

航空运输服务分公司应对非航空器 突发事件应急预案

航空运输服务分公司

2019 年 6 月

目录

机场安全类

- J-1 航空运输服务分公司处置机场区域内设施设备失火及受损应急预案
- J-2 航空运输服务分公司处置机场及要害部位受威胁应急预案
- J-3 航空运输服务分公司处置机场及要害部位受袭击应急预案
- J-4 航空运输服务分公司处置危险品泄露突发事件应急预案
- J-5 航空运输服务分公司航站楼旅客疏散应急处置预案
- J-6 航空运输服务分公司旅客冲击登机口或停机坪的处置
- J-7 航空运输服务分公司运送旅客途中发生车祸

自然灾害类

- Z-1 航空运输服务分公司处置雷雨大风天气应急预案
- Z-2 航空运输服务分公司处置台风天气应急预案
- Z-3 航空运输服务分公司处置地震灾害应急预案
- Z-4 航空运输服务分公司防洪涝应急预案

公共卫生类

G-1 航空运输服务分公司处置突发民航医疗卫生事件应急预案

G-2 航空运输服务分公司处置突发公共卫生事件应急预案

G-3 航空运输服务分公司处置国内交通卫生检疫事件应急预案

设备故障类

S-1 航空运输服务分公司处置一号航站楼行李系统故障应急预案

运行秩序类

Y-1 航空运输服务分公司处置航班停飞、旅客滞留事件应急预案

J-1 航空运输服务分公司处置机场区域内设施设备失火及 受损应急预案

1 适用范围

本预案主要用于指导航空运输服务分公司应对机场区域内设施设备失火或因极端天气等原因造成受损的应急处置工作。机场区域内设施设备主要包括：

机场自有设施设备。包括但不限于 T1 航站楼、T2 航站楼、运控大楼、机场办公楼以及机场货运库区等；

驻场单位设施设备。包括但不限于航管楼、油库、机库、联邦快递、配餐楼、南航货站等机场自有设施设备失火或受损时，该设施设备的责任单位为应急处置责任主体；同时根据事发区域，区域管理部门作为区域责任单位，履行区域管理职责，各单位在机场的统一指挥下开展处置工作：

飞行区内的设施设备，机场飞管部为区域责任单位；

航站楼内的设施设备，机场航管部/T2 公司为区域责任单位；

综合区内的设施设备，机场综合区为区域责任单位；

机场货站区域内的设施设备，机场物流为区域责任单位；

驻场单位设施设备（航管楼、油库、机库、联邦快递、配餐楼、南航货站等）设施设备失火或受损的，该驻场单位为应急处置责任主体；机场各单位在统一指挥下，协助配合责任单位开展相关处置工作。

响应等级	事 件
I 级	<ul style="list-style-type: none"> ➤火灾面积大，且难以控制。 ➤受损面积大或情况严重，影响设施设备的正常使用，严重影响机场的机场运行。 ➤已经造成人员严重伤亡。
II 级	<ul style="list-style-type: none"> ➤火灾面积较大，有向四周蔓延的危险情况。 ➤受损面积较大或情况较为严重，影响设施设备部分区域或部分功能的正常使用，对机场运行造成较大影响。 ➤需要立即进行大规模人员疏散。
III 级	<ul style="list-style-type: none"> ➤起火物品附近有可燃物品及其他危险品，一旦火势没有得到有效控制，有向四周蔓延的危险情况。 ➤受损面积或受损情况对设施设备的正常使用造成影响，对机场运行有一定的影响。 ➤需要立即进行火灾现场及周边区域的人员疏散。
IV 级	<ul style="list-style-type: none"> ➤在相对空旷的场所，体积较小的物品起火，且物品周围无可燃物品及其他危险品，现场可以迅速控制火势的情况。 ➤受损面积或受损情况较小，对设施设备的正常使用基本没有影响。

如失火或受损是由袭击造成，同时启动《广州白云国际机场处置机场受袭击应急预案》。

2 组织机构

2.1 I 级响应

商务调度中心接收机场运控中心行动指令和响应等级的同时，需根据应急响应等级、应急处置工作需求向公司相关领导、安全设备部以及公司各部门通报。现场总指挥需赶赴事件现场，加入股份现场指挥部。

公司总指挥以及相关人員立即前往机场运控中心，共同组成总指挥部，参与决策中心及专项工作组的工作。根据事件处置需要以及本单位应急预案要求，立即增派处置人员前往事件现场展开应急处置工

作。

一般情况下，本响应等级对应到公司党委书记、执行董事担任公司总指挥。公司分管副总经理或其授权人担任现场总指挥。

2.2 II 级响应

启动 II 级响应后，公司总指挥立即赶赴机场运控中心，参加应急协调会议，组织成立现场指挥部。现场总指挥需赶赴事件现场，加入股份现场指挥部。

如总指挥无法马上到位的，可由 01 值班领导先行赶赴机场运控中心。

一般情况下，本响应等级对应到广州市次高级别事件，即重大突发事件或较大突发事件；需要公司党委书记、执行董事担任公司总指挥，公司分管副总经理担任现场总指挥。

2.3 III 级响应

启动 III 级响应后，公司 01 值班领导立即赶赴机场运控中心，根据处置需要视情参加应急协调会议，组织成立现场指挥部。

各应急救援组立即安排充足的处置人员前往事件现场，做好应急处置准备或迅速展开应急处置工作。根据总指挥的指令，安排人员立即前往机场运控中心，参与总指挥部工作。

一般情况下，本响应等级即一般突发事件；需要公司分管副总经理担任总指挥，公司 01 值班领导担任现场总指挥。

2.4 IV 级响应

经研判为 IV 级响应时，本响应等级不再设立总指挥部和现场指

挥部。由公司 01 值班领导通知相关部门值班领导组织处置。公司 01 值班领导后台统筹协调跨部门处置工作。各部门协同开展应急处置工作。

3 处置措施

3.1 事发阶段

3.1.1 信息报告

（1）任何人员发现火情后，应立即向公司商务调度中心（86123992）通报，如遇情况紧急，机场范围内的任何个人可拨打机场消防（119/36063119）等电话报警。

（2）报告事件信息时，应尽可能提供以下内容：火情具体位置、程度、燃烧物质、周边是否有易燃易爆及其他危险品、是否有人员被困、火势发展情况等，设施受损的位置、受损情况、人员伤亡等。

（3）商务调度中心收到机场运控中心启动本预案，报告公司 01 值班领导，各部门。

3.1.2 响应启动与应急处置

商务调度中心收到机场运控中心启动本预案，报告公司 01 值班领导，并向各部门发布。相关责任部门立即启动本部门预案，组织工作人员在确保自身安全的情况下，开展先期处置工作，包括就近灭火，在无法控制火情的情况下，在场人员要尽量做好防烟保护措施及时对旅客进行疏散逃生立即组织疏散、撤离旅客及其他受影响人员。

航站楼旅客疏散工作，详见《航站楼旅客疏散应急处置预案》。

3.1.2.1 大面积火灾事故处置机场设施大面积失火（包括航站楼、地

库等)

(1) 任何人员发现火情后, 应立即设法报告消防救援部或商务调度中心, 商务调度中心应及时进行核实, 并向公司应急救援指挥中心报告;

(2) 立即停止该区域的所有服务工作, 现场增派人员针对各责任区域进行紧急疏散、引导旅客撤离至安全区域, 并做好事后安置工作;

(3) 失火、受损的区域管理部门, 在信息报告同时, 立即启动本部门预案, 组织本区域工作人员开展先期处置工作, 包括就近灭火, 立即停止该区域的所有服务工作并疏散、撤离旅客及其他受影响人员等;

(4) 失火责任区域负责组织工作人员紧急疏散、引导受威胁人员撤离至安全区域, 并做好安置工作。如火情发生在航站楼等人员密集场所, 还需通过广播等手段, 安抚其他人员, 避免引起进一步骚乱。

(5) 如机场或失火区域需在危机状态下持续运营, 失火责任部门根据总指挥部部署, 落实运行调整措施, 组织实施运行调整措施, 包括启动航班延误处置机制、流程导改等, 并做好本区域内的秩序维护工作。运行调整措施不应妨碍火情处置、伤亡人员救治、人员疏散、现场警戒等活动的实施; 火情排除后, 应尽快投入善后工作, 恢复生产。

3.1.2.2 局部轻微火灾事故处置

(1) 局部轻微失火(包括值机、候机区、登机口等)。任何人员

发现火情后，应立即报告消防救援部或商务调度中心，商务调度中心应及时进行核实，并向公司应急救援指挥中心报告；

（2）局部轻微着火，不危及人员安全，现场工作人员可以马上扑灭的立即进行扑灭。

（3）局部着火，可以扑灭但可能蔓延扩大的，在不危及人员安全的情况下，应组织周围人员参与灭火，防止火势蔓延扩大，并向现场管理者进行汇报。

（4）局部着火处置完毕后，失火责任部门根据公司 01 值班领导部署，落实运行调整措施，组织实施运行调整措施，包括启动航班延误处置机制、流程导改等，并做好本区域内的秩序维护工作。

（5）安排人员引导旅客到应急区域办理手续，原航班办理的值机岛安排 2-3 位值机员指引旅客和办理无交运行李的旅客。

（6）预案启动期间，视情况仅接收 2 小时内起飞航班的旅客，其余的旅客安排在值机区域外围等候。做好解释工作，避免引发投诉。

火情排除后，应尽快投入善后工作，恢复生产。

3.1.3 基本灭火方法

3.1.3.1 窒息灭火法

火灾现场可采用沙土、石棉布，浸湿的棉被、帆布等不燃或难燃材料覆盖燃烧物或封闭孔洞；用水蒸汽，惰性气体或二氧化碳、氮气冲入燃烧区域内；利用建筑物原有的门、窗以及生产储运设备上的部件封闭燃烧区，阻止新鲜空气流入，以降低燃烧区内氧气含量，窒息燃烧。

3.1.3.2 冷却灭火法

将灭火剂直接喷洒在燃烧物体上，使可燃物质终止燃烧。在必要的情况下，可用冷却剂冷却生产装置、设备容器等，防止建筑构件变形造成更大损失。

3.1.3.3 隔离灭火法

将燃烧区域附近的可燃、易燃、易爆和助燃物质转移到安全地点；关闭阀门，阻止气体、液体流入燃烧区；设法阻拦流散的易燃、可燃气体；拆除与燃烧区相毗邻的可燃建筑物，形成防止火势蔓延的间距等。

3.1.3.4 抑制灭火法

使用 1211、1202、1301 等常用灭火剂，使燃烧反应停止。

3.2 事中阶段

3.2.1 应急组织机构及职责

I 级、II 级响应时，公司应急组织机构由总指挥、现场指挥和各应急救援组组成。

III 级响应时，公司应急组织机构由现场指挥和各应急救援组组成。

3.2.1.1 总指挥

I 级、II 级响应时，总指挥一般由公司党委书记、执行董事或其他授权人、公司 01 值班领导担任。

3.2.1.2 现场指挥

I 级响应时，现场总指挥由公司总经理或其授权人担任。

II 级响应时，现场总指挥由公司 01 值班领导担任。

III 级响应时，现场总指挥由公司 01 值班领导担任。

3.2.2 应急救援组主要工作职责

本预案涉及各应急救援工作组，是指所有在机场区域内设施设备失火及受损的应急处置工作中承担现场救援和应急保障职责的部门，包括公司相关职能部门、现场保障部门等。

3.2.2.1 公司应急救援领导小组

公司应急救援领导小组成员，公司党委书记、执行董事、公司总经理、分管副总经理、01 值班领导根据应急响应等级和职责分工，担任公司总指挥及公司现场总指挥。

3.2.2.2 公司应急救援指挥中心/公司运行控制部商调中心

（1）负责实施应急救援行动的决策指挥，保持对整个应急救援行动直接和全面的指挥和控制；

（2）负责突发事件信息的接收、传递、启动应急程序，根据突发事件种类完成相关信息通报，并检查各部应答获得信息情况和响应时间，填写应急救援现场操作进程单；负责突发事件升级时的信息通报；

（3）负责协助公司总指挥、现场指挥组织、指挥应急救援工作，提出具体处置方案，供领导决策；根据领导小组的决策，下达行动指令，实施救援指挥；

（4）负责应答机场运控中心指令（公司为机场二级应答单位），并与机场运控中心保持联系，及时将指令传达给现场各救援组；

(5) 收集整理所有与机场区域内设施设备失火及受损调查有关的数据和资料；

(6) 协调与公司以外应急救援指挥机构之间的关系，采取一致行动；

(7) 负责协调后勤保障等有关部门的支援服务，协调安排应急救援车辆和应急救援物资设备，保证应急救援行动的顺利进行；

(8) 负责救援过程的各项台帐记录，记录所有重要通报、决策和应急响应行动进程及起止时间。

3.2.2.3 各应急救援保障部门职责

(1) 设定专人，专线电话与商务调度中心联络；

(2) 负责向公司应急救援指挥中心提供机场区域内设施设备失火及受损具体信息(包括失火区域、失火面积、旅客受伤等情况资料)

(3) 协助消防、公安进行现场取证，提供旅客伤亡和设施设备损毁情况的报告供保险索赔之用；

(4) 立刻封存与事件调查、保险索赔有关的各类原始单据和文件，包括但不限于各类业务交接单据、原始记录等，并向公司应急指挥中心提供封存清单；

(5) 根据有关法规需要，国际值机部协助联系通报联检单位；

(6) 根据实际需要调派人员和设备参加应急现场小组，配合有关部门做好家属援助和现场救援行动；

(7) 负责本救援组应急救援设备设施的设置、维护、保养及更新，并使之保持在最佳状态。

如火情发生在航站楼区域内、GTC 等人员密集场所，还需通过广播等手段，安抚其他人员，避免引起进一步骚乱。如火情可控制的情况下，可根据实际情况报部门值班领导做出柜台调整安排建议：

（以国内值机部为例，仅作参考，实际视现场具体情况安排）：

M 岛发生火情：海航的航班移至 L1—L5；综合组的航班移至 L18-L24；（L 岛九元早班航班未结束前，海航的航班移至 C1-C5）；

综合组的航班移至（D18-D24）；

C 岛发生火情：国航的航班移至 D18-D24；

D 岛发生火情：深航的航班移至 C1-C5；

E 岛发生火情：东航航班移至 D18-D24。

C、D 岛同时发生火情：国航、深航全部安排在 L 岛，整个 L 岛全开放为随到随办，不分航空公司。东航航班全部集中在 D 岛。或上报上级部门，申请协调国际值机临时借用 K 岛、J 岛、H 岛值机柜台应急。

所有岛均发生火情：上报上级部门，申请协调国际值机临时借用 K 岛、J 岛、H 岛等临近值机柜台应急。

3.3 持续监控事件动态，收集、通报相关信息

持续监控、更新火情、受损信息，尤其是处置进展、人员伤亡、设备设施受损情况，收集处置需要的信息或资料，研判火情、受损对机场运行的影响，并向相关部门、地方政府报告、通报。

3.3.1 建立协调、联络机制

商务调度中心与公司应急指挥机构建立联系，及时向其汇报现场

救援进展，并及时提出救援需求；

3.3.2 明确现场指挥部

正式明确现场指挥部权限，授权现场总指挥，全权负责现场处置工作。

3.3.3 部署伤亡人员救治工作

部署伤亡人员的救治工作，根据实际情况协调外部力量支援抢救、转运救治等工作；协调相关单位做好遗体善后处理工作。

3.3.4 部署人员安抚、疏散、安置与转运工作

部署受影响区域或单位人员的安抚和疏散工作；部署疏散出人员的安置、转运工作；做好机场内人员转运出机场区域的各项工作。

3.3.4.1 现场救援组

由各部门所在区域牵头负责，各应急救援工作组参与，现场救援组组长由各部门所在区域领导担任。主要职责包括：

（1）负责收拢集中现场未受伤人员，安抚情绪，清点人数，组织做好转移工作。

（2）负责将未受伤旅客移至安全区域，协助运送未受伤的人员到指定的安置区。

（3）负责协助医疗救护人员将受伤旅客移至医疗救护区，跟踪登记受伤旅客送院情况并报商务调度中心。

（4）安排专人登记旅客的基本身份信息状况和伤势，并将记录表格反馈商调中心。

（5）在医疗救护人员尚未到达现场的情况下，本着“自救互救”

人道主义原则，实施对伤员的紧急救护工作。

（6）负责向现场总指挥申请转移未受伤人员。

（7）协助公安取证，按公安指令接收或移交相关物品。

（8）提供旅客个人暂存服务。物品和行李的暂存服务。

3.4 信息发布

商务调度中心负责公司应急救援的值班工作，履行值守应急、信息汇总及发布、协调职能，实行 24 小时值班制度。

机场区域内设施设备失火发生突发事件后，商务调度中心是处置突发事件的信息中心，各应急救援保障部门及时向商调中心通报事件信息和处置情况。接收机场运控中心发布的各类处置信息，根据信息接受对象的不同，行动指令、响应等级的发布以及事件信息通报的通讯方式，可采用直通电话、对讲机、普通电话以及短信平台等方式。

应急值守与通讯方式等相关内容，详见《广州白云国际机场应急管理办法》中关于“应急值守与通讯管理”部分内容。

3.5 处置现场

3.5.1. 设立现场指挥部

现场总指挥到达现场后，会同区域管理部门，组织各部门建立现场指挥部，全权负责现场处置工作的组织指挥工作，各部门指挥官根据救援需要和现场总指挥指令，加入现场指挥部，共同开展组织指挥工作。

3.5.2 伤亡人员救治与转运

各应急救援组到达现场后，应第一时间救助遇险人员，将受伤人

员移至安全区域；

失火责任单位应协助急救中心照顾受伤人员，跟随后送伤员至医院，做好后续保障工作，并妥善安置遇难人员遗体。

3.5.3 人员安抚与疏散

失火责任单位或责任区域单位负责组织工作人员紧急疏散、引导受威胁人员撤离至安全区域，并做好安置工作，机场公安按需部署力量保护疏散的人员。

3.5.4 其他设施设备的防护

失火责任单位或区域管理部门根据火情，做好其他设施设备的防护工作，防止火情蔓延。

3.5.5 运行调整与秩序维护

如机场或失火单位需在危机状态下持续运营，失火责任单位或区域管理部门根据总指挥部部署，落实运行调整措施，组织实施运行调整措施，包括启动航班延误处置机制、流程导改等，并做好本区域内的秩序维护工作。

运行调整措施不应妨碍火情处置、伤亡人员救治、人员疏散、现场警戒等活动的实施。

3.6 联动现场

3.6.1 做好疏散人员的安置和安抚工作

如失火、受损设施设备的人员疏散到其他区域，所在区域的区域管理部门负责组织做好疏散人员的现场秩序管控和后续工作。

3.7 后期阶段

3.7.1 响应终止

3.7.1.1 终止条件满足以下条件时，可终止响应：

- (1) 火灾已被完全扑灭，且不会有复燃的可能性；
- (2) 经评估，受损区域不存在进一步扩大的情况
- (3) 受影响人员已经得到有效救助与安置；
- (4) 现场清理工作完成；
- (5) 受损的设备设施正在有序修复。

3.7.1.2 终止程序

I 级、II 级、III 级响应时，经总指挥部研判，判断达到响应终止条件，则可宣布响应终止，各单位组织本单位工作人员有序恢复正常工作，机场开始恢复运行。由总指挥宣布响应终止。终止指令发布后，现场指挥部首先解散，参与处置各单位在现场总指挥的指挥下，有序撤离现场。

总指挥部在现场处置单位完全撤离，机场运行秩序已经在正常恢复时，可择机解散。

IV 级响应时，由责任单位或区域管理部门自行终止响应，并告知商务调度中心。

3.8 后期处置

响应终止时，总指挥部/总指挥或现场总指挥按需部署落实以下全部或部分后期处置工作。

3.8.1 信息报送

响应终止后，各部门收集本单位处置情况向商务调度中心报告。

3.8.1.1 航延处置

如响应过程中，已经启动航延处置机制，由商务调度中心组织区域管理部门、航空公司、各驻场单位等持续协调航延处置工作，直至机场恢复正常运行秩序。

3.8.1.2 抢修维护及运行恢复

责任单位或区域管理部门组织设施设备管理及维保单位持续开展受损设施设备等的抢修和维护工作，并尽快恢复受影响区域或部位的正常运行秩序。必要时，报请 02 值班领导统筹协调。

3.8.1.3 人员的善后工作

各应急救援组或责任单位做好伤亡人员的善后处置工作，并将信息及时通报至商务调度中心。

总指挥部在现场处置单位完全撤离，机场运行秩序已经在正常恢复时，可择机解散。

IV 级响应时，由责任单位或区域管理部门自行终止响应，并告知商务调度中心。

3.8.2 信息发布党委工作部持续做好事件后续的信息发布工作。

3.8.2.1 事件调查

安监部及各应急救援组按照相关规定组织或参与事件调查工作，并配合股份公司调查工作。

3.8.3 评估总结

公司应急救援指挥中心组织救援单位评估总结应急救援中的经

验与教训，提出改进建议，修订完善相关预案。并检查和督办相关单位对突发事件评估所提出整改意见的落实情况。

附件 1 T1/T2 航站楼设施设备失火、受损处置要点

T1/T2 航站楼或其设施设备发生失火、受损的，除按预案开展处置工作后，还应按以下规范开展处置工作。

1 处置现场（航站楼）

（1）任何人员发现火情后，应立即向公司商务调度中心（86123992）通报，如遇情况紧急，机场范围内的任何个人可拨打机场消防（119/36063119）等电话报警。

（2）报告事件信息时，应尽可能提供以下内容：火情具体位置、程度、燃烧物质、周边是否有易燃易爆及其他危险品、是否有人员被困、火势发展情况等，设施受损的位置、受损情况、人员伤亡等。

（3）根据现场情况，组织受影响区域内的人员实施疏散，视现场实际情况切断设施设备电源。

（4）根据火情，使用区域广播等手段，安抚航站楼内旅客，避免引起航站楼内骚乱，导致踩踏等事件发生。

（5）单一航站楼全部疏散时，控制区内人员一般通过廊桥、远机位候机区等疏散至机坪，控制区外人员一般疏散至公共区域；

（6）原则上，控制区内疏散人员不离开控制区，紧急情况下，可以通过廊桥、远机位候机区等疏散至机坪；控制区外人员可疏散至控制区外安全区域或至公共区域。

(7) 执行国际航班的航空器上旅客和隔离区内国际航班旅客的疏散应与联检单位协调，并由专人监护管理。

(8) 疏散人员时要维持现场秩序，尽量不影响救援工作的开展。

(9) 各应急救援组应派专人负责组织、指挥发生突发事件时的人员疏散工作，各应急救援组要熟悉发生突发事件时的疏散路线（尤其是航站楼内的应急通道。）

(10) 在疏散过程中，所有工作人员均有义务和责任首先保证旅客的撤离，对老、弱、病、残、孕人员应重点保护、帮助。

(11) 突发事件处置工作完成后，各应急救援小组应迅速投入善后工作尽快恢复正常运行。

2 联动现场

2.1 飞行区

2.2.1 人员安置与转运

公司应急救援指挥中心负责组织各应急救援组做好疏散至飞行区内旅客及工作人员的收拢、临时安置，并转运至指定区域，交接至后续处置单位；

2.2 公共区

公司应急救援指挥中心负责组织各应急救援组做好疏散至公共区域内旅客及工作人员的疏散与安置工作。

各应急救援组应配合地方力量，做好人员转运工作，包括交通引导、人员指引等。

3 疏散集合点

（1）飞行区内共设有 16 个“疏散集合点”，作为 T1 航站楼、T2 航站楼内旅客疏散至飞行区里的集合点。具体分布如下：

（2）沿东连接楼旁服务车道，由东南站坪至东四远机位，以东一指廊、东二指廊、东三指廊为间隔，共设置 4 个“疏散集合点”，作为 T1 航站楼东连廊发生突发事件紧急疏散时人员集合使用。

（3）沿西连接楼旁服务车道，由西南站坪至西四远机位，以西一指廊、西二指廊、西三指廊为间隔，共设置 4 个“疏散集合点”，作为 T1 航站楼西连廊发生突发事件紧急疏散时人员集合使用。

（4）在 T2 航站楼设置 8 个“疏散集合点”，分别位于东五、西五、西六指廊的根部以及东六指廊的根部和中部，作为 T2 航站楼发生突发事件紧急疏散时人员集合使用。

J-2 航空运输服务分公司处置机场及要害部位受威胁应急预案

1 适用范围

本预案用于指导公司各部门应对机场及要害部位受爆炸物等危险物品威胁时的应急处置工作。

本预案所称受“威胁”包括发现威胁（含疑似）、当面威胁、电话威胁等行为。

本预案所称“威胁”包括炸弹、毒气、核生化等会对机场及要害部位造成重大损坏或人员伤亡的危险物品威胁或暴力行动威胁。

本预案主要针对航站楼等人员密集以及要害部位等如遭受破坏将对机场功能产生重大损害的部位。

本预案所称要害部位包括：

- （1）航站楼值机柜台；
- （2）航站楼登机口区域；
- （3）其他如遭受破坏将对机场功能产生重大损害的设施和部位。

响应等级	事件
I 级	<ul style="list-style-type: none">➤ 机场关闭，全范围疏散➤ 单一航站楼关闭，全楼疏散
II 级	<ul style="list-style-type: none">➤ 航站楼部分区域关闭并疏散，运行受较大影响

	➤ 要害部位受威胁关闭，机场关闭
III 级	➤ 航站楼部分区域关闭并疏散，运行基本不受影响 ➤ 要害部位受威胁，机场功能严重受损，需启动航班延误处置机制
IV 级	➤ 发现疑似物品 ➤ 收到威胁信息 ➤ 要害部位受威胁，机场功能受损，暂不需启动航班延误处置机制

如在处置过程中，造成人员伤亡或机场设施受损，及时启动《航空运输服务分公司处置机场及要害部位受袭击应急预案》。

2 应急组织机构及职责

I 级、II 级响应时，公司应急组织机构由总指挥、现场总指挥和各应急救援工作组组成。

III 级响应时，公司应急组织机构由现场总指挥和各应急救援工作组组成。

IV 级响应时，由受威胁责任部门协同机场公安局等单位处置。

2.1 总指挥

I 级、II 级响应，总指挥由公司党委书记、执行董事或授权人员担任。

III 级响应不设置总指挥。

2.2 现场总指挥

I 级、II 级响应时，现场总指挥一般由公司总经理或授权人员担任。

III 级响应时，现场总指挥一般由公司 01 值班领导担任。

3 处置措施

3.1 事发阶段

受爆炸物威胁信息来源，一般包括发现疑似物品、收到威胁信息。

3.1.1 发现疑似物品

3.1.1.1 信息报告

公司任何人员发现疑似物品后，应立即将信息报告至商务调度中心；商务调度中心报告至机场运控中心。

在报告事件信息时，应尽可能提供以下内容：

- (1) 发现位置、时间、人员；
- (2) 物品数量、状态等。

3.1.1.2 先期处置、响应启动与终止

责任部门在信息报告同时，根据自身预案，开展先期处置工作；

商务调度中心负责报公司 01 值班领导，接收发布响应信息。01 值班领导根据股份公司要求参加在运控大楼召开的应急协调会，共同研判事态，确定疏散范围，启动 I 级、II 级、III 级响应，执行以下相关部分内容。

如该物品无威胁，响应终止。各应急救援工作组有序撤离，恢复受影响区域或部门的正常运行，并将相关信息及时报送至商务调度中心。

3.1.2 收到威胁信息

3.1.2.1 信息报告

各部门收到威胁信息（电话、当面等渠道）后，立即将信息报告

至商务调度中心。

各部门在报告事件信息时，应尽可能提供以下内容：

收到信息的时间、方式（电话、当面等）；威胁信息来源（如来电人口音等）、威胁方式、威胁目标及范围、动机等。

3.1.2.2 先期处置、响应启动与终止

商务调度中心负责报公司 01 值班领导，接收发布响应信息。公司 01 值班领导按照股份要求参加机场运控中心、机场公安局、区域管理部门、责任单位、保卫部等单位在运控大楼召开应急协调会，共同研判事态，研究确定先期处置措施。

根据机场公安局指导意见或应急协调会部署，相关部门在本区域内开展先期处置工作，视情采取封闭、隔离、疏散等措施。在确保自己安全的情况下，组织本区域工作人员开展先期处置工作，包括协助公安、安保人员及时将受爆炸物威胁的区域进行隔离，负责疏散受影响区域现场人员。航站楼旅客疏散程序，详见《航站楼旅客疏散应急处置预案》。

如险情发生在航站楼等人员密集场所，还需通过广播等手段，安抚其他人员，避免引起进一步骚乱。

如威胁信息证实为虚假或相关处置活动已完成，机场公安局部门认为已无进一步处置的必要，响应终止。各应急救援工作组有序撤离，恢复受影响区域或部门的正常运行。

3.2 处置阶段

3.2.1 总指挥

I 级、II 级响应时，公司总指挥立即参加股份会议，听取事件信息及处置情况，展开以下处置措施。

III 级响应时，公司 01 值班领导参加在运控大楼参加的应急协调会，部署以下全部或部分措施。

3.2.1.1 持续监控事件动态，收集、通报相关信息

持续监控、更新受威胁信息，以及人员疏散、安置、转运，航空器脱险，搜排爆等工作处置进展，收集救援需要的信息或资料，并向各部门通报。

3.2.1.2 建立协调、联络机制

公司领导及时向上级应急指挥机构汇报救援进展，并及时提出救援需求；接受上级应急指挥机构监督、指导和协调；

3.2.1.3 明确现场总指挥

正式明确现场指挥权限，由现场总指挥全权负责现场处置工作。

3.2.1.4 运行调整

以满足救援需求为第一要务，及时采取调整、限制或禁止相关航空活动（关闭受威胁区域等），并将相关信息通报驻场单位。

视情展开航班延误处置工作，协调疏散积压、滞留的旅客。

如机场继续运营，商务调度中心组织各部门做好危机状态下机场的持续运行工作。

3.2.1.5 部署搜排爆等专业处置工作

协助机场公安局部门贯彻落实处置方式与方案。

3.2.1.6 部署人员疏散、安置与转运工作

部署受威胁区域人员的疏散工作；部署飞行区、公共区内疏散人员的安置、转运工作；配合做好机场内人员转运出机场区域的各项工作。

3.2.1.7 按需部署航空器脱险工作

根据受威胁区域，按需配合部署受威胁区域航空器的脱险工作。

3.2.1.8 按需部署必要的避险措施及紧急安全措施

配合落实航站楼区域及重点要害部位的治安管控等避险措施；落实、部署民航局和地方政府要求的紧急安全措施。

3.2.1.9 部署后勤保障工作

后勤保障组做好应急救援后勤保障工作。

3.2.1.10 信息发布

信息发布由党群工作部统一对外发布；

当得到授权时，由总指挥指定发言人，对外发布信息；

公司所有人员在没有得到总指挥指令前，不得对外发布任何与救援有关的信息。

3.2.2 处置现场

根据受威胁区域及响应等级，现场总指挥及各部门执行以下全部或部分内容。

3.2.2.1 人员疏散、安置与转运

在排除险情之前，受威胁区域应停止一切作业。商务调度中心统筹组织、协调相关部门、人员的疏散工作；按照总指挥指令，配合完成机场整体疏散工作。

任何非参与应急处置人员应服从公安人员及现场指挥人员的指挥，迅速撤离至警戒线外，不得妨碍应急行动，

协助公安、安保人员及时将受爆炸物威胁的区域进行隔离，负责疏散受影响区域现场人员。

各部门配合广州市做好人员的转运工作。

各部门工作人员应首先组织旅客疏散，再根据总指挥指令，分批疏散。

3.3 后期处置阶段

3.3.1 响应终止

3.3.1.1 终止条件

满足以下条件之一时，可终止响应：

- (1) 爆炸物威胁已解除或证实为虚假；
- (2) 爆炸物已被妥善处置，并经研判，不存在未发现的爆炸物。

3.3.1.2 终止程序

I 级、II 级响应时，经股份总指挥部研判，判断威胁解除或爆炸物已被妥善处置，则可宣布响应终止，各部门组织本部门工作人员有序恢复正常生产工作，机场开始恢复运行。

由总指挥宣布响应终止。终止指令发布后，参与处置各应急救援工作组在现场总指挥的指挥下，有序撤离现场。

总指挥在现场处置单位完全撤离，机场运行秩序已经在正常恢复时，可择机撤离。

III 级响应时，不设置总指挥，由公司 01 值班领导履行总指挥

权限，其他程序参照上文执行。

IV 级响应时，由受威胁单位或区域管理部门自行终止响应，商务调度中心告知各部门。

3.3.2 后期处置

响应终止时，总指挥或现场总指挥按需部署落实以下全部或部分后期处置工作。

3.3.2.1 信息报送

响应终止后，各部门收集本部门处置情况向商务调度中心报告。商务调度中心向运行控制中心报送事件信息。

3.3.2.2 航延处置

如响应过程中，已经启动航延处置机制，由商务调度中心组织各部门持续开展航延处置工作，直至机场恢复正常运行秩序。

3.3.2.3 运行恢复

涉及部门组织力量，尽快恢复受威胁区域或部位的正常运行秩序。必要时，报请公司商务调度中心统筹协调。

3.3.2.4 人员的善后工作

如疏散过程中，造成人员受伤，配合航空器营运人做好受伤人员的善后处置工作，并将信息及时通报至商务调度中心。

3.3.2.5 信息发布

党群工作部持续做好事件后续的危机公关工作。

3.3.2.6 事件调查

各应急救援保障部门按照相关规定参与事件调查工作，并配合民

航局及省、市事件调查工作。

3.3.2.7 评估总结

商务调度中心组织救援部门评估总结应急救援中的经验与教训，提出改进建议，修订完善相关预案。并检查和督办相关单位对突发事件评估所提出整改意见的落实情况。

附件 1 机场关闭，全范围疏散时的处置要点

机场关闭，全范围疏散时，启动 I 级响应。

1 总指挥

总指挥需及时将机场关闭信息通报至公司各部门；

2 处置现场

2.1 人员疏散、安置与转运

各部门统筹组织、协调部门人员的疏散工作。

各部门按照总指挥指令，配合完成机场整体疏散工作。

各部门根据指令，协助机场公安局做好机场范围内秩序维护。

相关部门配合广州市做好人员的转运工作。

各部门工作人员应首先组织旅客疏散，再根据总指挥指令，分批次疏散。

2.2 专业处置

机场公安局协调外部专业处置力量，共同开展搜排爆等专业处置工作；各部门配合机场公安局，做好专业处置过程中的避险、警戒及保障工作。

2.3 航空器脱险

配合将靠近威胁区域的航空器转移至安全区域或采取必要的保护措施；按照总指挥要求，做好处置保障工作。

附件 2 单一航站楼关闭，全楼疏散的处置要点

单一航站楼关闭，全楼疏散，启动机场 I 级响应。

1 总指挥

总指挥及时将航站楼关闭或区域关闭信息通报至各部门；按运管委要求，展开航班延误处置工作。

2 处置现场（航站楼）

2.1 设立现场指挥部

公司现场总指挥根据救援需要和股份现场总指挥指令，加入现场指挥部，共同开展组织指挥工作。

2.2 航站楼内人员疏散

各部门负责组织本部门人员疏散作业区内的旅客及工作人员，控制区内人员一般通过廊桥、远机位候机区等疏散至机坪，控制区外人员一般疏散至公共区域。

2.3 专业处置

机场公安局协调外部专业处置力量，共同开展搜排爆等专业处置工作；各部门配合机场公安局，做好专业处置过程中的避险及保障工作。

3 联动现场（飞行区、公共区）

3.1 飞行区

(1) 人员安置与转运

配合做好疏散至飞行区内旅客及工作人员的收拢、临时安置，并转运至指定区域，交接至后续处置单位；

(2) 航空器脱险

配合将靠近威胁区域的航空器转移至安全区域或采取必要的保护措施。

3.2 公共区

配合做好疏散至公共区域内旅客及工作人员的疏散与安置工作。

附件 3 航站楼部分区域关闭并疏散的处置要点

航站楼部分区域关闭并疏散，运行受较大影响，启动机场 II 级响应；运行基本不受影响，启动机场 III 级响应。

1 总指挥

总指挥及时将航站楼关闭或区域关闭信息通报至各部门；

如启动 II 级响应，按照运管委指示，展开航班延误处置工作。

2 处置现场（航站楼）

2.1 进入现场指挥部

公司现场总指挥根据救援需要和股份现场总指挥指令，进入股份现场指挥部，共同开展组织指挥工作。

2.2 航站楼内受威胁区域人员疏散与安置

各部门协助开展工作人员疏散、引导受威胁区域人员至安全区域，

并做好安抚、安置工作。

原则上，控制区内疏散人员不离开控制区，紧急情况下，可以通过廊桥、远机位候机区等疏散至机坪；控制区外人员可疏散至控制区外安全区域或至公共区域。

2.3 现场警戒

协助武警、安检护卫、消防、T1 公司/T2 公司等单位，根据部署，保护现场，维护现场治安秩序。

2.4 专业处置

机场公安局协调外部专业处置力量，共同开展搜排爆等专业处置工作；配合机场公安局，做好专业处置过程中的避险、警戒及保障工作。

2.5 航站楼内运行调整

商务调度中心根据总指挥部署，落实运行调整措施，组织实施航站楼内运行调整措施，包括启动航班延误处置机制、关闭或调整值机柜台、流程导改等。

运行调整措施不应妨碍现场警戒、专业处置等活动的实施。

3 联动现场（飞行区、公共区等）

3.1 飞行区

（1）人员安置与转运

如有人员疏散至机坪，配合做好疏散至飞行区内旅客及工作人员的收拢、临时安置，并转运至指定区域，交接至后续处置单位；

（2）航空器脱险

配合将靠近威胁区域的航空器转移至安全区域或采取必要的保护措施。

3.2 公共区

配合做好疏散至公共区域内旅客及工作人员的疏散与安置工作。

附件 4 GTC 关闭，全区域疏散的处置要点

GTC 关闭，全区域疏散，启动机场 I 级响应。

1 总指挥

总指挥及时将 GTC 关闭或区域关闭信息通报至各部门。按股份总指挥部决定 T2 航站楼是否疏散及疏散范围。

2 处置现场（GTC）

2.1 进入现场指挥部

公司现场总指挥根据救援需要和股份现场总指挥指令，加入股份现场指挥部，共同开展组织指挥工作。

2.2 专业处置

机场公安局协调外部专业处置力量，共同开展搜排爆等专业处置工作；配合配合机场公安局，做好专业处置过程中的避险、警戒及保障工作。

3 联动现场（T2 航站楼、公共区等）

3.1 T2 航站楼

配合做好疏散至 T2 航站楼内旅客及工作人员的收拢和临时安置工作；并做好 T2 航站楼内旅客的通知、安抚等必要的处置与保障

工作。

如股份总指挥部决定疏散 T2 航站楼部分或全部区域，参照相关内容执行。

3.2 公共区

配合做好疏散至公共区域内旅客及工作人员的疏散与安置工作。

附件 5 GTC 部分区域关闭并疏散的处置要点

GTC 部分区域关闭并疏散，运行受较大影响，启动机场 II 级响应；运行基本不受影响，启动机场 III 级响应。

1 总指挥

总指挥及时将 GTC 关闭或区域关闭信息通报至各部门。

2 处置现场（GTC）

2.1 进入现场指挥部

公司现场总指挥根据救援需要和股份现场总指挥指令，加入股份现场指挥部，共同开展组织指挥工作。

3 联动现场（T2、公共区等）

3.1 T2 航站楼

配合做好疏散至 T2 航站楼内旅客及工作人员的收拢和临时安置工作；协助做好 T2 航站楼内旅客的通知、安抚等必要的处置与保障工作。

如股份总指挥部决定疏散 T2 航站楼部分或全部区域，参照《航站楼受爆炸物威胁处置措施》相关内容执行。

附件 6 机场要害部位受威胁处置措施

机场要害部位受威胁关闭，机场功能受到严重影响的，启动机场 II 级响应；要害部位受威胁，机场功能受到较大影响的，启动机场 III 级响应；要害部位受威胁，机场功能受损的，暂不需启动航班延误处置机制的，启动机场 IV 级响应。

属于机场单位的要害部位（如运控大楼、供电设施等）受威胁时，机场为应急处置责任主体。除机场单位外的要害部位（如空管单位、航油等）受威胁时，要害部位责任单位为应急处置责任主体，机场各救援单位在股份总指挥部的统一指挥下，协助、配合责任单位开展相关处置工作

1 总指挥

股份总指挥部及时评估要害部位受威胁，对机场运行造成的影响及持续时间，公司总指挥指示商务调度中心通报各部门；

如启动 II 级、III 级响应，股份总指挥部启动运管委机制，公司配合展开相应等级的航班延误处置工作；

2 处置现场（受威胁部位）

根据处置工作需要，执行以下全部或部分措施。

2.1 进入现场指挥部

公司现场总指挥根据救援需要和股份现场总指挥指令，加入股份现场指挥部，共同开展组织指挥工作。

2.2 受威胁部位人员疏散

受威胁部位责任部门负责组织疏散本部位受威胁区域内的人员，一般疏散至本部位的安全区域或公共区域。

2.3 现场警戒

协助武警、安检护卫、消防、受威胁部位责任单位等根据其部署，保护现场，维护现场治安秩序。

2.4 专业处置

机场公安局自行或协调外部专业处置力量，开展搜排爆等专业处置工作；配合机场公安局，做好专业处置过程中的避险及保障工作。

2.5 运行调整

受威胁部位责任部门根据总指挥部署，落实运行调整措施，组织实施运行调整措施，尽可能提供持续服务。

运行调整措施不应妨碍现场警戒、专业处置等活动的实施。

3 联动现场（航站楼、公共区等）

3.1 航站楼

按照相应等级的航班延误处置机制，配合做好航站楼内旅客的通知、安抚、安置及签转等工作。

3.2 公共区

配合做好疏散至公共区域内人员的疏散与安置工作。

J-3 航空运输服务分公司处置机场及要害部位受袭击应急预案

1 适用范围

本预案用于指导各部门应对机场及要害部位受袭击的应急处置工作。

本预案所称“袭击”是指包括恐怖活动在内，以爆炸、毒气、枪杀、砍杀、驾车冲撞、劫持人质等形式，造成人员伤亡或机场功能受损的情况。

本预案主要针对航站楼等人员密集以及要害部位等如遭受破坏将对机场功能产生重大损害的部位。

本预案所称要害部位包括：

- （1）航站楼值机柜台；
- （2）航站楼登机口区域；
- （3）其他如遭受破坏将对机场功能产生重大损害的设施和部位。

响应等级	事件
I 级	<ul style="list-style-type: none">➤ 造成重大人员伤亡➤ 造成机场功能严重受损，导致航站楼或机场关闭
II 级	<ul style="list-style-type: none">➤ 造成人员死亡或多人受伤➤ 造成机场功能受损，运行受较大影响，需启动航延红色处置机制
III 级	<ul style="list-style-type: none">➤ 造成人员受伤➤ 造成机场功能受损，运行受影响，需启动航延处置机制
IV 级	<ul style="list-style-type: none">➤ 未造成人员伤亡➤ 影响机场功能，暂不需启动航班延误处置机制

如袭击造成建筑物或机场设施起火，同时启动《航空运输服务分公司处置机场失火应急预案》。

2 组织机构及职责

I 级、II 级响应时，公司应急组织机构由总指挥、现场总指挥和各应急救援工作组组成。

III 级响应时，公司应急组织机构由现场总指挥和各应急救援工作组组成。

IV 级响应时，由受袭击部位责任部门协同公安等单位处置。

2.1 总指挥

I 级、II 级响应，总指挥由公司党委书记、执行董事或授权人员担任。

III 级响应时，不设置总指挥。

2.2 现场总指挥

I 级、II 级响应时，现场总指挥一般由公司总经理或其授权人员担任。

III 级响应时，现场总指挥一般由公司 01 值班领导担任。

3 处置措施

3.1 事发阶段

3.1.1 信息报告

各部门（人员）发现、收到机场及要害部位受袭击（爆炸袭击、枪杀、砍杀、驾车冲撞等）后，立即将信息报告至商务调度中心。

各部门（人员）在报告事件信息时，应尽可能提供以下内容：

- (1) 袭击的时间、位置、方式及目的
- (2) 人员伤亡情况，现场采取的措施
- (3) 实施袭击行为人员的人数，是否被控制

3.1.2 先期处置与响应启动

受袭击部位的责任部门，在信息报告同时，立即启动本部门预案，开展先期处置工作，立即组织本部门工作人员，疏散、撤离旅客及其他受影响人员。

商务调度中心迅速将受袭信息报 01 值班领导，按照运行控制中心指令向各部门通报响应等级，各部门同时启动本部门应急预案。

3.2 处置阶段

3.2.1 总指挥

I 级、II 级响应时，总指挥听取事件信息及处置情况，展开以下处置措施。

III 级响应时，01 值班领导组织商务调度中心，部署以下全部或部分措施。

3.2.1.1 持续监控事件动态，收集、通报相关信息

持续监控、更新受袭击信息，尤其是处置进展、人员伤亡、设备设施受损情况，收集处置需要的信息或资料，研判袭击对公司运行的影响，并向相关部门报告、通报。

3.2.1.2 明确现场总指挥

正式明确现场总指挥权限，授权相关领导担任现场总指挥，全权负责现场处置工作。

3.2.1.3 运行调整

以满足救援需求为第一要务，商务调度中心及时采取调整、限制或禁止相关航空活动（关闭受威胁区域等），并将相关信息通报各部门。

展开航班延误处置工作；协调疏散积压、滞留的旅客。

如机场继续运营，商务调度中心组织各部门做好危机状态下机场的持续运行工作。

3.2.1.4 部署专业处置工作

专业处置工作由公安部门部署，总指挥组织各部门协助其贯彻伤亡人员救治工作

部署伤亡人员的救治工作，根据实际情况协助外部力量支援抢救、转运救治等工作；协调相关单位做好遗体善后处理工作。

3.2.1.5 部署人员安抚、疏散、安置与转运工作

部署受袭击区域人员的安抚和疏散工作；部署疏散人员的安置、转运工作；配合做好机场内人员转运出机场区域的各项工作。

3.2.1.6 部署后勤保障工作

配合做好应急救援后勤保障工作。

3.2.1.7 部署家属援助工作

配合受袭击部位责任单位、航空器营运人/代理人等相关单位，展开家属接待、电话问询、赔偿补偿等家属援助工作。

3.2.1.8 信息发布

信息发布由党群工作部统一对外发布；

当得到授权时，由总指挥指定发言人，对外发布信息；

所有人员在没有得到总指挥指令前，不得对外发布任何与救援有关的信息。

3.2.2 处置现场

3.2.2.1 进入现场指挥部

公司现场总指挥根据救援需要和股份现场总指挥指令，加入股份现场指挥部，共同开展组织指挥工作。

3.2.2.2 专业处置

公安协调外部专业处置力量，共同开展专业处置工作：配合公安，做好专业处置过程中的避险及保障工作。

3.2.2.3 伤亡人员救治与转运

各救援部门到达现场后，应第一时间救助遇险人员，配合进行伤亡人员的检伤分类工作，协调受伤旅客后送工作，记录伤亡人员的伤情和后送信息。

协助急救中心照顾受伤人员，跟随后送伤员至医院，做好后续保障工作，妥善安置遇难人员遗体。

3.2.2.4 人员安抚与疏散

受袭击部位责任部门负责组织工作人员紧急疏散、引导受威胁人员撤离至安全区域，并做好安置工作。

如袭击发生在航站楼等人员密集场所，还需通过广播等手段，安抚其他人员，避免引起进一步骚乱。

3.2.2.5 灭火工作

如爆炸袭击、枪杀等引起失火，配合消防做好灭火或降温工作。

3.2.2.6 运行调整与秩序维护

如机场或受袭击部门需在危机状态下持续运营，受袭击部位责任部门根据总指挥部署，落实运行调整措施，组织实施运行调整措施，包括启动航班延误处置机制、流程导改等，并做好本区域内的秩序维护工作。如值机柜台受影响，根据公司 01 领导部署，落实运行调整措施，调整值机柜台，维护值机区域秩序，并做好相关信息记录备案工作。

运行调整措施不应妨碍专业处置、伤亡人员救治、人员疏散、现场警戒等活动的实施。

不同袭击方式下的处置要点，详见《附件 不同袭击方式的处置要点》。机场不同区域受袭击时的处置要点，详见《J-2 航空运输服务分公司处置机场及要害部位受威胁应急预案》中的附件 1 至附件 7。

3.3 后期阶段

3.3.1 响应终止

3.3.1.1 终止条件

满足以下条件时，可终止响应：

- (1) 袭击事件已得到妥善处置
- (2) 伤亡人员已经得到有效救助与安置
- (3) 现场已经得到清理
- (4) 机场运行正在恢复

3.3.1.2 终止程序

I 级、II 级响应时，经股份总指挥部研判，判断达到响应终止条件，则可宣布响应终止，各部门组织本部门工作人员有序恢复正常工作。

由总指挥宣布响应终止。终止指令发布后，参与处置各工作组在现场总指挥的指挥下，有序撤离现场。

总指挥在现场处置单位完全撤离，机场运行秩序已经在正常恢复时，可择机撤离。

III 级响应时，公司 01 值班领导履行总指挥权限，其他程序参照上文执行。

IV 级响应时，商务调度中心通知终止响应。

3.3.2 后期处置

响应终止时，总指挥或现场总指挥按需部署落实以下全部或部分后期处置工作。

3.3.2.1 信息报送

响应终止后，各部门收集本部门处置情况向商务调度中心报告。

3.3.2.2 航延处置

如响应过程中，已经启动航延处置机制，由商务调度中心组织各部门持续开展航延处置工作，直至机场恢复正常运行秩序。

3.3.2.3 抢修维护及运行恢复

责任部门组织设施设备管理及维保单位持续开展受损设施设备等的抢修和维护工作，并尽快恢复受影响区域或部位的正常运行秩序。

必要时，报请商务调度中心协调。

3.3.2.4 人员的善后工作

受袭击部位责任部门做好伤亡人员的善后处置工作，并将信息及时通报至商务调度中心。

3.3.2.5 信息发布

党群工作部持续做好事件后续的信息发布工作。

3.3.2.6 事件调查

各应急救援保障部门按照相关规定参与事件调查工作，并配合民航局及省、市事件调查工作。

3.3.2.7 评估总结

商务调度中心组织救援部门评估总结应急救援中的经验与教训，提出改进建议，修订完善相关预案。并检查和督办相关部门对突发事件评估所提出整改意见的落实情况。

附件 1 不同袭击方式的处置要点

1. 爆炸袭击

做好爆炸袭击附近影响区域的航空器脱险工作；

如爆炸袭击引起失火，做好灭火工作；

如发生核生化袭击，需将人员撤离至上风口安全的距离外，污染、放射源由专业力量负责处置，防止污染扩大；

如发生核生化袭击，对污染源及受影响区域进行洗消处理，险情解除前需要对环境进行检测，监测合格后方可恢复生产。

2. 砍杀、枪杀

第一时间组织撤离，如无法及时撤离的，引导旅客及工作人员利用身边的环境做好躲避袭击的安全措施；

协助相关力量对实施袭击的恐怖力量进行控制、缉捕；

做好袭击者人身携带炸弹的戒备工作，防止衍生为爆炸袭击。

3. 驾车冲撞

第一时间组织人员撤离，如无法及时撤离，尽量驱散现场人员，利用有利地形、环境躲避；

协助相关力量对实施袭击的恐怖力量进行控制、缉捕。

J-4 航服分公司危险品泄露突发事件处置应急预案

1 适用范围

本预案在《广州白云国际机场航空运输服务分公司应对航空器突发事件综合应急预案》的规范下，指导公司各部门应对危险品泄露突发事件的应急处置工作。

本预案所称危险品是指可通过航空运输的危险品，其种类包括：爆炸物、气体（易燃气体、非易燃无毒气体和毒性气体）、易燃液体、易燃固体、易自燃的物质、遇水放出易燃气体的物质、氧化性物质和有机过氧化物、毒性物质、感染性物质、放射性物质、腐蚀性物质、杂项危险品（包括锂电池等）等。

本预案所称危险品泄露主要包括在储存、装卸、交运过程中出现的（疑似）危险品泄漏、污染或爆炸突发事件。包括但不限于以下突发事件：

在航站楼内值机柜台、安检通道、行李库房等区域发生的旅客行李夹带的（疑似）危险品泄漏、污染或爆炸；

在机场物流货站内发生的（疑似）危险品货物泄漏、污染或爆炸；

在飞行区内货物装卸、交运过程中发生的（疑似）危险品货物泄漏、污染或爆炸。

响应等级	危害程度
------	------

I 级	1、发生毒性物质、感染性物质、放射性物质泄漏； 2、发生危险品泄漏，造成严重环境污染或安全生产事故； 3、机场因危险品泄漏，造成人员死亡或生命受到严重危害；
II 级	1、发生危险品泄漏、爆炸，造成所在区域起火； 2、发生危险品泄漏，造成人员伤亡；
III 级	1、发生危险品泄漏，未造成起火、爆炸和人员伤亡，但机场不具备处置能力。 2、发生危险品泄漏，造成危险品自身起火、爆炸，但未危及周边环境，未造成人员伤亡。
IV 级	发生危险品泄漏，但未造成起火、爆炸和人员伤亡，对周边环境没有影响，且机场具备处置能力。

2 应急组织机构及职责

I 级、II 级响应时，公司应急组织机构由总指挥、现场指挥和各应急救援组组成。

III 级响应时，公司应急组织机构由现场指挥和各应急救援组组成。

2.1 总指挥

I 级、II 级响应时，总指挥一般由公司党委书记、执行董事或其授权人、公司 01 值班领导担任。

2.2 现场总指挥

I 级响应时，现场总指挥由公司总经理或其授权人担任。

II 级响应时，现场总指挥由公司 01 值班领导担任。

III 级响应时，现场总指挥由公司 01 值班领导担任。

3 处置措施

3.1 事发阶段

3.1.1 信息报告

机场任何人员发现危险品泄露或疑似泄露后，应立即将信息报告至商务调度中心；商务调度中心报告至运控中心。

在报告事件信息时，应尽可能提供以下内容：

发现位置、时间、人员；

物品数量、状态、气味、颜色等；

造成的危害：受伤人员、刺激气味、是否有火焰或烟雾等。

3.1.2 先期处置与响应启动

商务调度中心在信息报告同时，相关部门根据自身预案，开展先期处置工作；

商务调度中心报公司 01 值班领导，公司 01 值班领导根据机场领导指示在运控大楼参与的应急协调会，共同研判事态，确定疏散范围。如该物品无威胁，响应终止。区域管理部门组织应急救援组有序撤离，并将相关信息及时报送至商务调度中心，由商务调度中心报告运控中心。

3.2 事中阶段

3.2.1 处置程序

3.2.1.1 航空器发生危险品污染、泄漏

（1）如航空器发生险情，在场工作人员在做好自身防护的前提下，立即协助机组疏散污染区域内的所有相关人员；

（2）在公司 01、专业人员到达现场指导前，现场工作人员做好现场维护、防护措施，未经批准，任何人不得擅自进入污染区。避免接触危险品，若能保证安全，通过将其他包装件或财产移开来隔离该危险品；

（3）协助救援人员对受害者进行隔离、转移；

(4) 协助商务调度中心、航空公司、联检单位，做好调查工作；

(5) 若身体或衣服接触到危险品：

A 用大量的水冲洗身体；

B 脱掉被污染的衣服；

C 不要吃东西或吸烟；

D 手不要与眼睛、嘴和鼻子相接触；

E 需求医疗帮助；

(6) 救援结束后，所有参与救援的人员、车辆、设备，都必须进行消毒、检查，经批准后方可撤离。

(7) 应对事故中涉及的有关人员做好记录，所有应急救援的文件资料至少保存三年，以供有关主管部门级局方调查备案。

3.2.1.2 地库发生锂电池发热起火

(1) 现场工作人员在做好自身防护的前提下查明危险源，确定火情由锂电池引起。

(2) 立刻暂停工作，报消防火警、商务调度中心，呼唤周边工作人员协助。待公司 01 赶到现场，按照公司 01 的指示正确处置。

(3) 寻找适于起火行李或设备的注水容器，以便对灭火后的电池或设备进行冷却。

(4) 电池或设备出现发热迹象进行冷却浸泡处置，出现冒烟明火实施灭火程序，灭掉火焰采取冷却措施，持续监控设备直至无烟雾产生，处置中随时随地注意人员防护。

(5) 在处置中不能试图将异常发热、冒烟或失火的锂电池从相

应设备中取出，在锂电池或设备出现上述迹象时不得将其从相应行李中取出。在确定锂电池或设备上述迹象明显减轻，状况稳定后方可从行李中取出或移动。

（6）如相关设备复燃重复灭火和冷却处置程序。

（7）实施应急处置后的锂电池或设备应扣留做好证据留存，将设备所属旅客的信息报商务调度中心，协助公安进行相应调查。

3.2.2 处置要点

（1）专业人员需要持有相关机构发出的特殊批准；

（2）专业人员应穿戴特殊防护服装及防毒面具；

（3）在专业人员未到达现场指导前，现场救援人员做好现场维护，未经批准，不得擅自进入污染区；

（4）应急救护点应设置在上风口 90m 以外，在专业人员未到达现场指导前不得擅自进入污染区；

（5）在做好自身防护的前提下，现场救援人员及时营救受害者并提供帮助；

（6）在专业人员的指导下，及时用毛毯等物品覆盖或包扎受害者，以减少传播和污染；

（7）及时将受害者送专业医院治疗；

（8）在专业人员指导下，控制危险物品的污染，防止扩散。

（9）对装有放射性物质或化学物质等危险物品的器具、包裹和集装箱等进行有效的隔离；

（10）发生危险物品泄漏或污染时，及时将现场可能遭受污染的

人员疏散到污染源的上风口进行隔离；

（11）受污染的车辆、设备及其它物品，应接受专门消毒处理；

（12）受污染的食品、饮料及烟草等物品，按有关规定处理；

（13）受到污染或辐射的人员，须接受专门检查与治疗；

（14）在专业人员指导下，及时对遭受危险品污染的物品及相关区域进行清理；

（15）救援人员须做好自身防护，救援结束后必须接受检查。

3.3 后期阶段

3.3.1 响应终止

由总指挥宣布响应终止。终止指令发布后，现场指挥部首先解散，参与现场救援各部门在现场总指挥的指挥下，有序撤离现场。

3.3.2 后期处置

响应终止时，商务调度中心部署落实下列后期处置工作。

（1）信息报送

响应终止后，相关部门收集本部门处置情况向商务调度中心报告。商务调度中心向运控中心报送事件信息。

（2）运行恢复

商务调度中心组织、协调相关部门、航空公司、各驻场单位等恢复机场正常运行秩序。

（3）评估总结

商务调度中心会同应急救援组评估总结应急救援中的经验与教训，提出改进建议，修订完善相关预案。并检查和督办相关部门对突

发事件评估所提出整改意见的落实情况。

J-5 航空运输服务分公司航站楼旅客疏散应急处置预案

1 编制目的

为更有效、快捷、准确地保障 T1/T2 航站楼的应急救援工作，避免因突发事件产生安全隐患，确保前场、生产、操作顺畅。

2 处置原则

根据事件的不同性质及可能产生的负面影响采取相应的措施应对，务求做到及时汇报、果断决策、合理组织和高效处理。

3 适用范围

适用于 T1/T2 航站楼或航空器内突发事件时的紧急疏散。

4 分类情况处置方案

本预案涉及 T1/T2 航站楼旅客疏散工作产生影响的下列情况：隔离区内、隔离区外出现特情处置。

4.1 紧急疏散

商务调度中心接到信息报告后，各部门根据响应等级，立即启动相关预案，并向公司 01 值班领导、各部门发布行动指令，展开先期处置工作。

4.1.1 响应动作

各部门接到商务调度中心疏散指令后，立即停止该区域的所有服务工作并向安全区域疏散旅客，直至警报解除。

4.1.2 通讯联络

(1) 商务调度中心保持与运控中心通讯畅通，同时与各部门值

班领导保持联系。

（2）商务调度中心接到运控中心疏散指令后，应立即报告公司 01 值班领导，同时通知各部门进入事件现场。

（3）商务调度中心通过广播传达疏散命令，指引各个区域进行紧急疏散。

各部门每 5 分钟向商务调度中心汇报现场处置情况。

4.1.3 疏散组织程序

（1）接到疏散命令后或发生特情需要疏散时，疏散区域所在部门值班领导担任临时现场总指挥成立应急疏散小组，值机岛主任担任疏散分区指挥员。

（2）公司 01 值班领导应在 15 分钟内赶赴现场担任现场总指挥，或经其授权疏散区域所在部门值班领导，展开先期处置工作。

（3）疏散区域所在部门值班领导接指令应立即组织疏散，公司 01 值班领导到场后，移交指挥权并向现场总指挥汇报现场处置情况。

（4）引导人员沉着冷静，按照航站楼管理部或广播指示的疏散次序引导区域人员有序的从安全出口疏散。

（5）疏散路线途径各值机区域、疏散路线、转弯处、出口等采用分工负责制，从起始点到疏散集合点每 30 米处安排引导人员作为指引。

（6）疏散指挥、引导人员在疏散中利用口喊、手提扩音器、手势等方法，向被旅客指示疏散路线，出口方向，提示应注意问题，使他们消除恐慌情绪，保持镇静，做到有序疏散。

(7) 对受伤和情绪不稳定的人提供帮助，到达安全集结点时要注意清点人数。

(8) 商务调度中心详细了解特情发展形势，疏散现场视情调动机动人员，及时解决疏散过程中出现的各种异常和堵塞现象。

4.2 隔离区内的紧急疏散

4.2.1 T1 机坪紧急疏散集合点

(1) 连接楼二层、三层以及指廊内的人员沿东连接楼旁服务车道，由东南站坪至东四远机位，以东一指廊、东二指廊、东三指廊为间隔，共设置 4 个“疏散集合点”，供东停机坪内发生突发事件紧急疏散时人员集合使用。

(2) 连接楼二层、三层以及指廊内的人员沿西连接楼旁服务车道，由西南站坪至西四远机位，以西一指廊、西二指廊、西三指廊为间隔，共设置 4 个“疏散集合点”，供西停机坪内发生突发事件紧急疏散时人员集合使用。

4.2.2 T2 机坪紧急疏散集合点

连接楼二层、三层以及指廊内的人员沿连接楼旁服务车道，由东南站坪至东五指廊疏散集结点集结。

4.2.3 疏散路线

连接楼二层、三层以及指廊内引导人员通过就近的登机口向停机坪指定疏散集结点疏散。

4.3 隔离区外的紧急疏散

4.3.1 T1 航站楼紧急疏散集合点

主楼负二层、负一层、一层、二层、三层及东、西连接楼一层的人员向航站楼外南、北停车场疏散。

4.3.2 T2 航站楼紧急疏散集结点

主楼负二层、负一层、一层、二层、三层及东、西连接楼一层的人员沿引桥疏散至候机楼外疏散集合点集结。

4.3.2 值机岛疏散路线

在航站楼值机岛引导人员通过出发厅就近门口沿着引桥疏散至指定疏散集结点。

4.4 疏散注意事项

（1）对未进入隔离区的旅客尽量向航站楼外路面疏散，任何未经安全检查人员不得向停机坪区域疏散。

（2）在疏散过程中，所有工作人员均有义务和责任首先保证旅客的撤离，对老、弱、病、残、孕人员应重点保护、帮助。

（3）执行国际航班的航空器上旅客和隔离区内国际航班旅客的疏散应与联检单位协调，并由专人监护管理。

（4）疏散人员时要维持现场秩序，并尽量不影响救援工作的开展。

（5）各部门应派专人负责组织、指挥发生突发事件时的人员疏散工作，工作人员要熟悉发生突发事件时的疏散路线（尤其是航站楼内的应急通道）。

（6）突发事件处置工作完成后，各部门应迅速投入善后工作，尽快恢复正常运行。

5 事后处理

处理结束后，及时向公司 01 值班领导及运控中心汇报。详细记录事件发生的情况、开始时间、结束时间、处理情况以及其他需要记录的事项，作为以后总结工作和经验的依据。根据突发情况操作期间发现的问题及时修改和完善突发情况下的处置预案。

J-6 航空运输服务分公司旅客冲击登机口或停机坪的处置

1 适用范围

本预案主要适用于指导和规范航服分公司在应对旅客冲击登机口或停机坪事件时的应急处置工作。

机场隔离区内发生旅客冲击登机口或停机坪，严重干扰机场正常运行以及对航空器及航空安全造成威胁时的处理程序，根据突发事件的影响范围及危害度程度，可参照此程序处置。

2 信息通报

发现情况后首先向旅客了解事件的起因、旅客的诉求，做好现场安抚工作，对值班领导、商务调度中心转达旅客的诉求，

由商务调度中心通报航空公司代办和机场运控中心，通知机场公安到场处理。

在传递突发事件信息时，应尽可能的说明下列情况，包括：

- （1）事发的地点、人数；
- （2）旅客的航班号和诉求；
- （3）随时上报现场的情况。

3 处置程序

3.1 旅客冲击登机口

（1）责任区域工作人员对旅客冲击登机口进行有效拦阻，立即关闭登机门，防止旅客冲击廊桥通道进入客舱或停机坪进一步扩大事

态；

（2）立即报值班领导和商务调度中心；请航空公司代办到现场处理；

（3）做好现场监控工作及旅客的解释安抚工作，维持好现场秩序；

（4）如旅客情绪激动或有过激行为，进行口头警告，立即上报商务调度中心通知机场公安到场；

（5）发生旅客强行进入时应严厉阻止并呼叫同事/安检护卫协助，对不听劝阻者应采用拉手等必要方式阻止其继续前行。

（6）做好现场监控工作，等待协助机场公安、航空公司代办处理；

（7）尽量避免与旅客起正面冲突，如旅客出现人身攻击行为，保护自身安全，可先行离开现场。

3.2 旅客冲击停机坪的处置

（1）旅客冲击停机坪进行有效拦阻，旅客强行进入时应严厉阻止并呼叫同事/安检护卫协助，对不听劝阻者应采用拉手等必要方式阻止其继续前行；

（2）同时立即报值班领导和商务调度中心通知机场公安和航空公司代办到场处理；

（3）尽量将旅客劝回候机厅，加派人手拦截旅客防止闯入滑行道、跑道区域或航空器进一步扩大事态。

3.3 远机位航班中途暂停登机，一部分旅客搭乘摆渡车已到停机位车门未打开时：

- （1）告知司机不要打开车门，直接拉回候机厅，
- （2）到达候机厅后向旅客耐心解释原因并做好安抚工作。

3.4 部分旅客已经离开摆渡车，立即将现场情况上报商务调度中心和值班领导：

- （1）告知司机在原地等待，与安检一起进行有效阻拦，现场解释安抚；
- （2）尽量将旅客劝回摆渡车上；
- （3）旅客强行冲击客舱，对不听劝阻者应采用拉手等必要方式阻止其继续前行；
- （4）同时立即通报商务调度中心通知机场公安和航空公司代办到场处理；
- （5）请司机把已经回到摆渡车的旅客拉回候机厅。

3.5 部分旅客已经闯入客舱

- （1）立即报值班领导和商务调度中心通知机场公安和航空公司代办到场处理；
- （2）请商务调度中心通知地勤再增派摆渡车到指定停机位等待将旅客拉回候机厅；
- （3）协助机组劝说旅客下机，配合机组清舱工作，随时汇报现场情况。

4 制定和解释

本预案由航空运输服务分公司应急救援指挥中心制定和解释。

5 预案实施或生效日期

本预案自印发之日起实施。

J-7 航空运输服务分公司运送旅客途中发生车祸

1 适用范围

本预案适用于：

（1）旅客在登机运输过程中（不包括 隔离区内电瓶车、非我公司规定车辆）；

（2）航班延误期间安排前往协议酒店的路途中，搭乘协议酒店的机动车辆期间（不包括非指定酒店方车辆），发生机动车事故。造成旅客人员和财产损失的应急处置工作。

2 信息报送

立即上报值班领导和商务调度中心，由商务调度中心逐级上报；与摆渡车司机同时维护现场秩序，保护事发现场；检查受伤旅客伤势、转移未受伤旅客等，（检查现场有无火情，发现火情形势较大拨打机场消防中心电话 020-3606 3119），随时上报现场情况。

3 事件处理

3.1 旅客搭乘摆渡车期间

3.1.1 无人受伤

立即上报值班领导商务调度中心，协助摆渡车司机向旅客解释道歉并说明情况，将旅客送至指定地点。

3.1.2 伤亡旅客

立即上报值班领导调配人员协助工作同时上报商务调度中心重

新调配摆渡车转移其他未受伤旅客拉回候机厅，紧急拨打机场急救中心电话（020-3606 2664），机场公安电话（020-8613 7273）。

（1）登记旅客信息（姓名、性别、年龄、伤势情况、登机牌序号或座位号、有效的个人或家属联系方式、有无托运行李和随身行李等）是否有同行旅客等上报商务调度中心登机口服务员；协助地勤人员陪同安抚旅客等待医务人员救治；

（2）通过其本人、随行或随身物品查找受伤旅客家属联系方式；及时与家属取得联系。

（3）如旅客或同行放弃行程，立即上报商务调度中心和登机口服务员；参照《国际/国内航班出港流程操作流程》操作；

（4）协助航空公司设立家属接待机构，负责接待、查询及善后工作，妥善接待来访的旅客亲友；平等地为所有旅客、及其家属提供援助，尊重文化、种族、宗教差异，并尽量满足由此导致的特殊需求；

（5）按航空公司要求为家属及幸存旅客办理交通、住宿安排、餐饮等安置工作；

（6）按照代理航空公司要求和授权，协助航空公司处置死亡旅客遗体登记、交接工作；充分尊重遇难者家属的意见和决定。

3.2 旅客搭乘安排协议酒店住宿的机动车

（1）酒店方将机动车事故（事故责任由酒店方负责）通知服务中转部时，立即上报值班领导和商务调度中心，增派人员前往事故现场了解跟进情况，及时汇报现场情况。

（2）在广州市交警的同意指挥下转移未受伤旅客，安排未受伤

旅客返回候机楼。

（3）登记所有旅客（包括：未受伤、伤亡）信息：姓名、性别、年龄、伤势情况、登机牌序号或座位号、有效的个人或家属联系方式、有无托运行李和随身行李等；或通过其本人、随行或随身物品查找受伤旅客家属联系方式；及时与家属取得联系。

（4）协助航空公司设立家属接待机构，负责接待、查询及善后工作，妥善接待来访的旅客亲友；平等地为所有旅客、及其家属提供援助，尊重文化、种族、宗教差异，并尽量满足由此导致的特殊需求。

（5）按航空公司要求为家属及幸存旅客办理交通、住宿安排、餐饮等安置工作；

（6）按照代理航空公司要求和授权，协助航空公司处置死亡旅客遗体登记、交接工作；充分尊重遇难者家属的意见和决定。

4 制定和解释

本预案由航空运输服务分公司应急救援指挥中心制定和解释。

5 预案实施或生效日期

本预案自印发之日起实施。

Z-1 航空运输服务分公司处置雷雨大风天气应急预案

1 适用范围

本预案主要适用于指导和规范航服分公司应急救援组在应对白云机场在伴有雷电的暴雨或大风等恶劣天气影响下的应急防护及处置。

2 组织机构及职责

处置雷雨大风天气及启动航班大面积延误的应急救援组织机构由公司领导指挥协调及现场各部门应急救援工作组组成。

2.1 公司

雷雨大风天气红色预警发布时，由公司总经理、公司 01 或职级更高的领导跨级指挥和各部门统筹协调。

雷雨大风天气橙色、黄色、蓝色预警发布时，公司 01 指挥和各部门统筹协调。

3 预警等级发布

中南空管局气象中心负责将雷雨大风天气信息向运行控制中心通报。雷雨大风天气信息内容包括影响的范围、雷雨强度、风速、持续时间等。

运行控制中心接雷雨大风天气信息后，达到雷雨大风天气预警等级标准的；确定预警等级，向各单位发布雷雨大风天气预警信息。

商务调度中心接收到运行控制中心发布的接雷雨大风天气预警

信息后，向公司值班领导以及各部门通报相关情况。

3.1 蓝色预警（满足以下两个条件之一）

（1）预计本场可能受中等对流云团影响，出现雷阵雨天气；

（2）预计本场可能受雷雨大风天气影响期间，平均风力可达 6 级（风速 10.8m/s）以上，或者阵风 7 级（风速 13.9m/s）以上。

3.2 黄色预警（满足以下两个条件之一）

（1）预计本场可能受强对流云团影响，出现雷阵雨天气；

（2）预计本场可能受雷雨大风天气影响期间，平均风力可达 8 级（风速 17.2m/s）以上，或者阵风 9 级（风速 20.8m/s）以上。

3.3 橙色预警

预计本场可能受雷雨大风天气影响期间，平均风力可达 10 级（风速 24.5m/s）以上，或者阵风 11 级（风速 28.5m/s）以上。

3.4 红色预警

预计本场可能受雷雨大风天气影响期间，平均风力可达 12 级（风速 32.7m/s）以上，或者阵风 13 级（风速 37.0m/s）以上。

4 处置流程

4.1 设施设备防护措施

（1）机场启动雷雨大风天气预警后，各部门应做好设施设备防护措施。

（2）防风措施，并根据预警等级调整本部门相应保障作业流程，落实运行调整措施，组织实施运行调整措施，包括启动航班延误处置机制、流程导改等，并做好本区域内的秩序维护工作。

(3) 人员、建筑物、机坪内的设施设备、航空器等发生受损情况后，各部门应及时向商调调度中心报告（内容包括：时间、地点、损伤情况、人员受伤情况等）。

4.2 人员作业安全防护措施

(1) 机场启动雷雨大风天气预警后，各部门做好防风、防雨、防雷措施，并根据预警等级调整本部门相应保障作业流程，检查办公室及各岗位设施设备受影响情况，加强候机楼各岗位现场巡视力度，对延误航班的旅客做好问询、解释及安抚工作。

(2) 在停机坪作业人员尽快撤离至安全区域，避免在停机坪外使用对讲机、手机及其它通讯设备，不要高杆灯下、飞机底下避雨；远离停机坪、跑道、滑行道等空旷区域、没有防雷装置的临时建筑物及敞篷车等危险区域，立交桥下、下沉路面处、金属棚顶的车辆内部为雷雨时的相对安全区域，可以临时躲避。

(3) 仍停留在户外的人员，注意行车安全，降低车辆行驶速度，车辆停于划设的车位内并放置轮挡。将备份车辆移出场外，停放A4综合楼停车场。

5 航班保障

做好航班大面积延误的旅客服务工作；做好与代理航空公司信息沟通工作。发生航班大面积延误时，按《航空运输服务分公司航班大面积延误应急处置预案》进行处置。

5.1 停止装卸作业

5.1.1 发布停止作业信息

商务调度中心接收地勤公司的装卸作停止作业信息后，在 3 分钟内通过对讲机或微信向各部门通报停止作业信息，（信息模板：某航班，因雷雨天气停止行李装卸作业）。

5.1.2 撤销停止作业信息

商调中心接收地勤公司装卸恢复作业信息后，（信息模板：某航班，已恢复行李装卸作业），向各部门通报发布撤销停止作业信息。

5.1.3 行查服务

（1）确保到达旅客及时获知行李状态信息，行查随时与商务调度中心联系，获取行李的具体情况，

（2）对照《雷雨天气停止装卸作业航显信息发布程序》安排人员进行现场巡视，发现问题及时报商务调度中心更新航显。

（3）安排人员到现场耐心做好安抚、解释工作并指引旅客前往正确的行李转盘提取行李。

（4）恢复装卸作业后，增派人员协助旅客发放行李，对现场旅客秩序进行疏导。

5.2 值机服务

（1）接收航班延误信息，应了解航班延误情况，包括：延误原因、服务安排、预计出港时间等，通过航延系统发布；应与航空公司保持密切联系。

（2）对航延信息做相应的调整。在离港控制系统中进行更新修改后的出港时间。

(3) 现场大量旅客的情况下, 由值机室领导视现场情况安排调整, 设置值机值班主任柜台协助办理旅客挑行李和改签后值机等工作, 避免影响正常航班旅客办理。

(4) 及时准确告知旅客不正常航班信息及后续服务安排, 做好解释、说明、疏导工作; 根据需要, 协助安排旅客签转、退票、膳宿或更改续程航班; 对特殊旅客 (如 VIP 或上级交办旅客) 予以特殊优先处置, 当班主任跟进; 受理旅客现场投诉, 安抚旅客情绪。

(5) 按照航空公司政策, 根据旅客的优先级别指引旅客前往航空公司票务柜台重新预订下一程中转航班。

(6) 按照重新预订的航班办理旅客及行李的联程值机手续。

5.3 特服旅客

(1) 暂不接收特服旅客, 并告知家长或同行航班延误信息 (登记旅客家长或同行联系方式, 及时告知航班最新动态)。

(2) 如航班延误时间过长或安排住宿等情况, 接到指令服务员将旅客带回值机柜台; 由值机值班主任柜台与家属交接。

(3) 如航班安排住宿, 航空公司同意家属陪同, 则安排特服和家属住宿。

(4) 航班有出港时间时, 与值机值班主任柜台重新交接, 并将特服旅客带至登机口或服务台休息区。

5.4 大面积旅客晚到机场

(1) 当柜台值班员发现某航班离结载前 10 分钟, 该航班尚有占总人数 30% 以上的非团队旅客未办理值机, 或当前值机时段内的航班

普遍存在大量旅客未值机现象，且经查找确认旅客不在值机区域内时，应在第一时间逐级上报，内容包括：受影响的航班信息、预计晚到旅客量，了解到的可能导致的原因等。值机室当班领导应根据情况及时向部门值班领导和商务调度中心报告，并视情建立统一领导下的应急协调机制。

（2）安排引导人员指引旅客尽快通过安检登机。

（3）处理完旅客后，柜台值班员及时通知离港交接行李和报载。

（4）航空公司不同意等待时，及时处理完结载前到达的旅客和行李，做好结载后到达旅客的解释工作，协助旅客改签。

（5）现场各岗位如遇旅客有过激行为，需及时向值班领导和商务调度中心报告，必要时要求公安人员到场协助维持秩序。

（6）根据航班延误程度的不同，延误两小时、四小时、四小时以上航班，应与航空公司协商为旅客安排餐食或酒店等航延服务。

（7）通过 OMMS 系统、获悉航班到达信息，掌握航班动态、航空公司，了解飞机、机组准备情况，确定航班登机时间，通知服务室组织登机。

5.5 登机服务

（1）重新确认登机口和起飞时间并通知商务调度中心及时刷新航显信息。

（2）每隔 30 分钟向旅客发布航班延误信息，确保相关工作人员了解最新情况并由其向旅客提供一致信息。

（3）航空公司按照旅客要求提供书面资料或延误证明。

5.6 就某些类别的旅客采用航空公司的特定程序：

（1）航班延误时安排特服旅客前往服务台休息区，待航班有具体起飞时间后再按航空公司政策执行。如航班延误时间过长或安排住宿等情况，收到调度员通知后将旅客带回值机柜台，由值机主任柜台联系家长或同行与之交接。

（2）待航班有具体起飞时间，通知出入境边防根据登机时间安排遣返旅客前往登机口。

（3）通知押解旅客的公安航班延误情况，根据最新起飞时间前往登机口候机。

（4）对于有视听障碍的旅客必须当面用有效的方式告知延误信息，并确认旅客已接受并理解。

5.7 接收延误配餐信息

（1）服务调度员接收到商务调度中心在航延信息系统中发布通知航班延误配餐信息，通知协议供应商制作餐食（包括配餐航班、配餐类别、配餐数量等）。

（2）服务问询员负责公布航班延误信息、餐食安排，发放秩序等工作，供应商将餐食送到后，服务问询员确定送餐酒店、配餐航班、清点配餐数量，核对无误后，签字交接。

（3）服务问询员通知广播室，必要时可在原定登机口附近区域进行区域广播发餐信息，告知旅客前往指定地点领取餐食。

（4）指定配餐航班的旅客凭持有有效的本次航班登机牌，服务员做好相关的记录，避免出现重复领取餐食的现象。

(5) 在发放过程中服务员不得擅自用及领取餐食为己有。

5.8 延误航班住宿安排

(1) 服务调度员接收到商务调度中心在航延信息系统中发布通知航班延误安排旅客住宿信息，

(2) 值班主任必须按公司规定安排至协议酒店，安排原则为：由近至远安排。

(3) 服务调度员查询不正常航班信息，了解旅客人数，有无特殊旅客，有无特殊餐食等，并在 2 分钟内通知协议酒店预留床位，告知航班延误信息（包括延误航班、延误原因、预计住宿人数、预计起飞时间、包餐情况等信息）。

(4) 服务调度员必须了解延误航班有无 VIP 旅客，通知酒店到指定地点接旅客（VIP 按航空公司相关标准另行安排），酒店根据协议要求安排车辆在规定的时间内前往约定的地点接旅客。

(5) 服务调度员接受到商务调度中心发布的延误航班按出港航班有时间时，并立即通知协议酒店如数接回旅客，大面积旅客接回时，酒店人员按规定时间将旅客送回候机楼并引导其过安检。

5.9 航班延误时活体动物处置

5.9.1 未办理值机手续

延误的活体动物应得到优先处理。办理手续后将活体动物相关信息通知配载，由配载填写机长通知单，确保告知机长活体动物运载情况。

值机时如遇航班延误时间较长，可建议旅客推迟办理托运手续，由旅客自行保管，减少活体动物独处的时间。按照新的起飞时间办理活体动物运输。

5.9.2 已办理托运手续

可根据旅客需求将小动物挑出，指引旅客前往出发厅超规行李处提取小动物，交由旅客自行保管。旅客可根据航班延误情况重新办理托运行李。

如旅客不提取活体动物，由地勤负责看管。

6 预警解除

雷雨大风天气预警信息发布后，商务调度中心应持续向运行控制中心了解天气情况；适时更新发布天气信息。当接收到的雷雨大风天气信息降为蓝色预警等级以下，且预计没有持续的可能；或已到预警信息截止时间，运行控制中心未发布新的雷雨大风天气信息，可以解除雷雨大风天气预警。

Z-2 航空运输服务分公司处置台风天气应急预案

1 适用范围

本预案主要适用于指导和规范航服分公司应急救援组在应对白云机场伴有台风天气影响期间的应急防护及处置。

2 组织机构及职责

处置台风天气及启动航班大面积延误的应急救援组织机构由公司分管领导及各部门组成应急救援工作组组成。机场运控中心启动台风红色、橙色及黄色预警后，应急救援指挥中心参与紧急防风会议，具体布置抗灾抢险工作，全面组织、指挥现场的防灾、救灾工作。公司分管领导应坚守岗位与应急救援指挥中心随时保持通讯联系，及时向机场运控中心汇报公司处置工作情况。

机场运控中心启动防台风蓝色预警后，公司分管值班领导应到生产一线现场，指导本部门员工落实各项防风措施，并将情况向机场运控中心汇报。

各部门值班领导对公司分管领导负责，统筹负责本部门指挥工作，直接指挥本部门现场处置力量开展工作。各部门按照部门防台风应急预案做好现场处置工作。

3 预警等级发布

3.1 台风定义及预警分级

台风（热带风暴）是产生于热带洋面上的一种强烈的热带气旋。

台风经过时常伴随着雷暴、强降水、大风等强对流天气，具有影响范围大、危害程度大的特点，将对机场地面运行安全造成严重影响。

3.2 台风预警信号分五级，分别以白色、蓝色、黄色、橙色和红色表示。

- 台风白色预警信号含义:48 小时内可能受热带气旋影响。
- 台风蓝色预警信号含义:24 小时内可能受热带气旋影响, 平均风力可达 6 级以上, 或阵风 7 级以上; 或者已经受热带气旋影响, 平均风力为 6~7 级, 或阵风 7~8 级并可能持续。
- 台风黄色预警信号含义: 24 小时内可能受热带气旋影响, 平均风力可达 8 级以上, 或阵风 9 级以上; 或者已经受热带气旋影响, 平均风力为 8~9 级, 或阵风 9~10 级并可能持续。
- 台风橙色预警信号含义: 12 小时内可能受热带气旋影响, 平均风力可达 10 级以上, 或阵风 11 级以上; 或者已经受热带气旋影响, 平均风力为 10~11 级, 或阵风 11~12 级并可能持续。
- 3.2.5 台风红色预警信号含义: 12 小时内可能或者已经受台风影响, 平均风力可达 12 级以上, 或者已达 12 级以上并可能持续。

3.3 风力对照表

风力等级	名称	陆地物象	风速 (米/秒)		台风预警信号
			范围	平均	
0	无风	船静, 烟直上	0.0-0.2	0	
1	软风	烟示风向 , 风向标不转动	0.3-1.5	1	

2	轻风	感觉有风， 树叶微响	1.6-3.3	2	
3	微风	树叶树枝摇摆 旌旗展开	3.4-5.4	4	
4	和风	吹起尘土、 纸 张、灰尘	5.5-7.9	7	
5	清风	小树摇摆， 负面泛小波	8.0-10.7	9	
6	强风 （热带低压）	树枝摇动，电线有 声，举伞困难	10.8-13.8	12	蓝色
7	劲风 （热带低压）	步行困难， 大树摇动	13.9-17.1	16	
8	大风 （热带风暴）	折毁树枝，前行 感觉阻力很大	17.2-20.7	19	黄色
9	烈风 （热带风暴）	屋顶受损， 瓦片吹飞	20.8-24.4	23	
10	狂风 （强热带风暴）	拔起树木 ， 摧毁房屋	24.5-28.4	26	橙色
11	暴风 （强热带风暴）	损毁普遍， 房屋吹走	28.5-32.6	31	
12	台风（TY）	陆上极少，造成 巨大灾害	32.7—36.9	37	红色
13			37.0—41.4		
14	强台风（STY		41.5—46.1	46	
15			46.2—50.9		
16	超强台风 （SUPERTY）		51.0—56.0	—	
17			≥56.1		

4 现场处置

4.1 商务调度中心

商务调度中心收到机场运控中心发布的防台风预警后，通知公司各保障部门做好防台风措施，及时落实本部门防台风措施、后勤保障及灾后恢复工作。

商务调度中心向公司各部门通报的台风预警信息应包括台风的位置、风速、强度、影响范围、持续时间、危害程度、变化趋势、可能登陆地域及最大可能的登陆地点、预测本场受影响的时间段及时间段内主要天气现象等。

通知公司各部门应密切监视灾情，落实应对措施，加强现场值班巡查及时上报突发事件信息。发生航班大面积延误时，做好航班大面积延误的旅客服务工作与代理航空公司信息沟通工作，按《航空运输服务分公司航班大面积延误应急处置预案》进行处置。

负责收集、记录、汇总与现场处置相关的信息，跟踪、监控各部门处置情况，向公司值班领导及机场运控中心汇报现场处置情况；决策与指令的落实情况，统筹指挥协调整体处置活动，预案解除后向公司值班领导及机场运控中心汇报公司整体处置情况。

4.2 车辆驾驶

注意行车安全，降低车辆行驶速度，车辆停于划设的车位内并放置轮挡。

4.3 值机服务

接收航班延误信息，应了解航班延误情况，包括：延误原因、服务安排、预计出港时间等，通过航延系统发布，与航空公司保持密切联系。

在大面积航班延误的情况下，现场大量旅客由值机室领导视现场情况安排调整，增设值机值班主任柜台协助办理旅客挑行李和改签后值机等工作，避免影响正常航班旅客办理。及时准确告知旅客不正常

航班信息及后续服务安排，做好解释、说明、疏导工作；根据需要，协助安排旅客签转、退票、膳宿或更改续程航班；对特殊旅客（如 VIP 或上级交办旅客）予以特殊优先处置，当班主任跟进；受理旅客现场投诉，安抚旅客情绪。

按照航空公司政策，根据旅客的优先级别指引旅客前往航空公司票务柜台重新预订下一程中转航班。

按照重新预订的航班办理旅客及行李的联程值机手续。

4.3 特服旅客：

（1）暂不接收特服旅客，并告知家长或同行航班延误信息（登记旅客家长或同行联系方式，及时告知航班最新动态）。

（2）如航班延误时间过长或安排住宿等情况，接到指令服务员将旅客带回值机柜台；由值机值班主任柜台与家属交接。

（3）如航班安排住宿，航空公司同意家属陪同，则安排特服和家属住宿。

（4）航班有出港时间时，与值机值班主任柜台重新交接，并将特服旅客带至登机口或服务台休息区。

4.5 大面积旅客晚到机场

（1）当柜台值班员发现某航班离结载前 10 分钟，该航班尚有占总人数 30%以上的非团队旅客未办理值机，或当前值机时段内的航班普遍存在大量旅客未值机现象，且经查找确认旅客不在值机区域内时，应在第一时间逐级上报，内容包括：受影响的航班信息、预计晚到旅客量，了解到的可能导致的原因等。值机室当班领导应根据情况及时

向部门值班领导和商务调度中心报告，并视情建立统一领导下的应急协调机制。

（2）安排引导人员指引旅客尽快通过安检登机。

（3）处理完旅客后，柜台值班员及时通知调控交接行李和关闭航班。

（4）航空公司不同意等待时，及时处理完结载前到达的旅客和行李，做好结载后到达旅客的解释工作，协助旅客改签。

（5）现场各岗位如遇旅客有过激行为，需及时向值班的领导和商务调度中心反映，必要时要求公安人员到场协助维持秩序。

4.6 行李转盘区域

（1）航显显示延误信息。

（2）现场做好旅客解释工作。

（3）恢复正常后，行查员主动通知并指引旅客前往正确的行李转盘提取行李。

4.7 登机服务

（1）重新确认登机口和起飞时间并通知商务调度中心及时刷新航显信息。每隔 30 分钟向旅客发布航班延误信息，确保相关工作人员了解最新情况并由其向旅客提供一致信息。

（2）航空公司按照旅客要求提供书面资料或延误证明。

（3）就某些类别的旅客采用航空公司的特定程序：

A 航班延误时安排特服旅客前往服务台休息区，待航班有具体起飞时间后再按航空公司政策执行。如航班延误时间过长或安排住宿等

情况，收到调度员通知后将旅客带回值机柜台，由值机主任柜台联系家长或同行与之交接。

B 待航班有具体起飞时间，通知出入境边防根据登机时间安排遣返旅客前往登机口。

C 通知押解旅客的公安航班延误情况，根据最新起飞时间前往登机口候机。

D 对于有视听障碍的旅客必须当面用有效的方式告知延误信息，并确认旅客已接受并理解。

4.8 接收延误配餐信息

（1）服务调度员接收到商务调度中心在航延信息系统中发布通知航班延误配餐信息，通知协议供应商制作餐食（包括配餐航班、配餐类别、配餐数量等）。

（2）服务问询员负责公布航班延误信息、餐食安排，发放秩序等工作，供应商将餐食送到后，服务问询员确定送餐酒店、配餐航班、清点配餐数量，核对无误后，签字交接。

（3）服务问询员通知广播室，必要时可在原定登机口附近区域进行区域广播发餐信息，告知旅客前往指定地点领取餐食。

（4）指定配餐航班的旅客凭持有效的本次航班登机牌，服务员做好相关的记录，避免出现重复领取餐食的现象。

（5）在发放过程中服务员不得擅自用及领取餐食为己有。

4.9 延误航班住宿安排

（1）服务调度员接收到商务调度中心在航延信息系统中发布通

知航班延误安排旅客住宿信息。

（2） 值班主任必须按公司规定安排至协议酒店，安排原则为：由近至远安排。

（3） 服务调度员查询不正常航班信息，了解旅客人数，有无特殊旅客，有无特殊餐食等，并在 3 分钟内通知协议酒店预留床位，告知航班延误信息（包括延误航班、延误原因、预计住宿人数、预计起飞时间、包餐情况等信息）。

（4） 服务调度员必须了解延误航班有无 VIP 旅客，通知酒店到指定地点接旅客（VIP 按航空公司相关标准另行安排），酒店根据协议要求安排车辆在规定的时间内前往约定的地点接旅客。

（5） 服务调度员接受到商务调度中心发布的延误航班按出港航班有时间时，并立即通知协议酒店如数接回旅客，大面积旅客接回时，酒店人员按规定时间将旅客送回候机楼并引导其过安检。

5 警报解除

当风害对本场的影响很小，没有持续的可能时，商务调度中心收到机场运控中心发布的警报解除信息后，通知公司各部门，并要求各部门尽快组织恢复正常生产。

商务调度中心负责汇总公司整体处置工作情况报告，及时上报公司值班领导及机场运控中心。

商务调度中心会同安全设备部组织公司救援评估会，总结应急救援中的经验与教训，提出改进建议，修订完善相关预案；检查和督办相关部门对整改意见的落实情况。

Z-3 航空运输服务分公司处置地震灾害应急预案

1 适用范围

本预案适用于航空运输服务分公司范围内接到地震灾害预警或发生地震灾害时的应急处置工作。

2 信息传递程序及内容

商务调度中心迅速将信息报公司01值班领导，向各应急救援组传递地震信息时，根据地震监测部门的预报应说明地震的强度及可能的危害程序。

3 处置流程

3.1 抗震指挥部

机场运控中心启动地震灾害预警后，公司指挥部设立在商务调度中心，公司 01 值班领导立即赶赴商务调度中心担任公司指挥官，及时向公司领导及机场运控中心汇报公司处置工作情况。商务调度中心主要负责收集、记录、汇总与现场处置相关的信息，跟踪、监控各部门处置情况，向公司指挥官报告现场处置情况，落实指挥官的决策与指令，统筹指挥协调整体处置活动，预案解除后向公司指挥官及机场运控中心汇报公司整体处置情况。

鉴于地震有突发性和强破坏性，地震发生时商务调度中心转换为公司抗震指挥部，一般应在震前搭建或临时搭建的帐篷设置指挥部，地震可预见时，电话号码由抗震指挥部提前公布。突发性地震时，第

一时间的电话号码为 13822266696，并可使用“HF 运营管理频道”进行联系。

3.2 行动步骤及注意事项

3.2.1 行动步骤：接到地震预报后，各部门具体布置抗震抢险工作。

（1）地震发生后，根据运控中心指令，公司领导应迅速向运控部报到并受领任务。

（2）地震发生时，各种通讯系统均有可能遭到破坏。因此，各部门应采取多种方法与上级部门联系，实施应急救援工作。通讯方式主要可采用内通电话、固定电话、无线电话、对讲机、人工传递。

（3）各层级值班领导加强对重点区域、重要岗位的巡查工作，视情组织力量搭建临时帐篷。

（4）各部门迅速组成抢救队，由抗震指挥部统一指挥，协助消防救援部和急救中心的救援工作。

（5）商务调度中心全面指挥、协调各部门的抢险工作，全面掌握航站楼的受灾情况，全力以赴保障好执行运送救灾物资、人员的任务。

（6）做好旅客的疏散、转移和安置工作。航站楼旅客疏散程序，详见《航站楼旅客疏散应急处置预案》。

（7）现场各部门开展自救和互救，协助各方面力量对伤亡人员的抢救、处理工作，

（8）协助相关单位设置应急避难场所，筹集和调运食品、饮用水、衣被、帐篷等救灾物资。

（9）设置生活用品发放点，确保生活用品有序发放；根据需要组织生产、调运、安装活动板房和简易房；优先安置孤儿、孤老及残疾人员。

3.2.2 注意事项

（1）抗震工作原则：确保安全，抢救生命，减少损失，尽快恢复运行。

（2）熟悉应急疏散程序。

（3）加强宣传工作，防止出现混乱。

（4）地震发生时，各种通讯系统均有可能遭到破坏。因此，各应急救援组应采取多种方法与上级部门联系，实施应急救援工作。通讯方式主要可采用内通电话、固定电话、无线电话、HF运营管理频道、人工传递。

Z-4 航空运输服务分公司防洪涝应急预案

1 适用范围

适用于规范白云机场受洪涝灾害影响期间航空运输服务分公司（以下简称“公司”）的应急处置工作。

2 应急组织机构及职责

公司防洪涝的应急组织机构由指挥部及各部门组成。

2.1 指挥部

公司指挥部设立在商务调度中心，公司 01 值班领导立即赶赴商务调度中心担任公司指挥官，及时向公司领导汇报公司处置工作情况。商务调度中心主要负责收集、记录、汇总与现场处置相关的信息，跟踪、监控各部门处置情况，向公司指挥官报告现场处置情况，落实指挥官的决策与指令，统筹指挥协调整体处置活动，预案解除后向公司指挥官汇报公司整体处置情况。

2.2 各部门

各部门值班领导对公司指挥官负责，统筹负责本部门指挥工作，直接指挥本部门现场处置力量开展工作。各部门按照部门防洪涝应急预案做好现场处置工作。

3 预案启动

当商务调度中心收到机场运控中心发布的广州市启动防暴雨一级应急响应信息后，立即启动本预案，通知公司各保障部门做好防洪

涝措施。

4 应急处置

本场受洪涝影响期间，各部门根据商务调度中心及部门值班领导的指令，及时落实本部门防洪涝措施、后勤保障及灾后恢复工作。加强现场值班巡查，及时上报突发事件信息，做好与代理航空公司信息沟通工作，发生航班大面积延误时，按《航空运输服务分公司航班大面积延误应急处置预案》做好旅客服务工作。

4.1 机坪区域

（1）行车严格遵守分区限速要求，尽量降低车速，与前车保持安全距离。

（2）雨中行车要及时打开雨刷器，能见度差时还应开启灯光。

（3）转弯缓踩刹车，以防车辆侧滑。

（4）车辆经过积水路面时，不得高速通过，避免造成发动机进水。

（5）提醒旅客在机坪行走时避开用电设施、配电线路附近的积水区及缺失井盖的下水道。

4.2 机场北下穿隧道

公司 01 值班领导若收到机场北下穿隧道被水淹信息后，及时通知商务调度中心，由商务调度中心通知公司各部门。各部门人员在经过北下穿隧道时严格按照划设的临时路线减速通行，确保行车安全。

4.3 下班途中

（1）不要靠近架空供电线路和变压器，更不要在架空变压器下

面避雨；

(2) 不要在紧靠供电线路的高大树木或大型广告牌下停留或避雨；

(3) 在户外行走时应尽量避开电线杆塔的斜拉铁线；

(4) 暴雨过后，最好不要趟水，如果必须要趟水，一定要随时观察附近有没有电线断落在积水中；

(5) 如果发现供电线路断落在积水中使水中带电的情况，千万不要自行处理，应立即做好记号，提醒其他行人不要靠近。

(6) 一旦发现有人在水中触电倒地，千万不要急于靠近搀扶，要在确定已切断电源的情况下，才能对触电者进行抢救；

(7) 万一电力线恰巧断落在离自己很近的地面上，应该用单腿跳跃着离开现场，否则很可能在跨步电压的作用下使人身触电；

(8) 室内如果进水严重，首先切断电源，防止发生漏电触电事故。

(9) 暴雨天用车注意事项

A. 车速与车距

在暴雨天气，路面附着力变小，车轮很容易打滑，刹车距离也会变长。行驶时一定要与前车保持一个合适的速度。建议在雨中行驶时不要超过 60 公里每小时，并且要随时与前车保持安全距离，同时检查轮胎情况（若磨损过度建议减速行驶，及时更换）。

B. 保持良好视野

雨天开车上路除了谨慎驾驶以外，要及时打开雨刷器，天气昏暗

时还应开启近光灯和防雾灯。驾驶员要双手平衡握住方向盘，保持直线和低速行驶，需要转弯时，应当缓踩刹车，以防车辆侧滑。

C. 低速缓慢行驶

随时注意观察前后车辆与自己车的距离。如需停车时，尽量提前100米左右减速、打转向、轻点刹车，使后面来车有足够的应急准备时间。

D. 谨慎涉水

当车经过有积水或者立交桥下、隧道等有大水漫溢的路面时，不要高速过水沟、水坑，这样会产生飞溅，导致实际涉水深度加大，容易造成发动机进水。

5 警报解除

当商务调度中心收到机场运控中心发布的警报解除信息后，通知公司各部门，各部门如有设施设备受损或人员受伤情况应尽快报商务调度中心。公司指挥部择机解散。

商务调度中心负责汇总公司整体处置工作情况报告，及时报公司领导。

6 总结评估

商务调度中心会同安全设备部组织公司救援评估会，总结应急救援中的经验与教训，提出改进建议，修订完善相关预案；检查和督办相关部门对整改意见的落实情况。

7 制定和解释

本预案由航空运输服务分公司应急救援指挥中心制定和解释。

8 预案实施或生效日期

本预案自印发布之日起实施。

G-1 航空运输服务分公司处置突发医疗卫生事件应急预案

1 适用范围

适用于在白云机场航站楼、航空器内因自然灾害、事故灾难、社会安全等突发公共事件而造成的群体人员伤亡和健康危害。

2 响应分级

根据人员伤亡和危害程度，分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）和一般（Ⅳ级）四级。

2.1 特别重大事件（Ⅰ级）

一次事件伤亡 100 人及以上，且危重人员多，或者核事故和突发放射事件、化学品泄露事故导致大量人员伤亡的突发公共事件。或一次事故中死亡人数超过 10 人。

2.2 重大事件（Ⅱ级）

一次事件伤亡 50 人及以上、99 人以下，其中死亡和危重病人数超过 5 人的突发公共事件。

2.3 较大事件（Ⅲ级）

一次事件伤亡 30 人及以上、49 人以下，其中死亡和危重病人数超过 3 人的突发公共事件。

2.4 一般事件（Ⅳ级）

一次事件伤亡 10 人及以上、29 人以下，其中死亡和危重病人数超过 1 人的突发公共事件。

3 信息传递程序及内容

3.1 信息报告

任何部门和个人在机场航站楼、进出港航空器上发现群死群伤事件时，须立即向商务调度中心报告。

3.2 信息传递

商务调度中心接报后，须立即向机场运行控制中心通报，指令各部门立即按预案开展救援。同时向公司总指挥、安全设备部报告情况。

3.3 信息传递内容

商务调度中心向救援部门通报信息时，须通知下列内容：事件的种类、时间、地点和人员伤亡等情况。

4 应急救援处置程序

4.1 商务调度中心

（1）接到地面或者航空器突发事件报告后，及时通知相关救援保障部门赶赴现场。

（2）按需通知现场部门调整使用的值机柜台位置。

（3）通知公司 01 值班领导迅速赶到突发事件现场或航空器预定停放位置，进入股份现场指挥部，在现场总指挥未到位前，履行总指挥职责。

（4）在专业医疗卫生人员到达现场前，通知现场部门及时疏散现场无关人员。

（5）及时向机场运控中心报告救援工作进展情况。

4.2 公司各部门

- (1) 调整航站楼柜台运行流程，对事件现场进行有效隔离。
- (2) 协助卫生部门对现场进行消毒，清理。
- (3) 涉及国际航班时，应及时通知海关、边防、检验检疫局等联检单位。
- (4) 及时将该航空器的有关情况报告商务调度中心，包括：
航班号、机型；
旅客及机组人员情况；
其它有关情况。
- (5) 协助旅客运输及善后处理工作。
- (6) 协助急救中心 / 检验检疫局对行李进行消毒处理。
- (7) 协助医疗卫生部门对事件现场进行清理。
- (8) 参与救援保障的各部门人员须注意自身防护，救援工作结束后，参与救援工作的人员、车辆及设备须接受必要的检查和消毒处理。
- (9) 各部门在接到总指挥救援结束的指令后，方可撤离现场，并详细记录工作情况。

G-2 航空运输服务分公司处置突发公共卫生事件应急预案

1 总则

1.1 编制目的

为有效预防、及时控制和消除突发公共卫生事件的危害，指导和规范航空运输服务分公司（以下简称“公司”）在白云机场范围内各类突发公共卫生事件的应急处置工作，保障白云机场旅客及工作人员的身体健康和生命安全，防止疫情通过航空运输传播，维护正常的运输生产秩序，制定本预案。

1.2 编制依据

本预案依据国家、广东省、广州市、民航局及白云机场关于突发公共卫生事件的相关法规、标准及预案进行编制，主要依据包括：

中华人民共和国传染病防治法

中华人民共和国食品卫生法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国国境卫生检疫法

突发公共卫生事件应急条例

国内交通卫生检疫条例

国家突发公共事件总体应急预案

突发公共卫生事件民用航空应急控制预案

广东省突发公共卫生事件应急办法

广东省突发公共卫生事件应急预案

广州市突发公共卫生事件应急预案

白云机场突发公共卫生事件应急控制预案

1.3 适用范围

本预案适用于白云机场区域（红线范围）内突然发生的，造成或可能造成旅客或工作人员健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响旅客或工作人员健康并可能通过航空运输传播的公共卫生事件。

本预案的上级预案为《国家突发公共事件总体应急预案》、《突发公共卫生事件民用航空应急控制预案》、《广东省突发公共卫生事件应急预案》、《广州市突发公共卫生事件应急预案》、《白云机场突发公共卫生事件应急控制预案》，在上述上级预案的指导 and 规范下开展。

2 突发公共卫生事件分级标准

根据国家、省市政府关于突发公共卫生事件等级划分标准，突发公共卫生事件划分为特别重大（I 级）、重大（II 级）、较大（III 级）和一般（IV 级）四级。

2.1 特别重大突发公共卫生事件（I 级）

（1）发现肺鼠疫、肺炭疽病例并有扩散趋势，或一个平均潜伏期（6 天）发生 10 例（不含）以上肺鼠疫、肺炭疽病例。

（2）发现传染性非典型肺炎、人感染高致病性禽流感病例，并有扩散趋势。

（3）发现新传染病或我国尚未发现的传染病发生或传入，并有

扩散趋势，或发现我国已消灭传染病重新流行。

（4）发生烈性病菌株、毒株、致病因子等丢失事件。

（5）与白云机场通航国家或机场发生特大传染病疫情，在白云机场发现输入性病例。

（6）机场检疫部门或省市政府上级部门认定的其他特别重大突发公共卫生事件。

2.2 重大突发公共卫生事件（Ⅱ级）

（1）1 个平均潜伏期内发现 5-10 例（不含）肺鼠疫、肺炭疽病例。

（2）发现传染性非典型肺炎、人感染高致病性禽流感疑似病例。

（3） 在一个平均潜伏期内多点连续发现 20 例（不含）以上腺鼠疫；

（4） 在一周内发现霍乱病例 30 例以上。

（5） 乙类、丙内传染病疫情一周内发病水平超过前 5 年同期平均发病水平两倍以上。

（6）我国尚未发现的传染病发生或传入，尚未造成扩散。

（7） 发生群体性不明原因疾病，扩散至其他区域。

（8） 一次食物中毒人数超过 100 人并出现死亡病例，或出现 10 例以上死亡病例。

（9） 一次发生急性职业中毒 50 人（含）以上，或死亡 5 人（含）以上。

（10） 在白云机场隐匿运输、邮寄烈性生物病原体、生物毒素

造成人员感染或死亡的。

(11) 机场检疫部门或省市政府上级部门认定的其他重大突发公共卫生事件。

2.3 较大突发公共卫生事件（Ⅲ级）

(1) 1 个平均潜伏期内发现肺鼠疫、肺炭疽病例不超过 5 例。

(2) 腺鼠疫发生流程,1 个平均周期内连续发生 10-20 例病例。

(3) 在一周内发现 10-29 例霍乱, 或者首次发生霍乱。

(4) 乙类、丙类传染病疫情一周内发病水平超过前 5 年同期平均发病水平一倍以上。

(5) 发生群体性不明原因疾病。

(6) 一次食物中毒超过 100 人, 或出现死亡病例。

(7) 一次发生急性职业中毒 10-49 人, 或死亡 4 人(含)以下。

(8) 机场检疫部门或省市政府上级部门认定的其他较大突发公共卫生事件。

2.4 一般突发公共卫生事件（Ⅳ级）

(1) 1 个平均潜伏期内发生腺鼠疫病例不超过 10 例。

(2) 在一周内发现霍乱 9 例(含)以下。

(3) 1 次食物中毒人数 30-99 人, 未出现死亡病例。

(4) 1 次发生急性职业中毒 9 人以下, 未出现死亡病例。

(5) 机场检疫部门或省市政府上级部门认定的其他一般突发公共卫生事件。

3 组织体系

3.1 应急指挥机构

I 级、II 级响应时，公司应急组织机构由总指挥、现场总指挥和各应急救援组组成。

总指挥部设置在机场运行控制中心，公司总指挥加入机场应急决策中心，共同组成应急决策小组，整体统筹白云机场突发公共卫生事件处置。

III 级响应时，公司应急组织机构由现场总指挥和各应急救援组组成。

3.2 总指挥

I 级、II 级响应时，总指挥一般由公司党委书记、执行董事或其授权人、公司 01 值班领导担任。

3.3 现场指挥

I、II 级响应时，现场总指挥由公司总经理或其授权人担任。

III 级响应时，现场总指挥由公司 01 值班领导或其授权人担任。

3.4 应急成员部门及职责

3.4.1 商务调度中心

(1) 向公司领导、安全设备部及各保障部门通报突发公共卫生事件响应等级。

(2) 组织公司各部门开展突发公共卫生事件处置工作。

(3) 收集、汇总、记录突发公共卫生事件处置的关键信息，跟踪监督应急处置工作开展情况。

(4) 向航空公司、联检单位、机场运控中心及机场各单位通报处置过程中的情况。

(5) 负责公司突发公共卫生事件处置的总结分析，组织开展后续改进工作，向上级部门报送总结材料。

3.4.2 各保障部门

(1) 确认代理航班病例或疑似病例旅客行李，并通报机场地勤。

(2) 经机场检疫确认病例或疑似病例旅客行李无问题后，将行李按正常流程移交，若为国际航班，协助办理清关手续。

4 突发公共卫生事件预警、信息收集和报告

4.1 预警

公司领导参加机场股份公司组织召开的突发公共卫生事件预警信息协调讨论会议，通知商务调度中心做好启动响应应急预案准备并采取相应预防控制措施。

4.2 信息收集

在处置突发公共卫生事件过程中，商务调度中心应加强信息收集，将相关信息及时通报机场运控中心，并及时向公司相关领导和处置部门通报事件信息。事件处置结束后，商务调度中心将信息汇总上报相关领导及机场运控中心。

4.3 报告

4.3.1 报告等级和时限

机场发生突发公共卫生事件后，商务调度中心应在事件发生后 2 小时内向机场运控中心报告事件情况。

4.3.2 报告内容

信息报告应包括以下内容：

- （1）突发公共卫生事件的实际发生情况；
- （2）预防、控制和处理情况；
- （3）运输紧急物资情况；
- （4）维护航空运输安全畅通情况；
- （5）其他有关情况。

5 应急处置程序

机场发生公共卫生突发事件后，商务调度中心立即组织先期处置工作；并根据机场运控中心指挥和部署，开展突发公共卫生事件处置工作。

机场突发公共卫生事件处置程序细分为航空器突发公共卫生事件处置程序、飞行区突发公共卫生事件处置程序、航站楼突发公共卫生事件处置程序、综合区突发公共卫生事件处置程序 4 类处置程序。如机场同时在两个（含）以上区域出现突发公共卫生事件，按实际情况同时采取相应的处置措施。

5.1 航空器突发公共卫生事件处置程序

（1）任何人员接报或发现航空器上发生突发公共卫生事件后，将信息报至商务调度中心。

（2）商务调度中心接到突发公共卫生事件信息后，立即上报机场运控中心，并指挥各部门开展处置工作；若涉事航空器为国际航班，还需通知机场海关、机场边检。

(3) 商务调度中心同时向公司 01 值班领导报告，根据响应等级上报公司相关领导及安全设备部。

(4) 商务调度中心安排相关保障部门人员现场根据机场海关、检疫、急救指示做好行李处置，根据机场海关现场指示协助做好货物、行李、餐食、废弃物等处置。确认代理航班病例或疑似病例旅客行李，并通报机场地勤，经机场检疫确认病例或疑似病例旅客行李无问题后，负责将行李按正常流程移交。事件处置结束后，接受机场急救、机场海关对事件处置现场、相关设施设备等的消毒处理。并做好旅客后续安置工作。

(5) 各部门人员在处置过程中，应做好自身防护工作，佩戴口罩、胶手套等个人防护用具及消毒工具，必要时穿戴防护服开展工作，并根据专业处置人员的要求，与事件现场保持一定的距离。

(6) 事件处置结束后，商务调度中心发布解除响应指令，并将事件处置情况报至机场运控中心。

5.2 飞行区内（除航空器上）突发公共卫生处置程序

(1) 任何人员发现或接报飞行区内突发公共卫生事件后，将信息报至商务调度中心。

(2) 商务调度中心接报突发公共卫生事件信息后立即报机场运控中心，指挥各部门开展处置工作；如事件涉及国际旅客，还需通知机场海关、机场边检。

(3) 各部门人员现场根据机场海关、检疫、急救指示做好行李处置，并做好旅客后续安置工作。

（4）各部门人员在处置过程中，应做好自身防护工作。事件处置结束后，接受机场急救、机场海关对事件处置现场、相关设施设备等的消毒处理。

（5）事件处置结束后，商务调度中心发布解除响应指令，由商务调度中心将事件处置情况报至机场运控中心。

5.3 航站楼（T1 航站楼、T2 航站楼、FBO 航站楼）内突发公共卫生事件处置程序

（1）任何人员发现或接报航站楼内突发公共卫生事件后，将信息报至商务调度中心。

（2）商务调度中心接报突发公共卫生事件信息后，立即通知机场运控中心，并指挥各部门开展处置工作。若事件在国际区域控制区内，还需通知机场海关、机场边检。

（3）应立即暂停其他航班旅客进入该区域；并将疑似病人带到指定的区域，等待急救中心工作人员前来处理；

（4）各部门人员现场根据机场海关、检疫、急救指示做好行李处置，并做好旅客后续安置工作。

（5）各部门人员在处置过程中，应做好自身防护工作。事件处置结束后，接受机场急救、机场海关对事件处置现场、相关设施设备的消毒处理。

（6）事件处置结束后，商务调度中心发布解除响应指令，商务调度中心将事件处置情况报至机场运控中心。

5.4 机场公共区内突发公共卫生事件处置措施

（1）任何人员发现或接报机场公共区内突发公共卫生事件后，将信息报至商务调度中心。

（2）商务调度中心接报突发公共卫生事件信息后，立即通知机场运控中心。

（3）各部门人员在处置过程中，应做好自身防护工作。事件处置结束后，接受机场急救、机场海关对事件处置现场、相关设施设备的消毒处理。

（4）事件处置结束后，商务调度中心发布解除响应指令，商务调度中心按需将事件处置情况汇总至机场运控中心。

6 应急处置信息公布和新闻发布

各部门及个人不得私自对外发布事件信息。若为传染病引起的突发公共卫生事件，统一由国家和地方政府向社会公布事件信息，我司配合向政府部门提供事件信息。

7 紧急运输

7.1 优先紧急运输

各部门接报有突发公共卫生事件紧急运输任务时，应立即将信息报至商务调度中心，由商务调度中心报机场运控中心。公司各部门应加强联动，确保及时、快速的运送处置人员。

7.2 危险品运输

公司在运输用于预防控制突发公共卫生事件的放射性物质、微生物菌（毒）株等物品时，严格按照有关危险物品航空运输规定办理。

8 保障措施

8.1 传染病控制方案

根据职责制定防范和处理传染病疫情引起的突发事件应急控制方案，应包括但不限于：

- （1）在机场区域、航空器上发现传染病病人、疑似病人和密切接触者的应急控制措施；
- （2）为防止传染性疾病通过航空运输传播扩散的预防控制措施；
- （3）被污染或可能被污染的环境、场所、区域、物品、废弃物的应急消毒、隔离、处理和销毁措施；
- （4）健康提示和卫生知识宣传措施；
- （5）机场卫生专业人员医疗巡视措施；
- （6）其他防控传染性疾病的措施。

8.2 人员健康防护

参与突发公共卫生事件的工作人员在开展工作时应做好自身安全防护，佩戴口罩、胶手套等个人防护用具及消毒工具，必要时穿戴防护服开展工作；并根据专业处置人员的要求，与事件现场保持一定的距离。

8.3 日常预防措施

各部门应依照相关法律、法规规定，做好传染性疾病预防工作，加强办公区域的昆虫、鼠类及其他染疫动物和易传染源的消杀工作。在国家、省市政府以及海关启动公共卫生事件应急预案或部署相关防控措施的，公司应严格落实，做好出入境或进出港航班的公共卫生事

件日常防控工作。

8.4 应急物资

各部门应落实相关卫生工作要求，储备充足数量的口罩、胶手套等，做好日常工作区域消杀工作。

8.5 宣传和教育

在日常工作中加强对工作人员关于突发公共卫生事件的宣传、培训教育，提高防范意识和应对能力。

9 附则

9.1 预案的修订及完善

本预案将根据国家、省市、民航局、白云机场关于突发公共卫生事件处置相关法律法规、条例、预案的变化以及实际处置工作的改进建议及时进行修订和完善。

9.2 制定和解释

本预案由航空运输服务分公司制定并负责解释。

9.3 预案实施或生效日期

本预案自发布之日起施行。

G-3 航空运输服务分公司处置国内交通卫生检疫事件应急预案

1 总则

1.1 编制目的

为了有效控制检疫传染病通过白云机场的航空器及其乘运的人员、物资传播，指导和规范航空运输服务分公司在白云机场实施交通卫生检疫应急处置工作，防止检疫传染病流行，保障白云机场旅客及工作人员人体健康，特制定本预案。

1.2 编制依据

本预案依据国家关于突发公共卫生事件的相关法律、方案进行编制，主要依据包括：

- （1）中华人民共和国传染病防治法
- （2）中华人民共和国食品卫生法
- （3）中华人民共和国民用航空器适航管理规定
- （4）国内交通卫生检疫条例
- （5）国内交通卫生检疫条例实施方案

1.3 适用范围

本预案适用于白云机场范围内区域属于检疫传染病疫区或白云机场为非检疫传染病疫区，但在进出白云机场的航空器上发现下列情形之一的航空器及其乘运的人员、物资的国内交通卫生检疫：

- （1）发现有感染鼠疫的啮齿类动物或者啮齿类动物反常死亡，

并且死因不明；

（2）发现鼠疫、霍乱病人、病原携带者和疑似鼠疫、霍乱病人；

（3）发现国务院确定并公布的需要实施国内交通卫生检疫的其他传染病。

2 组织体系

白云机场管理机构按照国家、省市人民政府及民航局卫生行政部门相关要求，组织开展国内交通卫生检疫工作，对进入白云机场区域内的航空器、人员、物资实施交通卫生检疫。

2.1 航空临时交通卫生检疫站

实施交通卫生检疫期间，根据上级工作要求，我司参与组成包含卫生、空中交通管制、客运、货运、公安等的航空临时交通卫生检疫站。

实施航空交通卫生检疫时，所采用的卫生处理措施按照《中华人民共和国民用航空器适航管理规定》实施，不得对航空器构成损害。

2.2 应急职责

2.2.1 临时交通卫生检疫站职责

（1）查验出入检疫传染病疫区的交通工具及其乘运的人员、物资的检疫合格证明。

发现检疫传染病病人、病原携带者、疑似检疫传染病病人和与其密切接触者时，立即向民航广东监管局、广州市应急办等上级部门报告，并实施临时隔离、留验、采样、医学检查及其他应急医学措施。

（2）将检疫传染病病人、病原携带者、疑似检疫传染病病人和因

检疫传染病或者疑似检疫传染病死亡的病人尸体移交指定的医疗机构，将检疫传染病密切接触者移交临时设置的交通卫生留验站。

（3）对被检疫传染病病原体污染或者可能被污染的物资，实施控制和卫生处理。

（4）对通过检疫传染病疫区的交通工具及其停靠场所，实施紧急卫生处理。

（5）根据检疫传染病疫情处理的需要，可发给旅客就诊方便卡。

（6）宣传交通卫生检疫法规和检疫传染病防治知识。

（7）需要采取的其他交通卫生检疫措施。

2.2.2 公司保障职责

（1）负责确认乘机旅客是否具有检疫合格证明，禁止为无检疫合格证明的旅客办理登机牌。

（2）负责确认航班上病例或疑似病例旅客行李，并通报机场地勤。

（3）经检查确认旅客行李无问题后，将行李按正常移交。

（4）根据卫生部门要求，负责代理航空器旅客、货物、邮件、行李、餐食等的安排和处理。

3 处置措施

3.1 人员卫生检疫措施

在乘客办理登机手续处和机组人员通道口查验乘运人员的检疫合格证明，并对登机人员进行健康观察。无检疫合格证明者，不准予登机。

4 保障措施

4.1 人员健康防护

参与国内交通卫生检疫事件的工作人员在开展工作时应做好自身安全防护，佩戴口罩、胶手套等个人防护用具及消毒工具，必要时穿戴防护服开展工作；并根据专业处置人员的要求，与事件现场保持一定的距离。

4.2 日常预防措施

依照相关法律、法规规定，做好传染性疾病预防工作，加强飞行区、航站楼、公共区、食品区及办公楼等区域的昆虫、鼠类及其他染疫动物和易传染源的消杀工作。

在国家、省市政府以及民航局启动国内交通卫生检疫应急预案或部署相关防控措施的，我司应严格落实，做好白云机场日常检疫防控工作。

4.3 应急队伍和人员

公司组成机场国内交通卫生检疫处置队伍，根据事件具体情况及上级工作要求，正确、高效参与事件处置；当事件的处置工作超出本场能力时，按照应急属地化管理的原则，向广州市卫生局、120 指挥中心、广州市应急办请求增援，由其指派专业力量开展处置工作。

4.4 培训和演练

公司应积极制定国内交通卫生检疫应急预案，并组织开展培训和演练工作，参与机场管理机构不定期组织开展的国内交通卫生检疫事件处置培训及演练工作，加强应急处置联动能力，不断提升白云机场突发公共卫生事件处置水平。

4.5 宣传和教育

在日常工作中加强对民航旅客、工作人员关于突发公共卫生事件的宣传、培训教育，提高防范意识和应对能力。

5 附则

5.1 预案的修订及完善

本预案将根据国家、省市及民航局关于国内交通卫生检疫事件处置相关法律法规、条例、预案的变化，及时进行修订和完善。

5.2 奖励与责任

对国内交通卫生检疫事件预防控制和应急处置中表现突出的部门及个人将给予奖励，对在国内交通卫生检疫事件预防控制和应急处置中有玩忽职守、失职、渎职、处置不力等行为的，依据《国内交通卫生检疫条例》等法律法规追究有关责任人的责任。

5.3 制定和解释

本预案由航空运输服务分公司制定并负责解释。

5.4 预案实施或生效日期

本预案自发布之日起施行。

S-1 航空运输服务分公司处置一号航站楼行李系统故障应急预案

1 总则

1.1 编制目的

为应对行李系统发生大面积故障导致部分或全部行李无法正常分拣的情况，特制定本预案。

本预案工作目标：

确保旅客出行秩序井然，不受行李系统故障影响；

保障航班正常性，不受行李系统故障影响；

尽量保障行李正常性，对非正常行李尽快安排速运。

1.2 适用范围

本预案适用于在广州白云国际机场一号航站楼行李系统发生故障时，指导国内/国际值机部应对行李系统发生部分或全部行李无法正常分拣时的应急处置工作。

1.3 工作原则

- （1）以旅客服务为基础、航班正常性为根本；
- （2）重大问题及时报告，保证信息畅通无阻；
- （3）早判断、早协调、早决策、早安排。

2 响应等级

根据广州白云国际机场行李保障能力，按照受影响行李数量，处

置响应级别分为四级：Ⅰ级（特别严重）、Ⅱ级（严重）、Ⅲ级（较重）、

Ⅳ级（一般），依次用红色、橙色、黄色和蓝色表示。分级标准见下表：

响应级别	预警级别	判定标准	启动权限	现场总指挥
Ⅰ级 (特别严重)	红色	预计 15 分钟受影响行李超过500 件	空港设备公司	公司 01 值班领导
Ⅱ级 (严重)	橙色	预计 15 分钟受影响行李大于200 件不超过500 件	空港设备公司	公司 01 值班领导
Ⅲ级 (较重)	黄色	预计 15 分钟受影响行李大于100件不超过	空港设备公司	涉及部门值班领导
Ⅳ级 (一般)	蓝色	预计 15 分钟受影响行李大于50 件不超过 100	空港设备公司	涉及部门值班领导

3 指挥体系

3.1 Ⅰ级、Ⅱ级响应

当启动Ⅰ级、Ⅱ级响应时，由公司 01 值班领导担任现场总指挥，现场总指挥到达机场指定位置后加入机场现场指挥部。

3.2 Ⅲ级、Ⅳ级响应

当启动Ⅲ级、Ⅳ级响应时，启动国内/国际值机部内部应急预案。

4 处置流程

4.1 预案启动

国内/国际值机部发现行李系统故障或发生异常情况时，立即联系空港设备公司，并马上报告商务调度中心。并对事件影响进行评估和开展先期处置工作，根据响应等级启动相应级别应急预案。

4.1.1 启动 I 级（特别严重）红色预案

（1）商务调度中心向运控中心报告故障信息，同时启动国内/国际值机部对应应急工作程序；

（2）商务调度中心接报 I 级（特别严重）红色预案信息后，通报公司 01 值班领导到一号航站楼行李分拣大厅应急集合点（分拣大厅西问题转盘处）集合，并将信息在航服值班群通报。

4.1.2 启动 II 级（严重）橙色预案

（1）商务调度中心向运控中心报告故障信息，同时启动国内/国际值机部对应应急工作程序；

（2）商务调度中心接报 II 级（严重）橙色预案信息后，通报公司 01 值班领导到一号航站楼行李分拣大厅应急集合点（分拣大厅西问题转盘处）集合；并将信息在航服值班群通报。

4.1.3 启动 III 级（较重）黄色预案

（1）商务调度中心向运控中心报告故障信息，同时启动国内/国际值机部对应应急工作程序；

（2）商务调度中心接报 III 级（较重）黄色预案信息后，通报公司 01 值班领导，并将信息在航服值班群通报。涉及部门当天值班领

导应立即前往现场参与应急。

4.1.4 启动Ⅳ级（一般）蓝色预案

（1）商务调度中心向运控中心报告故障信息，同时启动国内/国际值机部对应应急工作程序；

（2）商务调度中心接报Ⅳ级（一般）蓝色预案信息后，通报公司 01 值班领导，并将信息在航服值班群通报。涉及部门当天值班领导应立即前往现场参与应急。

4.1.5 事件处置

（1）Ⅰ级红色预警响应

一号楼行李系统故障应急处置预案（Ⅰ级红色）		
相关部门	信息通报	处置流程
商务调度中心	1. 商务调度中心接报Ⅰ级红色预案信息后，报告公司 01 值班领导到一号航站楼行李分拣大厅应急集合点（分拣大厅西问题转盘处）； 2. 商务调度中心在航服微信群发布信息； 3. 接报预案降级信息后，向公司值班领导和涉及部门发布降级信息。	1. 跟进事件处置过程，协助现场指挥部协调相关人力物资资源； 2. 负责发布和解除应急预案指令。
国内/国际值机部	1. 调控通知国内/国际值机部当日值班领导预案启动信息并到现场参与应急； 2. 及时将现场情况反馈给商务调度中心。	1. 与商务调度中心对接行李系统应急信息； 2. 组织员工对值机岛办票的旅客进行引导，维持旅客值机秩序； 3. 停办起飞前 3 小时（含）以上的国内行李托运，并引导旅客尽量少托运行李，对国际行李加挂后备条码； 4. Ⅰ级（特别严重）红色预案时召集 5 名人员行李分拣大厅参加应急工作； 5. 与行李系统值班人员协商，视情况

		组织值机岛员工对所有托运的行李（粘贴应急行李牌）并手工书写滑槽号码； 6. 组织人员在行李大厅协助装卸加速运行李； 7. 对应压缩调整相关值机岛； 8. 调控与地勤核实实际行李数量报配载。
服务中转部	接到 I 级（特别严重）红色应急预案启用信息后，关注事件进展。	I 级（特别严重）红色预案时召集 5 名人员行李分拣大厅参加应急工作；

（2）II 级橙色预警响应

一号楼行李系统故障应急处置预案（II 级橙色）		
相关单位	响应工作	处置流程
商务调度中心	1. 商务调度中心接报 II 级橙色预案信息后，报告公司 01 值班领导到一号航站楼行李分拣大厅应急集合点（分拣大厅西问题转盘处）； 2. 商务调度中心在航服微信群发布信息； 3. 接报预案降级信息后，向公司值班领导和涉及部门发布降级信息。	1. 跟进事件处置过程，协助现场指挥部协调相关人力物资资源； 2. 负责发布和解除应急预案指令。
国内/国际值机部	1. 调控通知国内/国际值机部当日值班领导预案启动信息并到现场参与应急； 2. 及时将现场情况反馈给商务调度中心。	1. 与商务调度中心对接行李系统应急信息； 2. 组织员工对值机岛办票的旅客进行引导，维持旅客值机秩序； 3. 停办起飞前 3 小时（含）以上的国内行李托运，并引导旅客尽量少托运行李，对国际行李加挂后备条码； 4. I 级（特别严重）红色预案时召集 3

		名人员行李分拣大厅参加应急工作； 5. 与行李系统值班人员协商，视情况组织值机岛员工对所有托运的行李（粘贴应急行李牌）并手工书写滑槽号码； 6. 组织人员在行李大厅协助装卸加速运行行李。 7. 对应压缩调整相关值机岛； 8. 调控与地勤核实实际行李数量报配载。
服务中转部	接到Ⅱ级橙色应急预案启用信息后，关注事件进展。	Ⅱ级橙色预案时召集 5 名人员行李分拣大厅参加应急工作；

（3）Ⅲ级黄色预警响应

一号楼行李系统故障应急处置预案（Ⅲ级黄色）		
相关单位	响应工作	处置流程
商务调度中心	1. 商务调度中心接报Ⅲ级黄色预案信息后，报告公司 01 值班领导到一号航站楼行李分拣大厅应急集合点（分拣大厅西问题转盘处）； 2. 商务调度中心在航服微信群发布信息； 3. 接报预案降级信息后，向公司值班领导和涉及部门发布降级信息。	1. 跟进事件处置过程，协助现场指挥部协调相关人力物资资源； 2. 负责发布和解除应急预案指令。
国内/国际值机部	1. 调控通知国内值机/国际部当日值班领导预案启动信息并到现场参与应急； 2. 启动国内/国际值机部内部应急预案；	1. 与商务调度中心对接行李系统应急信息； 2. 组织员工对值机岛办票的旅客进行引导，维持旅客值机秩序； 3. 对应压缩调整相关值机岛；

	3. 及时将现场情况反馈给商务调度中心。	4. 调控与地勤核实实际行李数量报配载。
--	----------------------	----------------------

(4) IV级蓝色预警响应

一号楼行李系统故障应急处置预案（IV级蓝色）		
相关单位	响应工作	处置流程
商务调度中心	1. 商务调度中心接报IV级蓝色预案信息后，报告公司 01 值班领导到一号航站楼行李分拣大厅应急集合点（分拣大厅西问题转盘处）； 2. 商务调度中心在航服微信群发布信息； 3. 接报预案降级信息后，向公司值班领导和涉及部门发布降级信息。	1. 跟进事件处置过程，协助现场指挥部协调相关人力物资资源； 2. 负责发布和解除应急预案指令。
国内/国际值机部	1. 调控通知国内值机部当日值班领导预案启动信息并到现场参与应急； 2. 启动国内/国际值机部内部应急预案； 3. 及时将现场情况反馈给商务调度中心。	1. 与商务调度中心对接行李系统应急信息； 2. 组织员工对值机岛办票的旅客进行引导，维持旅客值机秩序； 3. 对应压缩调整相关值机岛； 4. 调控与地勤核实实际行李数量报配载。

5. 事件总结与评估

商务调度中心收集事件处置信息及时报送运行控制中心；

6. 到位时间及地点

各参与应急处置的单位，接到事件报告后，应安排人员于 20 分

钟内到达指定位置。

7. 预案管理

商务调度中心负责定期对本预案进行修订及完善，并向运控中心报备。

8. 培训和演练

各参与应急处置的部门应根据本预案制定本部门的行李系统故障应急处置预案，并组织开展培训及演练工作。加强各部门应急处置联动能力，不断提升处置行李系统故障事件的能力。

Y-1 航空运输服务分公司处置航班停飞、旅客滞留事件应急预案

1 适用范围

本预案主要适用于指导和规范各部门在应对因财务纠纷、航油供应中断等原因引起的航班停飞、旅客滞留事件时的航班地面保障应急处置工作。

2 风险分析

如在白云机场运营的航班因财务纠纷、航油供应中断等原因无法正常运行时，可能导致涉事航班的旅客滞留在机场，货物无法正常运载，影响机场的正常运行。

3 组织机构

3.1 总指挥

总指挥由公司执行董事或当日 01 值班领导担任，负责通报启动、解除应急处置程序以及指导各部门开展处置工作，对处置过程中出现的重大问题进行决策。

3.2 商务调度中心

负责事件处置情况的收集、汇总和通报工作；负责预案启动、解除的信息通报工作；负责跟踪、监控、协调各部门应急处置工作的开展情况。

3.3 党群工作部

负责舆情监控以及对外界媒体的信息传递发布及跟踪工作。

3.4 航空市场部

负责与涉事航空公司对接，跟进航班运营情况。

3.5 公司一线各部门

负责向代理航空公司了解、协调、确定关于旅客值机、退票、改签以及航延、航班取消后旅客安置要求；根据协议协助涉事航空公司做好旅客保障工作。

4 处置流程

4.1 先期处置

4.1.1 信息收集

各部门收到航班可能因财务纠纷、航油供应中断等原因导致航班停飞的消息后，应向商务调度中心、航空市场部通报，航空市场部负责与涉事航空公司、油料公司等单位对接，了解航班运营情况，将最新情况通报至商务调度中心，由商务调度中心向各相关部门通报。

4.1.2 预案研判

商务调度中心向总指挥、运行控制中心汇报事件最新情况，由运控中心决定是否启动应急处置程序，并落实相关指示：

（1）如财务纠纷解决、航油正常供应，航班正常运营，本预案中止执行，机场运控中心向商务调度中心通报，商务调度中心通知各部门。

（2）如财务纠纷未解决或涉事航班无法加注航油的，机场运控中心向各单位通报启动本预案应急处置程序，商务调度中心通知各部门。

4.1.3 启动响应

商务调度中心启动应急响应程序的，各部门接报后，按以下规范做好先期处置工作：

- （1）协调涉事航空公司提前决策，取消相关航班；
- （2）旅客退票、改签情况，提前评估可能在机场滞留的人数，掌握需现场进行退票、改签旅客人数；
- （3）确定是否停止涉事航班网上值机与人工柜台的值机手续；
- （4）协调涉事航空公司提前通知旅客停飞或延误信息；
- （5）要求涉事航空公司于加派人手到值机柜台做好解释及旅客后置安置工作。
- （6）党群部收口管理相关信息，与运控中心保持信息畅通，密切关注事件动态进展；做好舆情监控，降低事件影响，提前准备好不同情况下的新闻发言材料。

4.2 总体组织指挥

公司领导、01 值班领导负责处置工作的总体指挥，对处置过程的重大事项进行决策，组织各部门有序开展各项处置工作。各部门按本部门处置程序，做好涉事航班的地面保障应急处置工作，向商务调度中心通报本部门处置情况；商务调度中心收集涉及航班的相关信息、航站楼涉事航班旅客滞留情况，及时向各保障部门发布信息，向公司领导、01 值班领导报告事件最新情况。

4.3 旅客应急处置

各部门根据事件处置需要，继续开展或停止开展涉事航班值机手

续；在值机区域、航延服务区域加派引导人员， 做好旅客引导、分流和现场秩序维持工作；与航空公司保持联系，要求航空公司驻场代表到现场做好旅客的解释工作；提供航班不正常服务，协助相关航空公司办理退票、退运行李等手续，根据航空公司签转协议协助安排旅客，做好航延旅客服务；加强现场巡视，及时向商务调度中心通报涉事旅客聚集人数。

4.4 舆情监控

党群部及时监控舆情，及时上报白云机场航班延误情况和现场运行情况；做好媒体沟通工作，避免不真实报道和夸大事实的报道出现，降低事件给白云机场造成的负面影响。

5 响应解除

5.1 响应解除条件

当航班出现以下其中一种情况的，解除应急响应：

5.1.1 涉事航班恢复正常运行且旅客、航班保障工作恢复正常的，解除应急处置程序。

5.1.2 涉事航班未恢复正常运行，但同时满足下列条件的，解除应急处置程序：

（1）当日涉事航班旅客已经得到安置，不再对机场运行造成影响；

（2）后续涉事航班已经取消或涉事航空公司已经向旅客公布涉事航班处置方案的。

5.2 响应解除程序

运行控制中心向商务调度中心发布应急处置程序解除指令，商务调度中心通知各部门。

各部门根据处置状况，统计有关数据，总结经验与教训，提出预案修改、完善的建议，并报送商务调度中心。

6 附则

本预案由商务调度中心制定并解释。