

大型游乐设施应急救援指南

Guidelines for emergency rescue of large amusement devices

征求意见稿

(完成时间：2025 年 12 月 18 日)

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

目次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 应急组织与职责 3

6 风险识别与评估 5

7 应急救援资源保障及管理 6

8 应急救援预案 8

9 风险监测预警与应急响应 9

10 后期处置 13

11 应急档案管理 14

附录 A（资料性） 外部应急资源通讯录 16

附录 B（资料性） 应急救援组织架构 17

附录 C（资料性） 应急救援能力评估表 18

附录 D（资料性） 应急救援装备与物资清单 24

附录 E（资料性） 外部报告模板 25

附录 F（资料性） 高空滞留处置卡 26

附录 G（资料性） 信息发布模板 27

附录 H（资料性） 演练评估表 29

参考文献 32

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由江苏省市场监督管理局提出。

本文件由江苏省特种设备标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：江苏省特种设备安全监督检验研究院、江苏省市场监督管理局、常州市春秋乐园旅游发展有限公司、华强方特(淮安)旅游投资有限公司、嬉戏族集团有限公司、苏州高新(徐州)商旅发展有限公司、淮安均祥游乐有限公司。

本文件主要起草人：张新东、许纲、卢德俊、李向东、钟厦、陈序、刁力、季一锦、蒋曦阳、黄琪、王亮、陈涵、邵晶晶、马冲、花嘉骏、袁金、张强、孙梓凯、司晓霞、林强帅、谢治钧、程永恒、阎飞鸿、卫燕琰、胡杨、谢佳伟、严民旭、王泽徐、高阳。

大型游乐设施应急救援指南

1 范围

- 1.1 本文件规定了大型游乐设施运营使用单位（以下简称使用单位）在应急救援中的基本要求、应急组织与职责、风险识别与评估、应急救援资源保障及管理、应急救援预案、风险监测预计与应急响应、后期处置、应急档案管理等内容，明确了全流程应急管理的技术要求与实施规范。
- 1.2 本文件适用于使用单位的应急救援体系建设和应急救援处置工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 8408 大型游乐设施安全规范
GB/T 20306 游乐设施术语
GB/T 27921 风险管理风险评估技术
GB/T 33942 特种设备事故应急预案编制导则
GB/T 37228 安全与韧性应急管理突发事件管理指南
GB/T 40151 安全与韧性应急管理 能力评估指南
GB/T 42103 游乐园安全 风险识别与评估
GB/T 42100 游乐园安全应急管理
GB/T 45426 社交媒体应对突发事件的应用指南
DB32/T 4665 主题游乐园特种设备双重预防机制建设实施规范
《市场监管总局特种设备突发事件应急预案》（国市监特设发〔2024〕41号）
《江苏省市场监督管理局特种设备突发事件应急预案》（苏市监特设〔2024〕229号）
《特种设备事故报告和调查处理导则》（TSG 03—2024）

3 术语和定义

GB/T 20306、GB/T 27921、GB/T 37228、GB/T 33942界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

危险源

可能导致对人的生理、心理或认识状况的不利影响的来源。

3.2

应急响应

针对突发事件采取的立即行动，以减少事件造成的损失。

3.3

应急响应级别

根据事件严重程度划分的响应等级（分为：事件（舆情）、事故两类）。

3.4

伤员分类检伤

在成批伤员发生时，由专业医疗人员或经培训的救援人员，根据其伤情严重度和紧迫性进行快速分级、标识和处置，以优化有限医疗资源的使用效率。

3.5

应急保障

为应急处置提供的人员、物资、经费、技术、通信等方面的支持。

4 基本要求

4.1 以人为本

4.1.1 始终将人员（包括游客和员工）生命安全置于一切应急活动的首位，优先开展人员疏散、救助、医疗急救和安全防护。

4.1.2 应急救援全过程应坚持人民至上、生命至上的原则，优先采取措施控制危险源、抢救人员、防止次生衍生事故。

4.2 统一指挥

4.2.1 使用单位应建立统一指挥、权责清晰、垂直高效的应急指挥体系，实行总指挥负责制。应急响应期间，所有应急指令有且仅有一个出口，例如应急指挥部。确保行动统一、协调有序。

4.2.2 政府应急响应启动后，使用单位应急指挥部应服从属地政府及其现场应急指挥机构的统一领导、指挥和调度。

4.2.3 总指挥因故无法履行职责时，应依据预设的接替顺序自动接替指挥权，例如副总指挥。确保指挥不间断。

4.3 分级响应

4.3.1 应急响应分为Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级、Ⅳ级四个级别，依次代表特别重大、重大、较大、一般。

4.3.2 使用单位应根据事件严重性、人员伤亡、设备损坏程度等要素，按分级响应机制及时采取相应措施，建立健全应急响应机制，并按规定及时报告。

4.4 应急联动

4.4.1 使用单位应与属地消防、医疗急救、市场监管、公安等部门签订应急响应协议，在事件发展可能引发重大社会关注时，应配合政府部门启动舆情协调处置机制，加强信息研判、发布和引导，明确信息通报、请求支援、联合指挥、资源调配等流程，流程应明确医疗绿色通道、高空救援装备、技术支援等关键环节。应急响应协议应定期复审。

4.4.2 每年应至少组织1次与外部应急力量的联合演练，演练应注重流程衔接和协同作战能力，演练后进行评估与改进。

4.4.3 宜与周边同类企业建立应急资源共享机制，共享大型或专用救援设备（如高空作业平台、缓降器），并定期更新《外部应急资源通讯录》，《外部应急资源通讯录》（参考附录A）。

4.5 持续改进

应急管理持续改进应以“演练—评估—整改—更新”为闭环机制，形成体系化提升，通过应急演练、实战响应、内部审核、事件调查等方式，持续评估应急管理体系的有效性，识别改进机会，并修订预案、优化流程、补充资源、提升人员能力。

5 应急组织与职责

5.1 应急组织体系

5.1.1 使用单位应建立覆盖决策、协调、行动、保障四类职能的应急组织体系，包括“应急指挥部+专项应急小组”的“1+N”应急救援组织架构，典型的应急救援组织架构参考附录 B。

5.1.2 政府相关部门启动应急响应后，使用单位应急指挥部及各专项工作组必须服从政府现场指挥机构的统一领导，并按要求提交信息、调配资源、协助现场处置。

5.1.3 应急指挥部是大型游乐设施突发事件应急响应的最高决策和指挥机构，由以下核心成员组成：

- a) 总指挥：由使用单位主要负责人担任；
- b) 副总指挥：由安全总监、设备总监等担任；
- c) 成员：包括但不限于医疗负责人、安保负责人、公关负责人、运营负责人。

5.1.4 指挥部常设机构负责应急准备，包括但不限于：文件管理、资源准备、演练组织、预案修订。

5.1.5 指挥部非常设机构负责事件发生时自动进入响应状态。

5.1.6 当政府相关部门介入应急响应后，应急指挥部应在政府成立的现场应急指挥机构统一领导下开展应急处置工作。

5.1.7 专项应急小组数量和设置应依据大型游乐设施规模、风险特征和运营模式确定，通常包括但不限于：

- a) 现场救援组；
- b) 医疗救护组；
- c) 通讯联络组；
- d) 信息发布与舆情组；
- e) 疏散引导组；
- f) 后勤保障组；
- g) 家属接待组；

5.1.8 专项应急小组组长应由所在部门负责人担任，副组长由 A/B 角担任。

5.2 职责

5.2.1 应急指挥部职责：

- a) 负责启动、升级或终止应急响应，并报政府主管部门备案；
- b) 决定应急响应级别，并报政府主管部门备案；
- c) 接受政府应急指挥机构的指令，按要求执行现场处置任务；
- d) 负责做出重大应急决策，下达应急指令；
- e) 负责统一协调内部应急资源和请求外部支援；
- f) 负责授权对外发布重大信息，严格落实信息报告制度，确保事件信息按规定要素及时上报；
- g) 审核现场警戒范围、疏散范围、救援方案等重大事项；
- h) 组织事后评估、调查、整改及应急预案修订更新。

5.2.2 现场救援组职责：

- a) 负责执行指挥部指令，实施设备紧急操作（如急停、手动释放）、技术救援（如高空滞留救援）；
- b) 负责故障诊断、救援方案制定、与外部专家联动；
- c) 负责设置现场警戒区域，维护救援现场秩序；
- d) 负责保护事故现场，如确需移动部件或设施，应制作标识、影像记录和说明材料；
- e) 向指挥部实时报告设备状态和救援进展；
- f) 记录关键时间节点、操作步骤、设备状态，为调查取证提供依据；
- g) 在进入危险区域前，应开展自身安全防护评估；
- h) 在政府部门或专家到达前不得擅自扩大拆解检查范围；
- i) 应熟练掌握使用单位所有大型设施的手动应急操作程序和救援设备的使用方法。

5.2.3 医疗救护组职责：

- a) 负责对伤员进行快速检伤分类，并给予标识；
- b) 负责对伤员进行初步急救、止血、包扎、固定和心肺复苏；
- c) 负责对受惊吓游客进行心理安抚，在具备条件时设置临时安置区；
- d) 负责与外部医疗机构对接，协助伤员转运交接；
- e) 记录救治过程、生命体征和转运交接单。

5.2.4 通讯联络组职责：

- a) 负责保障应急指挥部内外通讯畅通；
- b) 管理有线电话、无线对讲、卫星电话等；
- c) 负责准确记录应急过程中的所有指令、信息、报告和时间节点；
- d) 确保信息报告不遗漏必要要素，例如时间、地点、设备、初步经过、人员情况、处置措施等；
- e) 遵循“边处置、边报告”的原则；
- f) 严禁迟报、瞒报、漏报或谎报；
- g) 负责通讯设备的备用电源和应急检查。

5.2.5 信息发布与舆情组职责：

- a) 负责起草对外发布的信息通稿，所有发布内容须经信息发布授权人签字确认；
- b) 负责统一信息口径，通过官方微博、微信、APP 等授权渠道发布信息；
- c) 未经授权任何人不得向媒体、互联网或公众泄露信息；
- d) 负责监测社交媒体和网络舆情，收集相关信息并报告，协助澄清谣言；
- e) 应按“首报、续报、终报”制度准备发布材料；
- f) 对外不应擅自发布未经授权的信息。

注：信息发布授权人指经授权负责对外发布应急信息的专人。

5.2.6 疏散引导组职责：

- a) 负责引导游客沿预设的疏散路线和标识，安全、有序地撤离至指定集结点；
- b) 负责在集结点进行人员清点核对，并将情况报告指挥部；
- c) 负责维持现场秩序，避免拥挤和二次伤害；
- d) 负责特殊群体（儿童、老人）的优先疏散。

5.2.7 后勤保障组职责：

- a) 负责应急物资和装备的紧急调配、运输和分发；
- b) 负责保障救援人员的餐饮、饮水、休息等后勤支持；
- c) 负责应急车辆、电力、照明等支持；
- d) 保障救援现场运输道路的畅通。

5.2.8 家属接待组职责：

- a) 负责接待伤者家属、解释救援情况；
- b) 提供应急心理支持；
- c) 协助办理保险、理赔资料；
- d) 记录沟通过程，防止信息误传，应保持沟通记录，不得擅自作出不符合事实或未经确认的承诺。

5.3 A/B角制度与演练

- 5.3.1 指挥部总指挥、副总指挥及各小组组长、关键操作岗位（如设备救援、通讯）应设置 A/B 角。
- 5.3.2 B 角人员需具备与 A 角同等的知识、技能和授权。
- 5.3.3 每月应至少进行一次 A/B 角交接演练，演练场景应模拟 A 角无法联系或无法履行职责的情况，以真实检验 B 角的替代能力和指挥连续性。演练需记录并归档。
- 5.3.4 重大节假日或重大活动前应加强 A/B 角的培训、演练和考核，确保指挥连续性。

6 风险识别与评估

6.1 风险识别

- 6.1.1 使用单位应建立危险源辨识程序，每年至少组织一次全面的风险识别活动。
- 6.1.2 使用单位应结合物联网监测、运行趋势分析、检测评价结果等手段，持续关注设备运行状态，实现风险早发现、早研判、早处置。
- 6.1.3 使用单位对可能引发突发事件的异常情形，应立即组织技术人员进行分析研判，并向应急指挥部报告，必要时可启动预警或应急准备行动。
- 6.1.4 使用单位出现以下情况时，应立即启动风险识别活动：
 - a) 新设备投入使用前或现有设备进行重大修理、改造后；
 - a) 运营环境、法律法规或标准规范发生重大变化；
 - b) 发生事故或紧急情况；
 - c) 组织机构发生重大调整。
- 6.1.5 识别应覆盖所有大型游乐设施、作业活动、场所和环境，包括但不限于：
 - a) 场地环境：地质水文条件、自然灾害、园区布局、道路、人员密集场所等；
 - b) 建（构）筑物：设备基础、场馆、站房、围栏、防护结构等；
 - c) 设备设施：设备本体、安全装置、电气系统、压力容器、燃气设备、应急救援设备等；
 - d) 作业活动：设备操作、维护保养、应急演练、动火作业、高空作业等；
 - e) 管理因素：安全管理制度、人员培训、应急准备、外包管理等。
- 6.1.6 识别应采用一种或多种方法，包括但不限于：
 - a) 直接认定法：参照国内外同行业事故案例、安全警示直接判定；
 - b) 安全检查表法（SCL）：依据法规标准制定检查表进行系统排查；
 - c) 工作危害分析法（JHA）：对作业步骤进行分析，识别潜在危害；
 - d) 故障类型与影响分析（FMEA）：分析设备部件故障类型及其影响；
 - e) 现场调查法：通过询问、观察、检测等方式进行现场排查；
 - f) 头脑风暴法：组织专业人员通过会议形式充分讨论、列举；
 - g) 经验法：依靠管理人员、专业技术人员的经验和判断。
- 6.1.7 识别过程应有多部门人员（如设备、运营、安保）参与。
- 6.1.8 识别结果应形成清单，动态更新。

6.2 风险分析与评价

- 6.2.1 应根据 GB/T 42103—2022 第 6 章的要求对辨识出的危险源进行风险分析，评估事件发生的可能性（L）和后果严重性（S），确定风险等级（ $R=L \times S$ ）。
- 6.2.2 风险等级至少应分为重大风险、较大风险、一般风险和低风险四级。
- 6.2.3 宜组织专家参与风险分析，尤其对结构性异常、关键部件损伤、高风险故障应提供技术研判意见。
- 6.2.4 风险评估的结果应作为应急预案编制、更新和演练计划制定的核心输入，与第 9 章应急预案体系形成前后闭环。

6.3 评审与更新

- 6.3.1 风险识别与评估的结果应每年进行一次系统性评审更新。当发生 6.1.2 所述的情况时，应及时更新风险信息，确保其持续适用性和有效性。
- 6.3.2 风险识别与评估结果应作为预案修订、应急演练设计和资源配置的依据，并应形成档案记录，纳入应急管理年度复评体系。

6.4 应急救援能力保持与评估

- 6.4.1 使用单位应定期评估其应急管理能力，并致力于向更高级别持续改进。
- 6.4.2 宜采用 GB/T 40151 提出的四级评估模型（1 级至 4 级）对领导力、资源管理、信息与沟通、风险管理、协调与合作、应急计划、演练计划、事件管理系统等八个指标进行评估。应急救援能力评估表如附录 C 所示。
- 6.4.3 应每年至少进行一次全面的应急能力自我评估，根据评估结果制定改进计划并落实。

7 应急救援资源保障及管理

7.1 应急资源调查

应按照 GB/T 29639 的要求，全面调查本单位内部及可请求援助的外部应急资源，形成《应急资源调查报告》。调查内容应包括人员、设备、通信保障、物资保障等，并确保信息准确、可调配。

7.2 应急装备与物资管理

- 7.2.1 应急救援物资的采购、保管、维护、调用和补充应建立闭环管理制度，由后勤保障组负责。
- 7.2.2 应建立《应急救援装备与物资清单》（附录 D），清单需详细列明物品名称、型号规格、数量、安全库存预警线、存放位置、保管责任人、检查频率。
- 7.2.3 应建立应急装备电子台账，实行动态更新与责任管理制度。
- 7.2.4 应急救援物资存放位置指引应在园区平面图和应急指挥中心明确标注，确保应急状态下能够快速定位和取用。
- 7.2.5 应实行定期检查和测试制度：
 - a) 月度检查：由保管责任人对照清单进行外观、数量、有效期（如医疗物品）检查，记录检查结果；
 - b) 季度测试：对救援设备（如缓降器、救援梯、应急发电机）进行功能性测试，确保其性能完好，记录测试数据；
 - c) 年度维保：对专业救援设备委托有资质的机构进行年度维护保养和全面检测。
- 7.2.6 消耗性应急救援物资（如药品、包扎材料）使用后应及时补充，确保库存始终不低于安全预警

线。

7.2.7 应急装备每年应开展一次能力匹配性评估，确保与风险等级和预案需求相适配。

7.2.8 应急资源社会共享，宜与周边单位（特别是其他游乐园）建立应急物资互助协议，明确可共享的大型或专用救援设备清单、调用流程和联系人。

7.2.9 《外部应急资源通讯录》应至少每半年核对更新一次，确保信息的准确性。

7.3 通信与信息保障

7.3.1 宜建立“异网异构”的多重通信保障体系，至少包括：

- a) 主用通信：基于运营商网络的 4G/5G 数字集群对讲系统或专用无线对讲网络；
- b) 备用通信：固定电话网络（电信、联通等不同运营商线路）；
- c) 应急通信：至少配备两部卫星电话，由应急指挥部和通讯联络组保管，确保在公网中断时仍能保持关键通信。

7.3.2 所有关键岗位人员应配备主、备两种通信设备，并熟知使用方法。

7.3.3 通讯系统应每季度进行一次全面测试。

7.4 队伍保障

7.4.1 应组建专职或兼职的应急救援队伍，队伍成员应来自设备维护、安保、医疗、运营等部门，具备相应的身体素质和技能。

7.4.2 应建立应急救援人员档案，记录其资质、培训、演练和考核情况。救援队员每年专项培训不少于 16 学时。

7.4.3 新员工必须在入职一个月内接受并通过基础应急培训与考核，考核不合格者不得上岗。

7.4.4 全体员工每年应至少接受一次复训，培训内容应包括预案解读、典型案例分析、自救互救技能。

7.4.5 应急队员除年度复训外，在重大节假日或重要活动前应接受一次专项技能强化培训与考核。

7.4.6 所有培训应建立个人档案，详细记录培训时间、内容、课时、考核结果。

7.5 经费保障

7.5.1 宜在年度预算中设立应急管理专项资金，用于物资采购、设备维护、培训演练、应急响应等开支。

7.5.2 专项资金的使用应建立台账，确保专账管理、专款专用。

7.6 技术保障

7.6.1 充分利用现有技术手段辅助应急决策，包括但不限于：

- a) 监控系统：确保全覆盖、无死角，关键画面应能实时传输至应急指挥中心；
- b) 广播系统：建立全园和分区广播网络，用于应急疏散指令发布；
- c) GIS 地图：集成设备分布、风险点、疏散路线、应急资源等信息；
- d) 无人机：用于高空侦察、物资投送、现场拍摄等。

7.6.2 使用单位应构建技术支持体系，包括但不限于：

- a) 运行监测系统；
- b) 视频监控系统；
- c) 应急广播系统；
- d) 设备健康管理系统。

7.6.3 必要时使用单位宜向技术服务机构或设备制造单位请求技术支持。

7.7 医疗保障

7.7.1 应与最近的综合医院签订正式合作协议，明确“绿色通道”流程、伤员交接程序和联系人。

7.7.2 应在园区内设置医疗站，配备合格医护人员和基本急救设备药品，并确保 24 小时可响应。

7.8 疏散与安置保障

7.8.1 疏散路线、安全出口、应急照明、疏散指示标识的设置应符合 GB 50016 的要求，保持清晰、醒目、无障碍。

7.8.2 应预先设定多个应急集结点和临时安置区，避开危险区域，并配备必要的保暖、遮雨、照明和基本生活物资。

8 应急救援预案

8.1 预案体系

8.1.1 应急救援预案体系应包括综合应急救援预案、专项应急救援预案（如高空滞留、火灾、大范围停电、恐怖袭击、自然灾害等）、现场处置方案三类，应依据 GB/T 29639 的要求进行编制，构成覆盖全面、衔接有序的有机整体。

8.1.2 使用单位的预案体系应与以下预案有效衔接：

- a) 江苏省特种设备突发事件应急预案；
- b) 主题公园或园区综合预案；
- c) 消防、医疗、公安等外部应急预案。

8.1.3 如政府启动上级预案，使用单位应急预案应自动进入从属运行状态。

8.2 预案编制

8.2.1 预案编制流程应标准化，一般包括：成立编制工作组、资料收集、风险评估、应急资源调查、草案编制、桌面推演、预案评审、修改完善、批准实施。

8.2.2 预案编制工作组必须包含运营、设备、安全、医疗、人力资源、法律、公共关系等部门的业务骨干和专业人员。

8.2.3 预案编制方法应采用“情景—任务—能力”分析法：

- a) 情景：基于风险评估，构建可能发生的典型突发事件场景；
- b) 任务：分析在该情景下为达到应急目标所需完成的具体任务；
- c) 能力：评估并确保现有资源、队伍、程序具备完成上述任务的能力。

8.2.4 使用单位编制大型游乐设施专项应急预案，应遵循以下程序：

- a) 成立编制工作组：单位主要负责人应牵头成立由安全、设备、运营、医疗、人力资源、公共关系等部门专业人员组成的预案编制工作组；
- b) 基本情况与风险评估：依据 6.1、6.2，对大型游乐设施进行风险识别与评估，确定可能发生的事故类型、后果、影响范围等；
- c) 应急能力评估：依据 6.4、第 7 章，评估现有应急资源、装备、物资、队伍、经费、技术、协议等，识别不足；
- d) 应急预案编制：基于 b)、c) 的结果，按照 8.1 的要求起草应急预案。
- e) 应急预案评审与批准：组织内部或专家评审。评审通过后，由单位主要负责人签署批准发布；
- f) 预案实施与培训：预案发布后，应组织相关人员进行培训，确保了解其职责和程序。

8.3 预案内容要素

8.3.1 使用单位应根据风险点制定相应的预案。

8.3.2 基本内容包括：

- a) 总则（编制目的、依据、适用范围、工作原则）；
- b) 应急组织机构及职责；
- c) 风险识别与资源调查；
- d) 监测与预警；
- e) 应急响应与处置流程；
- f) 后期处置；
- g) 应急保障；
- h) 预案管理（培训、演练、评估、修订）；
- i) 附件。

8.3.3 相关图表应张贴在对应设备操作室醒目的地方，其应包括：

- a) 应急救援指挥机构和相关人员岗位组织图；
- b) 大型游乐设施设备登记列表和分布图；
- c) 重大事故灾害影响范围预测图；
- d) 应急机构、人员通信联络图；
- e) 应急装备、设备、物资表；
- f) 疏散线路和安置场所分布图；
- g) 救援流程图。

8.4 预案评审与更新

8.4.1 预案评审应采用桌面推演或模拟演练的形式进行功能性验证，不应仅采取文件审查。

8.4.2 预案应至少每年进行一次系统性评审。出现以下情况时，应重新组织修订：

- a) 依据的法律、法规、标准发生重大变化；
- b) 应急指挥体系或职责调整；
- c) 在应急演练或实际应急响应中发现重大缺陷；
- d) 设备设施、工艺、风险状况发生重大变化；
- e) 事后发生重大事故。

8.4.3 预案修订必须进行严格的版本控制，注明修订日期、修订内容和生效日期。

8.4.4 预案修订后应及时发布并通知所有相关人员和机构，同时回收作废版本。

8.4.5 预案应对所有相关人员进行新版本的培训。

8.4.6 预案评审记录应归档，并作为应急管理体系运行的重要依据。

9 风险监测预警与应急响应

9.1 监测与预警

9.1.1 应建立 24 小时值班监控制度，密切关注但不限于以下内容：

- a) 设备运行状况；
- b) 安全保护装置；
- c) 天气与环境变化；
- d) 游客流量异常。

- 9.1.2 当监测到异常或接到风险信息时，值班人员应立即进行研判并依据预案启动预警。
- 9.1.3 预警信息应通过多种方式向可能受影响区域的游客和员工发布。

9.2 事件分级

应急响应级别应根据事件的危害程度和涉及范围等因素，参照《江苏省市场监督管理局特种设备突发事件应急预案》及9.3、9.4的规定进行划分和启动。使用单位的应急行动应接受属地人民政府和市场监管部门的统一领导和协调，遵循分级负责、快速反应的原则。应急响应级别和行动要求可参照表1。

表 1 应急响应级别和行动要求

响应级别	对应的风险等级	事件性质与严重程度	启动授权	核心行动要求
I 级	特别重大	特别重大事故	总指挥/省局	特种设备安全监督管理部门核实后应立即报告省局主要负责同志、分管负责同志，通报相关成员单位，通过省局办公室1小时内将情况上报省特种设备重特大事故应急指挥中心和总局。
II 级	重大	造成或可能造成3人以上重伤或死亡；设备严重损毁或倒塌；社会影响巨大；需动用社会应急联动力量进行复杂救援；前期响应无法控制事态	总指挥	立即启动全部应急资源，请求政府启动高级别应急响应，总指挥亲临现场，统一指挥所有内部及外部联动力量进行处置，接受上级部门统一协调
III级	较大	造成或可能造成人员受伤或高空滞留；设备突发故障停机；有一定社会影响；依靠自身力量可完成但需多组联动	现场指挥	启动相关应急小组；实施局部区域疏散与警戒；必须在1小时内向政府相关部门报告，准备请求支援，做好信息发布与家属接待准备
IV级	一般	轻微设备故障（可短时修复），无人员受伤，游客轻微不适，影响范围小	值班经理	启动现场处置方案，现场救援组即可处理，做好信息记录

9.2.1 I级响应

- 9.2.1.1 符合下列条件之一时，应启动 I 级响应：
- a) 已造成 3 人以上重伤或死亡，需进行伤员分类检伤；
 - b) 前期启动的 II 级响应无法有效控制事态，或救援过程中情况恶化；
 - c) 事件已引发特别严重的社会影响和公众恐慌。
- 9.2.1.2 I 级响应的指挥层级应符合《江苏省市场监督管理局特种设备突发事件应急预案》4.3.1 的要求，在上级应急指挥机构的统一指挥下开展响应行动。

9.2.2 II级响应

- 9.2.2.1 符合下列条件之一时，应启动 II 级响应：
- a) 可能或已造成 3 人以下重伤或死亡，需进行伤员分类检伤；

- b) 设备发生严重损毁、倒塌、倾翻、火灾、触电等极端情况；
- c) 前期启动的Ⅲ级响应无法有效控制事态，或救援过程中情况恶化；
- d) 无法依靠使用单位自身力量完成救援，需要动用社会应急联动力量进行救援；
- e) 事件已引发巨大的社会影响和公众恐慌。

9.2.2.2 Ⅱ级响应的指挥层级为总指挥，一般为使用单位主要负责人。

9.2.3 Ⅲ级响应

9.2.3.1 符合下列条件之一时，应启动Ⅲ级响应：

- a) 设备故障导致运行中断，造成游客高空滞留，需启动设备自身应急预案进行救援；
- b) 在运营过程中发生意外事件，导致人员轻伤；
- c) 设备故障或事件已引起现场一定范围的游客恐慌，但现场可控；
- d) 依靠使用单位自身力量可以完成救援，但需多个应急小组联动。

9.2.3.2 Ⅲ级响应的指挥层级为现场指挥，一般为使用单位安全总监或运营负责人。

9.2.4 Ⅳ级响应

9.2.4.1 符合下列条件之一时，应启动Ⅳ级响应：

- a) 设备发生轻微故障，现场工作人员能在短时间内由排除故障，且未造成人员被困或受伤；
- b) 游客因个人原因需中途停止设备，无需启动大型救援程序；
- c) 事件影响范围仅限于单台设备，无人员伤亡，且未引起现场秩序混乱和公众关注。

注：短时间内一般指15min以内。

9.2.4.2 Ⅳ级响应的指挥层级为值班经理、设备主管。

9.2.4.3 Ⅳ级响应应启动《现场处置方案》。

9.3 响应流程

9.3.1 应急响应遵循接报、研判、定级、启动、处置、控制、终止、恢复的逻辑流程。

9.3.2 外部报告程序：

- a) 事件响应级别为Ⅲ级及以上，或涉及人员伤亡、设备严重损坏时，应遵循“边处置、边报告”的原则，在事发后1小时内向属地市场监管部门和应急管理部门报告；
- b) 报告应贯穿应急响应全过程，实行“首报、续报、终报”制度；
- c) 报告内容应符合TSG 03的要求，并参照《市场监管总局特种设备突发事件应急预案》的信息报告要求，报告模板参考附录E；
- d) 不应迟报、谎报、瞒报、漏报。

注：“首报、续报、终报”：首报要快，宜先进行电话报告，后书面报告；续报要准；终报要全。

9.4 应急演练

9.4.1 应制定年度应急演练计划，明确演练目的、类型、规模、时间、参演部门/人员、评估方法等，其中：（放到处置前面）

- a) 综合预案演练：每年至少1次；
- b) 专项预案演练：每半年至少1次；
- c) 现场处置方案演练：每季度至少1次；
- d) 桌面推演：针对预案缺陷或新风险，每季度至少1次。

9.4.2 演练应贴近实战，鼓励采取“双盲”演练（不预先通知时间、地点和情景）和“A/B角交接演练”，以检验真实应急能力。

9.4.3 应建立整改台账，确保演练暴露问题闭环管理。

9.5 应急处置

9.5.1 现场指挥部应设立在靠近事发现场、安全且便于指挥的地点，悬挂明显标识。

9.5.2 所有关键岗位人员应配备应急处置卡（便携式），高空滞留处置参照附录 F。

9.5.3 先期处置阶段：设备人员执行固有安全操作、现场人员初步组织疏散。

9.5.4 扩大处置阶段：消防、医疗、政府部门等加入。

9.5.5 处置卡应采用“流程图+要点清单”形式，内容简明扼要，步骤清晰：

- a) 安全确认：确保自身和环境安全；
- b) 紧急操作：执行急停、断电等设备固有程序；
- c) 报告救援：立即按程序报告；
- d) 先期处置：安抚乘客、简易救护、防止事态扩大；
- e) 扩大处置：配合后续到达的专业救援力量。

9.5.6 事故发生后，现场指挥部根据情况，确定是否实施人员疏散和安置。

9.5.7 明确疏散路线和安置人员名单、数量、地点。

9.5.8 应做好宣传、解释和安抚工作，在安全的前提下，迅速疏散，就近安置。安抚话术提前设置好，张贴在操作室明显位置，安抚人员要熟记。

9.5.9 应明确救援现场的警戒区域，事故现场警戒和交通管制程序，救援队伍、物资供应、人员疏散以及警戒开始和撤销步骤。

9.5.10 应急预案启动后，医疗救援组应当依照预案规定积极跟进救援，为受伤人员提供及时的现场医疗救治和受惊游客的心理抚慰。

9.5.11 对受伤较重人员，要根据伤情及时提供座椅、担架、开水、药品等帮助，适时进行转移治疗。

9.5.12 对危重伤病人员应当立即联系附近医院急救中心和 120，请求支援救助。

9.5.13 参加应急抢险救援的工作人员，应当按照应急预案的规定，装备齐全的各种安全防护用品和安全设备、设施，服从应急救援指挥部的指挥、调动，按照要求进入和撤离现场。

9.5.14 应按照预案规定，正确使用救援装备和急救物品。

9.5.15 应能够依托现有的资源和不断补充完善的应急抢险救援装备，熟练地开展应急救援、自救和互救。

9.5.16 应急技术采用后，如果能及时救出伤员、疏散受影响人群，稳定发生事故的设施，有效遏止事故恶化，控制事态发展，则表明应急措施效果良好，可以继续按照方案实施救援。否则，根据具体情况，应改变救援方案，或请求启动上级应急方案。

9.5.17 应急响应级别应随事态发展而动态调整。若事件恶化或超出本级处置能力，应及时提高响应级别。当政府应急指挥机构启动更高级别响应时，使用单位应急指挥部应自动调整并服从其指挥。事态得到有效控制后，应逐步降低响应级别或由启动响应的负责人宣布终止。

9.6 信息发布与舆情管理

9.6.1 媒体报道工作由总指挥长指定专人负责，并经上级管理部门审核后，按照及时主动、准确把握、正确引导、讲究方式、注重效果、遵守纪律、严格把关的原则进行。

9.6.2 在预案中明确社交媒体操作流程，包括但不限于：

- a) 首条信息发布时限：事件发生后 1 小时内；
- b) 发布渠道：官方微博、微信公众号、抖音（本地主流平台）；
- c) 发布模板：包含事件时间、现状、措施、救援进展、公众提示，首报、续报、终报均需提前设置模板。首报信息发布模板如附录 G 所示；

d) 舆情监测：实时监测关键词（如“游乐园故障”），及时澄清谣言。

9.6.3 必须执行首报、续报、终报制度，不得迟报、瞒报、漏报、谎报。

9.6.4 应急救援指挥部在启动应急预案的同时，紧紧跟踪事态发展，根据事故现场需要，在向当地人民政府报告的同时，决定是否请求启动当地政府应急预案。

9.7 应急终止

9.7.1 应急结束条件：事件已得到有效控制，隐患已消除，人员已得到妥善安置。

9.7.2 应急结束指令由启动应急响应的同一级别负责人发布。

9.7.3 现场恢复前，应对设备及周边环境进行安全检查，确认无次生、衍生灾害风险后，方可逐步恢复运营。

10 后期处置

10.1 善后处理

10.1.1 应成立善后工作组，负责包括伤亡人员的安置、家属的接待沟通、保险理赔等。善后组应制定标准化家属接待流程、心理疏导流程和话术指南。

10.1.2 应为受影响人员（包括受惊吓游客、遇险者家属，甚至救援人员和员工）提供心理危机干预，并提供长期随访的选择。

10.1.3 应对游客遗失物品登记返还，因事件导致的游客损失（如门票退款）制定财产补偿方案。

10.2 事故调查

10.2.1 使用单位应严格按照《中华人民共和国特种设备安全法》和 TSG 03 的规定，积极配合政府主管部门，遵循“四不放过”原则开展调查。

10.2.2 在调查组介入前，必须保护好事故现场。确因救援需要移动现场物件的，应做出标志、绘制简图、留下影像和书面记录。

10.2.3 调查程序应包括情况询问、资料调阅、现场勘察、技术鉴定等环节，最终形成《事故调查报告》，明确原因、性质、责任认定、整改措施和建议。

10.2.4 调查报告应向全体员工通报，并作为培训素材，吸取教训。

10.3 应急复盘评估

10.3.1 应急响应结束后，应进行应急能力复盘评估。依据 GB/T 40151 开展应急能力评估工作，从“基础、规划、改进、理想”四个能力级别，对应急准备、响应、处置各环节进行系统性评价。

10.3.2 评估应形成报告，重点分析存在的问题和短板（如通讯不畅、物资短缺、协调不力等）。

10.3.3 应根据应急评估报告和事故调查结论，制定具体的整改计划，明确责任部门、整改措施和完成时限，并跟踪验证整改效果。

10.3.4 评估结果和事故调查结论应纳入应急管理知识库，作为预案修订、培训演练和持续改进的核心输入。

10.4 评估与改进

10.4.1 每次演练后都必须进行评估，使用标准化的评估表对演练的准备、组织、实施、效果及人员表现进行系统评价。演练评估表的格式如附录 H 所示。

10.4.2 应急演练评估应采用标准化工具和方法，对演练的准备、实施、效果及人员表现进行系统性评

价，以识别改进机会。

10.4.3 演练评估内容包括但不限于下列方面：

- a) 演练目标的实现；
- b) 预案的合理性；
- c) 演练的组织和实施；
- d) 应急总指挥及相关人员的表现；
- e) 应急机制的合理性；
- f) 应急保障的充分性；
- g) 演练中暴露的问题。

10.4.4 演练结束后 15 天内应召开演练总结会，形成应急演练评估的报告，报告内容应包括：演练概述、成效、存在问题、改进措施建议、责任部门与整改时限。

10.4.5 应建立“应急管理问题与改进措施跟踪表”，对评估中发现的问题进行闭环管理，直至所有问题整改完毕。

10.4.6 演练持续改进的内容包括但不限于下列方面：

- a) 完善应急组织机构与职责；
- b) 修改与完善应急预案；
- c) 调整应急实施团队人员；
- d) 更新配备应急物资；
- e) 完善应急救援演练方式；
- f) 完善预警、接警与信息通报；
- g) 改进应急协作要求；
- h) 完善应急教育培训的形式与内容。

10.4.7 应建立应急管理知识库，收录本次演练的评估报告、经典案例、最佳实践、教训分享等，作为日后培训、预案修订和应急决策的参考。

11 应急档案管理

11.1 档案内容

应急管理档案应至少包括：

- a) 应急预案（所有版本）；
- b) 应急演练记录、评估报告及改进跟踪记录；
- c) 应急培训记录与考核结果；
- d) 应急装备与物资清单及检查维护记录；
- e) 应急事件处置过程报告、总结报告；
- f) 事故调查报告；
- g) 应急能力评估报告；
- h) 外部应急联动协议及通讯录；
- i) 法律法规、标准规范清单。

11.2 管理要求

11.2.1 应实行电子档案与纸质档案双轨制管理，确保档案的完整、准确、系统和安全。

11.2.2 应指定专人负责应急档案管理。涉及事故、演练、培训的档案保存期限应不少于 3 年；重要事

件类档案应永久保存。

11.2.3 宜建立应急管理数字化平台，实现档案的电子化存储、检索、版本控制和共享，提升管理效率。

附 录 A
(资料性)
外部应急资源通讯录

A.1 宜提供一个详细的通讯录，定期核对，方便游乐设施使用单位在紧急情况下快速联系相关应急机构。

表 A.1 外部应急救援资源通讯录

单位名称	联系人	电话	备用联系方法	应急联动负责人及电话	地址	备注
××市政府总值班室						24 小时值班，统筹市级应急联动
×××应急局应急指挥中心						负责辖区突发事件统筹处置
×××旅游局						协调文旅行业应急保障、舆情对接
×××区消防支队						优先处置高空救援、火灾等场景，配备登高平台车
×××市第一医院						开通游乐设施伤患救治绿色通道
×××区公安局						负责现场警戒、交通管制、人员疏散
×××市场监管局						特种设备事故调查、技术指导
×××制造单位						提供设备手动释放、故障诊断技术支持
×××特种设备检验机构						设备损伤鉴定、救援方案技术复核
×××外部专家						结构工程师
××心理危机干预中心						提供游客 / 家属心理疏导、危机干预

附录 B
(资料性)
应急救援组织架构

B.1 应急救援组织架构的内容应包括应急领导小组、指挥部、各职能小组的组织关系与职责。如图 B.1 所示。

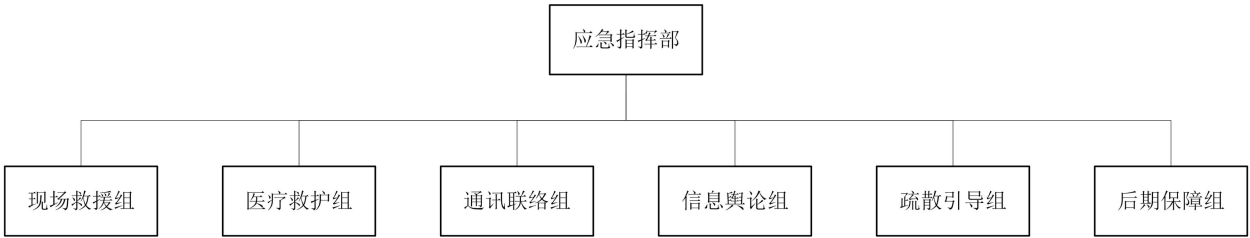


图 B.1

附 录 C
(资料性)
应急救援能力评估表

- C.1 本表用于组织进行应急能力的自我评估或外部评估，旨在系统性地衡量应急管理水平的成熟度，识别优势与改进机会，为持续改进提供依据。
- C.2 评估模型采用 GB/T 40151-2021 的四级成熟度模型：
- a) 1 级基本履行：有基本的意识和行动；
 - b) 2 级计划准备：有成文的计划和初步的系统性；
 - c) 3 级规范协同：有规范的流程和有效的内外部协同；
 - d) 4 级优化改进：基于学习和前瞻性分析进行持续优化。
- C.3 评估人通过查阅文件、记录、现场观察、人员访谈等方式收集客观证据，根据评估要点描述，判断该指标最符合的成熟度等级，在相应框内打“√”。每个指标最终只应有一个等级被选中。
- C.4 完成所有指标评估后，可直观看到能力短板。应根据评估发现的改进机会，制定并落实纠正措施。
- C.5 应急能力评估的内容包括：领导力、资源管理、信息与沟通、风险管理、协调与合作、应急管理计划、演练计划、事件管理系统。
- C.6 应急能力评估的内容中评估要点遵循 GB/T 40151—2021 第 5 章的内容。领导力、资源管理相关的应急救援能力评估表如表 C.1—C.9 所示。

表 C.1 领导力相关的应急救援能力评估表

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
1级	已书面明确应急管理的相关角色与职责 已发布由领导批准的、包含目标的应急管理方针政策	
2级	领导层了解自身职责，并为实现应急目标提供必要资源（如人员、预算） 领导层展示出对应急管理持续改进的承诺（如会议决策、批示）	
3级	领导层了解并与其他相关组织（如政府、救援机构）进行沟通与合作 领导层能组织识别本单位的应急管理优势与劣势，并与其他组织共享改进机会 确保人员能力与岗位职责相匹配	
4级	建立了从真实事件、未遂事件、演练中系统地汲取教训并应用的程序 领导层亲自参与重要演练活动 分配资源用于支持应急技术研究、能力开发和应对未来风险 展现出根据内外部环境变化动态优化应急管理体系的能力	
证据记录/现状简述：		

表C.1 领导力相关的应急救援能力评估表（续）

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
改进机会/备注:		

表 C.2 资源管理相关的应急救援能力评估表

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
1级	已开展应急资源分析（如人员、装备、物资、技术、场所、预算） 为满足基本应急需求的资源已配置到位	
2级	对关键应急资源进行登记、更新和跟踪，能快速确定可立即部署的资源 制定了资源管理政策/程序，包括：按优先级部署、备份系统、内部资源的维护与调用	
3级	资源需求是基于风险评估结果确定的 能提供资源支持内外部协作，并已签订相关协议（如互助协议） 制定了接受和整合外部援助资源的程序 展现出灵活调配资源的能力	
4级	资源管理决策基于研究、基准测试和从事件、演练中吸取的教训 对教训进行记录、分析，并用于改进资源规划（如优化配置、淘汰旧装备） 定期与外部合作组织审核并更新资源互助协议	
证据记录/现状简述:		
改进机会/备注		

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定

表 C.3 信息与沟通相关评估表

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
1 级	已建立基础的应急通讯清单（含内部 / 外部电话）配备至少 1 种应急通讯工具（如对讲机）	
2 级	制定通讯保障制度，明确主 / 备通讯方式每季度测试通讯设备，有测试记录编制信息报告模板，明确首报 / 续报 / 终报要素	
3 级	建立 “异网异构” 通讯体系（公网 + 专网 + 卫星电话）与外部联动单位签订通讯畅通协议 能实现应急信息可视化展示（如 GIS 地图、实时数据）	
4 级	基于演练 / 实战优化通讯流程，形成标准化话术利用 AI 舆情监测工具自动抓取相关信息并预警建立信息共享平台，与政府部门实现数据互通	
证据记录 / 现状简述：	已配备对讲机、卫星电话，建立通讯清单，每季度开展设备测试；信息报告模板已编制，首报要素完整。	
改进机会 / 备注：	未建立信息共享平台，舆情监测依赖人工，需引入自动化工具。	

表 C.4 风险管理相关评估表

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
1 级	每年开展 1 次全面风险识别，形成风险清单识别覆盖主要游乐设施及运营环节	
2 级	采用 FMEA/JHA 等方法分析风险，划分风险等级针对高风险项制定初步管控措施	
3 级	风险评估结果与预案编制、资源配置联动每半年复审风险清单，动态更新管控措施邀请外部专家参与高风险项研判	
4 级	建立风险预警模型，实现设备风险实时监测将风险评估纳入年度考核，形成闭环改进机制与同行业共享风险案例，优化管控策略	
证据记录 / 现状简述：	每年开展风险识别，采用 JHA 法分析过山车、摩天轮等核心设备风险，划分四级风险等级，制定管控措施。	
改进机会 / 备注：	未建立风险预警模型，外部专家参与频次不足，需每季度邀请专家复核高风险项。	

表 C.5 协调与合作相关评估表

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
1 级	与消防、医疗、市场监管部门签订应急联动协议有外部协作联系人清单	
2 级	每半年开展 1 次联合演练，有演练记录明确外部资源调用流程（如登高设备、医疗急救）	
3 级	与周边游乐园建立应急资源共享机制联动协议包含考核条款，定期复审优化	
4 级	参与区域应急联动体系建设，承担行业协作职责建立跨区域应急协作案例库，持续优化流程	
证据记录 / 现状简述：	与消防、医院签订联动协议，每半年开展联合演练，明确登高平台车调用流程；未与周边游乐园建立资源共享。	
改进机会 / 备注：	需与 3 公里内 2 家游乐园签订设备共享协议，每年复审联动协议。	

表 C.6 应急管理计划相关评估表

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
1 级	编制综合预案、专项预案、现场处置方案，覆盖主要风险场景	
2 级	预案内容与风险评估、资源配置匹配每年开展预案培训，有培训记录	
3 级	预案通过专家评审，与政府预案有效衔接建立预案版本控制制度，修订有记录	
4 级	基于演练 / 实战动态优化预案，形成修订台账预案嵌入数字化平台，实现一键调取、智能提示	
证据记录 / 现状简述：	已编制三类预案，覆盖高空滞留、火灾等场景；每年开展 2 次预案培训，预案已与区应急局预案衔接。	
改进机会 / 备注：	需建立预案修订台账，2025 年底前完成数字化平台嵌入。	

表 C.7 演练计划相关评估表

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
1 级	制定年度演练计划，明确演练类型、频次按计划开展综合 / 专项 / 现场处置演练	
2 级	演练采用 “双盲” 模式，贴近实战演练后有评估报告，识别问题不少于 3 项	
3 级	演练评估结果纳入整改台账，闭环率≥90%邀请外部专家参与演练评估	
4 级	建立演练效果量化评估体系将演练经验转化为预案 / 流程改进，有可验证成果	
证据记录 / 现状简述：	年度演练计划已制定，每季度开展现场处置演练，半年开展专项演练，每年开展综合演练；采用双盲模式，演练后形成评估报告。	
改进机会 / 备注：	整改闭环率 85%，需提升至 90%；2025年起邀请消防专家参与评估。	

表 C.8 事件管理系统相关评估表

成熟度等级	评估要点与证据描述	评定
1 级	建立事件接报、处置、记录的基础流程有事件处置台账，记录核心信息	
2 级	事件处置流程标准化，明确各环节时限要求台账包含整改措施、责任人、完成时限	
3 级	建立事件分级处置机制，与响应级别联动实现事件数据统计分析，识别高频问题	
4 级	构建事件管理数字化平台，实现全流程追溯将事件数据用于风险预警、预案优化	
证据记录 / 现状简述：	已建立事件处置流程，明确接报后 5 分钟内上报指挥部；处置台账记录完整，包含整改措施。	
改进机会 / 备注：	未实现数据统计分析，需在本年度三季度前完成事件数据看板搭建。	

表 C.9 应急救援能力评估总结与改进计划

评估指标	最终评级	优势总结	改进机会描述	改进措施建议	责任部门	计划完成日期	状态
领导力	2 级	明确应急管理职责，提供基础资源保障	领导层未参与核心演练，无应急技术研究投入	1.总指挥每半年参与1次综合演练； 2.年度预算新增5万元应急技术研究经费	总经理办公室		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中
资源管理	2 级	完成应急资源登记，制定调用程序	资源配置未基于风险评估，外部互助协议缺失	1.依据风险评估结果调整救援设备配置； 2.与周边2家游乐园签订设备共享协议	后勤部		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中
信息与沟通	2 级	通讯设备齐全，信息报告模板规范	无自动化舆情监测，未建立信息共享平台	1.采购舆情监测系统； 2.与区应急局对接数据共享接口	行政部 公关部		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中
风险管理	2 级	风险识别全覆盖，分级管控措施完善	无实时风险预警模型，专家参与不足	1.接入设备运行监测系统，搭建预警模型； 2.每季度邀请专家复核高风险项	设备部 安全部		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中
协调与合作	2 级	核心联动单位协议齐全，联合演练常态化	无跨园资源共享，协议未设置考核条款	1.签订跨园设备共享协议； 2.修订联动协议，增加考核条款	安全部		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中

表C.9 应急救援能力评估总结与改进计划（续）

评估指标	最终评级	优势总结	改进机会描述	改进措施建议	责任部门	计划完成日期	状态
应急管理计划	3 级	预案体系完整,与政府预案有效衔接	无数字化预案平台,修订台账缺失	1.搭建预案数字化管理平台; 2.建立预案修订台账,记录修订内容	安全部		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中
演练计划	2 级	演练频次达标,双盲模式贴近实战	整改闭环率不足,外部专家评估缺失	1.建立整改跟踪机制,确保闭环率≥90%; 2.邀请外部专家参与演练评估	安全部		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中
事件管理系统	2 级	处置流程标准化,台账记录完整	无数据统计分析,未实现数字化追溯	1.搭建事件数据看板,每月分析高频问题; 2.开发事件处置数字化平台	行政部 安全部		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中
整体能力成熟度	2 级	基础应急管理体系完善,核心流程落地	数字化、智能化水平不足,闭环改进机制待强化	以“数字化升级”为核心,分阶段完成平台搭建、模型优化、协议完善	安全委员会		<input type="checkbox"/> 未启动 <input type="checkbox"/> 进行中
综合评语与后续行动建议							
评估组负责人签字	签字: 日期:						
被评估单位负责人确认签字	签字: 日期:						

附 录 D
(资料性)
应急救援装备与物资清单

D.1 推荐的应急救援装备与物资清单如表 D.1 所示。

表 D.1 应急救援装备与物资清单

类别	物品名称	型号	库存数量	预警值	存放位置	责任人	检查频率	最近检查日期	下次检查日期
医疗急救类	急救箱（标配）								
	自动体外除颤仪（AED）								
	检伤分类卡（红黄绿）								
	止血包扎包								
	脊柱固定板								
救援装备类	高空缓降器								
	登高救援梯（伸缩式）								
	安全带 / 安全绳								
	手动释放工具包（适配各设备）								
	破拆工具组								
通讯保障类	数字对讲机								
	卫星电话								
	应急广播主机								
后勤保障类	应急发电机								
	应急照明灯（便携 / 固定）								
	警戒带 / 警示锥								
	应急饮用水 / 食品								

D.2 管理说明

- 1. 库存预警值设置为“最低可用数量”，低于预警值时需 24 小时内补充；
- 2. 检查发现损坏 / 过期物资，需立即更换；
- 3. 救援装备需粘贴“校验合格”标识，无标识的禁止使用。

附 录 E
(资料性)
外部报告模板

E.1 外部报告模板如表 E.1 所示。

表 E.1 外部报告模板

通报单位	××××游乐园
联系人及电话	
设备类型	设备名称：×××× 类别：×××× 型式：×××× 具体参数：××××高度、××××速度
事件（事故）时间	年月日时起 至今时间总计： 小时分钟
事故特征	
事件（事故）原因	1. 机械故障 2. 电气故障 3. 自然灾害 4. 管理、操作失误 5. 调查中，尚无结论
目前人员伤亡情况	1. 无 _____ 2. 轻伤 _____ 3. 重伤 _____ 4. 死亡 _____
设备上滞留乘客数量	_____人
拟处理方式	
已采取措施	
请求支援事项	

附录 F
(资料性)
高空滞留处置卡

- F.1 高空滞留处置卡主要适用的设备类型包括：过山车、飞行塔类、观览车类等高空设备。
- F.2 高空滞留处置卡如表 F.1 所示。

表 F.1 高空滞留处置卡

流程图示	操作要点
1安全确认	确认设备已停止运行 观察游客状态，确认无即时危险（如火灾、坠落风险）
2紧急操作	立即按下急停按钮 关闭设备总电源（如有必要） 通过广播安抚乘客： “各位游客请不要惊慌，设备已安全停稳，请听从工作人员指引，我们将很快协助您离开”
3报告救援	立即向控制室和应急指挥部报告： “报告！[设备名称]在[具体位置]发生高空滞留，已执行急停，暂无人员伤亡，请求支援！”
4先期处理	设置警戒区域，防止无关人员进入 准备救援设备（如梯子、安全绳） 持续对乘客进行语言安抚
5专业处置	配合抵达的现场救援组进行手动释放或技术救援 协助医疗组对获救游客进行检伤和心理安抚 协助疏散引导组引导游客至安全区域
注意事项	首要原则：自身安全是第一位的，切勿在无安全防护下冒险攀爬 通信畅通：确保对讲机电量充足，随时与指挥部保持联系 统一口径：对外信息发布由指挥部授权，任何人不得擅自接受采访或发布消息

附 录 G
（资料性）
信息发布模板

G.1 游乐园发布的信息发布模板如表 F.1 所示，包含事件简述、救援进展、公众提示等内容。所有发布内容需经应急指挥部授权，并与政府相关部门发布的信息保持口径一致。首报、续报、终报均需提前设置模板。

G.2 首报模板（事件发生 1 小时内发布）

模板 1：无人员伤亡（设备故障 / 游客滞留）

XX 欢乐世界关于园区过山车临时故障的情况说明

尊敬的各位游客 / 网友：

X 年 X 月 X 日 X 时 X 分，我园区四环过山车设备因传动系统临时故障暂停运行，导致 X 名游客短暂滞留高空。事件发生后，我司立即启动应急预案，现场救援组第一时间开展专业处置。截至 X 时 X 分，所有滞留游客已安全转移至地面，身体状况均正常。

目前，该设备已暂停运营，我司将联合设备制造单位、特种设备检验机构开展全面检测，排查故障原因，待确认安全后恢复运营。由此给各位游客带来的不便，我们深表歉意。

XX 欢乐世界始终将游客安全放在首位，感谢大家的理解与配合。

XX 欢乐世界运营管理部
X 年 X 月 X 日

模板 2：有人员轻伤（轻微碰撞 / 擦伤）

XX 欢乐世界关于园区游乐设备突发事件的情况说明

尊敬的各位游客 / 网友：

X 年 X 月 X 日 X 时 X 分，我园区 XX 设备在运行过程中发生轻微碰撞，导致 X 名游客轻微擦伤。事件发生后，我司立即启动应急预案：医疗救护组第一时间为伤者提供清创、包扎等处理，目前伤者已送医检查（无大碍）；现场已设置警戒区，该设备已暂停运营。

我司已向属地市场监管、应急管理部门报告情况，将全面排查设备安全隐患，严肃整改。由此给各位游客带来的不良体验，我们深表歉意，后续将公布整改结果。

XX 欢乐世界运营管理部
X 年 X 月 X 日

G.3 G.2 续报模板（事件处置中，每 30 分钟更新）

XX 欢乐世界关于 XX 设备突发事件的续报

各位游客 / 网友：

截至 2025 年 X 月 X 日 X 时 X 分，我园区 XX 设备突发事件处置进展如下：

滞留游客：剩余 3 名游客（儿童）已安全转移，无新增受伤人员；

救援工作：消防、特检部门已到场，正对设备进行全面检测；

园区运营：除涉事设备区域外，其余区域正常运营；

后续安排：我司将为受影响游客办理门票全额退款 / 延期使用。后续进展将及时公布，感谢大家的理解与支持。

XX 欢乐世界运营管理部

X 年 X 月 X 日

G.4 G.3 终报模板（事件处置完毕，24 小时内发布）

XX 欢乐世界关于 XX 设备突发事件的终报

各位游客 / 网友：

X 年 X 月 X 日 X 时 X 分，我园区 XX 设备发生的突发事件已处置完毕，现将最终情况通报如下：

事件原因：经特种设备检验机构检测，设备故障系传动齿轮箱润滑油泄漏导致卡滞（非设备质量问题，系日常维护频次不足）；

处置结果：所有滞留游客均安全转移，2 名轻伤游客已康复出院；

整改措施：① 对全园过山车类设备开展润滑油系统专项检测；② 增加核心设备维护频次（由每月 1 次改为每半月 1 次）；③ 对设备操作 / 维修人员开展专项培训；

恢复运营：涉事设备将于 X 年 X 月 X 日完成整改并通过检测后恢复运营。我司深刻反思此次事件暴露的管理漏洞，将严格落实安全生产主体责任，全面提升设备安全管理水平。再次向受影响的游客致以诚挚的歉意！

XX 欢乐世界运营管理部

X 年 X 月 X 日

G.5 发布管理要求

1. 所有发布内容需经总指挥 / 公关部经理双审核，签字确认后发布；
2. 发布渠道优先选择园区官方微信公众号、微博、现场公告栏，同步通报属地文旅/市场监管部门；
3. 禁止发布“设备无问题”“纯属意外”等推卸责任的表述。

附录 H
(资料性)
演练评估表

- H.1 演练评估表包括实战演练评估表、桌面演练评估表。
- H.2 实战演练评估表如 D.1 所示。对于评估结果：
- a) 2 分：完全符合预期，无任何瑕疵；
 - b) 1 分：基本符合，但存在个别可改进项；
 - c) 0 分：未执行或存在重大缺陷。

表 H.1 实战演练评估表

演练名称					
组织单位		演练时间		演练地点	
评估项目	评估内容				评估结果
1 演练策划与准备	1.1	演练目标明确且具有针对性			
	1.2	参演组织机构合理且分工明确，组织机构与人员职责与应急预案相符			
	1.3	演练情景符合实际情况			
	1.4	制定了演练工作方案，且要素齐全			
	1.5	演练工作方案内容与应急预案进行了衔接			
	1.7	演练保障条件充分，演练实施前进行了检查确认			
	1.8	演练实施前，对参演人员进行了培训或组织预演			
2 演练实施过程	2.1	情景事件发生后，能够做到有效监测、预警、报警工作，接警后能够及时通知相应单位			
	2.2	演练中突发事件与事故信息报告程序规范，符合应急预案要求			
	2.3	应急指挥部能快速判断突发事件的严重程度，启动应急预案			
	2.5	现场应急指挥部能及时成立，对应急职能小组进行统一指挥，对应急处置中的问题进行综合协调，做出正确有效的决策			
	2.6	参演人员能够按照预案规定或在指定的时间内迅速到达现场开展救援，现场参演人员职责清晰、分工合理			
	2.7	参演人员应急处置程序正确、规范，处置措施执行到位			
	2.8	应急设备设施、器材等数量和性能能够满足现场应急需要			
	2.9	应急通信畅通			
	2.10	能够主动就突发事件情况在单位内部进行告知，并及时通知相关方			
	2.11	应急救援人员配备适当的个体防护装备，或采取了必要的自我安全防护措施			
	2.12	能有效进行警戒，划定警戒区域，进行交通管制并维护好秩序			
	2.13	影响范围内人员进行有效疏散，并安置到避难场所			
	2.14	医务人员能迅速启动，抢救伤员			
	2.15	应急处置结束后，及时消除遗留隐患，撤离设备设施，恢复现场			
	2.16	应急响应的解除程序符合实际并与应急预案中规定的内容相一致			

表H.1 实战演练评估表（续）

演练名称		
3演练 效果评估	3.1应急预案得到了充分验证和检验，并发现了问题与不足	
	3.2参演人员的能力得到了充分检验和锻炼	
	3.3应急物资准备情况得到了检查	
	3.4应急机制得到了磨合，相关单位和人员的职责和任务更加明确	
演练过程中好的做法：		
演练中存在的不足、问题：		
改进措施建议：		
责任部门：		
整改期限：		
评估人签字：		日期：

H.3 桌面演练评估表如 H.2 所示。

表 H.2 桌面演练评估表

演练名称					
组织单位		演练时间		演练地点	
评估项目	评估内容				评估结果
1 演练策划与准备	1.1演练目标明确且具有针对性				
	1.2参演组织机构合理且分工明确，组织机构与人员职责与应急预案相符				
	1.3演练情景符合实际情况				
	1.4制定了演练工作方案，且要素齐全				
	1.5演练工作方案内容与应急预案进行了衔接				
	1.6演练保障条件满足桌面演练需要				
2.演练实施	2.1演练背景、进程以及参演人员角色分工等清晰正确				

表H.2 桌面演练评估表（续）

演练名称		
	2.2根据事态发展，分级响应迅速、准确	
	2.3模拟指挥人员能够表现出较强指挥协调能力，有效协调各项工作，掌控全局	
	2.4按照模拟真实发生的事件表述应急处置方法和内容	
	2.5通过多媒体文件、沙盘、信息条等多种形式向参演人员展示应急演练场景，满足演练要求	
	2.6参演人员能够准确接收并正确理解演练注入的信息	
	2.7参演人员根据演练提供的信息和情况能够做出正确的判断和决策	
	2.8参演人员能够熟悉事故信息的接报程序、方法和内容	
	2.9参演人员熟悉各自应急职责，并能够较好配合其他小组或人员开展工作	
	2.10参与演练各小组负责人能够根据小组成员意见做出本小组的统一决策意见	
	2.11参演人员对决策意见的表达思路晰、内容全面	
	2.12参演人员的各项决策、行动符合角色身份要求	
	2.13应急演练参与人员能够全身心地参与到整个演练活动中	
3.演练效果评估	3.1应急预案得到了充分验证和检验,并发现了问题与不足	
	3.2参演人员的能力得到了充分检验和锻炼	
	3.3应急机制得到了磨合,相关单位和人员的职责任务更加明确	
演练过程中好的做法：		
演练中存在的不足、问题：		
责任部门：		
整改期限：		
评估人签字：		
日期：		

参 考 文 献

GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

GB/T 45001 职业健康安全管理体系要求及使用指南
