

兰州新区商务和文化旅游局 (兰州新区综合保税区管理委员会)

兰州新区商务和文化旅游局 (兰州新区综合保税区管理委员会) 关于征求《兰州新区旅游突发事件应急预案 (征求意见稿)》意见建议的函

各园区管委会，新区各部门、各单位、各国有集团公司，省市驻区各单位：

为进一步建立健全兰州新区旅游行业突发事件应急预案制度、规范行业应急管理，我局根据兰州新区安全生产委员会办公室《关于修订完善各项应急预案的通知》要求，结合新区实际及各部门工作职责，拟制定了《兰州新区旅游突发事件应急预案（征求意见稿）》，现征求各单位意见建议。请将意见建议于6月17日前以书面形式反馈新区商文旅局旅游发展科。

联系人：刘小淇 0931-8252157

附件：兰州新区旅游突发事件应急预案（征求意见稿）

兰州新区商务和文化旅游局
(兰州新区综合保税区管理委员会)

2022年6月9日

兰州新区旅游突发事件应急预案

(征求意见稿)

兰州新区商务和文化旅游局

(兰州新区综合保税区管理委员会)

2022 年 5 月

目 录

1. 总则

1.1 编制目的

1.2 编制依据

1.3 适用范围

1.4 基本原则

1.5 分级标准

2. 应急组织体系及职责

2.1 应急组织机构及职责

2.2 应急协调指挥领导小组成员单位及职责

2.3 现场应急指挥部

3. 预防预警机制

3.1 信息监测与报告

3.2 预警级别

3.3 预警处理

3.3.1 预警信息通报

3.3.2 预警信息接受与处理

3.3.3 预警信息发布

3.3.4 预警调整及解除

4. 应急响应

4.1 响应分级

4.2 应急响应程序

4.2.1 指挥与协调

4.2.2 应急响应行动

4.2.2.1 IV级（一般）旅游突发事件应急响应

4.2.2.2 III级（较大）旅游突发事件应急响应

4.2.2.3 I级（特别重大）和II级（重大）旅游突发事件应急响应

4.2.3 信息报告

4.2.4 旅游突发事件处置基本程序

4.2.5 应急处置特别程序

4.2.5.1 旅游交通事故处理程序

4.2.5.2 旅游公共卫生事件处理程序

4.2.5.3 旅游食品中毒事件处理程序

4.2.5.4 旅游火灾事故处理程序

4.2.5.5 地震、洪水、泥石流等自然灾害处理程序

4.2.5.6 外国旅游者重大伤亡事故处理程序

4.3 舆论引导

4.4 响应终止

5. 善后工作

5.1 善后处置

5.2 社会救助

5.3 事故调查

5.4 分析评估

6. 保障措施

6.1 治安保障

6.2 交通运输保障

6.3 通信和电力保障

6.4 装备保障

6.5 资金保障

6.6 其它保障

7. 监督管理

7.1 宣传教育和应急演练

7.2 奖励与责任

7.3 监督检查

8. 附则

8.1 预案管理

8.2 预案实行

兰州新区旅游突发事件应急预案

(征求意见稿)

1. 总则

1.1 编制目的

建立健全兰州新区旅游突发事件应急救援体系，提高有效预防和及时处置旅游突发事件的能力，最大限度保障旅游者和旅游经营者的生命财产安全，促进兰州新区旅游业安全、有序、可持续发展。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国旅游法》《生产安全突发事故报告和调查处理条例》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《旅游安全管理办法》《中国公民出国旅游管理办法》《甘肃省突发事件总体应急预案》《甘肃省生产安全事故应急预案》《兰州新区突发事件总体应急预案》等有关法律法规和政策文件，结合兰州新区旅游行业的实际情况，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于兰州新区行政区域内发生的或新区旅行社组团外出游览而发生的各类旅游突发事件的应对和处置工作。

(1) 自然灾害导致的游客伤亡及财产损失事件。包括：气象灾害、地震灾害、地质灾害、水旱灾害等。

(2) 事故灾难导致的游客伤亡及财产损失事件。包括：火灾事故、交通客运事故、公共设施设备事故、环境污染和生态破坏事件等。

(3) 公共卫生事件。包括：传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒以及其它严重影响旅游者健康和生命安全的事件等。

(4) 社会安全事件。包括：危机公共安全的刑事案件、涉外突发事件、民族宗教事件、恐怖袭击事件、经济安全事件及群体性事件，在大型旅游节庆活动中，因人群拥挤、建筑物垮塌等原因造成游客伤亡的突发事件。

(5) 涉及旅游者的其他可能或已经造成人员伤亡或重大财产损失的突发事件。

1.4 基本原则

(1) 救援第一，以人为本。在处置旅游突发事件中以保障旅游者生命安全为首要原则，做好应对突发事件的各项准备工作，尽一切可能为旅游者提供救治、救援和救助。

(2) 统一领导，分级负责。由事发地园区管委会牵头，园区旅游管理部门协调有关部门负责相关应急救援工作，调动一切力量，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。现场人员要在实施必要救援及采取必要处置措施的同时，及时向事发园区有关部门

报告和向本单位报告情况。事件涉及单位要在第一时间内，向新区商文旅局及相关部门报告，并及时处理和做好善后工作。

（4）信息透明，保护隐私。各级旅游管理部门在收到有关事件的救援报告和处理事件的过程中，要及时向事件当事人家属、单位告知事件信息和处理情况，通过各种媒体和渠道向社会公众通报相关信息，同时切实保障事件当事人及相关人员的隐私权不受侵犯。

1.5 分级标准

根据突发公共事件的严重程度和影响范围，从低到高依次分为Ⅳ级（一般）、Ⅲ级（较大）、Ⅱ级（重大）、Ⅰ级（特别重大）4个等级。

Ⅳ级（一般）：死亡人数3人以下，或者重伤人数10人以下；或者直接经济损失1000万元以下。

Ⅲ级（较大）：死亡人数3人以上10人以下，或者重伤人数10人以上50人以下；或者直接经济损失1000万元以上5000万元以下。

Ⅱ级（重大）：死亡人数10人以上30人以下，或者重伤人数50人以上100人以下；或者直接经济损失5000万元以上1亿元以下。

Ⅰ级（特别重大）：死亡人数30人以上，或者100人以上重伤；或者直接经济损失1亿元以上。

上述数量表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

2. 应急组织体系及职责

兰州新区管理委员会设立旅游突发事件应急指挥机构，负责本行政区域内旅游突发事件应急处置工作。

2.1 应急组织机构及职责

新区管委会设立兰州新区旅游应急协调指挥领导小组（以下简称新区旅游应急领导小组），统一领导处置全新区旅游突发事件应急处置工作。由管委会分管主任担任组长，商文旅局局长任副组长。成员单位主要由商务和文化旅游局、应急管理局、党工委办公室、管委会办公室、党群工作部、经济发展局（统计局）、城乡建设和交通管理局、财政局（国资局）、公安局、自然资源局、卫生健康委员会、农林水务局、民政司法和社会保障局（退役军人事务局）、生态环境局、市场监督管理局、中川园区管委会、西岔园区管委会、秦川园区管委会、兰州新区消防救援支队等组成。必要时，可吸收其它部门和单位参加。主要职责如下：

- （1）统一领导新区旅游突发事件应急处置工作。
- （2）负责组织、协调、指挥较大旅游突发事件应急处置工作。
- （3）研究、解决和处置旅游突发事件中的重大问题。
- （4）向新区党工委、管委会和省文旅厅报告旅游突发事件应急处置情况。
- （5）协调有关单位之间工作。

(6) 组织开展新区旅游突发事件应急宣传、培训和演练等工作。

新区旅游应急协调指挥领导小组办公室设在新区商务和文化旅游局，由商文旅局局长任办公室主任，具体负责新区旅游应急协调指挥领导小组的日常工作。主要职责如下：

(1) 承担新区旅游应急领导小组日常工作。

(2) 督查、落实旅游突发事件应急处置重大决策的实施。

(3) 核实因旅游突发事件应急处置重大决策的实施。

(4) 核实因旅游突发事件造成的人员伤亡和财产损失情况，及时向上级报告应急救援工作进展，落实上级有关应急救援的指令。

(5) 收集、汇总、研判旅游突发事件信息，及时向新区旅游应急协调指挥领导小组报告，并通报新区旅游应急协调指挥领导小组各成员单位。

(6) 组织实施旅游突发事件调查评估，并提出对策。

(7) 协助和指导园区开展旅游突发事件应急救援工作。

(8) 协调有关单位落实对事发地的支持和帮助。

2.2 应急协调指挥领导小组成员单位及职责

新区商务和文化旅游局负责牵头组织协调旅游突发事件应急处置工作；承担新区旅游应急领导小组办公室日常工作；协助做好旅游突发事件应急预案制定、发布和管理；配合做好旅游预警信息发布、旅游安全和应急救援知识宣

传教育；组织、参与旅游突发事件调查，督促有关部门（单位）制定并落实防范措施；协助做好旅游突发事件有关新闻报道工作。

新区应急管理局负责指导和监督旅游突发事件应急管理工作；参与调查处理旅游安全事故；负责灾民紧急转移安置，自然灾害生活救助，应急避难设施建设；及时提供森林火灾等预警信息；负责提供地震预警信息和地震现场检测；负责提供气象灾害预警信息。

新区党工委办公室负责组织协调旅游突发事件应急处置情况的信息，发布和舆论引导工作。

新区管委会办公室负责旅游突发事件应急处置中涉外、涉港澳台工作。

新区党群工作部负责旅游突发事件应急处置中涉及民族宗教因素问题的政策指导和协调处置工作。

新区经济发展局（统计局）负责根据新区救灾物资储备规划、品种目录和标准制定年度购置计划，负责中央、省级下达和市级救灾物资的收储、轮换和日常管理；负责旅游突发事件电力应急保障工作以及由电力原因导致的旅游突发事件；负责协调通信部门做好通信保障工作；负责维护旅游突发事件事发地的价费管理和物价稳定工作；负责指导和协助做好旅游突发事件统计分析工作。

新区城乡建设和交通管理局负责组织协调旅游突发事件应急救援人员、物资、旅游者或灾民的公路、水路运输，保障道路运输畅通。

新区财政局（国资局）负责对旅游突发事件应急救援经费予以保障；负责协调相关保险机构及时开展查勘和理赔工作。

新区公安局负责维护事发地治安秩序，加强安全防范，打击违法犯罪活动；做好交通管制、疏导和协助组织紧急疏散、转移解救群众等工作。

新区自然资源局负责组织协调、指导监督地质灾害检测预警，及时提供地质灾害信息。

新区卫生健康委负责组织抢救伤员和疾病防控工作；必要时组织心理卫生专家开展心理救助。

新区农林水务局负责提供汛情及预警信息；负责及时提供野生动物病源疫病的检测情况；在开展森林火灾扑救工作中优先救助旅游者等受困人员。

新区民政司法和社会保障局负责协调事发地民政部门，做好旅游事故中符合社会救助条件的受害者的临时生活救助和相关善后处置工作。

新区生态环境局负责新区环境质量监测和信息发布工作；组织、指导、协调涉及环境污染的旅游突发事件的应急处置工作。

新区市场监督管理局负责旅游景区特种设备安全监管工作，牵头或参与调查处理旅游景区特种设备事故；参与协调因特种设备事故造成的旅游突发事件应急救援工作；负责依法维护旅游突发事件事发地的市场秩序；负责旅游突发事件应急处置中涉及食品安全的工作。

中川园区、西岔园区、秦川园区管委会负责先期开展属地内旅游突发事件的救援；负责及时向新区旅游应急领导小组、上级应急部门及其它有关部门报告事件情况；负责配合事件事后调查。

新区消防救援支队负责做好消防救援工作。

根据工作需要，其他有关部门做好新区旅游应急领导小组交办的相关工作。

2.3 现场应急指挥部

发生旅游突发事件后，新区旅游突发事件应急领导小组根据情况需要指定成立现场指挥部，负责旅游突发事件的现场应急救援指挥工作。现场指挥部下设综合协调、抢险救援、警戒保卫、医疗救护、后勤保障、信息发布、善后处置等应急工作组，负责相关具体工作。

综合协调组：新区商文旅局牵头，应急局等相关单位、事发地园区管委会参与。组织协调现场应急救援的人员、交通、通信和装备资源调配，对旅游突发事件进行调查分析，提出处理意见。

抢险救援组：应急局、消防支队牵头，商文旅局、经发局、党群部、民政司法和社保局、城建和交通局等相关单位和事发园区管委会参与。负责查明旅游突发事件性质、影响范围及可能继续造成的后果，制定抢险救援方案，开展现场应急救援工作。

警戒保卫组：新区公安局牵头，事发园区管委会等部门协助。负责旅游突发事件现场安全保卫工作。

医疗救护组：新区卫生健康委员会牵头，事发园区管委会等单位配合。负责旅游突发事件现场医疗救护和疾病预防控制工作。

后勤保障组：事发园区管委会牵头，相关部门（单位）参与。负责提供应急救援物资及装备，做好电力、通信设施抢修等工作。

信息发布组：新区党工委办公室牵头，相关部门（单位）参与。负责旅游突发事件应急救援的信息发布及舆情管控工作。

善后处置组：事发园区管委会牵头，民政司法和社保局、财政局及有关保险机构、事发单位等部门参加，负责伤亡人员及其家属的安抚、抚恤、理赔等工作。

3. 预防预警机制

新区旅游应急协调指挥领导小组应抓好源头治理为重点的预防工作，统筹组织本行政区域内旅游安全和旅游景区风险管理工作，妥善处理旅游纠纷，指导、督促有关责任主体履行旅游风险管理责任。各园区旅游管理部门对旅游经营单位加强指导，减少旅游突发事件发生可能。

旅游经营单位承担旅游安全的主体责任，定期检查本单位安全措施落实情况，动态排查更新旅游安全风险，及时对可能发生的旅游突发事件采取安全防范措施，并按照规定及时向所在地应急部门和行业主管部门报告。严格执行生产安全、消防安全的法律、法规和国家标准、行业标准，加强对旅游设施、设备的日常检查维护和保养，对

提供的产品和服务进行安全检验、检测和评估，及时排查安全隐患，制定防控措施并进行整改；制定各项安全管理制度和应急预案，配备必要的安全和救援人员、设施设备，关注安全风险预警和提示；对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性现场处置、救助技能培训，采取必要措施防止危害发生。旅游从业人员严格遵守本单位的安全管理制度，接受安全生产教育和培训，增强旅游突发事件防范能力。

旅游经营单位预见可能发生影响行程、损害旅游者权益的情况，要及时向旅游者告知相关信息，做好相关解释、劝导、安抚工作。通过优化服务等措施，稳定旅游者情绪，妥善处理各种矛盾，尽可能避免消费纠纷转化为旅游突发事件。

3.1 信息监测与报告

建立健全各级旅游突发事件应急指挥机构的信息监测与报告机制、黄金周及节假日日报制，实时监测重大突发事件和涉及旅游安全的有关信息，评估旅游突发事件风险，分析研判结果，及时报告本级旅游主管部门及上级旅游突发事件应急指挥机构，做到早发现、早报告、早处置。

3.2 预警分级

根据旅游突发公共事件可能造成的危害性、紧急程度和影响范围，预警级别分为四级：Ⅳ级（一般）、Ⅲ级（较大）、Ⅱ级（重大）、和Ⅰ级（特别重大），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）加以表示。

3.3 预警处理

3.3.1 预警信息通报

新区城建和交通局、自然资源局、卫生健康委、农水局、生态环境局、市场监管局、应急管理局等相关部门（单位）在发布交通运输、气象、地质灾害、森林火灾、卫生防疫等预警信息时，应及时向新区旅游应急领导小组办公室通报。

3.3.2 预警信息接受与处理

一旦发生旅游突发事件，涉事经营单位要立即向所在园区旅游主管部门报告，由园区上报新区总值班室、应急管理局和新区旅游应急领导小组办公室。报告内容包括事故类型，事发时间、地点、人员伤亡情况，事发原因及发展趋势的初步判断、已采取的措施和需要支持协助的事项等。新区旅游应急领导小组办公室收到旅游突发事件预警预报信息后，应对预警信息进行核实和评估，确定预警等级，制定相应措施，报新区旅游应急领导小组决策，通报新区旅游应急领导小组相关成员单位。

3.3.3 预警信息发布

新区应急领导小组办公室负责收集整理相关信息和专家组意见，并及时提请应急领导小组发布Ⅲ级旅游预警警报；由新区旅游应急领导小组报请省文化和旅游厅发布Ⅱ级或Ⅰ级旅游预警警报。

预警信息内容包括：预警级别、事发区域或场所、事发时间、影响评估及应对措施等。信息的发布、调整和解除，可通过广播、电视、报刊、通信、信息网络或其他方式进行，对特殊人群、特殊场所应当采取针对性的告知方式，必要时通过专用信息系统逐个通知文化单位和旅游经营单位。

3.3.4 预警调整及解除

新区城建和交通局、自然资源局、卫生健康委、农水局、生态环境局、市场监管局、应急局等相关部门（单位）在对预报信息作出变更时，应及时通报新区旅游应急领导小组办公室。新区旅游应急领导小组办公室综合各类预警信息，必要时组织专家组进行评估，由新区旅游应急领导小组作出取消或降低预警级别的决定，及时向新区党工委、管委会报告，并通报有关园区管委会和新区旅游应急领导小组各成员单位。

4. 应急响应

4.1 响应分级

根据突发公共事件的严重程度和影响范围，从低到高依次分为Ⅳ级（一般）、Ⅲ级（较大）、Ⅱ级（重大）、Ⅰ级（特别重大）4个等级。

4.2 应急响应程序

4.2.1 指挥与协调

新区旅游应急领导小组统一领导、协调旅游突发事件应急救援工作，组织有关专家指导现场应急救援，指导事

发园区管委会进行应急救援，协调各部门配合、支持应急救援工作。

4.2.2 应急响应行动

4.2.2.1 IV级（一般）旅游突发事件应急响应

发生一般旅游突发事件，应在事发园区管理委员会统一领导下立即启动IV级应急响应，组织开展实施应急救援、抢救及善后工作。同时组织力量对事件的性质、类别、危害程度、影响范围等进行评估，并立即向新区总值班室、新区应急管理局、新区旅游应急领导小组办公室报告。新区旅游应急领导小组办公室接报后，关注旅游突发事件发展情况，加强信息沟通、传递、反馈。

4.2.2.2 III级（较大）旅游突发事件应急响应

发生较大旅游突发事件，事发园区管委会应立即组织实施前期应急救援并向新区总值班室、新区应急管理局、新区旅游应急领导小组办公室报告。新区旅游应急领导小组在新区党工委、管委会的统一指挥下立即启动III级应急响应，组织实施应急救援。同时组织力量对事件的性质、类别、危害程度、影响范围等进行评估并及时向新区党工委、管委会报告事件发展情况和处置情况。

4.2.2.3 I级（特别重大）和II级（重大）旅游突发事件应急响应

发生特大和重大旅游突发事件，新区旅游应急领导小组在新区党工委、管委会的统一指挥下根据突发事件的性质、危害程度、影响范围和可控性立即组织实施前期应急

救援，并立即报请省文旅厅启动Ⅱ级或Ⅰ级应急响应，在上级的统一指挥下，新区旅游应急领导小组直接指挥应急处置工作。

4.2.3 信息报告

新区管委会、园区管委会及其旅游突发事件应对处置牵头部门加强信息队伍、信息网络建设，建立完善快速高效的信息获取、信息报送和信息共享机制，第一时间收集汇总地理、地质、气象、民情、社情、舆情以及应急力量、应急预案、物资储备、时间动态等数据资料，为旅游突发事件应对提供详实可靠的信息保障。

（1）报告层级。旅游突发事件发生后，园区基层组织、企事业单位第一时间向园区总值班室及其旅游管理部门报告突发事件信息，园区总值班室及有关旅游管理部门在核实信息的同时，向新区总值班室、应急管理局及新区旅游应急领导小组办公室报告突发事件信息。新区120、119、110及其他部门收到的旅游突发事件信息，第一时间向新区总值班室和新区旅游应急领导小组办公室通报。

（2）报告内容。旅游突发事件信息报告分初报和续报。初报重点报告信息来源，事件时间、地点、性质、伤亡和失联人数，影响范围，交通、通信等基础设施损毁及先期处置等内容；续报重点报告上级指示批示落实，事件发展态势、主要应对措施、后续计划方案、应急需求建议等内容。

(3) 报告时限。事发园区第一时间向新区总值班室、新区应急管理局、新区旅游应急领导小组办公室报告；新区旅游应急领导小组办公室向新区总值班室、新区应急管理局报告，最迟不得超过1小时，不得迟报、瞒报和漏报，同时通报可能受影响的地区、部门，和企业等。事态紧急、情况复杂的突发敏感事件，园区管委会及其有关部门可边处置边报告、边核实边报告，为上级科学决策争取时间，提供依据。

4.2.4 旅游突发事件处置基本程序

事发地旅游团队和单位是第一时间处置旅游突发事件的主体，事发后应迅速组织开展自救、互救，充分利用社会救援力量开展抢险救援工作，同时积极联系事发地园区管委会及其旅游管理部门进行救援。事发地旅游突发事件应急救援力量不足以有效救援时，可向新区旅游应急领导小组请求增加救援力量。

现场救助应急处置内容：封锁事发现场；建立现场工作区域；抢救受害人员；设立人员疏散区；对旅游突发事件危害情况进行初始评估；探测危险物资及控制危险源；清理旅游突发事件现场。

4.2.5 应急处置特别程序

4.2.5.1 旅游交通事故处理程序

(1) 现场人员应当及时拨打紧急救援电话并上报所在单位，单位应当及时报告所在园区旅游管理部门或应急部门。

(2) 会同事故发生园区有关单位严格保护现场。

(3) 协同有关单位进行抢救、调查、妥善安置受影响游客，稳定情绪、控制事态。

(4) 单位负责人应及时赶赴现场处理事故，及时将处置的有关情况向旅游管理部门及应急部门报告，做好善后处理事宜。

4.2.5.2 旅游公共卫生事件处理程序

(1) 组织专业救援力量，动员社会救助力量营救涉险人员，疏散、撤离并妥善安置受到威胁的人员。

(2) 现场人员会同事故发生园区有关单位获取现场信息，及时向应急指挥机构报告。

(3) 开辟应急救援“绿色通道”，对应急交通工具优先安排、优先调度、优先放行，确保抢险救灾物资和人员能够及时、安全送达。

(4) 园区应急部门协同有关单位组织伤病人员救治，心理疏导、卫生防疫等工作，诊治传染病人和疑似病例，控制传染源；开展易感人群预防接种、疾病预防和卫生知识宣传等工作。

(5) 迅速控制危险源、标明危险区域、封锁危险场所、划定警戒区，实行管控措施。

(6) 禁止或者限制使用有关设施、设备，关闭或者限制使用有关场所，中止人员密集活动或者可能导致危害扩大的生产经营活动。

(7) 开展环境监测, 切断污染源, 控制污染物, 妥善处置危险废物, 防止大气、水源等环境污染。

(8) 启用政府突发事件应急预备经费, 调拨应急物资储备, 保障应急行动必需的物资装备和设施设备。

(9) 保障食品、饮用水、衣被、燃料等基本生活必需品, 为受灾群众提供避难场所、临时住所, 为应急人员提供必要的生活保障。

(10) 依法从严惩处囤积居奇、哄抬物价、制假售假等扰乱市场秩序的行为, 稳定市场价格, 维护市场秩序。

(11) 加强监测预警措施, 防止次生、衍生事件发生, 扩大事态, 加剧影响。

(12) 加强舆情监控, 依法打击编造、传播有关突发事件虚假信息, 制造谣言、蛊惑人心等非法违法行为。

4.2.5.3 旅游食品中毒事件处理程序

(1) 立即拨打救护电话, 将患者送往就近或指定医院就医。

(2) 1小时内应向市场监督管理局和卫生健康委报告, 同时向旅游管理部门或应急部门报告。

(3) 根据市场监督管理局对事故原因的判断配合做好事故调查、取证、处置、控制和评价工作。

4.2.5.4 旅游火灾事故处理程序

(1) 立即拨打电话报警, 并组织疏散游客。

(2) 利用就近消防设施进行灭火。

(3) 保护现场, 配合消防部门调查火灾原因。

4.2.5.5 地震、洪水、泥石流等自然灾害处理程序

- (1) 组织游客快速撤离到安全地带。
- (2) 拨打救援电话。
- (3) 在救护人员到来之前，尽力采取自救措施。

4.2.5.6 外国旅游者重大伤亡事故处理程序

(1) 立即通过外事管理部门通知有关省驻华使馆和组团单位。

(2) 为前来了解、处理事故的外国使馆人员和组团单位及伤亡者家属提供方便。

(3) 与有关单位协调，为国际救援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) 对外国旅游者的赔偿，按照省有关保险规定妥善处理。

4.3 舆论引导

新区党工委办公室、各园区管委会遵循实事求是、及时准确的原则，坚持突发事件应对处置与信息发布、舆论引导同研究、同部署、同落实，完善发布机构、明确发布时限，规范发布形式，加强舆论引导。

(1) 信息发布机构。发生一般突发事件，园区管委会或园区应急指挥机构负责统一发布突发事件信息，发生较大突发事件，新区管委会或新区旅游应急领导小组办公室负责统一发布突发事件信息，有关单位和个人不得擅自对

外发布事件信息。任何单位和个人不得编造、传播有关突发事件事态发展或者应急处置虚假信息。

(2) 信息发布形式。旅游突发事件信息采取多种形式, 主要包括提供新闻稿、举行新闻发布会、接受媒体采访, 以运用网站、微博、微信、移动客户端等官方信息平台发布信息。

(3) 正确引导舆论。事发地园区管委会及新区管委会及时关注社情、民情、舆情动态, 加强分析研判, 回应社会关切, 澄清各类谣言, 加强舆论引导, 鼓励社会各界和广大民众支持党和政府依法处置旅游突发事件。

4.4 响应终止

当旅游突发事件已经得到有效控制, 受伤人员基本得到救治时, 新区旅游应急领导小组宣布应急结束。商务和文化旅游局、事发园区管委会相应解除应急响应, 转入常态管理。

5 善后工作

5.1 善后处置

新区旅游应急领导小组根据旅游突发事件的危害程度及造成的损失提出善后处理意见, 并上报新区管委会。事发地园区管委会会同有关部门负责组织协调善后处置工作, 对突发事件中的伤亡人员、应急处置工作人员以及紧急调集、征用有关单位及个人的物资, 要按照规定给予抚恤、补助或补偿, 并提供心理及司法援助。有关部门要及时调

拨救助资金和物资，做好疫病防治和环境污染消除工作，尽快恢复正常旅游秩序，确保社会稳定。

5.2 社会救助

旅游突发事件发生后，民政司法和社保局负责事件符合社会求助条件的受伤人员的临时生活救助，协助做好死亡人员的善后处置工作。要协调保险机构要快速介入，及时做好有关单位和个人损失的定损、理赔工作。

5.3 事故调查

应急结束后，新区旅游应急领导小组指定相应的牵头单位组成事故调查组，对事故展开全面调查；查清事故发生的原因、经过，认定事故的性质和责任，提出对事故单位（责任人）的处理意见和防范措施。

5.4 分析评估

应急结束后，旅游企业和各级旅游管理部门应深刻吸取事故教训，认真分析事故原因，加强安全管理，加大安全投入，制定防范措施，落实安全生产责任制，防止类似事故再次发生。

新区旅游应急领导小组办公室组织各成员单位，分析总结应急救援工作，提出改进应急救援工作的意见和建议，报新区旅游应急领导小组。相关部门（单位）按规定开展旅游突发事件调查分析，提出处理意见和整改措施。

6. 保障措施

6.1 治安保障

新区公安局要制定不同类别、不同级别旅游突发事件维护治安秩序、交通秩序行动方案，加强事故现场治安警戒和治安管理，加强对重点区域、重点场所、重点人群、重要物资设备的防范保护，维护现场秩序，及时疏散群众，做好治安工作。

6.2 交通运输保障

新区公安局、城乡建设和交通管理局等有关部门(单位)要开设应急救援绿色通道，保证紧急情况下应急交通工具的优先安排、优先调度、优先放行。道路交通设施受损时，要迅速组织专业队伍进行抢修，尽快恢复。要根据应急处置需要，对事发现场及相关通道实行交通管制，确保道路畅通和应急救援管制顺利开展。

6.3 通信和电力保障

新区旅游突发事件应急领导小组建立包括参与应急救援的相关单位、专家通讯录，并定期更新；新区经发局协调典礼部门、各通信运管商分别为旅游突发事件应急救援提供通信保障和电力保障。着眼极端复杂条件，加强公共设施建设，完善备用设施和备用方案，提升公共设施保障能力，确保突发紧急情况，公共设施遭到破坏，在最短的时间内恢复通电、通水、通气，全力保障突发事件应急行动顺利进行。

6.4 装备保障

新区旅游突发事件应急领导小组根据需要，为参与应急救援的相关单位及人员配备相应的救援工具、监测仪器、车辆等抢险救援装备，保证应急响应时的需要。

6.5 资金保障

新区管委会、园区管委会要将旅游突发事件防范和应对处置工作所需经费纳入同级财政预算，根据救援需要，统筹各类专项资金，确保应急队伍建设、应急管理科普宣教等资金需求。

6.6 其他保障

对旅游突发事件应急救援过程中涉及医疗卫生、治安维护、社会动员、紧急避难场所等保障的，新区关部门应履行职能，确保应急救援工作进行顺利。

7. 监督管理

7.1 宣传教育和应急演练

各园区旅游管理部门和各旅游经营单位要利用各种形式广泛宣传旅游突发事件的预防、预警、避险、自救、互救等常识，加强对旅游者的应急预防常识教育和安全提示，努力提高广大旅游者自我保护意识和应急处置能力。

新区各旅游经营单位要结合本单位实际，编制并不断完善应急预案，定期开展安全风险评估，并认真开展应急预案的演练，使所属人员反应快、程序清、职责明、处置快，切实提高本单位处置旅游突发事件的能力。

7.2 奖励与责任

7.2.1 对在旅游突发事件应急处置工作中做出突出贡献的集体和个人予以表彰奖励。

7.2.2 对在旅游突发事件应急处置工作中，不认真履行职责，有失职渎职和玩忽职守等行为并造成严重后果的责任单位和责任人，依法追究其行政责任；涉嫌犯罪的，依法移送有权机关处理。

7.3 监督检查

新区旅游应急领导小组办公室组织成员单位对本预案的实际情况进行监督检查，确保应急措施到位。

8. 附则

8.1 预案管理

本预案由新区商务和文化旅游局负责解释。

8.2 预案施行

本预案自印发之日起施行。各园区旅游管理部门、各旅游经营单位应当参照本预案制定本辖区、本单位的相关应急预案。

