

宁国市文化旅游市场突发事件应急处置 预 案

1 总则

1.1 编制目的

为了及时有效地处置本委监管的文化旅游企业生产及旅游活动中所遇到的突发事件，保护企业及旅游者生命财产安全，保障企业及旅游者权益不受侵害，维护宁国品牌形象，确保企业生产、旅游活动顺利开展，制定本预案。

1.2 编制依据

- (1)《中华人民共和国突发事件应对法》
- (2)《中华人民共和国安全生产法》
- (3)《中华人民共和国旅游法》
- (4)《旅行社条例》
- (5)《安徽省突发事件应对条例》
- (6)《旅游突发公共事件应急预案》

1.3 适用范围

本预案适用于宁国市企业生产生活及组织外出和旅游接待等活动过程中所发生的突发事件（以下简称涉旅突发事件）。

1.4 涉旅突发事件的分类

根据涉旅突发事件性质，将涉旅突发事件分为四大类型：即事故灾难、突发社会安全事件、突发公共卫生事件和自然灾害等事件。

1.5 工作原则

(1) 事前预防，预警在前。把保障旅游者生命安全和健康作为首要任务，切实做好涉旅突发事件的预警、信息服务和调控，最大程度地预防涉旅突发事件的发生。

(2) 协助救援，处置得当。涉旅突发事件发生后，本市

导游（领队）在第一时间内，应当迅速向事件发生地应急处置部门 110（或旅游地应急电话）报警。在开展自救的同时将其他人员财产转移至安全地带（并向本局报告事件发生情况）。

（3）快速反应，协调配合。接到突发事件情况报告后，立即启动本单位突发事件处置机制，向当地旅游管理部门、保险公司报告，派出处理小组赴发生地协助当地有关部门开展善后处置工作。

（4）客观反映，降低影响。要严格遵守信息报送制度、畅通信息交流渠道，客观反映事件真相，主动担负维护社会稳定责任。

2 组织领导和工作职责

2.1 组织机构

（1）宁国市文化旅游市场突发事件应急处置工作领导小组，领导小组下设预警工作组、处置保障组、现场工作组和危机公关组，突发事件预案编制和日常管理工作由综合执法队负责。

领导小组成员：组 长：唐明晖（党组书记、主任）
 副组长：张 斌（党组成员、副主任）

 徐双喜（党组成员、副主任）

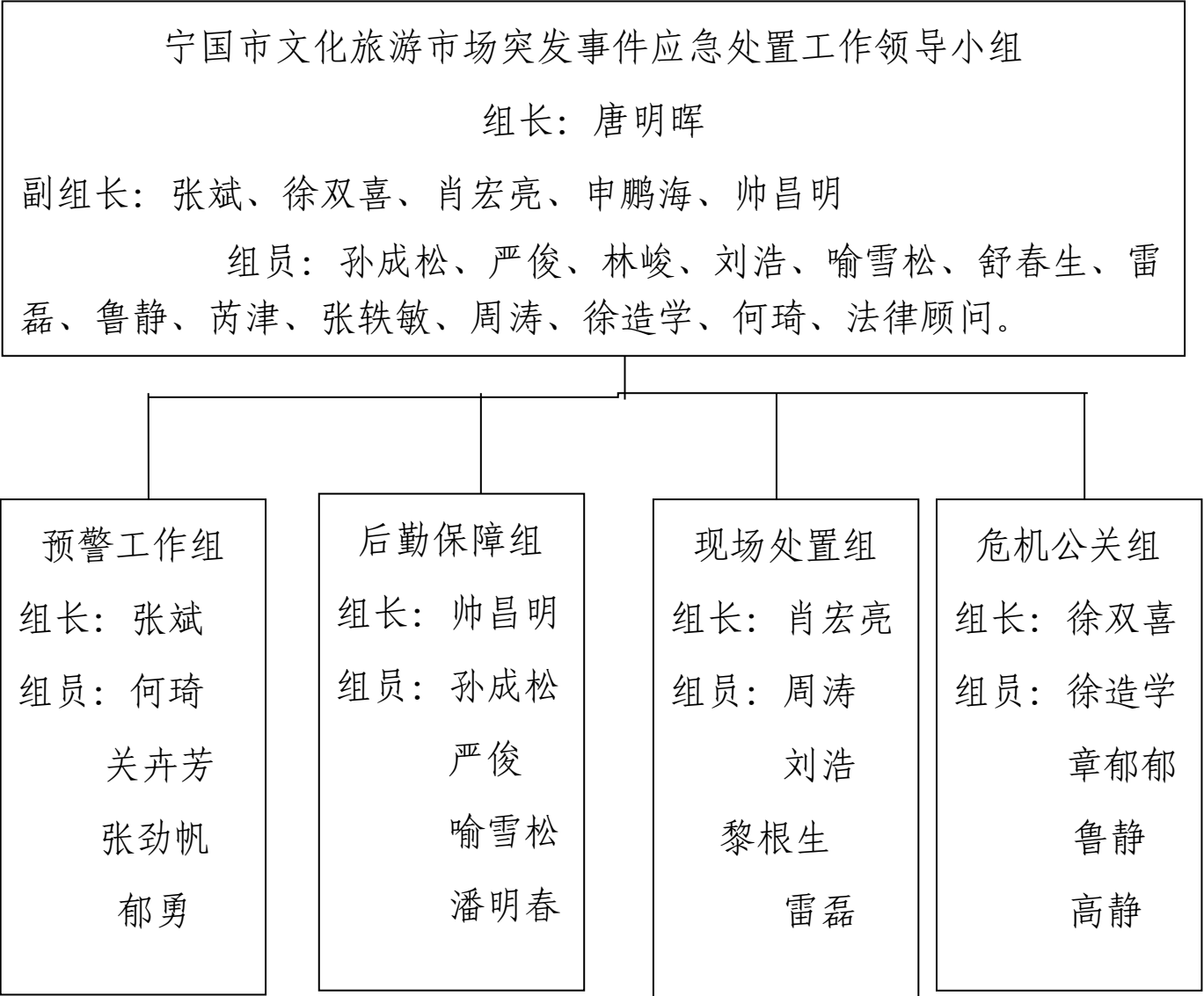
 肖宏亮（党组成员、副主任）

 申鹏海（党组成员、纪检组长）

 帅昌明（工会主席）
 成 员：孙成松、严俊、林峻、刘浩、喻雪松、舒春生、雷磊、鲁静、芮津、张轶敏、周涛、徐造

学、何琦、法律顾问。

突发事件应急处置工作领导小组机构示意图：



2.2 工作职责

突发事件应急处置工作领导小组职责：

(1) 根据上级旅游行政管理部门的突发事件应急预案

要求，结合我市实际情况，编写我市突发事件应急处置专项预案。

（2）在领导小组组长的全权负责下，组建突发事件应急处置各类工作组，明确各小组、各部门职责及运作每个环节上的具体责任。

（3）组织本单位及企业内部各岗位从业人员开展安全常识、现场救护和突发事件应急预案程序的学习及演练工作，并组织考核，经考核合格者方可上岗。

（4）接到报警后根据事故情况及时报告组长，决定本预案的启动和终止，积极协助相关部门为企业或旅游者提供各种救援；对各类信息进行汇总分析，及时向上级部门和有关单位报告有关救援信息，以及处理其他相关事项。组长不在时由副组长代行其职责。

预警工作组工作职责：

对境内及境外所有出行地（国家）及沿途有关气象、交通、自然灾害、疾病预防和战争等有关可能涉及旅游者人身财产等遭受损失、侵害的信息，进行汇总，并作出时断式分析，与办公室整理相关内容，报经领导小组同意，及时向导游（领队）或旅游者发布注意事项和预警信息。

后勤保障组工作职责：

根据突发事件处置保障任务需要，启动救助方案，第一时间调动并外派救助，协助企业安排交通工具、购买车船

票并协助受害者家属办理出行证照，办理保险理赔前各项准备工作，与第一现场的人员保持沟通，及时提供处置经费，并完成企业需要承担的保障任务。

现场处置组工作职责：

凡涉及人员财产伤亡、被困等情况，第一时间赶赴现场协助发生地旅游、安监、公安等部门处理事故现场、伤者医疗救护、善后处理和保险赔偿等事项，提供有关旅行者相关信息，接受属地旅游行政管理部门对突发事件处理相关指导，为突发事件中受险人员提供法律援助和咨询，负责协助该旅游者继续行程或返程。

危机公关组工作职责：

在发生涉及企业或旅游者的突发事件第一时间内，正确给正规媒体提供事件初步基本情况；向领导小组报告事件基本情况并根据事件处理时间段及时跟进报告工作；及时通知事件中需要通知本人员家属，并做好家属安抚、沟通工作，向领导小组报告家属意见；根据事件处理进展，经当地旅游行政管理部门和突发事件处理部门的同意，及时向当地媒体通报突发事件过程和处理结果等。

3 预警

3.1 预警监测

预警工作组时刻关注出行的人员和接待地行程地、旅途中所有涉及旅游安全影响因素，如气象、地震、海啸、疾

病预防、交通状况和战争等，计调员与出行团队导游（领队）、驾驶员和接待协作单位保持不间断的联系沟通，实时了解各项信息。

及时关注国家旅游局、省、市旅游局等官方网站，根据旅游安全提示，及时获取和发布安全预警信息，与导游（领队）保持信息通畅及时沟通反馈，做好预警应对工作，如遇重大信息时，及时报告领导小组，由领导小组报告上级旅游行政管理部门进行正确研判，向出行人员发布安全提示或预警信息。

3.2 预警级别

涉旅突发事件的预警分为：一般（IV级）、较重（III级）、严重（II级）、特别严重（I级）四个级别，依次用蓝色（提供相关信息）、黄色（提示注意事项）、橙色（劝告不要前往）和红色（警告不要前往）进行预警。

3.3 预警内容

预警发布内容包括级别、涉及应对措施等。

预警类型	预警条件	预警措施
安全信息 （一般 IV 级）蓝色（提供相关信息）	由当地政府或旅游目的地发布的交通事故信息，可能影响游客安全	1、预警组组长向出行人员的（领队）发布信息，如从交通路网台获悉：现 xx 地区 xx 路 xx 公里处发生交通事故，请出行团队绕开或选择其他路段通行。2、向领导小组报备信息
安全提示	由当地旅游目	1、预警组组长向出行人员的（领

（较重 III 级） 黄色 （提示注意事项）	的地发布的恶劣天气信息，可能造成游客人身安全、意外伤害	队）发布信息，浏览地有恶劣天气局部暴雨，可能引起山地滑坡或泥石流发生，请前往出行团队，调整行程，确保安全。 2、向领导小组报备信息，如遇重大意外，启动应急预案。3、向旅游主管部门报告备案
安全警示 （严重 II 级） 橙色 （劝告不要前往）	由国家新闻台、地震网发布地震信息，对游客造成重大人身伤害，可能造成社会影响的	1、预警组组长向出行人员的（领队）发布信息，xx 地区 xx 市发生里氏 x 级地震，请及时敬告出行的团队导游及团员，立刻更改行程，前往其他 xx 地区，所产生的费用回程结算。 2、向领导小组报备信息，如造成伤害，启动应急预案，各小组紧急备战状态。
安全警告 （特别严重 I 级） 红色 （警告不要前往）	由国家局发布军事政变信息，对游客造成重大人身伤害，社会影响	1、预警组组长向出行人员的（领队）发布信息，xxx 国家地区发生军事暴乱，请出行团队立刻通知团员，安抚情绪，此次行程取消，或协商后改为 xxxx 地行程。 2、向领导小组报备信息，如造成伤害，启动应急预案，各处置保障、现场保障、危机公关小组紧急备战。

3.4 预警的发布

预警信息由预警小组组长签署预警信息发布单，报经信息中心发布，通过网站及短信平台发布给外出的（领队）、

驾驶员等工作人员，（领队）收到信息后，立刻回复信息并及时报告当前情况，时刻保持电话畅通随时报告情况。

根据当地事态的发展，经领导小组组长批准适时调整预警的级别，在有关情况证明涉旅突发事件不会发生后，应当宣布解除预警，由预警小组长解除已经采取的有关措施。

3.5 预警响应

进入预警期后，突发事件处置工作领导小组立即采取相应的监控防范措施，在单位及企业内部进行预警一级响应，立即公布信息接报和咨询电话；部署处置保障、现场保障等有关工作组的工作人员坚守岗位，积极履行职责，并将预警响应情况报告省市局旅游行政管理部门。

4 应急响应

4.1 分类响应

突发事件处置工作领导小组，根据突发事件发生的地点、性质、规模和造成或可能造成的影响，布置落实各工作组组成人员、规模，以及现场工作组工作任务。

同时将本次突发事件发生的基本情况和工作组开展工作情况向省市旅游行政管理部门报告，以便旅游行政管理部门启动突发事件处置预案，指导、协调事件的处置。

4.2 报告

涉旅突发事件发生后，危机公关工作组应当在 2 小时内向领导小组报告本次突发事件发生的基本情况。

危机公关工作组、保障工作组、预警工作组根据各自工作分工继续跟进核实、更正和补充突发事件的有关信息。突发事件信息上报应当及时准确，不得瞒报、迟报、不报，不得阻碍其他单位和个人报告。

报告主要内容：

(1) 初次报告：

事件发生时间、地点、涉及单位、死伤人数和持续危害程度；

事件简要经过和原因初步分析；

事件处置情况和简要计划；

报告单位、报告人、联系人和联系方式。

(2) 处理过程中的报告：

伤亡具体情况，包括伤亡人员姓名、性别、年龄、国籍(地区)、团名、护照号码(身份证)；

事故处理的进展情况、勘误和补充；事件原因的分析；

有关方面的反映和要求；其他需要请示或报告的事项。

(3) 总结报告：

有关部门对事件的鉴定结论；

对事件的原因分析和防范建议；

对事故处理工作的总结和评价。

4.3 分级响应

所有涉及旅游者发生的突发事件，涉及人身安全、重大财产损失的，突发事件应急处置工作领导小组都应及时派出工作组赴发生地开展善后处置工作。

4.4 分类响应程序

4.4.1 游客踩踏事件

发生游客踩踏事件后，按下列程序处置：

(1) 领队及在现场人员立即拨打 110 报警，并配合现场安全保卫部门做好游客疏散、安抚工作，维持现场秩序，避免伤亡进一步扩大。

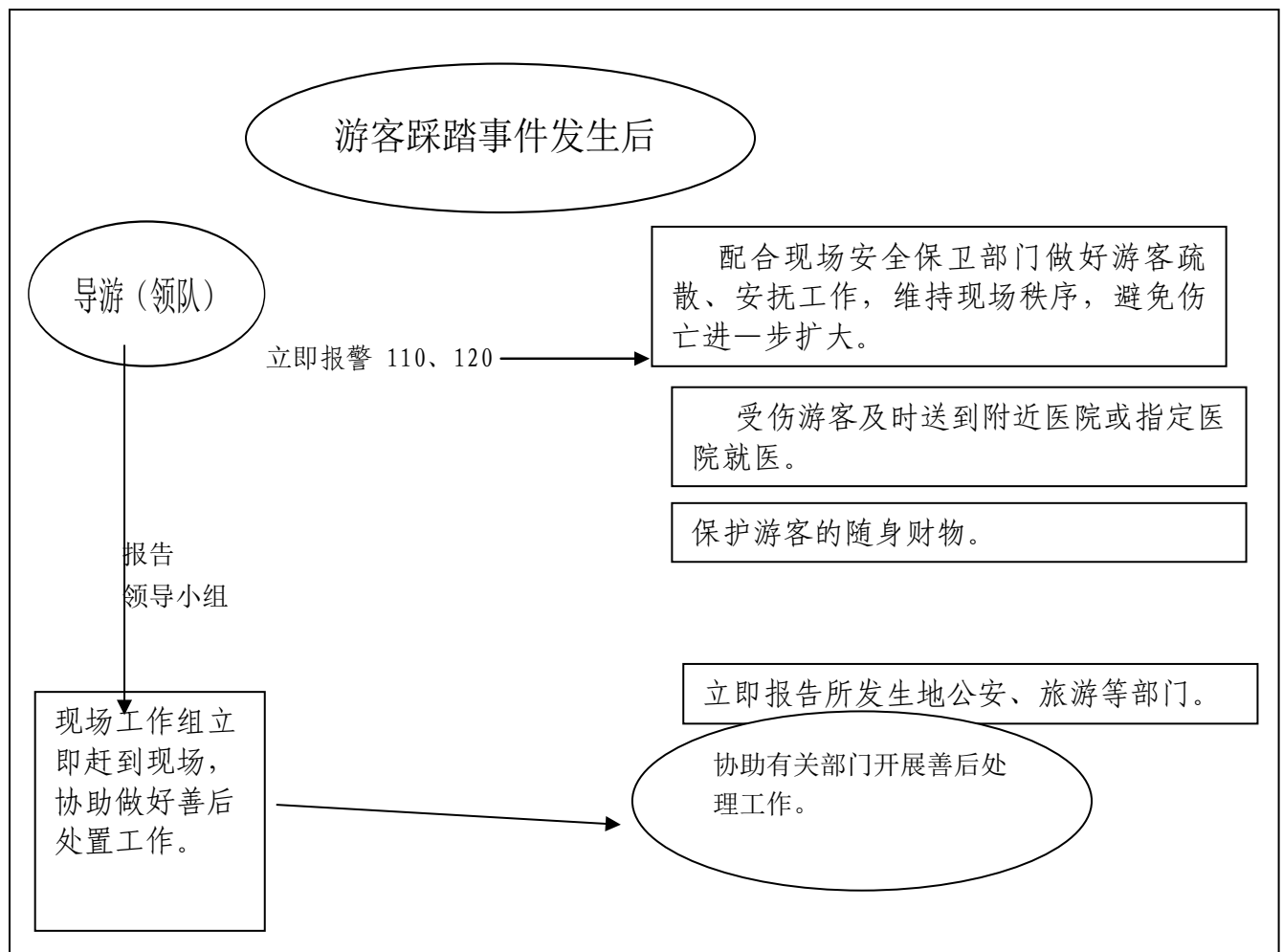
(2) 领队及在场人员拨打 120 将受伤游客及时送到附近医院或指定医院就医。

(3) 保护游客的随身财物。

(4) 领队等工作人员应当立即报告所发生地公安、旅游等部门。

(5) 工作组有关人员立即赶到现场，协助做好善后处置工作，同时报告属地旅游管理部门。

游客踩踏事件处置工作程序示意图



4.4.2 交通事故

发生交通事故，按下列程序处置：

(1) 司机、导游、领队立即拨打 110、120 报警，并组织游客开展自救和救助受伤游客；

(2) 会同事故发生地公安、交通等有关单位严格保护现场；

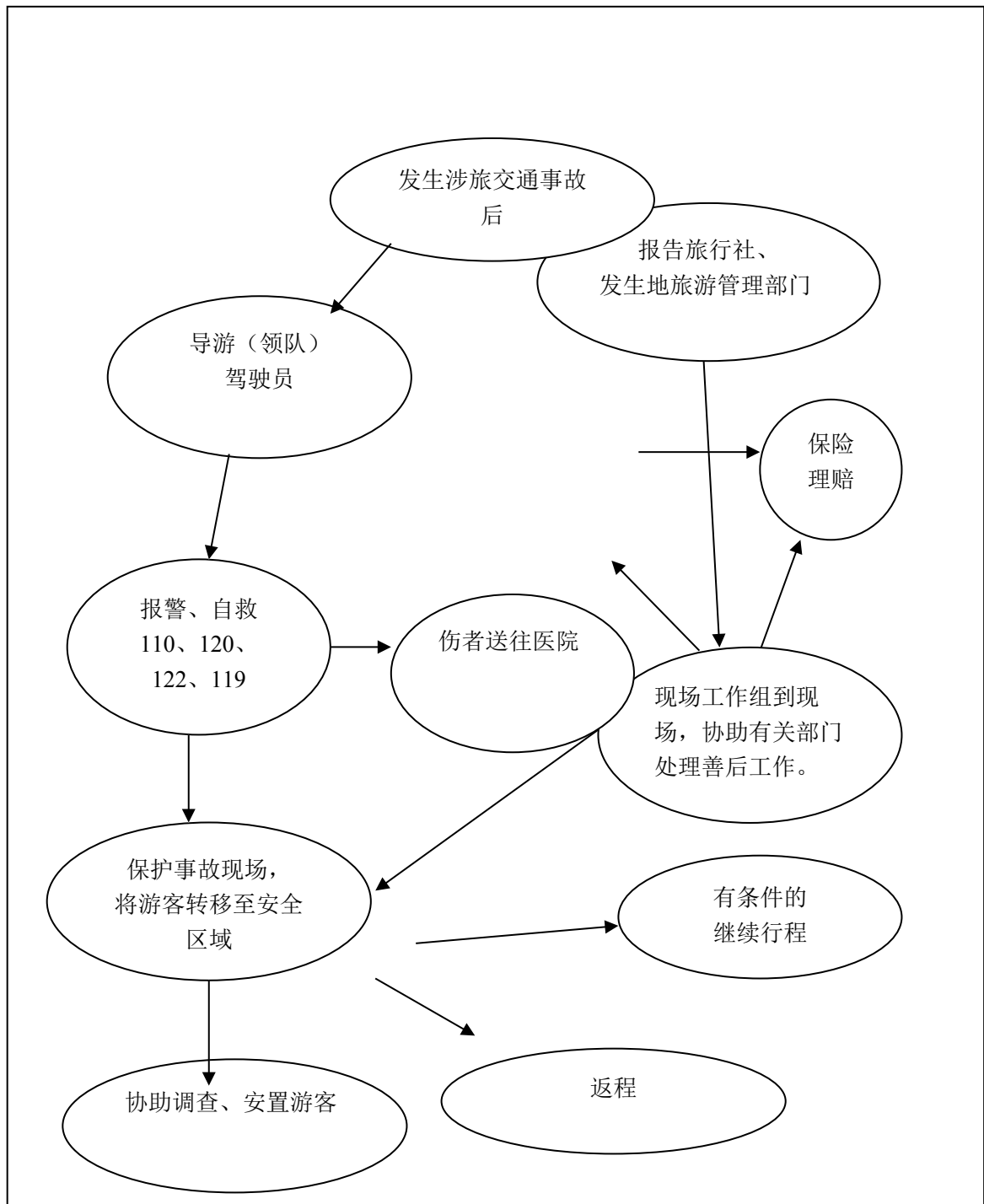
(3) 协同交警、安监等有关部门进行调查，妥善安置受影响游客，安抚游客情绪，控制事态；协助保险公司进行保险事故鉴定。

(4) 立即报告发生地和属地旅游管理部门；

(5) 旅行社有关人员立即赶到现场，协助做好善后处置工作。

(6) 有条件继续行程的，应当引导旅游者继续行程。无法继续行程或旅游者不愿意继续行程的，要妥善做好人员安置，避免因交通事故堵塞交通线路或引发其他衍生事件。

交通事故处置工作程序示意图



4.4.3 食物中毒

发生食物中毒事件时，按下列程序处置：

- (1) 企业、领队或宾馆饭店立即拨打 120 将患者送往就近或指定医院就医，并请医生开具诊断证明；
- (2) 保护食物中毒样本，配合当地食品药品监督部门对

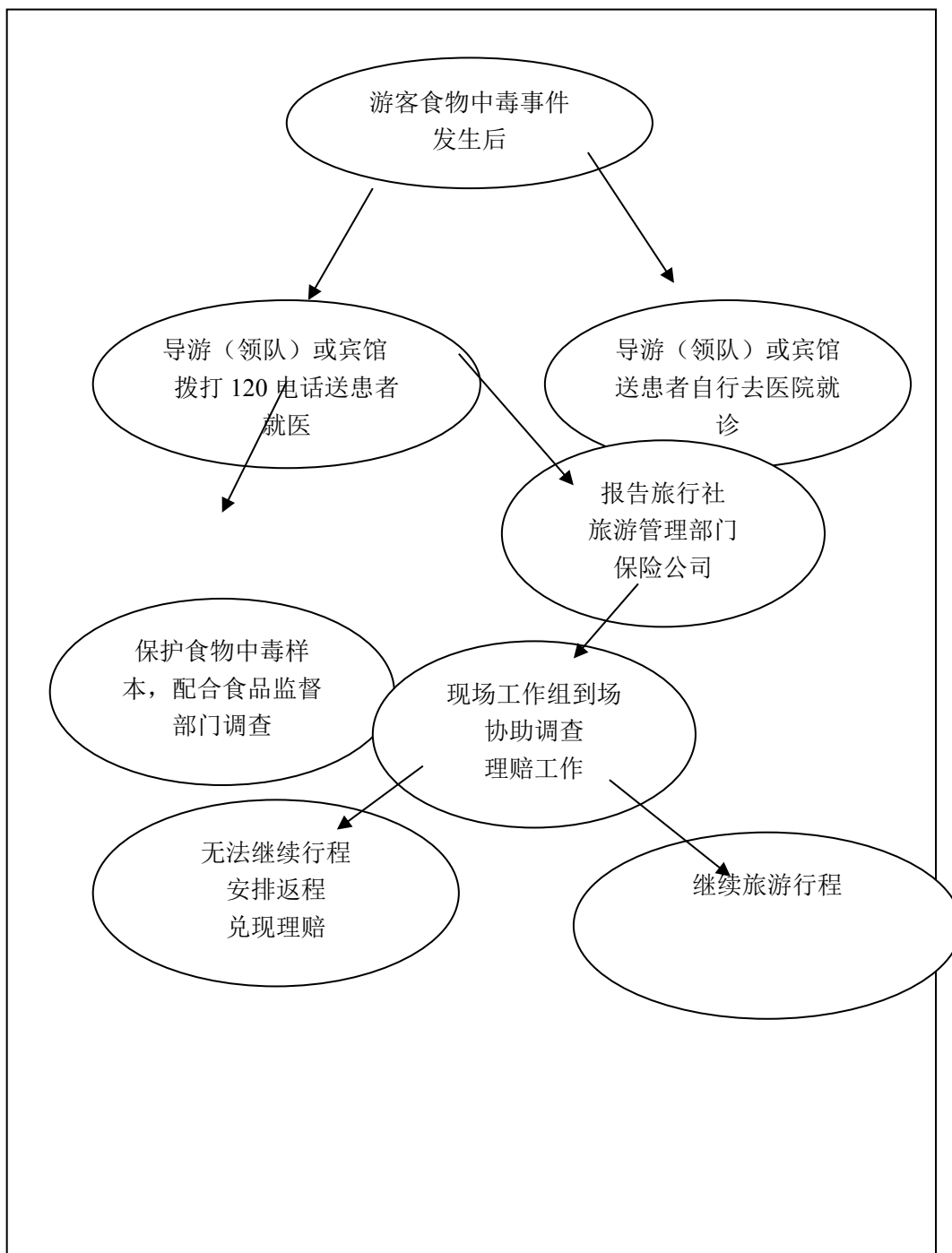
事故调查、处理工作；配合保险公司进行保险事故鉴定。

(3) 立即向所在地和属地旅游管理部门报告；

(4) 旅行社有关人员立即赶到现场，协助做好善后处置。

(5) 有条件继续行程的，应当引导旅游者继续行程。无法继续行程或旅游者不愿意继续行程的，要妥善做好人员安置，避免引发其他衍生事件。

食物中毒事件处置工作程序示意图



4.4.4 恐怖事件以及爆炸、火灾事故

发生恐怖袭击、爆炸、火灾事故时，按下列程序处置：

(1) 导游、领队等立即拨打 110 报警，并协助组织疏散或就地保护客人；

(2) 采取措施，在力所能及范围内控制事态发展，避免伤亡进一步扩大；

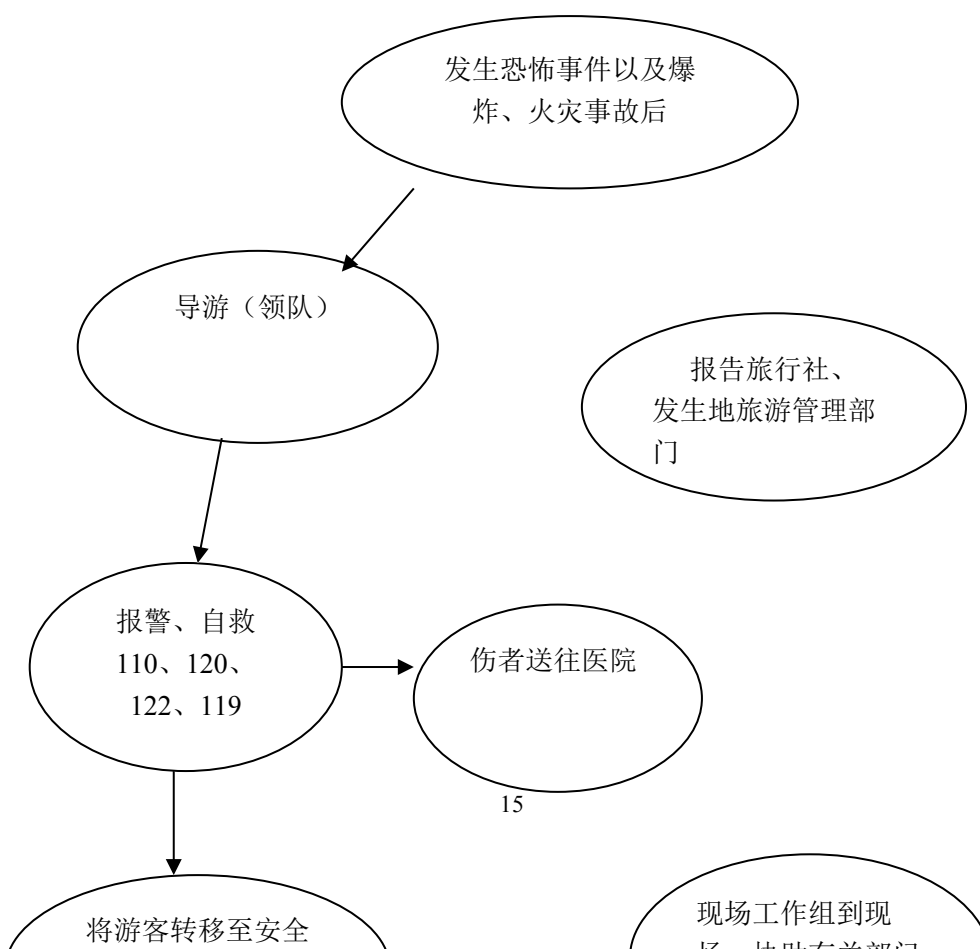
(3) 保护现场，配合公安、消防部门调查恐怖袭击、爆炸、火灾原因；

(4) 立即报告所在地和属地旅游管理部门；

(5) 领导小组有关人员立即赶到现场、协助做好善后处置工作。

(6) 调整相关接待单位，安置好返程或继续行程的工作。

恐怖、爆炸、火灾事故事件处置工作程序示意图



4.4.5 自然灾害事故

发生自然灾害事故时，按下列程序处置：

(1) 导游在关注旅游地的天气变化信息（若得知旅游地有可能发生自然灾害，则及时汇报给旅行社）

(2) 导游、领队等立即引导自救，拨打 110 报警，并协助组织疏散转移至安全地点，就地保护客人；安抚游客情绪，等待救援；

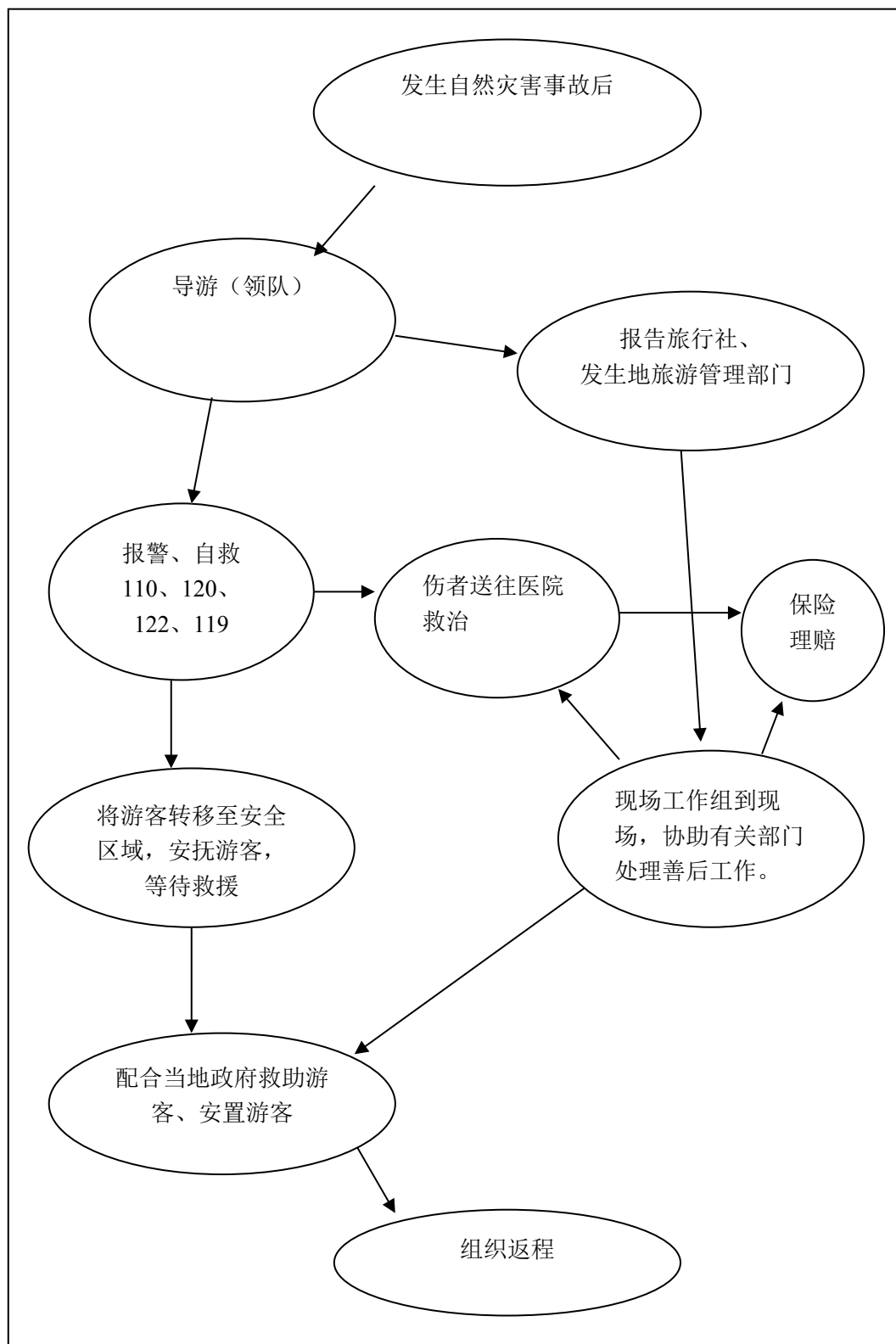
(3) 立即报告发生地和属地旅游管理部门；

(4) 领导小组有关人员立即赶到现场、协助做好善后处置工作。

(5) 配合保险公司进行保险事故鉴定，处理赔偿事宜。

(6) 调整相关接待单位，安置好返程或继续行程的工作。

自然灾害事故事件处置工作程序示意图



4.4.6 旅游者突发疾病：

1、旅游者患一般疾病的处置：

(1) 全其及早就医，注意休息。旅游者患一般疾病时，导游（领队）要劝其尽早去医院看病，并留在饭店休息。如有必要，导游（领队）应陪同患者到医院就医。

(2) 为游客的治疗提供方便。若游客需要住院治疗，导游（领队）应当尽可能提供协助，并通知游客家属前来照料。同时应当向游客委婉地向游客说明看病费用自理。

(3) 关心患者的病情。如果患病的旅游者留在饭店休息，导游（领队）要前去询问身体情况并安排好用餐，需要时应当通知餐厅为其提供送餐服务。

(4) 严禁导游（领队）擅自给患者提供药品。

2、旅游者突发重病处置：

(1) 旅游途中游客突然患病，导游（领队）应采取措施就地抢救，请求机组人员，列车员或船员在飞机、火车、轮船上寻找医生，并通知下一站急救中心和出团社准备抢救。若乘旅游车前往景区途中游客患重病，必须立即送其就近的医院诊治或拦车将其送往医院。必要时暂时中止旅游，让旅游车先开往医院，同时应当及早通知旅行社，请求指示和派人协助。游客在饭店患重病时，先由饭店医务人员抢救，然后送医院。

(2) 游客病危时，导游（领队）应立即协同患者随行旅游者送病人区急救中心或医院抢救，或请拨打 120 急救。患者如果系国际急救组织的投保人，还应当提醒与该组织联系。

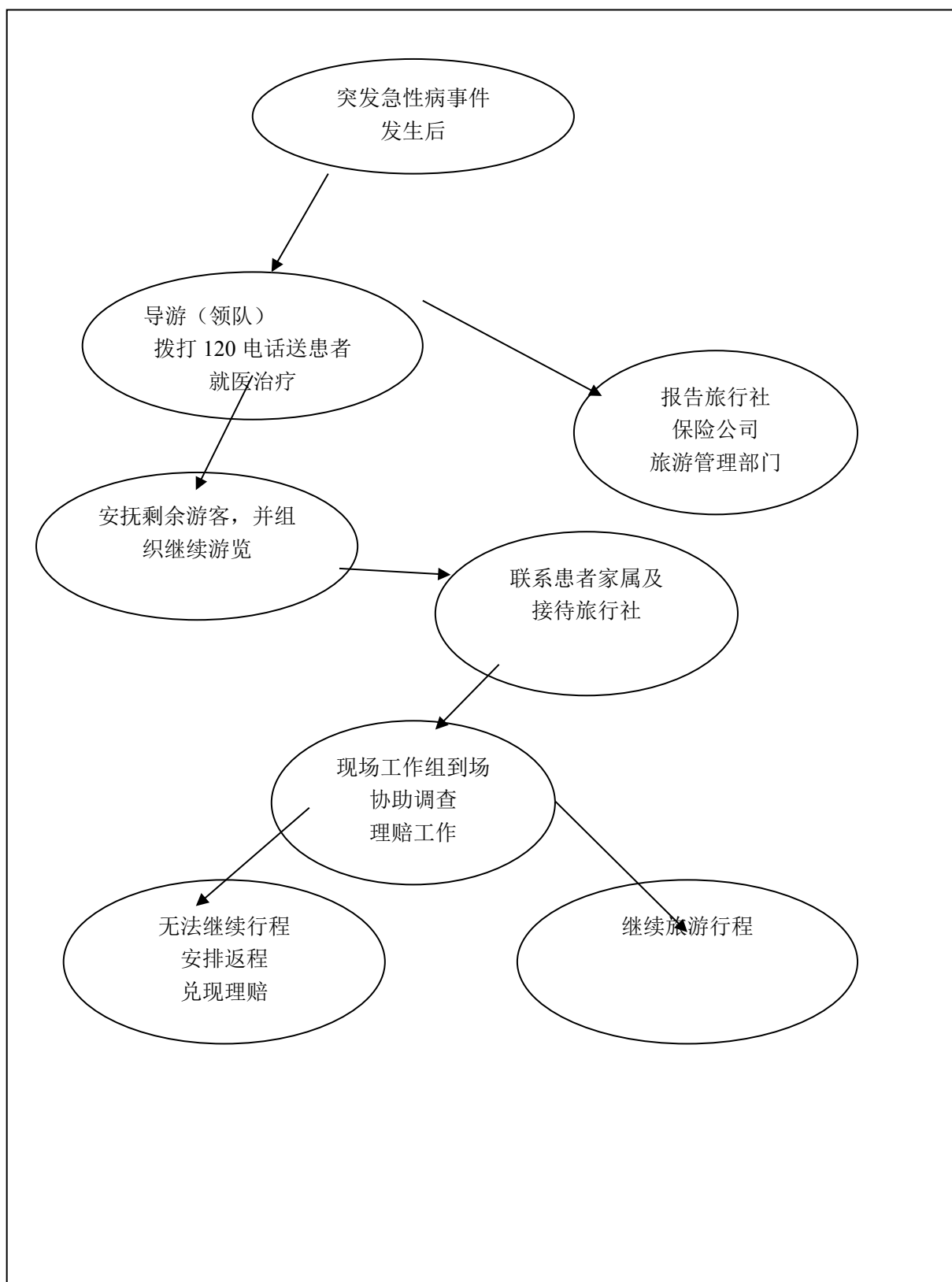
(3) 在抢救过程中，导游（领队）应要求患者随行旅游者在场，并详细记录患者患病前后的症状及治疗情况。需要签字时，导游（领队）应请患者的随行旅游者签字，如游客为单身旅游者应当及时与组团社报告，在明确旅行社同意代签决定情况下，经医院和患者亲属同意决定情况

下代签。

（4）若患者病危而亲属不在身边时，导游（领队）应当及时报告组团社通知患者亲属。患者亲属到来后，导游（领队）应协助其解决生活方面问题；若找不到亲属时，在国外的一切按使（领）馆的书面意见处理。

（5）患病游客转危为安，但仍需住院治疗不能随团离境时，导游（领队）要安排接地旅行社派员不时去医院探望，帮助患者办理分离签证、延期签证以及出院、回国手续和交通票据等善后事宜。

突发急性病处置工作程序示意图



3、游客死亡处置：

（1）拨打求救电话。向当地警方、急救中心报警；及时报告旅行社（组团社、落地社），由旅行社迅速启动预案，向两地旅游管理部门和保险公司报告；假如发生在境外的，及时通知使（领）馆。

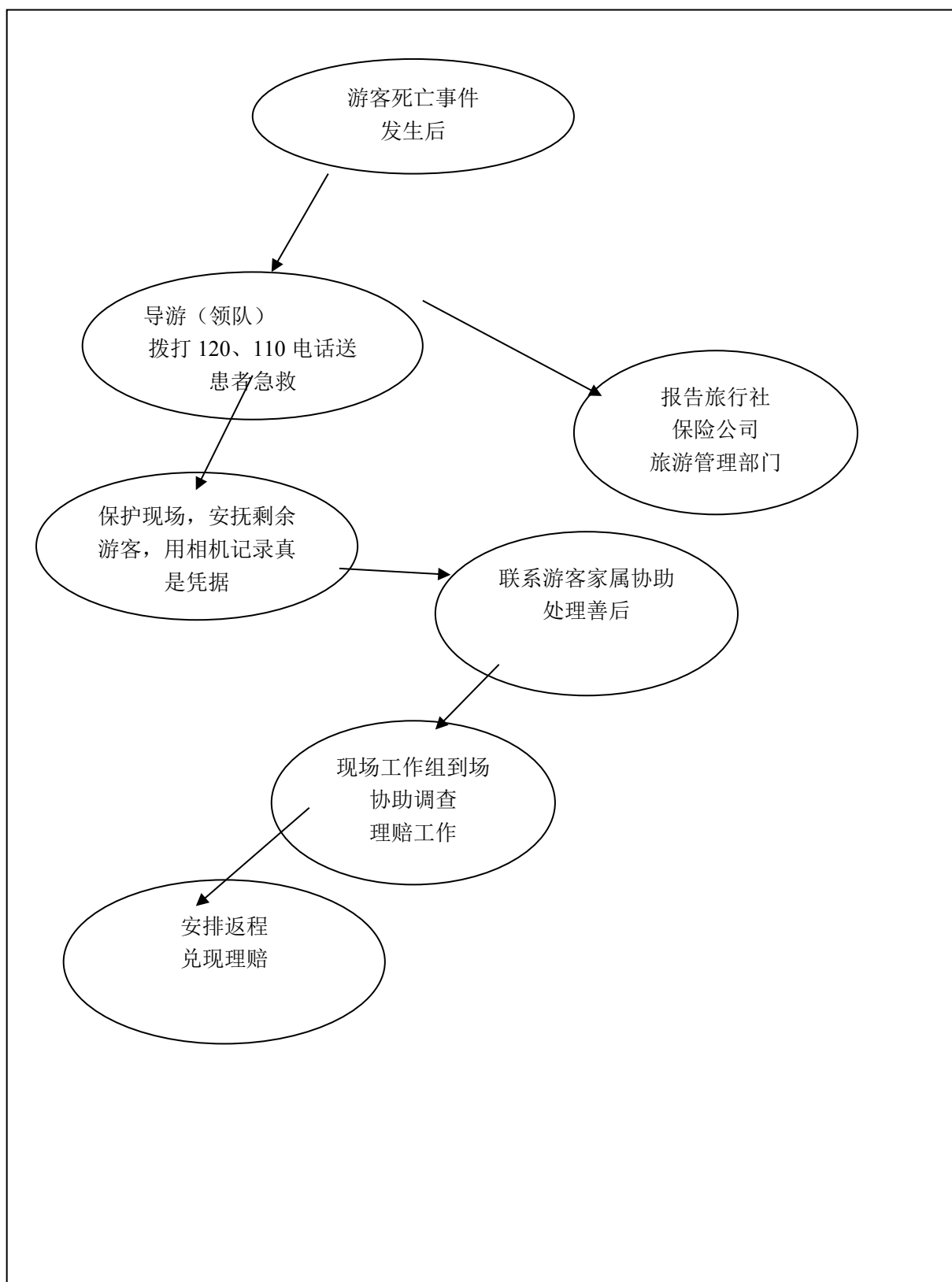
（2）保护现场。导游（领队）发现后应当立即维护现场秩序，利用相机摄录事发现场情况。

（3）安抚其他游客，等待有关部门人员到场处置。

（4）协助亲属进行善后处理。导游（领队）协助其亲属进行善后处理，假如在境外的，要协助其亲属办理有关手续等。

（5）按照旅行社现场工作组的指示，完成有关工作。

游客死亡处置工作程序示意图

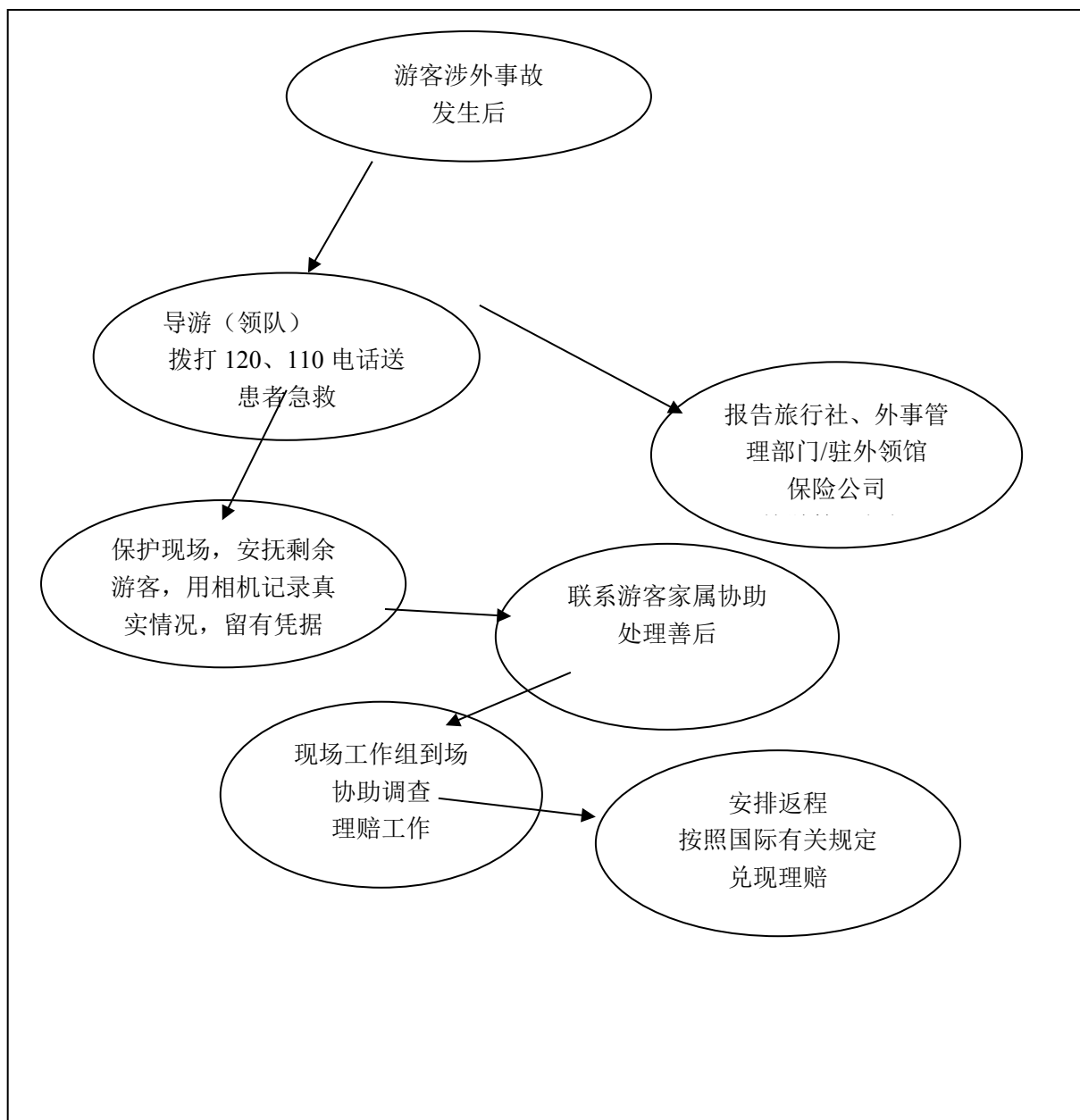


4.4.6 涉外事故

处理外国旅游者重大伤亡事故时，还应当注意下列事项：

- （1）立即通过外事管理部门通知有关国家驻华使领馆和组团旅行社；
- （2）为前来了解、处理事故的外国使领馆人员和组团社及伤亡者家属提供方便；
- （3）与有关部门协调，为国际急救组织前来参与对在国外投保的旅游者(团)的伤亡处理提供方便；
- （4）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》进行处理。
- （5）对于外国旅游者的赔偿，按照国家有关规定妥善处理。

涉外事故处置工作程序示意图



5 应急保障和演练

应急保障演练工作由处置保障组织全市涉旅员工学习涉旅突发事件的预防、预誓、避险、自救、互救等常识，积极开展有关法规和涉旅突发事件应急预案的宣传教育培训，增强旅游者和旅游从业人员的责任意识和自救、互救能力，提高行业与社会的防范能力。

组织每年分别 4 月、9 月、12 月学习预案内容，领导小组进行不定期抽查各单位的学习情况，并作出会议及抽查记录，企业整理会议纪要及抽查记录，在全市发布，监管督促各企业的落实情况，纳入企业的评定考核。全年分上下半年开展各岗位从业人员开展安全常识、现场救护和突发事件应急预案程序的演练工作，并组织考核，经考核合格者方可上岗。

每月定期组织学习，并自查自纠，做好培训记录及月度会议纪要，组织每年不低于 2 次的现场演练，熟练程度、应急措施，现场评分，直接纳入评定考核体系，不合格者将报请上级旅游主管部门取消次年的评定资格。

预案演练经费由各企业作为培训费用负责落实，各相关单位须高度重视并予以配合。

6 各类紧急联系方式

匪警 110 火警 119 急救中心 120

道路交通事故报警 122

水上求救专用电话 12395 森林火警 95119

红十字会急救台 999

旅游意外险报案电话：95510

旅游责任险报案电话：95511

市文化旅游举报、投诉电话：12318—5

附则

本预案由宁国市文化旅游市场突发事件应急处置工作领导小组制定、解释和组织实施。同时根据实际情况的变化，及时修订本预案。

本预案自发布之日起实施

