巴中市人民政府办公室
关于印发巴中市旅游突发事件应急预案（试行）的通知

巴府办函〔2021〕65 号

各县（区）人民政府，巴中经开区、文旅新区管委会，市政府各部门、直属事业单位，有关单位:

《巴中市旅游突发事件应急预案（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

巴中市人民政府办公室

2021 年 10 月 25 日

巴中市旅游突发事件应急预案（试行）

1 总则

1.1 编制目的

为建立健全巴中市旅游突发事件应急管理工作机制，有效预防、主动应对旅游安全突发事件，提高整体防范水平和应急能力，迅速、有效处置各类旅游突发事件，保护旅游者的生命财产安全，维护公共利益和社会秩序，提升巴中旅游形象，促进全市旅游业安全、有序、可持续发展，特制定本预案。

1.2 编制依据

本预案根据《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》《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《中国公民出国旅游管理办法》《旅游安全管理办法》《在线旅游经营服务管理暂行规定》《四川省旅游管理条例》《巴中市突发事件总体应急预案（试行）》等相关法律、法规和规范性文件制定。

1.3 适用范围

本预案适用于指导巴中市行政区域内旅游突发事件的预防、预警、应急准备以及因自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和突发社会安全等事件而导致的旅游者伤亡及被困事件的应急处置。

1.4 工作原则

（1）以人为本，安全第一。把保障人民群众的生命安全作为应急处置的首要任务，最大程度地预防和减少旅游安全突发事

件造成的人员伤亡。

（2）统一领导，分级负责。在市委、市政府的统一领导下，建立健全“分类管理、分级负责、条块结合、属地为主”的旅游突发事件应急管理体系，形成信息互通、资源共享、快速响应、协同应对的旅游安全突发事件应急机制。

（3）预防为主，平战结合。贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，坚持预防工作与突发事件应急相结合。经常性地做好应对旅游突发事件的思想准备、预案准备、机制准备和工作准备，做好常态下的风险评估、物资储备、队伍建设、装备完善、预案演练等工作。应急状态下实行特事特办、急事优先。

（4）科学评估，依法处置。有效使用旅游安全风险监测、评估预警等科学手段，利用科学技术装备，充分发挥专业队伍作用，提高应对旅游安全突发事件的水平和能力。各职能部门要依法规范旅游安全监督职责，依法做好旅游安全突发事件防范应对工作，并及时公开处理结果，确保应急预案的科学性、权威性和可操作性。

1.5 事件分类

1.5.1 自然灾害。主要包括水旱灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、生物灾害和森林火灾等导致的游客伤亡事件。

1.5.2 事故灾难。主要包括各类安全事故、交通运输事故、火灾事故、危险化学品泄漏、公共设施和设备事故、核与辐射事故、环境污染与生态破坏事件等导致的游客伤亡事件。

1.5.3 公共卫生事件。主要包括发生重大传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，动物疫情，严重影响公众健康和生命安全的事件。

1.5.4 社会安全事件。主要包括各类恐怖袭击事件、民族宗教事件、经济安全事件、涉外突发事件和群体性事件等造成的重大游客伤亡和社会影响。

1.6 事件分级

旅游突发事件按旅游者的伤亡程度与受困人数分为特别重大（I级）、重大（II级）、较大（III级）、一般（IV级）。

1.6.1 特别重大（I 级）突发旅游事件

符合下列情况之一的，为特别重大（I 级）突发旅游事件:

（1）指一次造成人员死亡（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。

1.6.2 重大（II 级）突发旅游事件

符合下列情况之一的，为重大（II 级）突发旅游事件:

（1）指一次造成人员死亡（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。

1.6.3 较大（III级）突发旅游事件

符合下列情况之一的，为较大（III级）突发旅游事件:

（1）指一次造成人员死亡（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，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、财产安全造成较大威胁的事件。

1.6.4 一般（IV级）突发旅游事件

符合下列情况之一的，为一般（IV级）突发旅游事件:

（1）指一次造成人员死亡（含失踪）3 人以下或者重伤 10 人以下;

（2）旅游者 50 人以上滞留超过 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、财产安全造成一般威胁的事件。

2 组织指挥体系与职责

2.1 市级组织指挥机构

成立巴中市旅游安全事件指挥部（以下简称市指挥部），在市应急委统一指挥下，具体负责组织、协调和指导全市旅游安全突发事件应急处置工作。

指 挥 长：分管旅游工作的副市长

副指挥长：市政府分工副秘书长、市文化广播电视和旅游局局长、市应急管理局局长

成　　员：市文化广播电视和旅游局、市应急管理局、市委统战部、市委网信办、市外事和港澳事务办、市政府新闻办、市

发展改革委、市公安局、市交通运输局、市卫生健康委、市市场监管局、市信访局、市气象局、市消防救援支队、巴中恩阳机场有限责任公司、电信巴中分公司、移动巴中分公司、联通巴中分公司等有关部门和单位分管负责同志。

市指挥部下设办公室于市文化广播电视和旅游局，由市文化广播电视和旅游局局长兼任办公室主任，市文化广播电视和旅游局、市应急管理局副局长兼任办公室副主任，承担指挥部的日常工作。

2.2 市指挥部职责

市指挥部实行指挥长负责制，负责统一领导、组织和指挥旅游突发事件应急处置工作，研究重大应急决策和部署，组织发布事件的重要信息，审议批准市指挥部办公室提交的应急处置工作报告及应急处置的其他工作。市指挥部根据需要下设综合协调、专家咨询、抢险救援、治安警戒、医疗救援、后勤保障、信息发布、善后处置等若干工作组。

2.3 市指挥部办公室职责

负责贯彻落实市指挥部的各项部署，组织实施事件应急处置工作；检查督促相关地区和部门做好各项应急处置工作，及时有效地控制事件，防止事态蔓延扩大；研究协调解决事件应急处理工作中的具体问题；向市委、市政府、市指挥部及其成员单位报告、通报事件应急处置工作情况；组织信息发布等。建立健全协调、会商、发文、信息发布和督查等制度，确保快速反应、高效处置。

2.4 市指挥部成员单位职责

市指挥部成员单位根据事件性质和应急处置工作需要确定，主要包括市指挥部成员单位、市级相关部门以及行业社会组织。各单

位在市指挥部统一领导下开展工作，根据职责分工，各司其职、各负其责、密切协作，加强对事件发生地政府有关部门工作的督促、指导，积极参与应急救援工作，确保各项旅游突发事件应急处置工作任务顺利完成。具体职责如下:

市文化广播电视和旅游局：承担市指挥部办公室日常工作；牵头建立完善全市旅游安全事件工作规则和应急预案；统筹协调成员单位做好旅游安全事件应急处置工作；统筹安排旅游突发事件应急值守；收集、整理、汇总、上报较大及以上突发旅游事件信息；承担旅游安全事件指挥部安排部署的有关工作任务。

市应急管理局：负责协调调动应急救援力量参与旅游安全事件的应对处置工作；协调指导受灾受困旅游游客的临时安置、生活救助等工作。

市政府新闻办：负责旅游安全事件处置信息和重大新闻发布工作；负责旅游安全事件宣传报道工作。

市委统战部：负责涉台、涉侨旅游安全事件的应急处置工作。

市外事和港澳事务办：负责市内涉外（含港澳）旅游安全事件和境外涉巴中市游客安全事件的应急处置工作。

市委网信办：统筹指导旅游安全事件舆情监测、舆情引导和舆情处置工作。

市发展改革委：负责协调上级铁路主管部门及运输企业参与人员、物资、设备运输。

市公安局：负责组织、指挥旅游安全事件事发地公安机关做好现场警戒工作，维护现场秩序，并根据现场应急处置需要，实施交通管制和现场管制；参与旅游安全事件调查；督促指导各级

公安机关协同有关部门做好旅游安全防范处置工作。

市交通运输局：负责防范和处置道路、水路客运领域涉旅游安全事件；负责组织协调运力，为旅游安全事故救援和重点物资紧急运输提供运输保障；负责道路、水路客运企业安全监督管理。

市卫生健康委：负责旅游安全事件紧急医学救援工作。

市市场监管局：负责组织和指导涉旅游食品安全和特种设备事故应急处置和调查处理工作；负责组织做好涉旅游食品安全工作；负责督促指导企业做好涉旅游特种设备安全工作；负责组织指导旅游安全事发地市场秩序的维护和职能职责内消费者投诉举报的处理。

市信访局：负责处置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：负责提供旅游气象预报信息，协助做好旅游突发事件处置中的气象信息保障工作。

市消防救援支队：负责调动专业救援力量参与旅游安全事件救援和涉旅游消防应急处置工作；协助涉旅游森林防灭火和救援工作。

巴中恩阳机场有限责任公司：负责防范和处置机场旅游安全；协调组织开辟绿色通道，保障伤亡旅游者以及应急救援人员、物资、设备顺利运输；

电信巴中分公司：负责组织协调旅游安全事件现场处置的应急通信保障工作。

移动巴中分公司：负责组织协调旅游安全事件现场处置的应急通信保障工作。

联通巴中分公司：负责组织协调旅游安全事件现场处置的应急通信保障工作。

各成员单位除承担上述职责外，还应根据市指挥部的要求，承担与其职责相关的其他工作。

2.5 市指挥部工作组设置及职责

根据事件处置需要，市指挥部下设若干工作组，分别开展相关工作。各工作组在市指挥部的统一指挥下开展工作，并随时向市指挥部办公室报告工作开展情况。必要时增加有关县（区）人民政府和其他有关部门（单位）参加相关工作组，共同做好事件防范应对工作。

2.5.1 综合协调组：市文化广播电视和旅游局、市应急管理局牵头，事发地县（区）人民政府及相关部门（单位）参与，组织协调现场应急救援的人员、交通运输、通信和装备等资源调配，对旅游突发事件进行调查分析，提出处理意见。

2.5.2 专家咨询组：市文化广播电视和旅游局牵头，会同安全管理、医疗救治、卫生防疫、交通运输、工程抢险、公共关系、公共管理、心理干预等有关方面的专家，为旅游突发事件应急响应的调整和解除以及应急处置救援提供决策咨询和技术支持，必要时参加旅游突发事件的应急处置工作。

2.5.3 抢险救援组：市文化广播电视和旅游局、市应急管理局和市消防救援支队牵头，事发地县（区）人民政府及有关部门（单位）参与，负责查明旅游突发事件性质、影响范围及可能造成的后果，制定抢险救援方案，开展现场应急救援工作。

2.5.4 治安警戒组：市公安局牵头，事发地县（区）人民政府

及有关部门（单位）参与，负责旅游突发事件现场安全保卫、治安警戒、人员疏散、秩序维护、交通疏导、社会调查等工作，保障应急救援高效有序进行。

2.5.5 医疗救护组：市卫生健康委牵头，事发地县（区）人民政府及有关部门（单位）参与，负责组织协调旅游突发事件现场医疗救护和卫生防疫等工作。

2.5.6 后勤保障组：事发地县（区）人民政府牵头，有关部门（单位）参与，负责提供应急救援物资及装备，做好电力、通信设施抢修等应急保障工作。

2.5.7 信息发布组：市委宣传部（市政府新闻办、市委网信办）牵头，事发地县（区）人民政府及有关部门（单位）参与，组织事件处置宣传报道和舆论引导，并配合相关部门做好信息发布工作。

2.5.8 善后处置组：事发地县（区）人民政府牵头，市民政局、市保险行业协会等部门（单位）参与，负责伤亡人员及家属安抚、抚恤、理赔等工作。

2.6 县（区）组织指挥机构

旅游安全事件应对工作由事件涉及县级人民政府参照市级组织指挥机构运作模式，成立相应的应急处置指挥机构，统一领导、组织、协调本行政区域的旅游安全突发事件应对工作。对需要市级层面协调处置的旅游安全突发事件，由有关县（区）人民政府向市人民政府提出请示。

2.7 旅游经营单位应急职责

各旅游经营单位要根据本单位经营业务及可能发生的突发事件风险成立旅游突发事件应急领导机构，制定本单位的旅游突

发事件应急预案，开展应急培训和演练，在发生旅游突发事件后立即组织开展应急救援工作，在最短时间内将危害和损失降到最低程度。重点景区景点要组建专职应急救援队伍，配备必要的应急救援器材和装备，提高突发事件应急救援能力和水平。

3 预防与监测预警

3.1 信息监测与报告

旅游安全突发事件应急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。坚持早发现、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。

3.2 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。

3.3 预警信息处理

市指挥部办公室在收到交通运输、气象、自然资源、卫生健康等部门提供的预警预报信息后，应立即组织专家组，结合预警地区的情况，对预警信息进行风险评估，及时采取必要的应急措施。事态严重时，应当在 1 小时内将报警信息报上级旅游应急领导机构。

3.4 预警发布

市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，及时提请市指挥部，由市指挥部根

据危险程度，发布旅游预警警报。

3.5 预警措施

发布预警信息后，有关方面要根据预警级别和实际情况以及分级负责的原则，采取下列一项或多项措施:

1.增加监测频次，及时收集、报告有关信息;

2.加强公众沟通，公布信息接收和咨询电话，向社会公告采取的有关特定措施、避免或减轻危害的建议和劝告等;

3.组织应急救援队伍和负有特定职责的人员进入待命状态，动员后备人员做好参加应急处置和救援工作的准备，视情预置有关队伍、装备、物资等应急资源;

4.调集应急处置和救援所需物资、设备、工具，准备应急设施和避难场所，并确保其处于良好状态、随时可以投入正常使用;

5.加强对重点单位、重要部位和重要基础设施的安全保卫，维护社会治安秩序;

6.采取必要措施，确保交通运输、通信等公共设施的安全和正常运行;

7.转移、疏散或者撤离易受突发事件危害的人员并妥善安置，转移重要财产，尤其对老、幼、病、残、孕等特殊人群以及学生采取优先或针对性的措施。

8.关闭、停止或者限制使用易受突发事件危害的场所和公共交通工具，控制或者限制容易导致危害扩大的公共场所的活动;

9.有关地区和部门发布预警后，其他相关地区和部门及时组织分析本地区和本行业可能受到影响的范围、程度等，安排部署有关防范性措施;

10.媒体单位应优先做好应急宣传和预警信息传播;

11.法律、法规、规章规定的其他必要的防范性、保护性措施。

3.6 预警解除

市指挥部办公室接收到交通运输、气象、自然资源和规划、卫生健康等部门在对气象、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，应及时通过媒介对外通报。

4 应急响应与处置

4.1 信息报告

4.1.1 报告原则

（1）突发事件发生后，星级饭店、旅行社领队、导游和旅游场所工作人员在第一时间内向本单位和当地旅游应急领导机构报告。

（2）市文化广播电视和旅游局在接到旅游团队、旅游（点）等发生突发事件导致旅游者被困、伤亡报告后，第一时间将情况报告市委、市政府和省文化和旅游厅。

（3）市文化广播电视和旅游局在接到相关报告后，要主动了解掌握核准有关信息，及时上报市委、市政府和省文化和旅游厅。

（4）当发生港澳台和外国旅游者伤亡事件时，接待旅行社及事发地旅游应急领导机构要在第一时间将事件发生的详情报告市指挥部，并及时通报市委统战部和市外事和港澳事务办。

（5）发生较大以上旅游突发事件后，除首次报告外，要及时续报突发事件事态发展和应急处置工作信息。

4.1.2 报告时限

县（区）旅游安全事件指挥部办公室接到当地出现旅游突发

事件报告后，应立即采取控制措施并速报县（区）政府、市旅游安全事件指挥部办公室和县（区）应急委办公室，不得迟报、漏报、谎报、瞒报，并根据处置进展续报。市旅游安全事件指挥部办公室应及时（1小时内）将调查核实情况报市委、市政府、市应急委。

4.1.3 报告内容

报告内容应尽可能详细说明旅游突发事件发生的时间、地点、灾害类型、可能的引发因素和发展趋势、伤亡、失踪和受伤的人数及造成的直接经济损失等，同时报告将采取的对策和措施。

4.2 先期处置

事发旅游团队和单位要在事发后迅速组织开展自救互救，充分利用社会救援力量开展抢险救援工作。事发地应急救援力量不足时，可向上级旅游应急机构请求支援。

旅游突发事件发生后，事发地旅游应急领导机构在向当地人民政府和上级旅游应急领导机构报告的同时，做好先期处置工作，及时组织应急救援，采取措施控制事态发展。

现场救助应急处置内容包括：封锁事发现场，建立现场工作区域，抢救受害人员，设立人员疏散区，对旅游突发事件危害情况进行初始评估，探测危险物资及控制危险源，清理旅游突发事件现场。

4.3 应急响应

4.3.1 一级响应

1.启动条件和程序

（1）发生特别重大突发旅游事件。

（2）其他需要启动一级应急响应情况。

一级响应由市指挥部报市委、市政府主要领导同意后启动。

2.指挥与部署

在市委、市政府的统一领导下，由市委、市政府主要领导组织开展旅游突发事件先期应急处置与救援工作。响应行动主要有:

（1）市委、市政府主要领导组织召开紧急会议，及时会商研判，了解旅游突发事件信息及发展趋势，部署各地及成员单位做好先期应急处置和抢险救援有关工作，可根据实际需要，由市指挥部提请市应急委扩大响应范围，增补有关部门（单位）加入市指挥部。

（2）市委、市政府主要领导或市委、市政府主要领导指定的其他市领导率工作组赶赴灾区，组织指挥先期抢险救援和应急处置工作。必要时，成立前方指挥部。市委、市政府指定的负责同志离开现场后，牵头工作组或前方指挥部继续开展相关工作。

（3）向省委、省政府和省旅游安全事件指挥部报告灾险情和应急处置工作进展情况。按照党中央、国务院领导和省委、省政府领导指示批示要求，在省旅游安全事件指挥部领导和统一部署下开展处置工作；超出省级处置能力的，由省政府提请国务院协助处置。

（4）市指挥部启动工作专项组，及时派出专项工作组赶赴一线，按职责开展先期应急处置工作。

（5）市指挥部各成员及联络员保持通信畅通，协调、处理

本单位相关工作及职责。

（6）市指挥部及时向省旅游安全事件指挥部办公室报送有关信息，由省旅游安全事件指挥部办公室统一审核和发布，相关成员单位协调指导媒体做好旅游突发事件应急处置工作报告，加强舆论引导。

4.3.2 二级响应

1.启动条件和程序

（1）发生重大突发旅游事件。

（2）其他需要启动二级应急响应情况。

二级响应由市指挥部报市委、市政府主要领导同意后启动。

2.指挥与部署

在市委、市政府的统一领导下，由市委、市政府主要领导组织开展旅游突发事件先期应急处置与救援工作。响应行动主要有:

（1）市委、市政府主要领导组织召开紧急会议，及时会商研判，了解旅游突发事件灾险情信息及发展趋势，部署各地及成员单位做好先期应急处置和抢险救援有关工作。

（2）市委、市政府主要领导或市委、市政府主要领导指定的其他市领导率工作组赶赴现场，组织指挥先期抢险救援和应急处置工作。必要时，成立前方指挥部。市委、市政府指定的负责同志离开现场后，牵头工作组或前方指挥部继续开展相关工作。

（3）向省委、省政府和省旅游安全事件指挥部报告灾险情和应急处置工作进展情况。按照党中央、国务院领导和省委、省政府领导指示批示要求，在省旅游安全事件指挥部领导和统一部

署下开展处置工作。

（4）市指挥部启动工作专项组，及时派出专项工作组赶赴一线，按职责开展先期应急处置工作。

（5）市指挥部各成员及联络员保持通信畅通，协调、处理本单位相关工作及职责。

（6）市指挥部及时向省旅游安全事件指挥部办公室报送有关信息，由省旅游安全事件指挥部办公室统一审核和发布，相关成员单位协调指导媒体做好旅游突发事件应急处置工作报告，加强舆论引导。

4.3.3 三级响应

1.启动条件和程序

（1）发生较大突发旅游事件。

（2）其他需要启动三级应急响应情况。

三级应急响应由市指挥部报市委或市政府分管领导同意后启动。

2.指挥与部署

在市委、市政府的统一领导下，由市指挥部指挥长组织开展突发旅游事件应急处置与救援工作。响应行动主要有:

（1）市指挥部指挥长组织召开紧急会议，调度事发地县（区），了解旅游突发事件信息及发展趋势，部署各地及成员单位做好应急处置和抢险救援有关工作。

（2）市指挥部指挥长组织市指挥部有关成员单位全力做好应急处置和救援工作。

（3）市指挥部及时发布相关信息。

（4）向市委、市政府、省旅游安全事件指挥部报告应急处置工作进展情况。按照市委、市政府领导指示批示要求，统一部署开展应急处置工作。

（5）发生旅游安全事件本身比较敏感，或发生在重点地区、重大活动举办、重要会议召开等时期的较大旅游安全突发事件，市指挥部报请省旅游安全指挥部启动响应程序。

3. 现场应对措施

3.1 自然灾害和事故灾难导致的旅游突发事件

（1）当自然灾害和事故灾难危及到旅游者生命财产安全时，星级饭店、随团领队、导游、景区景点工作人员要立即组织旅游者采取避险措施，同时向旅游经营单位和当地旅游应急领导机构报告情况。

（2）当地旅游应急领导机构在接到突发自然灾害和事故灾难造成旅游者伤亡或可能危及旅游者生命财产安全的报告后，要及时报告当地人民政府和上级旅游应急领导机构，组织协调当地公安、武警、交通运输、卫生健康、铁路、航空、保险等部门为旅游者提供紧急救援。

3.2 突发公共卫生事件导致的旅游突发事件

（1）突发较大传染病疫情

旅游团队发现疑似较大传染病疫情时，随团领队和导游人员要立即向当地卫生健康行政部门和旅游经营单位报告，同时向当地旅游应急领导机构报告，并提供团队的详细情况。

事发地旅游应急领导机构接到疫情报告后要及时报告当地人民政府和上级旅游应急领导机构，组织协调当地卫生健康部门

对染病旅游者进行紧急救治，对其他人员采取相应的卫生防护措施；做好旅游团队到达的景点、乘坐的交通工具以及住宿饭店的防疫工作和旅游者的安抚工作；根据卫生健康部门的建议视情节决定是否对染病旅游者、其他疑似病人和密切接触者进行就地隔离观察；旅游应急领导机构及相关单位积极安排好旅游者的食宿等后勤保障工作；事发地旅游应急领导机构要向相关的旅游团队和旅游景区景点通报有关情况。

经卫生健康部门正式确诊为较大传染病病情后，当地县（区）人民政府要立即组织旅游、公安等部门积极配合卫生健康部门做好防疫和现场监控工作，监督相关旅游经营单位按照国家有关规定采取消毒防疫措施，向旅游团队需经过地区旅游应急领导机构通报有关情况，同时对前往该地区旅游的团队或其他旅游者通报情况。

（2）较大食物中毒事件

旅游团队、宾馆饭店和景区景点发生重大食物中毒事件时，随团领队、导游和有关人员要立即向当地卫生健康、市场监管等行政部门报告并及时取得救助，同时向所在地旅游应急领导机构报告。

事发地旅游应急领导机构接到报告后，要及时报告当地人民政府和上级旅游应急领导机构，织织卫生健康部门对中毒旅游者进行紧急救治；认真检查旅游团队和饭店的用餐场所，找出毒源，采取相应措施；卫生健康、市场监管、公安等部门要对中毒原因进行调查，属于投毒案件的，公安机关要立案调查。事发地旅游应急领导机构要向相关的旅游团队和旅游景区景点通报有关情况。

3.3 社会安全事件导致的旅游突发事件

当发生社会安全突发事件危及旅游者生命财产安全时，事发地旅游应急领导机构要及时向上级旅游应急领导机构报告，统一领导和组织协调公安、外事、武警、交通运输、卫生健康等相关部门向旅游者提供应急救援，并采取相应措施防止事态扩大。

3.4 涉外、涉港澳台旅游突发事件

当发生外国和港澳台旅游者被困、伤亡事件时，当地旅游应急领导机构要及时向上级旅游应急领导机构报告，并采取相应的应急救援措施。市指挥部接到事件报告后，立即上报市应急委、市委、市政府、省文化和旅游厅，并通过市外事和港澳事务办及时向相关外国驻华使（领）馆、港澳驻内地办事处或机构通报情况。

4.3.4 四级响应

1.启动条件和程序

（1）发生一般突发旅游事件。

（2）其他需要启动四级应急响应情况。

经市指挥部办公室主任同意后启动四级响应，同时报市委或市政府分管领导。

2.指挥与部署

市指挥部办公室牵头，会同市指挥部相关成员单位，指导相关县（区）党委、政府开展突发旅游事件应急处置与救援工作。响应行动有:

（1）市指挥部办公室主任组织召开紧急会议，调度事发地县（区）旅游突发事件发展趋势，指导各地做好应急处置和抢险

救援有关工作。

（2）根据需要派出工作组赶赴现场，指导事发地县（区）开展应急处置和救援工作。

（3）市指挥部办公室根据需要及时发布相关信息。

（4）指挥部办公室督促和指导事发地县（区）党委、人民政府开展应对工作。

4.4 信息发布

旅游突发事件信息发布遵循实事求是、及时准确的原则。市指挥部办公室会同市政府新闻办等相关部门，按照《突发事件新闻报道应急预案》和有关规定，做好信息发布工作。

4.5 应急结束

旅游突发事件现场得以控制，受伤、受困人员搜救工作结束，同时采取或者继续实施必要措施，防止发生旅游突发事件的次生、衍生事故，现场应急处置工作结束，市指挥部宣布应急处置结束。

5 后期处置

5.1 善后处置

市指挥部根据旅游突发事件的危害程度及造成的损失，提出善后处置的意见，并报市委、市政府和省文化和旅游厅。

5.2 事件调查

应急处置结束后，市指挥部办公室协同相关部门对旅游突发事件进行调查，撰写调查报告，上报市委、市政府。属于安全生产责任的旅游突发事件由市应急管理局依据《生产安全事故报告

和调查处理条例》的相关规定进行调查处理。

5.3 应急救援总结与评估

在旅游突发事件应急处置结束后，现场应急指挥部要向市指挥部提交救援总结报告。市指挥部对应急处置工作进行分析评估，总结经验教训，提出改进意见，并对应急预案进行修订完善。

6 应急保障

6.1 通信与信息保障

各级旅游安全事件指挥部与成员单位要建立健全应急救援通信设施系统，建立有线和无线相结合、基础电信网络与机动通信系统相配套的应急通信系统，确保在突发事件发生时通信畅通。畅通相关信息的交流沟通渠道，保证各部门之间的信息资源共享。各项应急救援有关重要信息和变更信息情况及时上报市应急委办公室和市指挥部。

6.2 应急队伍保障

旅游突发事件应急抢险队伍依托公安、武警等有关部门应急救援队伍。旅游安全事件应急领导机构和旅游企事业单位要与救援队伍建立联动机制，确保应急救援响应及时。

市政府及其有关部门（单位）应当为专业应急救援人员购买人身意外伤害保险，配备必要的防护装备和器材，减少应急救援人员的人身风险。

6.3 装备物资保障

市指挥部要掌握本地应急救援物资装备情况，在事故状态下，能快速提供和调配现场应急救援所需资源，确保应急救援工作的顺利实施。

6.4 其他保障

对旅游突发事件应急救援过程中涉及医疗卫生、治安维护、社会动员、紧急避难场所等保障的，市政府及其有关部门应积极履行职能，确保应急救援工作顺利进行。

7 宣传、培训与演练

7.1 宣传

各级旅游安全事件指挥部和成员单位应加强旅游突发事件应急处置工作的宣传教育，增强公众的自我保护意识，提高自救互救能力，尽量减少人员伤亡和财产损失。

7.2 培训

各级旅游安全事件指挥部和成员单位要组织对处置旅游突发事件应急预案的学习和培训，加强应急救援技术的研讨和交流，提高应急处置专业技术人员的业务知识水平。

7.3 演练

市指挥部每 2 年协调组织 1 次旅游突发事件应急演练，加强和完善各成员单位的协调配合工作。通过演练不断完善应急预案，提高旅游突发事件的应急处置能力。

8 附则

8.1 预案管理与更新

预案实施后，市文化广播电视和旅游局应适时组织预案评估和修订。

8.2 奖励与责任追究

8.2.1 奖励

在旅游突发事件应急救援工作中出色完成应急处置任务、成

绩显著的单位和个人，依据有关规定给予奖励。

8.2.2 责任追究

对迟报、谎报、瞒报和漏报旅游突发事件重要情况或者应急处置中有其他失职、渎职行为的，依法对有关责任人给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8.3 预案解释部门

本预案由市文化广播电视和旅游局负责解释。

8.4 预案实施时间

本预案自发布之日起实施，有效期 2 年。《巴中市文化旅游市场突发事件应急预案》（巴旅安指办〔2020〕2 号）废止。

8.5 名词术语解释

旅游突发事件：造成或可能造成旅游消费者人身伤亡和财产损失的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

旅游者：本预案所称的旅游者，是指以观光、休闲、度假等为目的，从事旅游活动的人或由具有相关资质并经有关部门许可、登记成立的旅行社组织、接待的国内外游客。

旅游者被困：指由于旅游突发事件而导致的可能危及旅游者生命安全的状况。