

全南县文化广电新闻出版旅游局

全文广新旅字〔2019〕15 号

关于印发《全南县旅游突发公共事件应急预案》的通知

各涉旅企事业单位：

现将：《全南县旅游突发公共事件应急预案》的通知印发给你们，请认真抓好落实。

全南县文化广电新闻出版旅游局
2019 年 3 月 10 日



全南县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，维护全南旅游形象，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)《中华人民共和国传染病防治法》
- (3)《突发公共卫生事件应急预案》
- (4)《旅行社条例》
- (5)《导游人员管理条例》
- (6)《中国公民出国旅游管理办法》
- (7)《旅游安全管理暂行办法》
- (8)《旅游安全管理暂行办法实施细则》
- (9)《江西省旅游条例》
- (10)《旅游突发公共事件应急预案》
- (11)《赣州市突发公共事件总体应急预案》

1.2 适用范围

本预案适用于本县行政区域内可能发生或已经发生的，需要由县文化广电新闻出版旅游局负责处置的较大旅游突发事件，或者需要县文化广电新闻出版旅游局参与处置的重大、特别重大旅游突发事件的应对工作。

1.3 旅游突发事件及其类别

旅游突发事件是指因自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、突发社会安全等事件，危及或损害到来县或本县外出游客生命财产安全，或影响本县旅游业正常运行的紧急事件或状态。

（1）自然灾害、事故灾难导致的重大游客伤亡事件，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、水运等重大交通运输事故；其他各类重大安全事故等。

（2）突发公共卫生事件造成的重大游客伤亡事件，包括：突发性重大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒，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重大涉外旅游突发事件和大型旅游节庆活动事故。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。

1.4 突发公共事件等级

根据《旅游安全管理暂行办法》和《旅游安全管理暂行办法实施细则》，突发公共事件按旅游者伤亡程度分为Ⅰ级（特

大)、II级(重大)、III级(较大)、IV级(一般)四个等级。

(1) I级特大事故,是指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;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;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) II级重大事故,是指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;旅游者200人以上滞留超过24小时,并对当地生产生活秩序造成较严重影响;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。

(3) III级较大事故,是指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人以下;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;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) IV级一般事故,是指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;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;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。

本条第一款所称的“以上”包括本数,所称的“以下”不包括本数。本条所称的等级划分可以随国务院主管部门的补充

而补充。

1.5 基本原则

（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。

（2）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积极协助相关部门进行相关应急救援工作，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。

（3）及时报告，信息畅通。各级旅游行政管理部门在接到有关事件的救援报告时，要在第一时间，立即向当地政府、上一级部门和相关单位报告，或边救援边报告，并协助相关部门及时处理和做好有关的善后工作。

2 组织领导和工作职责

2.1 组织机构

（1）全南县文化广电新闻出版旅游局设立全南县旅游突发事件应急领导小组，组长为县文化广电新闻出版旅游局党组书记、局长，副组长为县文化广电新闻出版旅游局副局长，小组成员为文化广电新闻出版旅游局各股室负责人。领导小组办公室设在文化广电新闻出版旅游局负责安全生产监管股室（股室长为办公室主任）。

（2）各乡镇人民政府设立旅游突发事件应急领导小组，由乡镇主要负责人担任组长。领导小组下设办公室，由分管旅游或安全生产的领导任办公室主任。乡镇人民政府旅游突发事

件应急领导小组具体负责本乡镇旅游突发事件的应急指挥和相关的协调处理工作。

2.2 工作职责

(1) 县文化广电新闻出版旅游局旅游突发事件应急领导小组，负责协调指导涉及全县性、跨县发生的重大旅游突发事件的相关处置工作，以及涉及全县有关单位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，并上报县政府、市文化广电新闻出版旅游局。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) 乡镇领导小组及其办公室负责监督所属乡镇旅游景（区）点、旅行社落实有关旅游突发事件的预防措施；及时收集整理本乡镇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；发生突发事件时，在县政府领导下，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 预警阶段

3.1 信息监测与报告

(1) 凡发生本预案所列的旅游突发事件，旅游企业应报告。

(2) 各旅游应急相关机构应设立并公布受理电话和传真，应及时受理旅游突发事件报告。

(3) 事故发生地的乡镇政府是该地受理突发公共事件信息报告的责任主体，其辖区内的各类旅游单位应及时向所在地政府应急中心报告，同时报告县旅游应急机构。在县外发生旅游突发事件时，旅游企业应报告县旅游应急机构，并由县文化广电新闻出版旅游局汇总报告县应急指挥中心。选择报告形式一定要以报告信息的及时、准确为前提。

3.1.2 信息报告内容

(1) 应急接警单位信息报告内容

依照《赣州市旅游突发公共事件信息报告表》形式向上级指挥、指导机构报告信息。报告的内容要简明、准确，并包括时间、地点、信息来源、事件起因和性质、基本过程、已造成的后果、影响范围、事件发展趋势和已经采取的应急措施以及下一步工作建议等内容，并根据事态发展和处置情况及时续报。

(2) 旅游企业信息报告内容

参照《赣州市旅游突发公共事件信息报告表》的内容要求，旅游企业信息报告要求如下：

首次报告内容包括：事故发生的时间、地点、初步情况；事故接待单位及与事故有关的其他单位；报告人的姓名、单位和联系电话。

过程报告内容包括：伤亡情况及伤亡人员姓名、性别、年龄、国籍、团名、护照号码；事故处理的进展情况、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。

3.1.3 市内报告处理程序及时限要求

(1) 发生一般和较大事故，旅游企业应在事发后 30 分钟内以电话或书面形式报告所在地乡镇政府应急中心和县文化广电新闻出版旅游局，由县文化广电新闻出版旅游局报告县应急指挥中心，并报告市文化广电新闻出版旅游局，并将情况及时通报县相关部门。

(2) 发生特大和重大事故，旅游企业应在事发后 30 分钟内以电话或书面形式报告所在地乡镇政府和县文化广电新闻出版旅游局，也可越级向县应急指挥中心报告；1 小时内将事件情况书面报告县文化广电新闻出版旅游局。县文化广电新闻出版旅游局在接报后，应 1 小时内分别向县应急指挥中心、市文化广电新闻出版旅游局、省文化广电新闻出版旅游厅口头报告，在 2 小时内书面报告。

(3) 对于个别情况特殊，难以在事件发生后 1 小时内书面报告的特大和重大旅游突发事件，有关单位可在接报后 2 小时内将详细情况书面报县文化广电新闻出版旅游局、县应急指挥中心，同时说明延时报告的具体内容。

3.1.4 县外报告处理程序及时限要求

(1) 发生在国内。本县组团旅行社、当事人应立即向事发地报警求助，并进行必要的自救。同时，应立即向县文化广电新闻出版旅游局报告。报告时限与辖区内要求一致。

(2) 发生在国外及港澳台地区。领队人员应立即报告国内组团社，同时报告当地中国使领馆，国内组团社应立即向县文化广电新闻出版旅游局报告，由县文化广电新闻出版旅游局

连同县外（侨）办按国家旅游局和外交部发布的《中国公民出境旅游突发事件应急预案》处置。

3.2 预警

3.2.1 发生或极有可能发生危害游客安全的事故，县文化广电新闻出版旅游局旅游应急办应及时发出或授权发出预警，提示、劝告、警示旅游者暂缓、推迟或者取消前往目的地及停止某些旅游活动。

县文化广电新闻出版旅游局旅游应急办根据有关规定、指令，自行或会同有关部门对旅游突发事件预警类别、级别进行研判，根据研判结果向旅游企业和旅游者作出发出或取消预警指令，重大情况及时向市应急指挥中心提出研判、预警建议。法律、法规对其他突发公共事件的预警另有规定的，从其规定。

3.2.2 在县城内发生事故的，旅游企业现场人员应立即向110报警，同时立即报本单位负责人和所在地政府应急中心；在县城外发生的，应通过当地110、119、120等特服电话以及所在地政府公布的专线电话等报告。

3.2.3 预警发布

（1）发布方式。可以通过新闻发言人、各类公共媒体发布，必要时旅行社、景区景点、宾馆酒店等旅游企业要对本企业接待的相关游客和员工逐人通知。

（2）发布内容。包括预警级别、区域或场所、时间、影响估计及应对措施等。

4 救援机制

4.1 分级响应

预警信息发布后，有关单位应当进入应急阶段，采取相应的监控防范措施，监测、防止不利事态的发生、发展；有关部门的工作人员应当坚守岗位，积极履行职责。

可以根据预警级别和实际需要采取以下措施：

（1）及时向社会宣传旅游突发事件应急和防止、减轻危害的知识；

（2）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；

（3）各类应急机构和人员进入待命状态；

（4）确保通讯、交通、供水、供电等公用设施的安全和正常运行；

（5）法律、法规、规章规定的其他必要的准备措施。

4.1.1 发生Ⅲ级（较大）、Ⅱ级（重大）、Ⅰ级（特大）突发事件时，县旅游突发事件应急领导小组启动应急预案。事发所在乡镇旅游突发事件应急领导小组启动相应应急预案。在县委的领导下，及时掌握信息，参与和协调相关部门和单位及时采取应急处置措施。

4.1.2 发生Ⅳ级（一般）突发事件时由事发地的乡镇旅游突发事件应急领导小组决定启动相应乡镇旅游应急预案。在乡镇人民政府的领导下，协调相关部门和单位及时采取应急处置措施。

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，随团导游人员在与当地有关部门取得联系争取救援的同时，应立即向旅行社报告，旅行社负责人应立即向当地旅游行政管理部门报告情况。

4.2.2 当地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，并立即将情况报告当地人民政府和上一级旅游行政管理部门。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，配合处理有关事宜。

4.3 突发公共卫生事件的应急救援处置程序

4.3.1 突发重大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重大传染病疫情时，应及时到当地医疗机构就诊，随团导游人员应立即向当地疾控部门报告，服从疾控部门作出的安排。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，要立即向当地人民政府报告，要积极主动配合当地疾控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。如果疾控部门做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；同时向上一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）旅游团队成员经疾控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疾控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；同时向团队需经过和已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）发生疫情所在地旅游行政管理部门接到疫情确诊报告，要立即向上一级旅游行政管理部门报告。县文化广电新闻出版旅游局接到报告后，应按照团队的行程路线，在本县范围内督促该团队所经过县（市、区）的旅游行政管理部门做好相关的消毒防疫工作。同时，应及时上报县政府和市文化广电新闻出版旅游局。

4.3.2 重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重大食物中毒事件时，应及时到当地医疗机构就诊，随团导游人员应立即向当地食品药品监督管理局报告，在报告旅行社的同时向所在地旅游行政管理部门报告。

（2）事发地旅游行政管理部门接到报告后，应立即向当地人民政府报告。同时，协助食品药品监督管理局、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。

（3）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。

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，有关各方

除积极采取措施救援外，地接社及事发地旅游主管部门还要注意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，立即报告县政府和市文化广电新闻出版旅游局。由县政府和市文化广电新闻出版旅游局通过有关渠道，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，由活动主办部门按照活动应急预案，统一指挥协调有关部门维持现场秩序，疏导人群，提供救援。当地旅游行政管理部门要积极配合，做好有关工作，并按有关规定及时上报事件有关情况。

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，旅行社领队要及时向所属旅行社报告，同时报告我国驻所在国或地区使（领）馆或有关机构，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，要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 分级制定应急预案

各乡镇分管旅游工作的部门或机构，根据本乡镇实际，在当地党委、政府的领导下，制定旅游突发公共事件救援预案，或与有关部门联合制定统一应急救援预案，建立联动机制，形成完整、健全的旅游救援体系，并进行必要的实际演练。要总结经验教训，不断修改完善本级应急救援预案，努力提高其科学性、实用性。

4.7 公布应急救援联络方式

各级旅游行政管理部门或机构，应通过媒体向社会公布旅游救援电话，或共享有关部门的救援电话，并保证 24 小时畅通。县文化广电新闻出版旅游局救援电话为 0797—2632240。

4.8 新闻发布

对已经发生的较大、一般旅游突发事件的信息发布，由县政府办会同县新闻宣传主管部门、县文化广电新闻出版旅游局负责；对已经发生的特别重大、重大旅游突发事件的信息发布，按照《江西省突发公共事件总体应急预案》办理。

5 应急保障和演练

各乡镇旅游行政管理部门或机构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和演习，做到熟悉相关应急预案和程序，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。要主动做好公众旅游安全知识、救助知识的宣传教育，不断提高旅游全行业与旅游者预防和处置旅游突发事件的能力。

6 附则

6.1 制定与解释

本预案由全南县文化广电新闻出版旅游局制定并负责解释。

联系部门：全南县文化广电新闻出版旅游局市场监管法规执法室

联系电话：0797—2632240；传真：0797—2632240

6.2 预案实施时间：本预案自发布之日起

