

溧阳市旅游局文件

溧旅〔2018〕19号

关于印发《溧阳市旅游突发公共事件应急预案》的通知

各相关单位：

现将《溧阳市旅游突发公共事件应急预案》印发给你们，
请结合实际，认真抓好落实。

附件：溧阳市旅游突发公共事件应急预案



附件

溧阳市旅游突发公共事件应急预案

1 总则

1.1 目的和依据

1.1.1 为了迅速、有效地处置旅游者在旅游过程中所遇到的各种突发公共事件，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，维护溧阳旅游形象，制定本预案。

1.1.2 制定依据

- (1)《中华人民共和国安全生产法》
- (2)《中华人民共和国突发事件应对法》
- (3)《中华人民共和国传染病防治法》
- (4)《突发公共卫生事件应急条例》
- (5)《旅行社管理条例》
- (6)《导游人员管理条例》
- (7)《中国公民出国旅游管理办法》
- (8)《旅游安全管理暂行办法》
- (9)《旅游安全管理暂行办法实施细则》
- (10)国家旅游局《旅游突发公共事件应急预案》
- (11)常州市《突发公共事件总体应急预案》
- (12)《溧阳市突发公共事件总体应急预案》

1.2 适用范围

1.2.1 本预案适用于溧阳境内处置旅游者因自然灾害、生产安全事故、突发公共卫生事件、突发社会安全事件和涉外旅游突发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

1.2.2.1 自然灾害、旅游生产安全事故导致的人员伤亡事件，包括：洪水、台风、暴风雪等气象灾害；山体滑坡和泥石流、地震等地质灾害；旅游团队交通事故；旅游景区等旅游企业火灾；游乐设施设备安全事故；其他各类旅游旅游安全事故等。

1.2.2.2 旅游突发公共卫生事件造成的人员伤亡事件，包括：突发性、传染性、流行性疾病疫情；不明原因群体性疾病；食物中毒；其他严重影响公众健康和生命安全的事件等。

1.2.2.3 旅游活动突发社会安全事件。包括游客被杀、游客遭遇武装劫持、旅游场所发生爆炸、本市大型旅游节庆活动发生人群拥挤踩踏、建筑物倒塌等造成人员伤亡的突发事件。

1.2.2.4 涉外旅游突发事件。包括：港澳台或外国游客在溧阳境内遭遇伤亡事件；溧阳游客在境外或国外遭遇伤亡事件。

1.3 基本原则

1.3.1 以人为本，救援第一。在处理旅游突发公共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。

1.3.2 属地救护，就近处置。在市政府的指挥下由旅游局

协调相关的应急救援工作，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。

1.3.3 及时报告，信息畅通。旅游局在接到有关事件的救援报告时，要在第一时间，立即向市政府、常州市旅游局及有关单位报告，或边救援边报告，并及时处理和做好有关的善后工作。

1.3.4 预防为主，平战结合。贯彻落实“安全第一，预防为主”的方针，坚持应急处置与预防工作相结合。旅游企业和旅游行政管理部门都要做好预防、预测、预警和预报工作，做好常态下的风险评估、预案管理、预案演练和应急准备工作，提高应急响应系统的整体救援能力。

2 组织领导和工作职责

2.1 组织机构

2.1.1 旅游局设立旅游突发公共事件应急协调领导小组，由局长担任组长，由分管旅游 A 级景区、星级乡村旅游区、分管星级旅游饭店和旅行社的局领导担任副组长，成员由局办公室、规划开发科、乡村旅游科、质量管理科、旅游执法大队等科室负责人组成。领导小组下设办公室，具体负责本地区旅游突发事件的应急指挥和相关的协调处理工作。

2.1.2 溧阳市旅游突发事件应急协调领导小组办公室设在旅游执法大队。地点：溧阳市燕园路 20 号，联系电话：0519—87209211。

2.2 工作职责

2.2.1 溧阳市旅游突发事件应急协调领导小组负责协调重大旅游突发事件的相关处置工作，以及涉及溧阳市政府有关部门参加的重大旅游突发事件的处置、调查工作；有权决定本预案的启动和终止；对各类信息进行汇总分析，并上报溧阳市政府。

2.2.2 领导小组办公室主要负责有关突发事件应急信息的收集、核实、传递、通报，执行和实施领导小组的决策，承办日常工作。

2.2.3 溧阳市旅游突发事件应急协调领导小组办公室负责监督全市旅游经营单位落实有关旅游突发事件的预防措施；及时收集整理本地区有关危及旅游者安全的信息，适时向旅游企业和旅游者发出旅游警告或警示；当发生旅游突发公共事件时，在溧阳市政府领导下，积极协助相关部门为旅游者提供各种救援；及时向市政府、常州市旅游局和有关单位报告有关救援信息；参与旅游突发公共事件调查，处理其他相关事项。

3 预警分级与发布

3.1 预警分级

根据监测信息，预测旅游突发公共事件即将发生，并可能造成的危害程度、发展趋势和紧迫性等因素，由低到高划分为四个预警级别，即一般、较大、重大和特别重大，并依次采用蓝色、黄色、橙色和红色加以表示。法律、法规对突发公共事件的预警级别另有规定的，从其规定。

3.2 预警级别的确定和发布

旅游突发事件预警发布的内容包括预测旅游突发事件的类别、预警级别、区域或场所、时间、影响范围及应对措施等。主要发布途径有电视台、广播、报纸、短消息、各类公共显示屏等公共媒体；对特殊人群、特殊场所应当采取针对性的告知方式，必要时，旅行社、旅游景区、宾馆饭店等旅游企业要对本企业接待的相关游客进行告知。

3.2.1 蓝色预警（Ⅳ级），由市旅游突发事件应急协调领导小组对预警信息研判确定，请示市政府领导批准后，以市政府名义发布。报常州市旅游突发公共事件应急指挥中心办公室备案。

3.2.2 黄色预警（Ⅲ级），由常州市旅游应急指挥中心对预警信息研判确定，请示市政府批准后，以常州市人民政府名义发布。报省应急管理办公室备案。

3.2.3 橙色预警（Ⅱ级），由常州市政府对预警信息研判，由市长批准，以常州市人民政府名义报江苏省旅游突发公共事件应急指挥机构研判确定后，报分管省长批准后，以省人民政府名义发布。

3.2.4 红色预警（Ⅰ级），经市长批准，以常州市人民政府名义立即将预警信息向省政府报告，由省政府研判确定后，报省长批准，报告国家有关部门或以省人民政府名义发布。

3.3 预警响应

3.3.1 当预警级别为蓝色预警（Ⅳ级）时，溧阳市各级旅游

应急机构应密切关注。

3.3.2 当预警级别为黄色预警（Ⅲ级）时，溧阳市各级旅游应急机构应密切关注相关动态，并上报上级有关部门，采取相关应急保障措施。

3.3.3 当预警级别为橙色预警（Ⅱ级）时，溧阳市各级旅游应急机构应高度关注相关动态，并上报上级有关部门，做好应急准备或采取应急措施。

3.3.4 当预警级别为红色预警（Ⅰ级）时，溧阳市各级旅游应急机构应高度关注相关动态，并上报上级有关部门，启动相应级别的应急预案。

3.3.5 预警响应措施。根据预警级别和实际需要应采取以下应急措施：及时向社会宣传旅游突发事件应急预防常识和安全提示；转移、撤离或者疏散容易受到突发旅游事件危害的游客和财产，并进行妥善安置；各类应急救援队伍和人员进入待命状态；调集所需物资和设备；采取法律、法规、规章规定的其它措施。

3.4 预警解除

3.4.1 蓝色预警解除，由溧阳市政府解除预警，报常州市旅游应急办备案。

3.4.2 黄色预警解除，由常州市旅游应急指挥中心提出预警解除建议，由常州市人民政府解除预警，报省旅游应急管理办公室备案。

3.4.3 橙色预警解除，以常州市人民政府名义提出解除建议，

报江苏省旅游突发公共事件应急指挥机构，以省人民政府名义解除预警。

3.4.4 红色预警解除，以常州市人民政府名义向省政府报告，由省政府研判后，报省长批准，报告国家有关部门或以省人民政府名义解除。

4 救援机制

4.1 旅游突发公共事件等级

4.1.1 旅游突发公共事件按人员伤亡程度分为特别事件（Ⅰ级）、事件（Ⅱ级）、较大事件（Ⅲ级）、一般事件（Ⅳ级）四级。

4.1.1.1 特别事件（Ⅰ级）指一次旅游突发公共事件造成旅游者 100 人以上重伤（含严重食物中毒事件）或 30 人以上死亡的。

4.1.1.2 事件（Ⅱ级）指一次旅游突发公共事件造成旅游者 50 人以上-100 人以下重伤（含严重食物中毒事件），或 10 人-29 人死亡的。

4.1.1.3 较大事件（Ⅲ级）指一次突发事件造成旅游者 10 人至 49 人重伤（含严重食物中毒事件），或 3 人至 9 人死亡的。

4.1.1.4 一般事件（Ⅳ级）指一次突发事件造成旅游者 1 人至 9 人重伤（含严重食物中毒事件），或 1 人至 2 人死亡的。

以上等级是参照国务院《生产安全事故报告和调查处理条例》中确定的等级而定，其中有关数量的表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

4.2 应急响应

4.2.1 应急报告责任人

任何单位和个人对旅游突发公共事件，不得隐瞒、缓报、谎报或者授意他人隐瞒、缓报、谎报。事件发生时，现场有关人员应立即向当地 110 报警求援开展先期救援处置工作，并立即报告单位负责人；单位负责人接报后应立即报告当地旅游应急指挥机构；旅游应急指挥机构应立即报告当地政府作出应急响应；属于较大以上事件要同时立即报告上级旅游突发公共事件应急指挥中心办公室。

4.2.2 分级响应

4.2.2.1 I 级响应

当发生 I 级旅游突发事件时，由事发地人民政府启动应急预案先行救援并立即将情况逐级上报至国家旅游局。当国家启动应急预案后，事发地的省级人民政府同时启动相应应急预案；国家旅游应急指挥机构和事发地省级政府按照国家指令实施具体应急响应措施。

市本级先期响应措施包括：立即启动应急预案，旅游应急指挥中心领导立即到达事发现场组织协调进行先期救援；调集救援所需物资和设备，并迅速采取必要的安全防护措施，防止次生灾

害的发生；组织协调转移、撤离或者疏散受到突发事件危害的游客和财产，进行妥善安置，并采取其它必要的救援措施。

4.2.2.2 II级响应

当发生II级旅游突发事件时，由事发地人民政府启动应急预案先行救援并立即将情况逐级上报至省级人民政府。当省级人民政府启动应急预案后，省级旅游应急指挥机构与事发地的市级人民政府按照省政府指令实施具体应急响应措施。

市本级先期响应措施包括：立即启动应急预案，旅游应急指挥中心领导立即到达事发现场组织协调进行救援；调集救援所需物资和设备，并迅速采取必要的安全防护措施，防止次生灾害的发生；组织协调转移、撤离或者疏散受到突发事件危害的游客和财产，进行妥善安置，并采取其它必要的救援措施。

4.2.2.3 III级响应

当发生III级旅游突发事件时，我市人民政府启动应急预案先行救援并立即将情况上报常州市人民政府。当常州市人民政府启动应急预案后，市级旅游应急指挥中心与事发地政府按照市级人民政府指令实施具体应急响应措施。

市本级先期响应措施包括：启动应急通信联络，随时掌握事态发展趋势，协调采取相应措施；相关领导赶赴事发地进行指导和督查，并统筹协调处置力量和抢险救援物资；视情向公众发出提示或避险警告，通报事件影响或可能影响到的其它市、区旅游应急机构。

4.2.2.4 IV级响应

当发生IV级旅游突发事件时，我市旅游应急机构立即报告市人民政府启动应急预案，由我市旅游应急机构实施具体应急救援措施。

市本级注意掌握事态发展趋势；必要时常州市旅游局负责同志赶赴事发地进行指导。

4.3 分类处置

4.3.1 旅游突发自然灾害和生产安全事故的应急处置

4.3.1.1 发生在本市行政区域内的事件应急救援

（1）在本市行政区域内发生自然灾害和旅游生产安全事故危及游客安全时，事发单位立即启动救援预案，随团导游或旅游企业在向当地有关部门求援的同时，应立即向当地旅游行政管理部门报告情况。

（2）市旅游应急指挥中心办公室在接到相关报告后，要主动了解、核实有关信息，按分级响应规定程序和必要措施及时响应，并上报市政府和上级旅游局。

4.3.1.2 对在外地的本市旅游团突发事件应急响应

（1）本市组团游客在外地遭遇突发自然灾害和生产安全事故时，组团社在启动企业救援预案的同时，应立即向注册地旅游应急机构报告情况，非工作日可向溧阳市旅游局呼叫中心报告情况。

（2）市旅游应急指挥中心办公室在接到相关报告后，要主

动了解、核实有关信息，按分级响应规定程序及时响应并上报市政府和上级旅游局。必要时，由市旅游突发事件应急指挥中心决定指派相关人员赶赴现场，配合事发地政府和旅游部门，及时采取应急处置措施。

4.3.2 旅游突发公共卫生事件的应急处置

4.3.2.1 突发传染病疫情应急响应

（1）旅游团队在行程中发现疑似传染病疫情时，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处置。同时向当地旅游行政管理部门报告，并提供团队的详细情况。

（2）旅游团队所在地旅游行政管理部门接到疫情报告后，要积极主动配合当地卫生防疫部门做好旅游团队住宿的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，旅游团队所在地旅游行政管理部门要积极安排好旅游者的食宿等后勤保障工作；同时向上级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，旅游团队所在地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，并监督相关旅游经营单位按照国家有关规定采取消毒防疫措施；同时向团队需经过地区的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) 发生疫情所在地旅游行政管理部门接到疫情确诊报告后,要立即向上级旅游行政管理部门报告。由省级旅游行政管理部门按照团队的行程路线,在本省范围内督促该团队所经过地区的旅游行政管理部门做好相关的消毒防疫工作。同时,应及时上报国家旅游局。

4.3.2.2 旅游突发食物中毒事件应急救援处置

(1) 旅游团队在行程中发生食物中毒事件时,随团导游人员应立即与卫生医疗部门取得联系争取救助,同时向事发地旅游行政管理部门和组团社报告。

(2) 事发地旅游行政管理部门接到报告后,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。事发地旅游行政管理部门在向上级旅游行政管理部门报告的同时,应向组团旅行社所在地旅游行政管理部门通报有关情况,并积极协助处理有关事宜。

(3) 本市组团游客在外地突发食品中毒事件时,市旅游应急指挥中心办公室在接到相关报告后,要主动了解、核实有关信息,按分级响应规定程序及时响应并上报市政府和上级旅游局。

4.3.3 旅游突发社会公共安全事件的应急处置

4.3.3.1 发生在本市行政区域内的事件应急处置

(1) 我市旅游节庆活动或旅游团在我市游览而突发事件时,由活动主办部门或地接社按照应急预案,立即提供应急救援,同时,立即报告当地旅游行政管理部门。

(2) 市旅游应急指挥中心办公室在接到相关报告后，立即按分级响应规定程序及时响应并上报市政府和上级旅游局。旅游应急指挥中心领导立即到达事发现场组织协调进行救援；调集救援所需物资和设备，并迅速采取必要的安全防护措施，防止次生灾害的发生；组织协调转移、撤离或者疏散受到突发事件危害的游客和财产，进行妥善安置，并采取其它必要的救援措施。

4.3.3.2 对在外地的本市旅游团突发事件应急响应

(1) 本市组团游客在外地遭遇突发社会安全事件时，随团领队或导游人员立即向当地 110 求援，并立即向组团社报告。组团社在启动企业救援预案的同时，应立即向注册地旅游应急机构报告情况，非工作日可向溧阳市旅游局呼叫中心报告情况。

(2) 市旅游应急指挥中心办公室在接到相关报告后，要主动了解、核实有关信息，按分级响应规定程序及时响应并上报市政府和上级旅游局。必要时，由市旅游突发事件应急指挥中心决定指派相关人员赶赴现场，配合事发地政府和旅游部门，及时采取应急处置措施。

4.3.4 涉外旅游突发事件的应急处置

4.3.4.1 发生在本市行政区域内的事件应急救援处置

(1) 当发生港澳台和外国公民来溧阳旅游者伤亡事件时，地接社应立即向 110 报告并求援；同时，将情况报告事发地旅游局和常州市旅游局。

(2) 市旅游应急指挥中心办公室在接到相关报告后，要立

即核查伤亡人员的团队名称、国籍、性别、护照号码以及在国内外的保险情况，立即按分级响应规定程序及时响应并上报市政府和上级旅游局。市旅游应急指挥中心领导立即到达事发现场组织协调进行应急救援；组织协调转移、撤离或者疏散受到突发事件影响的游客和财产，进行妥善安置。同时，还应通过外事机构通知相关国家驻华使（领）馆和组团单位；对在华死亡的外国旅游者，严格按照外交部《外国人在华死亡后的处理程序》进行处置。

4.3.4.2 对在国（境）外的本市旅游团突发事件应急响应

（1）我市旅游团出国（境）旅游突发事件时，旅行社领队要立即向我国驻所在国或地区使（领）馆或有关机构请求帮助，同时报告所属旅行社。组团社要立即将情况报告我市旅游局。

（2）市旅游应急指挥中心办公室在接到相关报告后，要立即按分级响应规定程序及时响应并上报市政府和上级旅游局。并通过溧阳市外办（或港澳、台办）和市公安局，或通过有关渠道，及时通知港澳台地区的相关急救组织或有关国家的急救组织，请求配合处理有关救援事项。

4.4 信息发布

旅游突发公共事件发生后，由溧阳市委宣传部组织协调新闻媒体部门的报道工作。相关信息发布，由市政府办按照有关规定统一组织，根据市人民政府授权，及时、准确发布相关信息。

4.5 应急结束

旅游突发公共事件应急救援处置工作完成后，突发事件引发的后果基本消除，由市旅游应急救援指挥中心上报市政府批准，由市政府决定并宣布结束应急响应。

5 后期处置

5.1 善后处置

溧阳市旅游局在市人民政府的领导下，负责协调处理善后处置工作，包括人员安置、补偿、征用物资补偿、清理与处理等事项。尽快消除事件后果和影响，安抚游客和受影响人员，保证社会稳定，恢复正常秩序。

5.2 保险理赔

旅游突发公共事件发生后，市旅游应急指挥中心办公室督促各类保险经办机构履行保险责任，迅速展开保险理赔工作。

5.3 事件调查

根据事件发生的致因，由市旅游应急指挥中心办公室会同市公安、安监等成员单位开展事件调查，并作出处理建议。调查处理工作，按照国家、省、市有关规定进行。

5.4 总结评估

应急救援结束后，市旅游应急指挥中心办公室应进行总结、分析，提出事件预防、救援工作改进的意见和建议，并形成应急救援总结报告，报送市政府和上级有关部门。

6 应急保障和演练

溧阳市旅游局在市突发公共事件指挥中心的统一部署下，围绕旅游突发公共事件应急救援工作，加强对工作人员的培训和演练，做到熟悉相关应急预案和处置程序，了解有关应急支援力量、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，积极做好公众旅游安全知识及救助知识的宣传，不断提高旅游行业与旅游者预防和处置旅游突发事件的能力。

7 奖惩

应急救援工作结束后，市旅游应急指挥机构应组织相关部门和单位认真总结、分析，吸取经验教训，对存在问题责成有关单位及时整改，并依规定报请市突发公共事件指挥中心对有关单位和个人进行奖惩；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

8 附则

8.1 名词术语的定义

旅游安全事故是指涉及旅游者人身、财物安全的事故均为旅游安全事故。

8.2 预案管理

本预案由溧阳市旅游局会同有关部门制定，报市政府应急管理部门审查后公布实施，并报常州市旅游局备案。

8.3 预案实施时间

本预案自发布之日起实施。

溧阳市旅游局办公室

2018 年 5 月 18 日印发
