

西安市人民政府办公厅

市政办函〔2022〕37号

西安市人民政府办公厅 关于印发城市轨道交通运营突发事件 应急预案（2022年修订版）的通知

各区、县人民政府，市人民政府各工作部门、各直属机构：

《西安市城市轨道交通运营突发事件应急预案（2022年修订版）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。2018年7月2日市政府办公厅印发的《西安市地铁运营突发事件应急预案》（市政办发〔2018〕68号）同时废止。



西安市人民政府办公厅

2022年5月20日

（此件公开发布）

**西安市城市轨道交通
运营突发事件应急预案
(2022 年修订版)**

目 录

1	总则	6
1.1	编制目的	6
1.2	编制依据	6
1.3	适用范围	6
1.4	事件分级	7
1.5	工作原则	8
2	组织指挥体系	9
2.1	应急工作组织指挥机构	9
2.2	市应急指挥部办公室	10
2.3	现场指挥机构	11
2.4	城市轨道交通运营单位	12
2.5	专家组	13
3	监测预警与信息报告	14
3.1	监测	14
3.2	预警	15
3.3	信息报告	20
4	应急响应	22
4.1	预案启动条件	22
4.2	先期处置	22

4.3	响应分级	23
4.4	处置措施	24
4.5	响应终止	26
5	后期处置	26
5.1	善后处置	26
5.2	事件调查	27
5.3	处置评估	27
6	保障措施	28
6.1	通信保障	28
6.2	队伍保障	28
6.3	装备物资保障	28
6.4	技术保障	29
6.5	交通运输保障	30
6.6	资金保障	30
7	预案管理	30
7.1	宣传教育	30
7.2	培训	31
7.3	预案演练	31
7.4	预案修订与备案	31
7.5	奖惩	32
8	附则	32
8.1	名词解释	32

8.2 预案制定与解释·····	32
------------------	----

8.3 预案实施·····	33
---------------	----

附件

1. 风险分析·····	34
--------------	----

2. 西安市城市轨道交通运营突发事件应急指挥部成员 单位职责·····	36
--	----

3. 西安市城市轨道交通运营突发事件预警信息发布通 知单·····	41
--------------------------------------	----

4. 西安市城市轨道交通运营突发事件预警行动反馈表···	42
------------------------------	----

5. 西安市城市轨道交通运营突发事件分级响应流程图···	43
------------------------------	----

6. 西安市城市轨道交通运营突发事件应急指挥体系····	44
------------------------------	----

7. 西安市城市轨道交通运营突发事件应急处置通讯录···	45
------------------------------	----

1 总则

1.1 编制目的

为建立城市轨道交通运营突发事件（以下简称运营突发事件）应急处置工作机制，科学有序高效应对运营突发事件，最大程度减少人员伤亡及财产损失，维护正常运营秩序和社会稳定，结合我市实际，制定本预案。

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》《城市轨道交通运营管理规定》《城市轨道交通运营突发事件应急预案编制规范》《国务院办公厅关于印发国家城市轨道交通运营突发事件应急预案的通知》《国务院办公厅关于保障城市轨道交通安全运行的意见》《陕西省突发事件预警信息发布管理暂行办法》《西安市人民政府办公厅关于保障城市轨道交通安全运行的实施意见》《西安市应急预案管理办法（修订稿）》《西安市突发事件总体应急预案》等有关法律、法规、规章和规范性文件，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于我市行政区域内（含西咸新区）城市轨道交通运营过程中发生的因列车脱轨、冲突、撞击、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、财产损失的各类突发事件应对工作。跨城市运营的城市轨道交通线路发生运营突

发事件，按照属地负责、协调联动的原则，建立跨区域运营突发事件应急合作机制，依照职责分工，密切配合，共同做好运营突发事件的应对工作。

自然灾害类突发事件，如暴雨、暴雪、大风等因素影响或可能影响城市轨道交通正常运营安全的按照《西安市防汛应急预案》《西安市气象灾害应急预案》等专项预案执行应急处置工作。公共卫生类突发事件，如重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、新发传染性疾病等因素影响或可能影响城市轨道交通正常运营安全的按照《西安市突发公共卫生事件应急预案》执行应急处置工作。社会安全类突发事件，如重大刑事案件、恐怖袭击事件等因素影响或可能影响城市轨道交通正常运营安全的按照《西安市处置恐怖袭击事件基本预案》等专项预案执行应急处置工作。

1.4 事件分级

依据突发事件可能造成的危害程度、波及范围、影响大小、人员伤亡、财产损失等因素，运营突发事件分为特别重大、重大、较大和一般事件，具体分级标准如下：

（1）特别重大运营突发事件：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 亿元以上的运营突发事件。

（2）重大运营突发事件：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 小时以上的运营突发事件。

（3）较大运营突发事件：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 小时以下的运营突发事件。

（4）一般运营突发事件：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 小时以下的运营突发事件。

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。

1.5 工作原则

（1）以人为本，安全第一。把保障公众健康和生命财产安全作为首要任务，最大限度地预防和减少运营突发事件及其造成的人员伤亡和危害，切实加强应急救援人员的安全防护。

（2）统一领导，协同配合。在市政府的统一领导下，各成员单位及相关部门按照各自职责和权限，建立健全应急管理体制，保证运营突发事件处置工作高效有序开展。

（3）依靠科学，依法规范。采用先进的监测、预警技术，充分发挥专家队伍和专业人员的作用，促进城市轨道交通运营应急管理工作法制化和制度化。

（4）预防为主，平战结合。将运营突发事件预防作为应急工作的中心环节和主要任务，建立健全责任体系。加强监测预警、维修保养，突出应急预案演练实战化，强化检查督促，开展宣传教育，防止和减少运营突发事件发生。

2 组织指挥体系

2.1 应急工作组织指挥机构

在市政府的统一领导下，设立西安市城市轨道交通运营突发事件应急指挥部（以下简称市应急指挥部），负责我市城市轨道交通运营突发事件的预防、应急处置和善后工作。

各区县政府，西咸新区、各开发区管委会按照属地为主、分级响应原则，建立城市轨道交通运营突发事件应急处置指挥机构，完善相关预案，做好先期处置及配合工作。

2.1.1 市应急指挥部组成

总 指 挥：市政府分管交通工作的副市长

副总指挥：市政府分管交通工作的副秘书长，市交通局、市公安局主要负责同志

成员单位：市委宣传部、市委网信办、市委外办、市发改委、市公安局、市财政局、市资源规划局、市生态环境局、市人社局、市住建局、市工信局、市水务局、市城管局、市交通局、市商务局、市应急管理局、市卫生健康委、市民政局、市市场监管局、市人防办、市地震局、市气象局、市消防救援支队、西安城投集团、西安水务集团、市轨道集团、西安中铁轨道交通有限公司等城市轨道交通运营单位（以下简称运营单位）。根据处置工作需要，可临时补充和调整成员单位。

2.1.2 市应急指挥部职责

（1）贯彻落实城市轨道交通运营应急工作的法律、法规，

落实国家、省、市有关城市轨道交通运营应急处置工作部署。

(2) 研究制定我市应对运营突发事件的政策措施和指导意见，组织制定和实施本预案。

(3) 统一领导我市运营突发事件的应急处置、抢险救援、恢复运营等应急工作。

(4) 指挥协调成员单位开展应急处置行动。

(5) 检查督导成员单位监测、预警突发事件和落实预警措施情况。

(6) 当突发事件超出市应急指挥部处置能力时，按照程序请求上级有关部门支援。

(7) 承担市委、市政府及上级主管部门交办的工作。

市应急指挥部指挥场所根据运营突发事件实际处置需要设立在西安市应急指挥中心。

2.2 市应急指挥部办公室

市应急指挥部下设办公室，办公室设在市交通局，负责市应急指挥部日常工作，办公室主任由市交通局分管交通安全的副局长担任，工作人员由市交通局、市应急管理局相关负责同志组成。

市应急指挥部办公室职责：负责贯彻落实市应急指挥部的重大决定；向市应急指挥部提出发布、调整和解除预警信息的建议；联络、协调各成员单位做好预警行动及应急响应工作；收集、分析和汇总事件信息，及时向市应急指挥部报告预警行动和应急处置开展情况；负责监督、指导运营单位的应急管理工作；组织制

定和修订本预案，定期组织开展应急预案演练；完成市应急指挥部交办的其他工作。

2.3 现场指挥机构

市应急指挥部根据运营突发事件的性质、危害程度、影响范围等因素组建现场指挥机构。现场指挥长由市应急指挥部总指挥或由市应急指挥部总指挥指定一名副总指挥担任，在市应急指挥部的统一领导下负责现场组织指挥工作。

现场指挥部的主要职责如下：

- （1）执行市应急指挥部下达的运营突发事件应急处置任务。
- （2）负责组织制定和实施应急处置的具体措施。
- （3）负责现场组织、协调、指挥现场抢险救援队伍、设施和装备物资开展专业化处置救援。

现场指挥机构在市应急指挥部领导下，可根据运营突发事件处置的需要，组建专业处置组、医疗救治组、宣传舆情组、交通保障组、安全稳定组、物资保障组等若干应急工作组，应急工作组由一个或多个应急成员单位组成，承担具体的应急处置任务。

（1）专业处置组：负责受损建（构）筑物、轨道交通设施设备和水、电、气、交通、通信等各自权属范围内设施设备抢修及乘客疏散工作。由市消防救援支队牵头，市交通局、市住建局、市工信局、市市场监管局、市应急管理局、市城管局、运营单位、西安城投集团、西安水务集团等单位配合。

（2）医疗救治组：负责受伤人员救治和因灾遇难人员处置

工作。由市卫生健康委牵头，市民政局、市公安局、运营单位等单位配合。

（3）宣传舆情组：负责审定突发事件信息发布方案，确定发布内容、发布方式；接受记者采访；收集、跟踪境内舆论，及时向上级或有关部门汇报、通报情况；通过各种方式，有针对性地解疑释惑，澄清事实，引导舆论。由市委宣传部牵头，市委网信办、市委外办、市交通局、市应急管理局、运营单位等单位配合。

（4）交通保障组：负责协调车辆储备、调配和乘客接驳转运工作，通过调集和组织地面交通运输工具，迅速疏散现场客流，保证现场应急救援工作的需要。由市交通局牵头，市公安局、西安城投集团等单位配合。

（5）安全稳定组：负责突发事件影响区域内现场安全警戒、交通管制、秩序维护，确保应急救援通道畅通，防止人员伤亡、财产损失扩大，保持社会稳定。由市公安局牵头，市交通局、市城管局、市应急管理局、市卫生健康委等单位配合。

（6）物资保障组：各成员单位按照各自职责，完善应急物资储备。根据现场处置需要，迅速调配相关应急物资，确保物资保障有力。由市交通局牵头，市应急管理局、市发改委、市商务局、西安城投集团、西安水务集团等单位配合。

2.4 城市轨道交通运营单位

运营单位是轨道交通运营安全和突发事件应对工作的责任

主体，要建立健全应急指挥机制，建立与相关单位的信息共享和应急联动机制。

运营单位主要职责如下：

（1）建立健全运营风险监测体系，做好风险分级管控和隐患排查治理工作；组建城市轨道交通运营单位专家库。

（2）建立运营突发事件应急预案体系，制定综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案，定期组织应急演练，健全企业应急指挥、信息共享和协调联动机制。

（3）负责所管辖线路运营突发事件的先期处置和自身能力范围内的应急处置工作；对轨道交通运行状态进行监控，核实、报告突发事件信息；建立健全专业应急救援、抢修抢险队伍。

（4）当自然灾害、公共卫生、社会安全突发事件以及其他因素危及运营安全时，运营单位可暂停部分区段或全线网的运营，根据需要及时启动相应应急预案，对现场人员进行疏散与施救、对设施设备进行抢修，防止事态扩大，降低出行影响，并报告城市轨道交通运营主管部门。对突发事件受损受灾情况进行统计分析，并参与相关事件善后处理和原因分析、调查等工作。

2.5 专家组

市应急指挥部专家组由轨道交通、建筑工程、地震灾害、特种设备、公共安全、消防、危险化学品（燃气）、气象、生态环境等方面专家组成；运营单位专家组由行车、通信、信号、车辆和车辆装备、供电、机电、土建结构、轨道、客运等方面专业人

士组成。各成员单位应加强（行业、领域）专家队伍的统筹和建设。

主要职责：

（1）根据现场处置需要，迅速到位，做好运营突发事件分析研判及决策建议工作，为应急处置提供技术支撑。

（2）对应急准备工作中的重大问题进行分析研究，提出应对建议。

（3）应急响应过程中根据市应急指挥部办公室通知进驻指定地点，研究分析运营突发事件信息和有关情况，为应急救援提供技术咨询和决策建议，并参与事故调查。

3 监测预警与信息报告

3.1 监测

运营单位负责建立我市轨道交通运营监测体系，对运营范围内线路、轨道、地下结构工程、车辆、供电、机电、通信、信号、消防、人防、特种设备等设施设备和环境状态以及客流情况进行监测、预报和预警。运营单位定期排查运营安全隐患，开展风险评估，健全风险防控措施，并对监测信息和轨道交通运行状况信息进行分析研判。当城市轨道交通正常运营可能受到影响时，立即组织开展分析研判和应对处置，并将有关情况及时报告市交通局。

市交通局就城市轨道交通运营安全预警信息共享及通报工作对运营单位进行指导。运营单位应对照风险数据库，逐项分析

所列风险管控措施弱化、失效、缺失可能产生的隐患，组织专家进行研判，认为需要发布预警信息的及时上报市交通局。

应急管理、公安、消防救援、住建、资源规划、生态环境、气象、地震、卫生健康、水务、供电、燃气等单位负责将本单位、本行业监测、掌握或处置的可能影响城市轨道交通运营的信息应及时向市交通局及运营单位共享和通报。

城市轨道交通沿线相关区县政府、开发区管委会负责本区域涉及城市轨道交通站点周边大客流与沿线可能影响运营安全等信息的监测、汇总和处置，并及时通报运营单位。

3.2 预警

3.2.1 预警级别

根据可能发生的运营突发事件的危害性、紧迫性、影响范围和发展趋势，运营突发事件预警级别由低到高分蓝色、黄色、橙色和红色四个等级。

（1）蓝色预警

预计可能对城市轨道交通运营造成一定危害或威胁，但后果不会造成一般运营突发事件或造成一般运营突发事件的可能性很低。符合以下情形之一的发布蓝色预警：

①由运营单位组织专家进行研判，可能导致中断行车 1 小时以上 2 小时以下的火灾、社会治安等事件；关键部位设施设备发生故障以及其他可能导致行车安全风险的事件；气象或防汛部门发布暴雨、暴雪、高温、寒潮、雷电、大雾、大风等气象预警信息。

②造成重大舆情影响的事件。

（2）黄色预警

因列车、车站公共区域、区间、主要设备房、控制中心、主变电所等区域发生火灾、社会治安等事件或发生列车脱轨、冲突、撞击、挤岔、乘客踩踏、车站及轨行区淹水倒灌、桥隧结构严重变形、坍塌，路基塌陷、大面积停电、通讯网络瘫痪、信号系统重大故障、接触网断裂或塌网等情况，导致以下情形之一的发布黄色预警：

①可能连续中断行车 2 小时以上 6 小时以下，造成较大程度客流积压。

②可能造成 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。

（3）橙色预警

事态发展复杂有严重危险，事件影响跨多区域或多部门，预计后果可能达到较大运营突发事件。符合以下情形之一的发布橙色预警：

①可能连续中断行车 6 小时以上 24 小时以下，造成严重的客流积压。

②可能造成 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。

（4）红色预警

事态发展非常复杂，事件影响涉及我市多个区县、开发区，

预计后果可能达到重大或特别重大运营突发事件。符合以下情形之一的发布红色预警：

①可能连续中断行车 24 小时以上。

②可能造成 10 人以上死亡，或者 50 人以上重伤，或者直接经济损失 5000 万元以上。

上述条件中有关数量的表述中，“以上”包含本数，“以下”不包含本数。如遇线网同时发生多起或重要时段发生的运营突发事件，并可能造成事件处置过程中影响程度加剧的，应提升预警等级。

3.2.2 预警信息发布

运营单位根据事态发展趋势、影响程度，对运营突发事件进行综合分析研判，并上报市交通局。市政府相关职能部门及时发布预警信息，并通过授权的广播、电视、互联网、政务微博、微信公众号、手机短信、智能终端、电子显示屏等方式同步告知涉及运营线路相关区域、单位、部门及社会公众。预警信息发布的内容包括发布机关、发布时间、突发事件类别、起始时间、可能影响范围、警示事项、事态发展、已采取措施、咨询渠道等。

（1）蓝色预警信息发布：运营单位根据轨道交通运行监测信息，确认达到蓝色预警条件后，立即将信息向市交通局报告。市交通局主要领导签批后通过授权预警信息发布平台发布蓝色预警信息。

（2）黄色预警信息发布：运营单位根据轨道交通运行监测

信息，确认达到黄色预警条件后，立即将信息向市交通局报告。市交通局向省交通运输厅报备后，经市政府主要领导签批，通过授权预警信息发布平台发布黄色预警信息。

（3）橙色、红色预警信息发布：运营单位根据轨道交通运行监测信息，确认达到橙色或红色预警条件后，立即将信息向市交通局报告。市交通局提请省交通运输厅批准同意后，主送省政府审定，经省政府主要领导及分管领导签批后，通过授权预警信息发布平台发布橙色或红色预警信息（预警信息发布通知单见附件3）。

3.2.3 预警行动

根据预警级别及事态发展趋势，运营单位及各相关部门应主动落实各级别预警行动。当运营突发事件可能发生在重要线路、高峰时段、重大节假日、重大活动保障期间，以及可能引发重大舆情、造成情况恶化时，应当提高预防准备工作效率。

（1）蓝色预警行动：当蓝色预警信息发布后，运营单位负责采取蓝色预警行动。密切监测事态发展和城市轨道交通运行状态，及时上报事件情况和进展信息，并做好媒体初期接待工作；接收预警信息的市级相关部门（单位）向属地区县政府、开发区管委会等相关单位提出工作要求，做好应急联动准备工作。

（2）黄色预警行动：当黄色预警信息发布后，在蓝色预警行动的基础上，运营单位做好先期处置的准备工作，市交通局会同市应急管理局负责组织落实黄色预警行动，接收预警信息的市

级相关部门（单位）随时做好应急联动及相关区域乘客疏散准备工作，并密切关注舆情发展。

（3）橙色、红色预警行动：橙色、红色预警信息发布后，在黄色预警行动的基础上，运营单位配合相关部门做好先期处置的准备工作，由市政府组织落实橙色、红色预警行动。根据事态发展及事件影响，做好市应急指挥部的启动准备，组织专家协助进行事态研判，提出应急决策建议；联络预案各成员单位进入紧急状态，专业救援队伍集结待命，随时准备接受命令并开展应急救援工作；密切关注舆情发展，市委宣传部、市委网信办指导市交通局进行舆情监测，开展信息发布及舆论引导工作。

针对客流积压情况，运营单位应加强客流监测，及时调整运营组织方案，落实大客流应对措施，做好客流疏导，发布乘客公告，视情况采取限流、封站和人员疏散等站控措施。必要时，申请启动公交接驳疏运，并根据客流情况及时协调公交接驳协议单位增加接驳公交运力。

针对接收到的自然灾害预警，运营单位应加强对车辆段、线路、设备间、车站出入口等重点区域的检查巡视，加强对重点设施的巡检及监测，做好相关设施设备停用和相关线路列车限速、停运的准备。

预警行动指令发布后，各成员单位务必做到预警级别确认、行动执行人员到岗确认、行动执行地点确认、采取措施和应急物资确认，通过不同渠道及方式向市应急指挥部办公室主动反馈预

警行动开展情况，必要时市应急指挥部办公室可通过视频、照片、传真等形式指挥、监督各成员单位及运营单位落实预警行动并形成相关记录。（预警行动反馈表见附件 4）

3.2.4 预警变更和解除

运营单位要密切关注事态发展，当确定事件影响及危害程度发生变化，应及时上报市交通局，按照程序和批准权限适时调整预警等级，并按规定重新发布、报告和通报有关情况，并同步做好相关防范措施和应急响应。

当预警情况解除后，由运营单位根据需要会同专家评估并报请预警批准部门同意后，由预警发布单位对外发布预警解除信息。

3.3 信息报告

3.3.1 首报

市应急指挥部办公室收到运营单位或其他单位的突发事件信息后，应立即向市应急指挥部副总指挥报告，同时告知可能受到影响的单位和乘客。信息报送以电话报告或文字信息报送的方式进行。首报强调“快速”，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）和初步估计的直接经济损失；已经采取的措施；对运营造成的影响；初步原因分析；下一步措施和需要协调事项等。

3.3.2 续报

在运营突发事件处置过程中，市应急指挥部办公室应随时掌握事件发展变化情况，可分多次向市应急指挥部报告。续报强调“全面”，主要包括：事件发展趋势、伤员变化情况、事件原因、已经或准备采取的其他处置措施。

3.3.3 终报

运营突发事件处置工作结束后，参与运营突发事件处置的各单位应将事件处置情况向市应急指挥部办公室报告，由市应急指挥部办公室汇总后，及时向市应急指挥部报告。终报强调“准确”，主要包括：发生单位概况；发生经过和处置情况；造成的人员伤亡和直接经济损失；事件发生的原因分析；事件整改与防范措施；责任追究情况；有关图文、视频、音频、数据等资料。

3.3.4 报告时限与程序

（1）运营单位应在运营突发事件发生后 1 小时内向城市轨道交通运营主管部门上报事件信息。

（2）市交通局接到运营突发事件信息报告或监测到相关信息后，应立即进行核实，逐级上报事故情况，每级上报时间不得超过 2 小时。

（3）收到运营突发事件信息的属地区县政府、开发区管委会要在 30 分钟内向市政府总值班室电话报告，1 小时内书面报告事件概况。

（4）运营突发事件涉及抢险救灾、生命救援、大客流疏散及其他需要专业单位联动处置的情况时，运营单位按规定程序同

步向市应急管理局、市公安局、市卫生健康委报告。

4 应急响应

4.1 预案启动条件

符合下列情况之一时，经市应急指挥部总指挥批准，立即启动本预案：

（1）发生较大以上级别的城市轨道交通运营突发事件。

（2）发生火灾、列车撞击、列车脱轨、建（构）筑物坍塌、大面积停电等极易造成严重后果的突发事件，事态发展超出运营单位自身控制能力。

（3）重要时期发生城市轨道交通运营突发事件。

（4）上级或市应急指挥部办公室认为需要启动本预案。

4.2 先期处置

（1）运营突发事件发生后，运营单位作为第一响应单位，应立即启动相关专项应急预案，成立企业层面的应急指挥机构，开展先期应急处置工作，并及时向城市轨道交通运营主管部门报告情况。

（2）相关区县政府、开发区管委会配合运营单位第一时间做好运营突发事件先期处置工作，协调属地救援力量参与处置；做好处置工作应急物资补给；及时上报事件现场发展情况、传达上级相关工作指示。

（3）市应急指挥部根据情况派出工作组指导、协助运营单位进行应急处置。必要时，由市应急指挥部副总指挥赶赴现场，

成立现场指挥部，指挥现场应急处置工作。

4.3 响应分级

根据事件严重程度和发展态势，应急响应由高到低分为三级：Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级。当事件本身比较敏感，或发生在重点地区和重大活动举办、重要会议召开等期间，可适当提高响应级别。市应急指挥部接到运营突发事件报告或请求支援的信息后，根据事故的危害程度、影响范围和可控情况，启动相应级别应急响应。同时，根据事件发展态势及时调整响应级别，避免响应不足或响应过度。

4.3.1 Ⅲ级应急响应

当运营突发事件级别达到一般事件等级，启动Ⅲ级应急响应。运营单位立即采取相应等级的响应措施进行先期处置。事发站点所在区县府、开发区管委会启动相关应急预案，市级相关部门协助属地政府（开发区管委会）开展突发事件应对工作。

4.3.2 Ⅱ级应急响应

当运营突发事件级别达到较大级别，启动Ⅱ级应急响应，成立城市轨道交通运营突发事件市应急指挥部。在Ⅲ级响应基础上，根据突发事件类型，由副总指挥担任现场指挥，协调、调度市级相关应急力量 and 资源实施应急处置。

4.3.3 Ⅰ级应急响应

当事态发展持续蔓延、危害影响继续扩大、需要继续补充应急资源和力量，或运营突发事件达到重大以上级别，启动Ⅰ级应

急响应。由市政府分管领导担任现场指挥，统一指挥、协调、调度全市力量和资源实施应急处置。必要时，由市应急指挥部协调武警和外部力量参与应急救援处置工作。

4.4 处置措施

运营突发事件发生后，运营单位依据企业相关专项应急预案立即开展先期处置工作，组织疏散站内、车厢内乘客离站，采取警戒措施防止乘客进入；视情况主动采取调整运行时间及班次、封闭车站出入口及相关换乘通道、停运相关线路等措施，防止发生次生灾害。公安部门应迅速部署警力，消防救援单位应及时调派处置力量，协助运营单位对人员进行紧急疏散救援，实施区域交通管制。在实施应急处置基础上，相关部门和单位要根据救援和处置需要及不同应急响应等级，分别采取以下现场处置措施：

4.4.1 人员搜救

各专业救援力量在做好自身安全防护条件下，开展以抢救人员生命为重点的应急救援工作，协助运营单位将受影响人员及时转移至安全区域并妥善安置。

4.4.2 现场疏散

按照预先制定的紧急疏导疏散方案和设置的指引标识，通过车站限流、疏导等措施疏散积压客流，迅速有序引导乘客撤离事发地点，疏散受影响站点乘客至地面出口；公安部门对相关线路实施分区封控、警戒，对进出救援现场的道路实施临时交通管制，维护现场秩序，配合运营单位迅速疏散现场客流。

4.4.3 乘客转运

交通部门调集公交车、出租车等运力，根据疏散乘客数量和地铁线路运行方向，及时调整城市公共交通路网客运组织，加大发车密度，做好乘客转运工作。

4.4.4 交通疏导

公安部门设置交通管制区，对进出救援现场的道路实施交通管制，为应急车辆提供通行保障；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。

4.4.5 医疗救援

卫生健康部门迅速协调医疗资源和力量，为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予以救治。视情增派医疗卫生专家和卫生应急队伍，并调配急需医药物资，支持事发地医疗救援工作。

4.4.6 抢修抢险

根据事件性质、险情状况和抢险需要，运营单位组织机电、调度、信号、车辆、线路、轨道等专业救援队伍，对事件现场及受影响范围的线路、设施设备和建（构）筑物等进行抢修和监测，及时排除险情，视情况协调各领域专家到场指导抢险救援工作。

4.4.7 维护社会稳定

现场指挥部根据事件影响范围，划定警戒区，公安部门做好现场及周边的保护和警戒，加强社会治安管理，严厉打击借机传播谣言、制造社会恐慌等违法犯罪行为；加强重点地区治安管控；

做好受影响人员及家属矛盾纠纷化解、情绪安抚和法律服务工作，防止出现群体性事件，维护社会稳定。

4.4.8 信息发布和舆论引导

根据我市关于突发事件信息发布工作有关规定，市应急指挥部视情况确定新闻发言人，在市委宣传部指导下按照“统一领导、分级负责、依法处置、求实为本、把握主动”的信息发布原则和程序，统一向社会发布准确、权威的信息，对于事态较为复杂的，可在处置过程中分阶段发布信息。确保信息发布与事件处置同步进行，提升信息发布时效。可通过电视、广播、政务微博、互联网、报纸及接受记者采访、新闻发布会等多种途径和方式，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。

4.5 响应终止

城市轨道交通运营突发事件处置工作基本结束，次生、衍生灾害和事件危害基本消除，通过评估，确认城市轨道交通线路具备运营条件后，由市应急指挥部办公室提出终止应急响应建议，经市应急指挥部总指挥批准后，宣布应急响应终止。

5 后期处置

5.1 善后处置

交通、公安、卫生健康、生态环境、财政、民政、人社、应急管理等部门和事发地区县政府、开发区管委会要及时组织制定补偿、抚慰、安置和环境恢复等善后工作方案并组织实施。具体

包括伤员救治、人员安置与救助、征用物资补偿、救援物资供应与及时补充、恢复运营等事项，尽快消除运营突发事件的影响，恢复城市轨道交通运营正常秩序，保证社会稳定。

运营单位在相关部门和专家指导下，组织开展受损设施设备的修复、检测和现场清理等工作，尽快消除突发事件的影响，恢复城市轨道交通正常运营秩序。

5.2 事件调查

应急状态解除后，运营单位配合交通、应急管理、公安、消防等部门有关专家对运营突发事件发生的原因、性质、影响范围、设施设备的受损程度，以及应急处置工作，进行全面客观的调查、评估与核实，形成轨道交通运营突发事件应对工作调查报告，并在规定时间内上报上级主管部门。

I级、II级、III级响应结束后，按照《生产安全事故报告和调查处理条例》有关规定，由各级政府成立事故调查组，查明事故发生的经过、原因、人员伤亡情况及直接经济损失、认定事故的性质和事故责任，提出防范和整改措施。

5.3 处置评估

运营突发事件处置结束后，市应急指挥部应组织对突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训等进行评估总结，分析查找问题，提出改进措施，形成应急处置评估报告。报告主要包括以下内容：事件发生单位概况；事件发生经过和事故救援评估情况；事件造成的人员伤亡和直接经济损失评估情况；事件发生的

原因和事故性质；事件责任认定以及对事故责任者的处理建议；事件应急响应效率；应急资源准备及调用有效性评估；事件防范和整改措施等内容。

6 保障措施

6.1 通信保障

运营单位、市交通局会同相关部门和单位建立健全运营突发事件应急通信保障体系，形成可靠的通信保障能力，保障应急期间通信联络和信息传递需要。必要时，市工信局负责协调中国铁塔西安分公司、中国移动西安分公司、中国联通西安分公司、中国电信西安分公司全力配合运营单位为事件处置提供应急通信支撑。

6.2 队伍保障

运营单位要建立健全专业应急救援队伍，加强应急抢修能力培训，定期开展应急演练，提高应急救援能力。消防救援等常态化应急救援力量做好救援支援保障，卫生健康、生态环境、资源规划、市场监管、住建、供水、供电、供气、通讯等相关单位加强自有应急队伍建设和培训，确保联动处置过程中及时到位，同时动员和组织志愿者等社会力量参与运营突发事件应急处置工作。

6.3 装备物资保障

根据运营突发事件应急救援工作需要，各应急联动单位及运营单位要加强应急装备物资储备，根据运营突发事件的性质和类

别，完善物资储备制度。

运营单位要落实运营突发事件专业处置装备物资保障工作，配备专用救援装备器材，完善装备物资储备信息数据库，并明确装备物资类型、数量、性能、储备点和调度规则等，加强对城市轨道交通应急装备物资储备信息的动态管理。

市应急指挥部相关成员单位要有针对性地配备必要的应急救援装备、器材及其他救灾物资，并建立相应的维护、保养和调用等管理制度。

市应急指挥部要加强与财政、交通部门及运营单位的沟通协调工作，协同推进应急物资调运职责落实。有关部门（单位）要严格落实市应急指挥部有关应急物资调拨通知要求，认真完成应急物资紧急调用任务。在规定时间内将物资运抵指定地点，与接收方做好衔接，确保应急处置和抢险救援需要。正常调拨程序为：市应急指挥部下达应急物资调拨通知，有关部门（单位）依据通知要求组织调运工作。紧急调拨程序为：市应急指挥部先通过电话（传真）通知有关部门（单位）组织应急物资调运，之后补办调运手续。运送方与接收方应认真履行应急物资交接手续，核查核对数量质量准确无误后，双方共同签字确认。市应急指挥部指导相应储备管理部门（单位）与使用地协商做好调拨使用应急物资的回收、入库等工作。

6.4 技术保障

运营单位要加强城市轨道交通运营监测预警技术研究，开发

运营突发事件应急处置先进技术和装备。建立城市轨道交通运营应急专家库，对城市轨道交通运营应急工作提供技术支持。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运营突发事件的技术能力。

6.5 交通运输保障

市交通局、西安城投集团要健全道路紧急运输保障、乘客转运体系。运营突发事件发生后，协调各类运输力量，保障应急救援人员、物资、装备、器材等及时输送，保障乘客有序接驳。

公安部门要加强应急处置期间交通管理，组织开设应急救援运送通道，保障应急救援车辆优先通过、物资输送畅通，做好客流疏导。

6.6 资金保障

运营突发事件应急处置所需经费首先由事件责任单位承担。事件责任单位无力承担的，由市政府按管理权限协调解决。

市财政局对市应急指挥部办公室用于城市轨道交通运营应急管理的经费予以保障，强化应急处置物资装备购置和培训演练工作，提升应急指挥能力和响应处置水平。

7 预案管理

7.1 宣传教育

由市交通局编写运营突发事件应急预案简本，并通过广播、电视、报纸、互联网等新闻媒体，广泛宣传应急救援有关法律法规和运营突发事件预防、避险、自救、互救常识，增强公民防范

意识。

7.2 培训

各单位要建立健全相关培训制度，面向本系统应急指挥和应急处置人员，以运营突发事件预防、信息报送、应急指挥、综合协调等为重要内容，定期开展各类培训。运营单位应加强本单位应急管理人员、救援人员的上岗前培训和日常培训，提高运营突发事件的专业处置能力。

市交通局、运营单位应密切关注国内外运营突发事件，吸取经验教训，开展突发事件应对培训，不断完善我市运营突发事件应急处置工作。

7.3 预案演练

由市交通局牵头，建立健全运营突发事件应急处置联动机制，会同各相关单位定期组织市级层面运营突发事件专项应急预案演练，并向市应急管理局备案后组织实施。做好跨部门之间的协调配合及通信联络工作，确保应急状态下的有效沟通和统一指挥。

运营单位应当至少每半年组织一次运营突发事件综合应急预案、专项应急预案演练，市交通局负责演练监督检查及指导各成员单位做好演练配合。应急演练计划上报市交通局备案。

7.4 预案修订与备案

本预案由市交通局牵头会同相关部门修订，报市政府办公厅审核、市政府批准后实施，并向市应急管理局备案；下位预案由

各成员单位应对城市轨道交通运营突发事件工作方案（部门预案）、城市轨道交通沿线相关区县政府（开发区管委会）城市轨道交通运营突发事件应急预案、运营单位应急预案体系共同构成。城市轨道交通沿线相关区县政府、开发区管委会要根据本预案制定本区域城市轨道交通运营突发事件应急预案，向本级政府（开发区管委会）应急管理局备案并抄送市交通局；城市轨道交通运营单位制定的应急预案体系编制完成后按规定向市交通局备案。

7.5 奖惩

市应急指挥部对各成员单位的应急管理工作进行考核，对在应急准备和突发事件处置过程中成绩突出的单位和个人按有关规定给予表彰或奖励。对未完成应急管理任务或未按应急预案规定履行相关职责，导致突发事件发生或危害扩大的，或不服从统一指挥，迟报、瞒报突发事件信息，未及时组织开展自救和善后工作，截留、挤占、挪用应急资金的，依据有关规定，追究相关人员责任。涉嫌犯罪的，移交司法机关依法追究其刑事责任。

8 附则

8.1 名词解释

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。

8.2 预案制定与解释

本预案由市交通局负责制定与解释，城市轨道交通沿线相关
区政府、开发区管委会负责本区域运营突发事件应急预案制定
与解释工作。

8.3 预案实施

本预案自印发之日起实施，《西安市地铁运营突发事件应急
预案》（市政办发〔2018〕68号）同时废止。

附件 1

风 险 分 析

城市轨道交通是一个庞大的联动系统，涉及到许多不确定性风险存在。运营单位对城市轨道交通运营阶段可能遇到的设备运行维修、行车组织等风险进行规划、辨识、估计、评价、控制、应对，以科学的管理方法控制和处理各种风险，尽可能减轻或消除风险的不利影响，保障地铁运营的正常进行。城市轨道交通运营安全态势变化由人员、设备设施、环境、管理四类因素及其相互之间的作用、影响所造成，其中前三类因素是直接致因，而管理因素则是间接致因。

基于城市轨道交通技术特点和行业经验，运营安全风险按照业务板块分为设施监测养护、设备运行维修、行车组织、客运组织、运行环境等类别。

一、设施监测养护类风险：桥梁、隧道、轨道、路基、车站、控制中心和车辆基地等方面的风险。

二、设备运行维修类风险：车辆、供电、通信、信号、机电等方面的风险。

三、行车组织类风险：调度指挥、列车运行、行车作业、施工管理等方面的风险。

四、客运组织类风险：车站作业、客流疏导、乘客行为等方

面的风险。

五、运行环境类风险：生产环境、自然环境、保护区环境、社会环境等方面的风险。

附件 2

西安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：负责组织、协调有关部门做好新闻稿起草、新闻发布工作；把握运营突发事件新闻报道的正确导向，指导协调新闻单位做好运营突发事件的新闻报道工作；指导事件调查处置部门及时发布权威信息。

市委网信办：负责指导有关区县（开发区）和职能部门做好运营突发事件网上宣传引导和舆情处置工作，加强应对城市轨道交通运营突发事件知识技能的网上宣传，依法依规查处网上相关违法和不良信息。

市委外办：配合相关部门对运营突发事件造成的涉外、涉港澳人员伤亡情况进行协调处置。

市发改委：负责协调运营突发事件中涉及石油、天然气管道（城镇燃气管道除外）或电力设施有关企业开展应急处置工作；组织粮食应急的紧急调度。

市公安局：负责维护现场治安秩序，预防、打击应急处置过程中发生的违法犯罪行为；维护现场交通秩序，做好事发现场和相关区域交通管制，确保抢险救援通道畅通；参与相关突发事件的原因分析、调查与处理工作。

市财政局：负责对应由市财政承担的运营突发事件应急资金进行拨付，对使用过程进行监督检查。

市资源规划局：负责发布相关地质灾害气象风险预警信息，协助有关部门做好城市轨道交通沿线地质灾害应急技术支撑工作。

市生态环境局：负责事发地及周边地区环境应急监测，提出防止发生运营突发事件衍生环境污染事件的建议；参与运营突发事件引发的环境污染事件调查工作。

市人社局：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。

市住建局：当运营突发事件涉及相关建筑施工工程时，负责协助运营单位专业抢险队伍开展抢险救援工作。

市工信局：负责协调中国铁塔西安分公司、中国移动西安分公司、中国联通西安分公司、中国电信西安分公司全力配合运营单位为事件处置提供应急通信保障。

市水务局：负责行洪河道洪水监测和预报，发布相关水情信息；做好城市轨道交通沿线周边水利设施险情排查、监测。

市城管局：负责协助相关部门做好运营突发事件中供气、供热、雨污水管道等市政管线、设施的抢险救援工作。督促相关单位做好轨道交通地面、高架线路沿线绿化的日常养护和修剪工作，组织轨道交通绿化侵限事件的应急处置，保障轨道交通安全

运行。履行市城市防汛办公室职能，配合做好影响城市轨道交通运营安全的汛情处置工作。

市交通局：负责市应急指挥部办公室日常工作。协调突发事件应急物资运输工作，做好应急公共交通接驳；监督指导运营单位完善城市轨道交通运营救援保障体系、开展突发事件应急演练等工作；参与运营突发事件调查。

市商务局：执行市应急指挥部指令，配合有关单位做好运营突发事件中商品、食品等相关生活必需品的调配工作。

市应急管理局：负责指导城市轨道交通运营应急管理工作；根据市政府授权或委托，组织或者协助运营突发事件调查工作，分析原因，界定责任，对事故提出处理意见和建议；与上级应急部门进行衔接与协调；协助相关部门做好受灾群众的安置工作。履行市防汛办、市减灾委办公室等应急组织指挥机构职能，针对突发汛情、自然灾害等影响城市轨道交通运营安全的风险因素，配合做好处置工作。

市卫生健康委：组织协调医疗卫生资源，在运营突发事件中开展伤病员现场救治、转运和医院收治工作，统计医疗机构接诊救治伤病员情况；根据需要做好疾病预防控制工作，提出保护公众健康的措施建议，做好伤病员的心理援助；及时向市应急指挥部报告伤员数量及医疗救治情况。按照市疫情防控指挥部要求，配合做好涉及城市轨道交通运营突发疫情相关处置工作。

市民政局：负责指导属地区县（开发区）民政部门做好符合

条件受困人员脱困后的基本生活救助，协助做好伤亡人员的善后处置工作。

市市场监管局：督促运营单位制定各类特种设备事故应急预案；按照特种设备事故等级依法履行调查职能。

市人防办：负责处置运营突发事件中人防工程事故的抢修、排险工作；参与应急救援和人员防护保障行动。

市地震局：负责提供震情信息，协助市应急指挥部办公室制定地震灾害防范对策。

市气象局：负责提供城市轨道交通运营沿线区域气象预报和灾害性天气监测预警工作。

市消防救援支队：负责制定市消防救援支队轨道交通灭火救援应急预案；组织指挥轨道交通事故现场的火灾扑救工作，参与处置除火灾以外的轨道交通灾害事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援工作；参与轨道交通火灾事故原因分析、调查工作。

西安城投集团：负责协调并督促西安公交集团制定运营突发事件处置过程中应急公交接驳配套方案，提供运力保障；协调并督促所属供热、供气企业制定运营突发事件处置过程中引发的各类供热、供气次生事件处置方案，提供专业救援队伍参与相关事件处理工作。

西安水务集团：负责指导运营单位开展运营车站及轨行区淹水倒灌先期抢险，组织抢险队伍及设施参与救援工作。

运营单位：负责制定处置运营突发事件企业层面的应急预案

案；做好所管辖线路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；建立健全运营监测体系，做好风险分级管控和隐患排查治理工作；建立与相关单位的信息共享和应急联动机制；建立应急救援保障体系，建立健全运营突发事件专业应急救援队伍；参与事件原因分析、调查与处理工作；协助其他部门和单位开展应急处置工作。

附件 3

西安市城市轨道交通运营突发事件
预警信息发布通知单

预警信息标题			
城市轨道交通运营 突发事件类型			
预警信息级别	☐ 蓝色 ☐ 黄色 ☐ 橙色 ☐ 红色		
发布方式			
发布范围及对象			
传播途径			
发布内容			
发布时间			
预警信息起草		签发	
备 注			

发布部门：年 月 日

附件 4

西安市城市轨道交通运营突发事件
预警行动反馈表

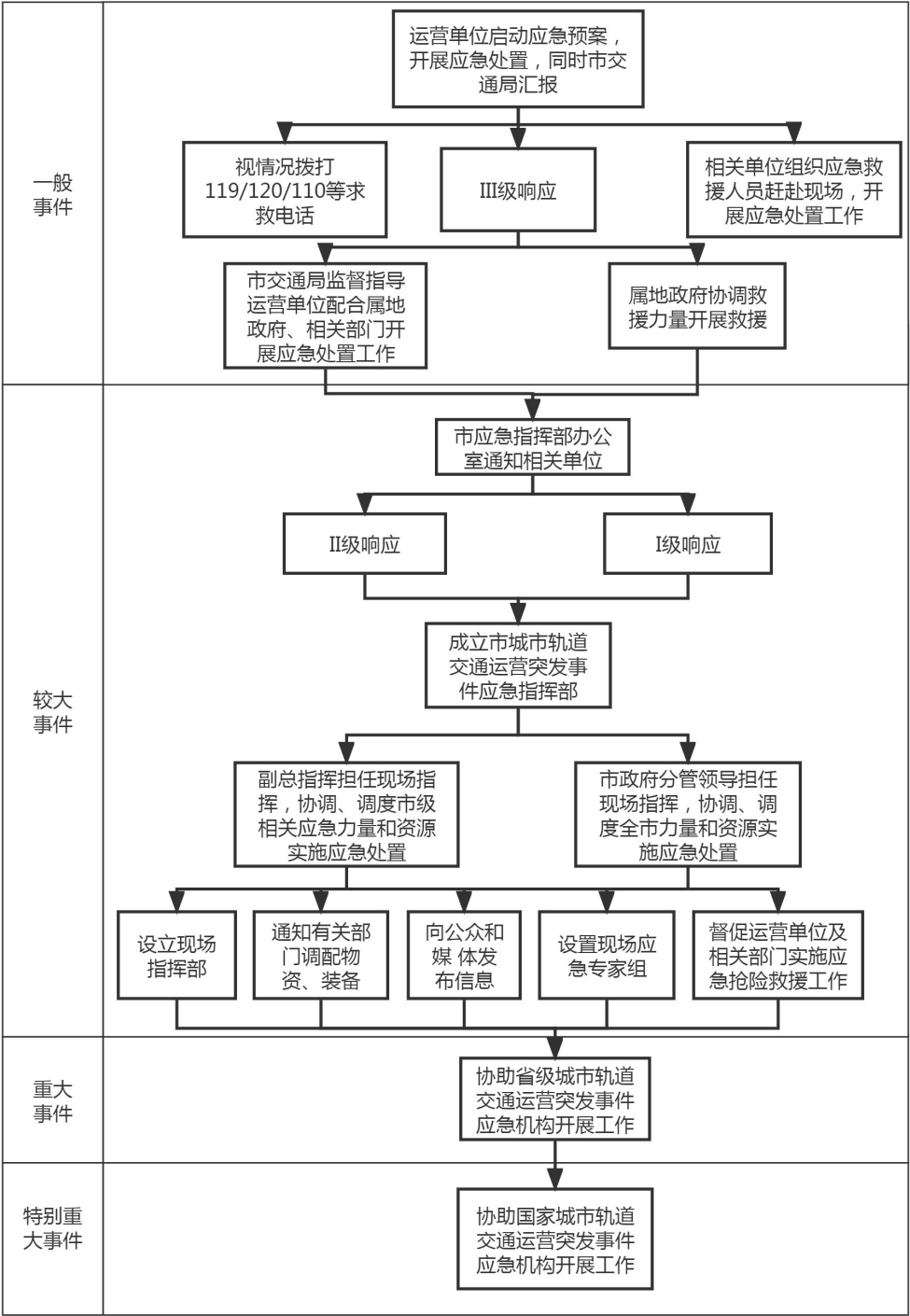
预警级别	☐ 蓝色 ☐ 黄色 ☐ 橙色 ☐ 红色		
城市轨道交通运营 突发事件类型			
反馈方式	☐ 传真 ☐ 电话 ☐ 视频 ☐ 图片		
反馈单位			
预警行动内容			
完成情况			
要求完成时间		实际完成时间	
备 注			

反馈部门：

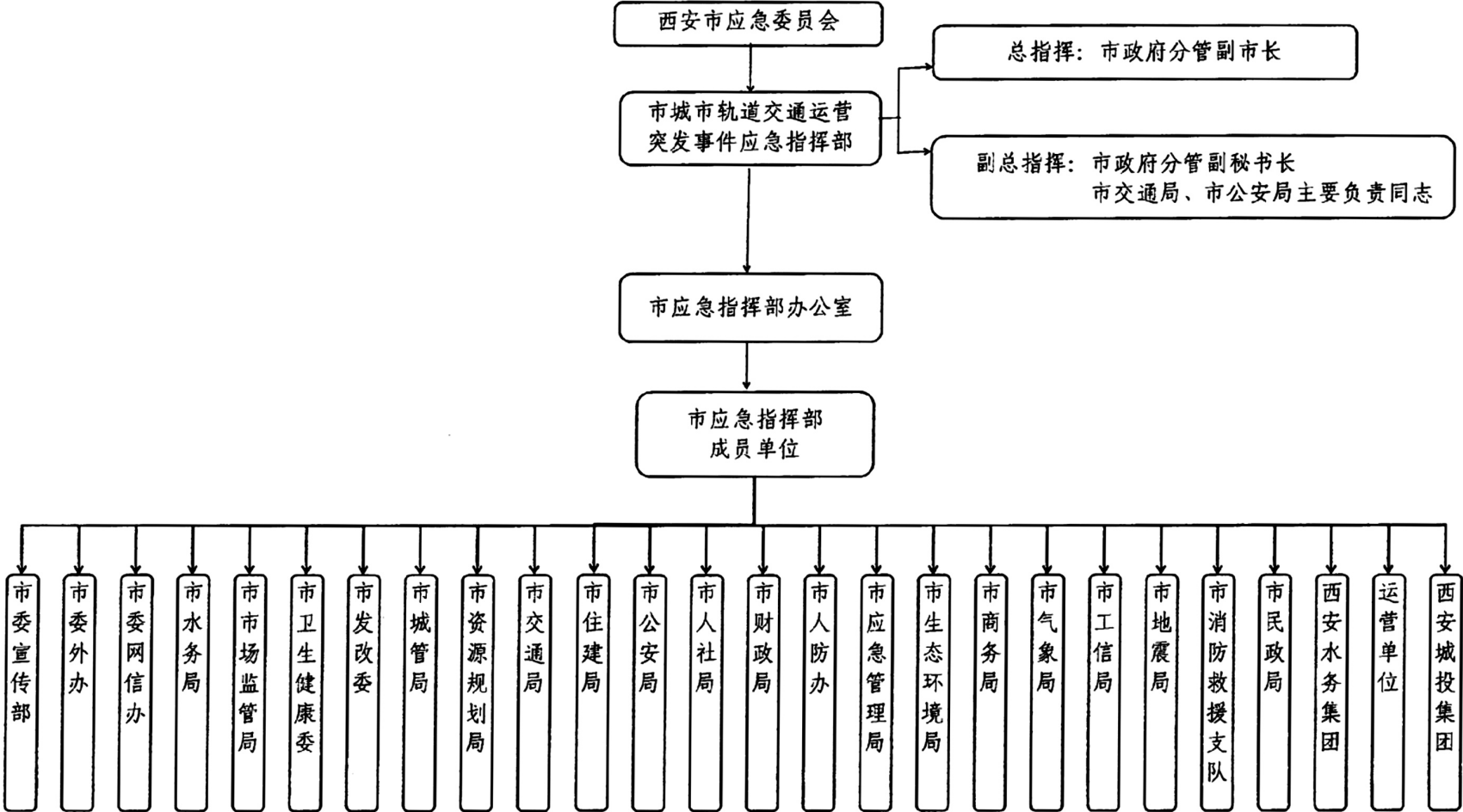
年 月 日

附件 5

西安市城市轨道交通运营突发事件
分级响应流程图



西安市城市轨道交通运营突发事件应急指挥体系



附件 7

西安市城市轨道交通运营突发事件应急处置通讯录

序号	单位名称	联系人	联系方式
1	市委宣传部	程 胜	86780671
2	市委网信办	梁朋勃	86782962
3	市委外办	杨 楨	86781205
4		于 茜	86781233
5	市公安局	王西峰	86321089
6	市发改委	赵 军	86786371
7	市资源规划局	倪 敏	86787025
8	市生态环境局	南 江	88401139
9	市人社局	陈 刚	86786892
10	市财政局	高 杰	89821771
11	市交通局	张小平	86787376
12		李 航	86787358
13	市卫生健康委	张 妍	86787933
14	市应急管理局	刘登云	86517080
15	市市场监管局	宋佳亮	88220975
16	市住建局	王宇龙	89135823
17	市工信局	谢 辉	86788992
18	市水务局	何 浩	86785932
19	市城管局	郭 赟	86787252
20	市商务局	刘 峰	86786547
21	市民政局	洪济安	85696027
22	市人防办	雷丰安	86486225
23	市地震局	廖洪月	86788762
24	市气象局	郭宏武	86265423
25		罗 贤	
26	市消防救援支队	李 健	86750000
27	西安城投集团	王婷婷	85705058
28	西安水务集团	任录全	85579386
29		张永耀	85579392
30	市轨道集团	韩 乾	89091860
31		NCC 值班主任	89091888
32	西安中铁轨道交通有限公司	刘 鑫	89859533

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，西安警备区。

市监委，市法院，市检察院，各人民团体。