

目 录

1 总则	(4)
1.1 编制目的.....	(4)
1.2 编制依据.....	(4)
1.3 适用范围.....	(4)
1.4 工作原则.....	(4)
1.5 事件分级.....	(4)
2 组织指挥体系	(6)
2.1 市级层面组织指挥机构.....	(6)
2.2 区县层面组织指挥机构.....	(7)
2.3 现场指挥机构.....	(7)
3 预警预防	(7)
3.1 风险管理与预防.....	(7)
3.2 预警.....	(8)
3.3 信息报告	(10)
4 应急响应.....	(11)
4.1 响应分级	(11)
4.2 先期处置	(12)
4.3 响应措施	(12)
4.4 安全防护	(14)
4.5 信息发布和舆论引导	(14)
4.6 响应终止	(14)
5 后期处置.....	(15)
5.1 善后处置	(15)
5.2 事件调查	(15)
5.3 总结评估	(15)
6 应急保障.....	(15)
6.1 队伍保障	(15)
6.2 协作保障	(16)
6.3 紧急安置场所保障	(16)
6.4 通信保障	(16)
6.5 交通运输保障	(16)
6.6 资金保障	(16)
7 宣传培训和演练.....	(17)
8 附则.....	(17)
8.1 术语解释	(17)
8.2 预案管理	(17)
8.3 预案解释	(18)
8.4 预案实施	(18)

1 总则

1.1 编制目的

迅速、有效地处置旅游突发事件，提高各类旅游突发事件应急处置能力，保护旅游者的生命财产安全，维护旅游公共秩序，保障全市旅游业健康发展。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《旅行社条例》《安全生产事故报告和调查处理条例》《国家旅游局旅游安全管理办法》《国家旅游局旅游突发公共事件应急预案》《重庆市旅游条例》《重庆市安全生产条例》《重庆市突发事件应对条例》《重庆市突发事件总体应急预案》《重庆市突发事件预警信息发布管理办法》及有关法律法规等，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于重庆市行政区域内发生的旅游突发事件，以及由我市旅游经营者组团赴其他省（区、市）、港澳台地区、国外旅游发生的旅游突发事件的应对和处置工作。

1.4 工作原则

统一领导、科学指挥，快速应对、妥善处置，分级负责、密切协同，以人为本、全力救援。

1.5 事件分级

按照旅游突发事件的性质、危害程度、可控性、造成或可能造成的影响，根据《国家旅游局旅游安全管理办法》（国家旅游局令第41号）规定，全市旅游突发事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。

1.5.1 特别重大旅游突发事件

有下列情形之一的，为特别重大旅游突发事件：

- （1）造成或者可能造成死亡（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，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。

1.5.2 重大旅游突发事件

有下列情形之一的，为重大旅游突发事件：

- （1）造成或者可能造成死亡（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。

1.5.3 较大旅游突发事件

有下列情形之一的，为较大旅游突发事件：

- （1）造成或者可能造成死亡（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。

1.5.4 一般旅游突发事件

有下列情形之一的，为一般旅游突发事件：

- （1）造成或者可能造成死亡（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。

2 组织指挥体系

2.1 市级层面组织指挥机构

在重庆市人民政府突发事件应急委员会统一领导下，在重庆市人民政府应急管理办公室（重庆市人民政府总值班室、重庆市人民政府救灾办公室、重庆市人民政府应急指挥中心，以下简称市政府应急办）统筹协调下，开展旅游突发事件应对及处置工作。根据工作需要，成立重庆市特别重大、重大旅游突发事件应急处置指挥部（以下简称市指挥部），实行指挥长负责制，由市政府市长或分管副市长任指挥长，统一领导、组织、指挥应对工作。市指挥部下设综合协调、抢险救援、医学救援、秩序维护、舆论引导、应急保障、善后工作、事故调查等工作组（职责见附件）。

2.2 区县层面组织指挥机构

发生的一般、较大旅游突发事件，由事发地区县（自治县，以下简称区县）人民政府成立相应组织指挥机构应对，市政府有关部门、有关单位加强工作指导和技术支持。涉及2个以上区县的，由市政府或市政府指定一个区县人民政府牵头应对，其他区县密切配合。

2.3 现场指挥机构

负责一般、较大旅游突发事件应对工作的区县人民政府，成立现场应急处置指挥部并下设相应工作组，负责制订现场应急处置方案。发生重大、特别重大旅游突发事件，市指挥部即为现场应急处置指挥部。参与现场应急处置的单位和人员，应当服从现场应急处置指挥部的统一指挥。

3 预警预防

3.1 风险管理与预防

市旅游局牵头建立重庆市旅游行业风险管理体系，制定旅游行业风险管理工作规范、流程和标准，开展旅游安全风险动态识别、登记、评估和防控工作。各区县人民政府统筹组织本行政区域内旅游安全和旅游景区风险管理工作，指导、督促有关责任主体履行旅游风险管理责任。旅游主管部门对旅游经营者加强指导，妥善处理旅游纠纷，减少旅游突发事件发生可能。旅游经营者承担旅游安全的主体责任，定期检查本单位安全措施落实情况，动态排查更新旅游安全风险，及时制定防控措施并进行整改，建立安全管理制度和责任体系，配备必要的安全和救援人员、设施设备，关注安全风险预警和提示，对可能发生的旅游突发事件采取安全防范措施，并按照规定及时向所在地旅游部门和行业主管部门报告。旅游从业人员严格遵守本单位的安全管理制度，接受安全生产教育和培训，增强旅游突发事件防范能力。

3.2 预警

3.2.1 预警分级

旅游突发事件预警，按照突发事件发生的紧急程度、发展态势和可能造成的危害程度，分为一级、二级、三级、四级，分别用红色、橙色、黄色、蓝色标示，一级为最高等级。

3.2.2 预警信息发布

预警信息主要包括事件类别、预警级别、可能影响范围、警示事项、应当采取的措施和发布机关等内容，通过突发事件信息发布平台或电视、广播、报纸、互联网、手机短信、当面告知等渠道向社会公众发布。

蓝色和黄色预警信息由区县人民政府或授权区县旅游主管部门发布；橙色和红色预警信息由市政府或授权市旅游局发布。旅游主管部门负责根据国家、市政府有关部门、有关区县和旅游经营者等提供的旅游监测信息，以及涉及旅游安全的实际情况进行研判，预估可能的影响范围和危害程度，向同级人民政府提出预警级别建议。

3.2.3 预警行动

预警信息发布后，有关区县人民政府、市政府有关部门和有关单位可视情采取以下预警行动：

- (1) 及时研判。收集旅游风险提示信息，跟踪事件动态，预判事件可能发生的方式、规模、影响等，制定相应的应对措施。
- (2) 提醒告诫。向有关旅游经营者和人员发布风险提示，通知旅游者停止前往风险区域，通知旅游经营者停止组团或者带团前往风险区域。
- (3) 应急准备。暂停或者关闭易受风险危害旅游项目、场所或景区；提前疏散、转移可能受到影响的人员并妥善安置；责令应急救援队伍、负有特定职责的人员进入待命状态，做好开展应急处置工作的准备；调集应急所需物资和设备，做好应急准备。
- (4) 舆论引导。及时准确发布事态最新情况，公布咨询电话，组织专家解读，加强舆情监测，做好舆论引导。

3.2.4 预警调整

有权发布预警信息的单位应当根据事态的发展情况和采取措施的效果，按照有关规定适时调整预警级别。确定不可能发生旅游突发事件或危险已经解除时，有权发布预警信息的单位应当及时宣布解除预警，并停止采取有关措施。

3.3 信息报告

3.3.1 报告途径

在我市行政区域内发生旅游突发事件，涉事旅游经营者、旅行社负责人应当立即向所在区县旅游主管部门报告事态情况和先期处置情况。旅游主管部门接报后，要立即向区县人民政府和市旅游局报告。发生特别重大、重大旅游突发事件，或涉港澳台、涉外可能造成国际影响的旅游突发事件，有关区县人民政府、市政府有关部门和有关单位要尽快掌握情况，力争30分钟内电话报告市政府、1小时内书面报告市政府。市政府应急办、市旅游局立即按程序分别向国务院应急办、国家旅游局报告。

在我市行政区域之外发生涉及我市的旅游突发事件，旅游团队的领队应当立即向当地警方和政府报告，并向组团的旅行社负责人报告。在国外发生的旅游突发事件，还应立即向我国驻当地使领馆或办事处报告。旅行社负责人在接到领队报告后，应立即向旅行社所在地区县旅游主管部门报告，区县旅游主管部门应按程序迅速上报。

3.3.2 报告内容

信息报告应包括以下内容：

- (1) 事件涉及的旅游经营者、其他有关单位的名称；
- (2) 事件发生的时间、地点、信息来源；
- (3) 事件发生简要经过、伤亡人数、影响范围；
- (4) 涉及旅客的个人基本情况以及旅游保险情况；
- (5) 采取的应急措施及处置情况；
- (6) 需要支持协助的事项；

(7) 报告人姓名、单位及联系电话。

3.3.3 信息续报

对首报要素不齐全或事故衍生出新情况、处置工作有新进展的，要及时续报，每天不少于1次。应急处置工作结束后要及时终报，包括处置措施、过程、结果，潜在或间接危害及损失、社会影响、处理后的遗留问题等。

3.3.4 信息通报

旅游主管部门应当建立旅游突发事件信息通报制度。旅游突发事件发生后，旅游主管部门应当及时将有关信息通报有关行业主管部门。涉港澳台、涉外以及可能造成国际影响的，要及时向有关外事侨务部门或港澳台事务部门通报。

4 应急响应

4.1 响应分级

根据旅游突发事件严重程度和发展态势，应急响应分为I级、II级、III级和IV级4个等级。

发生特别重大、重大旅游突发事件，分别启动I级、II级应急响应，由市政府牵头应对。发生较大、一般旅游突发事件，分别启动III级、IV级应急响应，由涉事区县人民政府负责应对工作。

应急响应启动后，应当根据旅游突发事件造成的损失情况和发展态势适时调整响应级别，避免响应不足或响应过度。当旅游突发事件发生在重要地段和重大节假日、重大活动、重要会议期间，以及涉港澳台、涉外或其他敏感事件，可适当提高应急响应等级。事态发展到需向国务院、驻渝部队请求支援时，由市政府应急办协调。

4.2 先期处置

涉事旅游经营者和景区主管部门应当立即开展先期处置，组织开展自救、互救，第一时间通告周边区域可能受到危害的人员，并采取有效措施全力控制事态发展，最大限度避免人员伤亡。有关区县人民政府、市政府有关部门和有关单位应当迅速明确指挥机构，立即组织力量开展应急处置工作，保护人员生命安全。

4.3 响应措施

4.3.1 在我市行政区域内发生的旅游突发事件

(1) 因突发事件引起的旅游者人身伤亡事件。及时掌握并上报事件规模、事件危险源、涉及的旅游经营者、人员数量、状况、姓名、性别、国籍、家属（单位）联系方式以及人员伤亡、财产损失等情况；迅速组织力量控制局面，制止事态发展，并开展安置安抚、医疗急救、转移保护等工作；及时疏散事发地区及周边地区受威胁人员，提供必要的安置场所和生活保障；通知伤亡人员家属，并与有关省（区、市）通报情况。如涉及港澳台或外籍人员，按照有关专项应急预案处置；协助安排伤亡人员家属探视和处理善后事宜；必要时，协调驻渝部队等救援力量参与应急处置工作。

(2) 旅游者遭遇食物中毒或传染病疫情。旅游团队在我市旅游行程中发生食物中毒或疑似传染病疫情时，旅游经营者及其从业人员要安排病患及时就医。同时，立即向事发地所在区县旅游主管部门和食品药品监管或卫生防疫部门报告，并提供团队的详细情况，服从当地有关部门安排。食品药品监管或卫生防疫部门根据情况启动有关应急预案进行处置。旅游经营者和旅游者要积极配合食品药品监管或卫生防疫部门，做好事件调查、消毒防疫、相关解释和安抚等工作。如果卫生防疫部门作出就地隔离观察决定，旅游经营者和旅游主管部门要积极协调相关旅游团队人员的食宿等后勤保障工作。

(3) 旅游者滞留事件。在我市发生旅游者滞留事件时，事发地所在区县人民政府、旅游主管部门接到旅游经营者及其从业人员报告后，应立即采取有效措施，合理调配运输力量和生活物资，做好化解疏散工作。交通、铁路、航空、水运、公安等部门应积极配合，及时疏导滞留旅客，维护车站、码头、机场等场所正常秩序。

(4) 旅游景区(点)客流量超过最大承载量事件。旅游主管部门应当依法对景区(点)安全开放条件进行监督检查,核定或配合景区(点)主管部门核定景区(点)最大承载量。当旅游景区(点)客流量超过或可能超过最大承载量时,旅游景区(点)经营管理机构要立即实行限制进入、人员分流等有效措施,严防发生踩踏、挤伤等事故,并在第一时间报告景区所在地区县人民政府和景区(点)主管部门。所在地区县人民政府和市政府有关部门要按照《重庆市公共密集场所事故灾难应急预案》进行处置,迅速调集力量维护景区(点)秩序,尽快调派交通工具疏导、分流游客。

4.3.2 在我市行政区域之外发生的涉及我市的旅游突发事件。按照分级处置原则成立应急指挥机构,及时掌握事件基本情况,组织协调有关力量开展安置安抚、医疗救助等工作。事发地在港澳台或国外的,按照有关专项应急预案处置。

4.4 安全防护

对旅游突发事件应急处置人员采取安全防护措施,明确安全事项和进入现场、撤离现场的程序、方式,保护应急处置人员的人身安全,防止出现人员伤亡。

4.5 信息发布和舆论引导

通过政府发布新闻通稿、举行新闻发布会等多种形式,利用电视、广播、报纸、网络等多种途径,运用微博、微信、移动客户端等新媒体平台,主动、及时、准确、客观向社会发布旅游突发事件有关信息,回应社会关切,澄清不实信息,正确引导社会舆论。信息发布内容包括事件基本情况、损害程度、影响范围、应对措施、需要旅游者配合采取的措施、防范常识和事件调查处理进展情况等。

4.6 响应终止

引发旅游突发事件的因素已经排除,势态得到妥善控制,现场指挥部应当停止采取应急处置措施,并宣布应急响应结束,有关人员、装备等及时撤离。

5 后期处置

5.1 善后处置

事发地区县人民政府和市旅游局及时开展善后工作,恢复正常旅游秩序。有关保险机构及时进行现场查勘和理赔工作。

5.2 事件调查

按照事件类型、等级以及有关规定成立调查组,查明事件原因、经过、人员伤亡、财产损失等情况,确定事故责任,提出处理建议和防范整改措施,形成调查报告。

5.3 总结评估

应急处置完毕后，旅游主管部门应及时组织有关部门对应急处置工作进行全面总结评估，总结经验教训，分析查找问题，提出改进措施，形成应急处置总结评估报告。一般、较大旅游突发事件向区县人民政府提交报告；重大、特别重大旅游突发事件向市政府提交报告。

6 应急保障

6.1 队伍保障

各区县人民政府、市政府有关部门和有关单位要加强旅游突发事件应急救援队伍建设，加强日常演练和训练，积极组织或参加旅游突发事件的应急处置和调查处理等工作，提高响应能力。旅游主管部门牵头组建旅游突发事件专家组，为处置旅游突发事件提供决策建议和技术支持。

6.2 协作保障

市旅游局负责完善旅游突发事件处置合作机制，健全与我市有关部门、其他省（区、市）旅游主管部门、港澳台旅游管理机构、国外旅游管理机构的工作联系、沟通、协调机制，为我市旅游经营者组团在其他省（区、市）、港澳台地区、国外发生旅游突发事件的处置提供协助。

6.3 紧急安置场所保障

市旅游局和各区县人民政府要将紧急安置场所纳入旅游预警和应急救援体系，建立旅游住宿能力信息库，确保旅游突发事件发生后旅游者的临时安置。

6.4 通信保障

通信管理部门负责保障现场应急处置指挥部与各成员单位的通信联系，组织现场信息通信保障，确保现场应急处置指挥部与市应急指挥部之间视频、音频和数据信息能够实时传输。

6.5 交通运输保障

旅游主管部门会同交通等部门制订旅游突发事件应急运输方案，合理配置应急运输力量，确保旅游者紧急疏导、分流运力。交通、铁路、海事、民航等部门加强应急交通管理，保障应急救援和物资运输交通工具优先通行。

6.6 资金保障

财政部门要对旅游突发事件应急处置提供必要的资金保障。

7 宣传培训和演练

各区县人民政府、市政府有关部门和有关单位要组织本地区、本部门、本系统有关人员开展旅游突发事件应急预案培训，熟悉应急处置程序和要求，做好各项应急准备工作。旅游经营者应当对从业人员进行安全生产教育和培训，并建立培训档案，保证从业人员掌握必要的安全生产知识、规章制度、操作规程、岗位技能和应急处置措施，知悉自身在安全生产方面的权利和义务。未经安全生产教育和培训合格的旅游从业人员，不得上岗从业。市、区县旅游主管部门要定期组织开展应急演练。每次应急演练结束后，各参演单位应及时总结评估，提出改进意见和建议，以便修订完善应急预案。

8 附则

8.1 术语解释

旅游突发事件：突然发生，造成或者可能造成旅游者人身伤亡、财产损失，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。

旅游经营者：旅行社及地方性法规规定旅游主管部门负有行业监管职责的景区和饭店等单位。

8.2 预案管理

旅游主管部门组织本级政府有关部门、有关单位定期开展预案评估工作，适时对本预案进行修订，本预案有效期原则上不超过5年。各区县人民政府、市政府有关部门和有关单位、旅游经营者要结合实际，制定或修订本地区、本部门、本单位旅游突发事件应急预案或处置方案，并注重与本预案的衔接。

8.3 预案解释

本预案由市旅游局负责解释。

8.4 预案实施

本预案自印发之日起施行。《重庆市旅游突发事件应急预案》（渝办发〔2007〕351号）同时废止。

附件：市指挥部及成员单位和各工作组职责

附件

市指挥部及成员单位和各工作组职责

一、市指挥部职责

市指挥部由市政府市长或分管副市长任指挥长，市政府秘书长或有关副秘书长，市政府应急办、市旅游局等部门和事发区县人民政府主要负责人为副指挥长。主要职责：组织、指挥、协调应急处置；向国务院、市政府报告涉及旅游突发事件应急处置情况，传达贯彻国务院、市政府指示命令；组织调度有关队伍、专家、物资、装备；收集掌握涉及旅游突发事件有关信息，决定采取重大应急处置措施。

二、成员单位职责

市指挥部成员单位主要包括市政府应急办、市旅游局、市政府台务办、市信访办、市政府新闻办、市网信办、市财政局、市交委、市公安局、市监察局、市民政局、市国土房管局、市水利局、市文化委、市卫生计生委、市民族宗教委、市政府外事侨务办、市国资委、市工商局、市质监局、市体育局、市安监局、市食品药品监管局、市林业局、市城管委、重庆保监局、重庆海关、重庆海事局、市气象局、重庆检验检疫局、市公安消防总队、武警重庆市边防总队、有关区县人民政府等。

市政府应急办：发挥运转枢纽作用，统筹协调重大、特别重大涉及旅游突发事件的应急处置；传达市指挥部指令；向国务院应急办报告相关信息。

市旅游局：牵头处置旅游突发事件；负责提供游客组团情况；建立旅游突发事件处置合作机制；开展旅游安全宣传教育培训工作。

市政府台务办：协助处理旅游突发事件处置中涉台人员的相关工作。

市信访办：负责提供涉及旅游突发事件的信访、上访信息，协助处置因旅游突发事件引起的上访事件和维稳工作。

市政府新闻办：负责组织发布权威信息，负责媒体记者接待和舆论引导工作。

市网信办：负责实时、准确、全面地汇集相关舆情，做好网上舆情监测和舆论导控工作，及时澄清网络谣言。

市财政局：负责旅游突发事件应急处置经费保障。

市交委：负责事件处置过程中公路、水路运输保障工作，协调铁路、民航运输保障工作。

市公安局：负责旅游突发事件处置过程中的治安秩序维护工作；协助事发地区县（自治县）人民政府做好稳定工作；实施现场警戒和交通管制，疏散现场人员；开展调查取证。

市监察局：对有关职能部门履职情况实施监督，组织开展对突发事件涉及监督对象失职渎职等违法违规行为的调查，依法依规提出责任追究建议。

市民政局：调拨救灾物资；协助当地政府开展死亡人员丧葬和家属抚慰工作。

市国土房管局：协调处置因地质灾害引起的旅游突发事件。

市水利局：协调处置因水旱灾害引起的旅游突发事件。

市文化委：协调处置主管旅游景区或场馆发生的旅游突发事件。

市卫生计生委：负责组织医疗卫生单位对旅游突发事件中伤病人员开展紧急医疗救援；负责旅游突发事件中的传染病疫情防控。

市民族宗教委：协助处置旅游突发事件中涉及民族宗教领域的事务。

市政府外事侨务办：协助处理旅游突发事件处置中涉及外籍人员和港澳人员的相关工作。

市国资委：协调处置市属国有企业涉及的旅游突发事件。

市工商局：协助做好对旅游市场交易行为的监管执法，保护消费者合法权益。

市质监局：负责对各类旅游场所特种设备的安全监察；协调相关特种设备突发事件的处置和调查工作。

市体育局：协调处置主管场馆或组织的体育活动发生的旅游突发事件。

市安监局：负责组织旅游行业生产安全事故的调查处理工作。

市食品药品监管局：负责旅游突发事件处置中涉及食物中毒的处置和调查工作。

市林业局：协调处置主管旅游景区发生的旅游突发事件。

市城管委：负责对城市公园等场所内的设施实施安全监管。

重庆保监局：负责指导、协调旅游突发事件处置中保险机构理赔工作。

重庆海关：负责旅游突发事件处置中涉及的出入境行李物品等通关工作。

重庆海事局：负责组织长江干线水上旅游交通事故的应急救援和调查处理。

市气象局：负责与市旅游局沟通建立气象灾害预警联动机制，提供气象预报预警，协助做好旅游突发事件处置的气象保障工作。

重庆检验检疫局：协调配合旅游突发事件中涉及出入境检验检疫的有关工作。

市公安消防总队：负责旅游突发事件的灭火、救援及火灾事故调查工作。

武警重庆市边防总队：负责维护旅游突发事件发生时口岸限定区域内工作秩序及出入境管理秩序。

有关区人民政府：负责做好本行政区域内旅游突发事件救援、处置及善后工作。牵头处置一般、较大旅游突发事件；对特别重大、重大旅游突发事件实施先期处置。

三、各工作组职责



注：如在我市行政区域之外发生涉及我市的旅游突发事件，根据需要成立前方工作组，由市旅游局牵头，涉及的区人民政府、市政府有关部门和有关单位参加。负责赴事发地配合当地政府或我国驻外机构开展应急处置工作。