

安徽省文化和旅游厅文件

皖文旅办〔2018〕11号

关于印发《全省旅游安全应急预案（试行）》的通知

各市、省管县旅游管理部门：

为深入贯彻落实党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，特别是习近平总书记关于安全生产的重要论述精神，规范全省旅游安全应急机制，有效管控旅游安全风险，营造良好的旅游安全环境，推动全省旅游业持续健康发展，省文化和旅游厅制定了《全省旅游安全应急预案（试行）》。现印发给你们，请认真贯彻落实。



全省旅游安全应急预案（试行）

一、总则

为提高旅游行业安全保障能力，及时、有序、高效地做好旅游突发事件的应急处置工作，最大限度地减少旅游安全突发事件造成的损失，保障广大游客的生命安全，维护安徽旅游形象，特制定本预案。

（一）制定依据

依据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《旅行社条例》《安全生产事故报告和调查处理条例》《国家旅游局旅游安全管理办法》《国家旅游局旅游突发公共事件应急预案》《外国人在华死亡后的处理程序》《安徽省旅游条例》《安徽省安全生产条例》及有关法律法规等制定。

（二）适用范围

1、本预案适用于安徽省行政区域内发生的旅游突发事件，以及由安徽省旅行社组团赴省外、境外旅游发生的旅游突发事件的应对和处置工作。

2、旅游突发事件是指造成或者可能造成旅游者人身伤亡、财产损失，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。范围：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。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。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。

（三）基本原则

1、以人为本。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。发生在安徽省境内的旅游突发事件，要在当地政府领导下，动用一切力量，迅速采取措施，做好应急处置工作。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。各级旅游管理部门在接到有关突发事件报告时，应在第一时间，向同级政府和上一级旅游管理部门报告，并协助当地政府和相关部门做好善后工作。

4、分级负责。根据旅游突发事件等级，逐级处置，确保事件处理及时、有效。

二、组织领导及工作职责

（一）省文化和旅游厅

1、省文化和旅游厅成立省旅游突发事件应急领导小组。领导小组主要职责包括：审定安徽旅游安全应急预案；研究重、特

大旅游突发事件应对措施；指导和督促设区市旅游管理部门及时处置旅游突发事件，并将相关信息上报省政府、文化和旅游部；组织旅游应急监督检查工作；总结全省年度旅游突发事件应对工作。

2、省旅游突发事件应急领导小组下设办公室（以下简称省旅游应急办）。省旅游应急办主要职责包括：负责组织落实省旅游突发事件应急领导小组的决定；做好旅游突发事件的应对工作；收集、汇总、分析旅游突发事件相关信息，督促相关单位落实任务；督促、指导各级旅游管理部门和旅游经营单位制定和修订本级应急预案；负责组织旅游突发事件应急预案的宣传教育 and 培训工作；承担省旅游突发事件应急领导小组的日常工作；完成省旅游突发事件应急领导小组交办的其它事项。

（二）市、县级旅游管理部门

各市、县级旅游管理部门成立旅游突发事件应急领导机构，协助配合本级政府和有关部门处置旅游突发事件。领导机构主要职责包括：制定和修订本级旅游突发事件应急预案，建立健全旅游突发事件信息报送机制、应急联动机制；本地区发生突发事件时，在本级政府领导下，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；适时向旅游企业和旅游者发出旅游警告或警示；负责对本辖区旅游经营单位开展安全隐患排查与整治。

（三）旅游经营单位

各旅游经营单位应建立本单位的旅游突发事件应急机制，制

定和修订涵盖业务范围内各类应急预案；根据旅游突发事件的种类和特点，建立健全预警体系，配备专、兼职人员，监测有关旅游突发事件；接到发生旅游突发事件的报告后，应立即向当地旅游管理部门及相关单位报告，同时采取适当措施，开展自救互救工作。

三、风险提示

建立旅游行业风险提示制度。各级旅游行政管理部门应根据有关部门提供的重大突发事件的预告信息，以及本地区有关涉及旅游安全的实际情况，适时发布本地区相关旅游警告、警示，并及时将情况逐级上报。

（一）文化和旅游部根据可能对旅游者造成的危害程度、紧急程度和发展态势，设定风险提示级别分为：一级（特别严重）、二级（严重）、三级（较重）和四级（一般），分别用红色、橙色、黄色和蓝色标示。

（二）风险提示信息，应当包括风险类别、提示级别、可能影响的区域、起始时间、注意事项、应采取的措施和发布机关等内容。一级、二级风险的结束时间能够与风险提示信息内容同时发布的，应当同时发布；无法同时发布的，待风险消失后通过原渠道补充发布。三级、四级风险提示可以不发布风险结束时间，待风险消失后自然结束。

（三）风险提示发布后，旅行社应当根据风险级别采取下列措施：四级风险的，加强对旅游者的提示；三级风险的，采取必要的安全防范措施；二级风险的，停止组团或者带团前往风险区

域；已在风险区域的，调整或者中止行程；一级风险的，停止组团或者带团前往风险区域，组织已在风险区域的旅游者撤离。其他旅游经营单位应当根据风险提示的级别，加强对旅游者的风险提示，采取相应的安全防范措施，妥善安置旅游者，并根据政府或者有关部门的要求，暂停或者关闭易受风险危害的旅游项目或者场所。

（四）各级旅游管理部门应当及时转发上级旅游管理部门发布的风险提示，并负责发布涉及本辖区的风险提示。

（五）风险提示信息应当通过官方网站、手机短信及公众易查阅的媒体渠道对外发布。一级、二级风险提示应同时通报有关媒体。

（六）提示发布方式包括不限于下列方式：

1、电视台、广播、报纸、短消息、网络（微博、微信、新闻公众媒体）等公共媒体；

2、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、A级旅游景区、旅游星级饭店等旅游经营单位应对本单位接待的相关旅游团队进行文字告知，并发布安全风险提示；

3、对有外国旅游者参加的旅行团队，旅游经营单位应根据实际情况采取双语发布（旅游目的地安全风险提示信息）。

四、应急处置程序

（一）突发自然灾害和事故灾难

1、旅游突发事件危及旅游者人身安全时，涉及的旅游经营

单位应立即采取合理、必要的措施救助受害旅游者，向公安、交通等相关部门报告，并向发生地、所在地旅游管理部门报告情况。

2、发生地旅游管理部门接到导游、旅游者或旅行社、旅游区（点）等旅游经营单位的报告后，应立即报告当地政府，并积极协调有关部门提供紧急救援，并立即将情况报告上一级旅游管理部门和通报旅游经营单位所在地旅游管理部门。

3、旅游经营单位所在地旅游管理部门在接到报告后，应主动了解、核实有关信息，及时上报上一级旅游管理部门，并协调旅游经营单位和发生地政府及相关部门做好应急救援和旅游者亲属安抚工作。

（二）突发重大食物中毒事件

1、发生重大食物中毒事件时，旅游经营单位及现场人员应立即采取合理、必要的措施救助受害旅游者，并与当地卫生医疗、食品等有关部门报告，同时向发生地、所在地旅游管理部门报告。

2、发生地旅游管理部门接到报告后，应立即协助卫生等部门检查旅游经营单位活动和用餐场所，查明毒源，采取相应救援措施。并立即将情况报告当地政府、上一级旅游管理部门，并通报旅游经营单位所在地旅游管理部门。

3、旅游经营单位所在地旅游管理部门接报后，应及时协助旅游经营单位和发生地政府及相关部门做好旅游者亲属的安抚工作。

（三）突发重大传染性疫情

1、发现疑似重大传染性疫情时，旅游经营单位应及时向当

地疾病预防控制部门报告，服从卫生行政部门安排，同时向发生地、所属地旅游管理部门报告，并提供旅游者的详细情况。

2、发生地旅游管理部门接到疫情报告后，应积极主动配合当地卫生行政部门做好旅游者住宿旅游饭店的消毒防疫工作，以及旅游者的安抚工作。并将情况报告当地政府、上一级旅游管理部门，并通报旅游经营单位所属地旅游管理部门。

3、经卫生行政部门做出就地隔离观察的决定，发生地旅游管理部门应积极协助旅游经营单位安排好旅游者的食宿并做好后勤保障工作。

4、经疾病预防控制机构正式确诊为传染病病例后，发生地旅游管理部门应积极配合卫生部门做好消毒防疫工作；同时向旅游者途经地区的旅游管理部门通报有关情况，以便配合有关部门及时采取相应防疫措施。

（四）突发社会安全事件

1、在其他情况的旅游突发事件中，旅游经营单位应服从发生地政府的统一指挥，要做好伤亡救治和疏导旅游者，配合做好有关工作，并向发生地、所属地旅游管理部门报告情况。

2、发生地旅游管理部门接到旅游经营单位的报告后，应立即报告当地政府，协调相关部门开展救援，并立即将情况报告上一级旅游管理部门和通报旅游经营单位所属地旅游管理部门。

3、旅游经营单位所属地旅游管理部门在接到报告后，应及时上报上一级旅游管理部门，并协调旅游经营单位和发生地政府及相关部门做好应急救援和旅游者亲属安抚工作。

4、港澳台和外国旅游者发生伤亡事件，旅游经营单位除积极采取救援外，还应注意核查伤亡人员国籍、性别、证件号码以及在境内外的保险情况，通过外事和合法渠道，及时通知港澳台地区或有关国家的急救组织，请求配合处理有关救援和安抚事项。

（五）境外旅游突发事件

及时报告并接受中国驻当地使领馆或者政府派出机构的领导和帮助，将损失降到最低程度。

五、突发事件等级

根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性以及造成或者可能造成的影响，旅游突发事件一般分为特别重大、重大、较大和一般四级。

1、特别重大旅游突发事件，包括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的情形。

2、重大旅游突发事件，包括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，对当地生产生活秩序造成较严重影响；其他在境内外产生重大影响，并对旅游者人身、财产安全造成重大威胁的事件的情形。

3、较大旅游突发事件，包括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人以上、50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的情形。

4、一般旅游突发事件,包括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的情形。

5、“以上”包括本数,“以下”不包括本数。

六、信息报送

(一)旅游突发事件发生后,旅游经营单位的现场人员应当立即向本单位负责人报告,单位负责人接到报告后,应当于1小时内向发生地县级旅游管理部门、安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告。

情况紧急或发生重大、特别重大旅游突发事件时,现场有关人员可直接向发生地、所在地县级以上旅游管理部门、安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告。

(二)组织中国公民出境旅游发生突发事件时,旅游团队的领队应当立即向当地警方、中国驻当地使领馆或者政府派出机构,以及旅游经营单位负责人报告。旅游经营单位负责人应当在接到领队报告后1小时内,向单位所在地县级以上地方旅游管理

部门报告。

（三）旅游管理部门在接到旅游经营单位的报告后，应向当地人民政府报告，并逐级上级旅游管理部门。一般、较大旅游突发事件2小时内上报至省文化和旅游厅；重大和特别重大旅游突发事件1小时内上报至省文化和旅游厅。

（四）我省旅行社组织的赴境内外旅游团队，其行程涉及地区发生突发事件时，组团社要在1个小时向所属地县级旅游管理部门报告团组情况，没有安全隐患也要进行“零报告”。各市旅游管理部门应在2小时内将相关情况上报省文化和旅游厅。

七、后期处置

（一）善后工作

1、旅游经营单位应与旅游者家属联系，协助做好旅游者遇难人员的身份确认和遗体处置、家属接待、伤亡人员的赔偿（理赔）、抚慰、抚恤等工作。

2、发生地旅游管理部门应协助旅游者办理或出具相关证明，并督促相关单位按法定标准赔付。

3、旅游管理部门应根据旅游突发事件的危害程度及造成的损失，提出善后处置意见，并报同级人民政府和有关部门。

（二）保险理赔

旅游突发事件发生后，旅游经营单位应负责与保险机构联系，协助做好旅游伤亡人员的保险理赔工作。

八、信息发布

（一）信息审核

各级旅游管理部门应加强与当地政府新闻办的沟通联系，协助做好旅游突发事件信息发布的有关工作。

（二）信息发布

旅游突发事件的信息发布，应当依照相关规定办理。

九、应急保障

（一）队伍保障

旅游经营单位应建立旅游应急救援队伍，及时对旅游突发事件开展先期处置。

（二）经费保障

旅游经营单位应制定应急资金保障措施、使用办法和管理、监督制度，在统筹兼顾各项支出时，应优先保证应急经费的支出。

（三）通信保障

1、旅游突发事件应急管理机构应加强值守工作，保持值班电话畅通。

2、旅游经营单位负责人及相关人员手机应 24 小时开机，保持通信畅通。

十、宣传培训和演练

（一）宣传教育

各级旅游管理部门和旅游经营单位在法定节假日期间，应主动开展旅游突发事件的预防、预警、避险、自救、互救等常识的宣传教育，提高旅游者自我保护意识和应急处置能力，并公布本地区旅游应急电话号码。

（二）培训演练

1、培训

各级旅游管理部门、旅游经营单位应有健全的旅游应急管理
与应急技能培训制度，定期对负有处置旅游突发事件职责的人员
进行培训，使其熟悉旅游突发事件处置预案和程序，掌握必要的
应急措施。

2、演练

（1）旅游经营单位应结合本单位实际，定期开展演练，提
高旅游服务人员的应急知识和技能，提高现场处置旅游突发事件
能力，不断完善旅游突发事件应急预案和应急处置方案。

（2）各级旅游管理部门每年加强对旅游突发事件应急演练
的指导；旅游经营单位每年开展应急预案演练或应急处置方案的
演练应不少于2次。开展的演练应进行评估，提出改进意见和建
议，不断完善旅游应急预案。

十一、责任追究

旅游管理部门对在旅游突发事件应急工作中未按要求履行
职责的，应视具体情况予以行政处分；对因工作失职造成后果和
损失的，应依法追究 responsibility。

