经济技术开发区（头屯河区）旅游行业安全事件应急预案

1 总则

1.1 编制目的

为迅速、有效处置旅游安全事故，提高我区旅游安全事故应急救援和处置能力，防范旅游安全事故的发生，最大限度减少旅游安全事故造成的损失，保障旅游者和旅游从业者生命财产安全，促进旅游行业安全、有序和高质量发展，制定本预案。

1.2 编制依据

《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》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国传染病防治法》《突发公共卫生事件应急条例》《旅游安全管理办法》《中国公民出国旅游管理办法》《旅行社条例》《新疆维吾尔自治区旅游促进条例》《新疆维吾尔自治区突发事件总体应急预案》《新疆维吾尔自治区涉旅突发公共事件应急预案》《乌鲁木齐市突发事件总体应急预案》《乌鲁木齐经济技术开发区（头屯河区）突发公共事件总体应急预案》等。

1.3 适用范围

本预案适用于经济技术开发区（头屯河区）行政区域内旅游安全事故的预防、预警、应急准备和应急响应等工作。

本预案所称旅游安全事故是指本辖区旅游行业领域内突然发生，造成或者可能造成旅游者或旅游从业者伤亡或财产损失，需要采取应急处置措施予以应对的突发事件。包括但不限于：①因突发极端天气、地震、山体滑坡、洪涝、泥石流等自然灾害引发的旅游安全事故；②因旅游景区(点)内游客踩踏、挤伤、滞留，或旅游景区(点)内交通运输、火灾、建筑物倒塌或客运索道、玻璃栈道、大型游乐设施以及其它特种设备等事故灾难引发的旅游安全事故；③因突发性重大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、食物中毒等公共卫生事件引发的旅游安全事故；④因景区(点)内重大刑事案件、恐怖袭击事件等突发社会安全事件引发的旅游安全事故；⑤因辖区文化旅游节庆活动、涉外旅游者在本市旅游或本市旅游经营者组织旅游团队涉外旅游发生的安全事故。

1.4 工作原则

1.4.1以人为本，及时救援。以保障旅游者生命安全为根本，尽一切可能为旅游者提供救援、救助。

1.4.2属地管理，分级负责。初判发生一般旅游安全事故，在区政府的统一领导下，由事发地及旅游行政管理部门负责相关应急救援工作，采取有效措施，力争在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

1.4.3及时报告，信息畅通。旅游行政管理部门在接到有关事件发生的报告时，要在第一时间向政府及上级主管部门报告，并向相关单位通报情况，同时立即组织救援，做好各项应急处置工作。

1.5 应急预案体系

经济技术开发区（头屯河区）旅游行业安全事件应急预案体系由旅游经营单位旅游安全应急预案组成。辖区旅行社、A级旅游景区、星级饭店等旅游经营单位均应建立健全旅游安全事故应急预案。各旅游经营单位根据有关法律法规、规章和相关标准，履行安全生产和应急管理法定职责和义务，落实安全生产主体责任，建立健全本单位旅游安全事故应急处置机制，制定本单位旅游安全事故应急预案。

2组织机构及职责

经济技术开发区（头屯河区）旅游行业安全事件应急组织指挥体系由区旅游安全专项应急指挥部组成，在管委会（区政府）及应急救援总指挥部领导下，负责组织指挥、统筹协调、督促指导辖区旅游安全事故应急处置工作，有关部门(单位)可根据需要设立行业旅游安全事故应急处置组织机构，负责本行业(单位)旅游安全事故应急管理相关工作。

2.1旅游安全应急指挥部

经济技术开发区（头屯河区）旅游安全应急指挥部是经济技术开发区（头屯河区）应急救援总指挥部下设的区（县）级专项指挥部，在区委、区政府领导下，在区应急救援总指挥部统筹协调下，负责组织、指导、协调经济技术开发区（头屯河区）旅游安全事故防范和应急处置工作。

（1）机构职责

经济技术开发区（头屯河区）旅游安全应急指挥部主要职责：负责统一指挥、组织、协调一般旅游安全事故应急处置工作以及较大、重大、特别重大旅游安全事故的先期处置工作，决定区（县）层面旅游安全事故应急响应等级并组织落实应急响应措施，研究决定旅游安全事故应急救援重大事项。

旅游安全应急指挥部办公室主要职责：负责旅游安全应急指挥部日常工作；制定、修订旅游安全事故应急预案；传达经济技术开发区（头屯河区）旅游安全应急指挥部决策指令，协调各方面力量参加旅游安全事故应急救援行动，协助区委、区政府负责同志组织旅游安全事故应对处置。

1. 机构组成

指挥长:区委副书记、管委会主任（区长）

副指挥长:区人民政府分管副区长、区委政法委、区委宣传部、区文旅局、区公安分局、区应急管理局主要负责人、区消防救援大队大队长、区交警大队及街道主要负责人。

成员单位:区政法委、区委宣传部、区公安局、区应急管理局、区消防救援大队、区交警大队、区文旅局、区国资委、区城市管理局、区市场监督管理局、区卫健委、区气象局、区委网信办、区信访局、区融媒体中心。

2.2成员单位职责

**2.2.1区委政法委**

2.2.1.1牵头做好重大决策社会稳定风险评估工作的综合协调事宜，及时研究解决评估工作中的困难问题，重大重要、复杂疑难事项。

2.2.1.2负责协调区级公安机关做好事故发生后的稳定工作。**2.2.2区委宣传部**

与区文旅局协同合作，实时调整宣传策略，组织、指导、协助媒体做好旅游预警信息发布。发挥区属自办媒体平台传播作用，广泛宣传旅游安全知识。

**2.2.3区文旅局**

2.2.3.1负责组织区属各部门（单位）和辖区企业做好重大活动稳定评估协调会及活动备案工作。

2.2.3.2组织协调有关部门参与应急处置和应急救援工作，组织实施相关突发事件应急预案。

2.2.3.3负责对接市文旅局、区信息督查科、区网信办等，做好重大信息紧急报送工作。

2.2.3.4负责指导本级旅游服务发展中心处置旅游安全事故工作。

2.2.3.5协助指导媒体做好旅游预警信息发布，广泛宣传旅游安全知识。

2.2.3.6指导、协调文物单位（景点）做好旅游突发事件应急处置及后续工作，承担旅游应急指挥部办公室日常工作。

**2.2.4区公安分局**

2.2.4.1负责事故发生区域社会面的安保工作，包括制定安保方案、设置安保设施、维护秩序等。

2.2.4.1负责应对和处置突发事件，及时采取有效措施。

2.2.4.2负责依法查处违反治安管理规定、危害公共安全等违法犯罪行为。

**2.2.5区交警大队**

负责现场周边的交通指挥和疏导，迅速响应并妥善处理出现的突发事件，给与必要的交通疏导和交通管制等，及时发布道路交通信息。

**2.2.6区应急管理局**

负责协助指挥部工作，核实报告人员伤亡、经济损失等情况，做好安全台帐的封存保管和事故责任的调查处理工作。

**2.2.7区消防救援大队**

2.2.7.1负责突发消防火灾的应急处置工作。

2.2.7.2负责现场消防安全保卫工作。

**2.2.8区卫健委**

2.2.8.1负责卫生应急工作，组织指导传染病等突发公共卫生事件预防控制和医疗救援，以应对可能出现的紧急情况。

2.2.8.2负责现场医疗救护及危重病人突发救治工作。

**2.2.9区市场监督管理局**

2.2.9.1负责现场周边食品安全方面突发事故应急处置工作。

2.2.9.2负责特种设备突发安全事故的应急处置工作。

**2.2.10区气象局**

负责气象预测、预报工作，提供风向、风速、温度等气象资料，并给出专业性指导意见。

**2.2.11区国资委**

负责调动区属国企力量，调用企业现有相关资源材料等。

**2.2.12区委网信办、区信访局**

负责发生事故后相关负面舆情的跟踪及处置。

**2.2.13区城市管理局**

负责指导协调做好供气、供热保障和垃圾清运工作。

**2.2.14街道**

协助相关部门做好属地旅游突发公共事件的预报、控制、应急处置及救援工作。

3预警发布及报告

3.1建立健全旅游行业警告、警示通报机制。根据上级旅游部门和有关部门提供的旅游景区(点)安全事故的预告信息，以及区县有关涉及旅游安全的实际情况，及时通过各种媒体发布本地相关旅游警告、警示，并及时将情况逐级上报。

3.2预警发布。区文旅局根据有关部门提供的情况和各旅游企业提供的资料，经区政府批准，适时向全区发出相关的旅游预警信息或者禁止令。

3.3公布应急救援联络方式。区文旅局通过媒体向社会公布旅游救援电话，保证24小时畅通。

3.4信息报告。

3.4.1旅游安全事故发生后，现场有关人员应立即向事发地区公安部门和区文旅局报告。

3.4.2区文旅局在接到一般(Ⅳ级)及以上旅游安全事故报告后，要立即向区政府报告。

3.4.3发生较大（III级）、重大(Ⅱ级)和特别重大(Ⅰ级)旅游安全事故，区政府在接到报告后2小时内，将有关情况上报市政府和市文旅局，并在事件处理完毕后，及时做出完整的书面报告。

3.4.4对在区县内发生的食物中毒事故，区文旅局接到报告后除按规定上报外，同时应督促全区各旅游企业会同卫生防疫部门做好旅游团队餐饮场所的检查。

4旅游安全事故等级

旅游安全事故按照其性质、严重程度、可控性和影响范围等因素分为特别重大（I级）、重大（Ⅱ级）、较大（III级）、一般（IV级）四级。

 4.1一般旅游突发事件（IV级）。

（1）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；

（2）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；

（3）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。

 4.2较大旅游突发事件（III级）。

（1）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；

（2）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；

（3）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。

4.3重大旅游突发事件（Ⅱ级）。

（1）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；

（2）旅游者200人以上、500人以下滞留超过24小时，对当地生产生活秩序造成较严重影响；

（3）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。

4.4特别重大旅游突发事件（I级）

（1）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；

（2）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；

（3）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。

5应急响应

5.1分级响应。

5.1.1当发生一般（IV级）以下旅游安全事故时，由区应急指挥部办公室直接组织、协调相关部门和单位及时采取应急处置措施，并按程序报区政府应急管理办公室。

5.1.2当发生特别重大(Ⅰ级)、重大(Ⅱ级)和较大(Ⅲ级)旅游安全事故时，根据《乌鲁木齐市旅游行业安全事件应急预案》要求，迅速启动区级应急预案，在区政府领导下，及时做好组织、协调和信息上报等相关工作，各相关单位根据职责分工立即采取应急处置措施。必要时上报市相关应急领导小组，请求启动市级应急预案。

5.2基本应急。

5.2.1突发自然灾害和事故灾难事件应急救援处置程序。(1)当自然灾害和事故灾难影响到旅游团队的人身安全时，随团导游人员在与有关部门联系争取救援的同时，应立即向区文旅局上报情况。(2)区文旅局接到报告后，要主动了解、核实有关信息，及时上报区政府和市文旅局，应积极协助有关部门为旅游团队提供紧急救援。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。

5.2.2突发公共卫生事件的应急救援处置程序。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，随团导游人员应立即向区卫健委报告，服从卫健委的安排。同时向区文旅局报告，并提供团队的详细情况。(2)区文旅局接到疫情报告后，在卫健委指导下，做好旅游团队所住旅游酒店的消毒防疫工作，以及游客的安抚、宣传工作。如果区卫健委作出就地隔离观察的决定后，区文旅局要积极安排好旅游者的食宿等后勤保障工作，同时向区政府报告情况，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)经区卫健委正式确诊为传染病病例后，区文旅局要积极配合做好消毒防疫工作，主动了解、核实有关信息，及时上报区政府和市文旅局。

5.2.3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，随团导游人员应立即与卫生医疗部门联系争取救助，同时向区文旅局报告。(2)区文旅局接到报告后，应立即协助市场监督、卫生、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，并上报区政府和市文旅局。

5.2.4突发社会安全事件的应急救援处置程序。(1)当发生港澳台和外国旅游者伤亡事件时，除积极采取救援措施外，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，及时通报港澳台地县的急救组织或有关国家的急救组织，请求配合处理有关救援事项。(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，区文旅局要积极配合，做好有关工作，并按有关规定及时上报事件有关情况。

5.2.5善后处置突发事故应急处置结束后，指挥部应对事故原因进行调查，总结经验教训，以防止此类事故的再次发生。

6应急保障

6.1通信保障。建立全区各旅游企业畅通的应急通信系统，明确参与突发事件处置的部门、单位和有关人员的通讯联系方式，确保发生突发事件时，通信联络畅通。

6.2经费保障。区应急指挥部办公室要根据规定，安排必要的事故应急救援经费储备，当发生事故时能够为应急救援提供保障。

6.3物资保障。区应急指挥部各成员单位要做好应急救援物资储备，并经常检查，确保救援物资的有效性。

6.4其他保障。事故救援时，区公安局要安排足够的警力，维持救援交通秩序和治安秩序；区卫健委要根据事故情况做好受伤人员的及时救治；区公路局应做好应急救援的道路交通保障。

7附则

7.1预案管理。本预案由经济技术开发区（头屯河区）文化体育和旅游局负责牵头制定和管理。旅游安全应急指挥部办公室应根据预案实施中发现的问题和出现的新情况，及时组织有关部门进行评估和修订完善。

7.2培训与演练。旅游经营单位应当组织开展本单位的应急预案、应急知识、自救互救和避险逃生技能的培训，使有关人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和岗位应急处置措施。旅游企业要围绕旅游景区安全事故应急救援工作，加强对工作人员的培训演练，做到熟悉相关应急预案和程序，了解有关应急救援力量和医疗救治、设备抢险等相关知识，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。

7.3责任与奖惩。对迟报、谎报、瞒报和漏报事故重要情况的，或应急处置不力的，依照有关规定给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。对旅游安全事故应急管理工作中作出突出贡献的先进集体和个人，按照国家有关规定给予表彰或奖励。

7.4预案实施。本预案自发布之日起实施。