

山亭区旅游安全事故应急预案

山亭区文旅局

山亭区旅游安全事故应急预案

1 总则

1.1 目的

为提高处置旅游突发公共事件的能力，规范旅游安全事故的应急管理和应急响应程序，及时、高效、有序地做好旅游突发公共事件的救援工作，确保我区能够迅速有效地处理旅游事故，最大限度地减少旅游安全突发事件造成的损失，保护旅游者的生命安全，促进“平安山亭”建设。

1.2 工作原则

(1)以人为本、减少伤亡。在处置旅游突发公共事件中以保障旅游者健康和生命安全为根本目的，尽一切可能对旅游者实施救援、救助，最大限度减少旅游突发公共事件造成的旅游者伤亡；不断改进和完善应急救援设施和手段，切实加强应急救援人员的安全防护。

(2)统一领导，协调行动。在区政府统一领导和区安委会组织协调下，区文旅局按照职责权限具体负责全区旅游安全重大事故应急工作，区政府有关部门和事故发生地以及有关旅游经营服务单位按照职责和权限，负责旅游安全事故相关应急管理和应急处置工作，保证对事故的有效控制和快速处置。发生事故的旅游企业要认真履行安全生产责任主体的职责，建立安全生产应急预案和应急机制。

(3)自救互救，安全抢救。事故发生初期，事故单位应按照旅游安全事故处理程序积极组织抢救，并迅速组织遇险人员沿避险线路撤离，防止事故扩大。在事故抢救过程中，应采取措施，确保救护人员安全，严防抢救过程中发生事故。

(4)依靠科学，规范有序。采用先进技术，充分发挥专家作用，实行科学民主决策。采用先进的救援装备和技术，增强应急救援能力。建立预警和处置事故的快速反应机制，保证人力、物力、财力的储备，做好预防、预测、预警和预报工作。将事前预防与事后应急有机结合，把应急管理的各项工作落实在日常管理之中，提高事故防范水平。对已有的各类机构、人员、设备、物资、信息进行资源整合，保证实现统一指挥和调度。逐步规范应急救援工

作，确保应急预案的科学性、权威性和可操作性。

1. 3 编制依据

根据《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》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《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》、《山东省突发事件应对条例》、《中国公民出国旅游管理办法》、《旅游安全管理办法》、《重大旅游安全事故处理程序试行办法》、《重大旅游安全事故报告制度试行办法》、《山东省旅游突发公共事件应急预案》和国务院及省、市、区人民政府《关于进一步加强安全生产工作的决定》、《国务院关于特大生产安全事故行政责任追究的规定》、《枣庄市旅游突发事件应急预案》等法规和规定，结合我区旅游工作实际情况，制定本预案。

1. 4 适用范围

1.4.1 本预案适用于处置旅游者因自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、突发社会安全事件等突发公共事件而发生的重大游客伤亡事件。

1.4.2 突发公共事件的范围

(1) 自然灾害、事故灾难导致的游客伤亡事件，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；消防事故；其他各类重大安全事故等。

(2) 突发公共卫生事件造成的游客伤亡事件，包括：突发性重大传染病疫情、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) 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：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。

2 组织指挥体系及职责任务

2. 1 组织体系

全区旅游安全事故应急救援组织体系由区政府及区安委会、区政府有关部门、旅游线路涉及的镇人民政府(街道办事处)、应急支持保障部门、应急

救援队伍和旅游经营服务单位组成。

2. 2 应急组织机构与职责

2. 2. 1 设立区旅游安全事故应急救援指挥部

区旅游安全事故应急救援指挥部由分管副区长担任总指挥，区政府办公室主任、区应急管理局局长和区文化和旅游局局长担任副总指挥；成员单位由区政府办公室、应急、文旅、卫健、公安、交通运输、自然资源、宣传部门及各镇街人民政府（街道办事处）组成；区旅游安全事故应急救援指挥部下设办公室，主任由区文旅局局长担任，办公地点设在区文旅局。（电话：8811589）

2. 2. 2 区旅游安全事故应急救援指挥部的主要职责

(1) 决定事故应急预案的启动，组织力量对重大事故进行处置，向上级报告有关事故以及应急处置情况；

(2) 事故发生后，总指挥或总指挥委托副总指挥赶赴事故现场进行现场指挥，成立现场应急救援指挥部，批准现场救援方案，组织现场抢救；

(3) 负责组织区旅游企事业单位进行事故应急救援演练，监督检查各系统应急演练；

(4) 对各相关部门应急处置准备情况和在重大事故处置工作中履行职责情况进行督促检查。

2. 2. 3 成员单位的主要职责

各成员单位在指挥部统一领导下开展工作，加强对旅游安全事故发生地镇（街）政府有关部门工作的督促、指导，积极参与应急处置工作。

(1) 区委宣传部：会同处置事件的有关部门积极主动引导舆论，回应社会关切，协调新闻媒体及时对事件信息和应急处置工作进行报道。

(2) 区政府办公室：负责组织、协调、指挥旅游安全事故应急处置工作研究、解决和处置旅游突发事件中的重大问题，向市人民政府报告旅游突发事件应急处置情况，协调有关部门（单位）之间工作；负责旅游安全事故应急处置中涉外问题的政策指导和协调工作。

(3) 区公安分局：负责组织公安系统承担突发事件现场重要设施设备及重点目标的安全保卫工作、交通管制及疏导工作；对旅游安全引发的突发事

故中涉嫌犯罪的单位和人员立案侦查，维护现场安全和社会稳定，保障道路运输畅通。

(4) 区应急管理局：负责旅游安全应急管理和应急预案编制指导，综合协调应急预案衔接和应急协调联动，指导开展预案演练。负责应急管理宣传教育和培训工作。组织指导应急队伍，协调重要应急物资的储备、调拨和紧急配送。

(5) 区卫生健康局：负责组织实施应急救治工作，及时组织应急医疗救治队伍、安排指定医疗救治机构，对所属的医疗卫生资源进行统计并合理调配，通报救治情况，及时将发现的突发事件通报区文化和旅游局，协助做好旅游安全突发事件的现场应急处置工作。

(6) 区文化和旅游局：负责组织协调旅游安全事故应急处置工作；协助做好旅游安全事故应急预案制定、发布和管理等工作；组织、参与旅游安全事故调查，督促有关部门（单位）制定并落实防范措施；承担区旅游安全事故应急救援指挥部办公室日常工作。负责协助做好旅游预警信息发布、应急知识宣教等工作，客观报道旅游突发事件及应急救援有关情况。

(7) 区住房和城乡建设局：负责旅游景区安全设施和紧急救援的规划与设立，加强游览设施的安全管理，指导应急救援和应急抢险工程等工作。

(8) 区交通运输局：负责旅游安全事故运力资源保障，协助处置旅游安全事故。

(9) 区民政局：负责旅游安全事故发生后对困难受害家庭基本生活的救助工作。

(10) 区财政局：负责安排区级旅游安全事故应急处置经费，并监督管理经费使用情况。

(11) 区市场监管局：负责维护旅游突发事件事发地的市场秩序。负责因特种设备事故造成的旅游突发事件的安全监察和事故调查。

(12) 区司法局：指导全区旅游安全事故的法律援助和社会矛盾纠纷调解工作。

(13) 区自然和 resource 局：负责组织协调、指导监督旅游景区地质灾害监测预警、应急调查，及时提供地质灾害信息。

(14) 区教育和体育局: 负责组织协调、指导体育赛事旅游安全事故的应急处置, 协助组织实施应急控制措施。

(15) 区消防救援大队: 负责应急处置工作中消防救援的组织实施。事故发生后, 要迅速疏组织事故现场人员疏散、转移, 协助组织调动运输工具, 保障道路运输畅通, 确保应急处置工作有序进行。

(16) 镇政府、山城街道办事处: 在上级应急指挥机构领导下, 组织和指挥本辖区的旅游安全事故应急救援工作。

2. 3 组织体系框架描述

2. 3. 1 预案启动阶段: 办公室接到报警后, 立即按事故级别通知总指挥及指挥部各成员单位, 召开应急救援会议, 决定启动应急预案。

2. 3. 2 预案实施阶段: 各组以牵头单位为主, 按工作职责分头组织实施应急救援, 需其他单位协助时, 由综合协调组负责联系、调遣。

2. 3. 3 预案结束阶段: 应急救援结束后, 各组向指挥部汇报救援情况, 由办公室汇总报区政府和市文旅局。

3 区域旅游点分布及危险因素分析

3. 1 区域旅游点分布

山亭区是枣庄市市辖区之一, 东邻兰陵县、费县、平邑县, 南与市中区、薛城区毗邻, 西邻滕州市, 北与邹城市接壤。东西最宽处 39 公里, 东南西北斜长 47.5 公里, 总面积 1018 平方公里。山亭是 2800 多年前春秋早期小邾国故都, 中华民族颜氏、倪氏的发源地, 也是沂蒙革命老区, 八路军 115 师在抱犊崮建立了抗日革命根据地, 鲁南第一个农村党支部在这里诞生。山亭辖区有 5400 多座山头, 山区面积占到全区总面积的 87%, 拥有“天下第一崮”抱犊崮、华夏最长的地震大裂谷熊耳山; 全区生态资源丰富, 林地面积 84.3 万亩, 森林覆盖率达 58.1%, 素有“生态山亭、养生福地”的美誉。全区已建成国家 4A 级景区 5 个、3A 级景区 4 个, A 级景区总数 12 个; 培育省级及以上工农业旅游示范点 25 个、乡村民宿 51 家、“中国乡村旅游金牌农家乐”9 家、“好客人家”农家乐 113 家, 省级旅游特色村 36 个, 旅游强镇实现全覆盖。

3. 2 危险因素分析

(一)自然灾害。主要包括旅游过程中发生的水旱灾害、地质灾害、森林火灾等。

(二)事故灾难。主要包括旅游交通运输事故、旅游环境污染事故、旅游公共设施安全事故、拥挤踩踏事故等。

(三)公共卫生事件。主要指旅游过程中的群体急性中毒事故。

(四)社会安全事件。主要包括旅游活动范围内的恐怖袭击活动、牙卜教异端活动等。

4 预防预警机制

4. 1 预防机制

要求旅游经营单位在安全管理工作方面必须做到：

(1)高度重视安全工作，设立安全管理机构，配备安全管理人员，建立健全安全规章制度，并组织实施；

(2)景区要建立自然灾害预警制度、重大安全隐患备案制度等安全管理制度，加强与气象、国土部门联系，及时准确地提供气象、地质信息。要有严格安全管理措施，并有专门安全责任人员；

(3)建立安全管理责任制，将安全管理的责任落实到每个部门、每个岗位、每个职工，坚持日常的安全检查工作，重点检查安全规章制度的落实情况和安全管理漏洞，对存在的安全隐患按标准要求整改，落实安全防范措施；

(4)把安全教育、职工培训制度化、经常化，培养强化职工的安全意识，普及安全常识，提高安全技能，对新招聘的职工，必须经过安全培训，合格后才能上岗；

(5)新开业的旅游企事业单位，在开业前必须向区文旅局申请对安全设施设备、安全管理机构、安全规章制度的检查验收，检查验收不合格者，不得开业；

(6)对用于接待旅游者的汽车、电动车、游船、游乐设施及其它设施，要定期进行维修和保养，接受质监部门的检验检测，在运营前要进行全面的检查，严禁带故障运行；

(7)负责为旅游者投保，对旅游者的行李要有完备的交接手续，明确责任，

防止损坏或丢失；

(8)在安排旅游团队的游览活动时,要认真考虑天气变化等可能影响安全的诸方面因素,制定周密的行程计划,并注意避免司机处于过分疲劳状态;

(9)在景区危险路段,通往不安全区域的交通路口,及有风险的旅游项目出入口要设立规范、清晰、醒目的安全警示标志或安全说明,游客集中发生拥堵时,要有分流措施和方案;

(10)开展登山、探险、水上游乐等风险性旅游项目时,要事先制定周密的安全保护预案和急救措施,相关安全设施要到位;

(11)接受区文旅局对旅游安全管理工作的行业管理和监督检查,直接参与处理涉及单位的旅游安全事故,包括事故处理、善后处理及赔偿事项等。

4.2 预警机制

(一)信息监测与报告

旅游应急领导机构要建立健全旅游信息监测体系和信息报告制度,完善预测预警机制。贯彻早发现、早报告、早处置的原则,及时了解掌握旅游团队相关旅游信息,加强监测和分析,及时向上级部门报告监测信息。

(二)预警级别

根据旅游突发事件可能造成的危害程度、紧急程度及发展趋势,旅游突发事件预警分为I级、II级、III级、IV级四级,依次分别用红色(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。

(三)预警信息系统

1、接警

区旅游安全事故应急救援指挥部办公室设立接警中心,公布值班电话。

2、预警信息通报

区交通运输、气象、地震、自然资源、卫健等有关部门在发布交通、气象、地质灾害、森林火灾、突发公共卫生事件等预警信息时,应及时向区旅游安全事故应急救援指挥部办公室通报。

(四)预警信息处理

1、接警处理

区旅游安全事故应急救援指挥部办公室接到报警后，应立即进行复核确认，及时采取必要的应急措施。事态严重时，应当在1小时内将报警信息上报上级旅游应急领导机构。市旅游应急指挥部办公室接报后，要组织专家组，结合当地实际情况，对报警信息进行风险评估。

2、预警信息处理

区旅游安全事故应急救援指挥部办公室在收到区交通运输、气象、地震、自然资源、卫健等部门提供的预警预报信息后，组织专家组，结合预警地区的情况，对预警信息进行风险评估。

(五) 预警发布

区旅游安全事故应急救援指挥部办公室对报警信息、接收到的相关部门提供的信息和专家组意见进行汇总整理，及时提请区旅游安全事故应急救援指挥部，由区旅游安全事故应急救援指挥部根据危险程度，发布旅游预警警报。

(六) 预警解除

区交通运输、气象、地震、自然资源、卫健等部门在对气象、地质灾害、森林火灾、突发公共卫生事件等预报信息做出变更时，应及时通报区旅游安全事故应急救援指挥部办公室。区旅游安全事故应急救援指挥部办公室综合各类预警信息，并组织专家组进行评估，由区旅游安全事故应急救援指挥部做出取消或降低预警级别的决定，及时向区人民政府报告，并通报区旅游安全事故应急救援指挥部各成员单位。

5 应急响应

5.1 旅游突发事件等级及响应

5.1.1 旅游突发事件分级

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、较大和一般四级。

(1) 特别重大指一次突发事件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。

(2) 重大指一次突发事件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。

(3)较大指一次突发事件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。

(4)一般指一次突发事件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。

所称的“以上”包括本数,所称的“以下”不包括本数。

5.1.2 分级响应

(1)当发生特别重大、重大旅游突发事件时,根据山东省文化和旅游厅《旅游突发公共事件应急预案》要求,迅速启动应急预案,在区政府领导下,及时做好协调、信息掌握等相关工作,领导和组织相关单位及时采取应急处置措施。

(2)发生较大及一般旅游突发事件由区文化和旅游局启动相应的旅游应急预案,在区政府领导下,领导和组织相关部门和单位及时采取应急处置措施。

5.2 响应程序

5.2.1 突发自然灾害和事故灾难事件的应急救援处置程序

(1)当自然灾害和事故灾难影响到旅游团队的人身安全时,随团导游人员在与当地有关部门取得联系争取救援的同时,应立即向当地旅游行政管理部门报告情况。

(2)当地旅游行政管理部门在接到旅游团队、旅游区(点)等发生突发自然灾害和事故灾难报告后,应积极协助有关部门为旅游团队提供紧急救援,并立即将情况报告上一级旅游行政管理部门。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。

(3) 市文化和旅游局在接到相关报告后,要主动了解、核实有关信息,及时上报市政府和省文化和旅游厅;协调相关地区和部门做好应急救援工作。

5.2.2 突发公共卫生事件的应急救援处置程序

(一) 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当地卫生防疫部门报告,服从卫生防疫部门作出的安排。同时向当地旅游行政管理部门报告,并提供团队的详细情况。

(2) 旅游团队所在地旅游行政管理部门接到疫情报告后,要积极主动配合当地卫生防疫部门做好旅游团队住宿的旅游饭店的消毒防疫工作,以及游客的安抚、宣传工作。如果卫生防疫部门作出就地隔离观察的决定后,旅游团队所在地旅游行政管理部门要积极安排好旅游者的食宿等后勤保障工作;同时向上一级旅游行政管理部门报告情况,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) 经卫生防疫部门正式确诊为传染病病例后,旅游团队所在地旅游行政管理部门要积极配合卫生防疫部门做好消毒防疫工作,并监督相关旅游经营单位按照有关规定采取消毒防疫措施;同时向团队需经过地区旅游行政管理部门通报有关情况,以便及时采取相应防疫措施。

(4) 发生疫情所在地旅游行政管理部门接到疫情确诊报告后,要立即向上一级旅游行政管理部门报告。区文化和旅游局接到报告后,应按照团队的行程路线,在全区范围内督促该团队所经过地区的旅游行政管理部门做好相关的消毒防疫工作,并协调相关地区和部门做好应急救援工作。同时,要主动了解、核实有关信息,及时上报区政府和市文化和旅游局。

(二) 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取得联系争取救助,同时向所在地旅游行政管理部门报告。

(2) 事发地旅游行政管理部门接到报告后,应立即协助卫健、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。区级旅游部门接到报告后除按规定上报外,同时应督促全区各地旅游行政管理部门会同当地卫生防疫部门做好旅游团队餐饮场所的检查,以避免类似事故的再次发生。

(3) 事发地旅游行政管理部门在向上级旅游行政管理部门报告的同时,应向组团旅行社所在地旅游行政管理部门通报有关情况,并积极协助处理有关事宜。区文化和旅游局在接到相关报告后,要主动了解、核实有关信息,及时协调相关地区和部门做好应急救援工作,并上报区政府和市文化和旅游局。

5.2.3 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,由区外事部门、区文化和旅游局通过有关渠道,及时通知港澳台地区的相关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,当地旅游行政管理部门要积极配合,做好有关工作,并按有关规定及时上报事件有关情况。

5.2.4 国(境)外发生突发事件的应急救援处置程序

在组织中国公民出国(境)旅游中发生突发事件时,旅行社领队要及时向所属旅行社报告,同时报告我国驻所在国或地区使(领)馆或有关机构,并通过所在国家或地区的接待社或旅游机构等相关组织进行救援,要接受我国驻所在国或地区使(领)馆或有关机构的领导和帮助,力争将损失降到最低程度。

5.3 信息报送和处理

旅游安全事故相关信息的报送和处理由区旅游安全事故应急救援指挥部办公室负责。开通山亭区旅游安全报警电话(8811589),设在区文旅局办公室,接受旅游企事业单位的安全信息报告,有关信息属应报告区政府、市文旅局的,由指挥部办公室按程序报送上级部门。旅游企业发生旅游安全事故,必须在第一时间以最快速度将事故概况报区旅游安全事故应急救援指挥部办公室,最迟不得超过1个小时;12小时内以书面形式报告详细情况;事故处理结束后,将事故调查报告报区安委会、区政府和市文旅局。

采集信息的内容应包括事故发生的时间、地点、伤亡情况、事故原因,并随着事故处理的深化,逐步完善信息内容。信息的传输方式以电传、电话为主。报送程序由事故单位、区旅游应急指挥部办公室、区旅游应急指挥部

逐级报告，反馈程序自上而下执行；安全事故涉及港澳台人员或外国人，需要向港澳台地区有关机构或有关国家进行通报时，由区政府外事办公室按照区旅游应急指挥部指令进行。

5. 4 通讯方式

区政府值班室 8811121

区应急管理局 8821103

区文旅局 8811589

区公安分局 8864104

区卫健局 8811280

区交通局 8811461

区委宣传部 8811236

区气象局 8356092

区自然资源局 8811147

消防火警 119

公安报警 110

医疗急救 120

交通事故报警 122

亚洲国际紧急救援中心 010-64629100

卫生部国际紧急救援中心 010-64001746

5. 5 旅游安全事故的调查、处理、检测与后果评估

上述工作由区政府办公室、文旅、应急管理、监察、公安、消防、保险等部门按各自职责分工进行，形成统一意见后，形成书面报告报区旅游应急指挥部及相关部门。

5. 6 新闻报道

由区旅游应急指挥部办公室统筹安排，遵循及时、主动、客观、准确、规范原则进行，严格审查、发布程序。对旅游安全事故和应急响应的信息实行统一、快速、有序、规范管理，会同区委宣传部审查发布时机、方式、途径、内容等，以指挥部或区安委会办公室名义实施新闻发布。安全事故的新闻报道应按照《中共中央关于进一步改进和加强国内突发事件新闻报道工作

的通知》(中办发[2003] 22号)和国务院《关于改进和加强国内突发事件新闻发布工作的实施意见》(国务院办公厅2004年2月27日印发)以及省、市、区《突发公共事件新闻发布应急预案》的具体要求进行。

5.7 应急结束

当事故现场得以控制、现场抢救及入院治疗活动结束、事故涉及人员全部得到妥善安置后,经指挥部确认和批准,现场应急处置工作结束,应急救援队伍撤离现场。后期处置包括事故原因已查明、事故善后处理结束、事故处理结果按程序上报有关部门后。应急结束由区旅游应急指挥部宣布。

6 后期处置

6.1 善后处置

由事故综合协调组负责组织协调事故的善后处置工作,包括人员治疗、安置、补偿等事项,妥善安置和慰问受害及受影响人员,保证社会稳定,尽快消除事故影响,尽快恢复正常秩序。

6.1.1 人员安置:旅游事故发生后,受伤人员由医疗救护组负责入院治疗事宜,团队其他人员由事故单位负责住宿安排及返程事宜。

6.1.2 现场清理与处理:由交通治安消防保障组、事故单位共同进行事故现场的清理与处理,查清损失情况,为后期补偿和赔付提供依据。

6.2 保险

6.2.1 应急人员保险:参加现场救助的应急人员由其所在单位为其投保人身意外险,一旦发生险情,由所在单位通知保险公司理赔。

6.2.2 受灾人员保险:由事故单位或旅游者本人通知其投保公司,派人赴现场进行现场勘查和理赔工作。

6.2.3 保险机构:保险公司应及时开展应急人员保险受理和受灾人员保险理赔工作。

6.3 事故调查报告

旅游应急指挥部办公室全程开展勘察、取证和分析等工作,在应急状态解除后整理和审查所有的应急记录和文件等资料,总结和评价导致应急状态的事故灾难原因和在应急期间所采取的主要行动,及时作出书面报告。事故调查报告的内容包括:事故经过及处置措施,事故原因及责任处理,善后处理

过程及赔偿情况，事故教训，今后防范措施。调查报告应上报区安委会、区政府及市文旅局。

7 应急保障

7.1 信息保障

区文旅局负责建立旅游安全信息系统，建立旅游应急救援信息网络，以及信息采集等制度，对全区旅游安全事故信息进行综合集成、分析处理。各旅游企事业单位负责本单位相关信息的收集、分析、处理，及时向区旅游应急指挥部办公室报送各类旅游安全事故信息，重要信息要随时报送。

7.2 通信保障

区文旅局负责提供应急参与部门的通讯联系方式，协调网通公司、电信公司、移动公司、联通公司等单位实施应急通信保障，确保应急期间领导机关、指挥部及其他重要场所通信畅通。

7.3 人员保障

指挥部相关成员单位依据各自职责组建相应的应急救援专业队伍，根据上级指令，承担应急支援工作。应协调沟通有关技术专家参与研究制定抢救技术方案，为应急救援提供技术支持和保障。旅游企事业单位应以专业技术人员和职工为先期紧急处置队伍。应该把事故所在地镇人民政府(街道办事处)、群众和志愿者队伍作为应急响应的人力资源，应急状态下动员组织可参与应急处置的人员投入抢险应急救援。发生特大旅游安全事故时，如需要驻枣部队参与支援抢险工作，由指挥部向上级政府提出请求。

各类抢险救援队伍要合理部署，配备先进的救援器材和交通工具，制定各类应急处置专业技术方案，积极开展技能培训和演练。人员编成和器材配备参照有关标准执行。

7.4 交通保障

发生事故后，由指挥部根据需要及时协调有关部门提供交通运输保障。区公安交警部门及时对事故现场进行交通管制，根据需要开设应急救援“绿色通道”，确保救援物资、器材和人员运送及时到位。事故发生地镇人民政府(街道办事处)协助做好交通保障工作。必要时可紧急调用和征用机关、企事业单位和社会交通设施。道路受损时区交通部门要迅速组织力量进行抢修，

保障畅通。

7. 5 医疗救护保障

区卫健局负责制定受伤人员救护与治疗应急预案。确定受伤人员专业治疗与救护医院,培训相应医护人员;指定相关医院储备相应的医疗器械和急救药品;负责调配事故现场医务人员、医疗器械、急救药品,组织现场救护及伤员转移,负责统计伤亡人员情况。发生事故后,按照“分级救治”原则(现场抢救、院前急救、专科治疗三个阶段),组织医疗救护队伍迅速赶赴事故现场,对伤员实施初步急救措施,稳定伤情,及时运出危险区,转入医院进一步进行治疗。根据事故的特征和需要,做好卫生防疫准备,并严密组织实施,尽最大可能避免人员伤亡。

7. 6 治安保障

事故发生后,区公安分局迅速组织应急救援现场治安警戒和治安管理,加强对重点地区、重点场所、重点人群的防范保护,确保应急处置工作有序进行,应急救援物资、装备免遭人为破坏,社会治安稳定。事故所在地镇人民政府(街道办事处)协助做好现场治安保障工作。

7. 7 物资与装备保障

根据国家安全生产事故灾难应急预案规定,县级以上人民政府及其有关部门、企业,应当建立应急救援设施、设备、救治药品和医疗器械等储备制度,储备必要的应急物资和装备。事故发生后,区安委会统一协调区有关部门做好应急救援物资的调拨、紧急供应。

旅游企事业单位应根据实际情况和需要配备必要的应急救援装备,明确类型、数量、性能和存放、管理,法律法规规定应当配备的装备,必须按规定配备。

7. 8 资金保障

旅游企事业单位应当做好事故应急救援必要的资金准备。事故应急救援资金首先由事故责任单位承担,必要时应急处置资金按照相关规定解决。

7. 9 社会保障

由区民政局组织应急救援捐赠活动,组织协调社会捐赠,并负责捐赠资金、物质的管理和监督使用。鼓励旅游经营单位和旅游者积极参与意外事故

保险。

7. 10 宣传、培训和监督检查

区政府或区政府授权区文旅局向公众公布旅游安全事故应急预案信息，公开接警电话和部门，并由区文旅局和相关部门组织相关法律法规及旅游事故预防、避险、避灾、自救、互救常识的宣传工作。区文旅局负责将应急救援培训纳入旅游企业管理人员和导游、服务人员培训内容，认真做好应急管理培训工作。旅游经营单位应当加增强主体宣传教育意识，积极开展安全宣传、教育和员工安全培训工作。区文旅局负责旅游安全事故应急预案的监管工作，监督检查指导相关分预案及各旅游企业应急预案的制定、修订、运行和管理工作，并组织好应急救援演习。

8 附则

8. 1 预案管理与更新

区文旅局根据相关法律法规、政策和应急资源的变化情况，以及预案实施过程中发现的问题或出现的新情况，按照区安委会统一要求，及时修订完善旅游安全事故应急救援预案，进行预案内容的更新，确保与上级业务部门专门预案相衔接。本预案未尽事宜参照上级相关应急预案的要求执行，上级应急预案对基本原则、内容另有规定的，从其规定。

应急预案的制定、修订按照决策民主化、科学化的原则，广泛征求社会各届和专家的意见，通过组织论证和审查，并经实施预案有关单位认可后发布上报，同时印送区政府及各相关单位存档备案。

旅游应急预案由区文旅局牵头主办，区应急管理局指导，区公安分局、卫健局协办。本预案由区文旅局制订并负责解释。

8. 2 国际沟通与协作

8. 3. 1 旅游事故中发生国外人员伤亡的，应按伤亡人员所在国家驻华使馆、领事馆的要求，在办妥有关手续的前提下，可由亚洲国际紧急救援中心转送到境外。

亚洲国际紧急救援中心电话:010-64629100

8. 3. 2 海外游客在我国境内遭遇意外事故时，如果该游客是国际救援组织的客户，国际救援组织可直接参与救援服务；国际救援组织也可受该游客所

投保的外国保险公司或者外国驻华使、领馆的委托参与急救服务;在国际救援组织参与上述急救服务及其善后事宜处理工作时,有关方面应按规定给予积极协助。

国家卫健委国际紧急救援中心电话:010-64001746

8. 3 奖励与责任追究

8. 3. 1 奖励:

对在旅游安全事故中有下列先进事迹的单位或个人,由旅游行政管理部门按照有关规定进行评定,给予表彰奖励:

(1)出色完成应急处置任务,成绩突出的;

(2)防止或抢救事故有功,使国家、集体和游客、群众的财产免受损失或减少损失的,或对应急救援工作提出重大建议,实施效果显著的;

(3)协助事故发生单位进行紧急救助,避免重大损失,见义勇为救助旅游者,或保护旅游者财物安全不受重大损失的。

8. 3. 2 处罚

对在旅游事故中有以下情形之一者,由有关部门按相关法律法规及有关规定,对有关责任人员视情节和危害后果,进行行政处分、治安处罚或刑事责任追究:

(1)不按照规定制订事故应急预案,拒绝履行应急准备义务的;

(2)不按照规定报告、通报事故真实情况的;

(3)拒不执行旅游安全事故应急预案,不服从命令和指挥,参与应急救援工作不力的;

(4)盗窃、挪用、贪污应急工作资金或者物资的;

(5)阻碍应急工作人员依法执行任务或者进行破坏活动的;

(6)散布谣言,扰乱社会秩序的;

(7)有其他危害应急工作行为的。

8. 4 预案实施时间

本预案自印发之日起施行。

山亭区旅游安全事故应急救援指挥部成员名单

指挥部	姓名	单位及职务	值班电话
总指挥	李明智	区政府副区长	8811121
副总指挥	姜玉民	区政府办公室副主任	13969422990
	张永龙	区应急管理局局长	8821103
	王明翰	区文化和旅游局局长	8811589
	李开华	区委宣传部副部长、区互联网信息中心主任	19963275550
	杜传阔	区公安分局党委委员	13863215399
	相修生	区卫生健康局局长	8823056
	程卫国	区交通运输局局长	8811461
	张延鹏	区市场监管局局长	8811472
	王洪斌	区财政局局长	8811721
	宋文忠	区司法局局长	8811386
	张 亚	区自然资源局局长	8811417
	周升民	区住房和城乡建设局局长	8811184
	唐志清	区教育和体育局局长	8862699
	赵 毅	区民政局局长	8026166
	于海洋	区消防救援大队大队长	8863119
	贾继勇	山城街道办事处主任	8811650
	徐 伟	西集镇镇长	8511104
	陈荣阔	桑村镇镇长	8611103
	刘 敏	城头镇镇长	8711202
	颜世鹏	冯卯镇镇长	8411103
	王 涛	店子镇镇长	8981185
	李 岩	水泉镇镇长	8761103
	刘建华	徐庄镇镇长	8451103
白 涛	北庄镇镇长	13706321611	
姚东伟	凫城镇镇长	13561182599	

附件 2

山亭区旅游安全事故应急救援办公室成员名单

办公室	姓名	单位	职务	联系方式
主任	王明翰	区文化和旅游局	局长	13863233168
副主任	赵 贵	区文化和旅游局	副局长、旅游服务中心主任	13165211766
成 员	李开华	区委宣传部	副部长、区互联网信息中心主任	19963275550
	杜传阔	区公安分局	党委委员	13863215399
	杨卫勇	区应急管理局	区应急保障中心主任	13706322345
	侯祯丹	区文化和旅游局	产业发展股负责人	13777875340
	闫香喜	区卫生健康局	党组成员、副局长	17606325216
	高现文	区交通运输局	安全生产监督管理办公室主任	13863208366
	龚传柏	区市场监管局	特种设备安全监管股股长	18866329575
	王勇材	区财政局	教科文股科员	17521378582
	张建国	区司法局	副局长	13863290136
	苗敬法	区自然资源局	林业资源发展中心副主任	15106328899
	董顶武	区住房和城乡建设局	区住建局党组成员	13963298998
	刘思亮	区教育和体育局	区教育和体育局安全办主任	13280266659
	赵联喜	区民政局	基层政权和社会事务股股长	15806329067
陈林林	区消防救援大队	枣庄市山亭区山城消防救援站副站长	15163208119	

突发事件应急预案审定意见表

应急预案名称	山亭区旅游安全事件应急预案		
评审时间	2020.10.15	审定地点	区文化和旅游局会议室
参加审定人员及单位			
人员构成	姓名	工作单位	职务/专家类别
	官德卿	山东省危险化学品鲁南安全生产应急救援中心	高工
	张敬忠	山东诚泰安全技术咨询有限公司	高工
	潘玉芹	山东百盛安全环境技术有限公司	高工
<p>审定意见：</p> <p>2020年10月15日山亭区文化和旅游局邀请应急领域有关专家对《山亭区旅游安全事件应急预案》（以下简称为《预案》）进行了审定。与会人员认真听取了《预案》编制情况的介绍，并对《预案》进行了详细的审定，最后形成如下一致意见：</p> <p>一、《预案》编制依据《中华人民共和国突发事件应对法》《突发事件应急预案管理办法》《山亭区突发事件总体应急预案》要求的基本条款，编制目的明确、编制依据充分，基本要素齐全；针对本区域旅游安全事件特点进行了相应的事故风险辨识、评估及应急资源调查，组织指挥体系完整、职责明确，保障措施具体到位，侧重预警信息传递，重点规范了区级层面应对行动，体现了先期处置特点。</p> <p>二、审定组认为：《预案》编制符合有关法律法规要求的基本条款，原则同意通过审定，建议对下列意见进行补充完善后由区主要负责人签发实施。按照相关规定办理备案、抄送程序，由山亭区人民政府办公室印发遵照执行。并按有关规定向社会公布，开展培训、演练和宣传教育。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完善区域风险辨识与评估； 2. 完善组织机构组成职责及人员补位制度； 3. 补充预警、信息报告相关内容。 <p>审定人员（签字）：</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  官德卿 </div> <div style="text-align: center;">  张敬忠 </div> <div style="text-align: center;">  潘玉芹 </div> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">2020年10月15日</p>			