

城市轨道交通突发事件信息报送机制研究

侯蓉华

成都交通高级技工学校 四川成都 610031

摘要: 随着城市化进程的加快,城市轨道交通作为城市公共交通的重要组成部分,其安全运营对于城市的正常运行和居民生活质量具有重要意义。然而,近年来,城市轨道交通突发事件频发,给城市交通、经济和社会稳定带来严重影响。因此,建立健全城市轨道交通突发事件信息报送机制,对于提高应对突发事件的能力,保障城市轨道交通运营具有重要意义。本文主要探讨了城市轨道交通突发事件信息报送的重要性、总体要求、报送途径及突发事件现场信息收集关键内容,提出了突发事件信息报送的有效流程。

关键词: 城市轨道交通突发事件; 信息报送; 流程

城市轨道交通突发事件是指在城市轨道交通运营过程中,由各种原因引发的可能影响或威胁到城市轨道交通正常运营、乘客安全和公共安全的紧急事件,需要采取应急措施予以应对的自然灾害、运营事件、社会安全事件以及互联网舆论,包含突发运营事件和突发社会事件。这些事件可能包括设施设备与环境状态异常,以及突发大客流、自然灾害等情况。当发生此类事件时,相关岗位专业人员需要及时发出预警,同时应向当地城市轨道交通运营主管部门报告,以便采取必要的应急措施。在处理城市轨道交通突发事件时,信息报送是非常重要的环节,主要包括首报(初报)、续报和终报等步骤。原则上,应立即进行首报(初报),及时核实信息并进行续报,跟踪事件的进展,并在事件结束后提交终报。然而,在实际操作中,可能会出现迟报、漏报、瞒报或谎报等情况。

一、突发事件信息报送的重要性

当城市轨道交通系统出现突发事件时,信息的有效流转与应急处置是并行的。这意味着在事件发生后,现场人员需要立即向上级部门汇报情况,以便上级部门能够迅速了解事件的性质、规模和影响范围。事发现场汇报的信息将直接决定事件的处置导向。

1. 上级部门做出决策的基础

突发事件信息报送能够帮助上级部门及时了解事件的发生情况。在突发事件发生后,第一时间获取准确的信息可以帮助上级部门迅速做出决策和部署,采取相应的措施来应对突发事件。如果信息报送延迟或不准确,可能会导致上

级部门无法及时了解事件的真实情况,从而延误应对时机,加大损失和风险。

2. 有助于提高应急处置的效率

在突发事件发生后,相关部门需要迅速组织人员、物资和资源进行应急处置。如果信息报送不及时准确,可能会导致相关部门无法及时获得所需的信息和支持,从而影响应急处置的效果和效率。相反,如果信息报送及时准确,相关部门可以迅速做出反应,调配资源,采取有效的措施来控制 and 处置突发事件。

3. 有助于保护公众的安全和利益

在突发事件发生后,公众对事件的了解和知情权是非常重要的。如果信息报送不及时准确,公众可能会因为缺乏准确的信息而产生恐慌和不安,甚至采取错误的行动。相反,如果信息报送及时准确,公众可以及时了解到事件的情况和应对措施,从而采取正确的行动保护自己的安全和利益。

二、突发事件信息报送的总体要求

《中华人民共和国突发事件应对法》规定了有关单位和人员报送、报告突发事件信息的总体要求,即“及时、客观、真实”。城市轨道交通突发事件报送信息以时效性为前提,按照“首报要快,续报要准,终报要全”的总体要求报送,同时,信息报送要做到闭环。

1. 首报要快

对尚未完全掌握情况的突发事件,先快报事实,再跟进补充。在突发事件发生后10分钟内要进行首报,即事发单位在10分钟内要第一次向上级主管部门报送相关信息。

首报的目的是向上级主管部门提供关键信息,以便他们能够迅速了解事件的性质、范围和影响,并采取相应的应对措施。首报的主要内容包括事发时间及地点、事情简要经过、事件影响、已采取的措施等。

2. 续报要准

续报是指在首报的基础上,事发单位根据突发事件后续进展情况、应急救援措施的最新进展和重大变化,向上级部门报送后续信息的工作。在突发事件发生40分钟内要以书面报告形式进行续报。续报的主要内容包括七要素:

(1) 时间。突发事件具体发生的时间,一般要求精确到分甚至秒。

(2) 主体。突发事件涉及的人员,包含突发事件伤亡人员、陪同人员、现场发现人员、所在单位信息报送联络人员等。这些人员的性别和年龄特征需要清楚描述。

(3) 地点。突发事件发生的地点需要具体到事发单位的具体位置,如上下行、站线、区间、公里标等。

(4) 概况。对已经知晓的突发事件相关情况进行实事求是地描述,同时,慎重使用具有“灾”害性的词语,需要明确是否需要救援和支援等措施。

(5) 措施。说明对突发事件已采取的措施,下一步措施和方案等。

(6) 影响。对突发事件的影响进行说明,主要包括是否影响了轨行区的行车,是否影响了非轨行区的运营,是否造成了人员伤亡,以及设备损坏情况等。

(7) 起因。简要说明已经查明并证实的引起突发事件的直接和间接原因。对尚未完全掌握情况的突发事件,按照“快报事实,慎报原因”的原则报送。

3. 终报要全

终报是在事件处理完毕后,对整个事件进行总结,并将总结的结果报送给上级部门或其他相关方的过程。终报的目的是对事件进行归档,并为今后类似事件的处理提供参考。在终报中,需要包括以下内容:事件的起因和经过、处理措施和效果、伤亡和损失情况、救援工作的开展情况、相关部门和人员的协调与配合情况等。通过对这些内容的详细描述和分析,可以全面了解事件的整个过程和处理结果。

4. 信息闭环

在信息报送的过程中,要确保信息的传递是双向的,即不仅要向上报送信息,还要向下获取反馈。这样可以保证

信息的畅通和准确性,避免信息断层或遗漏。城市轨道交通各类突发事件处置完毕后,处置中心、部门须立即向城市轨道交通线网指挥中心报送相关信息,指挥中心在汇总各方信息后,及时发布事件处置完毕及恢复正常运营秩序信息。涉及后续处置的,待后续处置完成后,还须跟进发布后续处置情况信息。

三、突发事件信息报送的途径

突发事件信息报送的途径是多元化的,选择突发事件信息报告途径时,应考虑缩短报送时限和提高报送效率的因素。主要的报告途径包括电话、传真和内部办公自动化(OA)办公系统。此外,还可以通过短信、微信和微博等媒介进行报送。然而,对于涉密或敏感信息,必须按照保密规定选择适当的渠道进行报送。当突发事件十分紧迫,需要立即报告时,应采用电话、短信快报事件信息。快报信息应包括事发时间及地点、事件影响、现场应急处置情况等。

四、突发事件现场信息收集内容

在城市轨道交通突发事件发生后,现场调查和信息收集是至关重要的,具体的收集内容与事件的性质和类别有所不同。

表 1 突发事件现场信息收集内容

类别	收集现场信息内容
人员伤亡类	是否大量出血,意识是否清醒,有无生命危险,事件造成几 名人员死亡/重伤/轻伤,死者身份信息(死者姓名、身份 证号码、年龄、性别、民族、籍贯、家庭住址、工作单位), 现场是否拨打120,随后送往什么医院救治,责任单位是否 通知死者家属,死者家属共几名正在赶赴现场/医院途中, 几名已到达现场/医院,有无过激行为。
管线损坏类	管线种类、规格型号,维修队伍是否到场,预计恢复时间。
列车延误类	清客、客流积压、小交路运行等,采取处置措施概述:如已 组织备用车上线调整行车间隔,车站已做好相关客运服务等。
讨薪维稳类	聚集讨薪人数(有无特殊人群),现场有无拉横幅、有无过 激行为、有无群众围观,目前工人情绪是否稳定。
公共卫生类	影响范围(涉及人数、有无生命危险),已采取的措施概述。
公共安全类	涉及人数、有无携带违禁物品、有无异常行为、有无乘客围观。 影响范围(地铁运营秩序等),已采取的措施概述。
地铁保护类	车站/隧道损伤具体情况,是否漏水,事件责任单位情况: 业主单位、施工单位、施工内容。

五、突发事件信息报送的流程

城市轨道交通突发事件信息报送的流程是一个涉及多个环节的过程。一旦发生突发事件,事发单位有责任立即向上级主管部门进行报告。这个过程中,事发单位需要遵循迅速、准确、完整的原则逐级上报。

根据事件属性与可能造成影响的不同,一般可将突发事件信息分为五个等级。

(1) A 等信息, 一般指重要突发事件信息, 包括涉及人员伤亡、火灾、爆炸、暴恐袭击、重大疫情、大规模聚集、人员踩踏等突发事件; 可能对社会造成较大影响的突发事件。

(2) B 等信息, 指事故事件信息、重大治安案件信息、造成社会不良影响的信息、自然灾害信息等。

(3) C 等信息, 指客流信息、防汛预警信息、防汛抢险信息、预计对行车造成影响的信息、影响大面积客运服务质量等。

(4) D 等信息, 指对行车暂不造成影响的信息、局部影响客运服务质量的信息、乘客事件(未造成伤亡)信息等。

(5) E 等信息, 除上述信息以外的其他信息。

不同等级突发事件, 信息报送的流程稍有不同。

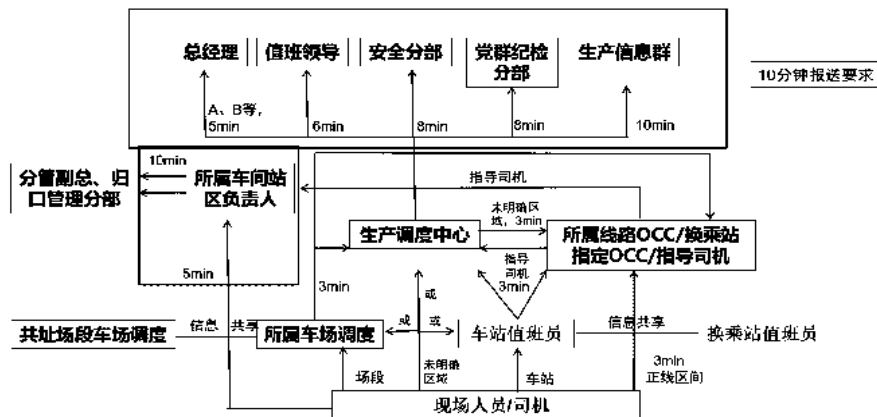


图 1 A、B、C 等级突发事件信息报送流程

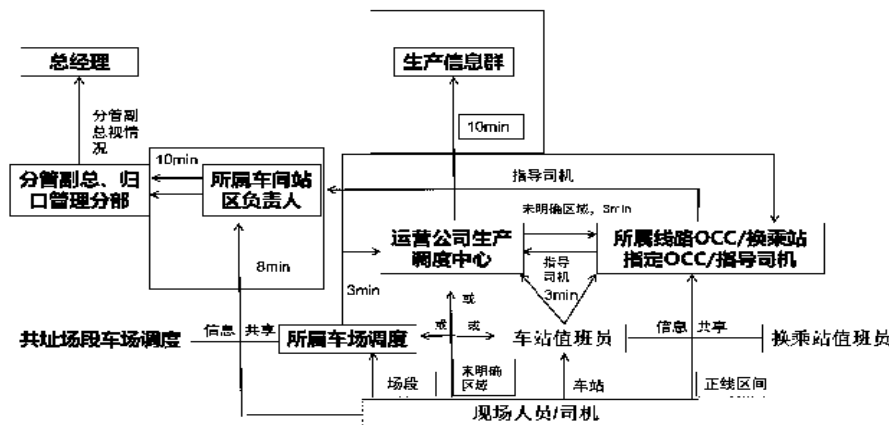


图 2 D 等级突发事件信息报送流程

六、结语

城市轨道交通突发事件信息报送机制的建立和完善对于保障城市轨道交通的安全运行和乘客的生命财产安全至关重要。在突发事件发生后, 及时准确地报送信息是保障应急响应和处置工作的关键。城市轨道交通突发事件信息报送机制应包括信息的收集、整理、报送和处理等环节, 各个环节之间应相互配合, 确保信息的准确性和及时性。在信息报送过程中, 应注重信息的分类和分级报送。根据事件的性质和紧急程度, 将信息报送给相应的部门和人员, 以便及时采

取相应的措施。城市轨道交通突发事件信息报送机制的建立和完善对于提高城市轨道交通的安全性和应急响应能力具有重要意义。相关部门和机构应加强对该机制的研究和实践, 不断完善和优化, 以应对日益复杂的城市轨道交通安全挑战。

参考文献

[1] 尹金成, 丁毅. 突发事件信息报送流程优化探究[J]. 水上安全, 2023(1): 37-41.

[2] 葛百漪. 应急管理网络信息公开的弊端及规避