

十堰市人民政府办公室文件

十政办发〔2022〕16号

市人民政府办公室

关于印发十堰市旅游突发事件应急预案的通知

各县、市、区人民政府，市政府有关部门，各直属事业单位：

经市政府同意，现将《十堰市旅游突发事件应急预案》印发给你们，请认真组织实施。



十堰市旅游突发事件应急预案

1 总则

1.1 编制目的

为进一步提高政府有效预防和处置各类旅游突发事件的能力，使应急工作更加科学化、规范化，保障旅游经营者的合法权益和旅游者的生命财产安全，促进我市旅游行业安全、有序、可持续发展，结合我市实际，制定本预案。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国旅游法》等法律，以及《旅游安全管理办法》《湖北省旅游突发事件应急预案》《十堰市突发公共事件总体应急预案》等。

1.3 适用范围

本预案适用于十堰市行政区域内发生的旅游突发事件应对工作。主要适用于以下情况：

- (1) 较大旅游突发事件的应急处置和指挥。
- (2) 重大、特别重大旅游突发事件的先期处置和配合处置。
- (3) 超出县市区人民政府（管委会）应急处置能力，或者跨县市区行政区域的旅游突发事件。
- (4) 其他需要市应急指挥部协调处置的旅游突发事件。

本预案指导我市旅游突发事件应对工作。

1.4 工作原则

(1) 以人为本，预防为主。以保障旅游者生命安全为根本目的，加强对旅游从业人员的应急培训和教育，开展旅游突发事件的隐患排查，及时整改，防范突发事件的发生。

(2) 及时报告，信息畅通。文化和旅游主管部门在接到突发旅游事件的报告时，要在规定的时间内，立即向同级政府和上级有关部门报告，或边救援边报告，并及时做好有关协调工作。

(3) 属地救护，快速反应。当发生旅游突发事件时，以事发地政府为主，组织协调相关部门实施应急救援工作，力争在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

(4) 依法规范，协同应对。坚持依法行政，建立统一指挥、反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效的应急处置机制，使突发事件的应对工作规范化、科学化、法制化。

2 组织体系和职责

2.1 市应急指挥机构

十堰市人民政府成立十堰市旅游突发事件应急指挥部（以下简称市旅游应急指挥部）。组成如下：

指挥长：分管副市长

副指挥长：市政府分管副秘书长、市文旅局局长

成员：市委宣传部、市委统战部（民宗委）、市发改委、市文旅局、市应急管理局、市公安局、市市场监管局、市交通运输局、市卫健委、市政府国资委、市自然资源和规划局、市生态环境局、

市水利和湖泊局、市农业农村局、市住建局、市经信局、市林业局、市民政局、市财政局、市气象局、市人防办（地震局）、市委外事办、市消防救援支队、武警十堰市支队、国网十堰供电公司、十堰银保监分局等单位负责人。

市旅游应急指挥部办公室设在市文旅局，主任由市文旅局分管局长兼任。

2.2 市应急组织机构职责

2.2.1 市旅游应急指挥部

（1）统一领导全市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、协调、指挥较大旅游突发事件的应急处置及重大和特别重大旅游突发事件的先期处置和服从省级以上应急组织的指挥处置工作。

（2）贯彻落实中央、省、市领导的批示精神，认真执行市委、市政府和上级有关主管部门部署和要求，组织实施突发事件处置工作。

（3）及时向市人民政府和省文化和旅游主管部门报告旅游突发事件应急处置情况，协调有关单位之间工作。

（4）建立和完善旅游突发事件应急预警机制，组织旅游突发事件应急预案编制、修订工作。

2.2.2 市旅游应急指挥部办公室

（1）传达市委、市政府有关决定事项和市领导批示、指示，督查、落实旅游突发事件应急处置重大决策的实施，协调和解决

应急处置工作中的具体问题。

(2) 收集、汇总、研判旅游突发事件信息，负责向市旅游应急指挥部报告，并通报市旅游应急指挥部成员单位。

(4) 组织实施旅游突发事件调查评估，并提出对策。

(5) 协助和指导县市区人民政府（管委会）开展旅游突发事件应急救援工作，协调有关单位落实对事发地的支持和帮助。

(6) 承担市旅游应急指挥部日常工作。

2.2.3 市旅游应急指挥部成员单位

市委宣传部负责指导、协调旅游突发事件的新闻发布和舆情管控工作。

市委统战部（民宗委）负责旅游突发事件应急处置中涉及宗教、民族、台务、侨务等问题的政策指导和协调工作；负责各类涉旅宗教活动和场所突发事件协调和处置工作。

市发改委负责涉及旅游突发事件应急基础设施建设项目的审批；积极争取灾后重建项目资金；负责旅游突发事件事发地的价格投诉处理和物价稳定工作。

市文旅局负责组织协调旅游突发事件应急处置工作；协助做好旅游突发事件应急预案制定、发布和管理等工作；组织、参与旅游突发事件调查，督促有关单位制定并落实防范措施。

市应急管理局负责参与因生产安全事故引发的旅游突发事件的调查和应急处理工作；负责协调调动有关队伍、装备、资源参与应急抢险救援。

市公安局负责旅游突发事件现场及周边治安秩序的维护、交通管制及疏导工作；对遇难游客尸体检验、数据勘验和身份识别，参与相关突发事件原因分析调查与处理工作。

市交通运输局负责综合协调旅游突发事件应急处置中公共交通、公路、水路交通保障工作。

市卫健委负责组织、指导、协调相关医疗卫生机构开展旅游突发事件紧急医学救援。

市政府国资委负责协助行业主管部门，督促已纳入国资监管体系的市属企业做好涉及旅游方面的重大事故应急处置工作。

市民政局负责组织旅游突发事件受灾群众基本生活的应急救助和遇难人员遗体处置工作。

市财政局负责旅游突发事件应急资金的安排、拨付和监督检查。

市气象局负责提供十堰市旅游气象监测预报预警服务信息。

市人防办（地震局）负责参与地震应急工作，指导防震宣传教育工作。

市自然资源和规划局负责及时提供地质灾害预警信息，指导旅游景区（点）开展地质灾害监测预警、应急处置和后续治理。

市生态环境局负责组织、指导、协调旅游突发事件中涉及环境污染的预警、应急监测、调查评估等工作。

市水利和湖泊局负责汛情监测与发布，水库旅游项目的防洪安全管理，协助做好应急处置工作。

市住建局负责指导旅游突发事件的房屋建筑和市政基础设施工程抢险；指导因灾毁损房屋建筑和市政基础设施的安全鉴定以及重建等工作；参与相关事件原因分析、调查与处理。

市农业农村局负责协助涉及农业农村旅游突发事件的应急处置；参与相关突发事件的原因分析、评估和调查工作。

市经信局负责协调有关单位为旅游突发事件提供应急通信保障工作。

市林业局负责森林火灾、火险及野生动物病原体等监测预警，提供预警信息，协助做好林区旅游安全事故应急处置工作。

市市场监管局负责维护旅游突发事件事发地的市场秩序，严格查处各类价格违法行为；负责组织文化和旅游行业特种设备突发事件、食品药品中毒突发事件等调查工作。

市委外事办负责在旅游突发事件中涉及港澳侨胞、外籍人员或影响到境外的突发事件，或境外涉我突发事件的协调处理。

市消防救援支队负责组织应急救援队伍开展灭火、抢险等应急处置及事故救援工作；参与大型文化体育活动突发事件的调查处理。

武警十堰市支队根据上级指令和事件的需要，负责协调驻地武警力量参加应急救援工作，协助公安机关维护社会治安秩序。

国网十堰供电公司负责旅游突发事件电力供应保障工作，协助处置由电力原因导致的旅游突发事件。

十堰银保监分局负责组织、督促、协调相关保险机构开展旅

旅游突发事件现场查勘和理赔工作。

2.3 市现场应急组织机构

根据旅游突发事件应急处置工作需要，成立市旅游突发事件现场应急指挥部，现场指挥调度旅游突发事件应急处置工作。

指挥长：分管副市长

副指挥长：市政府分管副秘书长，市文旅局主要负责人，事发地县市区人民政府（管委会）主要负责人

现场指挥部下设综合协调组、宣传报道组、抢险救援组、治安疏导组、医疗卫生组、善后处置组、调查评估组等工作组。

2.3.1 综合协调组

牵头单位：市文旅局

成员单位：市应急管理局、市交通运输局、市公安局、市经信局、市政府国资委、市发改委、市财政局、市卫健委、国网十堰供电公司，县市区人民政府（管委会）

职责：组织协调现场应急救援的人员、交通、通信、电力和装备等资源调配，做好应急救援物资及装备等应急保障工作，对旅游突发事件提出处理意见，及时向上级汇报突发事件动态，传达上级指示。

2.3.2 宣传报道组

牵头单位：市委宣传部

成员单位：市文旅局、市委外事办，事发地县市区人民政府（管委会）

职责：组织协调新闻媒体做好涉及旅游突发事件新闻报道工作,及时发布应急救援进度、应急处置情况，积极引导舆论。

2.3.3 抢险救援组

牵头单位：市应急管理局

成员单位：市文旅局、市公安局、市交通运输局、市经信局、市政府国资委、市消防救援支队，事发地县市区人民政府（管委会）

职责：负责制定抢险救援方案，开展现场应急救援工作，并为突发事件调查收集有关资料。

2.3.4 治安疏导组

牵头单位：市公安局

成员单位：武警十堰支队，事发地县市区人民政府（管委会）

职责：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。

2.3.5 医疗卫生组

牵头单位：市卫健委

成员单位：事发地县市区人民政府（管委会）

职责：负责组织调配医疗专家和卫生应急队伍等医疗卫生资源;组织协调涉及旅游突发事件现场医疗救护和卫生防疫工作;为现场救援人员提供医疗卫生保障服务。

2.3.6 善后处置组

牵头单位：事发地县市区人民政府（管委会）

成员单位：市民政局、市公安局、市应急管理局、市财政局、十堰银保监分局

职责：负责伤亡人员及家属安抚、抚恤、理赔等工作。

2.3.7 调查评估组

牵头单位：市政府根据突发事件具体性质授权或委托有关部门

成员单位：市应急管理局、市文旅局、市公安局、市交通运输局、市林业局、市住建局、市市场监管局、市农业农村局、市水利和湖泊局、市生态环境局、市自然资源和规划局

职责：负责查明突发事件的发生经过和原因，总结突发事件处置工作的经验教训，制定改进措施，评估突发事件损失。

2.4 专家咨询机构

根据需要调请旅游、法律、气象等专家组成市应急专家组，为有效处置旅游突发事件提供技术咨询和建议。

2.5 县市区（管委会）应急组织机构

县市区人民政府（管委会）比照成立旅游突发事件应急指挥机构，办事机构和专家咨询机构，按照属地管辖原则，负责本行政区域内旅游突发事件应急指挥和协调。

3 分类分级

3.1 分类

本预案所称旅游突发事件，是指突然发生，造成或者可能造成旅游者人身伤亡、财产损失，或严重影响社会正常生产、生活

秩序，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

(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、海洋灾害、生物灾害和森林草原火灾等。

(2) 事故灾难。主要包括交通运输事故，大型游乐设施设备事故，缆车、索道、滑道事故，拥挤踩踏事故，消防事故等。

(3) 公共卫生事件。主要包括传染病疫情、食品卫生以及其他严重影响旅游者健康和生命安全的事件。

(4) 社会安全事件。包括重大刑事案件、恐怖袭击事件、涉外突发事件和群体性事件等。

3.2 分级

根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性和影响范围，将旅游突发事件分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）和一般（Ⅳ级）四级。

3.2.1 特别重大（Ⅰ级）旅游突发事件

符合下列情况之一的，为特别重大（Ⅰ级）旅游突发事件：

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。

(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。

3.2.2 重大（Ⅱ级）旅游突发事件

符合下列情况之一的，为重大（Ⅱ级）旅游突发事件：

（1）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。

（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。

3.2.3 较大（Ⅲ级）旅游突发事件

符合下列情况之一的，为较大（Ⅲ级）旅游突发事件：

（1）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。

（2）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。

（3）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。

3.2.4 一般（Ⅳ级）旅游突发事件

符合下列情况之一的，为一般（Ⅳ级）旅游突发事件：

（1）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。

（2）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。

(3) 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。

上述有关数量表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

4 预测和预警

4.1 风险防控

市、县文化和旅游主管部门应定期开展旅游风险信息采集，对风险点、危险源进行辨识、评估，建立健全安全风险管控机制和防控体系，防范化解安全风险和隐患。每年1月份组织有关单位，认真总结上年度旅游突发事件应急处置工作，分析本年度旅游突发事件的可能性、级别、趋势和危害程度，形成总结评估报告，报送同级政府和上级文化和旅游主管部门。

4.2 监测与研判

市、县文化和旅游主管部门要建立健全旅游突发事件的信息监测与报告机制，节假日实行日报制。实时监测重大突发事件和涉及旅游安全的有关信息，评估旅游突发事件风险，分析研判结果及时报告本级人民政府和上级文化和旅游主管部门，做到早发现、早报告、早处置。

市指挥部办公室应与市交通运输、气象、自然资源和规划、应急管理、卫健等有关部门建立预警信息通报机制，与市智慧应急平台对接建立预警信息共享机制，及时搜集掌握各类信息。对各类可能引发旅游突发事件的因素进行研判预测、风险分析，及时向市政府和上级有关部门报告。同时，通报各成员单位和有关部门。

4.3 预警

4.3.1 预警等级划分

市旅游突发事件预警按照其紧急程度、发展势态或可能造成的危害程度，从高到低划分一级、二级、三级和四级，依次用红色、橙色、黄色和蓝色予以标示。

4.3.2 预警信息发布

相关部门发布地质灾害、交通安全、森林火灾、环境质量、恶劣气候等预警信息，及时通报市旅游应急指挥部办公室，市旅游应急指挥部办公室综合研判，报请市旅游应急指挥部批准，运用市智慧应急平台及媒体、通信、微信等方式发布旅游预警信息。

预警信息发布后，与预警信息相关的景区及县市区人民政府（管委会）应根据预警级别和具体情况采取相应的措施，及时、准确地向旅游经营者和旅游者发布旅游安全警示信息，提示、劝告、警示旅游者暂缓、推迟或者取消前往目的地及停止某些旅游活动，同时做好启动应急预案的准备。

根据事态发展和预报信息的变更，在综合评估的基础上，市旅游应急指挥部作出调整预警级别或解除预警决定，并及时通报各成员单位和县市区旅游突发事件应急指挥机构。

4.3.3 预警内容

预警内容包括预警的类别、级别、预警的区域或场所，预警的起始时间、预警事项、预期危害以及应采取的措施与建议、发布机关等。预警内容需要变更或解除的，应当及时发布相应的信息。

5 应急处置

5.1 信息报告

5.1.1 报告责任主体

事发地文化和旅游主管部门、旅游经营单位和个人，重点是领队、导游，宾馆饭店负责人，旅游景区（点）“安全专管员”和负责人是旅游突发事件信息报告的责任主体。

市、县文化和旅游主管部门应通过媒体向社会公布旅游突发事件救援电话，或共享有关部门的救援电话，并保持 24 小时畅通。文化和旅游应急救援电话为 12345。

5.1.2 报告程序及时限

（1）发生或可能发生旅游突发事件时，报告责任单位和责任人应依法及时向当地人民政府及其文化和旅游主管部门电话报告。事发地人民政府应在事发 30 分钟内向市人民政府及其文化和旅游主管部门电话报告，书面报告不得超过 1 小时，逐级上报到省政府及其文化和旅游主管部门的时间距事件发生时间不得超过 2 小时，特殊情况下可以越级上报。报告时应当及时、客观、真实，重要紧急信息要按照“快报事实、慎报原因、续报进展”要求第一时间报告，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

（2）境外及港澳台旅游突发事件发生后，及时将有关情况报告我国驻外驻港澳台文化和旅游办事机构。

5.1.3 报告内容

旅游突发事件的时间、地点、性质、起因、影响以及涉及人

员情况（伤亡、国籍或机关、性别、组团社和全陪或领队）和采取的应急措施，并根据事态的发展和采取的处置措施等情况及时续报。事件处置完毕后整理完整的书面报告上报。

5.2 先期处置

发生或可能发生旅游突发事件时，旅游经营单位要及时组织游客开展防范应对和自救互救等措施，尽量减少危害。事发地政府和文旅、公安、交通、卫健等相关部门启动先行处置机制，控制事态发展，组织开展应急救援工作。

5.3 应急响应

5.3.1 响应程序

旅游突发事件应急响应程序，按逐级负责、属地管理、分级响应的原则，及时启动相应级别的应急预案。各级响应要做到组织严密、快速反应、措施果断、稳妥处置。

5.3.2 分级响应

应急响应由低到高设定Ⅳ、Ⅲ、Ⅱ、Ⅰ四个等级，与事件等级对应，严重程度依次增加。

5.3.2.1 发生（Ⅳ级）旅游突发事件时，由县市区（管委会）政府按程序决定启动相应的应急预案，相关部门和单位按职责及时进行应急救援和应急处置，并做好以下工作：

（1）密切关注掌握现场动态并按要求进行报告。

（2）需要有关应急力量支援时，及时向市应急指挥部提出请求。

(3) 组织专家进行会商，研究评估发展趋势，做好扩大应急的准备。

5.3.2.2 发生较大（Ⅲ级）旅游突发事件时，市应急指挥部办公室提出响应建议，指挥长或副指挥长决定启动相应的应急预案，组织相关部门负责人及专家赶赴现场，指导事发地政府应急处置工作，做好以下工作：

(1) 迅速进行指挥调度和联动响应，贯彻落实市委、市政府工作要求，调派市级专家和专业处置应急队伍等赶赴事发地，成立现场应急指挥部，协调组织事发地开展抢救遇难、受伤人员工作，及时组织运送和救治，并按要求进行报告。

(2) 召开会商研判会议，对事件影响及发展趋势进行动态综合评估，研究和明确处置方案，组织力量进行处置，最大限度控制事态发展，防止事态扩大、人员伤亡增加。

(3) 运用市智慧应急平台，实时掌握突发事件现场情况及发展态势，实施资源调度，科学决策，超出市级处置能力时，立即向省有关部门请求支援。

(4) 做好交通、通信、医疗、消防、电力等应急保障工作，加强对突发事件灾害波及的重大危险源、重要目标、重大关键基础设施等的排查和安全处置工作，防范次生、衍生灾害。

(5) 协调媒体做好宣传报道及舆论引导工作。

(6) 做好事态扩大应急的准备。

5.3.2.3 发生重大（Ⅱ级）及特别重大（Ⅰ级）旅游突发事件

时，市指挥部立即组织开展先期处置工作，在省级及以上应急指挥部宣布启动Ⅱ级或Ⅰ级应急响应后，服从统一领导和指挥，配合做好应急处置及以下工作：

（1）贯彻中央、省领导的指示批示精神。

（2）配合上级有关部门，组织相关应急力量做好应急处置和救援工作。

（3）做好其他相关工作。

5.4 分类处置

5.4.1 自然灾害和事故灾难类

（1）当自然灾害和事故灾难影响到旅游者人身安全时，旅游者应进行自救互救，随团领队、导游或其他人员在与当地有关部门取得联系争取救援的同时，应立即向旅游经营单位和当地政府及文化和旅游行政部门报告情况。

当地政府在接到自然灾害和事故灾难造成旅游者伤亡或可能影响旅游者生命安全的报告后，应立即组织当地公安、武警、交通、卫健、铁路、航空等相关部门为旅游者提供紧急救援，并根据预测事件的等级决定报告上一级政府。

市旅游应急指挥部在接到信息报告时，立即根据事件的性质、起因、影响及危害程度和县市区人民政府（管委会）及市文化旅游主管部门的建议，按程序启动相关应急预案，采取相应的应急措施。

5.4.2 公共卫生事件类

(1) 旅游团组、宾馆饭店和景区(点)发生重大食物中毒事件时,随团组领队、导游和有关管理人员应立即向当地医疗部门报告寻求医疗救护,并同时向所在地市场监管部门和文化和旅游主管部门报告。事发地县级以上政府接到报告后,应立即组织文化和旅游主管部门协助卫生健康部门对中毒旅游者进行紧急救治和查找并终止中毒原因。

(2) 旅游团组发现疑似急性传染病病例,全团暂停行程,就地观察,随团组领队和导游人员应立即向当地卫生健康部门和旅游经营单位报告情况。事发地县级以上人民政府接到疫情报告后,要立即组织当地文化和旅游、卫生健康等部门对染病旅游者进行紧急救治和隔离观察,同时向上一级政府报告,并将有关情况通报旅游组团社所在地文化和旅游主管部门。经卫生健康部门确认为传染病疫情后,当地政府要立即组织文化和旅游、公安等行政部门积极配合卫生健康部门做好救治和疾病控制工作。

(3) 市旅游应急指挥部在接到信息报告后,立即根据事件的性质、起因、影响及危害程度和县市区人民政府(管委会)及市文化和旅游主管部门的建议,按程序启动相关应急预案,采取相应的应急措施。

5.4.3 社会安全事件类

(1) 当发生外国和港澳台旅游者伤亡事件时,当地政府应立即组织相关部门采取相应的救援措施,并立即报告上一级政府及市委统战部门和市委外事部门。市旅游应急指挥部接到信息报告

后，立即组织市文旅局、市委外事办和市委统战部根据事件的等级，按照各自的职能，分别上报上级主管部门，协调相关外国驻华使（领）馆、港澳台地区相关机构沟通情况，按照有关工作指引处置，必要时上报商请文化和旅游部及时通报有关国家或港澳台地区的急救组织，配合做好应急处置工作。

（2）大型旅游会展和节事活动中发生突发事件时，由事发地文化和旅游主管部门和主办单位按照活动应急预案，在地方政府统一指挥下，协调公安、武警、交通、卫健等相关部门维持现场秩序，疏导人群，提供救援，当地政府根据事件伤亡程度决定启动相应的应急预案，采取果断有效的措施控制事态扩大，并向上级政府和文化和旅游主管部门报告。

（3）市旅游应急指挥部在接到信息报告时，立即根据事件的性质、起因、影响及危害程度和县市区政府及市文化和旅游主管部门的建议，按程序启动相关应急预案，采取相应的应急措施。

5.4.4 国（境）外发生旅游突发事件

在组织公民出国（境）旅游中发生突发事件时，旅游团领队和导游要及时报告我国驻所在国家、地区使（领）馆或有关机构，并通过所在国家、地区的接待社或旅游机构等相关组织进行救援。

市旅游应急指挥部接到信息报告后，立即组织市文化和旅游主管部门、外事部门或统战部门主动与我国驻相关国家、地区的使（领）馆或有关机构联系，争取及时对受伤旅游者进行救治和处理相关事项，并及时上报省旅游应急指挥部。市文化和旅游主

管部门负责及时协调处理事件的善后工作。

5.5 应急响应结束

现场指挥部确认造成旅游者受到伤害和威胁的危险因素得到控制，危害已经消除，现场抢救活动结束，旅游者安全离开危险区域并得到良好安置，向启动相应应急响应级别的应急指挥部报告，由宣布启动应急响应的指挥长或副指挥长决定应急响应结束。

6 信息发布

市、县旅游应急指挥部应按照《十堰市突发事件新闻发布应急预案》的规定，及时、准确地统一发布新闻信息。涉外、涉侨、涉港澳台的新闻报道须与市委外事办、市委统战部协商后发布。

7 应急保障

7.1 人力保障

市、县市区文化和旅游主管部门要落实旅游应急管理工作人员，明确工作职责，加强应急队伍建设，保障应急工作需要。旅游经营企业要结合本单位实际组建应急救援队伍，负责突发事件的第一时间救援工作。

7.2 经费保障

各级财政部门应按照有关规定，统筹安排旅游突发事件应急处置专项资金和应急培训、演练所需经费，并列入本级财政年度预算，对资金的使用进行监督，确保专款专用。

7.3 通信保障

参与市旅游突发事件应急工作的市政府有关部门和县市区，

要向市旅游应急指挥部办公室提供准确有效的通信联络方式，并及时更新。应急管理人员、旅游“安全专管员”、救援队伍要配备必要的通信工具，保证通信畅通。

7.4 交通保障

参与市旅游突发事件应急工作的市政府有关部门和县市区以及从事旅游业的经营单位必须配备必要的交通工具，随时确保参与应急救援人员运送和伤亡人员的转移救治。

7.5 场所保障

建立全市住宿能力信息库，确保发生旅游突发事件时游客及家属的紧急安置。

8 善后工作

8.1 善后与恢复

应急工作结束后，市旅游突发事件应急指挥部善后处置组根据突发事件危害程度，提出善后处理意见，并报市人民政府，做好死者安葬、伤员救治、家属抚恤、保险理赔、灾后重建、环境治理等善后处置工作，尽快恢复正常秩序，确保社会稳定。

8.2 评估总结

应急工作结束后，主导本层级旅游突发事件应急处置指挥机构组织相关单位分析评估应急救援工作，在对事件进行全面调查的基础上，依据公安、司法勘查认定和专业部门技术鉴定，综合事件的起因、发生及终止情况，作出客观、真实、全面的调查评估报告，总结经验教训，提出改进工作的意见和建议，报本级人

民政府和上级指挥部办公室。

9 宣传教育和演练

各级文化和旅游主管部门应通过各种形式广泛宣传旅游突发事件的预防、预警、避险、自救、互救等常识，组织有关法规和应急预案的培训，增强旅游从业人员的责任意识和旅游者自救、互救能力，提高行业与社会的防范和应急处置能力。要契合旅游突发事件应急救援工作实际，根据本应急预案制定切实可行的实操手册，加强对应急指挥系统、相关工作人员和应急救援队伍进行培训和应对突发事件实操演习，保证各级响应的相互衔接与协调。

市文化和旅游主管部门应每年组织县市区文化和旅游主管部门、重点旅游景区、旅行社和星级宾馆饭店，进行一次旅游突发事件的培训或演习，县市区文化和旅游主管部门要根据各自的旅游特点，每年组织相关的旅游经营单位进行一次培训和演练。旅游企业要结合本单位可能发生的突发事件适时进行演练，以提高处理突发事件应急能力。

10 表彰奖励与责任追究

各级政府对参加旅游突发事件预警和应急救援工作中做出重大贡献的单位和个人，按照有关法律和规定给予奖励。

对导致事件发生以及在事件处置中不力并造成无辜伤亡和损失的有关单位和责任人，要依法追究相关责任。

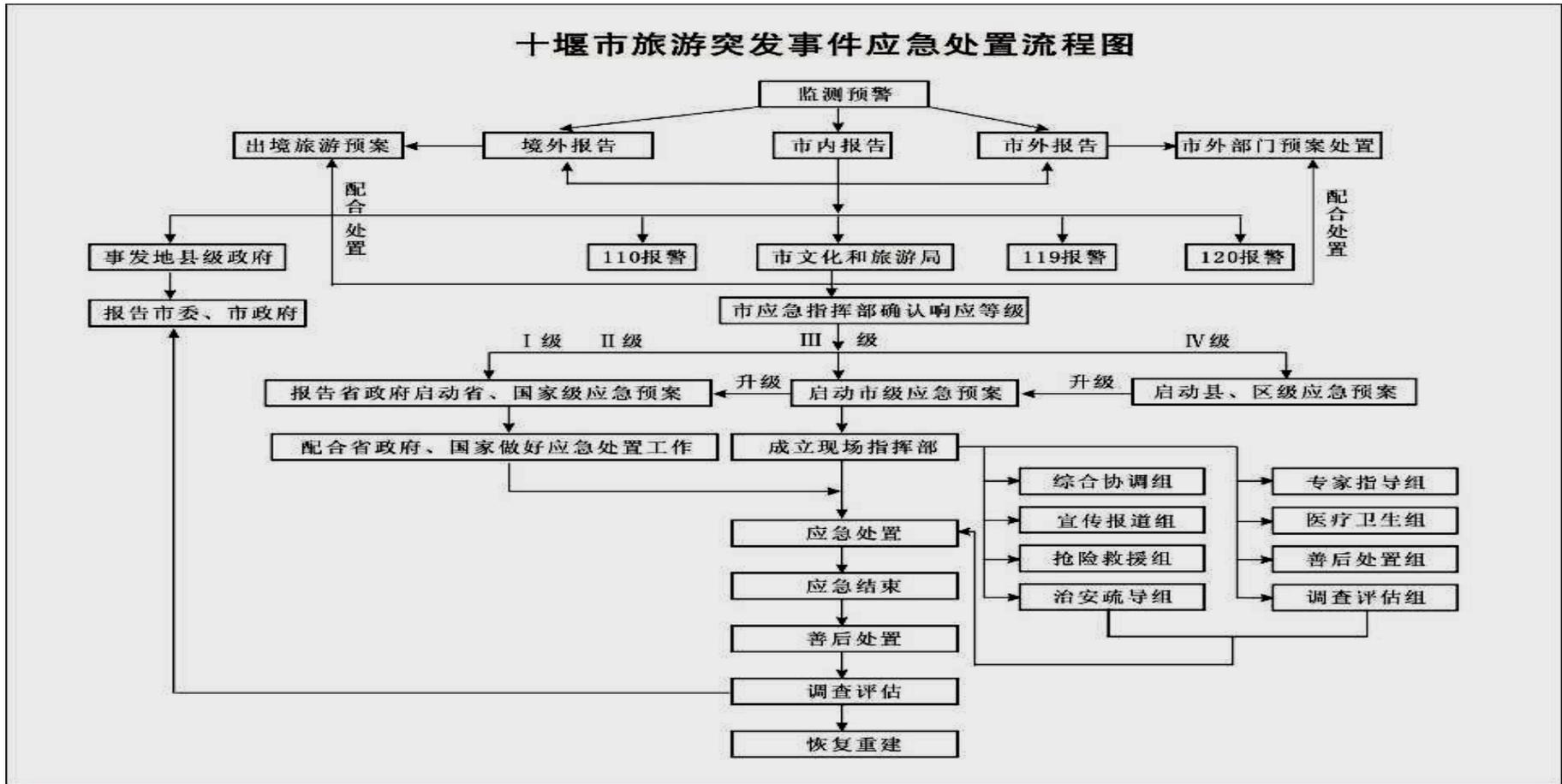
11 附则

本预案由市旅游应急指挥部负责管理和组织实施，并根据实际情况的变化及时修订完善，按程序报市政府批准。

本预案自发布之日起实施。市人民政府办公室《关于印发<十堰市突发旅游公共事件应急预案>的通知》（十政办发〔2013〕20号）同时废止。

12 附录

十堰市旅游突发事件应急处置流程图



抄送：市委办。

市人大办、政协办，市法院、检察院。

十堰市人民政府办公室

2022年5月20日印发
