本组人员、设备及物资进出轨行区的确认及清点工作。需要恢复现场的，应当根据维保抢修组组长或现场指挥要求进行现场恢复，人员、物资、工器具出清后方可撤离现场。

#### 4.4.10 现场处置作业纪律

4.4.10.1 应急预案启动后，分级响应的各级人员应按照预案的规定及时赶往现场，将手持台切换到相应的频道。

4.4.10.2 各级人员到达现场后，按照分级响应的指挥架构向上级指挥岗位报到，根据上级指挥的命令，组织、实施现场处置工作。在上级处置方案确定前，

在指定位置待命，救援抢险队负责人尽快掌握现场情况，并准备接受任务。

4.4.10.3 应急指挥部和现场指挥点成员原则上不得远离岗位，如因现场处置需要必须离开现场指挥点时，必须保持手持台、电话畅通。

4.4.10.4 在整个现场处置过程中，应急指挥架构实行自上而下的单一指挥，现场人员的汇报实行自下而上的逐级汇报，不得越级指挥和越级汇报。

4.4.10.5 抢修实施方案变更须经应急指挥部批准。

4.4.10.6 需封锁突发事件现场时，现场指挥点向地铁公安请求封锁现场，封锁的突发事件现场，除有关救援抢险和事故调查人员外，其他人员一律不得进入。

## 4.5 应急支援

4.5.1 应急领导小组办公室应借助应急领导小组各成员单位间应急联络机制，保证突发事件发生后及时调用应急救援力量参与救援。

4.5.2 当突发事件超出运营公司处置能力时，应急指挥部及时将突发事件的内容、影响、运营公司响应情况及市级、集团公司级应急预案启动建议同步报集团公司应急领导小组办公室（协调集团公司层面及市级层面应急救援力量参与救援）。

### 4.5.3 应急指挥关系

在集团公司《运营突发事件应急预案》及《杭州市城市轨道交通运营突发事件应急预案》启动响应时，应急总指挥更名为运营指挥，听从杭州市城市轨道交通运营突发事件应急指挥部的指挥。

## 4.6 响应终止

应急处置结束和应急预案终止由应急指挥部根据现场指挥点的汇报，必要时与专家组讨论决定，确认事件影响降低或消除后，总指挥发布应急处置结束和应急预案终止。

## 5 信息发布与媒体应对

按照《紧急信息报送及对外信息发布管理办法》、《运营紧急信息发布管理办法》进行信息发布与媒体应对工作。

## 6 后期处置

### 6.1 污染物处理

事故调查工作结束后（如需），应急救援抢险现场遗留的固体和液体污染物，由属地部门组织清运工作。

### 6.2 生产秩序恢复

突发事件应急处置工作结束后，现场指挥结合现场救援抢险情况，制定后续跟进安排或措施（如安排人员值守及物资装备保障等），相关部门应尽快组织本部门的生产秩序恢复，消除事故后果对正常运营的影响。

### 6.3 善后处置

由后期处置组针对突发事件所造成的乘客、员工伤亡及其财产损失、环境破坏，按照国家、省、市法律法规，及时进行善后处理，制定补偿、抚慰、抚恤、安置和环境恢复等善后工作方案并组织实施。

### 6.4 保险理赔

突发事件发生后，财产一切险由保管部门及时通知财务总部，财务总部负责报案，其他险种由事发属地管理部门负责报案。在突发事件造成损失金额确定后，财产一切险由保管部门准备理赔所需资料，财务总部审核完成后递交保险公司，其他险种由报案部门完成理赔所需资料递交保险公司。

### 6.5 事故调查

6.5.1 突发事件发生后，事故现场指挥、现场员工应组织保护事故现场，对现场作好标志和记录，必要时采取隔离措施（隔离带、隔离屏障等）封控现场。

6.5.2 在现场应急处置中，需要移动事故现场物件的，应当做出标志，绘制现场简图并做出书面记录，妥善保存现场重要痕迹、物证。

6.5.3 事故调查组到达现场后，立即勘查现场，详细检查车辆、线路及其他设备，做好调查记录。坚持“四不放过原则”按照《生产安全事故报告和调查处理办法》的相关规定开展调查。

### 6.6 应急处置总结评估

6.6.1 I、II 级突发事件处置结束后，（党委）办公室、调度总部及各生产公



司应在 3 日内向安全总部、技术总部提交突发事件应对经过书面报告，安全总部根据应急领导小组要求组织相关总部、生产公司在 15 个工作日内形成总结评估报告，并向应急领导小组报告。

#### 6.6.2 报告内容：

6.6.2.1 突发事件的基本情况。

6.6.2.2 突发事件应急响应情况、现场组织情况。

6.6.2.3 应急处置及设备恢复情况。

6.6.2.4 突发事件处置中存在的不足及改进措施。

6.6.2.5 应急预案存在的不足及修改意见。

6.6.2.6 应急处置能力的评估

6.6.2.7 突发事件造成的损失预估。

6.6.3 相关总部、生产公司针对突发事件处置中存在的不足，制定相应的整改措施和整改期限，并按照“15 日工作法”落实整改，针对应急预案存在的不足及时提出修订意见并完善相关应急预案。

## 7 应急保障

### 7.1 通信与信息保障

7.1.1 通号部应保证通讯设备设施正常运转。

7.1.2 分级响应中各级响应人员必须保证 24 小时通讯畅通。

7.1.3 OCC 需额外预备 1 台手持台供总指挥使用，使用“预留组 1”频道，用于与现场指挥、各组组长联系。

7.1.4 I、II 响应时，车站需预备 2 台手持台供现场指挥使用，其中一台使用“事故抢修组”频道用于与维保公司或车辆保障部、车站设备部抢险队队长联系，另一台使用“预留组 1”频道用于与总指挥及各功能组联系。启动 III、IV 级响应时，现场指挥（站区长/站区长助理/值班站长）配备两台手持台，一台设置“事故抢修组”频道用于与 OCC 和抢险负责人联系，一台设置“车站组”频道用于与车站人员联系。

7.1.5 涉及维保公司、客运公司车辆保障部、车站设备部抢修时，维保抢修组组长或车辆保障部、车站设备部负责人需额外预备 1 台手持台，使用“事故抢修

组”（处于指挥点时）或“预留组 1”（离开指挥点时）与各抢险队队长或现场指挥联系。运营公司应急通讯录详见附录 F。

## 7.2 应急队伍保障

运营公司组建运营应急救援队，相关总部、生产公司根据专业特点建立专业抢险队（包括工务、供电、通号、车辆、车站设备、网络安全），进行常态化管理，应急队伍信息详见附录 G；运营公司组建应急专家组（参照《运营公司专家库管理办法》、《关于成立运营公司技术管理委员会专业组的通知》），为突发事件应急处置提供技术支持。

## 7.3 物资装备保障

### 7.3.1 照明保障

在车站、隧道内发生突发事件进行应急处置时，OCC、车控室、车站设备专业抢险队应保证现场应急照明正常。

### 7.3.2 通风保障

发生突发事件时，OCC、车控室、车站设备等专业应按照专项应急预案要求保证送排风系统正常运行。

### 7.3.3 物资保障

7.3.3.1 各车站、车辆段（场）及专业抢险队，根据应急救援的需要，配备救援必须的设备设施、器材物资，并定期进行检测和维护，保证救援物资齐全、完好。应急物资消耗后及时完成补充。

7.3.3.2 各总部、生产公司应当建立并及时更新本单位的应急救援物资台账，包括应急救援物资名称、型号、用途、数量、单位、放置地点、使用及维护管理责任人等有关情况，各部门应急救援物资台账于每季度首月第 5 个工作日报送安全总部备案。应急物资信息详见附录 H。

7.3.3.3 车站、车辆段（场）配置事故应急箱，控制中心配置紧急撤离资料箱，配置标准见附录 I、附录 J。各类应急箱由属地管理方进行配置及维护。

## 7.4 其他保障

### 7.4.1 技术保障

由技术总部牵头，调度总部及各生产公司配合建立健全技术资料。

## 7.4.2 后勤保障

### 7.4.2.1 资金保障

当发生突发事件需紧急付款时，经应急指挥部同意后，由财务总部按有关财务规定操作。

### 7.4.2.2 交通车辆保障

当发生突发事件需地面交通支援时，由后勤保障组牵头做好车辆调配，以满足救援抢险需要。

### 7.4.2.3 饮食保障

在突发事件处置过程中，根据处置时间的长短和时间点，由后勤保障组牵头保障饮用水和食物供应。

## 8 预案管理

应急预案管理、演练管理、培训及宣传参照《应急管理办法》执行。

## 9 附则

### 9.1 术语和定义

应急预案、应急演练、应急队伍、应急物资等各类名词解释参照《应急管理办法》。

### 9.2 奖励与惩罚

9.2.1 在应急管理工作中和在突发事件应急处置工作中做出突出贡献的先进集体和个人按《安全奖考核管理办法》进行奖励。

9.2.2 对于违反本预案或对相关规定执行不力的，按《安全奖考核管理办法》进行考核。

9.2.3 对突发事件发生后，未积极开展应急处置的，造成严重后果的失职、渎职行为的人员，依法追究有关责任人责任。

## 10 附件

10.1 有关应急部门、机构或人员的联系方式和重要物资装备的名录或清单另行

制定。

10.2 信息接收、处置、上报等规范化格式文本，详见《运营紧急信息发布管理办法》。

10.3 各站点、主所、段场平面布置图可登录“运营生产管理系统（网址：<http://sso.mtros.cn>）”中“技术资料系统”进行查阅。

## 11 附录

附录 A 应急预案体系

附录 B 市、集团公司级运营突发事件分级清单

附录 C 突发事件应急响应分级

附录 D 突发事件应急处置及信息报送流程图（I、II 级）

附录 E 发布/变更/取消预警表

附录 F 应急通讯录

附录 G 应急救援队伍

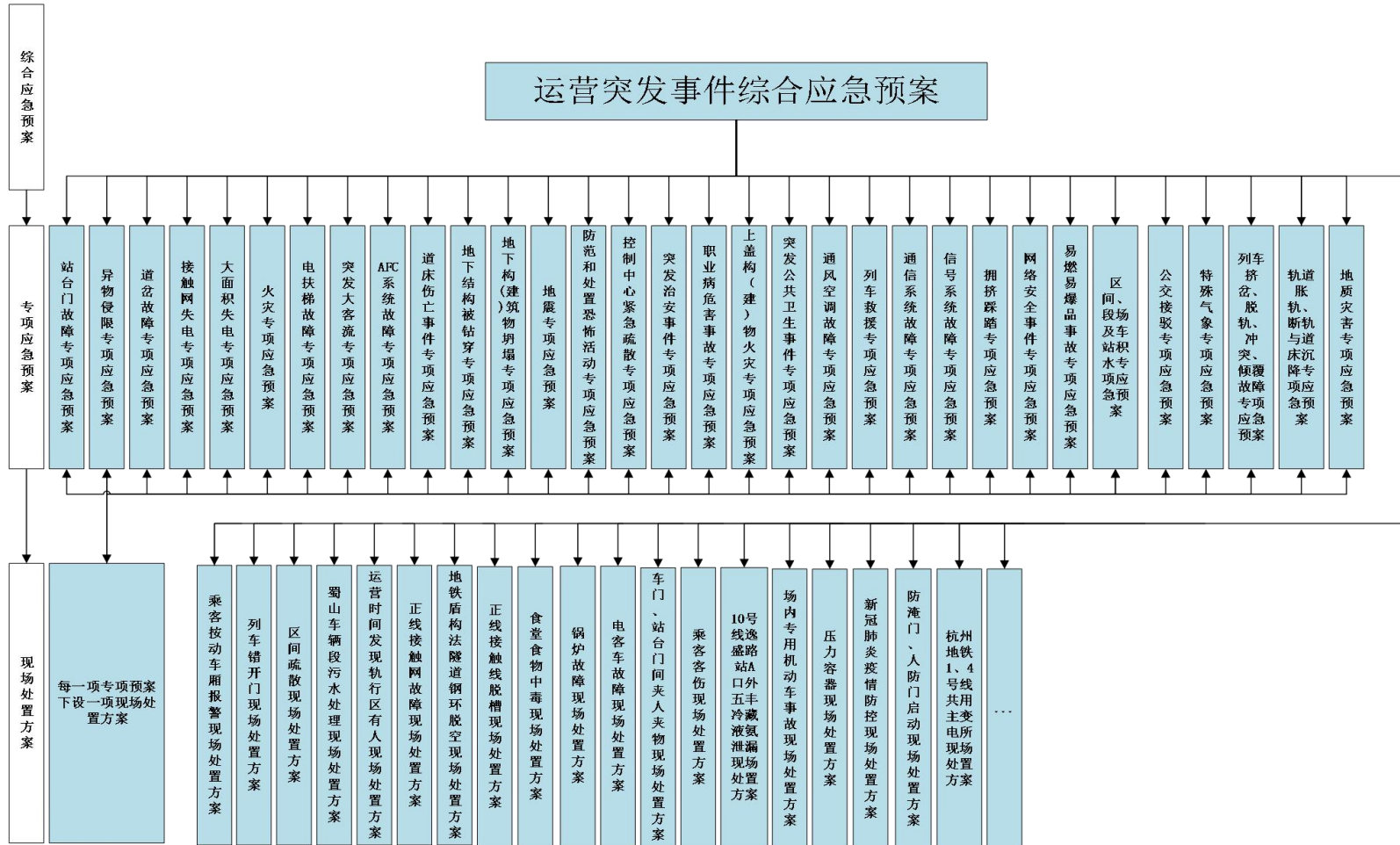
附录 H 应急物资信息

附录 I 车站应急处置箱配置标准

附录 J OCC 紧急撤离资料箱配置标准

附加说明

# 附录 A 应急预案体系



## 附录 B

### 市、集团公司级运营应急突发事件分级清单

突发事件分级	分级依据	
	市级预案	集团公司级预案
I 级（特别重大）突发事件	<p>（1）事件突然发生，事态非常复杂，事件后果涉及全市范围，对本市公共安全、政治稳定和社会经济秩序造成特别严重的危害或威胁；</p> <p>（2）造成人员死亡（含失踪）30 人以上，或危及 30 人以上生命安全，或 100 人以上重伤（含急性中毒）；</p> <p>（3）造成直接经济损失人民币 1 亿元以上；</p> <p>（4）需要紧急转移安置 10 万人以上；</p> <p>（5）超出省政府应急处置能力的。</p>	<p>（1）事件突然发生，事态非常复杂，事件后果涉及全市范围，对公共安全、政治稳定和社会经济秩序造成特别严重的危害或威胁；</p> <p>（2）造成人员死亡（含失踪）30 人以上，或危及 30 人以上生命安全，或 100 人以上重伤（含急性中毒）；</p> <p>（3）造成直接经济损失人民币 1 亿元以上；</p> <p>（4）需要紧急转移安置 10 万人以上。</p>
II 级（重大）突发事件	<p>（1）事件突然发生，事态复杂，事件后果涉及数个区、县（市），对公共安全、政治稳定和社会经济秩序造成重大危害或威胁；</p> <p>（2）造成人员死亡（含失踪）10 人以上 30 人以下，或 50 人以上 100 人以下重伤（含急性中毒）；</p> <p>（3）造成直接经济损失人民币 5000 万元以上 1 亿元以下；</p> <p>（4）已（试）运营线路连续中断行车 24 小时以上的；</p> <p>（5）超出我市政府应急处置能力的；</p> <p>（6）省政府认为有必要响应的其他条件。</p>	<p>（1）事件突然发生，事态非常复杂，事件后果涉及数个区、县（市）范围，对公共安全、政治稳定和社会经济秩序造成重大危害或威胁；</p> <p>（2）造成人员死亡（含失踪）10 人以上 30 人以下，或 50 人以上 100 人以下重伤（含急性中毒）；</p> <p>（3）造成直接经济损失人民币 5000 万元以上 1 亿元以下；</p> <p>（4）造成已投入载客运行线路连续中断行车 24 小时以上。</p>
III 级（较大）突发事件	<p>（1）事件突然发生，事态较为复杂，事件后果在较大区域内对公共安全、政治稳定和社会经济秩序造成较大危害或威胁；</p> <p>（2）造成人员死亡（含失踪）3 人以上 10 人以下，或 10 人以上 50 人以下重伤（含急性中毒）；</p> <p>（3）造成直接经济损失人民币 1000 万元以上 5000 万元以下；</p> <p>（4）造成已（试）运营线路连续中断行车 6 小时以上 24 小时以下的。</p>	<p>（1）事件突然发生，事态较为复杂，事件后果在较大区域内对公共安全、政治稳定和社会经济秩序造成较大危害或威胁；</p> <p>（2）造成人员死亡（含失踪）3 人以上 10 人以下，或 10 人以上 50 人以下重伤（含急性中毒）；</p> <p>（3）造成直接经济损失人民币 1000 万元以上 5000 万元以下；</p> <p>（4）造成已投入载客运行线路连续中断行车 6 小时以上 24 小时以下。</p>
IV 级（一般）突发事件	<p>（1）事件突然发生，事态相对简单，事件后果仅在一定范围内对公共安全、政治稳定和社会经济秩序造成危害或威胁；</p> <p>（2）造成人员死亡（含失踪）1 人以上 3 人以下，或 10 人以下重伤（含急性中毒）；</p> <p>（3）造成直接经济损失人民币 50 万元以上 1000 万元以下；</p> <p>（4）造成已（试）运营线路连续中断行车 2 小时以上 6 小时以下的。</p>	<p>（1）事件突然发生，事态相对简单，事件后果仅在一定范围内对公共安全、政治稳定和社会经济秩序造成危害或威胁；</p> <p>（2）造成人员死亡（含失踪）1 人以上 3 人以下，或 10 人以下重伤（含急性中毒）；</p> <p>（3）造成直接经济损失人民币 50 万以上 1000 万元以下；</p> <p>（4）造成已投入载客运行线路连续中断行车 2 小时以上 6 小时以下。</p>

突发事件分级	分级依据	
	市级预案	集团公司级预案
V级（一般以下）突发事件	/	<p>（1）事件突然发生，事态简单，事件后果仅在单个车站（段场）范围内对公共安全和社会秩序造成危害或威胁；</p> <p>（2）造成直接经济损失 20 万元以上 50 万元以下；</p> <p>（3）造成已投入载客运行线路连续中断行车(双线)30 分钟以上 120 分钟以下的或连续中断行车(单线)时间达 60 分钟以上 120 分钟以下的；</p> <p>（4）由应急指挥领导小组决议应列入本项的。</p>

附录 C  
突发事件应急响应分级

序号	区域	相关应急预案名称	I 级应急响应	II 级应急响应	III 级应急响应	IV 级应急响应
1	正线	上级应急预案	1. 达到《杭州市城市轨道交通运营应急突发事件应急预案》内规定的特别重大、重大、较大、一般四个等级的城市轨道交通运营突发事件 2. 《杭州市城市轨道交通运营应急突发事件应急预案》启动时 3. 集团公司启动运营突发事件 IV 级及以上响应时	集团公司启动运营突发事件 V 级响应时	—	—
2		共用项	造成或可能造成列车晚点 30 分钟及以上	造成或可能造成列车晚点 15 分钟及以上，30 分钟以下；或高峰期列车晚点 10 分钟及以上，15 分钟以下	造成或可能造成列车晚点 10 分钟及以上，15 分钟以下；或高峰时期列车晚点 5 分钟及以上，10 分钟以下	造成或可能造成列车晚点 5 分钟及以上，10 分钟以下
3			导致 1 人及以上重伤（含中毒）	导致 3 人以上轻伤送医事件	导致 3 人及以下轻伤送医事件	—
4		《公交接驳专项应急预案》	—	启动公交接驳	—	—
5		《AFC 系统故障专项应急预案》	—	同一时段多线车站 AGM（含电子过闸）无法使用，影响乘客进出 30 分钟及以上	同一时段一条及以上线路车站 AGM（含电子过闸）、BOM、TVM 设备其中一类故障或全部故障	同一时段单站 AGM（含电子过闸）、BOM、TVM 其中一类故障或全部故障
6		《大面积失电专项应急预案》	单个及以上车站全部失电预计恢复时间超过 30 分钟	单个及以上车站全部失电预计恢复时间超过 10 分钟	单个及以上车站全部失电预计 10 分钟内可恢复	—



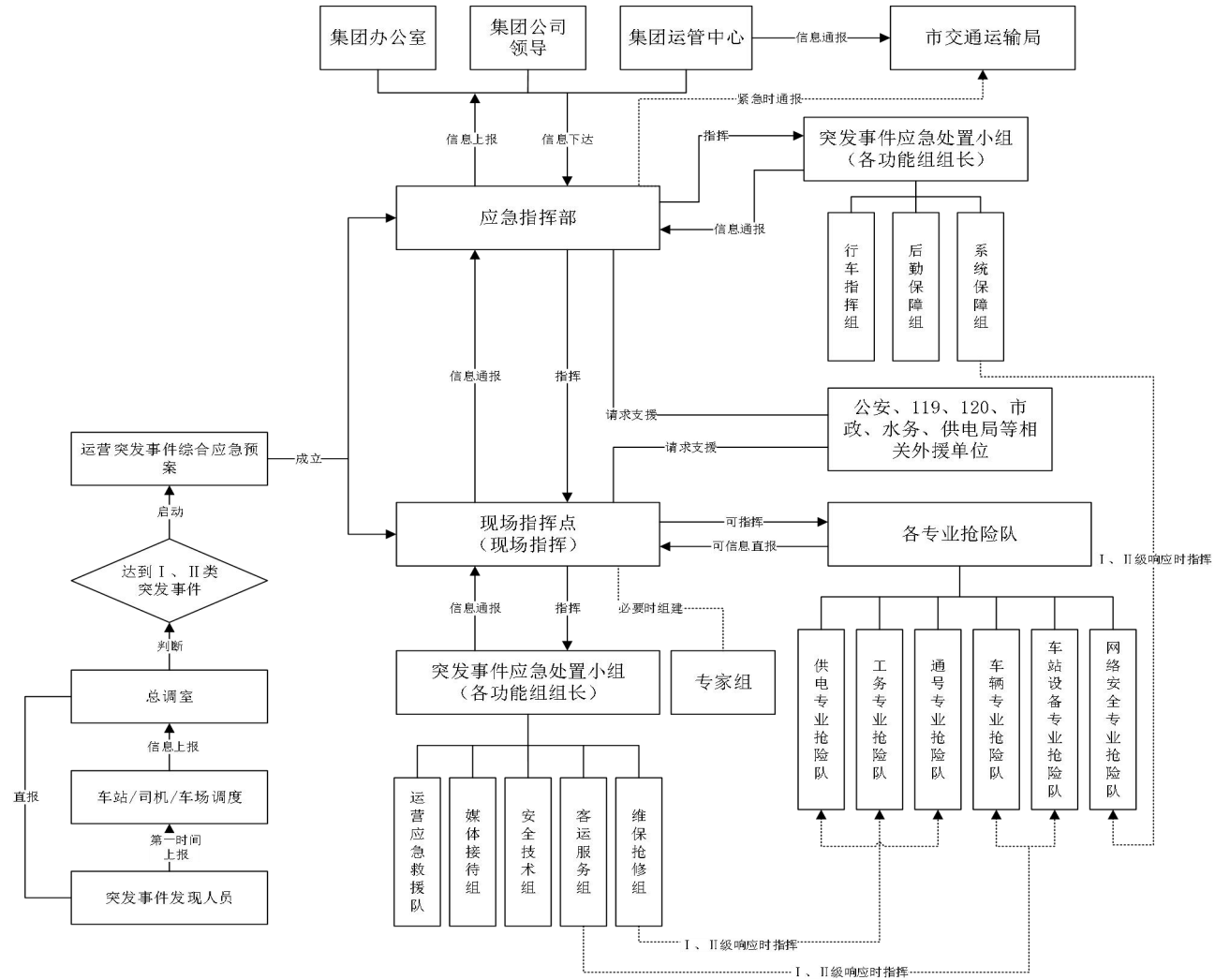
序号	区域	相关应急预案名称	I级应急响应	II级应急响应	III级应急响应	IV级应急响应
7		《异物侵限专项应急预案》	异物侵限造成部分线路运行中断	—	异物侵限时，司机、站务无法处置需工班现场处理	异物侵限需限速运行
8		《轨道胀轨、断轨与道床沉降专项应急预案》	轨道胀轨、断轨、道床沉降造成部分线路运行中断	轨道胀轨、断轨、道床沉降经紧急处置后列车可运行	轨道道床沉降无需处置列车限速通过	—
9		《地震专项应急预案》	本市发生6.0级及以上地震	本市发生5.0级及以上，6.0级以下地震	本市发生4.0级及以上，5.0级以下地震	本市发生3.0级及以上，4.0级以下地震
10		《地质灾害专项应急预案》	在预警期间地铁管辖范围遭受地质灾害	—	—	—
11		《防范和处置恐怖活动专项应急预案》	发生爆炸、人为纵火、释放毒气及有害生物制剂、暴力袭击、劫持人质	接到炸弹、毒气等恐吓信息	—	—
12		《火灾专项应急预案》	车站、列车、隧道、车辆段（场）、主变电所、控制中心发生火灾影响乘客服务	车站、列车、隧道、车辆段（场）、主变电所、控制中心发生火灾不影响乘客服务	车站、列车、隧道、车辆段（场）、主变电所、控制中心确认发生火警	—
13		《控制中心紧急疏散专项应急预案》	—	控制中心大楼发生火灾、爆炸、遭受恐怖袭击；控制中心大楼接到炸弹、毒气恐吓等情况；控制中心调度员中央工作站无法监控	—	—
14		《列车挤岔、脱轨、冲突、倾覆专项应急预案》	列车或车辆挤岔、脱轨、冲突、倾覆	—	—	—
15		《地下构（建）筑物坍塌专项应急预案》、《地下结构被钻穿专项应急预案》	车站构（建）筑物、隧道坍塌或被钻穿	—	—	—

序号	区域	相关应急预案名称	I级应急响应	II级应急响应	III级应急响应	IV级应急响应
16		《突发公共卫生事件专项应急预案》	当国家、省、市、区（县）政府或相关行政部门发布突发公共卫生事件应急响应时	—	—	—
17		《特殊气象专项应急预案》	台风、暴雨、暴雪红色预警	台风、暴雨、暴雪橙色预警，大风、寒潮、道路结冰、雷电、冰雹红色预警	台风、暴雨、暴雪黄色预警，大风、寒潮、道路结冰、雷电、冰雹橙色预警	台风、暴雨、暴雪蓝色预警，大风、寒潮、道路结冰、雷电、冰雹黄色预警
18		《区间、段场及车站积水专项应急预案》	道床积水漫过轨面、车辆段场积水水位达到U型槽水位线	道床积水浸到钢轨未漫过轨面时，经应急处置水位仍上涨	道床积水浸到钢轨未漫过轨面时	道床积水未浸到钢轨
			车站、车辆段场积水导致关站、线路停运、段场停用	车站积水导致出入口关闭	车站、车辆段场积水改变乘客行进路线、影响设施设备使用	车站、车辆段场积水影响乘客服务、设备设施使用
			车站、区间突发涌水倒灌	—	—	—
19		《信号系统故障专项应急预案》	信号系统联锁故障导致中央及车站均不可监控	信号系统区域控制器(ZC)故障、计轴故障影响折返、中央ATS多个或全线联锁区无法监控	信号系统Frontam故障，计轴故障不影响折返、车载设备(CC)故障需下线、中央ATS单个联锁区无法监控	
20		《接触网失电专项应急预案》	—	正线接触网失电且支援供电不成功时	正线接触网失电需采用支援供电	—
21		《列车救援专项应急预案》	—	运营时段列车故障救援；非运营时段列车故障救援影响次日正常运营	非运营时段列车故障救援可能影响次日正常运营	非运营时段正线列车救援
22		《突发大客流专项应急预案》	—	同一时段多线车站启用客流管控时	同一时段单线两个以上相关车站启用客流管控时	单站客流管控
23		《电扶梯故障专项应急预案》	—	—	垂直电梯困人30分钟以上	垂直电梯被困人群中有人、孕妇、婴儿

序号	区域	相关应急预案名称	I 级应急响应	II 级应急响应	III 级应急响应	IV 级应急响应
24		《电扶梯故障专项应急预案》			单站电扶梯全部故障；高峰时期换乘站台电扶梯故障影响换乘能力	单个车站 3 台及以上（非全部）电扶梯故障，或无配套楼梯处的电扶梯全部故障
25		《站台门故障专项应急预案》			屏蔽门无“关闭且锁紧信号”故障或侧门屏蔽门故障	两道及以上屏蔽门故障；屏蔽门安全防护装置故障；屏蔽门玻璃破裂
26		《通风空调故障专项应急预案》			通风空调系统故障造成车站及区间范围内温度达到 30℃ 以上，影响设备正常运行	通风空调系统故障造成车站及区间温度达到 30℃ 以上
27		《通信系统故障专项应急预案》			一类通讯系统故障（调度台、司机车载台、手持台、直通电话）	二类通讯系统故障（广播系统、乘客信息系统、时钟系统、市话、公务电话、CCTV 监控）
28	车辆段 / 场	共用项	造成当日运营列车无法出段/场	造成早晚高峰列车无法出段/场	影响部分列车出段/场	—
29		《上盖构（建）筑物火灾专项应急预案》	—	车辆段场区域发生火灾或上盖物业区域发生火灾影响车辆段（场）	上盖物业区域发生火灾不影响车辆段（场）运作	—
30		《道岔故障专项应急预案》	—	—	车辆段（场）内咽喉区道岔故障	非咽喉区道岔故障
31		《易燃易爆品事故专项应急预案》	—	—	发生泄露、腐蚀、中毒等易燃易爆品事件且未造成人员伤亡	—
说明：一个突发事件引发不同响应级别时，按照“就高不就低”原则启动响应级别。						

## 附录 D

### 突发事件应急处置及信息报送流程图（I、II级）



## 附录 E

### 发布/变更/取消预警表

YYZL-G-AQ-Z06-0100-2022 • C3-01

所属总部/生产公司：	提报部室/中心：	提报日期/时间：	提报人签字：
<p>事项：</p> <p>由于 XXX 原因，建议 XX 线启动/取消 XX 预案 XX 级预警响应或将 XX 预案 XX 级预警响应变更至 XX 级。（针对预警应采取的控制措施、使用部门故障处理指引，另附件）</p>			
部（室）意见	部门盖章 负责人签字： 年 月 日		
所属生产公司/总部 领导签字	签字： 年 月 日		
运营公司分管领导 签字	签字： 年 月 日		
OCC 签收	签收人： 年 月 日 时 分		
预警发布	发布人： 年 月 日 时 分		
注：本记录归档方式 <u>电子+纸质</u> ，归档周期 <u>12</u> 个月，保存期限 <u>36</u> 个月。			

附录 F  
应急通讯录

部门	联系电话
消防	119
急救	120
公安	110
杭州市应急管理局	85259676
杭州市交通运输局	办公电话：89581023/传真号码：89581111
杭州市交警支队	122
杭州市公安局地铁公安分局	87289500
杭州市消防救援支队指挥中心	89580119
杭州市卫健委	85255318
杭州市疾控中心	85155309
上城区应急管理局	87923150
拱墅区应急管理局	88259548
西湖区应急管理局	85802733
滨江区应急管理局	81187891
萧山区应急管理局	82630228
钱塘区应急管理局	82987723
临平区应急管理局	89150661
余杭区应急管理局	89391256
临安区应急管理局	58609617
富阳区应急管理局	61705908
杭州水务	水务抢险：967050
杭州市城市水设施和河道保护管理中心	86866292
杭州市煤气集团有限公司	燃气抢险：85356666
杭州市城管局	86403357
国网杭州供电公司	供电抢修：95598
杭州市公共交通集团有限公司调度中心	85192962
集团公司总值班室	86000000、86000001
移动	10086
联通	10010
电信	10000

附录 G  
应急救援队伍

序号	岗位	工号	姓名	性别	年龄	手机号码	备注
1	队长	C0004512	周林	男	32	17826846226	/
2	副队长	C0000233	陈佳雷	男	33	13588091113	/
3	队员	C0013753	吴加力	男	24	18329005293	/
4	队员	C0004681	厉健良	男	46	13082812355	/
5	队员	C0007877	沈天益	男	27	15824504234	/
6	队员	C0009493	俞凯明	男	30	15700108239	/
7	队员	C0018795	于鹏	男	23	15003557736	/
8	队员	C0008830	李杭渤	男	26	15088634022	/
9	队员	C0013342	张镇涛	男	25	13357163932	/

附录 H  
应急物资信息

H1 通用应急物资配置

分类	种类	单位	配置数量	备注
防汛	挡水板	套	/	车站出入口、消防专用通道出入口、直通地面的无障碍电梯出入口和区间风井通地面的出入口均配备
	防汛沙袋	袋	/	车站各防汛点的垒砌高度不低于 20cm
	抽水设备	台	/	每条线路配备 1 台移动抽水设备，流量不低于 160m <sup>3</sup> /h
	防滑垫	块	/	不少于车站出入口和无障碍电梯出入口数量之和
	荧光衣	件	6（8/防汛重点车站）	不少于车站当班工作人员数
	危险警示牌	套	2	换乘站危险警示牌的配置数量应乘线路条数
	救生衣	件	6（8/防汛重点车站）	不少于车站当班工作人员数
	安全绳	根	6（8/防汛重点车站）	每根长度不小于 15m，换乘站安全绳的配置数量应乘线路条数
	防水手电筒	个	/	不少于车站当班工作人员数
防寒	融雪剂	桶	2/地下站、3/高架站	容量 25kg/桶
	防滑地毯	卷	1/地下站、5/高架站	/
	拉丝防滑垫	卷	2/地下站、2/高架站	/
	扫雪铲	把	8/地下站、8/高架站	/
防强风	异物处理杆	根	2/高架站、相邻地下站、高架线路运	/



分类	种类	单位	配置数量	备注
	绝缘手套	双	行列车	/
	绝缘靴	双		/
消防灭火	灭火器	个	10/车站、2/列车	/
	灭火毯	个	1/车站	/
	消防水枪	支	1/车站	/
	消防水带	盘	3/车站	/
	灭火防护服	套	2/车站	/
行车	国际通用信号旗	套	2/有道岔车站、2/无道岔车站	侧式站台增配1套、换乘站增配2套
	警示灯	盏	8/有道岔车站、6/无道岔车站	含信号灯、红闪灯
	绝缘手套	双	4/有道岔车站	/
	电绝缘鞋(靴)	双	4/有道岔车站	接触轨供电线路需要
客伤和公共 卫生	急救箱	个	1/车站	包括碘伏消毒液、医用棉签、创可贴、绷带、医用胶带、医用剪刀、医用纱布、风油精、跌打损伤药物、体温计、医用手套、医用口罩等
	红外测温装备	套	2/车站	/
	担架	副	1/车站	/

## H2 线网大型抢险物资装备

### H2.1 车辆救援设备

归属部门	设备类型	地点	套数	备注
客运一公司	LUKAS 救援设备	2 号线蜀山车辆段	1	
		4 号线七堡停车场	1	
		9 号线昌达路车辆段	1	
客运二公司	LUKAS 救援设备	3 号线星桥车辆段	1	
		6 号线双浦车辆段	1	
		16 号线上泉车辆段	1	
客运三公司	LUKAS 救援设备	7 号线盈中车辆段	1	
		10 号线仁和车辆段	1	
		机场快线仓前车辆段	1	
安全总部	LUKAS 救援设备	4 号线七堡停车场	1	

### H2.2 大功率水泵

归属部门	设备类型	地点	套数	设备参数（流量-扬程-功率）
维保公司	便携式潜水排污泵	七堡停车场	1	WQ250-45-45
	潜水泵	七堡停车场	1	WQ100-30-15
	潜水泵	双桥停车场	1	WQ100-30-15
财务总部	泥浆泵	蜀山车辆段物资库	若干	WQ300-18-30
	潜污泵	蜀山车辆段物资库	若干	WQ200-35-37
	潜污泵	蜀山车辆段物资库	若干	WQ250-45-55

### H2.3 大型发电机组

归属部门	设备类型	地点	套数	设备参数
维保公司	发电机	七堡停车场	1	250kW

## H3 专职应急救援队设备物资

归属部门	物资类别	设备	地点	数量
安全总部	搜救设备	复合型气体探测器	七堡临建基地	2 台
		漏电检测仪		2 台
	切割设备	切割机		2 台
		切割链锯		2 台
		钢筋速断器		2 台
	动力照明设备	汽油发电机		2 台
		500W 照明灯（含三脚架）		2 个
		强光照明灯		6 个
		100 米发光照明线		2 卷

归属部门	物资类别	设备	地点	数量
		应急电源		2 个
	个人防护设备	消防头盔		9 个
		呼救器		9 个
		日常训练服		每人 2 套
		救援服装 5 件套(含救援制服、防穿刺救援靴、防割手套、防毒面具、安全腰带)		每人 2 套
		空气呼吸器		9 个
		消防斧		3 个
		救生衣		9 套
		通讯设备		对讲机
	单兵作战设备			9 套
	运输设备	冲锋舟		2 艘
		工具搬运运输小车		1 辆
		工程抢险车		2 辆
	医疗设备	急救箱		2 个
		硬质担架		2 副
		除颤仪		2 台
	辅助设备	30m 救援绳		4 根
		折叠梯		2 个
		千斤顶		2 个

## 附录 I

## 车站应急处置箱配置标准

序号	名称	数量	规格、尺寸、参数
1	现场指挥点名贴（横版）	2 张	自粘
2	现场指挥点公告（含现场应急救援队伍进出场登记表）	2 张	自粘
3	端门进出人员登记表	4 张	A3
4	正线及辅助线线路示意图	1 张	CAD 版彩打
5	车站布局图	2 张	CAD 版站台、站厅各 1 张，彩打
6	车站区间图	1 张	CAD 版彩打
7	相邻车站布局图	4 张	CAD 版站台、站厅各 1 张，彩打
8	供电系统图	1 张	CAD 彩打
9	通讯录（集团、运营公司、各部门、外单位应急联系电话）	1 份	A4
10	车站周边（1km）社会资源图	1 张	A3
11	A3 纸	50 张	
12	反光背心	9 件	总指挥、现场指挥、现场指挥助理、维保抢修组长、媒体接待组长、客运服务组长、后勤保障组长、安全技术组长、专家组，带铭牌反光背心
13	安全帽	2 顶	现有安全帽规格型号不变，颜色变更为白色
14	棉纱手套	2 双	
15	卷尺（5m）	1 只	
16	软面抄	2 本	
17	黑色签字笔	6 支	
18	剪刀	1 把	
19	红色/黑色白板笔	各 2 支	
20	警戒带	4 卷	
21	手握式计数器	2 只	
22	透明胶带	1 卷	宽 5.5cm
23	双面胶	1 卷	宽 12mm
24	手机充电器	1 个	输出 5V、1A
25	多合一手机数据线	1 根	接口类型：苹果 lighting、Micro USB、Type-C
26	接线板（5 米）	2 块	
27	车站“安全区”指示牌	1 张	
28	站厅“等待救援区”指示牌	1 张	
29	危险警示牌	2 套	
30	地铁车辆突发灾难情况救援指引	1 本	

备注：印刷品封面统一进行编号，应急-01（以此类推）

注：车辆段（场）的事故应急箱中将正线及辅助线线路示意图、车站布局图、车站区间图改为车辆段（场）线路图、布局图，车站“安全区”、站厅“等待救援区”指示牌删除，其余物资不变。

## 附录 J

### OCC 紧急撤离资料箱配置标准

资料名称	数量
挂拆地线通知单	1 本
行调工作日志	1 本
施工情况登记表	1 本
施工预想表	1 本
送电通知单	1 本
停电通知单	1 本
运营前准备工作检查表	1 本
电力、环控调度倒闸操作票	1 本
电力、环控调度工作日志	1 本
直流 1500V 停/送电操作票	1 本
火灾报警记录表	1 本
时刻表	1 份
线路图	1 份
运行图底稿	1 份
OCC 疏散应急预案及现场处置方案	1 份

## 附加说明

本文本由杭州地铁运营有限公司安全总部负责解释

本文本主要起草人：周林、张学文、张成、张佳斌、马菲、黄轲

本文本主要审核人：奚正波、蒋海平