

附件 2

武威市文体广电和旅游局 旅游领域突发事件应急预案

1. 总则

1.1 编制目的及依据

为建立健全突发事件应急机制，迅速有效地处置旅游者在旅游过程中所遇到的各种突发事件，尽可能地为旅游者提供救援和帮助，保障游客生命健康和财产安全。根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国旅游法》、《中国公民出国旅游管理办法》、《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》、《旅游安全管理暂行办法》、《旅游安全管理暂行办法实施细则》等相关法律法规，制定本预案。

1.2 适用范围

1.2.1 本预案适用于武威市处置旅游景区（点）、星级宾馆、旅行社、旅游者因自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和突发社会安全事件而发生的重大游客伤亡事件。

1.2.2 突发公共事件的范围

（1）自然灾害、事故灾难导致的重大游客伤亡事件，包括：水旱等气象灾害；地震、山体滑坡和泥石流等地质灾害；公路、水运等重大交通运输事故；其他各类重大安全事故等。

(2) 突发公共卫生事件造成的重大游客伤亡事件，包括：突发性重大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒，以及其他严重影响公众健康的事件等。

(3) 突发社会安全事件特指大型旅游节庆活动事故。包括：在大型旅游节庆活动中由于人群过度拥挤、火灾、建筑物倒塌等造成人员伤亡的突发事件。

(4) 其他突发性公共事件。

1.2.3 基本原则

(1) 以人为本，及时救援。以保障旅游者生命安全为根本，尽一切可能为旅游者提供救援、救助。

(2) 属地管理，分级负责。在市政府的统一领导下，由市文体广电和旅游局会同相关部门、乡镇负责相关应急救援工作，采取有效措施，力争在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

(3) 及时报告，信息畅通。市文体广电旅游局在接到有关事件发生的报告后，要在第一时间向市政府、市应急局及相关单位报告，或边救援边报告，并及时处理和做好有关的善后工作。

2. 预警发布及报告

2.1 建立健全旅游行业警告、警示通报机制。根据上级旅游部门和有关部门提供的星级宾馆、旅行社、旅游景区（点）安全事故的预告信息，以及我市有关涉及旅游安全的实际情况，及时通过各种媒体发布本地相关旅游警告、警示，并及时将情况逐级上报。

2.2 预警发布。市文体广电和旅游局根据有关部门提供的情况和各旅游企业提供的资料，经上级部门批准，适时向全市发出相关的旅游预警信息或者禁止令。

2.3 公布应急救援联络方式。市文体广电和旅游局通过媒体向社会公布旅游救援电话，保证 24 小时畅通。

2.4 信息报告

(1) 旅游领域安全事故发生后，现场有关人员应立即向事发地（乡镇）人民政府和市文旅局报告。

(2) 各乡镇人民政府在接到一般（IV级）以上旅游安全事故报告后，要立即向县（区）政府、县应急管理局和县文体广电旅游旅游管理股应急领导小组报告，必要时，县（区）政府、县文体广电和旅游应急领导小组立即将相关信息向市政府、市文体广电和旅游安全突发事件应急协调领导小组报告。

(3) 发生较大（III级）以上旅游安全事故，县（区）政府在接到报告后 2 小时内，将有关情况上报市政府，并在事件处理完毕后，及时做出完整的书面报告。

(4) 对在县（区）内发生的食物中毒事故，县（区）文体广电和旅游局接到报告后除按规定上报外，同时应督促全县各旅游企业会同卫生防疫部门做好旅游团队餐饮场所的检查，以避免类似事故的再次发生。

3. 救援机制

3.1 旅游突发事件等级

旅游突发事件按旅游者伤亡程度分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）、一般（Ⅳ级）四级。

一般（Ⅳ级）：造成 3 人以下死亡（含失踪），或危及 3 人以下生命安全，或 30 人以下中毒（重伤），或直接经济损失在 100 万元以下，或产生重大社会影响的突发性安全生产事故灾难。

较大（Ⅲ级）：造成 3 人以上、10 人以下死亡（含失踪），或危及 3 人以上、10 人以下生命安全，或 30 人以上、50 人以下中毒（重伤），或直接经济损失在 100 万元以上、5000 万元以下，或产生重大社会影响的突发性安全生产事故灾难。

重大（Ⅱ级）：造成 10 人以上、30 人以下死亡（含失踪），或危及 10 人以上、30 人以下生命安全，或 50 人以上、100 人以下中毒（重伤），或直接经济损失 5000 万元以上、1 亿元以下，或产生重大社会影响的突发性安全生产事故灾难。

特别重大（Ⅰ级）：造成 30 人以上死亡（含失踪），或危及 30 人以上生命安全，或 100 人以上中毒（重伤），或直接经济损失超过 1 亿元，或需要紧急转移安置 10 万人以上的安全生产事故灾难。

3.2 分级响应

（1）当发生一般（Ⅳ级）旅游领域安全事故时，由县（区）文体广电和旅游应急领导小组组织、协调相关部门和单位及时采取应急处置措施，并按程序报县（区）政府，立即启动县（区）级应急预案，经县（区）政府同意后，将相关情况立即上报市政

府和市文体广电和旅游局安全突发事件应急协调领导小组。

(2) 当发生较大(Ⅲ级)以上旅游安全事故时,县(区)文体广电和旅游应急领导小组迅速启动县级应急预案,在县(区)政府领导下,及时做好组织、协调和信息上报等相关工作,各相关单位根据职责分工立即采取应急处置措施。同时将相关情况上报市政府和市县(区)文体广电和旅游安全突发事件应急协调领导小组,必要时,请求上级启动应急预案和进行应急支援。

3.3 应急救援处置程序

3.3.1 突发自然灾害和事故灾难事件应急救援处置程序

(1) 当自然灾害和事故灾难影响到旅游团队的人身安全时,随团导游人员在与有关部门联系争取救援的同时,应立即向县(区)文体广电和旅游局报告情况;

(2) 县(区)文体广电和旅游局接到报告后,要主动了解、核实有关信息,确认后,及时上报县政府和市文体广电旅游安全突发事件应急协调领导小组,并积极会同有关部门为旅游团队提供紧急救援。同时,及时向组团旅行社所在地旅游行政管理部门通报情况,配合处理有关事宜。

3.3.2 突发公共卫生事件的应急救援处置程序

突发重大传染病疫情应急救援处置程序:

(1) 星级宾馆、旅行社、以及旅游团队在行程中发现疑似重大传染病疫情时,应立即向县(区)卫生防疫部门报告,并服从卫生防疫部门的安排。同时向县(区)文体广电和旅游局报告,

并提供团队的详细情况；

(2) 县(区)文体广电和旅游局接到疫情报告后,要积极主动配合卫生防疫部门,做好旅游团队所住旅游饭店的消毒防疫工作,以及游客的安抚、宣传工作。如果卫生防疫部门作出就地隔离观察的决定后,县(区)文体广电和旅游局要积极安排好旅游者的食宿等后勤保障工作;同时向县(区)政府报告情况,并及时将有关情况通报组团社所在地旅游行政管理部门;

(3) 经卫生防疫部门正式确诊为传染病病例后,县(区)文体广电和旅游局要积极配合卫生防疫部门做好消毒防疫工作,主动了解、核实有关信息,及时上报县(区)政府和市文体广电和旅游局。

重大食物中毒事件应急救援处置程序:

(1) 星级宾馆、旅行社、旅游团队发生重大食物中毒事件时,应立即与卫生医疗部门联系争取救助,同时向县(区)文体广电和旅游局报告;

(2) 县(区)文体广电和旅游局接到报告后,应立即协助卫生、检验检疫等部门认真检查团队用餐场所,找出毒源,采取相应措施;并上报县(区)政府和市文体广电和旅游局。

3.3.3 突发社会安全事件的应急救援处置程序

(1) 在大型旅游节庆活动中发生突发事件时,由活动主办部门按照活动应急预案,统一指挥协调有关部门维持现场秩序,疏导人群,提供救援,县(区)文体广电旅游局要积极配合,做

好有关工作，并按有关规定及时上报事件有关情况。

3.4 应急支援

当事故发生为超出本县（区）处置能力时，由县（区）政府向上级政府报告，请求支援。

3.5 应急结束

突发事件已得到控制，重大险情已经解除，处置工作已基本完成，善后工作已有序展开，无群体性事件发生，应急处置工作即告结束。

3.5.1 善后处置。突发事件应急处置结束后，县（区）文体广电和旅游应急领导小组应组织有关机构对突发事件原因进行调查，总结经验教训，防止此类事故的再次发生。

3.5.2 新闻发布。旅游公共突发事件报道工作实行审核制，旅游突发事件的报道要经县（区）文体广电旅游应急领导小组审核同意后统一发布。

4. 附则

4.1 培训与演练。全市各旅游企业要围绕旅游景区（点）安全事故应急救援工作，加强对工作人员的培训演练，做到熟悉相关应急预案和程序，了解有关应急救援力量和医疗救治、工程抢险等相关知识，保持信息畅通，保证各级响应的相互衔接与协调。要主动做好公众旅游安全知识、救助知识的宣传教育。

4.2 预案管理。各县区要根据本地实际，制定旅游突发事件应急预案。县（区）级应急预案由县（区）文体广电和旅游应

急领导小组办公室负责制定组织 实施和解释，并根据需要和演练情况进行修订完善。

4.3 预案实施。本预案自印发之日起实施。

5. 突发事件应急工作领导小组

成立市旅游行业领域突发事件应急工作领导小组，领导小组由以下单位人员组成：

组 长：	魏红霞	市文体广电和旅游局党组书记、局长
副组长：	刘英博	市文体广电和旅游局党组成员、副局长
	李天伟	市文体广电和旅游局党组成员、市文化市场综合行政执法队队长
成 员：	孙智朝	局办公室主任
	牟菊存	旅游管理科负责人
	杨雪梅	政策法规科科长
	李浩文	旅游管理科一级主任科员
	何玉婷	旅游管理科副科长
	姜 萍	文化市场综合行政执法队旅游市场执法科负责人
	方星儒	文化市场综合行政执法队旅游市场执法科科员

旅游行业领域突发事件应急工作领导小组设立办公室，办公室设在旅游管理科，刘英博同志兼任办公室主任，牟菊存同志兼任办公室副主任，负责日常相关工作（领导小组成员若有变动，

自行替补，不另行文)。

旅游领域突发事件应急预案体系图如下：

