

# 东莞市可园博物馆

---

## 东莞市可园博物馆 社会安全事件专项应急预案

为保证工作秩序顺利进行，为有效预防、及时发现和控制馆园突发意外事件的发生，确保在发生治安紧急突发事件时，维护正常的秩序，保护游客的人身安全和利益，提高应对恐怖袭击和抗暴能力，根据我馆实际情况，特制定馆园突发意外伤害专项应急预案。

### 一、事件风险分析

游客在馆内进行活动是正常的，由于游客的自由活动呈松散状态，无序的运动轨迹可能会产生（相互）碰撞行为，若碰撞时没有产生严重的后果，游客之间会自行消化，不排除因碰撞产生的后果严重，甚至造成伤害事件，也是可能的；我馆是公共场所，也可能存在其他恶性事件发生。

1. 由于游客之间的无意识地碰撞、产生的语言不合、情绪激化或个人恩怨等，产生游客之间的矛盾而动粗。

2. 相互之间斗殴，甚至发生打群架事件，造成游客在馆园内发生伤害事件。

3. 可能有歹徒有计划的斗殴事件，甚至可能会有社会上有人约架在可园。

4. 不法之徒对没有反抗能力的游客袭击、恶意行凶、报复社会的。

5. 精神病人的突然发病，并危及本馆游客的。

6. 劫持在本馆的游客。

7. 受某种意外事件刺激欲闯入馆园的人。

8. 利用爆炸手段，利用危险化学品等侵入馆园，袭击游客聚集场所，损坏重要设施的。

9. 欲在馆园内的自杀事件。

10. 其他针对我馆和游客的恐怖袭击事件。

## 二、组织机构及职责分工

### （一）指挥系统及职责

总指挥：赵长庆

副总指挥：林臣勇 黄锦雪

现场指挥：张志锋

应急指挥：郭译阳、曾杰冈、张燕玲、郑剑玲、杨俏丽、祁建君、简红录、尹志明、孙伟威、曹创科

### （二）具体职责分工

1. 当发生Ⅳ级社会安全事件预警时，参照各现场处置方案处理，包括担任现场指挥人员、应急小组职责分工、事件应急处置程序、事件现场处置措施、报警要求及预防措施和注意事项等。

2. 当在处置Ⅲ级社会安全事件时，现场指挥人员发现无法控制时，立即向副总指挥报告（或值班的馆领导报告），由副总指挥视情况而定报告总指挥。再由总指挥或授权下一级指挥，发令启动Ⅲ级预案。

3. 当处置Ⅱ级社会安全事件时，总指挥人员发现无法控制现场时，可升格为Ⅰ级事件，应立即向上级主管部门报告要求启动上一级预案。并按上级主管部门指令完成相应的应急任务。

#### （1）总指挥职责

① 视情况而定负责向政府机构报告突发事件情况。

② 视情况而定负责授权给副总指挥全面指挥应急工作。

③ 负责宣布应急预案的启动和终止，组织召开突发事件应急工作会议，分析解决突发事件应急工作中的问题，提出应急工作的要求。

④ 全面负责指挥和协调本馆的应急行动，负责应急人员、



资源配置、应急队伍调动、处置（控制）现场势态。

⑤根据突发事件的实际情况，及时评估事件危害程度和范围，预测发展趋势，必要时，建议上级启动上一级预案，并根据政府指令完成相应的应急任务。

⑥全面负责突发事件应急疏散工作，统筹应急管理。

⑦及时上报人员伤亡和财产损失等情况。

⑧批准本预案的启动与终止。

⑨负责本单位应急事件报告的审核、批准上报。并安排事件调查处理，抚恤伤亡人员，总结应急工作经验，落实整改措施。

## （2）副总指挥职责

①根据总指挥的授权和指令，组织指挥现场应急工作。

②当总指挥不在岗位时，代行总指挥职责。

③将突发事件的情况和处理结果向总指挥报告。

④负责组织指挥应急演练工作。

⑤视情况而定负责授权现场指挥负责人全面指挥应急工作。

⑥组织制定并实施突发事件应急预案、应急疏散演练方案和各种程序。

⑦及时报告人员伤亡和财产损失等情况。

### (3) 现场指挥职责

①现场指挥由开放服务部负责人担任。

②公休日、节假日由值班中层领导担任，其他成员配合。

③接到报告后，第一时间赶赴现场，视情况而定报告馆领导。

④根据副总指挥的授权和指令，组织指挥现场应急工作。

⑤当副总指挥不在岗位时，代行副总指挥职责。

⑥负责现场总指挥工作时，及时将事中、事后的进展情况及结果报告给副总指挥。

⑦保证人质安全，保护好贵重物品。

⑧通知应急指挥组织游客疏散，无关区域做好自己的本职工作。

⑨必要时将发生的社会安全事件，及时向公安、消防救援、街道、社区、应急、卫生等相关部门汇报和请求援助。

⑩要本着“弱化矛盾，说理说法，拖延时间、争取外援”的原则，大力控制现场事态的发展，尽量缓和矛盾，争取用较小的损失，换取对手的认可。

⑪制定反恐暴力的宣传教育，提高工作人员及游客的自

我保护能力。

⑫保护好现场游客的生命安全,联系急救中心抢救伤员,抢救遇险游客。

⑬对现场游客进行安抚、教育,防止谣言传播。

⑭及时统计和报告现场人员伤亡和财产损失等情况。

#### (4) 应急指挥职责

①收到工作人员的报告后,到现场确认,并将事件情况报告给开放服务部负责人和物业服务处负责人。

②无论在任何时候发生事件,现场应急指挥首先进入指挥岗位;收到通知、听到警报声或收到电话时,在现场指挥负责人未到前先行应急处置,其余救援人员必须抓紧时间赶到事件现场。

③根据现场情况,作出控制措施,情况危急时,可越级报告。

#### (5) 应急办公室职责

①应急办公室负责安排全馆突发事件应急救援工作,具体工作由总指挥下达命令。

②若上位指挥员不在现场,处于指挥架构下位的行政级别最高的人自然顶替现场指挥进行应急处置。



③若发生突发事件逐级报告时，上位无法及时联络到，可越一级进行报告。

④在发生突发事件时，经授权发布和解除应急救援命令，组织指挥救援队伍实施救援行动。

⑤负责指挥和协调本馆资源处置和处置应急事件。

⑥按照应急预案迅速组织开展应急工作，力争将损失降到最低程度，总结应急处置工作经验教训，险情善后处理。

⑦根据事件发生情况，统一部署应急预案的实施工作，并对应急工作中发生的争议采取紧急处理措施。

⑧指挥监控中心配合负责现场监控和及时信息报告。

⑨紧急调用应急人员。

⑩定期组织应急预案的演练，及时对专项预案进行调整修订和补充。

⑪编制事件报告至总指挥审核，并送至政府主管部门。

⑫负责保护事件发生后的相关数据，并开展调查和处理工作，或配合上级部门进行事件调查工作，总结应急工作经验教训。

#### （6）应急救援队伍各组的职责

各应急专业组的职能从进入应急状态开始，到应急工作

结束后终止，剩余事务交对口行政部门处理。

①现场控制组职责：

第一组长：曹创科 开放服务部管理员

组 员：廖晓雷、许永威、邓灶良、钟柏江

第二组长：孙炎良 物业保安主管

组 员：黎勇均、胡文海、李德真

职责：维护现场的秩序和稳定群众情绪，对周边进行相应的隔离，保护游客，防止受外来侵害。公安部门人员到达现场后，协同公安部门开展工作。

②后勤保障组及职责

组长：宋晓丽

成员：王新花、杨光文

职责：

为现场提供需要的器材设备，保障现场控制组的工作正常进行。

③医疗救护组及职责

组 长：孙伟威

副组长：刘小玲

组 员：闫雪琴



职责：

- a. 第一时间组织实施自救互救，接应受伤害游客。
- b. 负责对现场受伤人员的紧急救治。
- c. 联系急救中心抢救伤员。
- d. 负责护送现场受伤人员到医院。

#### ④通信联络组及职责

组长：王兵

组员：温新

职责：

a. 等待派出所来人，将涉社会安全事件的人交予警方协助处理。

b. 负责对内外通信联系，准确报警，及时向社会救援组织传递应急信息，发布险情，进行现场与外界有效沟通，以获得有力的社会支援。

c. 对于上级的应急处置要求，及时传达。

d. 负责事件应急救援的通信保障，根据应急救援过程的通信需要提供通信服务，确保畅通。

#### ⑤疏散引导组及职责

组长：尹志明（开放服务部管理员）

成员：各展厅的工作人员，讲解员，文明劝导员、保洁员。职责：

a. 当发生突发事件（事故）时，立即在事件现场设立警戒线，维护现场秩序，保障馆区内外道路畅通。

b. 保护事件现场，禁止无关人员进入事件现场，对出入事件现场的人员做好记录。

c. 指导疏散组成员到指定地点，帮助游客疏散到安全区域。

d. 负责平日馆园自救、应急疏散的宣传教育、培训、演练等工作。

#### （7）现场管理人员职责

①本职责范围适用于在可园工作的员工，适用于展馆员、讲解员、清洁人员、保安人员、现场巡查人员等。

②本职责（岗位）包括在室外工作的人员，同时包括在各室内工作的人员。

③一旦遇到突发意外事件，首先积极处置，若自身的能力或条件不适合应急处置，立即报告物业服务处和开放服务部负责人，以免丢失最佳应急时间。

④在现场指挥和应急指挥人员未到前先行应急处置。

⑤要本着“弱化矛盾，说理说法，拖延时间、争取外援”的原则，大力控制现场事态的发展，尽量缓和矛盾，争取用较小的损失，换取对手的认可。

### 三、处置程序

#### （一）事件信息报告程序

设立应急值守电话：0769-22220853；开放服务部负责人手机：13712398278，物业服务处负责人手机：13532681152，应急办公室电话：0769-22211151。

1. 现场工作人员→物业服务处负责人→赶赴现场→同时报告开放服务部→情况而定报告分管领导→视情况而定（安排）报告派出所和报告给上级主管部门。

2. 在馆园区发生社会安全事件信息的任何人都应当在第一时间向值班保安、馆内巡逻人员、监控中心或应急办公室报告，由现场指挥处理。

3. 确认了社会安全事件的同时，应急办公室调派人员去现场了解情况，并由开放服务部和物业服务处负责人先控制恶性事件的发展。

4. 必要时馆领导安排向派出所、卫生、东莞市文化广电旅游体育局、莞城街道办事处、西隅社区等报警，寻求支援



或事后上报。

5. 应急办公室配合警方处理。

## （二）事件报告的内容

1. 说明社会安全事件的基本情况,包括游客的受伤情况。
2. 社会安全事件发生的地点。
3. 其他类型的恶性事件的情况。
4. 现场人员受伤害的情况。
5. 被劫持的人质安全情况(假如存在)。
6. 欲自杀人员的情况,及初步了解自杀的原因。
7. 精神病人疾病发作的情况及现状。
8. 现场控制情况。
9. 其他应当报告的情况。

## （三）响应程序

### 1. 报警与接警

（1）有信息报告园区内发生恶性事件：

①当游客报告发生斗殴等恶性事件，部门（区域）负责人立即赶到现场制止（控制）斗殴等恶性事件，并报告应急办公室（由物业服务处和开放服务部处理）和分管副馆长。

②工作人员发现现场出现异动，经查证为恶性事件时立

即报告物业服务处负责人和监控中心。

(2) 监控中心从视频上发现现场发生不正常现象。

① 应急办公室在接到发生恶性事件报告后，立即安排物业服务处和开放服务部负责人到现场，并调派附近保安到现场查看情况，控制事态继续发展。

② 区域工作人员在现场制止事件的延展，并报告给部门负责人（应急指挥人员）应急处置，同时向物业服务处负责人和开放服务部报告情况，请求支援。

③ 当游客在斗殴受伤，应急救援队伍的通讯联络组立即通知 120 协助治疗游客。

④ 馆领导要及时判明事件的性质和危害程度，迅速对事件现场进行实时控制，必要时上报相关部门，不得延误，并将事件的后续情况持续报告。

## 2. 应急响应

(1) 社会安全事件发生后，由现场管理人员或监控中心向物业服务处负责人报告，负责人立即向开放服务部报告，必要时向分管副馆长报告，及时控制恶性事件的发展。

(2) 大规模恐怖袭击事件发生后，要迅速采取应急措施，争取对事件现场进行实时控制，通知保安到现场，保安部员

工分隔斗殴等的游客；并立即上报公安部门，不得延误。

(3)在馆内发生恶性事件，应急办公室立即报告派出所，并报告具体情况，到现场的负责人尽力控制恶性事件的发展，协助警方控制人员。

(4)馆领导要迅速对事件现场进行实时控制。

(5)应急办公室（物业服务处与开放服务部）与对手谈判（在拖延时间的同时报警）。

(6)迅速组织无关游客撤离存在危险的现场，若有受伤的游客，立即送医。

(7)派出所来人后配合处置。

(8)发生恶性事件，要不断上报事态发展变化情况。

(9)与有关部门和相关专家深入研究、判明事件的原因、性质和危害程度，采取相应的处置措施。

### 3. 响应分级

结合事件分级，本单位应急的能力和分级负责的原则，将事件应急响应分为IV级III级II级I级。

#### (1) IV级响应条件

对于少数游客间的争吵等事件，只需当班管理人员就能劝阻完成的事件。



## （2）Ⅲ级响应条件

对于争吵甚至发生肢体冲突行为等引起的群体性突发事件，依靠区域应急能力不能扑灭，根据事件的严重程度，影响范围等，调动应急力量，将当事人带到应急办公室处理。

## （3）Ⅱ级响应条件

在办公室也不能协商解决的事件，必须请求派出所出面的应急情形。

## （4）Ⅰ级响应条件

事件性质恶劣，现场难以管控，必须立即请求政府帮助的应急情况。

## 4. 应急启动

### （1）游客之间的群体斗殴伤害

①经保安到现场控制事态，保安部员工分隔斗殴的游客，控制斗殴行为。

②将斗殴各方全部人员带回办公室，详细了解事件经过、原因。

③对事件调解，调解不成，报警处理。

### （2）游客无序活动产生的伤害

应急办公室派人到现场查看；查询游客（无序活动中）

受伤情况，调解处理，调解不成，报警处理。

### (3) 发生恐怖袭击事件

①发生恐怖袭击事件，立即停止开放活动；应迅速调集应急资源和力量，先行采取紧急处置和救援行动，向当地政府申请调动公安、应急、卫生等部门予以支援，开展抢救伤员、疏散人群、安置群众、封锁和隔离相关区域，防止建筑物坍塌、水电气泄漏，排除爆炸装置、辐射源等，控制物体辐射、疫情、毒情扩散等工作，及时组织实施现场勘查或与人质谈判、解救工作。

②开放服务部、保安部员工全体出动，控制、围绕行凶分子，并配合公安部门控制犯罪嫌疑人。

③医疗救护组立即配合抢救伤员，或做好应急准备。

④其他的人员配合现场的应急工作。

### (4) 发现有自杀可能的人

首发现人向部门（物业服务处）负责人报告，负责人立即报告应急办公室，由应急办公室派出人员与其谈话，劝解其心结，帮助解决问题，缓和现场气氛。立即通知其家属（在能够的情况下），前来协助，稳定人员情绪。

### (5) 受意外刺激的人情绪失控事件

现场工作人员劝其冷静对待，通过法律渠道维护自身的合法权益，不得莽撞从事，没有必要从有理的方面走向违法。

立即通知其家属（在能够的情况下），前来协助，稳定人员情绪。保安员协助与其谈话，控制现场情况。

#### （6）恶意在馆园行凶犯罪

①开放服务部人员和巡逻保安员出动，适当时再增援人手，围绕并争取控制犯罪嫌疑人。

②应急办公室与犯罪嫌疑人谈话，晓之以理，动之以情，法律教育，轮番上阵，从事件后果、家庭影响等多方面沟通；同时报警，通过警方的帮助，解决潜在的危害事项。

③通过找到家属（在能够的情况下），打亲情牌，请家属帮助做转化工作。

#### （7）发生其他恶性事件

部门负责人及时向应急办公室报告现场控制恶性事件情况；现场负责人员努力控制事态不致发展和恶化。

### 四、处置措施

到现场的部门负责人（应急指挥）应迅速查明事件情况，上报开放服务部和物业服务处负责人，开放服务部视情况上报馆领导，并到现场配合处理，应急总指挥立刻下达启动应



急救援预案的指令，应急办公室通知有关成员及应急小组迅速赶往现场处置。对于突发事件，可采用环园广播进行循环播放、电子屏幕等方式，请游客保护自身的安全，离开危险区域。

### （一）突发意外伤害事件处置措施

1. 发现游客受伤，发现伤害事件的现场人员在第一时间报告部门负责人，负责人报告应急办公室。

2. 应急救援队伍医疗救护组要以最快的速度把受伤游客送往游客中心，轻微的伤情现场处理；较重的，能先处理的先做初步处理，及时送往医院检查治疗。

3. 应急救援队伍后勤保障组询问被伤害游客，查找相关游客的亲友。

4. 事件发生后，监控中心配合应急办公室对事件调查取证，包括调查伤员，也包括调查现场游客及现场管理人员等。

5. 应急办公室（由开放服务部）负责完成事件调查的书面报告。及时将有关报告备案。

### （二）非正常活动时的伤害处置措施

游客之间有意识或无意识的活动引发的碰击甚至伤害，先送游客去游客中心并判断伤害情况，必要时送医院，通知

相关游客协商解决善后，或报警处理。

### （三）突发恶性事件处置原则

1. 在馆内一旦发生的恶性事件，现场人员报告物业服务处负责人和监控中心，负责人报告应急办公室，视情况报告分管副馆长，立即调集足够人员到肇事现场。

2. 应立即向公安机关 110 报警请求帮助。

3. 就馆内发生恶性事件，视事件严重程度，应急办公室向莞城街道办事处、社区、东莞市文化广电旅游体育局、卫生医疗单位等报警，寻求支援。

### （四）受某种意外事件刺激的人

对馆外个别情绪失控的人员，欲闯入博物馆内滋事。

1. 保安员全力阻拦，向物业服务处负责人报告，报告应急办公室。

2. 若情绪失控的人闯进了馆内，立即向监控中心和应急办公室报告，并视情况向公安机关报警。

### （五）发生游客类自杀事件处置措施

1. 若发现游客存在可疑人员或异常现象，巡逻人员立即向物业服务处负责人和监控中心报告，物业服务处负责人在现场对于游客重在思想教育，不用负面语言刺激，调动其积

极的因素。

2. 与游客沟通时，需要格外注意循循诱导，找出事发原因，防止激化的原则，防止走向极端。

#### （六）处置突发社会意外事件原则

1. 统一指挥原则。

应急管理办公室对于应急事件统一安排，各部门充分发挥职能作用，密切配合，贴近一线，快速反应，高效、妥善地开展各项处置工作。

2. 遵循法律原则。

在处置恐怖袭击事件等突发意外事件时，严格遵循国家法律和法规政策，保护游客安全。

3. 主动控制原则。

利用在主场的优越条件，尽可能控制现场事态，有条件地满足对方的需求，拖延时间，等待救援力量。

4. 减少损失原则。

5. 尽最大努力和可能，最大限度地避免和减少游客伤亡，减少财产损失和社会影响，尽快恢复工作秩序，维护稳定与安全。

#### （七）爆炸事件（或其他恶性事件）处置措施



1. 馆内发生爆炸事件（或其他恶性事件）后，及时设置隔离带，封锁和保护现场，迅速疏散游客，迅速采取有效措施消除继发性危险，防止次生事件发生，应急办公室并立即向公安等部门报告。

2. 应急办公室快速派出人员配合抢救伤员，（根据伤情）将伤员送到医院及时治疗。

3. 要认真配合公安消防部门做好物证搜寻、排除险情工作，防止再次发生爆炸事件。

#### （八）发现可疑物品处置措施

1. 收到可疑邮包或发现可疑物品，不可轻易挪动或尝试打开，应立即报告保安、并坚守现场不准随意接触。

2. 开放服务部或物业服务处指派专人到现场确认，如确认可疑物品无危险时，交给邮包主人，若邮包判断有危险，则拒收。

3. 发现可疑邮包和可疑物品的任何人员，都不应当试图打开或随意摆弄它，要禁止在周围吸烟或使用手机，对讲机或发动机动车辆等。如怀疑为危险品或爆炸物时，现场人员立即向部门（物业服务处）负责人和监控中心报告，负责人向分管副馆长和应急办公室报告，同时应向公安机关报警，

责令放置（或监控）在安全区域等候处理。

4. 应急办公室应当指定有专业知识和经验的人员进行初步鉴别，判断是不是危险物品，若不能排除危险物品，应立即打 110 报警，请警方专业人员进行检测和处理。

5. 若可疑邮包和物品被警方确定为危险物品，应立即在其周围设置警戒线，无关人员应立即撤离现场，并交由警方处理危险物品。

6. 应急办公室配合警方组织人员在馆区搜寻检查，确定在馆园内是否还有其他可疑物品。

7. 应急办公室配合警方开展各项处理工作，并及时向政府行政主管部门报告。

#### （九）发现可疑人物处置措施

本应急程序的要点是：迅速采取措施，控制可疑人物。

1. 对需要入馆人员须凭借有效证件进入，并通过保安检查，没有有效证件的人或不肯接受的人禁止进入馆区。

2. 在馆区内发现可疑游荡的人，保安人员和领导要立即对此人进行询问，若有可疑现象，立即报警，并把他的行动限制在局部区域内。

3. 若可疑人物在盘问时夺路逃跑，单位人员应当将其相

貌、身高、衣着及其他特征和逃走方向向警方报告。

4. 在整个过程中，应采取切实有效的措施，防范可疑人物使用暴力，要确保周围游客的安全。

5. 应急办公室应把事件情况及时向政府行政主管部门报告。

#### （十）馆园内犯罪分子行凶事件处置措施

本应急程序的要点是：迅速集结全部力量，阻止犯罪分子行凶。

1. 获得事件信息的任何人都应当在第一时间就近向值班保安、巡逻人员、监控中心等工作人员报告，并向物业服务处和开放服务部负责人报告，确认后向分管副馆长报告，并拨打 110 报警。

2. 值班保安或其他工作人员到现场后，迅速建立警戒线，使犯罪分子无法靠近游客，防止伤害游客。开放服务部和物业服务处负责人负责现场指挥。

3. 总指挥宣布进入全面应急状态，拉响报警铃。

4. 应急领导小组集结优势力量，携带防卫器械，与犯罪分子周旋，劝阻与制止犯罪行为，为警方援助赢得时间。在有利条件下设法制服犯罪分子。



5. 尽快把所有游客和无关人员撤离至安全区域。
6. 救护受伤游客和其他伤员。
7. 应急办公室向公安、消防、救护、应急等有关部门、单位求援，争取外援迅速赶到事件现场，并保证应急组织信息畅通。
8. 实施事件现场警戒，维护现场秩序，防范别有用心的人肇事，阻止无关人员进入，并设专人引导外部救援人员进入事件现场。

东莞市可园博物馆

2020年1月2日