

# 旌德县文化和旅游局

## 旌德县旅游安全事故应急救援预案

为全面加强旅游安全监督管理，防范旅游安全事故的发生，积极应对可能发生的旅游安全事故，及时、高效、有序地组织事故应急救援工作，最大限度减少人员伤亡和财产损失，保护旅游者的生命财产安全，维护我县的旅游形象，结合我县实际，制定本预案。

### 一、指导思想

坚持安全防范为主的思想，以开展安全检查、落实防范措施、整改安全隐患、强化重要活动安全防范为重点，明确目标，落实责任，齐抓共管，确保旅游安全。

### 二、制定依据

《中华人民共和国旅游法》

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国传染病防治法》

《突发公共卫生事件应急条例》

《旅行社管理条例》

《导游人员管理条例》

《中国公民出国旅游管理办法》

《旅游安全管理暂行办法》

《旅游安全管理暂行办法实施细则》

《宣城市旅游安全应急预案》

### 三、适用范围

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

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。

突发公共卫生事件造成的游客伤亡事件，包括：突发性重大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、食物中毒，以及其他严重影响公众健康的事件。

突发社会安全事件特指发生涉外旅游突发事件和旅游节庆活动事故。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。

其他各类旅游安全事故等。

### 四、基本原则

(1)以人为本，救援第一。在处理旅游突发事件中以保障旅游者生命安全为根本目的，尽一切可能为旅游者提供救援、救助。

(2)属地救护，就近处置。在安全事故发生后，要及时向事发地相关部门及旅游行政管理部门报告，寻求当地政府援救与帮助。力争在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

(3)及时报告，信息畅通。各旅游企事业单位在事故发生

后，要在第一时间内，立即向事发地及注册地旅游行政管理部门和相关单位报告，或边救援边报告，并及时处理和做好有关的善后工作。

## **五、组织机构**

县文旅局成立旅游安全应急救援领导小组，组长由主要负责人担任，副组长由文旅局班子成员担任。成员有局机关全体工作人员，江村旅游公司、朱旺景区、路西景区、文庙景区、宣砚文化园、梓山宾馆、黄山旅行社、徽风旅行社、宣之旅旅行社旌德分社、康辉旅游社旌德营业部、途游旅行社旌德营业部、健康假日旅行社旌德营业部负责人。安全应急救援领导小组下设办公室，办公室主任由综合办负责人担任。投诉电话：0653—8604881

## **六、工作职责**

（一）按照“安全第一，预防为主”的方针，认真执行旅游安全管理工作的有关规定。

（二）坚持谁主管、谁负责的原则，实行统一指挥，分级管理。

（三）负责通知有关人员和协调有关部门对旅游安全突发事件的应急救援与调查处理，负责上报各类旅游突发事件。

（四）认真落实事故的“三不放过”原则，对工作不负责任，玩忽职守者要建议进行责任追究。

（五）依法对本辖区内各景区、旅游企业单位的应急救援预案的制定与实施进行监督和检查。

## **七、内容与要求**

### **（一）A 级景区**

1、根据有关法律、法规和国家标准，制定和实施旅游安全管理规章制度、安全防范措施，配备必要的、充足的、有效的各种安全防护设施，严格执行安全操作规程，确保游客生命财产安全。

2、成立安全生产应急救援领导小组。领导小组要下设抢救救援组，警戒保卫组、通讯联络组、医疗救护组、疏散引导组等组织。

3、制定游览和游客须知，引导游客活动；设置旅游安全标志，提醒游客注意安全。

4、在进入景区的主要路口、各旅游经营服务单位都要设置醒目的旅游安全宣传警示牌。并对全体员工进行旅游安全培训，特别是火警预演培训和机械险情排除培训，使员工具备基本的抢险救生知识，提高安全防护技能，熟练掌握有关紧急处理措施。

5、凡遇恶劣天气，须有应急应变措施，停止运营，并对外公告，同时注意岩石坠落，防止意外伤害事故的发生。

6、景区（点）在旅游黄金周期间，要加强警力，并做好重点时段的游客分流疏散工作。

7、各旅游景区组织的各类大型旅游节庆、庙会等群体性活动，按照“属地管理”和“谁主办谁负责”的原则，严格执行报告审批制度。主办单位必须事先制定旅游安全保卫方案及应急措施、紧急救援预案，对道路、活动场所、项目的安全情况进行细致考察和审核，严格实行监督检查，并报有关

部门备案。

## **(二) 旅行社（营业部）**

1、要成立安全和应急救援领导小组，并制定组、接团的安全和突发事件应急预案，制定和实施旅游活动中的旅游安全防范措施等制度。

2、必须按时足额交纳旅行社责任保险金，切实保障旅行社和游客的合法权益，在与旅游者签订旅游合同时，应当推荐旅游者购买相当的旅游者个人保险。

3、周密安排旅游团队的行程计划和线路，认真考虑可能影响旅游安全的诸多因素，制定并执行旅游者住宿就餐的规章制度。

4 选择具备经营资格且信誉良好的车船公司（车队），技术性能合格、证照齐全、有旅游客运资质的车辆、船只，责任心强、技术过硬并且有旅游车船驾驶员上岗证的司机运营旅游团队，严禁租用证照不全、存在安全隐患、特别是社会闲散车船和农用车船运营旅游团队。

5、组织登山、探险等特殊项目和组织学生、老年旅游及大型群体旅游活动时，必须事先制订周密的旅游安全保护和急救措施，对道路、项目和运载工具的安全情况进行细致考察。

6、带团导游员随时向旅游者提醒安全注意事项，旅途中遇特殊情况，要立即向本单位领导汇报。同时导游人员必须掌握一定的旅游安全常识，一旦发生旅游安全事故，应立即采取紧急措施，拨打紧急救援电话。

### **（三）旅游星级饭店**

1、要成立安全和应急救援领导小组，制订并实施安全管理规章制度和防范措施，依法严格做好消防、治安、卫生、防疫、防火工作。

2、按照有关要求配备自动报警、自动灭火消防安全设施、闭路监控系统、防盗报警系统。

3、在服务区域内必须配置紧急情况疏散标志、应急照明灯等设施，常年保持各安全通道的畅通。

4、客房必须配置紧急情况安全疏散示意图、安全管理事项的说明要求以及防火、防盗、防意外伤害等设施，保证入住宾客的人身、财物安全。

5、餐厅、厨房、酒吧、咖啡厅必须符合卫生防疫标准要求，服务人员身体健康，严格消毒制度，保持清洁卫生。严格控制采、供货渠道，杜绝假冒伪劣、超期变质、不符合质量要求的饮食产品流入饭店，禁止外来闲杂人员进入食品库房和厨房，防止食物中毒事故发生。

6、要对员工进行安全知识的培训，熟悉安全防范措施、应急救援预案和救护常识。

7、加强对配电房、水泵房、锅炉房、消防和安全监控室等 24 小时值班制度和严格操作规程。

### **八、处理程序**

1、旅游安全事故发生后，现场人员应立即拨打公安、卫生、交通、旅游、保险等部分的应急救援电话和报告本单位负责人，迅速采取有效措施，组织抢救，防止事故扩大，

减少人员伤亡和财产损失。事故单位不得隐瞒、谎报或拖延不报，不得故意破坏事故现场毁灭有关证据，不得在事故救援和调查处理期间擅离职守或逃匿。

2、县文旅局接到一般、重大、特大事故报告后，要立即报告县人民政府、市文旅局和有关部门。旅游安全事故发生后，涉及的事故单位负责人和旅游等有关部门的负责人，要立即赶赴现场，实施应急救援，并保护事故现场，相互密切配合，妥善处理善后事宜。在公安人员未进入事故现场前，如因抢救工作需移动物证时，应当做出标记，尽量保护事故现场的客观完整。

3、重伤员经现场急救后，及时转送到有合适医疗条件的医院，进一步检查和治疗。涉外旅游事故，应按伤员所在国家驻华使（领）馆要求，在办妥有关手续的前提下，可派医护人员协助将伤员转送境外。

4、旅游伤亡事故发生后，有关单位应当在及时组织救护的同时，检查伤亡人员的团队名称、国籍、姓名、性别、年龄、护照号码或身份证号以及国内外的保险情况，并进行登记。对死亡的，应当注意保护好遇难者的遗骸、遗体。对事故现场的行李和物品，要认真清理和保护，逐项登记造册。

5、特大旅游安全事故发生后，事故单位要在 24 小时内写出书面报告，以电传或其它快捷方式报送有关部门。

## **九、应急结束**

旅游安全事故得到有效控制后，由救援领导小组适时宣布应急结束。

## **十、后期处置**

### **（一）善后处置**

旅游安全事故发生地的后期现场清理和污染物清除，由事发地相关部门组织专业队伍实施，防止次生、衍生、耦合事件的发生。

现场清理完后，救援领导小组及时向相关部门如实上报事故人员伤亡情况及直接、间接损失等情况。

事故单位协助有关单位做好事故伤亡人员家属的安抚和安置工作，处理好伤亡人员的赔偿问题。事故单位要协助责任方按照国家有关规定办理对伤亡人员及其家属进行人身伤亡及财物损失的赔偿，协助保险公司办理对购买入境旅游保险者的保险赔偿。

### **（二）事故查处**

旅游安全事故案件查清后，并将结果提交上级部门。

### **（三）工作总结**

旅游安全事故相关单位在救援工作结束后，要及时总结经验教训，分析事故发生的原因，提出改进措施，并狠抓落实。救援领导小组要将处理结果和安全事故情况报告县政府、市文旅局。

### **（四）表彰奖励和惩处**

对在处置旅游安全事故中有重大贡献的单位和个人给予表彰奖励。对事故处置中瞒报、漏报、迟报信息和其他失职、渎职行为的单位和个人，要追究其行政责任，构成犯罪的，提交司法机关依法追究其刑事责任。



## **十一、工作要求**

### **(一) 加强旅游安全工作的监督管理**

各经营单位应定期召开安全管理工作会议，分析、部署旅游安全工作，对会议确定的重大安全事项形成纪要。确定的各项措施必须严格实施和进行检查，认真抓好落实，并将旅游安全监督管理实施情况上报有关部门。

### **(二) 建立旅游业安全预防长效机制**

按照有关法律法规，各单位研究建立旅游业安全预防长效机制。建立起法制化、制度化、规范化的严密防御体系，将各项安全防范措施，由应急状态转向常规依法防控、科学防治，使各项旅游安全管理工作走上规范化、法制化的轨道。充分认识到安全健康是旅游业的基本要求，要实现旅游业的可持续发展，就必须把安全与健康作为旅游经营的第一要务。只有建立防治结合的旅游安全长效机制，才能不断增强旅游业应对各类突发事件的能力，确保我县旅游业健康、持续发展。

2023 年 4 月 26 日

附件：

## 旅游安全事故等级划分

- 1、轻微事故：指一次事故造成旅游者轻伤，或经济损失在 1 万元以下者；
- 2、一般事故：指一次事故造成旅游者重伤，或经济损失在 1 万元至 10 万元者（含 1 万元）；
- 3、重大事故：指一次事故造成旅游者死亡，或重伤致残，或经济损失在 10 万元至 100 万元者（含 10 万元）；
- 4、特大事故：指一次事故造成旅游者死亡多名，或经济损失在 100 万元以上，或性质特别严重产生重大影响者。