附件

福州市旅游突发事件应急预案

1总则

1.1编制目的

为迅速、科学、有序处置旅游突发事件，最大限度地保障旅游者生命财产安全，提高旅游经营者安全防范水平和应急处置能力，特制定本预案。

1.2编制依据

根据《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《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》、《突发公共卫生事件应急条例》、《旅行社条例》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《导游人员管理条例》、《中国公民出国旅游管理办法》、《国家旅游局旅游突发事件应急预案》、《旅游安全管理办法》、《生产安全事故应急救援预案管理办法》、《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》、《福建省旅游条例》、《福建省突发公共事件总体应急预案》、《福建省安全生产“党政同责、一岗双责”规定》和《福州市安全生产“党政同责、一岗双责”工作机制》等法律法规及有关规定，制定本预案。

1.3适用范围

取得旅游主管部门许可、依法办理工商登记的旅行社组织的旅游团队在福州市内发生的旅游突发事件处置，适用于本预案。

跨市及赴境外旅游团队发生的重大旅游突发事件处置，按国家旅游局《旅游突发事件应急预案》、《福建省涉外突发事件应急预案》和相关规定处理。

1.4工作原则

（1）预防为主，防患未然。强化各项安全防范措施，将事前预防与事后应急有机结合起来，把应急管理的各项工作落实在日常管理中，提高突发事件防范水平。

（2）以人为本，救援第一。处置旅游突发事件必须以保障旅游者生命安全为根本，尽一切可能救援、救治和救助。

（3）属地管理，分级负责。在事发地政府领导下，主动协助事发地人民政府和相关部门做好突发事件处置工作，并积极配合做好应急救援和善后处置工作。

（4）及时报告，信息畅通。接到旅游突发事件信息报告后，应在15分钟内向当地政府、上级旅游主管部门及相关单位报告，确保通信畅通。

2 旅游突发事件分类分级

2.1分类

旅游突发事件，是指突然发生，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。

2.1.1自然灾害。因气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、森林火灾等灾害，造成旅游团队人员伤亡的突发事件。

2.1.2事故灾难。因公路、水运(邮轮)、动车（高铁、地铁）、民航等事故，造成旅游团队人员伤亡的突发事件；因旅游观光特种设备设施事故，造成旅游团队人员伤亡的突发事件。

2.1.3公共卫生事件。因重大传染病（如鼠疫、霍乱、血吸虫、传染性非典型肺炎、甲型H1N1流感等）、突发性疾病、群体性不明原因疾病、重大群体性食物中毒等公共卫生事件，危及旅游团队人员生命安全的突发事件。

2.1.4社会安全事件。因恐怖袭击、劫持人质、自杀性爆炸等社会安全事件，造成旅游团队人员伤亡的突发事件。

2.2分级

根据突发事件的性质、危害程度、可控性和造成或可能造成的影响，旅游突发事件一般分为特别重大、重大、较大和一般四级。

2.2.1特别重大旅游突发事件：是指造成或者可能造成旅游团队人员死亡（含失踪）30人以上（含中毒死亡，含本数，以下同），或者100人以上重伤、严重食物中毒（住院救治）的；或旅游者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的；或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旅游突发事件。

2.2.2重大旅游突发事件：是指造成或可能造成旅游团队人员死亡（含失踪）10人以上、30人以下，或50人以上、100人以下重伤、严重食物中毒（住院救治）的；或旅游者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旅游突发事件。

2.2.3 较大旅游突发事件：是指造成或可能造成旅游团队人员死亡（含失踪）3人以上、10人以下，或10人以上、50人以下重伤、严重食物中毒（住院救治）的；或旅游者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；或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旅游突发事件。

2.2.4 一般突发事件：是指造成旅游团队人员死亡（含失踪）3人以下，或者10人以下重伤、食物中毒（住院救治）的；或旅游者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；或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旅游突发事件。

本条所称“以上”包括本数，所称“以下”不包括本数。

3 应急预案体系

3.1福州市旅游突发事件应急预案体系由市、县级旅游突发事件应急预案（部门预案）、旅游经营者应急预案（企业预案）和单项应急预案组成。

3.2县级旅游突发事件应急预案（部门预案），由各县（市）区旅游局根据本地区实际制定和修订。各级旅游突发事件应急预案应纳入同级人民政府应急预案体系，并报上一级旅游主管部门备案。

3.3旅游经营者应根据经营业务实际，制定本单位应急预案，并报当地旅游主管部门备案。

3.4开展旅游节庆活动和旅游包机（或邮轮）活动，按照“谁主办、谁负责，谁审批、谁负责”的原则，由承办单位负责制定单项应急预案，报同级政府和主管部门备案。

4 组织机构职责

4.1市级

4.1.1市旅游局应急机构职责

市旅游局成立市旅游突发事件应急领导小组，市旅游局局长担任组长，分管安全副局长担任常务副组长，其余副局长和副调研员担任副组长。领导小组主要职责：

（1）审定福州市旅游突发事件应急预案；

（2）研究重、特大、较大旅游突发事件应对措施；

（3）指导和督促各县（市）区旅游局及时处置旅游突发事件，并监督检查全市旅游经营者安全防范措施落实；

（4）总结全市年度旅游突发事件应对评估工作；

（5）决定启动和终止较大和一般旅游突发事件应急响应，重特大旅游突发事件应急响应由省旅游突发事件应急领导小组决定启动和终止。

4.1.2市旅游应急办机构职责

市旅游突发事件应急领导小组下设办公室（以下简称市旅游应急办），挂靠在市旅游局行业管理处。市旅游局分管安全工作的副局长任主任，行业管理处负责人任副主任。市旅游应急办主要职责：

（1）负责组织协调落实市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；

（2）负责收集、汇总、分析旅游突发事件相关信息，督促相关单位及处室落实相应任务；

（3）负责组织、起草、制定和修订《福州市旅游突发事件应急预案》；督促、指导各县（市）区旅游局和旅游经营者制定和修订本级应急预案；

（4）负责组织旅游突发事件应急预案的宣传教育和培训工作；

（5）承担市旅游突发事件应急领导小组办公室的日常工作；

（6）完成市旅游突发事件应急领导小组交办的其它事项。

4.1.3 市旅游应急办工作组职责

市旅游应急办下设两个工作组：

（1）应急处置组：由综合处、发展规划处、行业管理处、市场开发处、港澳台旅游事务处、市旅游服务中心人员组成。

主要职责：协助事发地政府做好旅游突发事件的救助等处置工作；协助相关部门为旅游团队提供各种救援；负责对信息进行汇总分析，及时向上级部门和有关单位报告有关救援信息；负责对外信息发布等其它处理相关事项。

（2）善后处理组：由综合处、发展规划处、行业管理处、市场开发处、港澳台旅游事务处、机关党总支和市旅游质量监督所人员组成。

主要职责：协助事发地政府、保险、民政等有关部门分别做好遗体辨认、理赔、家属接待安抚、现场原始资料收集等相关工作；负责对引发旅游突发事件的违规经营、超范围经营等行为依法进行行政处罚；负责因处置旅游突发事件而引发的行政复议、行政赔偿案件和行政诉讼的应诉代理工作。

4.1.4市旅游局各处室、所、中心职责（对接相关局职责见附件14.4.1）

综合处：负责联系福建省旅游局、市委办公厅和市政府办公厅，了解相关部门的救援计划和行动，必要时代表市旅游局向上级汇报有关情况，并负责机关内部的应急事宜，负责车辆和物资等保障工作。负责联系市住建、国土、宗教部门，了解救援过程的资金保障，并参与救援工作。负责“黄金周”期间市旅游突发事件信息的收集、核实、传递、通报、执行和实施领导小组的决策，参与旅游突发事件的处置工作，了解各相关单位的救援工作情况，协调各相关单位救援处置工作。

发展规划处：负责联系市住建、国土、海洋部门参与救援和事后的调查评估处置工作，协助做好旅游突发事件的处置工作；负责统计发布旅游经营者接待量和流量情况。

行业管理处：负责联系市安监、防汛、交通、公安、质监、消防部门，指导事发地旅游部门协助当地政府做好救助和善后处置；负责联系突发事件相关旅行社和星级饭店，做好事件的信息收集、汇总和上报等工作。

市场开发处：负责联系农业、林业、民宗、园林、市宣传部和新闻媒体，配合做好新闻发布及有关报道等工作；负责联系协调突发事件相关A级旅游景区，做好事件的信息收集、汇总和上报等工作

港澳台处：负责联系市台办、市外侨办、公安局及相关部门，参与涉及港澳台旅游者的救助和善后处置工作。

机关党委、纪检部门：负责参与善后处置的督察工作。

市旅游质量监督所：负责参与救援、事后调查评估和安全案件投诉处理等相关工作。

市旅游信息中心：负责旅游突发事件网络舆情的监控工作。

4.2县级

各县（市）区旅游局旅游突发事件应急领导小组主要职责：协助配合各县（市）区政府和有关部门处置旅游突发事件。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、应急响应机制。负责对本辖区旅游经营者开展安全隐患排查与整治。

4.3旅游经营者

各旅游经营者主要职责：制定和修订本单位旅游突发事件应急预案，建立健全本单位旅游突发事件应急机制，制定旅游团队安全保护制度和旅游突发事件应急预案，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，对有关旅游突发事件进行监测。接到发生旅游突发事件的报告后，应立即向当地旅游主管部门及相关单位报告，同时采取适当措施，组织旅游团队开展自救等工作。

5 监测与预警

5.1监测

5.1.1各级旅游主管部门应配合有关部门，加强对旅游设施设备的动态安全监督和检查，建立健全旅游安全监管体系和安全管理制度。

5.1.2各级旅游主管部门要及时收集、分析、处理涉及本辖区、本系统或本单位的旅游突发事件相关信息，及时向本级人民政府和上一级旅游主管部门报告。

5.1.3各级旅游主管部门应加大安全应急管理监督力度，及时发现、排查和整治旅游安全隐患。

5.2预警

5.2.1预警信息

主要内容：重点A级景区旅游接待量和流量情况，市有关部门发布的气象、水文、海洋、地质、交通（道路、民航、航运）、公共安全、公共卫生等安全风险预警信息；国家旅游局发布的国内外（地区）旅游目的地旅游安全风险预警信息。

5.2.2 预警分级

根据旅游突发事件的危害程度、紧急程度和发展态势，旅游突发事件预警信息分为四个级别（四级Ⅳ、三级Ⅲ、二级Ⅱ和一级Ⅰ），一级为最高级别。分别用蓝色（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）标示。

5.2.3预警提示与解除

5.2.3.1预警提示发布

各级旅游主管部门应根据同级人民政府有关部门发布的预警信息，及时向旅游经营者通告旅游预警信息提示。

蓝色及黄色预警提示，由市旅游突发事件应急领导小组办公室经市旅游突发事件应急领导小组主要领导批准后发布；橙色及红色预警提示，由省旅游突发事件应急领导小组办公室经省旅游突发事件应急领导小组主要领导批准后发布。

预警提示内容为：发布单位、发布时间和预计持续时间、可能发生旅游突发事件的类别、可能影响的时间和范围、预警级别、警示事项、区域场所、事态状况、应对措施等。

5.2.3.2提示发布方式：电视台、广播、报纸、短消息、各类公共显示屏、网络（微博、微信、新闻公众媒体）等公共媒体；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级景区、星级饭店等旅游经营者要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；对有外国旅游者参加的旅行团队，旅游经营者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）。

5.2.3.3预警提示管理

突发旅游事件预警风险提示信息发布后，各有关旅游主管部门应加强对风险提示信息的跟踪反馈，实行24小时值班和领导带班制度，并及时通知所属区域的相关旅游经营者，保持联络畅通，密切关注事态发展。

有风险提示发布后，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。

其他旅游经营者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。

5.2.3.4预警提示解除

各级旅游主管部门应根据有关部门发布的解除预警信息，及时向旅游经营者通报并解除预警提示。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。

6 应急响应

6.1信息报送

6.1.1旅行社报送信息内容

（1）首报内容：事发时间、地点、初步情况、接待单位、与突发事件有关的单位、报告人姓名、单位和联系电话。

（2）续报内容：人员伤亡情况及人员姓名、性别、年龄、国籍、团名、护照号码；处理进展情况、原因分析；有关方面的反映和要求；其他需要请示或报告的事项。

6.1.2受理责任单位报送信息内容

（1）首报内容：事件发生的时间、地点、信息来源；简要经过、伤亡人数、影响范围；事件涉及的旅游经营者、其他有关单位的名称；事件发生原因及发展趋势的初步判断；采取的应急措施及处置情况；需要支持协助的事项；报告人姓名、单位及联系电话等内容。

（2）续报内容：事态发展和善后处置情况。

6.2 信息报送责任

6.2.1旅游突发事件发生后，旅游经营者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主管部门、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；旅行社负责人应当同时向单位所在地县级以上地方旅游主管部门报告。

情况紧急或者发生重大、特别重大旅游突发事件时，现场有关人员可直接向发生地、旅行社所在地县级以上旅游主管部门、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。

6.2.2旅游突发事件信息接报后，本单位、事发地旅游主管部门应立即向当地人民政府和上级旅游主管部门报告。

6.3信息报送时间

（1）一般旅游突发事件，各县（市）区旅游局接到报告后，应在15分钟内先以电话向各县（市）区人民政府和福州市旅游局报告，并在1小时内以书面形式向各县（市）区人民政府和福州市旅游局报告。

（2）较大和重大旅游突发事件，各县（市）区旅游局旅游主管部门接到报告后，应在15分钟内先以电话向各县（市）区人民政府、福州市旅游局和福建省旅游应急办报告，并在1小时内以书面形式向各县（市）区人民政府、福州市旅游局和福建省旅游应急办报告。

（3）特别重大旅游突发事件，各县（市）区旅游局接到报告后，应在15分钟内先以电话形式向各县（市）区人民政府及相关部门和市旅游应急办报告，并在1小时内以书面形式向各县（市）区人民政府、福州市政府和市旅游应急办报告。

（4）市旅游应急办接到报告后，对较大以上旅游突发事件，应在15分钟内先以电话将有关情况向市委办公厅、市政府办公厅和省应急办报告，并在1小时内以书面形式报告。

（5）对旅游突发事件本身比较敏感或发生在敏感地区、敏感时间的突发事件，或者可能演化成为重大以上的旅游突发事件，不受发生事件分级标准的限制，各旅游主管部门和旅游经营者应立即上报市旅游应急办、同级人民政府和市政府。

6.4先期处置

旅游突发事件发生后，涉及的旅游经营者和事发地旅游主管部门应立即启动相关应急机制，开展先期处置工作。

6.4.1旅游突发事件发生后，发生地县级以上旅游主管部门应当根据同级人民政府的要求和有关规定，启动旅游突发事件应急预案，并采取下列一项或者多项措施：组织或者协同、配合相关部门开展对旅游者的救助及善后处置，防止次生、衍生事件；协调医疗、救援和保险等机构对旅游者进行救助及善后处置；按照同级人民政府的要求，统一、准确、及时发布有关事态发展和应急处置工作的信息，并公布咨询电话。

6.4.2旅游突发事件发生后，发生地县级以上旅游主管部门应当根据同级人民政府的要求和有关规定，参与旅游突发事件的调查，配合相关部门依法对应当承担事件责任的旅游经营者及其责任人进行处理。

6.4.3立即组织本单位人员采取必要措施，开展自救等工作，并立即向所在地县（市）区政府及旅游行政主管部门报告。对因本单位的问题引发的（或主体是本单位人员的）旅游突发事件，有关单位要迅速派出负责人赶赴现场开展劝解、疏导等工作。

6.4.4协助地当政府开展应急救援和处置工作，协助旅游团队返回出发地或者旅游团队指定的合理地点，并在接报30分钟内先以电话形式向市旅游应急办和市政府报告。必要时，有关单位和相关部门可以越级上报情况，并在1小内以书面形式报告。

6.4.5旅游突发事件发生在境外的，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，以及旅行社负责人报告。旅行社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主管部门报告，并严格按照《福建省涉外旅游突发事件应急预案》相关规定处理。

6.5分级响应

根据旅游突发事件的危害程度、影响范围，旅游突发事件应急响应分为三个响应级别：

6.5.1一级响应（Ⅰ）

发生重特大旅游突发事件时，由省旅游突发事件应急领导小组启动一级应急响应，并根据《福建省旅游突发事件应急预案》（2014版）协调相应事宜。

事发地旅游主管部门立即启动应急预案，主要领导立即赶赴事发现场组织协助受伤人员的转移、妥善安置受旅游突发事件影响的旅游团队人员，并采取其它必要的应急处置措施。

事发旅游经营者立即开展先期处置，主要负责人迅速赶赴事发现场，配合当地政府和有关部门做好相关工作，妥善安置受影响旅游团队人员，并采取其它必要的应急处置措施。

6.5.2二级响应（Ⅱ）

发生较大旅游突发事件时，由省旅游突发事件应急领导小组启动二级应急响应。市旅游局分管领导赶赴事发现场，协助省旅游局领导指导和督促县（市）区旅游局、旅游经营者做好相关配合工作，举一反三，总结经验教训。市旅游应急办（或旅游经营者）要与省旅游应急办保持通信联络，随时掌握事态发展趋势，协调采取相应措施。

事发地旅游主管部门迅速启动应急响应，主管部门相关领导立即赶赴事发现场组织协助转移，妥善安置受旅游突发事件影响的旅游团队人员，并采取其它必要的应急处置措施。

事发旅游经营者及时启动应急响应，单位主要负责人立即赶赴事发现场，配合当地政府和有关部门妥善安置受影响旅游团队，并采取其它必要的应急处置措施。

6.5.3三级响应（Ⅲ）

发生一般旅游突发事件时，由市旅游突发事件应急领导小组启动三级应急响应。市旅游应急办有关领导赶赴事发现场协助开展应急处置工作，市旅游应急办应与事发地旅游主管部门（或旅游经营者）保持通信联络，及时掌握事态发展趋势，协调采取相应措施；必要时派员赶赴事发地进行指导和督查。

事发地旅游主管部门迅速启动应急响应，主管部门相关领导立即赶赴事发现场，采取必要的应急措施。

事发旅游经营者迅速启动应急预案，单位负责人立即赶赴事发现场，组织人员开展自救互救，妥善安置受影响旅游团队，并采取其它必要的处置措施。

旅游突发事件应急响应启动后，旅游主管部门可视突发事件发展情况，对响应级别及时进行调整，避免响应不足或响应过度。

处置涉及外国旅游团队突发事件时，应按照《福建省涉外旅游突发事件应急预案》和《外国人在华死亡后的处理程序》规定进行办理。

6.6响应结束

6.6.1应急响应结束后，涉及的旅游经营者必须写出书面报告，向所在地旅游主管部门报告情况。报告内容：

（1）突发事件基本概况：发生时间、地点、涉及单位、死伤人数（伤亡人员姓名、性别、年龄、国籍或地区、团名、护照号码或身份证）和持续危害程度、经济损失情况；

（2）突发事件简要经过和事件原因的分析；

（3）突发事件处置情况，有关方面反映与要求；

（4）安全防范和整改（改进）措施；

（5）报告单位、报告人、联系人和联系方式。

6.6.2应急处置工作结束后，有关旅游突发事件应急领导小组办公室负责配合相关部门，对重大以下旅游突发事件进行调查。调查内容主要是：

（1）突发事件基本情况；

（2）突发事件原因分析及主要依据；

（3）基本结论；

（4）主要经验教训和改进建议；

（5）必要的附件。

6.6.3应急处置工作结束后，有关旅游经营者应对应急救援工作进行整理，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，报市旅游应急办。内容包括：

（1）突发事件的基本情况和处理意见；

（2）对突发事件的原因分析和防范建议；

（3）对应急处置工作的总结和评价。

6.6.4旅游突发事件处置结束后，发生地旅游主管部门应当及时查明突发事件的发生经过和原因，总结突发事件应急处置工作的经验教训，制定改进措施，并在30日内按照下列程序提交总结报告：一般旅游突发事件向设区的市级旅游主管部门提交；较大旅游突发事件逐级向省级旅游主管部门提交；（三）重大和特别重大旅游突发事件逐级向国家旅游局提交。

旅游团队在境外遇到突发事件的，由组团社所在地旅游主管部门提交总结报告。

6.7 后期处置

6.7.1善后工作

各县（市）区旅游局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，并报各县（市）区人民政府和有关部门。事发地旅游局应协助旅游团队人员办理或出具相关证明，并督促相关单位按法定标准赔付。旅游经营者应与旅游团队家属联系，协助做好旅游团队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。

6.7.2保险理赔

旅游突发事件发生后，旅游经营者应负责与保险机构联系，协助做好旅游团队伤亡人员的保险理赔工作。

6.7.3调查评估

各县（市）区旅游局应主动会同事发地政府及相关部门、相关单位了解旅游突发事件的起因、性质、影响、责任等情况，总结经验教训，并提出改进措施和建议，在60天内将调查评估报告报市旅游应急办。调查评估报告内容：突发事件原因分析、背景分析、处置过程分析、处置效果分析、责任分析等。

7 信息发布

7.1信息审核

各旅游主管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稿的有关工作。

7.2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。未经批准，不得自行发布。

8 应急保障

8.1队伍保障

各旅游经营者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。

8.2交通保障

各级旅游主管部门应与当地交通运输部门建立应急联动机制，确保旅游团队应急用车。

8.3经费保障

各旅游经营者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。

旅游团队接受相关组织或机构的救助后，应当支付应由个人承担的费用。

8.4通信保障

旅游突发事件发生后，相关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；旅游经营者负责人及相关人员手机应24小时开机，保持通信畅通。

9 宣传培训和演练

9.1宣传教育

各级旅游主管部门和旅游经营者在法定节假日，以及办理旅游团队和带团旅游期间，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救援电话号码。

9.2培训演练

9.2.1培训

各级旅游主管部门、旅游经营者要建立健全旅游应急管理与应急技能培训制度，每年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。

9.2.2演练

各旅游经营者要结合本单位实际，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，以及不断完善旅游突发事件应急预案和应急处置方案。

各级旅游部门每年突发事件应急预案的演练不少于1次；各旅游经营者每年开展应急预案演练或应急处置方案的演练不少于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。

10 监督检查与奖惩

旅游主管部门对在旅游预警和应急救援工作中做出重大贡献的单位和个人，应给予表彰或奖励。

旅游主管部门对在旅游预警和应急救援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，应依法追究责任。

11 附则

11.1术语

旅游突发事件：指突然发生，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。

旅游经营者：是指旅行社及地方性法规规定旅游主管部门负有行业监管职责的景区和饭店等单位。

旅游团队：是指由具有相关资质并经有关部门许可、登记成立的旅行社所组织接待的国内外旅游团队。

11.2应急预案管理

本预案由市旅游局根据旅游形势发展需要和实际情况变化，及时进行修订和完善，报市人民政府备案。各县（市）区旅游突发事件应急预案，报各县（市）区人民政府和福州市旅游局备案。各旅行社和星级饭店的旅游突发事件应急预案，报各县（市）区旅游局及其它相关主管部门备案。

本预案由市旅游局制定和解释。各县（市）区旅游局根据本预案，修订完善本地区旅游突发事件应急预案。各旅游经营者参照本预案制定本单位旅游突发事件应急预案。

11.3应急预案实施

本预案自印发之日起施行。原《福州市旅游突发事件应急预案》（榕旅综〔2014〕122号）同时作废。

11.4附件

11.4.1市直相关单位主要职责

市委宣传部负责重、特大旅游突发事件的对外新闻发布工作。

市公安局负责旅游突发事件现场的认定及治安秩序维护工作。

市城乡建设委员会负责所管理的风景名胜区、公园等旅游目的地和涉及城市公共交通的旅游突发事件的应急处置和协调工作。

市民政局协调做好旅游突发事件中死亡人员的遗体处理等相关工作。

市财政局负责旅游突发事件应急处置资金的筹集、保障与监督工作。

市交通运输委员会负责所管理的旅游车辆、邮轮等运营旅游突发事件的应急处置和协调有关部门做好公路、桥梁、隧道的抢修与恢复工作；负责在旅游突发事件中组织协调有关部门做好交通运输保障工作。

市卫计委负责提供或发布突发公共卫生事件相关信息，组织医疗卫生单位对旅游突发事件中伤病人员开展紧急医疗救援。

市林业局、国土资源局负责相关旅游A级景区（点）森林火灾、地质公园的地质灾害应急处置（应急补救和人员疏散）工作。

市民族与宗教事务局负责涉及宗教民间信仰活动场所的旅游突发事件及群体性事件的应急处置。

市市场监管局负责协助处置旅游食品卫生旅游突发事件及对各类旅游场所特种设备的专项应急救援工作，参与或组织相关特种设备事故的调查工作。

市文化广电新闻出版局负责协调处置文保单位旅游突发事件。

市安全生产监督管理局负责依法组织对本市旅游行业生产安全事故的调查处理工作。

市外事侨务办负责协助市旅游突发事件应急领导小组办公室开展涉及外籍和港澳台地区的在榕人员、机构的旅游突发事件应急处置相关工作;按照有关规定，负责协助市委宣传部确定对外信息发布口径。负责协调境外旅游突发事件的处置工作。

市委台湾工作办公室负责协调涉台旅游突发事件的应急处置工作，搜集整理、分析研究涉台旅游突发事件各类信息，判断事件形势及事态发展走向。

市应急办负责指导和审定旅游突发事件应急预案，协助指挥处置较大、一般旅游突发事件。

市信访局负责提供涉及旅游突发事件的上访信息，协助处置因旅游突发事件引起的群体性上访事件。

市气象局负责提供陆地和水上主要旅游目的地的旅游气象预报信息，协助做好旅游突发事件处置的气象信息保障工作。

市消防支队负责对涉及消防的旅游突发事件的救援抢险和事故调查处理工作。

市海事局负责海域水上及渡口渡船交通旅游突发应急处置和救助工作。

市海洋与渔业局负责涉及渔业旅游活动的突发应急处置工作。

市水利局负责水库、河海水域A级景区（点）旅游突发事件的救援抢险工作。

各县（市）区政府负责做好属地救援、安抚及相关善后工作。

各县（市）区政府负责指导各县（市）区旅游局完善当地旅游应急预案，发布当地旅游安全风险提示，做好属地救援、安抚及相关善后工作，联合相关部门协助旅游团队返回出发地或者其他合理地点。

11.4.2相关单位及各设区旅游局应急联系电话如下表所示

| 序号 | 单位名称 | 值班电话 | 传真电话 |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 省旅游局值班室 | 87672731 | 87672715 |
|  | 市委总值班室 | 8335652883324978 | 87021624 |
|  | 市政府总值班室 | 833537918333481087021664 | 83357140 |
|  | 市旅游局值班室 | 83355312 | 83338445 |
|  | 市安监局值班室 | 83222311 | 83259796 |
|  | 市防汛办值班室 | 83348008 | 83348009 |
|  | 鼓楼区旅游局 | 87556352 | 87556352 |
|  | 台江区旅游局 | 83229851 | 83229851 |
|  | 仓山区旅游局 | 83471599 | 83471599 |
|  | 晋安区旅游局 | 87143372 | 87143372 |
|  | 马尾区旅游局 | 83999019 | 38131300 |
|  | 福清市旅游局 | 85224369 | 85218772 |
|  | 长乐市旅游局 | 28881966 | 28880153 |
|  | 闽侯县旅游局 | 22983314 | 22075686 |
|  | 连江县旅游局 | 62999069 | 62999063 |
|  | 闽清县旅游局 | 22339867 | 22350675 |
|  | 罗源县旅游局 | 26857728 | 26857718 |
|  | 永泰县旅游局 | 24821366 | 24870700 |
|  | 高新区社会事业局 | 38201591 | 23531687 |
|  | 报警救助电话：110、119、120 |

11.4.3福州市旅游突发事件应急机构示意图

市旅游突发事件

应急领导小组

市旅游应急办

县（区、市）旅游应急办

旅游经营单位

应急处置 组

善后处理 组

　　11.4.4市旅游突发事件信息发布流程图

市旅游突发事件应急领导小组

启动预警信息发布

设区市旅游应急办发布蓝色与黄色预警信息

省旅游应急办发布橙色与红色预警信息

预警信息解除

　　11.4.5旅游突发事件信息报送流程图

现场导游或领队

旅游经营者

当地旅游主管部门

各设区市旅游局

（市旅游应急办）

省旅游局

（省旅游应急办）

国家旅游局

（较大以上突发事件）

省政府（较大以上突发事件）

县（区、市）政府及当地相关部门

设区市政府

及相关部门

　　11.4.6旅游突发事件分级响应流程图

市旅游突发事件应急领导小组

先期响应处置

设区市旅游应急办（启动二级和三级响应）

省旅游应急办

（启动一级响应）

应急结束

|  |  |
| --- | --- |
| 　福州市旅游局综合处 |  2017年3月6日印发　 |