

崇阳县旅游突发事件应急预案制度

崇阳县旅游突发事件应急预案

目 录

- 1 总则
 - 1.1 编制目的
 - 1.2 编制依据
 - 1.3 适用范围
 - 1.4 工作原则
- 2 组织体系及职责
 - 2.1 指挥机构
 - 2.2 办事机构
 - 2.3 成员单位
 - 2.4 专家咨询机构
- 3 预测与预警
 - 3.1 预防预测
 - 3.2 预警发布
- 4 应急处置
 - 4.1 信息报告
 - 4.2 先期处置
 - 4.3 分级处置
 - 4.4 分类处置
 - 4.5 应急结束
- 5 信息发布
- 6 应急保障
 - 6.1 人力保障
 - 6.2 经费保障
 - 6.3 通信保障
 - 6.4 交通保障
- 7 总结评估
- 8 宣传培训和演练
- 9 附则
 - 9.1 表彰奖励和责任追究
 - 9.2 预案管理

1 总则

1.1 编制目的

及时、有效地应对和处置旅游者在旅游过程中遇到的各种突发事件，为旅游者提供救援和帮助，保护旅游者的生命财产安全，维护崇阳旅游形象，促进我县旅游业健康发展。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《湖北省旅游突发事件应急预案》、《咸宁市旅游突发事件应急预案》、《崇阳县突发公共事件总体应急预案》等，结合崇阳实际，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于在我县行政区域内发生的较大以上旅游突发事件，以及跨乡（镇）或超出事发地乡（镇）政府处置能力的旅游突发事件的应对工作。

1.4 工作原则

（1）以人为本，预防为主。以保障旅游者生命安全为根本目的，加强对旅游业从业人员的应急培训和教育，开展旅游突发事件的隐患排查，及时整改，防范突发事件的发生。

（2）属地管理，快速反应。发生旅游突发事件时，以事发地乡（镇）政府为主，事发地旅游应急救援机构应当在当地政府领导下，组织、协调相关部门开展应急救援工作，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。旅游行政部门在接到旅游突发事件的报告后，要立即向同级政府和上级有关部门报告，或边救援边报告，并及时做好有关协调和处置工作。

（4）依法规范，协同应对。各相关部门和单位按照职责分工，建立统一指挥、反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效和应急处置机制，确保旅游突发事件得到及时有效的处置。

2 组织体系及职责

2.1 指挥机构

成立崇阳县旅游突发事件应急指挥部，统一领导指挥全县旅游突发事件应急处置工作。其组成如下：

指挥长：县政府分管副县长

副指挥长：县政府办分管副主任、县旅游局局长

成 员：县委宣传部、县公安局、县旅游局、县安监局、县卫计局、县交通运输局、县外侨办、县台办、县财政局、县人武部、武警崇阳中队、县消防大队负责人。

应急指挥部主要职责

(1) 统一领导、指挥、协调处置全县境内或我县公民在县外、境外的旅游突发事件；

(2) 确定各乡（镇）政府及县直相关部门和单位旅游突发事件应急处置职责及其分工；

(3) 制订旅游突发事件处置应对的决策和措施，并指挥、协调县旅游应急指挥部各成员单位组织实施；

(4) 发布旅游突发事件信息；

(5) 根据旅游突发事件的等级，决定派出县旅游应急事件处理工作组，现场指导应急救援工作。

2.2 办事机构

指挥部下设办公室，办公室设在县旅游局，办公室主任由县旅游局局长兼任。其主要职责是：在县旅游应急指挥部的直接领导下，指导、协调一般旅游突发事件的相关处置工作；及时做好旅游突发事件应急信息的收集、核实、报告、通报工作；执行县旅游应急指挥部的决策，负责处理县旅游应急指挥部的日常工作。

2.3 成员单位

县旅游局：负责综合协调旅游突发事件的应急处置工作；督促有关部门制订防范措施；承担县旅游应急指挥部办公室日常工作，执行县旅游应急指挥部的决策。

县委宣传部：负责组织旅游突发事件的新闻发布、宣传报道，适时报道旅游突发事件信息，正确引导舆论。

县公安局：负责组织旅游突发事件发生时现场救援及治安秩序的维护，及时协助旅游行政部门对事件进行有效处置，控制和避免事件扩大，依法严厉打击各种危害处置旅游突发事件的违法犯罪活动；做好交通疏导工作。

县安监局：负责检查、指导和督促相关部门和单位落实安全生产责任，加强安全生产教育和培训。

县卫计局：负责组织旅游突发事件中伤病旅游者的紧急

救治以及急性传染病、食物中毒等疾病的治疗和控制。

县交通运输局：负责组织协调旅游突发事件发生后交通的及时畅通和因水上交通事故导致旅游突发事件的调查处理。

县外侨办、县台办：负责处理在旅游突发事件中涉外、涉侨、涉港澳台人员的有关事务。

县人武部、武警崇阳中队：负责组织指挥武警部队和民兵预备役部队参加旅游突发事件的抢险救援行动，协助公安部门做好维护社会治安和群众转移工作。

县消防大队：负责做好旅游景区、宾馆饭店行业以及大型旅游节庆活动现场等发生的火灾事件的处置、救援工作和各类旅游突发事件的现场救援工作。

有关单位要及时做好在旅游突发事件中伤亡游客家属的接待、安抚工作，配合相关部门对事件进行调查、取证，并按照国家有关法律、法规的规定，协助做好对伤亡旅客家属的赔偿工作。

2.4 专家咨询机构

根据需要聘请旅游、法律、气象等专家组成县旅游应急专家咨询组，为有效处置旅游突发事件提供技术咨询和建议。

各乡（镇）政府比照成立旅游突发事件应急指挥机构、办事机构，按照属地管理原则，负责本行政区域内旅游突发事件应急处置工作。

3 预防与预警

3.1 预防预测

建立健全旅游突发事件预测机制。县旅游行政部门负责全县旅游突发事件的预测工作，于每年的1月份组织有关单位和重点旅游经营单位，对上年度的旅游突发事件进行总结，分析本年度旅游突发事件的可能性、趋势和危害程度，形成总结评估报告，报送县政府和上级旅游行政主管部门。

各乡（镇）、各有关部门切实履行职责，定期组织对重要旅游景点和旅游经营单位开展隐患排查工作，及时采取措施进行整改，消除安全隐患，降低旅游突发事件发生的可能性。

3.2 预警发布

县旅游局每年要定期组织旅游应急指挥部成员单位和有关专家对全县旅游信息进行分析，根据其发生发展的规律和特点，对其发展的趋势作出预测，根据需要向县政府提出相应级别的预警建议，经县政府批准后，以县旅游应急指挥部或指挥部办公室的名义向全县发出旅游突发事件预警信息。

旅游突发事件的预警级别，按照其紧急程度、发展态势或可能造成的危害程度，从高到底划分为Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级和Ⅳ级，依次用红色、橙色、黄色和蓝色予以标示。

预警信息发布

预警信息发布的主要内容包括：预警的级别、预警的区域或场所、预警的起始时间、警示事项、预期危害以及采取相应的措施与建议、发布机关等，预警内容需变更或解除的，应当及时发布相应的公告。

预警信息的发布、调整和解除，要利用一切有效的途径和方式进行，对老、幼、残、孕和境外旅游者以及警报盲区应当采取有针对性的公告方式，并对旅游突发事件可能发生地的旅游团组和其他旅游者传递预警信息。与预警信息相关的县政府根据预警级别采取相应的措施，做好启动旅游应急预案的准备。

4 应急处置

4.1 信息报告

报告责任主体

旅游突发事件信息报告的责任主体包括：事发地旅游及旅游行政部门，旅游经营单位和个人（重点是领队、导游），宾馆饭店负责人，旅游景区景点安全信息监测员和负责人。发生或可能发生旅游突发事件时，应及时将有关情况向当地政府、旅游行政主管部门以及旅游经营单位报告。

县旅游行政部门应通过媒体向社会公布旅游突发事件救援电话，或共享有关部门的救援电话，并保证24小时畅通。

报告时限和程序

旅游突发事件发生后，事发地政府及旅游行政部门应在

接到报告半小时内向上一级政府及旅游行政部门报告，上报到县政府及县旅游局的时间距事件发生不得超过半小时。

报告内容

旅游突发事件发生的时间、地点、性质、起因、影响以及涉及人员情况和采取的应急措施，并根据事态发展和处置情况及时续报。在事件处理完毕后，县旅游应急指挥部要组织开展总结评估工作，形成书面报告报县政府。

4.2 先期处置

发生或可能发生旅游突发事件时，旅游经营单位要及时组织游客开展防范应对和自救互救等措施，尽量减少危害。事发地政府和旅游、公安、交通、卫生等相关部门要立即采取有效措施，控制事态发展，组织开展应急救援工作。

发生或确认即将发生特别重大、重大和较大旅游突发事件时，在及时向县政府报告的同时，事发地乡（镇）政府相关领导要迅速赶往现场，组织、指挥、协调、动员本地有关专业应急力量和群众进行先期处置，及时对事件的性质、危害程度、影响范围、发展趋势以及涉及人员情况进行评估，并根据职责和规定的权限，启动相关的应急预案。

4.3 分级处置

旅游突发事件按旅游者伤亡程度以及影响范围的大小，一般分为四级：Ⅰ级（特别重大）、Ⅱ级（重大）、Ⅲ级（较大）、Ⅳ（一般）。

（1）Ⅰ级（特别重大）指一次突发事件造成旅游者20人以上重伤或10人以上死亡的，或一次造成80人以上严重食物中毒或造成10个以上中毒死亡的。

（2）Ⅱ级（重大）指一次突发事件造成旅游者10人以上202以下重伤，或5人以上10人以下死亡的，或一次造成50人以上80人以下严重食物中毒，或造成5人以上至10人以下中毒死亡的。

（3）Ⅲ级（较大）指一次突发事件造成旅游者5人以上10人以下重伤，或5人以下死亡的，或一次造成20人以上50人以下严重食物中毒且有人员死亡的。

（4）Ⅳ级（一般）指一次突发事件造成旅游者5人以下重伤，或一次造成20人以下严重食物中毒的。

分级响应

(1) 当发生特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）旅游突发事件时，事发地乡（镇）政府在向县政府报告的同时，必须立即启动相关应急预案，开展先期处置工作；县旅游应急指挥部和各相关部门在上级旅游应急指挥机构的领导下，参与和协调有关单位及时采取应急处置措施。

(2) 发生较大（Ⅲ级）旅游突发事件时，县政府立即启动相关应急预案，县旅游应急指挥部统一领导、组织、指挥开展应急救援处置工作。根据情况及时派出由县旅游局和相关部门组成的工作组赶赴现场，做好指挥、协调、信息掌握，采取应急处置措施等分类工作；事发地乡（镇）政府也应当启动相关应急预案，在县旅游应急指挥部的领导下，相关部门和单位及时采取应急处置和救援措施。

(3) 发生一般（Ⅳ级）旅游突发事件时，由事发地乡（镇）政府启动相关的应急预案，由县旅游应急指挥机构指挥县相关部门和单位及时采取应急处置和救援措施，并及时向县应急指挥部报告。

4.4 分类处置

自然灾害和事故灾难类

(1) 当自然灾害和事故灾难影响到旅游者人身安全时，旅游团随团领队、导游应当立即组织旅游者进行自救、互救，并立即向旅游经营单位、县旅游局报告情况，争取救援。

(2) 当地政府在接到突发自然灾害和事故灾难造成旅游者伤亡或可能影响旅游者生命安全的报告后，应立即组织当地公安、武警、交通、卫生等相关部门为旅游者提供紧急救援，并根据初步预测事件的等级决定是否报告上一级政府。

(3) 县旅游局在接到突发自然灾害和事故灾难造成旅游者伤亡或可能影响到旅游生命安全的报告后，应当立即向县政府报告，根据县政府的要求和事件的等级，县旅游应急指挥部及时启动相应级别的应急预案，并组织指挥协调相关部门开展紧急救援和应急处置工作。

公共卫生事件类

(1) 旅游团组发现疑似重大传染病疫情时，随团组领

队和导游应立即向当地旅游、卫生行政部门和旅游经营单位报告，并提供团组的详细情况。县旅游应急指挥部接到疑似疫情报告后，要立即组织旅游、卫计部门对染病旅游者进行紧急救治，同时向县政府报告，县旅游局要及时向旅游团社所在地旅游行政部门通报有关情况。经卫计部门确认为传染病疫情后，县旅游应急指挥部要立即组织旅游、公安、卫计、交通等部门做好旅游团组到达的景点、乘坐的交通工作以及住宿宾馆饭店的防疫工作和旅游者的安抚、宣传工作；根据卫计行政部门的建议，决定是否对染病旅游者、其他疑似病人和密切接触者进行就地隔离观察；对拒绝配合的人员，由公安机关依法协助卫生等部门强制执行；旅游行政主管部门及相关单位积极安排好旅游者的食宿等后勤保障工作。

(2) 旅游团组、宾馆饭店和景区景点发生重大食物中毒事件时，随团组领队、导游和有关管理人员应立即向当地卫计、旅游行政主管部门报告并及时取得救助。县旅游应急指挥部接到报告后，应立即组织旅游、公安部门协助卫生部门对中毒旅游者进行紧急救治，并将有关情况及时向县政府报告，同时，认真检查旅游团组和饭店的用餐场所，找出毒源；卫计、公安部门要对中毒原因进行调查，属于投毒案件的，公安机关应立即立案侦察。县旅游局应向相关的旅游团组和旅游景区景点通报有关情况。

社区安全事件类

(1) 当发生外国和港澳台旅游者伤亡事件时，县旅游应急指挥部应立即组织相关部门采取相应的救援措施，县外侨办、台办等部门要立即赶赴现场，核查伤亡人员的团组名称、国籍（地区）、性别、护照以及在国内外的保险情况。县政府接到事件报告后，立即组织县旅游局和县外侨办或县台办等相关部门，根据事件的等级，商请上级相关部门向相关外国驻华使（领）馆、港澳台驻内地办事处或机构通报相关情况，必要时请求市旅游局及时通知有关急救组织配合处理有关救援事项。

(2) 在大型旅游节庆活动中发生突发事件时，当地人民政府根据事件伤亡程度决定启动相关的应急预案，采取果断有效措施，控制事态扩大，并逐级向上级政府报告。同时，

旅游行政主管部门和主办单位要按照活动应急预案，在当地人民政府的统一指挥下，协调公安、交通、卫计、武警、消防等部门维持现场秩序，疏导人群，提供救援。县政府在接到事件报告后，根据事件的性质、起因、影响以及涉及人员情况决定是否启动县级应急预案，并决定采取相应的应急措施。

本县游客在境内（不含本县区域）发生旅游突发事件的应急处置程序

本地组团游客在境内（不含本县）发生旅游突发事件后，组团旅行社委派的领队、导游应及时向县旅游管理部门和组团旅行社报告，协助当地政府和有关部门及时开展救助。

县旅游局接到本县游客在国内发生旅游突发事件的报告后，应当立即与事发地政府相关机构取得联系，了解核实事件有关情况，成立应急救援工作小组，采取有效措施参与救助。属于较大（Ⅲ级）以上旅游突发事件的，县旅游局应当报县政府启动县旅游突发事件应急预案，并由县应急指挥部根据应急预案和职能分工，协调相关部门赶赴现场，协助、配合当地政府有关部门做好救助工作。

本县游客在国（境）外发生旅游突发事件的应急救援处置程序

本县公民在境外旅游中发生突发事件时，旅游团组领队要及时报告我国驻所在国、地区使（领）馆或者有关机构，并通过所在国家、地区的接待社或者旅游机构等相关组织进行救援，接受我国驻所在国、地区使（领）馆或者有关机构的领导和帮助，力争将损失减小到最低程度；同时向所属国内旅游经营单位报告，并通过该旅游经营单位向县旅游局报告。

县政府接到我县游客在境外发生旅游突发事件的报告后，县旅游应急指挥部应立即组织县外侨办、县台办、县旅游局等部门主动与我驻相关国家、地区的使（领）馆、国家旅游局驻外机构或者其它相关机构联系，争取及时对受伤旅游者进行救治和善后处理。必要时可派出工作组赴事发地参与事件处理。

4.5 应急结束

旅游突发事件得到妥善处置，或者相关危险因素消除

后，由宣布启动应急响应的指挥长或副指挥长决定应急响应结束，现场应急指挥机构予以撤销。

5 信息发布

县旅游应急指挥机构按照《崇阳县突发事件新闻发布应急预案》的规定，及时、准确、统一发布新闻信息；新闻报道，由负责事件处置的有关部门审核后发稿；涉外、涉侨、涉港澳台的新闻报道应与县外侨办、县台办会商后发布。

6 应急保障

6.1 人力保障

县旅游行政部门要落实应急管理工作人员，明确工作职责，加强应急队伍建设，保障应急工作需要。旅游企业要结合本单位实际组建应急救援队伍，负责突发事件的救援工作。

6.2 经费保障

县财政局应将旅游应急管理工作经费纳入年度财政预算，保证必要的旅游突发事件应急处置、应急培训和演练经费。

6.3 通信保障

各成员单位和乡（镇）政府要向县旅游应急指挥部办公室提供准确有效的通信联络方式，并及时更新。应急管理人員、救援队伍要配备必要的通信工具，保证通信畅通。

6.4 交通保障

参与县旅游突发事件应急工作的有关部门和乡（镇）政府，以及从事旅游业的经营单位必须配备必要的交通工具，确保随时参与应急救援人员运送和在事件中伤亡人员的转移救治工作。

7 总结评估

应急处置工作结束后，当地政府及旅游行政部门要对旅游突发事件发生的原因、责任、造成的人员伤亡和财产损失进行调查、统计，对就急处置工作进行总结评估，及时修订完善应急预案，增强预案的针对性和可操作性。

8 宣传培训和演练

8.1 宣传教育

县旅游局要主动做好公众旅游安全知识、应急救援知识的宣传教育，旅游团组的领队和导游在团组出游前要强

要的安全自救知识，提高旅游者防范和自救互救能力。

8.2 培训和演练

县旅游局要围绕旅游突发事件应急救援工作，加强对工作人员的培训，做到熟悉相关应急预案和程序，了解有关应急救援力量、医疗救治、工程抢险等相关知识。县旅游局应每年组织全县重点旅游景区、旅游团组和星级宾馆饭店进行一次处置旅游突发事件的业务培训和应急演练，不断提高相关人员处理突发事件的能力。

9 附则

9.1 表彰奖励与责任追究

对在旅游突发事件处置工作中作出突出贡献的单位和个人，给予表彰和奖励。

对在旅游突发事件处置工作中违反法律法规、玩忽职守、处置不力，造成严重危害或损失的单位和责任人员，按照《中华人民共和国突发事件应对法》等规定处理。

9.2 预案管理

根据形势发展，及时修订本预案。

本预案自印发之日起实施。