

十堰市郧阳区旅游安全生产专业委员会办公室

十堰市郧阳区旅游安全生产专业委员会办公室 关于印发《十堰市郧阳区旅游突发事件应急预案》的 通 知

各相关单位：

现将《十堰市郧阳区旅游突发事件应急预案》印发给你们，
请抓好贯彻实施。

十堰市郧阳区旅游安全生产专业委员会办公室

2023年7月17日



十堰市郧阳区旅游突发事件应急预案

一、总则

1.1 编制目的

为迅速、有效地处置游客在旅游过程中所遇到的各种突发事件，尽可能地为游客提供救援和帮助，保护游客的生命安全，维护郧阳区旅游形象。

1.2 编制依据

《中华人民共和国突发事件应对法》《旅游安全管理暂行办法》《国家旅游突发事件应急预案》《湖北省突发事件总体应急预案》《湖北省旅游突发事件应急预案》《十堰市郧阳区突发公共事件总体应急预案》等。

1.3 基本原则

（1）以人为本，预防为主。在处理突发旅游事件中以保障游客生命安全为根本目的。加强对旅游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）及时报告，信息畅通。旅游行政部门在接到突发旅游事件的报告时，要在规定的时间内，立即向同级政府和上级部门报告，或及时到现场处理，边救援边报告，并做好有关协调工作。

（3）属地救护，就近处置。在当地政府领导下，由旅游行

政管理部门负责协调相关部门实施现场应急救援工作，运用一切力量，力争在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

（4）依法规范，协同应对。坚持依法行政，建立统一反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效的应急处置机制，使突发事件的应对工作规范化、制度化、法治化。

1.4 适用范围

本预案适用于我区行政区域内处置因自然灾害和事故类、公共卫生事件类、社会安全事件类、国（境）外发生旅游突发事件而发生的游客伤亡事件。

二、组织机构和工作职责

2.1 组织机构

区政府设立突发旅游事件应急指挥部（以下简称区应急指挥部），统一领导和指挥旅游突发事件应急处理工作。

指挥长：区政府分管副区长

副指挥长：区政府办分管副主任、区文化和旅游局局长

成 员：区委宣传部、区公安局、区卫生局、区交通局、区外事办、区台办等相关部门和单位的有关负责人

指挥部办公室设在区文化和旅游局，办公室主任由区文化和旅游局分管副局长兼任。

2.2 工作职责

区文化和旅游局负责综合协调旅游突发事件的应急处置工作，督促有关部门制定防范措施；承担区旅游应急指挥部办公日

常工作，执行区旅游应急指挥部的决策。

区委宣传部主要负责组织旅游突发事件的新闻发布，宣传报道以及新闻舆论的引导。

区公安局主要负责组织旅游突发事件现场治安秩序的维护，及时派出救援队伍协助文化和旅游行政部门对事件进行有效处置。

区交通局主要负责组织协调旅游突发事件现场道路交通畅通和管辖水域交通事故导致旅游突发事件的调查处理。

区卫生局主要负责组织旅游突发事件中伤病游客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。

区外事办主要负责在旅游突发事件中涉及港澳侨胞、外籍人员或影响到境外的突发事件，或境外涉我突发事件的协调处理。

区台办主要负责在旅游突发事件中涉台游客伤亡的协调处理。

2.3 专家咨询机制

根据需要聘请旅游、法律、气象等专家组成区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。

县（市）区政府比照成立旅游突发事件应急指挥机构、办事机构和专家咨询机构，按照属地管辖原则，负责本行政区域内旅游突发事件应急指挥和协调。

三、预测和预警

3.1 预防预测

各有关部门应切实履行各自职责，定期组织对本辖区旅游突发事件的重点时段、重点地段进行隐患排查，及时采取措施整改，消除安全隐患，降低发生旅游突发事件的可能性。

文化和旅游行政部门负责本地区旅游突发事件的预测工作，于每年1月份组织有关单位，认真总结上年度旅游突发事件应急处置工作，分析本年度旅游突发事件的可能性、级别、趋势和危害程度，形成总结评估报告，报送同级政府和上级文化和旅游行政部门。

3.2 预警

参照《突发事件分级标准（试行）》，对旅游突发事件的预警级别，按照其紧急程度、发展势态或可能造成的危害程度，从高到低划分一级、二级、三级、四级，依次用红色、橙色、黄色、蓝色予以标示。

3.3 预警信息发布

3.3.1 发布预警的内容包括预警的级别、预警的区域或场所、预警的起止时间、预警事项、预期危害以及采取相应的措施与建议、发布机关等，预警内容需要变更或解除的，应当及时发布相应的公告。

3.3.2 预警公告的发布、调整和解除，要利用一切有效的途径和方式进行。对老、弱、幼、残、孕和境外游客以及警报盲区应当采取有针对性的公告方式传递预警信息。

与预警信息相关的地方政府应根据预警级别和具体情况采

取相应的措施，做好启动应急预案的准备。

四、应急处置

4.1 信息报告制度

4.1.1 报告责任主体

突发旅游事件时，所在地有关单位和个人，重点是领队、导游、宾馆饭店、旅游景区（点）等旅游“安全专管员”和负责人是旅游突发事件信息报告的责任主体。发生或可能发生旅游突发事件时应当立即将有关情况向当地政府或上级政府、文化和旅游行政部门以及旅游经营单位报告。

4.1.2 报告时限和程序

旅游突发事件发生后，事发地政府及文化和旅游行政部门应在1小时内向上一级政府及文化和旅游行政部门报告，逐级上报到省政府的时间距事件发生不得超过3小时，特殊情况下可以越级上报。

4.1.3 报告内容

突发旅游事件的时间、地点、性质、起因、影响以及涉及人员情况（伤亡、国籍或机关、性别、组团社和全陪或领队）、采取的应急措施、事态的发展和采取的处置措施等情况及时续报。事件处置完毕后整理完整的书面报告上报。

4.2 先期处置

发生或可能发生突发旅游公共事件时，旅游经营部门要及时组织游客开展防范和自救互救等措施，尽量减少危害。事发地政

府和旅游、公安、交通、卫生、外事、台办等相关部门要立即采取措施，控制事态发展，组织开展应急救援工作。

4.3 分级处置

4.3.1 事件分级

旅游突发事件按游客伤亡程度以及影响范围的大小，分为 I 级（特别重大）、II 级（重大）、III 级（较大）、IV 级（一般）四级。分级标准参照《突发事件分级标准（试行）》。

4.3.2 分级响应

当 I 级、II 级旅游突发事件发生时，省旅游应急办公室提出响应建议，指挥长或副指挥长决定启动相应的应急预案，省旅游局应急指挥部组织相关部门负责人及专家赶赴现场，指导事发地政府应急处置工作。

当 III 级、IV 级旅游突发事件时，分别由区政府按程序决定启动相应的应急预案，相关部门和单位按职责及时进行应急救援和应急处置。

4.4 分类处置

4.4.1 自然灾害和事故灾难类

（1）当自然灾害和事故灾难影响到游客人身安全时，游客应进行自救互救，随团领队、导游或其他人员在与当地有关部门取得联系争取救援的同时，应立即向旅游经营单位和当地旅游行政管理部门报告情况。

（2）当地政府及文化和旅游行政部门在接到自然灾害和事

故灾难造成游客伤亡或可能影响游客生命安全的报告后，应立即组织当地公安、交警、交通、卫生、铁路、航空等相关部门为游客提供紧急救援，并根据预测事件的等级决定报告上一级政府。

（3）区旅游应急指挥部在接到信息报告时，立即根据事件的性质、起因、影响及危害程度和当地政府及区文化和旅游行政部门的建议，按程度启动相关应急预案，采取相应的应急措施。

4.4.2 公共卫生事件类

（1）旅游团组发现疑似急性传染病病例，随团组领队和导游人员应立即向当地卫生行政部门和旅游经营单位报告。事发地政府接到疫情报告后，要立即组织当地旅游、卫生等行政部门对染病游客进行紧急救治，同时向上一级政府报告，并将有关情况通报区文化和旅游行政部门。经卫生行政部门确诊为传染病疫情后，当地政府要积极配合卫生部门做好救治和疾病控制工作。

（2）旅游团队、宾馆饭店和景区（点）发生重大食物中毒事件时，随团领队、导游和有关管理人员应立即向当地卫生行政部门报告并及时取得救助，同时向所在地文化和旅游行政部门报告。事发地政府接到报告后，应立即组织旅游行政管理部门协助卫生行政管理部门对中毒游客进行紧急救治和查找中毒原因。

（3）区旅游应急指挥部在接到信息报告后，立即根据事件的性质、起因、影响及危害程度和地方政府及区文化旅游行政部门的建议，按程度启动相关应急预案，采取相应的应急措施。

4.4.3 社会安全事件类

(1) 当发生外国和港澳台游客伤亡事件时，当地政府应立即组织相关部门采取相应的救援措施，并立即报告上一级政府及其外事侨务和对台工作部门。区文化和旅游局应急指挥部接到信息报告后，立即组织区文化和旅游行政部门和区外事办或区台办根据事件的等级，按照各自的职能，确定协调相关外国驻华使(领)馆、港澳台地区相关机构情况，必要时商请国家旅游局及时通报有关国家或港澳地区的急救组织，配合做好应急处置工作。

(2) 在大型旅游会展和节事活动中发生突发事件时，由文化和旅游行政部门和主办单位按照活动应急预案，在当地政府指挥下，协调公安、外事、武警、交通、卫生等相关部门维护现场秩序，疏导人群，提供救援，当地政府根据事件伤亡程度启动相应的应急预案，采取果断有效的措施控制事态不进一步扩大，并报告上级政府。

(3) 区旅游应急指挥部在接到信息报告时，立即根据事态性质、起因、影响及危害程度和当地政府及区文化和游行政部门的建议，按程序启动相关应急预案，采取相应的措施。

4.4.4 国(境)外发生旅游突发事件

在组织公民出国(境)旅游中发生突发事件时，旅游团领队和导游要及时报告我国驻所在国家、地区使(领)馆或有关机构，并通过所在国家、地区的接待社或旅游机构等相关组织进行救援。区旅游应急指挥部接到信息报告后，立即组织区文化和旅游行政部门等部门主动与我驻相关国家、地区的使(领)馆或有关机构

联系，争取及时对受伤游客进行救治和处理相关事项并及时上报上一级旅游应急管理指挥部。文化和旅游行政部门负责及时协调处理事件的善后工作。

4.4.5 应急结束

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。

五、信息发布

区旅游应急指挥部应按照《区突发事件新闻发布应急预案》的规定，及时、准确地统一发布新闻信息；涉外、涉侨、涉港澳台的新闻报道须与区外事办、区台办协商后发布。

六、应急保障

6.1 人力保障

区文化和旅游行政部门要落实成立旅游“安全专管员”或应急管理工作人员，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“安全专管员”，负责突发事件的第一时救援工作。

6.2 经费保障

各级财政部门应将应急管理工作经费纳入年度旅游专项资金，并足额拨付。

6.3 通信保障

参与区旅游突发事件应急工作的区政府有关部门和地方政府，要向区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。应急管理人员、旅游“安全专管员”、救援队在要配备必要的通信工具，保证通信畅通。

6.4 交通保障

参与区旅游突发事件应急工作的区政府有关部门和地方政府以及从事旅游业的经营单位必须配备必要的交通工作，随时确保参与应急救援人员运送和伤亡人员的转移救治。

七、总结评估

应急处置结束后，当地政府及文化和旅游行政部门要对旅游突发事件的原因、责任以及受到伤亡、损失的情况进行严肃认真地调查、统计。地方政府及有关部门要及时对应急处置工作进行总结评估，及时修订完善应急预案，增强预案的可操作性。

八、宣传教育和演练

区文化和旅游行政部门要主动做好公众旅游安全知识、应急救援知识的宣传教育，提高游客自身预防和自救、互救的能力。要围绕旅游突发事件应急救援工作，加强对应急指挥系统、相关工作人员和应急救援队伍进行培训和应对突发事件演习，保证各级响应的相互衔接与协调。

区文化和旅游局应每年组织相关部门、重点旅游景区、旅行社、星级宾馆饭店，进行一次旅游突发事件的培训或演习，要根据各自的旅游特点，每年组织相关的旅游经营单位进行一次培训和演练；旅游企业要结合本单位可能发生的突发事件适时进行演练，以提高处理突发事件应急能力。

九、表彰奖励与责任追究

各级政府对参加旅游突发事件应急处理工作中做出突出贡献的单位和个人，按照有关法律和规定给予表彰和奖励。

对导致事件发生以及在事件处置中不力造成无辜伤亡和损失的有关单位和责任人，要依法追究相关责任。

十、附则

本预案由区旅游应急指挥部负责管理和组织实施，视情况变化及时进行修订完善，按程序报区政府批准。

本预案自印发之日起实施。