

# 临淄区旅游突发事件应急预案

## 1 总则

### 1.1 编制目的

为提高应急处置能力，迅速、有效地处置本区旅游突发事件，保障旅游者的生命财产安全，促进旅游业安全、有序、可持续发展，制定本预案。

### 1.2 编制依据

《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《中华人民共和国食品安全法》、《突发公共卫生事件应急条例》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《国家旅游局突发事件应急预案》、《山东省旅游条例》、《山东省突发事件应对条例》、《山东省旅游突发公共事件应急预案》、《淄博市突发公共事件总体应急预案》、《淄博市应急预案管理办法》《淄博市旅游突发事件应急预案》等法律法规和管理制度。

### 1.3 适用范围

本预案适用于发生在我区行政区域内，旅行社、星级饭店、A级旅游景区景点等旅游企业在从事组织和接待境内外游客活动中，因各类突发旅游安全事件而造成旅游者人身伤亡或财产损失的应急处置工作。

## 1.4 工作原则

1.4.1 统一领导，分级负责。在区政府的领导下，建立统一指挥、分级负责、条块结合、属地为主的应急管理体系，充分发挥专业应急指挥机构的作用，区政府和区相关部门按照各自职责，分级负责旅游突发事件的应急管理和应急处置工作。

1.4.2 属地为主，就近处置。接到事件发生报告的第一时间，参加现场救援的应急处置领导和指挥以当地政府为主，运用一切力量，力争在最短时间内将危害和损失降到最低。

1.4.3 服务大局，协同应对。旅游突发事件发生后，要妥善处置、维护社会安全稳定，积极主动发布信息，做好舆论引导，营造良好舆论环境，维护临淄城市形象。

1.4.4 预防为主，防治结合。坚持应急处置与预防工作相结合，旅游企业和各有关部门要做好预防、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，提高整体救援能力。

## 1.5 旅游突发事件分类

(1) 自然灾害、事故灾难导致的旅游者伤亡事件。包括洪水、台风、暴风雪等气象灾害，山体滑坡、崩塌等地质灾害，民航、铁路、公路、水运等交通运输事故，其他各类重大安全事故等。

(2) 突发公共卫生事件造成的旅游者伤亡事件。包括

突发传染病疫情、群体性不明原因疾病、食物中毒事件，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，特指发生涉外旅游突发事件和大型旅游节庆活动事故。包括港澳台或外国游客在本区行政区域内发生伤亡事件，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。

## 2 组织机构和职责

### 2.1 领导机构

在区生产安全事故应急指挥中心（以下简称指挥中心），设立区旅游突发事件应急救援指挥部（以下简称区指挥部），统一领导、指挥全区旅游突发事件的应急处置工作。区指挥部总指挥由区政府分管副区长担任，副总指挥由区政府办公室主任、区文旅局局长担任，成员由区委宣传部，区委统战部、临淄公安分局、区民政局、区财政局、区自然资源局、区交通运输局、区卫健局、区市场监管局、区文旅局、区应急管理局、临淄交警大队、区消防救援大队、区气象局以及各镇街道分管负责人组成。

区指挥部的主要职责是：负责指挥、协调涉及全区性、跨区发生的旅游突发事件的应急处置工作；统筹相关专业应急指挥机构，为遭遇旅游突发事件的旅游者提供救援；指导旅游突发事件的调查工作；决定本预案的启动和终止；对各类信息进行汇总分析；指导相关部门做好一般旅游安全突发

事件的应对处置工作；承担区委、区政府交办的其他任务。

各成员单位职责如下：

（1）区委宣传部：根据区指挥部统一安排，负责旅游公共突发事件的对外新闻发布工作。

（2）区委统战部：负责协调指导旅游安全突发事件应急处置中的涉台工作；负责涉及宗教场所的旅游突发事件的应急响应、协调处理工作；负责协调指导旅游安全突发事件应急处置中的涉外及涉港、涉澳工作。

（3）临淄公安分局：负责组织做好事件现场及周边区域的治安秩序维护工作；负责已死亡人员的身份验证等工作。

（4）临淄交警大队：负责事件现场区域周边道路的交通管制工作，保障运送伤员和救灾人员、物资、装备的车辆优先通行。

（5）区民政局：会同有关部门开展好应急救援工作。

（6）区财政局：负责旅游公共突发事件应急处置资金的筹集、保障与监督工作。

（7）区自然资源局：负责山体滑坡、崩塌等地质灾害造成的旅游突发事件的应急调查和应急监测工作，并对地质灾害发展趋势进行预测，提出应急防治与救灾措施建议。

（8）区交通运输局：负责协调道路运输企业应急救援运输保障；按照职责参与旅游安全突发事件的责任调查工作。必要时，按市指挥部要求开辟应急救援绿色通道。

(9) 区卫健局：协调旅游突发事件的卫生应急救援、调查、救治工作。

(10) 区市场监管局：负责旅游突发事件中特种设备事故调查处理工作，提供特种设备方面的技术支持；负责组织食品安全事故的调查处置工作。

(11) 区文旅局：负责区指挥部办公室日常工作以及本行政区域内旅游安全的综合协调和监督管理，建立完善旅游安全突发事件应急机制。负责组织指导旅游安全突发事件应急救援工作。

(12) 区应急管理局：负责依法针对旅游行业发生的生产安全事故进行调查和处理工作。

(13) 区消防救援大队：负责对涉及消防的旅游公共突发事件的救援抢险和火灾事故调查处理工作。

(14) 区气象局：负责本区行政区域内灾害性天气预警发布，并协助做好旅游突发事件处置的气象服务保障工作。

各镇街道在区指挥部的统一指挥下，负责组织制定、实施并定期演练本辖区旅游突发事件应急救援预案，加强本辖区旅游行业应急管理体系建设，对发生在本行政区域内的旅游突发事件做到及时响应，迅速处置。

## 2.2 办事机构

区指挥部办公室设在区文旅局，区文旅局局长兼任办公室主任。办公室的职能是：负责制定全区旅游突发事件应

急预案，并根据实际情况不断修订完善预案，保证其切实可行；根据上级或有关部门提供的预警信息，及时分析整理、适时发出本区行政区域内危及旅游者安全的旅游警告或警示；发生旅游突发事件时，即时收集、快速核实信息，迅速向区指挥部报告情况；执行和实施区指挥部的决策；及时向上级部门和有关单位报告相关救援信息；根据区指挥部的指令联系组团旅行社所在地旅游行政部门，通报有关情况。参与有关旅游突发事件调查，处理其他相关事项。

### 2.3 现场处置机构

发生旅游突发事件后，区指挥部根据处置工作需要，成立区级现场指挥部，现场指挥部可由宣传报道组、救援排险组、医疗抢救组、现场警戒组、后勤保障组、物资运输组、事故调查组等应急救援专业组组成。

## 3 预警

### 3.1 预警级别

根据旅游突发事件可能造成的危害性、紧急程度和影响范围，旅游突发事件预警级别分为四级：Ⅰ级（特别严重）、Ⅱ级（严重）、Ⅲ级（较重）和Ⅳ级（一般），依次用红色（警告不要前往）、橙色（劝告不要前往）、黄色（提示注意事项）和蓝色（提供相关信息）表示。

### 3.2 预警发布

区指挥部办公室根据本预案，明确预警的工作要求、程

序,落实预警的监督管理措施,并按照权限适时发布预警信息。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 and 解除,可通过广播、电视、报刊、通信、信息网络或者其他方式进行,对特殊人群、特殊场所应当采取有针对性的告知方式,必要时,旅行社、景区、景点、宾馆等旅游企业要逐个通知接待的旅游者和本企业员工。

I级、II级预警信息由指挥部提出预警建议,报市政府批准后,由市政府或上级指挥部发布和解除。

III级预警信息由指挥部办公室提出预警建议,报指挥部,经总指挥批准后,由指挥部发布和解除。

IV级预警信息由指挥部办公室发布和解除。

### 3.3 预警级别调整

根据旅游突发事件的发展态势和处置情况,预警信息发布部门可视情对预警级别做出调整。其中,涉及跨省市、行业、部门和涉外的特别严重或严重预警信息的发布、调整和解除,应当报请上级批准。

## 4 应急处置

### 4.1 信息报告与共享

4.1.1 一旦发生旅游突发事件,有关部门、单位和个人要立即向区文旅行政部门、事发地镇政府或街道办事处或其他有关机构报告。信息报告内容包括:事件信息来源、事发

时间、事发地点、影响范围、事件性质、事发态势、旅游者伤亡和失踪人数、造成的直接经济损失、采取的应急措施等，并根据事态发展和处置情况及时续报。

4.1.2 区文旅行政部门或其他有关机构在接到旅游突发事件报警后，要立即组织应急处置。同时，迅速汇总和掌握相关信息。一旦发生旅游突发事件，必须在事发后 25 分钟内按规定进行报告。发生较大及以上旅游突发事件或特殊情况，必须立即报告。事发后 50 分钟内按规定报送书面报告。

4.1.3 发生涉外旅游突发事件，按照国家有关规定协调和通报。

## 4.2 先期处置

4.2.1 旅游突发事件发生后，有关责任单位要首先按照本单位制定的预案，实施先期处置，防止事态扩大，并及时报告事态发展趋势与处置情况。

4.2.2 区指挥部组织、指挥、调度、协调各方面资源和力量，采取必要措施，对旅游突发事件实施先期处置，确定事件等级，并上报现场动态信息。

4.2.3 事发地镇政府或街道办事处及有关部门在旅游突发事件发生后，要根据职责和规定的权限，启动相关应急处置程序，控制事态发展并向上级报告。

## 4.3 分级响应



#### 4.3.1 事件分级

按照旅游安全突发事件可能造成的危害程度、波及范围、影响力、人员及财产损失等情况，由低到高划分为一般（IV级）、较大（III级）、重大（II级）和特别重大（I级）4个级别。

##### 4.3.1.1 IV级（一般）旅游突发事件

有下列情况之一的，为IV级（一般）旅游突发事件：造成3人以下死亡（“以下”不包含本数，下同）；造成10人以下重伤；1起食物中毒人数在100人以下且未出现死亡病例；造成1000万元以下直接经济损失。

##### 4.3.1.2 III级（较大）旅游突发事件

有下列情况之一的，为III级（较大）旅游突发事件：造成3人以上10人以下死亡（“以上”包含本数，下同）；造成10人以上50人以下重伤；1起食物中毒人数在100人以上或者1起食物中毒人数在100人以下但出现死亡病例；造成1000万元以上5000万元以下直接经济损失。

##### 4.3.1.3 II级（重大）旅游突发事件

有下列情况之一的，为II级（重大）旅游突发事件：造成10人以上30人以下死亡；造成50人以上100人以下重伤；1起食物中毒人数在100人以上并出现死亡病例；造成5000万元以上1亿元以下直接经济损失。

##### 4.3.1.4 I级（特别重大）旅游突发事件

有下列情形之一的，为 I 级（特别重大）旅游突发事件：造成 30 人以上死亡；造成 100 人以上重伤；食物中毒危害特别严重，超出省级人民政府处置能力；造成 1 亿元以上直接经济损失。

#### 4.3.2 分级响应

临淄区旅游突发事件响应等级分为四级：I 级、II 级、III 级和 IV 级，分别应对特别重大、重大、较大和一般旅游突发事件。

##### 4.3.2.1 I 级、II 级应急响应

发生特别重大、重大旅游突发事件，启动 I 级、II 级响应。区指挥部配合上级指挥部门，组织、指挥、协调、调度本区相关应急力量和资源，统一实施应急处置。各有关部门和单位立即调动救援队伍和社会力量，及时赶到事发现场，按照各自职责和分工，全力以赴，密切配合，共同实施应急处置。指挥部负责及时将突发事件及处置情况报告区政府。

##### 4.3.2.2 III 级、IV 级应急响应

发生较大旅游突发事件由区指挥部报请市政府启动 III 级响应，发生一般旅游突发事件由区指挥部决定启动 IV 级响应。区指挥部与事发地镇政府或街道办事处组织、指挥、协调、调度辖区内相关应急力量和资源实施应急处置，组织开展事件调查，进行事件评估。各有关部门和单位要按照各自职责和分工，密切配合，共同实施应急处置。有关单位要及

时将处置情况报告区政府。

#### 4.3.3 响应等级调整

旅游突发事件的实际级别与响应等级密切相关，需根据实际情况确定。响应等级一般由低向高递升，出现紧急情况和严重态势时，可直接提高相应等级。当旅游突发事件发生在重要地段、重大节假日、重大活动和重要会议期间，其应急响应等级视情况相应提高。应急响应等级调整由指挥部决定和公布。

#### 4.4 指挥与协调

一旦发生旅游突发事件，由区指挥部统一指挥、协调有关部门和单位开展处置工作。

#### 4.5 信息发布

有关部门和单位要配合市委宣传部做好旅游突发事件信息发布工作。信息发布要及时、准确、客观、全面。

#### 4.6 应急结束

4.6.1 特别重大、重大旅游突发事件处置结束后，由上级指挥部组织专家进行分析论证，经现场检测、评估和鉴定，确定事件已得到控制，由上级指挥部终止应急响应；较大旅游突发事件应急响应终止，由区指挥部报请市政府决定和公布；一般旅游突发事件应急响应终止，由区指挥部决定和公布。

4.6.2 旅游突发事件应急处置结束后，由有关单位及时

将处置情况报区指挥部，经区指挥部汇总后，及时上报区政府并通报有关部门。

## **5 后期处置**

### **5.1 善后工作**

有关部门、事发地镇政府或街道办事处、旅游主管部门、旅游企业等负责旅游突发事件的善后处置工作，及时恢复旅游正常秩序。

### **5.2 保险理赔**

鼓励旅游者购买旅游保险。旅游突发事件发生后，保险公司要按照保险合同开展保险理赔。保险监管机构要督促有关承保单位快速勘察并及时开展理赔。

### **5.3 调查与评估**

区指挥部会同事发地镇政府或街道办事处、有关部门和单位对旅游突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训等进行调查评估，提出改进措施和建议，并由区指挥部向区政府提交书面调查报告。

## **6 应急保障**

### **6.1 通信保障**

各基础电信运营企业对旅游突发事件处置提供应急通信保障。

紧急情况下，要充分利用广播、电视等媒体及手机短信等发布预警和引导信息，及时疏导现场人员。

## 6.2 应急队伍保障

强化以消防救援等专业救援队伍为主体，其他相关旅游突发事件处置部门、单位为辅助的应急队伍体系。加强旅游突发事件应急处置队伍建设。区文旅局负责组建本区旅游突发事件预警和应急处置专业队伍。充分发挥企事业单位、公益团体及志愿者队伍等社会力量的作用，必要时协助实施应急处置。

## 6.3 紧急安置场所保障

区指挥部要将紧急安置场所纳入旅游预警和应急救援体系，确保旅游突发事件发生后旅游者的临时安置。

## 6.4 交通运输保障

区文旅局要会同交通部门、旅游交通企业配置应急运输力量，掌握各类交通运输工具情况，形成快速、高效、顺畅、协调的应急运输系统。

## 6.5 医疗卫生保障

旅游突发事件发生后，由区卫健局组织医救人员对伤员进行现场急救；根据伤势情况，尽快转送伤员至相关医院开展专业救治。

## 6.6 治安保障

旅游突发事件发生后，由临淄公安分局负责组织警力实施现场治安警戒，事发地镇政府或街道办事处协助公安部门搞好治安保障。

## 6.7 经费保障

旅游突发事件常态管理及应急处置所需的经费，从区级相关专项资金中列支。

## 7 监督管理

### 7.1 宣传教育与培训

7.1.1 区文旅局、相关部门和单位、各类旅游企业要通过各种形式，广泛宣传旅游突发事件的预防、预警、避险、自救、互救等常识。

7.1.2 积极组织有关法律、法规和旅游突发事件应急知识培训，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和应急处置能力。

### 7.2 演练

区文旅局要会同有关部门、单位、各类旅游企业等制订旅游预警与应急演练计划，并适时开展应急演练。各类旅游企业负责本单位应急救援力量的培训，定期组织应急演练。

### 7.3 责任追究

对单位和个人未按照预案要求履行职责，造成重、特大损失的，由上级主管部门或监察机关、所在单位给予行政处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。对在旅游突发事件应急处置中作出重大贡献的单位和个人，视情给予表扬。

### 7.4 预案管理

7.4.1 本预案是对可能发生的旅游突发事件应急处置

工作的指导性文件，在实施过程中应当根据不同情况进行应变处理。区文旅局要根据情况变化及时组织修订完善，报区政府批准后实施。各镇街道、相关部门和单位要根据本预案，制定相应的旅游突发事件应急预案。

7.4.2 本预案各数据范围的表示中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

7.4.3 本预案自印发之日起实施。