

烟台市蓬莱区旅游突发事件应急预案

蓬莱区文化和旅游局

目 录

1 总则	
1.1 目的和依据	(3)
1.2 适用范围	(3)
1.3 基本原则	(4)
2 组织领导和工作职责	(5)
2.1 领导机构	(5)
2.2 办事机构	(5)
2.3 成员单位职责	(5)
2.4 旅游行政管理部门主要职责	(6)
3 预警发布	(7)
4 救援机制	(7)
4.1 旅游突发事件等级及分级响应	(7)
4.2 突发自然灾害和事故灾难事件的应急救援处置程序 ..	(9)
4.3 突发公共卫生事件的应急救援处置程序	(9)
4.4 突发社会安全事件的应急救援处置程序	(11)
4.5 国(境)外发生突发事件的应急救援处置程序	(11)
4.6 公布应急救援联络方式	(11)
4.7 扩大应急	(12)
4.8 应急结束	(12)
4.9 新闻发布	(12)
5 信息报告	(12)
6 应急保障	(13)
7 宣传、培训与演练	(13)

附件：1. 蓬莱区旅游突发事件应急领导小组成员名单

2. 山东省旅游突发事件报告范本

蓬莱区旅游突发事件应急预案

1 总则

1.1 目的和依据

1.1.1 为了加强旅游安全管理,提高旅游突发事件应对能力,尽可能地为旅游者提供救援和帮助,保护旅游者的生命安全,维护蓬莱旅游形象,制定本预案。

1.1.2 制定依据

- (1) 《中华人民共和国旅游法》
- (2) 《中华人民共和国安全生产法》
- (3) 《中华人民共和国突发事件应对法》
- (4) 《中华人民共和国突发公共卫生事件应急条例》
- (5) 《中华人民共和国旅行社条例》
- (6) 《中华人民共和国导游人员管理条例》
- (7) 《中国公民出国旅游管理办法》
- (8) 《中华人民共和国旅游安全管理办法》
- (9) 《中华人民共和国旅游者安全保障办法》
- (10) 《中华人民共和国旅行社安全规范》
- (11) 《山东省旅游安全管理有关规定》
- (12) 《烟台市突发事件总体应急预案》
- (13) 《烟台市旅游突发事件应急预案》
- (14) 《烟台市蓬莱区突发事件应急预案》

1.2 适用范围

1.2.1 本预案适用于蓬莱区处置旅游者因自然灾害、事故

灾难、突发公共卫生事件和突发社会安全事件等而发生的较大旅游突发事件。

1.2.2 突发事件的范围

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

(2) 突发公共卫生事件造成的较大游客伤亡事件，包括：突发性较大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、较大食物中毒，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发生较大涉外旅游突发事件和大型旅游节庆活动事件。包括：发生港澳台和外国游客死亡事件，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。

1.3 基本原则

(1) 以人为本，救援第一。在处理旅游突发事件中以保障旅游者生命安全为根本目的，尽一切可能为旅游者提供救援、救助。

(2) 属地救护，就近处置。在本地政府领导下，由本地文化旅游行政管理部门协同、配合、协调相关部门、机构对旅游者进行救助及善后处置。

(3) 及时报告，信息畅通。旅游行政管理部门在接到有关事件的救援报告时，要按规定在1小时内向本地政府、有关部门及上级领域行政管理部门报告，或边救援边报告，并及时处理和做好各项善后工作。

2 组织领导和工作职责

2.1 领导机构。成立蓬莱区旅游突发事件应急指挥部（以下简称市应急指挥部），总指挥由分管副区长担任，副总指挥由区政府分管副主任、文旅局主要负责人担任。成员由区委宣传部、公安分局、消防大队、卫健局、交通局、应急管理局、市场监管局、民政局、蓬莱海事处、气象局等部门和单位负责人组成。主要职责：

- 1、统一组织和领导全区旅游突发事件应急处理工作；
- 2、组织制定和完善旅游突发事件应急预案；
- 3、根据事故状况决定应急预案的启动和终止；
- 4、事件发生时，负责组织和协调有关部门参与救援；
- 5、会同有关部门做好善后及安抚工作；
- 6、完成区政府交办的其他工作。

2.2 办事机构。应急指挥部办公室设在文旅局（电话：5642393），文旅局主要负责人任办公室主任。主要职责：

- 1.负责应急指挥部的日常值班和协调服务工作；
- 2.负责旅游突发事件应急预案的修订及组织实施；
- 3.负责抢险救援的组织协调工作；
- 4.负责依照规定对事故进行上报、调查、总结；
- 5.组织协调有关宣传教育和培训工作；
- 6.完成区应急指挥部交办的其他工作。

2.3 成员单位职责。

1、区委宣传部牵头，负责有关旅游突发事件的宣传报道，把握正确的舆论导向。

2、应急管理局牵头，按程序逐级上报事故情况，协助开展紧急救援工作。

3、公安分局牵头，负责“110”事故接报，维护现场治安秩序，负责公路交通和现场的交通管制，协助事故的救援工作。

4、消防大队牵头，负责火灾事故接报和事故现场救援。

5、卫健局牵头，负责群体性食物中毒事件的及时援救以及调查、取证、处理工作，对其他旅游事故伤亡人员给予医疗救护和必要的救护车调度。

6、交通局牵头，负责对事故运输车辆的调运管理，负责协调大型救援车辆协助救。负责协调旅游突发事件发生地港口和航运企业的相关应急处置工作，维护航运正常秩序。

7、市场监管局牵头，负责组织、监督、协调重大食物中毒事件的应急医疗救助、食品取样调查工作，负责协调相关善后工作，依法查处事故责任人。

8、蓬莱海事处牵头，负责海上救援中心求救电话接报，负责组织、协调海上搜救行动。

9、民政局牵头，负责旅游突发事件应急处理工作中的社会救助和殡葬工作，协助作好有关伤残人员和死者家属工作，化解矛盾。

2.4 旅游行政管理部门主要职责。局里成立旅游突发事件应急领导小组，组长为文旅局局长，各班子成员任副组长，小组成员为市文旅局机关各科（部）室、单位负责人，领导小组办公室设在安监科。（详见领导小组成员名单）主要职责为监督属地旅游经营单位落实有关旅游突发事件的预防措施；及时收

集整理本辖区有关危及旅游者安全的信息，适时向旅游者发出旅游警告或警示；本地发生突发事件时，在本级政府领导下，积极协助相关部门为旅游者提供各种救援；及时向上级部门和有关单位报告有关救援信息；处理其他相关事项。

3 预警发布

3.1 **建立健全旅游行业预警、预告机制。**根据上级旅游行政管理部门及有关部门提供的重大突发事件的预告信息，以及本地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。

3.2 **预警发布。**根据有关部门提供的信息和本地旅游安全实际情况，及时报告区政府和上级旅游行政管理部门，适时向全区发出相关旅游预警信息或禁止令。

4 救援机制

4.1 旅游突发事件等级及响应

4.1.1 旅游突发事件按旅游者伤亡程度分为特别重大、重大、较大和一般四级。

(1) 特别重大旅游突发事件，是指下列情形：

(一) 造成或者可能造成人员死亡（含失踪）30人以上或者重伤100人以上；

(二) 旅游者500人以上滞留超过24小时，并对当地生产生活秩序造成严重影响；

(三) 其他在境内外产生特别重大影响，并对旅游者人身、财产安全造成特别重大威胁的事件。

(2) 重大旅游突发事件，是指下列情形：

(一) 造成或者可能造成人员死亡(含失踪)10人以上、30人以下或者重伤50人以上、100人以下;

(二) 旅游者200人以上滞留超过24小时,对当地生产生活秩序造成较严重影响;

(三) 其他在境内外产生重大影响,并对旅游者人身、财产安全造成重大威胁的事件。

(3) 较大旅游突发事件,是指下列情形:

(一) 造成或者可能造成人员死亡(含失踪)3人以上10人以下或者重伤10人以上、50人以下;

(二) 旅游者50人以上、200人以下滞留超过24小时,并对当地生产生活秩序造成较大影响;

(三) 其他在境内外产生较大影响,并对旅游者人身、财产安全造成较大威胁的事件。

(4) 一般旅游突发事件,是指下列情形:

(一) 造成或者可能造成人员死亡(含失踪)3人以下或者重伤10人以下;

(二) 旅游者50人以下滞留超过24小时,并对当地生产生活秩序造成一定影响;

(三) 其他在境内外产生一定影响,并对旅游者人身、财产安全造成一定威胁的事件。

(5) “以上”包括本数,“以下”不包括本数。

4.1.2 分级响应

(1) 发生较大以上突发事件由区政府、蓬莱区文旅局先期进行处置,并报烟台市应急指挥部。烟台市应急指挥部要根据

事故实际情况，启动应急预案或直接组织、协调相关部门和单位及时采取应急处置措施进行救援，并按程序报烟台市政府和上级旅游行政管理部门。

(2) 发生一般突发事件由蓬莱区应急领导小组根据事故实际情况，启动应急预案或直接组织、协调相关部门和单位及时采取应急处置措施进行救援，并报烟台市旅游行政管理部门。

4.2 突发自然灾害和事故灾难事件的应急救援处置程序

4.2.1 当发生较大及以上自然灾害和事故灾难影响到旅游团队的人身安全时，随团导游人员应立即拨打有关救援电话，在与当地有关部门取得联系争取救援的同时，应立即向当地旅游应急救援中心和旅行社负责人报告情况。

4.2.2 旅游行政管理部门在接到旅游团队、旅游区（点）等发生突发自然灾害和事故灾难报告后，应积极协助有关部门为旅游团队提供紧急救援，并立即将情况报告烟台市旅游行政管理部门。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，协同处理有关事宜。

4.2.3 市旅游行政管理部门接到相关报告后，要主动了解、核实事故信息，协调有关部门做好应急救援工作并及时上报烟台市政府和上级旅游行政管理部门。

4.3 突发公共卫生事件的应急救援处置程序

4.3.1 突发较大及以上传染病疫情应急救援处置程序

(1) 旅游团队在行程中发现疑似较大传染病疫情时，随团导游人员应立即向当地卫生防疫部门报告，服从卫生防疫部门作出的安排。同时向当地旅游应急救援中心和旅行社报告。

(2) 区文旅局接到旅游团队的疫情报告后，要积极主动配合当地卫生防疫部门做好旅游团队游客的安抚、宣传工作。如果卫生防疫部门作出就地隔离观察的决定后，旅游团队所在地旅游行政管理部门要积极协调组、接团旅行社和有关方面安排好旅游者的食宿等后勤保障工作；同时向烟台市旅游行政管理部门报告情况，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，旅游行政管理部门要积极配合卫生防疫部门做好消毒防疫工作，并督导相关旅游企业按照有关规定采取消毒防疫措施；立即向烟台市旅游行政管理部门报告，同时向团队需经过地区旅游行政管理部门通报有关情况，以便及时采取相应防疫措施。

4.3.2 较大食物中毒事件应急救援处置程序

(1) 旅游团队在行程中发生较大及以上食物中毒事件时，随团导游人员应立即与卫生、医疗部门取得联系争取救助，同时向所在地旅游应急救援中心和旅行社报告。

(2) 旅游行政管理部门在接到相关报告后，要主动了解、核实有关信息，应立即协助卫生部门认真检查团队用餐场所，找出毒源，采取相应措施。及时协调相关部门做好应急救援工作，并上报区政府和烟台市旅游行政管理部门。同时，应向组团旅行社所在地旅游行政管理部门通报有关情况，并积极协同处理有关事宜。

4.4 突发社会安全事件的应急救援处置程序

4.4.1 当发生港澳台和外国旅游者伤亡事件时，除积极采

取救援外，要及时核查伤亡人员的团队名称、国籍、性别、护照号码等基本信息，由外事部门、旅游行政管理部门通过有关渠道，及时通知港澳台地区的急救组织相关或有关国家的急救组织，请求配合处理有关救援事项。

4.4.2 在大型旅游节庆活动中发生突发事件时，由活动主办方按照活动安全应急预案，统一指挥协调本单位有关部门维持现场秩序，疏导人群，提供救援，旅游行政管理部门要积极配合公安等部门，做好有关工作，并按有关规定及时上报事件相关情况。

4.5 国（境）外发生突发事件的应急救援处置程序

在组织中国公民出国（境）旅游中发生突发事件时，旅行社导游第一时间查看“游客安全保障卡”并及时向所属旅行社报告，并通过所在国家或地区的接待社或旅游机构等相关组织进行救援，同时报告我国驻所在国或地区使（领）馆或有关机构（“12308 热线”是外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心，公民在海外遭遇突发情况时可以拨打的电话），接受我国驻所在国或地区使（领）馆或有关机构的领导和帮助，力争将损失降到最低程度。

4.6 公布应急救援联络方式

旅游行政管理部门定期通过媒体向社会公布旅游应急救援电话，或共享有关部门的救援电话，并保证 24 小时畅通。旅游应急救援中心（24 小时电话：5642393、工作日电话：5665607），应急救援中心设在文旅局安监科。

4.7 扩大应急

当发生旅游安全事故为特别重大或超出本级预案处置能力时，区应急指挥部应及时向上级应急救援机构和市政府报告，提出增援请求。

4.8 应急结束

突发事件已得到控制，重大险情已经解除，伤亡人员得到有效救治，无群体性事件，现场应急处置工作已基本完成，应急救援队伍撤离现场，由区应急指挥部报区政府同意后，宣布解除应急状态，并通过有关新闻媒体发布信息，宣布应急救援结束。

4.9 新闻发布

旅游突发事件的新闻发布工作实行审核制，较大旅游突发事件新闻报道工作按烟台市政府有关要求，统一、准确、及时发布有关事态发展和应急处置工作的信息；一般旅游突发事件新闻报道工作按县级政府有关规定执行。涉外、涉侨、涉港澳台突发事故的新闻发布，要与外事侨务办、台办会商，按有关规定执行。

5 信息报告

5.1 突发事件发生后，现场有关人员应立即向本单位和当地旅游行政管理部门报告。

5.2 旅游行政管理部门在接到一般以上突发事件报告后，要立即核查信息并于1小时内向当地人民政府和烟台市旅游行政管理部门报告。

5.3 对较大以上突发事件，区政府及旅游行政管理部门要在事发后1小时内将有关情况向烟台市政府及烟台市旅游行政管理部门报告，事故处理完毕后，要及时作出书面报告。

5.4 对本辖区内发生的游客食物中毒事故，旅游行政管理部门接到报告后除按规定上报外，同时应会同当地卫生防疫部门做好旅游团队餐饮场所检查，避免类似事故再次发生。

6 应急保障

6.1 **通信保障。**应急指挥部各成员单位要加强值班电话管理，实行24小时值守制度，充分利用有线、无线集群通讯设备及互联网等手段，确保突发事件发生时，应急通信畅通。

6.2 **经费保障。**应急指挥部办公室要根据规定，安排必要的事故应急救援经费储备。

6.3 **物资保障。**应急指挥部各成员单位要做好应急救援物资储备，并确保救援物资完好和有效。

6.4 **其他保障。**事故救援时，公安分局要安排好足够警力，维持救援交通和治安秩序；卫健局要根据事故情况及时救治受伤人员；交通局应协调有关单位，做好应急救援的交通运输保障。

7 宣传、培训与演练

旅游行政管理部门要主动做好公众旅游安全、消防知识、救助知识的宣传教育；围绕旅游安全应急救援工作，加强处置突发事件人员的业务培训，使其熟悉掌握应急处置程序，了解相关医疗救治、工程抢险等知识；应急指挥部要根据事故类别，定期组织演习演练，提高应急救援能力。

附件：1. 蓬莱区旅游突发事件应急领导小组成员名单
2. 山东省旅游突发事件报告范本

附件 1:

蓬莱区文化和旅游局 旅游突发事件应急领导小组成员名单

组 长：王丽丽 旅游度假区工委副书记、文化和旅游局
党组书记、局长

副组长：

贾守军 旅游度假区工委委员、旅游度假区管委
副主任

王利平 文旅局党组成员、旅游度假区管委副主
任、四级调研员

沙艳丽 文旅局党组成员、副局长、三级主任科
员

赵 鑫 文旅局党组成员、副局长

景芳毅 文旅局党组成员、旅游度假区管委城建
部部长

盖丽莎 文旅局党组成员、旅游度假区管委招商
部部长

成 员：

刘红燕 旅游度假区管委办公室负责人

丛云峰 旅游度假区管委政工部负责人

刘大伟 旅游度假区管委财税部负责人

刘 鹏 旅游度假区管委市场部负责人

曲 丽 旅游度假区管委招商部负责人

姜 林 旅游度假区管委城建部负责人

范亚男 文旅局行业管理科负责人
孙 静 文旅局规划发展科负责人
申开波 文旅局文物科负责人
赵静娴 文旅局群众文化艺术科负责人
门瑛瑛 文旅局安全生产监督管理科负责人
杨 超 文旅局党建办负责人
姜 媛 蓬莱区旅游公共信息服务中心负责人
王 勇 蓬莱区文化馆馆长
付 强 蓬莱区图书馆馆长
罗 燕 慕湘藏书馆负责人

附件 2:

山东省旅游突发事件报告范本

XX 旅行社 “X (月) • X (日)” 突发事件报告

X 年 X 月 X 日 X 时 X 分, X 地 XX 旅行社 XX 团队在 X (道路、饭店、景区等地点) 发生 X (交通、火灾、食物中毒等) 事故, 造成 X 人 (死亡、重伤、失踪等损失), 事故原因 (事故经过、不详、有待调查等)。目前, …… (事故现场情况: 正在救援、送往医院、抢救等), …… (单位领导、有关人员赶赴事故现场情况)。

报告单位

X 年 X 月 X 日