

# 高铁事故应急预案

## 1. 现场应急组织。

现场应急领导小组由列车长任组长，乘警、机械师任副组长，全面负责应急预案的启动实施，按职责分工下设三个工作小组：

1.1 灭火组：由列车长任组长，列车员、餐服人员为组员，负责灭火，控制火势，传递灭火器材。

1.2 救护组：由机械师任组长，随车乘服人员为组员，负责疏散旅客、抢救伤员、抢救物资。

1.3 现场保护组：由乘警任组长，随车乘服人员为组员，负责现场保护、稳定旅客，维持秩序、调查取证。

## 2. 应急处置程序。

高铁组乘务人员发现火灾爆炸事故或接到火灾爆炸事故报告、火警报警装置报警后，应在第一时间赶往事故地点，查看现场并判明情况、立即启动应急处置预案，全体乘务人员在列车长的指挥下采取果断正确的处置措施进行紧急处置，并将情况向段派班室及车队汇报。

### 2.1 发生初始火灾的应急程序。

2. 1. 1 列车乘务人员发现火灾爆炸事故或接到火灾爆炸事故报告、火警报警装置报警后，应迅速赶往事故地点了解火情，根据火灾危及行车和旅客人身安全情况，初步判断火灾不会形成灾害或危害程度较轻时，不应盲目使用紧急制动手柄或通过列车通话单元呼叫司机停车，应关闭与临近车厢相关的防火隔断门，以防止火势蔓延，准确采取扑救措施。

2. 1. 2 乘务人员在赶往事故地点的同时，应通过对讲机、列车通话单元向列车长报告，列车长应立即与乘警、机械师赶赴现场迅速扑救。

2. 1. 3 若火势较大难以控制，列车长应立即通过对讲机或列车通话单元呼叫全体乘务人员参与扑救，全体乘务人员到达现场后，在列车长的统一指挥下集中列车所有灭火器材，根据火灾现场实际情况采取有效的灭火方案和扑救措施展开扑救，控制火势，扑灭火源。

2. 1. 4 在扑救灭火的同时，列车员应迅速有序指挥旅客向邻近的安全车厢疏散，解救被火围困的旅客，对已经疏散的旅客严禁返回事故车厢。要加强宣传稳定旅客情绪，维持好车内秩序，防止旅客跳车和混乱等意外情况发生。

2. 1. 5 火源被扑灭、火势得到控制后，列车长应将情况简要向段派班室进行汇报，段派班室应立即向段长汇报，同

时向主管安全和运输副段长、安全路风科、乘务和统计科和车队报告，报告内容为：车次、时间、地点、列车编组、起火车种、车厢号、起火部位、火势情况、人员伤亡情况、旅客人数、去向、重点旅客等。

列车长、乘警、机械师、乘务人员应现场持续观察监护不少于 60 分钟，防止复燃。

2.1.6 如果初始火灾不能迅速控制，应立即执行本预案中发生火灾的应急程序。

2.1.7 灭火方案和扑救措施。

2.1.7.1 发生电气初始火灾时，最先发现、到达现场的乘务人员应立即通知机械师关闭电源，同时关闭防火隔断门、使用灭火器向电器或电线冒烟或烧坏处喷射、进行扑救。机械师根据火情要求机车司机彻底关闭电源，列车司机立即停止车内通风，做好停车准备。

2.1.7.2 发生烟头、打火机等明火引燃列车设施或衣物、棉絮等旅客携带品的初始火灾时，最先发现、到达现场的乘务人员应立即使用水或就地取材将火浇灭或捂盖熄灭，无法扑灭时应果断使用灭火器迅速扑救，以免延误扑救时机，扑救过程不得打开车窗通风，以免助长火势。

## 2.2 发生火灾的应急处置程序

2.2.1 立即停车。乘务人员发现火灾事故或接到火灾事故报告、火警报警装置报警后，应迅速赶往事故地点了解火情，根据火灾危及行车和旅客人身安全情况，初步判断火灾会形成灾害、危害程度较重，或使用灭火器仍无法将火扑灭，严重危及行车和旅客人身安全时，应立即使用紧急制动手柄或通过列车通话单元呼叫司机停车，乘务人员若判定是电气火灾，应同时通知机械师切断电源。司机应立即停止车内通风、停车，坚守岗位，做好后续协同处理的准备工作。

2.2.2 疏散旅客。先期到达的乘务人员（不超过三人）应迅速将着火车厢内的旅客向相邻车厢或地面安全地带有序地疏散转移，避免发生秩序混乱，造成踩踏伤害事故；随后到达的乘务人员在列车长、乘警的指挥下全力投入扑救工作。如车厢内浓烟弥漫危及人员生命安全时，应立即使用安全锤将车窗玻璃击碎，排出浓烟并保持车内通风，要指导被困旅客用湿毛巾、手帕、衣物捂住口鼻，采取低姿行走的方式疏散到安全车厢，防止旅客跳车等意外情况发生。

列车停车后司机应立即打开靠站台或路基护坡一侧车厢车门，按钮不在司机操作台上的，由司机通知机械师开启车门。车门发生故障时由机械师、列车员启高铁门紧急开门装置打开车门，向地面安全地带疏散旅客（如停在高架桥上

时，司机与调度联系确定高架桥逃生口位置，列车长组织人员安装列车配备的紧急疏散梯向桥面疏散旅客，乘务人员组织旅客由高架逃生口向地面疏散）。必要时可利用车窗作为紧急出口，向地面疏散旅客。严禁向线路中间疏散旅客，防止疏散下车的旅客被邻线通过的列车撞、轧造成新的伤害事故。在向地面安全地带疏散时，对重点旅客要重点协助，如火势猛烈要动员旅客放弃携带物品。旅客疏散后关闭与临近车厢相连的防火隔断门，以防止火势蔓延。

2.2.3 迅速扑救。列车长应立即通过对讲机或列车通话单元呼叫全体乘务人员参与扑救，在列车长的统一指挥下集中列车所有灭火器材，快速将本车厢的灭火器材传递到起火车厢。根据火灾现场实际情况采取有效的灭火方案和扑救措施展开扑救，控制火势，扑灭火源。同时要防止发生旅客盲目跳车、趁火打劫等意外事件。实施扑救时可动用一切可以利用的人力、物资、器械。乘务组力量无法扑救时应彻底关闭防火隔断门，以防止火势蔓延。

2.2.4 切断火源。停车后须分解列车时，司机、机械师要密切配合，如使用重联车组时，要与重联的机车司机、机械师及时沟通，按照先摘后、后摘前的方法将着火车组分解分离，即：先将着火车辆与后部车列分离，并将着火车辆尽

量转移到线路平坦处，再将前部车列与着火车辆分离，切断火源，防止火势蔓延。

2.2.5 设置防护。列车分离后，司机应迅速做好列车防护工作；列车长应立即通知当地路局客调（电话见附表），由路局客调通知电力调度将接触网停电，在电源未切断之前任何人不得用水灭火。

2.2.6 报告救援。列车长和司机要尽快向邻近车站、所在地铁路局客运调度、行车调度、段派班室报告简要情况，报告内容应简明扼要，车次、时间、地点、火势情况要报告清楚，必要时应迅速请求事故发生地的路局向当地政府、公安机关和驻军请求支援。

段派班室应按规定向本局客调报告，得到客调准许后向当地政府、公安机关和驻军请求帮助；同时向段长、主管安全和运输副段长、安全路风科、乘务和统计科、车队报告，报告内容为车次、时间、地点、列车编组、起火车种、车厢号、起火部位、火势情况、人员伤亡情况、旅客人数、去向、重点旅客等。

报告内容：\_\_\_\_局客调（车站、段派班室）您好，我是\_\_\_\_次列车长\_\_\_\_，\_\_\_\_时\_\_\_\_分，列车运行至\_\_\_\_线\_\_\_\_区间\_\_\_\_千米\_\_\_\_米处，机后\_\_\_\_辆\_\_\_\_车由于\_\_\_\_原因引发火灾，

车上旅客共计\_\_\_\_人，其中重点旅客\_\_\_\_人，目前人员和财产损失情况\_\_\_\_，餐料、水情况\_\_\_\_，已与\_\_\_\_站取得联系（报告内容仅供参考）。

2.2.7 抢救伤员。在疏散旅客、迅速扑救火灾时，应积极抢救伤员，先从起火车厢开始，其次是火势蔓延方向的相邻一节车厢，而后是另一相邻车厢，并应动员旅客中的医护人员参加，共同实施抢救。

2.2.8 保护现场。在扑救火灾时，要注意保护好现场。根据需要设置警戒区，禁止救援以外的人员进入现场，不得擅自移动现场任何物品，妥善保护事故现场痕迹、物证等有关证据材料。列车乘务人员要采取多种形式做好解释工作、稳定旅客情绪，维持秩序，防止混乱，保护好火灾现场。禁止已经疏散的旅客返回事故车厢，防止旅客跳车和混乱等意外情况发生。

2.2.9 协助查访。列车长、乘警要积极协助公安机关调查事故情况，提供线索，帮助调查。

2.2.10 认真取证。乘警应及时了解事故情况，调查取证，为现场勘察、认定火灾原因创造有利条件。列车长应组织乘务人员做好如下工作：①清点火灾车厢旅客人数，恢复原始座号，登记车票号和身份证件号；②询问目击旅客火灾原因，

协助乘警进行调查，找出火灾肇事者或说明情况；③统计伤亡人数；④调查旅客损失的物品，登记造册；⑤尽力做好旅客的餐饮供应。恢复运行后，列车长要将列车受损情况及时向有关部门进行反馈，拍发电报，编制客运记录。

2.2.11 火灾扑灭后，列车长、乘警、机械师要对起火部位进行全面检查，在现场持续观察监护不少于 60 分钟，确认火已完全熄灭，防止复燃。火源被扑灭、火势得到控制后，列车长应将情况简要向段派班室进行汇报，段派班室应立即向段长、主管安全和运输副段长，安全路风科、乘务和统计科汇报，报告内容为车次、时间、地点、列车编组、起火车种、车厢号、起火部位、火势情况、人员伤亡情况、旅客人数、去向、重点旅客等。

2.2.12 列车因火灾迫不得已紧急在隧道内停车时，乘务人员应及时扑救，一旦火势难以控制或隧道内产生大量有毒气体时，应果断组织旅客向隧道外疏散。疏散中应在列车长、乘警和机械师协同指挥下，由乘务人员携带强光手电筒等照明设备先行确认安全线路和就近隧道出口后，乘务人员在车内和车下、隧道内间隔有序引导，确保旅客沿着隧道内壁通道有序快速行走疏散至隧道外。

2.2.13 在列车发生爆炸、火灾后，全体乘务人员必须按照应急小组分工坚守岗位，不得擅离职守，在列车长、乘警

的统一指挥下，根据实际情况灵活果断地采取有效措施，进行紧急处置。因处置不当，造成严重后果的，要追究有关人员的责任。

2.2.14 列车不能继续运行时，列车长应及时与司机或列车停留地车站、调度联系，随时掌握情况，需要时使用专用数字通讯设备与铁路局客调统一电话（24814）联系。

## 2.3 发生爆炸的应急程序。

2.3.1 乘务人员发现爆炸事故或接到爆炸事故报告、火警报警装置报警后，应迅速赶往事故地点了解情况，若初步判断爆炸引起火灾难以扑救，应执行上述 2.1-2.14 步骤（2.3 除外）的应急处置。

2.3.2 乘务人员发现爆炸事故或接到爆炸事故报告、火警报警装置报警后，应迅速赶往事故地点了解情况，若初步判断爆炸引起火灾可以扑救，应执行上述 2.2.1-2.2.14 步骤的应急处置。

## 2.4 发生火灾爆炸事故处置原则。

### 2.4.1 停车遵循的原则。

火势严重无法扑灭时，应立即使用紧急制动手柄或使用对讲机呼叫司机停车。避开桥涵、隧道、坡道、市区及易引

起火灾的场所或地带，尽可能停留在地势开阔、方便救援的地点。

#### 2. 4. 2 疏散旅客遵循的原则。

2. 4. 2. 1 任何火灾爆炸情况下，疏散旅客、挽救旅客生命是第一位的，其次才是扑救火灾、控制火情。疏散旅客应本着快速安全有序的原则。无论火势如何，乘务人员的首要任务是立即疏散转移旅客至安全车厢，一旦火势较大难以扑灭或产生大量有毒气体时应立即停止扑救，关闭防火隔断门以防火情扩大，立即停车报告救援。车内有毒气体难以排出时应果断打开车门、组织旅客有序向地面安全地带疏散。

2. 4. 2. 2 列车超员或其他车厢无足够空间疏散时，应立即使用紧急制动手柄或列车通话单元、GSM-R 专用电话呼叫司机停车，然后使用紧急开门装置或由司机、机械师打开车门向地面安全地带进行疏散。（如停在高架桥上时，列车长组织人员安装列车配备的紧急疏散梯向桥面疏散旅客，乘务人员组织旅客由高架逃生口向地面疏散）

#### 2. 4. 3 扑救火灾遵循的原则。

2. 4. 3. 1 火势严重时应本着安全第一的原则，在保证旅客和乘务人员自身安全的情况下予以扑救。确实无法扑救时应立即关闭防火隔断门。

2.4.3.2 电源线路或电器起火，必须先切断电源。

2.4.3.3 电气化区段严禁攀登车顶灭火。在接触网未停电前，严禁使用水和灭火器对高铁组车体进行扑救。

### 3. 善后处置。

3.1 列车长要认真了解伤员人数及伤害程度，登记旅客姓名、性别、年龄、单位、地址、车票、身份证号码、其他证件及随身携带物品，并作成详细记录，配合车站处置善后事宜。

3.2 列车乘务人员要保护现场，提供线索，协助公安机关调查事故情况。

### 4. 应急结束。

高铁组火灾、爆炸事故现场清理完毕，运行秩序恢复正常，受伤人员得到妥善治疗，应视为应急结束。

## （三）高铁组发生食物中毒事故应急处置预案

### 1. 处置的基本原则。

迅速反应、处置果断、措施周密、分级负责、加强合作。高铁组应按规定配备医药箱，对中毒旅客积极采取救助，最大程度减少旅客食物中毒事件造成的后果。

## 2. 处置程序。

2.1 发生旅客疑似食物中毒时，列车长、乘警应立即赶到现场，及时了解中毒旅客病症，掌握中毒旅客人数、发病时间等情况，准确判断毒物根源或怀疑导致中毒的食物。

2.2 利用高铁组列车配备的医药箱采取应急救治措施，对中毒旅客立即采用催吐、导泄等方法进行紧急抢救，同时通过列车广播寻找医生帮助抢救治疗，控制病情发展。

2.3 发生3人以下旅客疑似食物中毒时，除按以上要求进行救治外，列车长要依据《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》的相关规定处理，并编制客运记录交前方停车站处理。发生3人以上旅客疑似食物中毒时，除按以上要求进行救治外，列车长立即向发生地路局客调、前方停车站、铁路公安机关、卫生防疫部门及所属局客调、段派班室进行报告，详细记录各项事宜，编制客运记录，做好站车移交准备工作。必要时列车长应向列车调度报告，在前方大站停车抢救。报告内容要简单、清楚，包括：日期、车次、区段、发病时间、地点、发病人数（包括危重及死亡人数）、主要症状、可能引起中毒的食物等。

2.4 列车长、乘警要组织相关人员认真做好稳定旅客情绪工作，封存疑似导致食物中毒的食物、原料及加工工具、

设备，保留呕吐物、排泄物样品，待卫生防疫部门人员上车检验、处理。如不能排除食物中毒是列车供应食品所致，要立即停止列车食品供应，追回售出的可疑食物或通知旅客禁止继续食用，防止事态继续扩大。

2.5 列车长、乘警要及时调查中毒原因，收集证据材料，了解旅客发病症状，做好记录，形成第一手材料。在积极做好中毒病人抢救及安置工作的同时，协助卫生防疫等部门做好调查和最终诊断。客运记录和有关材料应及时移交车站，以便善后处理。

高铁组食物中毒事故应急处置程序图示：

#### （四）高铁组晚点的应急处置预案

##### 1. 处置的基本原则。

高铁组列车晚点处置应遵循快速反馈、站车协同、以人为本、积极安抚、妥善处理的原则，坚持以人为本，以确保旅客运输安全、旅客运输需求为出发点和落脚点，最大限度地减少因高铁组列车晚点运输带来的影响。

##### 2. 处置的基本要求。

高铁组发生晚点 15 分钟及以上时，列车长应按汇报程序尽快掌握有关信息，并组织客运乘务员积极做好解释、安抚及服务工作，并按规定做好致歉及供餐工作，缓解旅客不满情绪，高铁组在始发站晚点 30 分钟以上时，段派车队长级别干部添乘，组织列车乘务组做好服务、解释和安抚旅客工作。

### 3. 发生晚点的应急处置程序。

3.1 列车长及时向司机或列车运行所在局客调取得联系（电话见附表），尽快了解晚点原因，报告车内情况和请求解决的问题，请示处理意见。同时将所有情况向段派班室、车队汇报。

3.2 晚点 15 分钟及以上时，段派班室要加强与铁路局客调的联系，准确了解和掌握晚点列车运行情况，随时通报列车长。

3.3 列车长要组织客运乘务组人员坚守岗位，加强车内巡视，认真执行首问首诉负责制，及时解答旅客问询并处理旅客投诉，向旅客表示歉意，避免激化矛盾，禁止使用“与我们无关”、“不知道”、“没点”等不负责任的语言，不得以任何理由回避旅客询问，做好解释、安抚工作。

3.4 遇有列车晚点 15 分钟以内的，高铁组列车应向旅客通报晚点时间。列车晚点超过 15 分钟及以上时，列车长应通过广播向旅客致歉。列车长应根据司机通报的晚点时间、原因，如实向旅客通报晚点原因及预计晚点时间，安抚旅客。广播每次间隔不超过 30 分钟。

3.5 列车在始发站晚点 30 分钟及以上时，车队需派干部添乘，组织乘务组全体人员做好服务、卫生饮食供应和对旅客的安抚解释工作。

3.6 遇有高铁组列车晚点发生旅客情绪激动、行为过激等情况，列车长应立即向列车到站所在路局客调报告（电话见附表），特殊情况下可向铁路总公司客调汇报，同时向本单位派班室汇报。旅客因不满晚点不肯下车时，列车长应立即通知车站值班员，车站领导应及时到场解决。

3.7 做好饮食供应。途中晚点 1 小时以上且逢用餐时间，列车长对因晚点而影响用餐的旅客做好统计并告知司机，由司机向途经局客调或终到铁路局客调汇报，同时告知旅客用餐时间和地点，由中途站或到站向列车提供食品，列车免费为旅客供餐（用餐时间为早餐 7: 00-8: 30，午餐 12: 00-13: 30，晚餐 17: 30-19: 00）。免费供餐费用由车站据实统计，报客运处审核后向路局清算。

3.8 当旅客提出赔偿要求时，列车客运乘务人员要根据现行法规和铁路规章进行解释和安抚工作。如因旅客列车严重晚点，旅客要求中途下车办理退票时，列车长应编制客运记录交站妥善处理；对于有的旅客要求使用其它交通工具继续旅行的，列车长要指定列车员做好汇总统计，并向列车运行所在局客调汇报，请前方车站做好接运准备。

3.9 遇有旅客不肯下车影响列车正常运行秩序时，列车长必须立即通知车站采取果断措施，妥善处理，确保运行秩序正常。

### 3.10 晚点通报内容。

旅客们：我是XX次列车长，本次列车因XX原因晚点，现在大约晚点XX分(XX小时XX分钟)，因列车晚点给您带来的不便，我代表铁路部门向您表示诚挚的歉意。

晚点或线路中断原因按照下列内容表述：天气（暴雨、大雾、大雪、冰雹等）；自然灾害（水害、台风、山体滑坡等）；行人挡道（耕牛或车辆）；设备故障。

## （五）高铁组发生旅客疾病和意外伤害的应急处置预案

### 1. 处置的基本原则。

高铁组车上发生旅客疾病或意外伤害时，列车长应立即会同乘警到达现场，视旅客情况妥善处理，必要时要及时向列车所在局及本局客调、本段派班室及车队汇报。

## 2. 应急处置程序。

2.1 发生旅客人身伤害时，列车长应会同公安人员勘察现场，勘验旅客所持车票和票种、票号、车次、发到站、车票有效期及加剪情况，了解旅客姓名、单位、地址、同行人、联系人等，并了解旅客发病或受伤原因和过程，收集不少于两份同行人或见证人的证言等有关旁证、物证，并妥善保管好证据、材料。

2.2 发生旅客伤病时，乘务人员应立即向列车长报告，列车长会同乘警立即赶到现场了解情况，同时通过列车广播在旅客中寻找医务工作者，利用列车现有医疗设备进行救治。

2.3 旅客伤病危及生命安全需要立即下车抢救时，列车长应与司机联系，由司机报告调度员，请求前方站临时停车，列车长做好相关移交准备。

2.4 列车长向车站办理移交手续时，应编制客运记录一式两份，连同旅客车票、随身携带品清单等一起移交，如旅客人身伤害事故系治安或刑事案件所致，乘警应在客运记录上备案，同时拍发事故速报。事故速报内容：（1）事故

种类；（2）发生日期、时间、车次；（3）发生地点、车站、区间里程；（4）伤亡旅客姓名、性别、国籍、民族、年龄、职业、单位、地址、车票种类、发到站、票号、身份证号码；（5）事故及伤亡简况。

2.5 发生第三人责任旅客伤害，需要乘警参与处理时，应由乘警做好“询问笔录”，作为发生法律诉讼时的法庭调查依据。

2.6 当发生治安案件造成旅客伤害时，列车长应立即向客调报告，请求公安局指挥中心在相关车站派出警力处理。同时要采取措施维护车内秩序，防止事态扩大，保证旅客安全。

2.5 其他事项按铁路总公司《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》办理。

## （六）高铁组旅客转乘的应急处置预案

### 1. 处置的基本原则

因高铁组设备故障或事故，铁路局客调命令高铁组列车旅客需转乘时，列车长应尽快向段派班室及车队汇报，接受指示。列车长应准确反映情况，认真执行命令指示；准备工

作充分，组织实施安全周到；人员分工明确，责任到位；妥善处理旅客意见。

## 2. 具体分工。

2.1 机械师负责做好跨越线路的临线防护工作。

2.2 司机做好向路局调度的汇报，及时向列车长转达铁路局调度指示工作。

2.3 乘警、列车员、乘服人员、餐服人员做好旅客的宣传解释、安抚致歉、清点转乘人数和安全防护工作。

## 3. 旅客转乘的应急处置程序。

3.1 高铁组发生故障在区间或站内停留时，列车长应与司机、机械师联系了解故障情况，并利用广播向旅客通告致歉。

3.2 列车长及时准确向段派班室报告列车所在位置、停车站股道、车内旅客密度以及存在的问题等情况。

3.3 段派班室在得到列车长报告后，及时向段值班领导和路局客调报告。

3.4 列车长与司机保持联系，接到司机下达故障列车旅客转乘后续列车的命令后，应迅速向乘务人员传达上级命令

指示，及时利用广播（停电无广播时由乘务人员在车厢中部位置）向旅客道歉并讲清楚转乘时间、位置和安全注意事项，取得旅客对转乘工作的支持与配合。

3.5 停靠同一站台时，在车站值班员的指挥下，可以提前组织旅客上站台等候，后续列车到达停稳后，协助组织旅客有序上车。

3.6 横过股道组织旅客上站台转乘时，列车长必须取得车站同意后，按规定时间，在车站值班员指挥下，组织旅客有序地到站台等候上车。

3.7 在相邻股道门对门组织旅客转乘时，严禁打开车门让旅客下车到股道上等候，必须在后续列车到达停稳后，统一打开预定车门，由机械师安装架设安全渡板，列车长安排专人防护组织旅客转乘上车。

3.8 在高架桥上进行列车对接换乘时，严禁打开车门让旅客下车到股道上等候，必须在后续列车到达停稳后，统一打开预定车门，列车长组织人员安装架设紧急疏散梯，列车长安排专人防护组织旅客疏散至桥面然后再通过救援列车搭设的紧急疏散梯转乘上车。

3.9 转乘完毕后，由救援列车的列车员按分工清点车内旅客向列车长报告，救援列车的列车长与故障列车的列车长

确认全部旅客换乘完毕后向救援列车司机报告，救援司机向列调报告请求开车。救援列车的列车长向客调、派班室报告列车转乘情况。

## （七）高铁组空调装置故障的应急处置预案

### 1. 处置的基本原则。

为快速处置高铁组空调装置故障，减少空调装置故障发生后给旅客运输造成的影响，空调装置出现故障超过 20 分钟时，列车长必须准确反映情况，认真执行命令指示，周密安排，组织实施，做到分工明确，责任到位。

### 2. 防护装置的配置。

380BL 型高铁组配备 16 套防护网、2 架安全渡板（2 个安全梯），防护网存放在 9 号车备品柜内；安全渡板（安全梯）分别存放在 3 号车厢（1 架）、8 号车厢（1 架）；380AL 型高铁组配备 16 套防护网、4 架安全渡板（4 个安全梯），防护网存放在 9 号车备品柜内；安全渡板（安全梯）分别存放在 3 号车厢（1 架）、8 号车厢（1 架）、10 号车厢（1 架）、15 号车厢（1 架）；以上防护装置均由车辆部门负责保管，每趟车列车长负责检查。

### 3. 应急处置程序。

3.1 高铁组发生单车或部分车厢空调故障时，列车长应采取保持相邻车厢贯通通风的措施，最大限度保持车内温度和空气流通，并做好旅客服务和安抚工作。

3.2 高铁组发生全列空调故障时，列车长及时准确向段派班室、车队及列车所在局客调（电话见附表）报告列车所在位置、停车股道、空调故障时间、车内旅客密度、重点旅客、存在困难以及需要上级给予帮助解决的问题等情况。

3.3 列车长应及时向旅客通报情况并致歉，组织乘务人员积极做好服务工作，帮助旅客妥善解决临时困难，稳定旅客情绪，避免激化矛盾。

3.4 列车员应坚守岗位，为旅客送水降温，稳定旅客情绪，对老、幼、病、残、孕等重点旅客进行妥善安排，加强各项安全宣传，不得擅自打开车门，如发现车内有异常情况，要妥善处理，并立即向列车长汇报。

3.5 高铁组空调装置故障超过 20 分钟不能及时排除，且应急通风功能失效或无法满足要求时，机械师应及时通知列车长。列车长根据车内温度及通风情况作出打开部分车门（4-8 个）通风的决定，并通知司机转报列车调度员。列车长组织人员安装好防护网，机械师确认牢固，并安排人员值守。

车门看守按列车员 1-2 车，乘服员 3-4 车，列车员 5-6 车，乘服员 7-8 车，列车员 9-10 车，乘服员 11-12 车，列车员 13-14 车，乘服员 15-16 车。需运行至前方处理时，列车限速 60km/h 运行，通过高站台时限速 40km/h；打开车门通风运行时，要保证列车运行方向第一个车门开启，通风车门尽量安排在列车前部。

3.6 列车在区间或正线停车时，打开列车运行方向左侧车门；站内停车有多股线路时，列车长应与司机和机械师沟通，确定打开车门方向，有站台时打开靠站台一侧车门。列车长应根据列车上下行运行方向和车内实际需要确定打开车门的位置和数量进行通风，并有专人看管，严禁旅客上下车。乘警应维护好车内秩序，确保旅客生命财产安全。

3.7 如空调故障修复后，机械师应及时通知司机和列车长并关闭打开的车门，列车员摘除防护网，列车长再次通过广播向旅客致歉，加强车内的巡视，耐心向旅客做好解释和安抚工作。

3.8 列车开车前司机要确认全列车车门关闭良好，向调度请示开车命令。

3.9 需要组织旅客下车或换乘其它列车时，按照《高铁组旅客转乘的应急处置程序》中 3.5-3.8 处理。

## （八）高铁组运行中车厢内突然断电应急处置预案

### 1. 处置的基本原则。

高铁组车厢内突然停电时，列车员应及时打开应急电源并立即通知列车长和机械师迅速到现场处理。列车员要做好车厢内旅客的解释和安抚工作。

### 2. 应急处置程序。

2.1 列车员应立即通知机械师检查处理，打开应急电源，严禁用明火照明，并记录停电时间。

2.2 列车员应坚守岗位，加强车内巡视，向旅客做好宣传和解释，减少旅客走动，稳定车内秩序，严禁擅自打开车门下车，防止发生意外。

2.3 恢复照明后，列车长、乘警、机械师应对列车（或停电车厢），进行巡视，检查有无人员受伤、旅客携带品丢失、损坏，车内电器设备启动后有无异常。列车长应再次通过广播向旅客致歉，加强车内的巡视，耐心向旅客做好解释和安抚工作。

2.4 如不能及时修复，列车长应及时通知列车所在局客调（电话见附表）及本段派班室、车队，听候命令。

2.5 故障时间超过 20 分钟后，按照《高铁组空调装置故障的应急处置预案》处置。

### （九）高铁组运行中车门发生故障的应急处置预案

#### 1. 处置的基本原则。

高铁组运行中发生车门故障，应立即向列车运行所在局客调（电话见附表）及本段派班室、车队汇报，接受指示和处理建议。

#### 2. 分工负责。

列车工作人员按以下分工，负责掌握列车到站后的车门启闭状况，发现车门故障时，及时沟通信息。具体分工为，列车长：8号；列车员：3号、7号、12号、15号；乘警：1号；餐服员：2号、5号、9号、12号、16号；乘服员：4号、6号、11号、14号；机械师：10号。

#### 3. 应急处置程序。

3.1 列车到站，司机操作门释放和开门按钮后，各车门列车员确认车门是否“释放”打开，如未“释放”，及时使用对讲机通知列车长，列车长通知机械师到场监控各车厢列车员使用手动开、关车门。

3.2 列车到站如发生个别车门未自动开启，且列车员手动开门无效时，列车员应及时使用对讲机通知列车长，并宣传引导旅客到相邻车门下车。列车长接到汇报后应立即和司机联系，会同机械师赶到现场，由机械师负责处理开启车门。

3.3 机械师确认车门故障无法修复时，应将该门隔离，并通知列车长此后各停靠站均引导旅客到相邻车门上、下车。机械师确认车门修复后告知列车长，列车长确认旅客乘降完毕后通知司机发车。

3.4 列车开车时，如遇有车门未自动闭合时，及时使用对讲机通知列车长，列车长通知各车厢列车员使用手动关闭车门。

3.5 列车开车时，如发生个别车门未自动闭合，且监控人员使用四角钥匙本地操作的手动模式关门无效时，监控人员应及时使用对讲机通知列车长，并看守车门，劝阻旅客不要靠近。列车长接到汇报后，立即和司机联系，会同机械师赶到现场，由机械师负责处理关闭车门。

3.6 因车门故障导致旅客越站时，列车长按规定与车站办理交接，无需下车处理后续事宜。

3.7 因车门故障导致旅客无法正常上下车时，由列车长、乘警与其他列车工作人员密切配合，认真做好旅客的宣传安

抚工作，劝导旅客保持冷静、看好行李、听从站车工作人员的指挥。

## （十）高铁组超员情况下的应急处置预案

### 1. 处置的基本原则。

高铁组遇大客流时，应立即向列车运行所在局客调、前方停车站及本段派班室、车队汇报。

### 2. 应急处置程序。

2.1 接到突发客流预报后，列车长应组织列车员准确核实现车内人数，向段派班室、车队及列车所在局客调报告客流情况，同时在前方停车站及时、准确拍发超员电报，当列车超员率达规定以上时，必须注明停检、停售本次列车车票的车站。

2.2 列车员应组织下车旅客提前到门口等候，对重点旅客要协助乘降，对特殊重点旅客，列车长要与车站做好交接。在客流较大或途中预留票额较多的车站，列车长要组织列车乘务人员协助车站组织旅客快上快下。对于个别车厢旅客上车人数较多时，列车长要组织列车乘务人员引导旅客分散乘车，均衡各车厢旅客数量。

2.3 列车员要加强车内的巡视和疏导，对车门口不下车的旅客及堆放在门口的物品要组织疏散到车厢里，严禁行李堵车门影响旅客乘降，同时列车广播要反复宣传安全注意事项。

2.4 列车乘务人员要做好车内服务、卫生及饮食工作，对重点旅客做到“三知三有”服务到位，对特殊重点旅客做好登记，向列车长汇报，加强车内巡视，发现异常情况及时向列车长汇报，列车长根据不同异常情况通知机械师、乘警及时处理，需汇报时，立即向段派班室、车队及列车所在局或本局客调汇报，接受指示。

## 2.5 严重超员的应急处理

突发客流造成列车严重超员超过 20%及以上或机械师（司机）通报高铁组列车严重超员、超载或偏载造成列车将限速或不能运行时，按以下办法处理：

2.5.1 如因个别车厢旅客过于集中造成个别车厢的旅客超载或偏载时，列车长应会同乘警立即通知车站，并组织列车乘务人员协助车站将旅客疏散到相邻车厢，经机械师或司机确认列车可以正常运行后方可开车。

2.5.2 如确认全列车大部分超员、超载严重时，向相邻车厢分流无效的情况下，列车长应立即通知车站，并会同乘

警组织列车乘务人员协助车站将旅客疏散到站台，清点疏散旅客的实际人数，经机械师或司机确认列车可以正常运行后方可开车。

拍发超员电报格式：

电报内容：

主送：XX 次列车 XX 站—XX 站间各停车站(站名逐个填写)。

抄送：相关铁路局客运处、客调、本局客运处、客调、列车担当段（直通旅客列车应抄送铁路总公司运输局）。

内容：XX 年 XX 月 XX 日 XX 站开 XX 次，列车二等座实际定员 XX 人，在 XX 站开车后现员 XX 人，超员 XX%，请各收报站严格控制票额，确保列车安全正点。

XX 次列车长（章）

XX 年 XX 月 XX 日

(十一) 高铁组故障不能运行或线路中断的应急处置预案

1. 处置的基本原则。

高铁组发生故障不能运行或线路中断时，列车长及机械师应立即了解故障情况，并向列车运行所在局客调（电话见附表）及本段派班室、车队汇报，听从指示。

## 2. 应急处置程序。

2. 1 列车临时停车或突发故障停车时，列车长要通过广播告知旅客停车原因及预计开车时间，列车乘务人员要坚守岗位，服从列车长的指挥，加强车内巡视，向旅客做好解释、安抚和安全宣传工作，不得擅自打开车门和下车。

2. 2 高铁组发生故障或线路中断不能正常运行时，列车长应立即通过对讲机通知列车员、餐服人员、乘服人员停止其他一切工作，进入每个车厢进行解释说明、稳定旅客情绪，等待修复或救援。

2. 3 故障短时间内不能修复超过 20 分钟，且车内温度升高或通风状况差时，按照《高铁组空调装置故障的应急处置预案》处理。

2. 4 列车恢复正常运行前，应及时撤除防护网，并关闭车门。

2.5 若故障无法修复需转乘救援列车时，列车长应通过广播通知全体旅客带好随身携带物品，不要拥挤、推搡，听从列车乘务人员的指引，有序快速地换乘到其他高铁上。

2.6 列车工作人员按照《高铁组旅客转乘的应急处置预案》内容，做好旅客换乘前的准备工作，安排好换乘车厢顺序，积极有序地组织好旅客乘降，协助重点旅客上下车，做好防护，提醒旅客注意人身安全以免发生意外。

## （十二）高铁组遇暴风雨雪天气的应急处置预案

### 1. 处置的基本原则。

发生因雨雪断道、封路或大风天气影响，列车不能继续运行时，列车长应及时向司机了解情况，并会同乘警、机械师查明断道位置、灾害状况和列车受阻地点，并向列车所在局客调及本段派班室、车队汇报，听从指示。

### 2. 应急处置程序。

2.1 列车因恶劣天气在区间内被迫停车时，列车长要通过广播向旅客通报灾害事故及列车受阻情况。列车乘务人员要坚守岗位，服从列车长的指挥，加强车内巡视，向旅客做好解释、安抚和安全宣传工作，不得擅自打开车门和下车。

2.2 机械师应接受司机的指挥，处理好有关行车、列车防护和事故救援等工作。同时，列车长组织列车乘务人员做好服务、解释、安抚、致歉和饮食供应工作。

2.3 列车长要尽快向列车所在局客调（电话见附表）汇报灾害及列车受阻情况，报告内容：时间、车次、地点、灾害自然状况、受阻列车情况（旅客人数、去向，重点旅客、水、餐料等），有车辆破损或人员伤亡时应根据需要请求救援。

2.4 列车长要组织列车乘务人员做好食品的供应，严格控制餐售物价和卫生质量。餐料、饮水短缺时，要及时与列车所在局客调或就近车站、地方政府联系，尽力满足受阻旅客需要。

2.5 列车受阻断电或造成晚点时，按照《高铁组运行中车厢内突然断电应急处置预案》及《高铁组晚点的应急处置预案》相关内容处理。

2.6 列车受阻需转乘救援列车时，列车长应通过广播通知全体旅客带好随身携带物品，不要拥挤、推搡，听从列车乘务人员的指引，有序快速地转移到其他高铁上。

2.7 列车乘务人员应按照《高铁组旅客转乘的应急处置预案》内容，做好旅客换乘前的准备工作，安排好换乘车厢

顺序，积极有序地组织好旅客乘降，协助重点旅客上下车，做好防护，提醒旅客注意人身安全以免发生意外。

2.8 因线路中断停止运行的列车，列车长要按规定及时拍发电报，编写客运记录，并在旅客车票背面注明原因、日期、返回站，加盖列车长名章，作为旅客免费返回、办理退票、换车延长有效期间的凭证（或按照上级要求办理），保证旅客安全转运。

### （十三）高铁组突发公共卫生事件处置预案

铁路突发公共卫生事件是指：旅客列车发现鼠疫、霍乱、非典型肺炎、禽流感以及国务院确定并公布的其他传染病等重大疫情重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、造成或者可能造成社会公共健康严重损害，并有可能借铁路传播的事件。

#### 1. 处置的基本原则。

在国内疫情高发期，列车按规定配备简易救护药箱、应急设备以及必需的个人防护用品。车队要配合段对乘务人员做好医疗急救常识和应急设备使用的培训工作，确保乘务人员能熟练掌握有关应急处理技能。

#### 2. 应急处置程序。

2.1 列车运行中突发上述公共卫生事件时，列车长必须在第一时间内向列车所在局客调（电话见附表）、本段派班室、车队及有关卫生防疫部门报告，报告内容包括：车次、时间、运行地点、发病人数、病人简况及主要症状、所在车厢及座位号、密切接触者人数等，听从指示。

2.2 列车长应组织指定人员参与现场处理。接触病人的乘务人员及参与现场处理人员必须做好自身防护。列车长可利用软卧包房将病人或疑似病人进行隔离，配合乘警控制病人原所在车厢密切接触者的流动。封锁已经污染或者可能污染的区域，禁止向外排放污物。

2.3 对密切接触者进行登记，登记内容包括：姓名、性别、年龄、实际居住地址、联系方式、身份证号码等。

2.4 列车发生疑似传染病或疫情需要下交车站时，列车长应与机车司机、机械师编写客运记录，并与客运调度联系，由客运调度指挥，在指定的停靠站将传染病人、疑似病人、密切接触者以及其他需要跟踪观察的旅客及名单移交当地卫生部门。

2.5 加强列车内通风，通知卫生防疫部门对被病人污染的车厢、隔离场所和可能被污染的范围进行初步消毒，列车到达后对全列车进行彻底消毒。

## (十四) 高铁组发现危险品的应急处置预案

### 1. 处置的基本原则。

高铁组发现危险品时，列车员应在第一时间向列车长及乘警汇报，列车员要认真做好防止“三品”上车的宣传工作，力争把“三品”卡在车下。

### 2. 应急处置程序。

2.1 在站台发现旅客携带危险品时，列车员应禁止旅客上车，并立即报告列车长及乘警到现场，由列车长通知车站值班员进行处理。

2.2 如在列车上发现危险品时，列车员应妥善看管，提醒旅客不要使用明火，并立即通知乘警、列车长进行处理，本人不得擅自处理。

2.3 如属发令纸，鞭炮类的危险品时，列车员应立即进行水浸处理后再通知乘警、列车长。

2.4 数量小、危险性低的危险品由乘警保管，终到站后交车站派出所处理。

2.5 数量大、危险性大和不能判明性质的危险品，列车长要及时与司机联系，司机向列车运行所在局客调（电话见附表）汇报。列车长服从客调的处理安排，妥善处理。

2.6 处理完毕后，列车长会同乘警要详细登记携带危险品旅客的姓名、身份证号、工作单位或家庭住址，及危险品名、数量并向本段派班室、车队汇报。

#### （十五）高铁组电器设备故障报警时的应急处置预案

##### 1. 处置的基本原则。

高铁组在运行中，列车员要密切监视车内电器设备的运转情况，如发现故障或异常时，应立即通知列车长及机械师处理，故障严重或影响列车安全时，列车长应及时向列车所在局及本段派班室、车队汇报。

##### 2. 应急处置程序

2.1 列车运行中如发生电器设备故障、报警或有异常显示时，乘务人员应立即通知列车长及机械师到达现场处理，不得自行处理。

2.2 如电器故障较为严重时，乘务人员应先行采取断电措施后，立即通知机械师及列车长。

2.3 如车辆设备故障影响行车安全时，由机械师做出是否停车决定，由列车长通知司机是否采取停车措施，并向列车运行所在局客调及本段派班室、车队汇报详细情况。

2.4 机械师对车辆故障进行修复时，列车长、列车员及乘警应予以协助，确保故障尽快排除，同时加强车内巡视，向旅客做好解释，维护好车内秩序，并做好各项服务工作。

#### （十六）高铁组遭遇石击列车的应急处置预案

##### 1. 处置的基本原则。

高铁组在运行中遭遇石击列车时，列车员应立即记录石击时间，并向列车长、乘警及机械师报告。列车长应及时向列车所在局客调（电话见附表）、本段派班室及车队汇报车内情况，请求协助解决的困难，接受领导指示。

##### 2. 应急处置程序。

2.1 当高铁组在运行中遭遇石击列车时，本车列车员要立即记录石击时间并向列车长报告，如遇车窗破损，要安抚旅客并将破窗位置周围的旅客疏散到安全地点，保洁人员应清理现场。

2.2 列车长、乘警及机械师必须在最短时间内赶到现场了解情况，立即采取措施，对破损车窗进行封堵。

2.3 如有旅客受伤，列车长应会同乘警检查旅客受伤情况并查看、记录所持车票的票号、发到站、车次、有效期、是否夹剪、是否有同行人及携带品，同时通过列车广播寻找医务人员，由列车班组持红十字证人员协助医务人员利用列车现有医药设备对受伤旅客进行救治。

2.4 列车长会同乘警收集不少于两份的同行人或见证人的证言和有关证据、保护好证据材料。收集证人、证言时，应记录姓名、性别、年龄、地址、联系方式、身份证号码等内容。证言、证据应准确、真实，并能够证明事故的发生过程和原因。

2.5 如旅客受伤严重，不能继续旅行时，列车长要及时与司机联系，司机向列车运行所在局客调汇报，请求在列车运行前方有医疗条件的车站停车，送受伤旅客下车治疗。列车长要编制客运记录，注明下车旅客及随行人员姓名、性别、年龄、所持车票票号、发到站、日期、车次、有效期、夹剪情况及携带品品名等。

2.6 列车长迅速拍发事故速报，记录发生日期、时间、地点、车站、区间、里程、列车损毁状况、伤亡旅客姓名、性别、年龄、民族、职业、单位、住址、票号、身份证号码、发到站、事故简况等情况。

## （十七）高铁组在隧道、桥梁停车的应急处置预案

### 1. 处置的基本要求。

遇高铁组在长大隧道、桥梁停车时，列车长根据实际情况利用广播等方式做好旅客安抚和解释工作，并及时向列车所在局客调（电话见附表）、本段派班室及车队汇报车内情况，请求协助解决的困难，接受领导指示。

### 2. 应急小组分工。

具体分工：列车长负责全面工作；机械师负责列车前后安全防护及换乘救援列车时线路两侧的安全防护；乘警负责车内治安秩序；列车员、乘服人员负责车厢内服务、致歉、解释及换乘时的组织工作；列车需要打开车门通风或换乘救援列车时，餐服人员及乘服人员分别负责车门处的安全看守、防护、清点人数工作；司机负责与调度联系。

### 3. 处置程序。

3.1 列车长应及时了解停车原因，若列车不能及时开车，应立即启动本应急预案，通知司机严禁打开车门，同时向有关部门汇报列车及旅客情况。

3.2 列车长应组织“五乘”会议，明确分工，落实措施，加强车内的巡视，检查全列情况，随时向调度部门汇报，听

从指挥，同时与司机联系停留情况，机械师做好列车前后的防护工作。

3.3 利用列车广播或列车员逐车厢宣传的方式向旅客做好解释、致歉工作，在桥梁停留时要加强宣传，要求旅客不要随意走动、听从工作人员的指挥，保持列车的平稳。

3.4 按照分工不同，全体乘务人员坚守岗位，做好服务、解释、致歉等工作，安抚旅客情绪，维护好车内秩序，等待开车。

3.5 如遇列车断电无空调需打开车门通风时，按照《高铁组空调装置故障的应急处置预案》内容处理，悬挂好防护网，同时指定专人看守。

3.6 列车停留在短小隧道（即上下行在一条隧道内）需要换乘救援列车时：

3.6.1 列车长接到换乘命令后，按照《高铁组旅客转乘的应急处置预案》内容，组织乘务人员做好旅客换乘前的准备工作，安排好换乘车厢顺序，积极有序地组织好旅客乘降，协助重点旅客上下车，做好防护，提醒旅客注意人身安全，以免发生意外。

3.6.2 救援高铁组车底：停靠邻股道指定位置后，救援列车列车长与故障车列车长联系，确定打开指定的车门，并由双方列车长通知司机打开两车相邻一侧的指定车门，安放好渡板，并做好迎接旅客换乘的准备工作。

3.6.3 故障高铁组：做好换乘准备后，列车长通知司机打开两车相邻一侧的指定车门，安放好渡板，组织旅客顺序换乘，同时各车门口人员做好安全防护工作。列车长随时听取各车旅客换乘情况报告，并与司机保持联系。

3.6.4 旅客全部换乘完毕后，全列车清点人数，并将情况报告列车长。列车长确认后通知司机关闭车门，并通过广播代表铁路部门向旅客致歉，同时各车列车员做好各项服务工作。

3.7 列车停留在长大隧道（即上下行不在一条隧道内）时：

3.7.1 救援高铁组车底停靠指定位置后，司机通知列车长和机械师。列车长通知司机打开靠无线路一侧的指定车门，安放好安全梯，并做好迎接旅客换乘的准备工作。

3.7.2 故障高铁组：做好换乘准备后，列车长通知司机打开靠无线路一侧的指定车门，安放好安全梯，按顺序组织

旅客下车。列车长随时听取各车旅客换乘情况报告，并与司机保持联系。

3.7.3 旅客下车后有序顺步行通道分别向列车首、尾部疏散（1-7号车厢旅客向运行前方；9-16号车厢旅客向列车尾部）；列车长在前、乘警在后，同时列车长指定专人在队伍中部进行疏导和安全宣传；机械师分别在跨越线路处进行安全防护。

3.7.4 跨越线路时，除设置专人进行防护外，还必须与司机联系，司机向调度联系确认邻线无车时，通知列车长方可跨越线路。

3.7.5 救援列车到达后，旅客按车厢分别在指定车门上车，乘务人员在车门上下做好安全防护工作。

3.7.6 旅客全部换乘完毕后，全列车清点人数，并将情况报告列车长。列车长确认后通知司机关闭车门，并通过广播代表铁路部门向旅客致歉，同时各车厢乘务员做好各项服务工作。

3.8 列车停留在桥梁（上下行同在一个桥梁）邻股道门对门组织旅客换乘时：

3.8.1 救援高铁组车底：停靠邻股道指定位置后，救援列车列车长与故障车列车长联系，确定打开指定的车门，并由双方列车长通知司机打开两车相邻一侧的指定车门，安放好渡板，并做好迎接旅客换乘的准备工作。

3.8.2 故障高铁组：做好换乘准备后，列车长通知司机打开两车相邻一侧的指定车门，安放好渡板，组织旅客顺序换乘，同时各车门口人员做好安全防护工作。列车长随时听取各车旅客换乘情况报告，并与司机保持联系。

3.8.3 旅客全部换乘完毕后，全列车清点人数，并将情况报告列车长。列车长确认后通知司机关闭车门，并通过广播代表铁路部门向旅客致歉，同时各车乘务人员做好各项服务工作。

3.9 列车停留在桥梁（即上下行不在一座桥梁）时：

3.9.1 救援高铁组车底停靠指定位置后，司机通知列车长和机械师。列车长通知司机打开靠无线路一侧的指定车门，安放好安全梯，并做好迎接旅客换乘的准备工作。

3.9.2 故障高铁组：做好换乘准备后，列车长通知司机打开靠无线路一侧的车门，安放好安全梯，按顺序组织旅客下车。列车长随时听取各车旅客换乘情况报告，并与司机保持联系。

3.9.3 旅客下车后有序顺步行通道分别向列车首、尾部疏散（1-7号车厢旅客向运行前方；9-16号车厢旅客向列车尾部）；列车长在前、乘警在后，同时列车长指定专人在队伍中部进行疏导和安全宣传；机械师分别在跨越线路处进行安全防护。

3.9.4 跨越线路时，除设置专人进行防护外，还必须与司机联系，司机向调度联系确认临线无车时通知列车长，方可组织跨越线路。

3.9.5 救援列车到达后，旅客按车厢分别在指定车门上车，工作人员在车门上下做好安全防护工作。

3.9.6 旅客全部换乘完毕后，全列车清点人数，并将情况报告列车长。列车长确认后通知司机关闭车门，并通过广播代表铁路部门向旅客致歉，同时各车列车员做好各项服务工作。

## （十八）高铁组发现上访人员的应急处置预案

### 1. 处置的基本要求。

高铁组车上发现有上访人员和有上访迹象时，列车长应会同乘警及时调查了解、核实情况，并协助乘警做好监控工

作，做好安抚和劝阻上访人员的工作，并及时向列车所在局客调（电话见附表）及本段派班室、车队长汇报。

## 2. 处置程序。

2.1 高铁组在始发站发现有上访人员和有上访迹象时，列车员应及时向列车长汇报，列车长会同乘警及时调查了解、核实情况，将上访人员劝下车。

2.2 对上访人员劝阻无效或遇有群体上访时，列车长、乘警要及时与站台值班员及站警联系，同时向列车所在局、本局客调及本段派班室、车队长汇报情况，请求指示。

2.3 高铁组在运行中发现有上访人员时，列车长应派人协助乘警做好安抚和劝阻上访人员的工作，并集中做好监控工作，同时要将上访人员详细情况进行登记、留存。（登记内容：姓名、性别、年龄、身份证号、所属省市县地区、企业、单位、地址及所持车票票号、起始站、车次、日期；没有车票时要详细登记从何位置、如何进入站台。）

## 2.4 防范措施。

2.4.1 始发站站台列车员加强车内巡视，乘警认真查验重点旅客的车票。

2. 4. 2 开车后列车员核对车票，并将中途站下车旅客的车票座号进行登记，清楚下车人数。

2. 4. 3 列车到中途停车站前 5 分钟，锁闭全列车厕所，将车内走动参观的旅客请回各自车厢。

2. 4. 4 若发现强行不下车的上访人员，立即与车站值班员及站警联系，劝其下车，不得延误列车开车，同时列车长及时向列车所在局客调及本段乘务派班室、车队汇报，请求指示。

2. 4. 5 中途站开车后，列车长派人协助乘警将强行不下车的上访人员妥善安置在无人车厢或风档看管，乘警进行询问并做好笔录。

2. 4. 6 若接上级指示需中途停车将上访人员交站时，列车长应立即与司机核对时间并确定打开的车门位置。司机与停车站联系告之在指定车门口等候接人。乘警做好上访人员的看管工作（列车员协助），做好下车的准备，列车长开具客运记录，详细记录票号、上访人员情况、行李情况等。

2. 4. 7 列车停车后，机械师手动打开指定车门，组织上访人员迅速下车，列车长与站方做好交接。

（十九）高铁组车内发生治安事件的应急处置预案

## 1. 处置的基本要求。

高铁组车内发生治安事件时，列车长及乘警应及时赶到现场，了解情况，进行妥善处理，若有受伤人员应及时救治，同时列车长要向列车所在局客调（电话见附表）及本段派班室、车队汇报，请求指示。

## 2. 处置程序。

2.1 高铁组列车上发生治安事件时，列车长应会同乘警及时到达现场，了解情况、采取有效措施制止事态发展。

2.2 因治安事件造成旅客人身伤害时，列车应通过广播寻找医务工作者，利用列车现有医疗设备对受伤人员进行及时的救治，同时列车长要向列车所在局客调及本段派班室、车队汇报，请求指示。

2.3 若旅客受伤较重必须停车送医院抢救时，列车长应与司机联系，在前方有医疗条件的车站停车，送旅客及同行人下车。得到停车命令后，列车长应立即与司机核对时间并确定打开的车门位置。司机与停车站联系告之在指定车门口等候接人。列车长应拍发电报并开具旅客伤亡记录，做好下车的准备工作。旅客伤亡记录应详细记录受伤旅客及同行人姓名、性别、身份证号、所持车票票号、日期、车次及随身携带品清单，并简单写明事故原因，乘警要在记录上签字，

连同旅客车票、随身携带品清单一起移交车站，同时拍发事故速报。

2.4 因治安事件造成列车设施损坏时，列车长应会同乘警及机械师对列车设施进行检查、修复，若损坏严重（如车窗破碎等）不能修复时，应疏散并妥善安置周围旅客，同时拍发事故电报，请求列车终到站后进行修复。

2.5 收集两份以上当事人及旅客旁证材料，并妥善保管证据和材料。

2.6 对于治安事件的当事人，乘警应根据治安管理条例移交站方公安部门处理。