

WH

中华人民共和国文化行业标准

WH/TXXXXX—XXXX

图书馆公共安全应急管理规范

Emergency management specifications for public safety and security of library

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2022 年 10 月)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-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 图书馆公共安全应急工作的组织领导 2

 4.1 图书馆公共安全应急管理原则 2

 4.2 图书馆应急工作组织机构及职责 2

5 图书馆公共安全应急管理流程 2

 5.1 预防阶段 2

 5.2 响应阶段 4

 5.3 恢复阶段 5

6 自然灾害事件 6

 6.1 气象灾害 6

 6.2 地震灾害 7

 6.3 地质灾害 7

7 事故灾难事件 7

 7.1 火灾事故 8

 7.2 水电网事故 8

 7.3 建筑事故 8

 7.4 设施设备事故 9

 7.5 高空坠物事故 10

8 公共卫生事件 10

 8.1 传染病疫情 10

 8.2 食物中毒 11

9 社会安全事件 11

 9.1 治安事件 11

 9.2 恐怖袭击事件 12

 9.3 网络、信息与数据安全事件应急响应 12

参考文献 15

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC 389）归口。

本文件起草单位：南开大学、国家图书馆、山东省图书馆、安徽大学、天津市疾病预防控制中心、天津医科大学。

本文件主要起草人：柯平、张若冰、吴金敦、张海梅、储节旺、彭少杰、韩承、胡念、包鑫、邹金汇、刘旭青、彭亮、袁珍珍、胡娟、王洁。

征求意见稿

图书馆公共安全应急管理规范

1 范围

本文件规定了图书馆公共安全应急管理的组织领导、运行机制及响应办法等内容。

本文件适用于各级各类图书馆应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件四类突发事件的管理工作。

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/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/Z 28828 信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南

GB/T 37228—2018 公共安全 应急管理 突发事件响应要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自然灾害事件 natural disasters incidents

由于气象灾害、地震灾害、地质灾害等不可控因素而引发的馆舍损坏倒塌、水管电路被损、馆藏设备被淹等可能对图书馆内人员生命安全和财产构成危害的事件。

3.2

事故灾难事件 calamitous accidents

由于发生火灾、水电网事故、建筑事故、设施设备事故和高空坠物事故等，影响图书馆正常运行与馆内读者安全，甚至危害读者生命健康，从而对图书馆或读者造成重大损失的事件。

3.3

公共卫生事件 public health incidents

指突然发生，造成或者可能造成图书馆内人员健康严重损害的重大传染病疫情、重大食物中毒以及其他严重影响人员健康的事件。

3.4

社会安全事件 public security incidents

由于人为扰乱和破坏等原因影响图书馆的正常运行，出现设施设备损坏、群体性斗殴、踩踏、业务中断、系统瘫痪、数据破坏或信息丢失等现象，从而对公私财产、人员的人身安全、社会秩序等造成不良影响的事件。

3.5

应急准备 emergency preparedness

图书馆为突发事件应急响应所做的准备活动。

3.6

应急预案 emergency plan

针对图书馆突发公共安全事件事先制定的，用以明确事前、事发、事中、事后各个环节中责任主体、工作方法、时间安排、资源保障的应急工作方案。

3.7

应急响应 emergency response

对正在发生或已经发生的公共安全事件，图书馆及时启动相关预案，开展处置工作。

4 图书馆公共安全应急工作的组织领导

4.1 图书馆公共安全应急管理原则

图书馆应急管理工作应遵循以下原则：

- a) 统一领导，明确职责。应急管理工作在党政主要负责人统一领导下，图书馆相关部门与人员明确责任与分工，落实具体工作任务；
- b) 预防为主，加强管理。坚持预防为主，预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应对突发公共安全事件的各项准备工作，加强各环节的管控；
- c) 以人为本，减少损失。履行图书馆职能，将保障读者和工作人员的生命财产安全放在首位，同时最大程度地减少图书馆财产损失；
- d) 快速高效，信息畅通。对可能产生的危险保持警惕，快速反应，高效应对，突发事件的预警信息、灾害信息、响应与处置信息等相关信息及时上报上级主管部门及属地应急管理部门，畅通馆内各部门以及馆外相关机构的信息渠道，做到早预防、早报告、早处置；
- e) 依法依规，科学规范。依法规范图书馆应急管理工作，确保应急预案的科学性、权威性和可操作性，采用先进的防范、救援装备和技术，充分发挥专家作用，实行科学民主决策，增强图书馆应急管理能力。

4.2 图书馆应急工作组织机构及职责

图书馆应建立图书馆公共安全应急管理工作领导小组或安排专人负责应急管理工作。图书馆公共安全应急管理工作领导小组或应急管理工作负责人在上级主管部门以及应急管理工作领导小组的领导下开展工作。

图书馆公共安全应急管理工作领导小组主要职责如下：

- a) 负责制定图书馆公共安全应急管理工作规章制度；
- b) 制定、管理、演练、启动应急预案；
- c) 负责应急保障资源的调配与管理；
- d) 组织馆内应急管理培训，提升图书馆应急管理能力；
- e) 负责应急预防、应急响应、应急恢复三个主要阶段工作的组织、监督与评价，确保各项行动能够按照预案顺利进行。

5 图书馆公共安全应急管理流程

5.1 预防阶段

5.1.1 应急准备

5.1.1.1 制定应急预案

应急预案是图书馆应急管理工作的纲领性文件，图书馆必须做好本馆应急预案的管理工作。

- a) 应急预案编制：图书馆应根据突发事件类型与突发事件等级制定突发事件应急预案。图书馆公共安全应急管理工作领导小组、图书馆相关部门工作人员共同参与图书馆突发事件应急预案编制。图书馆应急预案制定应在风险评估与图书馆应急资源调查基础上进行。
- b) 应急预案评估与修订：图书馆应定期对应急预案进行评估，根据相关法律法规、风险变化、应急资源变化、预案实施过程中的问题对应急预案进行修订。

5.1.1.2 应急演练

图书馆公共安全应急管理工作领导小组制定应急演练方案，包括演练时间、地点、参加人员，演练

内容，演练评估等。

应急演练可将桌面演练与实战演练相结合，并在制度规范下定期进行桌面演练与实战演练，提升图书馆馆员的危机意识与应急管理能力。

5.1.1.3 应急联动

图书馆公共安全应急管理工作领导小组与属地消防、地震、交通、通信等部门建立联动机制。主动与安全、消防、公安、武警、交通、地震、气象、水利、卫生等部门联系，争取各方力量支持。

5.1.1.4 应急保障

图书馆公共安全应急管理工作领导小组需在资金、人员、物资、通讯、技术方面提供应急保障。

- a) 资金保障：按照图书馆应急管理工作的实际需要，为应对突发事件设保障经费。
- b) 人员保障：建立由应急相关专业背景人员组成的图书馆应急管理人员队伍或安排专人负责应急管理工作，发挥人防作用。
- c) 物资保障：图书馆应准备消防、防水、去湿、消毒、应急救援设备等应急物资，对通风、消防等系统进行定期监测、维护保养，发挥物防作用，并建立图书馆应急物资信息库，为应对突发事件应急管理提供必要保障。
- d) 通讯保障：图书馆应急管理工作领导小组建立并定期更新属地应急管理部门通讯录，设一名联络员，负责应急时期的通信联络和信息传递；图书馆配备专用的电话、手机、传真机等必要的通讯通信设备，定期检查维护，确保信息畅通。图书馆在馆内醒目位置张贴紧急联系方式。
- e) 技术保障：组织应急相关专业背景人员，协助图书馆应急管理工作领导小组完成险情鉴定、险情控制、文献抢救，防疫措施制定等方面的技术咨询、指导与帮助，为图书馆应急管理提供建议，指导图书馆受灾情况评估、受灾文献的抢救、保护以及恢复工作，必要时参加应急处置工作，发挥技防作用。

5.1.2 应急管理平台的建设与维护

有条件的图书馆应建设并维护应急管理平台，设立四类公共安全突发事件模块，融入政府公报、应急科普知识、学术研究等内容，及时更新相关信息，确保资源的连续性与时效性，为事件发生时应急管理提供重要保障。

5.1.3 应急培训活动

依照应急预案以及《中华人民共和国消防法》等公共安全相关法律法规制定应急培训计划，周期性地开展多种形式的应急培训活动。除对各类安全事件的识别、避险、抢险等方法培训外，还应增强对疾病救助方法的模拟演练，如海姆立克急救法、心肺复苏法，以及中暑、烧烫伤、癫痫发作等应急救助。增强图书馆工作人员的预防、避险、自救、互救等应对突发事件的意识与能力。

5.1.4 风险评估

图书馆应对各类型公共安全突发事件时，对有关建筑、馆库设施设备、文献资源管理、信息系统安全等方面进行风险辨识，分析查找风险源，预测评估图书馆及资源潜在的风险，并形成预防风险的具体方案。

5.1.5 监测与预警

5.1.5.1 预警分级

根据图书馆突发事件的危害程度、影响范围、控制事态的能力，将预警级别由高到低分为四个等级：

- a) 一级预警（特别严重）：地震（七级及以上）、暴雨（红色预警）、风灾（红色预警）、特别严重的事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件，可能导致图书馆建筑严重破坏、图书馆业务工作中断、图书等文献实体遭到特别严重损毁、图书馆信息系统遭到严重破坏、信息的完整性和可用性等受到严重影响、数据丢失或泄露严重，图书馆内人员伤亡严重，从而严重危害公共利益；
- b) 二级预警（严重）：地震（四级以上，七级以下）、暴雨（橙色预警）、风灾（橙色预警）、较为严重的事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件，可能造成图书馆建筑破坏、图书馆业务工作中断、图书等文献实体较大程度损毁、图书馆信息系统受到较大程度破坏、信息的完整性和可用性等受到较大程度的影响、数据丢失或泄露较严重，图书馆内人员少量伤亡，从而较大程度影响公共利益；
- c) 三级预警（较严重）：地震（四级以下）、暴雨（黄色预警）、风灾（黄色预警）、有一定影响的事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件，可能造成图书馆建筑破坏、图书馆业务工作受到一定程度影响、图书等文献实体一定程度受损、图书馆信息系统受到一定程度破坏、信息的完整性和可用性等受到较小程度的影响、少量数据丢失或泄露，图书馆内人员人身健康受损，在一定程度上影响社会秩序和公共利益；
- d) 四级预警（一般）：暴雨（蓝色预警）、风灾（蓝色预警）、一般性的事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件，可能造成图书馆建筑轻微破坏、图书馆工作受到轻微影响、图书等文献实体部分受到轻微损伤、图书馆信息系统受到轻微破坏、信息的完整性和可用性等受到轻微的影响、微量数据丢失或泄露，图书馆内人员人身健康轻微受损，轻微影响社会秩序和公共利益。

5.1.5.2 预警监测

图书馆公共安全应急管理工作领导小组建立相应的预警监测机制，对图书馆库环境、设备设施运转、图书馆信息系统运行等日常情况实时监测分析，及时发布预警信息，保障预警监测工作顺利进行。

5.1.5.3 预警发布与处置

图书馆收到国家、属地相关部门发布的预警信息后，应立即向馆内相关部门进行预警发布，并采取措施进行初步预警处置。

- a) 预警发布：一级预警中自然灾害等预警信息参照国家、属地气象等有关部门发布执行。一级预警中图书馆突发事件信息由图书馆公共安全应急管理工作领导小组发布，同时上报上级主管部门（不同类型图书馆依据实际情况而定）。二级、三级和四级预警信息由图书馆公共安全应急管理工作领导小组发布。
- b) 预警处置：图书馆公共安全应急管理工作领导小组及时分析预警信息，做好文献信息和设施设备应急抢救各项准备工作，并启动应急预案。对可能演变为严重事故的情况需及时上报行政管理部门。

5.2 响应阶段

5.2.1 应急响应分级

根据图书馆突发事件预警级别，应急响应工作划分为4个等级：

- a) 一级应急响应（特别重大）：图书馆发生预警级别为一级的特别重大突发事件，启动一级应急响应。发生预警级别为一级的自然灾害、特大火灾等时，听从国家应急管理部领导与指挥，按国家紧急状态处置；发生预警级别为一级的其他图书馆突发事件，启动图书馆一级应急预案，并上报上级主管部门；
- b) 二级应急响应（重大）：图书馆发生预警级别为二级的重大突发事件，启动二级应急响应，并上报上级主管部门，在上级主管部门领导指挥下进行应急响应工作；

- c) 三级应急响应（较大）：图书馆发生预警级别为三级的较大突发事件，启动三级应急响应，由图书馆应急管理领导小组负责应急响应工作；
- d) 四级应急响应（一般）：图书馆发生预警级别为四级的一般性突发事件，启动四级应急响应，由图书馆应急管理领导小组负责应急响应工作。

5.2.2 应急响应工作启动

5.2.2.1 信息报告

突发事件发生后，图书馆应及时向上级主管部门报告，并注意及时上报后续有关情况。

5.2.2.2 应急处置

图书馆公共安全应急管理领导小组领导指挥应急管理工作。突发事件发生时，图书馆依情况考虑是否闭馆，迅速联系具有相关专业背景的应急管理人员，完成对突发事件的综合评估，启动相关应急预案。

安排专人进行应急期间公共关系管理，负责与读者、媒体、网信部门的沟通、联动，包括舆情处置及读者关于开闭馆、滞纳金等图书馆应急政策诉求的回应等。

5.2.2.3 应急救援

确定抢救范围，制定抢救工作方案，在保证安全的前提下，积极组织应急救援，以降低伤亡率、减少突发事件损失。

- a) 第一时间拨打 120、119 和 110 等应急救援电话，及时、有序、科学地实施现场抢救和安全转送人员，并依据情况组织现场救援力量挽救人员的生命健康、财产损失。
- b) 及时抢救图书馆文献信息资源和设施设备资产，按照图书馆文献信息资源和设施设备优先级抢救图书馆珍贵的文献信息资源和关键设施设备资产，进行数据备份，减少图书馆资产损失。
 - 1) 优先一级：珍贵古籍书画、核心数据等图书馆特别珍贵的文献信息资源，以及集成系统软硬件等特别珍贵的设施设备资产。
 - 2) 优先二级：民国文献、地方特色文献等图书馆一般珍贵的文献信息资源，以及主服务器、存储器、网络设备等一般珍贵的设施设备资产。
 - 3) 优先三级：其他具有一定价值的图书馆文献信息资源以及设施设备资产。

各馆可结合实际制定图书馆优先级别抢救的实施方案。

5.3 恢复阶段

5.3.1 善后处置

要积极稳妥、深入细致地做好以下善后处置工作：

- a) 通过安抚读者情绪，做好解释、说服、教育、疏散以及其他善后工作，尽快消除不良影响，及时恢复开馆；
- b) 对图书馆建筑及设施设备、纸质文献资源、数字资源等受损情况进行初步统计；
- c) 根据统计结果制定抢救工作方案，实施抢救与保护；
- d) 对不可抗力（自然灾害、意外事故）造成毁损、灭失等非正常损失的文献信息等资源，应按有关规定进行产权注销的处置行为。

5.3.2 调查与评估

对图书馆产生的各种资源或资产损失情况进行全面清理、统计和登记；评估突发事件的后果及影

响。

5.3.3 建立应急管理档案

将应急工作原则、方法、材料、时间、人员、故障分析、应急过程等信息详细记录归档，形成应急管理档案。

5.3.4 奖励与惩罚

对突发公共事件应急管理工作中做出突出贡献的先进集体和个人要给予表彰和奖励。

对迟报、谎报、瞒报和漏报突发公共事件重要情况或者应急管理工作中有其他失职、渎职行为的，依法依规对有关责任人给予处分。

6 自然灾害事件

6.1 气象灾害

6.1.1 暴雨洪水

当出现暴雨洪灾时，图书馆采取以下措施：

- a) 图书馆收到暴雨或洪灾预警时，及时转发气象部门警报，适时发布防御暴雨洪水通知，部署防御暴雨洪水准备。图书馆应加强防汛力量，对险情易发部位设专人值班。特别是暴雨发生时，各重点部位必须有物业领导在岗，指定人员密切监视雨情、水情，了解掌握地下室、水泵房等防洪工程以及下水道、落水管、排洪沟等运行情况并确保排水排洪通畅，加固各出入口，防止洪水倒灌；
- b) 当出现Ⅰ级、Ⅱ级预警时，应安排专人应急值守，实行24小时值班和领导带班制度，在岗人员不少于2人；各抢险队伍做好抢险救灾准备工作，各库房部位做好防倒灌检查工作，对地势低洼部位采取防倒灌措施，如遇异常情况及时找主管部门解决，确保馆内安全度汛；
- c) 当出现馆舍漏雨时，应立刻通知物业部门抢修；用塑料布或油布盖上架或受到雨水威胁的文献资源和设施设备资产转移至干燥的地方；
- d) 当出现地下一层渗水时，将存放在地下一层地板上的书籍资料转移到其它地方或者搬到较高的书架上，以防被水浸泡；当出现地下一层或地上一层积水时，尽快将存放在内的书籍资料转移到较高楼层，并及时组织人员开展低洼院落等部位的积水排除工作，调度抽水泵，疏通排水管道，迅速排水，暂停工程施工，做好普通地下空间的倒灌预防工作；尽快将水淹馆藏干燥处理，对于重要文献可先行冷冻处理，为今后处理争取时间；
- e) 当出现被洪水淹没或围困时，应首先切断电源，并迅速向建筑物屋顶转移；及时利用通讯工具或其他方法向外界发出紧急求助信号；在确保人员安全的情况下，优先抢救图书馆珍贵文献资源和关键设施设备资产；
- f) 当出现雷击伤人事件时，应第一时间对受雷击人员施行人工呼吸或心脏按压，以免延误最佳急救时机；当出现雷击损伤供电设备，造成不同范围的停电时，采取临时供电措施确保用电正常，进行快速抢修。

6.1.2 风灾

当出现风灾时，图书馆采取以下措施：

- a) 图书馆收到暴风、台风、龙卷风等风灾预警后，适时发布防风灾通知，部署防风灾准备工作；安排专人在岗值班，必要时，实行24小时专人在岗值班和领导带班制度；排查图书馆屋顶、墙体、楼板、门窗等部位是否完好；加固并及时关闭门窗，必要时玻璃门窗应加贴胶带；

- b) 当出现Ⅰ级、Ⅱ级预警时，应及时疏散馆内人员并关闭建筑物；安排专人应急值守，实行24小时值班和领导带班制度，在岗人员不少于2人；将珍贵文献资源和关键设施设备资产转移到安全的地方；切断电源并关闭电梯；遇异常情况及时处理并报告；
- c) 若风灾来袭时馆内仍有读者，应视情况引导读者转移至建筑物最低层，或通往内走廊、远离窗户的房间；
- d) 若风灾造成水灾，参见6.1.1。

6.1.3 暴雪或冻雨

当出现暴雪或冻雨天气时，图书馆采取以下措施：

- a) 图书馆收到暴雪或冻雨天气预警时，应在各区域入口处和人流密集区域铺设好防滑地垫，并将防滑标志和警示牌摆放于明显位置；
- b) 当出现暴雪或冻雨天气时，应组织人员及时将余留在地面、台阶的积水、冰雪拖拭铲除干净；
- c) 安排专人实时监测图书馆馆舍及周边附属建筑的承压能力，及时疏散较厚积雪下建筑内的人员，防止因积雪或冻雨过重导致建筑物垮塌伤人；
- d) 如因暴雪、冻雨天气导致路滑，出现读者在图书馆建筑设施内跌倒导致扭伤、碰伤、骨折等事件，及时送医；如出现断电情况，及时报告电力部门迅速处理，并参见7.2.2处理。

6.2 地震灾害

当发生地震时，图书馆采取以下措施：

- a) 图书馆收到地震预警时，立即拉响地震警报，提醒馆内人员紧急撤离；
- b) 当地震第一次强震动时，现场工作人员应指挥读者利用有利地形就地躲避（尽量远离书架）；利用第一次震后和余震发生前的间隙，按照应急疏散示意图及预案路线，迅速组织馆内读者与工作人员沿安全通道有序撤离；提醒大家不要乘坐电梯，及时关闭电梯；确定馆内人员都撤离后，工作人员撤离前切断电源；
- c) 地震发生后，应利用储备物资保障读者与工作人员安全；若出现人员被压、被埋等情况，立即拨打火警报警电话119和急救电话120，请求专业人员支援；保持通讯畅通，图书馆公共安全应急管理工作领导小组及时向上级有关部门上报情况，请示进一步处理意见和建议；
- d) 若出现馆舍倒塌、损毁情况，领导小组应组织工作人员认真核查图书馆建筑受损情况，重点查看墙壁有无裂缝，室内外设施设备如电灯、电扇、门窗玻璃等物品是否安全，是否符合使用要求；图书馆组织相关人员进行修复，并对全部区域进行清扫消毒。

6.3 地质灾害

6.3.1 地裂缝或地面塌陷

当出现地裂缝或地面塌陷时，图书馆采取以下措施：

- a) 紧急疏散馆内人员，在地裂缝或地面塌陷附近放置警戒标识；
- b) 检查相关管线，注意相关水管电路是否损坏；实时监测建筑安全质量；
- c) 必要时，在确保人员安全的情况下，及时转移图书馆珍贵文献资源和关键设施设备资产；
- d) 及时上报相关部门，对导致的房屋断裂、倒塌等情况实施现场处置。

6.3.2 山体滑坡或泥石流

当发生山体滑坡或泥石流时，图书馆采取以下措施：

- a) 组织人员迅速撤离到安全地点，维护现场秩序，对危险区域进行有效的隔离；如有人员被困，配合相关部门及时抢救人员生命，迅速排除险情；
- b) 必要时，在确保人员安全的情况下，及时转移图书馆珍贵文献资源和关键设施设备资产；
- c) 配合地方政府对泥石流导致的房屋损坏、倒塌等情况实施现场处置；
- d) 确保与气象、地质、国土部门等保持紧密联系，掌握最新气象资料和地质信息。

7 事故灾难事件

7.1 火灾事故

7.1.1 馆内火灾事故

当发生馆内火灾事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 发生火灾时，第一时间疏散图书馆读者，抢救被火势围困人员；
- b) 若火势较小，则在确保人员安全的情况下，使用七氟丙烷气体灭火系统、灭火器、灭火毯等方式灭火；若火势较大，则迅速拨打 119 联系当地消防部门救援；灭火后采取措施防止余烬复燃；
- c) 在灭火过程中，及时切断电源，关闭电梯，打开安全通道，在主要通道设置警戒线；
- d) 确保人员安全的基础上，根据资源优先级别抢救资源，减少资源损失，尽快修复受损资源；
- e) 图书馆第一时间向上级主管部门及当地消防部门报告火情信息，并保持联系，协助消防部门开展灭火救援工作。

7.1.2 馆外火灾事故

当图书馆建筑设施附近发生火灾，可能危及图书馆安全时，图书馆采取以下措施：

- a) 在馆外火灾没有蔓延至馆内时，将读者转移至安全区域，采取关闭防火隔离门，清理馆外可燃物等措施，及时切断与馆外的联系，防止火势蔓延至馆内；
- b) 如果火势蔓延至馆内，则参照 7.1.1 馆内火灾处置；
- c) 图书馆在保证馆内人员与资源安全的情况下，与相关部门联系，组织馆员积极参与馆外火灾救援工作。

7.2 水电网事故

7.2.1 水网事故

当发生水网事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 当出现水管破裂、人为操作失当导致水网事故，图书馆做好疏散读者与紧急闭馆工作，图书馆及时关闭电源、水阀，避免造成触电或短路火灾事故，同时联系相关部门对破损水管等设施进行抢修，及时做好馆内积水排水处理；
- b) 当喷淋系统故障导致水网事故，图书馆做好疏散读者与紧急闭馆工作，用塑料布盖上书架，并及时将馆内珍贵文献信息资源和关键设施设备资产转移到安全地带，联系相关部门对喷淋系统等设施进行抢修，通过循环空气、打开空调、清除地板上的水等措施，降低湿度。

7.2.2 电网事故

当发生电网事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 当出现人员触电伤亡时，通过切断电源或将触电者移动到安全区域等措施，使触电者脱离电源，并第一时间开展应急救援，配合消防与医护人员实施救援。隔离易触电区域，设置警示牌；
- b) 当出现电网事故引起的火灾时，及时进行火灾事故处置；当出现电网事故引起的图书馆设施设备事故时，及时进行设施设备事故处置。

7.3 建筑事故

7.3.1 图书馆改扩建中的建筑事故

当发生图书馆部分建筑扩建、改建和拆除引起安全事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 当建筑施工阶段导致人员伤亡事故，施工方及时组织救援工作，图书馆配合施工方进行相关人员的安抚工作；
- b) 如有工作人员和读者的财产损失，保留监控等证据以备调用；
- c) 图书馆在危险区域设置隔离带，并及时联系施工方暂停施工，切断危险区域电源，查明原因，尽快修复危险区域。当安全事故导致火灾等情况进行现场处置。

7.3.2 图书馆运行中的建筑事故

当发生图书馆运行中因建筑质量问题、馆舍陈旧、危房、馆外建筑坍塌等引起图书馆建筑事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 出现人员压迫情况，第一时间开展救援工作，现场就地处理各种伤情，如采用海姆利克急救法进行心肺复苏等。如果出现全身被埋的严重情况，在急救中配合救援人员应先清除头部的土物，并迅速清除口、鼻污物，保持其呼吸畅通，就近送医院抢救；
- b) 如遇图书馆建筑整体坍塌时，引导人员迅速离开图书馆；如遇图书馆建筑部分坍塌事故时，及时启用图书馆广播疏散人群，并标明危险区域，禁止其他人员靠近危险区域；
- c) 抢救资源时，禁止占用安全通道，在保障人员安全的基础上，及时转移馆内珍贵文献信息资源和关键设施设备资产。

7.4 设施设备事故

7.4.1 电梯事故

当发生电梯严重故障引发安全事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 图书馆通过监控系统等核实事故电梯状况，确认故障电梯位置、受伤人数、故障原因以及其他有助救援的信息，并配合相关部门第一时间开展应急救援；
- b) 故障电梯应设置安全警示区域。当电梯故障引发火灾等情况，及时切断电源并实施现场处置；当电梯坍塌时，应标明危险区域，启动广播配合救助工作，在电梯恢复正常之前通过广播或滚动屏通知人员使用人行梯；图书馆督促相关部门及时抢修电梯。

7.4.2 消防设施气体泄漏事故

当发生出现消防设施气体泄漏事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 当人员中毒，图书馆第一时间开展应急救援，迅速将中毒者撤离现场，转移到上风或侧上风方向空气无污染地区；有条件时应立即进行呼吸道及全身防护，防止继续吸入。对呼吸、心跳停止者，采取心肺复苏措施；救助者在进入和撤离现场时，应佩戴专业设备；
- b) 启动图书馆广播和滚动屏及时疏散人员，隔离泄露污染区。如果是容器发生泄漏，应根据实际情况，采取措施堵塞和修补裂口制止进一步泄漏，同时要保护、控制好现场。当气体泄漏引发火灾等情况实施现场处置；配合相关部门对图书馆的空气环境进行检查。

7.4.3 机房软硬件事故

当发生机房集成系统瘫痪、服务器软件系统故障、核心设备硬件瘫痪等软硬件事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 当图书馆集成系统瘫痪时，调用备份服务器备份数据；若备份数据损坏，调用异地备份数据；系统数据损坏时间超过 2 小时后，及时通知业务部门以手工方式开展业务；待集成系统恢复后，检查历史数据和当前数据的差别，补录数据；重新备份数据，并撰写故障分析报告；
- b) 当出现服务器软件系统故障后，应立即组织启动备份服务器系统，由备份服务器接管业务应用；同时安排将故障服务器脱离网络，保持系统状态不变，取出系统镜像备份磁盘，保存原始数据；联系相关厂商，请求技术支援，修复故障服务器系统；
- c) 当图书馆服务器、存储器、网络设备等核心设备硬件瘫痪时，应及时组织查找、确定故障设备及故障原因，进行先期处置。若故障设备在短时间内无法修复，应启动备份设备，保持系统正常运行；将故障设备脱离网络，进行故障排除工作。联系相关部门进行抢修。故障排除后，在网络空闲时期，替换备用设备；若故障仍然存在，立即联系相关厂商维修，并认真填写设备故障报告单备查。

7.4.4 特殊群体相关设施设备事故

当发生特殊群体使用相关设施设备等引发的安全事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 当特殊群体相关设施设备引发人员伤亡，图书馆第一时间开展应急救援，并派馆员给特殊群体提供相应帮助，特别是为多重障碍、高龄读者、孕妇或低幼读者提供全方位引导服务；
- b) 启动广播通知安全事故相关事宜，将警示牌或提示标志摆放于明显位置，并派专人在危险区域附近提醒其他人士暂不使用该设施设备；
- c) 查明特殊群体相关设施设备发生故障的原因及时进行维修。如果电梯出现事故等情况应实施现场处置；如果视障阅览室、残疾人专用通道、轮椅坡道、扶手、盲道、无障碍卫生间、阅览室轮椅席位、残疾人助步车停车席位、升降平台、母婴服务区等特殊群体相关设施设备引发事故，及时联系相关部门维修。

7.5 高空坠物事故

当发生高空坠物引起安全事故时，图书馆采取以下措施：

- a) 出现人员伤亡情况，第一时间开展救援工作，对于一些微小伤害，现场就地处理各种伤情，较重大伤害者就近送医院诊治；
- b) 及时启用图书馆广播疏散人群，并标明危险区域，禁止其他人员靠近危险区域；及时查明高空坠物原因，排除危险隐患。如果是建筑事故引发的高空坠物，则参照 7.3 建筑事故处置。

8 公共卫生事件

8.1 传染病疫情

8.1.1 应急处置

8.1.1.1 图书馆所在地爆发重大传染病疫情

当图书馆所在地爆发重大传染病疫情时，图书馆采取以下措施：

- a) 严格落实上级部门关于突发公共卫生事件疫情防控工作方案及防疫工作要求；
- b) 发生重大传染病疫情应适时闭馆，防止因聚集接触带来交叉感染；
- c) 完善开馆预案和各项准备工作，根据上级部门最新指导意见及时进行动态调整恢复开馆工作；
- d) 通过图书馆网站、微信公众号和图书馆门口张贴公告等方式发布闭馆及恢复开馆公告。

8.1.1.2 图书馆内出现确诊或疑似病例

若发现馆内有确诊病例或疑似病例，或经公告、通报得知确诊病例或疑似病例曾在馆内活动，应采取以下措施：

- a) 及时疏散馆内人员，在最短路径、最少接触、最小风险原则下将疑似人员带到临时观察点，并通知疾病预防控制中心介入；
- b) 落实图书馆内人员登记，追踪其在馆内的活动、借阅轨迹，查找密切接触者；
- c) 2 小时内向所在地人民政府卫生行政主管部门报告，配合卫生防疫部门做好现场调查工作。

8.1.1.3 图书馆开展消杀工作

重大传染病疫情期间应开展消杀工作，图书馆采取以下措施：

- a) 消杀范围包括地面、电梯、空调、卫生间、垃圾桶、扶手、开关按钮、楼梯等公共区域及公共设施的消毒，阅览桌椅、书架、自助借还及自助阅读等设备、办公设施设备的消毒，以及临时观察点等特殊区域的消毒；
- b) 采用专用消毒柜或消毒室对馆内和归还图书、报纸、期刊等进行消杀处理，保障服务区内文献资源的安全；
- c) 加强场馆内部通风，注重对通风系统的检测、维护和保养；
- d) 消杀频率应根据国家及地方防疫部门要求严格执行。

8.1.2 传染病疫情期间闭馆管理

当重大传染病疫情期间发生闭馆，图书馆应采取以下措施：

- a) 做好馆内所有工作人员的健康监测和信息登记，准确掌握工作人员出行轨迹及身体状况，定时向上级部门上报，确有特殊情况的应及时准确报备；
- b) 馆内应安排值班人员，按照上级行政主管部门的通知要求做好各项应急防疫工作，定时上报疫情防控信息；值班人员应做好个人防护，在岗期间应按照相关要求全程正确佩戴口罩、防护手套等防护用品；
- c) 工作期间工作人员应坚守各自工作岗位，不应聚集交谈、串岗；应减少集中召开现场会议，参会人员应佩戴口罩并保持安全距离；必要的会议可采取线上会议的方式召开；
- d) 充分利用数字资源及线上平台为读者提供更加人性化服务，满足读者的居家文化需求；
- e) 在两个工作日内回复读者关心的问题，如借书还书、逾期滞纳金、防疫政策调整等问题。

8.1.3 传染病疫情期间恢复开馆

当重大传染病疫情期间恢复开馆，图书馆采取以下措施：

- a) 规定定时开馆时间，根据重大传染病疫情情况按阶段、分区域、有序开放；
- b) 设置隔离区，发现有发热、咳嗽等疑似症状的读者，应立即转移至隔离区，并上报上级部门及疾病预防控制中心；
- c) 设置集中还书点，对归还的图书、期刊等应单独存放，消毒后方可上架；
- d) 根据图书馆特点张贴座位标识、读者入馆到出馆路线引导标识，对馆内开放区域桌椅进行重新规划布局，保证馆内人员之间的安全距离，防止读者聚集，避免交叉感染风险；
- e) 利用线上平台建立预约入馆机制，实时控制到馆人数；
- f) 严格落实入馆人员实名制和身份验证制度，对入馆人员进行健康监测，符合防疫相关要求后方可进馆；
- g) 监督读者全程佩戴口罩等防护用品，并保持不少于 1m 的社交距离。

8.2 食物中毒

当发生食物中毒或疑似食物中毒事件时，图书馆采取以下措施：

- a) 当读者及工作人员食用同样食品后，多人出现呕吐、腹泻、腹痛等症状时，第一时间开展应急救援，立即向卫生行政部门和上级主管部门报告；及时与发病读者亲友取得联系，如实说明发病情况；
- b) 读者商店、读者餐厅等膳食供应部门应立即停止可疑食品供应，做好现场警戒，防止无关人员进入；立即封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具、用具、设施设备，以便有关部门现场进行调查、核实、取证、采样；
- c) 准确统计食物中毒事件人员情况，组织对食用同样食品人员进行排查；按照要求提供相关资料和样品，配合卫生监督部门调查导致中毒的食物和造成食物中毒的原因。

9 社会安全事件

9.1 治安事件

9.1.1 重大盗窃事件

当发生重大盗窃事件时，图书馆采取以下措施：

- a) 第一时间报告公安部门；
- b) 确定被盗物品的名称和数量，做好登记；
- c) 配合公安部门勘察现场，提供监控记录。

9.1.2 严重破坏图书馆设施设备事件

当发生严重破坏图书馆设施设备事件时，图书馆采取以下措施：

- a) 疏散周围读者，对破坏行为人进行劝阻同时报告公安部门；

- b) 保护现场，固定证据，配合公安部门处置；
- c) 清点设施设备受损情况，并及时修复。

9.1.3 自杀事件

当发生自杀事件时，图书馆采取以下措施：

- a) 第一时间开展应急救援，联系其家属亲友，维持现场秩序；
- b) 控制事态发展，必要时做好闭馆工作。

9.1.4 群体性斗殴事件

当发生群体性斗殴事件时，图书馆采取以下措施：

- a) 如有人员受伤，第一时间开展应急救援，并及时报告公安部门；
- b) 对正在进行的斗殴行为人进行劝阻防止事态进一步恶化；
- c) 安全转移现场读者，防止发生意外；
- d) 保护现场，留存证据，配合公安部门处置。

9.1.5 踩踏事件

当发生踩踏事件时，图书馆采取以下措施：

- a) 如有人员伤亡，第一时间开展应急救援；
- b) 通过广播等多种方式控制现场秩序，疏散拥挤读者；
- c) 根据事件情况上报相关部门，配合查明原因。

9.1.6 猥亵事件

当发生猥亵事件时，图书馆采取以下措施：

- a) 及时制止正在发生的猥亵行为，保护受害者，并第一时间对受害者开展应急救援；
- b) 疏散围观读者，控制局面，封锁消息，防止事态恶化；
- c) 立即报告公安机关，并联系受害者家属；
- d) 收集并留存证据，配合公安机关处置。

9.2 恐怖袭击事件

当发生恐怖袭击事件时，图书馆采取以下措施：

- a) 第一时间报告国家安全部门、公安部门、武警等相关部门，配合相关部门处置；
- b) 在确保工作人员安全的情况下，抢救伤员，疏散读者；
- c) 暂时闭馆，待危险解除后，清查图书馆损失情况。

9.3 网络、信息与数据安全事件

9.3.1 网络安全事件

9.3.1.1 网络攻击或恶意程序事件

当发现图书馆网络系统受到攻击或发现恶意程序，图书馆采取以下措施：

- a) 立即将受攻击设备隔离。运用日志提取、病毒检查、木马检查、网络扫描、渗透测试等网络安全应急处置方法进行先期处置；
- b) 及时清理系统，恢复网络系统正常；因事件处置能力不足而不能应对的未知安全事件或重大安全事件，应协调外部支援和按规定上报；事态或后果严重的，图书馆应及时上报相关部门；
- c) 需要公安机关侦查的，应积极、主动配合公安机关调查取证，并采取措施消除影响。

9.3.1.2 网络传播违法违规信息

当图书馆网络平台出现违法违规信息传播时，图书馆采取以下措施：

- a) 立即通知相关技术人员进行断网处理；
- b) 清除网络违法违规信息并追查信息来源，消除不良影响并上报相关部门；
- c) 事态或后果严重的，积极配合公安机关调查取证。

9.3.1.3 网络诈骗

当发现图书馆网络平台出现诈骗活动或传授诈骗犯罪方法时，图书馆应采取以下措施：

- a) 立即通知相关技术人员进行断网处理；
- b) 及时阻断诈骗行为，展开救援行动，挽回读者财产损失；
- c) 清除网络诈骗信息，追查诈骗信息来源，上报相关部门；
- d) 事态或后果严重的，积极配合公安机关调查取证。

9.3.2 信息安全事件

9.3.2.1 读者个人信息泄露、篡改或丢失

当发现读者个人信息泄露、篡改或丢失时，图书馆采取以下措施：

- a) 及时采取补救措施，防止对读者个人信息安全造成进一步的危害；
- b) 溯源追踪读者个人信息使用过程，为个人信息侵权行为调查取证提供依据；
- c) 事态或后果严重的，应及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知相关读者；及时上报相关部门，积极配合公安机关调查取证。

9.3.2.2 侵害他人隐私

当发现图书馆出现侵害他人隐私行为时，图书馆采取以下措施：

- a) 涉及网络平台隐私侵害时，及时采取删除、屏蔽、断开链接等措施，制止侵害或侵权行为；涉及读者在公共场所使用图像采集设备侵害他人隐私的，应予以及时制止；
- b) 事态或后果严重的，追查侵权责任，配合相关部门按照相关法律进行处理。

9.3.2.3 侵犯他人知识产权

当发现图书馆网络平台侵犯他人知识产权行为时，图书馆采取以下措施：

- a) 及时采取删除、屏蔽、断开链接等措施，制止侵权行为；
- b) 当发现故意避开或者破坏技术措施的侵权活动时，及时制止侵害他人信息网络传播版权的行为；保护带有侵权风险的网络信息资源，卸载或删除避开、破坏技术措施的装置、部件，消除不良影响；
- c) 事态或后果严重的，追查侵权责任，配合相关部门按照相关法律进行处理。

9.3.2.4 侵犯国家秘密事件

当发现图书馆出现侵犯国家秘密行为时，图书馆采取以下措施：

- a) 立即采取屏蔽、断开链接等措施，停止相关信息传输，制止侵权行为；
- b) 保存有关记录，向公安机关、国家安全机关或者保密行政管理部门报告，并配合相关部门调查；
- c) 根据公安机关、国家安全机关或者保密行政管理部门的要求，删除涉及泄露国家秘密的信息。

9.3.3 数据安全事件

9.3.3.1 中央数据库损坏

当发现图书馆中央数据库损坏时，图书馆采取以下措施：

- a) 通知相关技术负责人员启用备份服务器的备份数据开展业务，研判中央数据库损坏程度并制定恢复方案；

- b) 相关技术负责人员通过扫描数据页和提取页面记录、重组系统表和还原备份、提取结构信息、存入数据库以及数据库去重等方式对图书馆的中央数据库进行恢复。

9.3.3.2 非法获取数据

当发现图书馆内数据被非法获取时，图书馆采取以下措施：

- a) 立即通知技术人员采取相应的技术措施，设置防线进行拦截，避免数据进一步泄露；
- b) 情节严重的，切断图书馆计算机与外部网络的链接，安排相关技术人员全面检查图书馆网络系统服务器；报告上级主管部门及公安部门。

9.3.3.3 非法篡改或删除数据

当发现图书馆内数据被非法篡改或删除时，图书馆应采取以下措施：

- a) 立即通知相关技术人员暂停服务；
- b) 相关技术负责人员采用技术手段进行处置恢复工作，并启动调查程序；
- c) 必要时报告公安部门进行处置并配合取证；
- d) 对损失进行监测与评估，并及时将事件性质、损失情况与处置结果上报上级主管部门。

9.3.3.4 存储服务器数据丢失

当发现图书馆存储服务器数据丢失时，图书馆应采取以下措施：

- a) 立即终止使用设备，发布暂停使用声明；
- b) 深度扫描服务器设备，定位数据丢失路径，确定服务器故障位置并通过各类技术手段找回数据；
- c) 对数据丢失的后果进行监测与评估，并及时将事件性质、损失情况与处置结果上报上级主管部门。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28220 公共图书馆服务规范
- [2] GB 35181—2017 重大火灾隐患判定方法
- [3] GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范
- [4] GB/T 38209—2019 公共安全演练指南
- [5] GB/T 38217—2019 公共安全 建立合作约定指南
- [6] GB/T 40054—2021 公共安全 应急管理 公共预警指南
- [7] GB/T 50016—2014 建筑设计防火规范
- [8] WH 0502—1996 公共图书馆建筑防火安全技术标准索引
- [9] DA/T84—2019 档案馆应急管理规范
- [10] 中华人民共和国数据安全法
- [11] 中华人民共和国网络安全法
- [12] 中华人民共和国个人信息保护法
- [13] 中华人民共和国保守国家秘密法
- [14] 中华人民共和国国务院. 突发公共卫生事件应急条例
- [15] 国务院. 国家突发公共事件总体应急预案
- [16] 国务院. 国家地震应急预案
- [17] 国务院. 国家气象灾害应急预案
- [18] 中央网络安全和信息化领导小组办公室. 国家网络安全事件应急预案
- [19] 文化和旅游部. 公共图书馆馆藏文献信息处置管理办法