

2018 年元旦春节及全国两会 期间旅游突发事件应急预案

1. 总则

1.1 适用范围

1.1.1 本预案适用于 2018 年元旦、春节和全国、省、市两会期间应对旅游团队因自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和涉及旅游活动的突发事件等。

1.1.2 本预案依据《福州市旅游突发事件应急预案》（榕旅综〔2017〕21 号）制定。

1.1.3 旅游突发事件的范围

(1) 因自然灾害、事故灾难导致旅游团队的重大伤亡事件，包括：暴雨、冰雪等天气灾害；海难、地震、山体滑坡和泥石流等地质灾害；民航、铁路、公路、水运、邮轮等重大交通运输事故；其他各类重大活动安全事故等。

(2) 因突发公共卫生事件造成旅游团队的重大伤亡事件，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。

(3) 因突发社会安全事件引起旅游团队的群体性突发事件等安全事故，包括：在开展各类旅游活动，由于人群过度拥挤、火灾、交通、建筑物倒塌等造成人员伤亡的突发事件。

1.2 基本原则

1.2.1 属地救护，就近处置。在事发地政府的统一领导下，由事发地区旅游部门协同有关部门负责相关应急救援工作，力争在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

1.2.2 及时报告，信息畅通。各级旅游部门在接到旅游突发事件报告后，要在第一时间，立即向同级政府和上级旅游部门报告，并向相关部门或单位通报，做到边处置边报告。

1.2.3 分级负责，快速处置。各级旅游部门必须准确掌握突发事件的分级标准、应急响应程序、突发信息报送标准、处置方式等内容，明确本级部门的应急工作责任、权限、应急组织机构与职责，以减少相互推诿、扯皮现象，把握最佳应急处置时间，以最少的代价，取得最大的成效。

2. 组织机构和工作职责

2.1 组织机构

2.1.1 在 2018 年元旦、春节和全国、省、市两会期间，福州市旅发委成立以主任为组长，其他委领导为副组长，委机关各处室和委下属事业单位负责人为成员的旅游安全应急协调领导小组，领导小组办公室设在市旅发委安办。

2.1.2 各县（市）区旅游部门设立旅游突发事件应急协调领导小组，由局主要负责人任组长，领导小组下设办公室。

2.2 工作职责

2.2.1 市旅游安全应急协调领导小组职责

(1) 负责协调指导涉及全市性、跨地区发生的重特大旅游突发事件的相关处置工作；

(2) 决定本预案的启动和终止；

(3) 在市委、市政府领导下，积极协助相关部门为旅游团队提供各种救援；对各类信息进行汇总分析，及时向市政府和省旅发委以及有关单位报告有关应急处置信息；

(4) 领导小组办公室主要负责有关突发事件应急信息的收集、核实、传递、通报，执行和实施领导小组的决策，承办在此期间的相关处置工作。

2.2.2 各县（市）区县级旅游部门旅游安全应急协调领导小组，负责协调指导涉及全县（市）区性发生的较大以上旅游突发事件的相关处置工作；在县（市）区委、县（市）区政府领导下，积极协助相关部门为旅游团队提供各种救援；对各类信息进行汇总分析，及时向县（市）区政府、市旅游部门和有关单位报告有关救援信息；处理其他相关事项。

2.2.3 各县（市）区旅游部门旅游安全应急协调领导小组，在县（市）区委、政府领导下，负责协调在本辖区发生的一般以上旅游突发事件处置工作，积极协助相关部门为旅游团队提供各种救援；对各类信息进行汇总分析，及时向县（市）区政府、市旅游部门和有关单位报告有关救援信息；处理其他相关事项。

3. 救援机制

3.1 各旅行社组织旅游团队发生各类旅游突发事件时，有关工作人员应立即拨打 110、120、119 等应急救援电话，争取在短时间内得到救援。

3.2 事发地旅游部门接到报告后，要立即协助相关部门采取相应救援措施，做好救援和处置工作。

3.2 参与救援和处置的所有人员应当服从事发地政府的统一指挥，积极做好救援等处置工作。同时各旅行社应积极配合有关部门做好相关工作。

3.4 在境外发生旅游突发事件时，应立即与事发地国家或地区的中国驻该国使领馆（或相关办事机构）取得联系，请求领事官员（或相关办事机构人员）协助处理有关救援和安抚事项。

3.4 各县（市）区旅游安全应急协调领导小组，应保持 24 小时人员值班和领导带班，保持通信畅通，并向社会公布值班电话。

4. 信息报告

4.1 发生旅游突发事件后，有关人员应立即向当地政府及相关部门报告发生事故情况。

4.2 各级旅游部门值班人员接到突发事件报告后，应立即（一般在 20 分钟内）向本部门领导报告，同时向当地政府和上级旅游部门报告。

4.3 市旅发委值班人员（或相关人员）接到较大以上旅游突发事件报告后，应立即向带班领导报告，应根据相关领导的指示或重要批示要求，做好上传下达工作，并在 20 分钟内以电话将发生事故的有关情况向市委、市政府和省旅发委值班室报告，随后再以书面形式上报具体情况，

4.4 接到食物中毒事件报告后，各地旅游部门除按规定上报外，应协助当地卫生部门做好旅游团队活动和餐饮场所的检查，以避免类似事故的再次发生。

4.5 涉及境外旅游团队在境内发生人员伤亡（中毒）事件，在按规定渠道上报的同时，应向当地的台办、外办、侨办和公安等部门报告。

5. 其它不明事项按照《福州市旅游突发事件应急预案》（榕旅综〔2017〕21号）规定执行。

6. 相关联系电话

市旅发委值班电话：0591-83355312，

传真：0591-83338445

福建省旅游服务热线：12315

外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心热线

电话+86-10-12308，+86-10-59913991

抄送：福建省旅游发展委员会，福州市安办。

福州市旅游发展委员会办公室

2017年12月29日印发