

# 郎溪县文化和旅游局

## 郎溪县旅游安全应急预案

为切实抓好旅游安全工作，有效预防、及时控制和消除旅游突发事件的危害，最大限度地减少安全事故所造成的损失，确保游客的旅游安全，特制定本预案。

### 一、指导思想

以人为本，坚持“安全第一，预防为主”的方针，建立完善应急机制，提高应急反应能力，快速、有序地处置突发事件，把事故危害降到最低，确保全县旅游安全有序。

### 二、组织机构

为保证旅游安全应急处置工作的顺利开展，我局决定成立以方俊峰同志为组长，晏长志、席青松同志为副组长，杨继军、阮景超、杨世海、程海燕为成员的“旅游安全应急处置工作领导小组”，领导小组下设办公室。

### 三、应急处理原则

（一）及时报告。在本县范围内，一旦发生一般及重大旅游安全事故，事故单位在拨打 110 及 120 急救电话的同时，第一时间内向县旅游安全应急处置工作领导小组报告（电话：

0563-7021093)，县旅游安全应急处置工作领导小组值班人员接到报告后，迅即向组长和各工作区负责人报告；凡一般以上级别的各类突发事件，不受分级标准限制，必须在接到事件报告后 1 小时内向县政府和县安委会等有关部门报告。

（二）紧急救援。确认责任区域发生一般及以上旅游安全事故情况后，旅游安全应急处置工作领导小组立即启动应急预案，相关工作人员立即进入应急处理状态，并以最快的速度赶赴事故现场，展开抢险救援工作。

（三）保护现场。一般以上级别的安全事故发生后，工作人员和事故单位要做好现场保护工作，因抢救伤员、疏散交通、防止扩大事态等必须移动现场有关物品的，应妥善做好标志、取证、记录、绘制现场简图等工作。

（四）书面报告。一般以上级别的安全事故处理基本结束后，事故单位必须写出书面报告，向旅游安全应急处置工作领导小组报告。

#### **四、应急处理程序**

##### **（一）交通事故**

1、立即组织抢救。发生交通事故出现伤亡时，所在区域工作人员和随团导游应立即拨打 110 及 120 急救电话，同时组织现场人员迅速抢救受伤的游客，特别是抢救重伤员。如不能就地抢救，应立即将伤员送往距出事地点最近的医院抢救；

2、保护现场，立即报案。事故发生后，不要在忙乱中破坏

现场，应指定专人保护现场，并尽快通知交通、公安部门，请求派人来现场调查处理；

3、迅速向领导汇报。将受伤者送往医院后，所在区域工作人员应迅速向组长报告交通事故的发生及旅游者伤亡的情况，听取对下一步工作的指示；

4、做好全团旅游者的安抚工作。交通事故发生后，所在区域工作人员和导游人员应做好团内其他旅游者的安抚工作，继续组织安排好参观游览活动；

5、写出书面报告。交通事故处理结束后，景区工作人员、导游人员和地接社要写出事故报告。内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及对责任者的处理；旅游者的情况及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚（最好和领队联署报告）。

## （二）治安事故

1、保护旅游者的人身、财产安全。若歹徒向旅游者行凶、抢劫财物，景区工作人员、随团导游应毫不犹豫地挺身而出，勇敢地保护旅游者，立即将旅游者转移到安全地点，在保护自身安全的前提下，力争与在场群众、当地公安人员缉拿罪犯，追回钱物；如有旅游者受伤，应立即组织抢救；

2、立即报警。治安事故发生后，景区工作人员、随团导游应立即拨打 110 及 120 急救电话，报案时要实事求是地介绍事故发生的时间、游客性别、国籍、伤势及损失物品的名称、数量、

型号、特征等；

3、迅速向领导汇报。将受伤者送往医院后，所在区域工作人员应迅速向组长报告治安事故的发生及旅游者伤亡情况，听取对下一步工作的指示；

4、稳定旅游者的情绪。治安事故发生后，所在区域工作人员和景区工作人员、随团导游应采取必要措施稳定旅游者的情绪，努力使旅游活动顺利进行下去；

5、写出书面报告。景区工作人员、随团导游应写出详细准确的书面报告，报告除上述内容外，还应写明案件的性质、采取的应急措施、侦破情况、受害者和旅游团其他成员的情绪及有何反映、要求等；

6、协助做好善后工作。所在区域工作人员、景区工作人员和随团导游应在领导指挥下，准备好必要的证明、资料，处理好各项善后事宜；

7、根据国家旅游局旅游安全管理暂行办法及实施细则等国家旅游安全法律法规要求，及时上报县政府，根据县政府指示进行处理。

### （三）火灾事故

1、景区、酒店等工作人员及随团导游人员在发现火情后应立即拨打火警电话 119；

2、随团导游人员要迅速通知领队及全团旅游者，配合酒店工作人员，听从统一指挥，迅速通过安全出口疏散旅游者；

3、迅速向领导汇报。将受伤者送往医院后，所在区域工作人员应迅速向组长报告火灾事故的发生及旅游者伤亡的情况，听取对下一步工作的指示；

4、引导大家自救。如果情况紧急，千万不要搭乘电梯或随意跳楼；随团导游要镇定地判断火情，引导大家自救；（1）若身上着火，可就地打滚，或用厚重衣物压灭火苗；（2）必须穿过浓烟时，用浸湿的衣物披裹身体，捂住口鼻，贴近地面顺墙爬行；（3）大火封门无法逃出时，可用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援；（4）摇动色彩鲜艳的衣物呼唤救援人员；

5、协助处理善后事宜。旅游者得救后，随团导游应立即组织抢救受伤者；若有重伤者应迅速送医院，有人死亡，按有关规定处理；采取各种措施稳定旅游者的情绪，解决因火灾造成的生活方面的困难，设法使旅游活动继续进行；协助领导处理好善后事宜；写出详实的书面报告。

#### （四）食物中毒事件

1、景区、酒店工作人员及随团导游人员立即拨打急救电话120，同时立即报告本单位负责人。单位负责人接到报告后，应当立即报告旅游安全应急处置工作领导小组；

2、在医生指导下，采取有效的排毒措施，缓解毒性；

3、立即将患者送医院抢救，并请医生开具诊断证明；

4、迅速报告事故单位和旅游安全应急处置工作领导小组，

并协助有关部门追究供餐单位的责任；

5、协助处理善后事宜。采取各种措施稳定旅游者的情绪，设法使旅游活动继续进行；协助领导处理好善后事宜；写出详实的书面报告。

#### （五）突发自然灾害

1、旅游场所工作人员和随团的导游人员应立即拨打 120 和 110 请求紧急救援，同时立即报告本单位负责人。单位负责人接到报告后，应当立即报告旅游安全应急处置工作领导小组；

2、所在工作区人员和旅游场所单位负责人接到报告后，应当以最快的速度赶赴事故现场，在地方政府及相关部门的组织指挥下，展开抢险救援行动，组织现场人员开展现场施救，将伤员迅速送往就近医院治疗或根据伤情需要经所在地医院紧急处置后转送医疗条件更好的医院实施救治，防止事故扩大，减少人员伤亡和经济损失；

3、领导小组接到事故报告后，在安排进行紧急救援的同时，应立即报告县政府和应急等部门协调开展救援；

4、协助处理善后事宜。采取各种措施稳定旅游者的情绪，设法使旅游活动继续进行；协助领导处理好善后事宜；写出详实的书面报告。

### 五、工作要求

#### （一）做好安全检查，落实防范措施

各涉旅企业要做好安全检查工作，全面排查安全隐患，对排

查出的隐患和安全工作中存在的盲区和盲点要及时采取有效措施立即进行治疗，对暂时不能整改的，要设立警示标志，明确专人负责，加强防范。

## （二）保证应急救援时效

旅游安全应急处置工作领导小组各成员必须保持 24 小时通讯畅通，一旦接到事故报告后，立即赶赴现场，组织应急人员开展救援工作，控制事态的发展，做好紧急处置报告，最大限度地减少景区损失。

## （三）严格责任追究

所有成员要严格按照本预案的要求，进一步增强大局意识，安全意识和责任意识。对在执行过程中，没有认真履行职责，组织协调不力，推诿扯皮，妨碍救援应急工作的，将追究有关领导和相关负责人的责任。

