

安全保卫与开放管理





公安部消防局陈伟明局长来院检查消防安全工作

安全保卫与开放管理工作努力在安保队伍素质培训上有所作为,在观众接待服务品质上有所提升,严格责任,强化管理,狠抓服务,进一步提升了故宫“安全指数”,实现了“无责任投诉,无安全事故”的工作目标。此外,实施单日内分流、主题免费开放日、年票等三项限流分流措施,并提升御花园景观环境,不断提升观众服务质量。

一 消防安全

(一) 落实消防安全责任制

深化消防安全“四个能力”建设,加强对施工火险的预先防范,细化责任,齐抓共管,形成日查机制,并做到及时登记、定期检查。落实动用明火管理制度,



新入院大学生消防安全培训



西玉河综合业务用房施工现场会议



老职工消防安全知识复训班



故宫博物院第六届消防运动会

规定一人一证,一个施工地点一证,一天一办证,共填发动火证 1800 余份。

(二) 严格防火管理工作

全年在节假日、重大活动前,会同市消防局、驻院派出所等组织联合大检查 6 次,查出安全隐患 58 起,填发火灾隐患通知书 15 份,经济处罚 13 起,罚款 3600 元,责成相关单位(部门)及当事人对检查出的问题进行整改。针对个别院落消防水源不足的状况,坚持为部分消防水缸注水,并定期进行换水作业,保证消防备用水源的充足。

(三) 做好教育培训工作

全年对经商施工单位进行消防安全培训 12 次,共培训 290 人次。8 月 11 日至 13 日,组织第 57 期安全知识培训班,共培训 70 名新入院大学生,并颁发结业证。8 月 15 日,组织在院经商施工单位负责人、监理单位负责人、主管部门主要领导,在西玉河综合业务用房施工现场召开会议,强化消防安全意识,王亚民常务副院长出席并讲话。11 月 17 日至 21 日,举办两期老职工安全知识复训班,学员 110 人。11 月 24 日至 26 日,举办志愿消防队和应急小分队业务技能培训班,学员 56 人。12 月 5 日,在全院开展安全知识答题活动。

(四) 强化消防实战能力训练

5 月,利用周一闭馆的时机,在慈宁宫花园举行消防演习,三支志愿消防队、应急小分队、驻院消防中队、驻院武警中队、驻院派出所等单位共 102 人参加演习。7 月 31 日,组织院志愿消防队代表东城区旅游委参加北京市旅游行业安全业务技能大赛。10



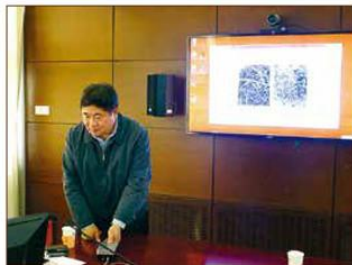
故宫博物院第六届消防运动会

月14日至27日,举办故宫博物院第六届消防运动会,比赛项目共设10个大项、52个小项,500余人报名,近900人次参赛。

二 内保安全

(一) 严格内部监管

严格执行先政审后办证的工作程序,对申请办理临时工作证的5602人在公安网逐一进行政审,共查出78人有违法、犯罪记录,排除了安全隐患。加强对入院人员的信息跟踪管理,建立了入院人员信息管理系统。12月10日,故宫博物院举行指纹身份证件信息采集存储启动仪式,单霁翔院长、王亚民常务副



单霁翔院长输入自己的指纹

院长出席。与东城区东华门交通安全委员会签订年度《交通安全责任书》,与院公、私车司机签订《故宫博物院交通安全责任书》,与经商施工单位签订《故宫博物院交通安全协议书》。

(二) 加强安全检查

严把入门安全关,落实《机动车及人员进出院暂行规定》《故宫博物院会客制度》《故宫博物院公物出入院放行制度》等安全工作规定,严格检查入院人员和车辆,东华门、西华门查出并阻止无证人员及车辆300余人次,查没持过期车证的人员18人次。午门警卫查出未按规定购票、使用假证、转借证件购买半价票人员6万余人次,查出假身份证200余张,假票80余张,抓获制售贩卖假票不法分子9名。全年安检共查没警用甩棍31根、警用电击器41个、警用瓦斯罐7个、各类刀具1279把,查验出易燃物(酒类)6632瓶,处理观众自愿丢弃的打火机173万余个。发现6名携带上访材料人员以及3名非法携带子弹人员,并协助派出所进行妥善处理。

(三) 加强开放区域治安管理

组织内保骨干开展防爆反恐知识培训,先后组织4次反恐和处理突发事件演练。配合驻院派出所开展院内治安秩序治理和反扒工作,协调制定长期联动机制,加大对重点区域、重点时间段的巡查力度。全年共劝阻攀爬金石文物事件456起,制止吸烟400余人次,清理非法散发“小广告”人员15000余人次、黑导游2000余人次、无照游商50余人次。其中送交驻院派出所处理1000余人,治安拘留76人。先后6次对进院行窃的扒窃分子进行专项清理,抓获扒窃人员3人,移交公安机关刑事拘留1人,为观众挽回损失



“平安故宫”——防爆知识讲座

2800 余元。协助派出所妥善处置端门区域上访事件 18 起、严重上访事件 3 起。

(四) 做好院内重大活动安全保卫工作

及时总结大型活动安全保卫工作经验,不断完善相关活动安保工作预案。接待国宾参观故宫警卫勤务 55 次,接待参观人数 1358 人。其中,一级勤务 9 次,参观人数 351 人;二级勤务 17 次,参观人数 359 人;三级勤务 29 批,参观人数 648 人。完成 3 次国家领导人来院视察的安全服务工作,先后完成 9 次在建福宫举办的各种院内接待和学术活动、“5·18”国际博物馆日、慈宁宫“第八届 AAC 艺术中国巅峰之夜——见证年度影响力颁奖盛典”等活动的安保工作。安全疏导各类大型活动及特殊参观车辆 910 余台次。

三 开放管理

(一) 一线服务培训与学习

1. 一线职工培训与学习

为确保古建筑、文物和观众安全,一线服务部门要求全体人员学习贯彻《进一步加强交接班及清场封门检查工作的通知》,遇突发情况“一分钟报告处置办法”等方面的措施。同时,利用周一闭馆时间,组织全体管理人员学习《故宫博物院规章制度汇编》等资料,就黄金周和平时工作中遇到的问题、队伍建设和发展方向等进行分析讨论,提高综合能力。

为进一步调动广大一线职工的工作积极性,年内各季度均开展争创优秀小组和争当优秀员工的“双争”评比活动。同时,《开放通讯》设“光荣榜”和“曝光台”栏目。在评选中,开放管理处有 4 个小组被评为优秀小组,96 人次被评为优秀员工,并刊登在“光



反恐和处理突发事件演练



一线职工自学考试卷



一线职工站姿训练



2014 年第一季度优秀小组合影



“全国文化系统先进集体”荣誉证书



“全国文化系统先进集体”荣誉奖状

荣榜”上给予表扬和奖励。岗上违规违纪人员在“曝光台”给予批评教育,并按制度进行处罚。

开放管理处被国家人力资源和社会保障部、文化部共同授予“全国文化系统先进集体”荣誉称号。

2. 保安人员培训与学习

根据用工制度出现的新情况新问题,开放管理

处于6月开始引入社会安保力量,担负部分岗位的值守任务,弥补一线岗位人员的不足。保卫开放部门与保安公司多次召开专题座谈会,研讨保安队伍管理问题,制定《开放管理处保安使用方案》《开放管理处保安岗位职责及有关要求》。坚持“先培训后上岗,谁使用谁签字”的原则,对新招聘的保安进行岗前培训,使其熟悉岗位工作和各项规章制度,综合考试合格后再上岗。



保安岗前培训

(二) 观众接待

春节、“五一”“十一”等小长假和暑期,观众流量不断增加,尤其是暑期,观众日流量最多时达11万人次。为做好观众流量高峰期的接待工作,召开暑期观众接待动员大会,王亚明常务副院长提出具体工作要求。暑期、黄金周期间,开放管理处全员深入开放路线,加强值班巡查,疏导观众。增加武警、保安等外援320人。同时增设临时指路牌、提示牌70余块,加强午门、神武门区域保洁力量。经过全体职工的不懈努力,克服了观众流量增大、雨天多等不利因素,顺利完成暑期、黄金周等的观众接待工作。



文化部杨志今副部长慰问在高温酷暑中工作的一线职工



国庆期间端门广场观众



“十一”黄金周期间工作人员加强人流疏导

另外,为给观众创造一个安全、舒适、清洁的参观环境,调整开放区域观众座椅221处,增加临时果皮箱290个,更换靠背座椅木板200套,对开放区域内破损的路椅进行了修复和油饰。

(三) 限流分流方案

故宫博物院全年接待量分布不均,观众流量曲线图呈“双针一峰”图形,即“五一”“十一”两根针,暑期一座峰,观众量在淡季与旺季分化非常明显。此外,一天内的人流高峰集中在10:00至13:00之间。因此,必须采取适当的分流限流措施,引导和鼓励观众错峰参观。

年内公布的试行方案包括单日内分流、主题免费开放日、年票3项措施。单日内分流措施于9月12至14日首次试行,故宫门票预售系统将该三天门票拆分为两类:一类为全天任意时间段都可入院参观的全日大门票,现场销售不设置分时段大门票,不包含专馆,票价为全价(60元);另一类为只可当日14:00以后入院的特定时段优惠票,不包含专馆,优惠票价为全票的一半(30元)。特定时段优惠票仅在网上预售系统进行购买,不能在端门售票窗口现场购买。试行三日,通过门票预售系统供应的优惠票数量分别达到1083、3338、4561张,总计8982张。在此带动下,三天网络预约各类故宫门票的总数也分别达到1950、4609、5925张,总计12484张。特定时段优惠票占网络售票总量的七成之多。单日内分流措施有助于将高峰时段的观众引导至人流较少的时段,让更多观众获得更加舒适的参观体验。

主题免费开放日于2014年12月至2015年4月淡季期间的每月第一个星期三试行,共五次,针对教师、大专院校学生、现役军人和公安民警、医务人员

及志愿者群体。其中,12月接待教师3899人次。经过周详计划、深度宣传和媒体的积极报道,此措施实施效果良好,达到了鼓励观众网上预约购票、实现博物馆公益职能、提升故宫博物院形象的效果,同时为故宫博物院推行更多分流限流措施打下基础。

为满足广大观众文化需求,年内开始售卖年票。年票以自然年为期限,实名制发行,定价300元,可参观10次(不含专馆),并对老人和学生群体实行半价优惠。年内共售出可2015年使用年票1155张,其中全票584张,半价票571张。

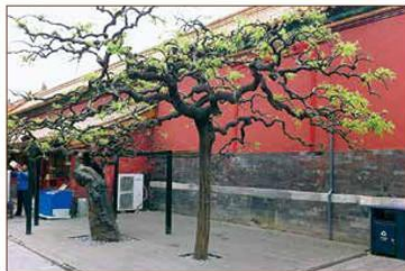
(四) 御花园景观环境提升

御花园作为参观的最后一站,常常是多数观众驻足停留之地。在观众流量高峰时段,这里更是成为故宫博物院中最大的“堵点”之一,摩肩接踵参观的观众、聚集蹲坐用餐的场面、肆意攀爬假山的情形时有发生,不但严重影响参观氛围,更会对故宫世界文化遗产造成损害。

故宫博物院为彻底解决御花园现状,采取一系列措施,整体提升景观效果和参观环境,保证古建筑安全、文物安全和观众安全。拆除不规则的护栏,减少现代园林景观,恢复古典园林景观。对于石雕、盆景、假山石等室外文物,或采用绿植进行软隔离,或以石栏杆作围挡,提升文化景观效果。石子路两旁裸露土地铺上防护透水板,有效增加观众活动空间,并避免了每当刮风时尘土飞扬的情况出现。园内树坑垫以防腐板,使树木得到更好的生长空间。观众活动空间成倍增加,不但有效减少了对彩色石子路面的磨损,而且使彩色石子路修复工程得以有序进行。增加路椅,让观众有尊严地休息。撤除御花园内所有售卖食品的商铺,维护古典园林文化氛围。恢复堆秀山前水



御花园景观环境提升前



御花园景观环境提升,撤除古树围栏



御花园坤宁门西摆放长椅



延晖阁南未铺设步道前



延晖阁南铺设步道后

法(喷泉)景观,使御花园更具文化魅力。采取有效措施,保持澄瑞亭水池清洁。这一系列措施使御花园回归古典园林之美,并为观众提供赏心悦目的参观环境,被北京市公园管理中心、北京市园林绿化局等部门及业内人士誉为“古典园林管理的典范”。