

封丘县人民政府办公室文件

封政办〔2022〕25号

封丘县人民政府办公室 关于印发封丘县旅游突发事件应急处置预案的 通 知

各有关乡（镇）人民政府、县政府各有关部门：

《封丘县旅游突发事件应急处置预案》已经2022年6月10日县政府第5次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

封丘县人民政府办公室

2022年6月21日

封丘县旅游突发事件应急处置预案

目 录

1. 总则
 - 1.1 编制目的
 - 1.2 编制依据
 - 1.3 适用范围和等级
 - 1.4 工作原则
2. 应急组织体系
 - 2.1 应急指挥部
 - 2.2 县旅游应急指挥部的主要职责
 - 2.3 县旅游应急指挥部办公室的主要职责
 - 2.4 县旅游应急指挥部成员单位的主要职责
 - 2.5 现场应急指挥部
3. 信息监测与报告
 - 3.1 旅游风险信息监测和收集
 - 3.2 先期处置与信息报告
4. 旅游风险预警
 - 4.1 预警级别
 - 4.1.1 蓝色预警响应
 - 4.1.2 黄色预警响应
 - 4.1.3 橙色预警响应

4.1.4 红色预警响应

4.2 预警信息发布

4.2.1 发布规则

4.2.2 发布方式

4.2.3 预警时效

4.3 预警结束

5. 应急响应

5.1 分级响应

5.2 分类处置

5.3 信息发布

5.4 应急结束

5.5 善后处置

6. 应急保障

6.1 通信保障

6.2 交通保障

6.3 经费保障

6.4 人员保障

7. 宣传、培训和演练

7.1 宣传教育

7.2 培训及演练

7.3 奖惩

8. 附则

8.1 预案编制与解释

8.2 预案修订

8.3 预案实施时间

1 总则

1.1 编制目的

为迅速、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，保护旅游者的生命安全，维护旅游公共秩序，维护封丘旅游形象，保持和促进全县旅游业持续、快速、协调发展，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》《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》《中华人民共和国食品卫生法》《中华人民共和国食品安全法》《旅行社条例》《旅游安全管理办法》《河南省旅游条例》等法律法规和《河南省旅游突发公共事件应急预案》《新乡市旅游突发事件应急处置预案》等，结合封丘旅游业发展，制定本预案。

1.3 适用范围和等级

1.3.1 适用范围

本预案适用于封丘县行政区域内处置因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件导致旅游者发生伤亡(中毒)事件。

具体包括：

(1) 自然灾害、事故灾难导致的重大游客伤亡事件。包括：水旱、洪涝等气象灾害；地震、地面塌陷等地质灾害；公路等重大交通运输事故；其他各类重大安全事故等。

(2) 公共卫生事件造成的重大游客伤亡事件。包括：突发性重大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒以及其他严重影响旅游者健康的事件等。

(3) 社会安全事件特指发生重大涉外旅游突发事件和大型旅游节庆活动事故。包括：发生港澳台和外籍游客死亡事件，在大型旅游节庆活动中由于人群过度拥挤、火灾、建筑物倒塌等造成伤亡的突发事件。

(4) 其他公共事件。

(5) 我县旅行社组团在县外或境外遭遇突发事件，参照本预案。

1.3.2 旅游突发事件等级划分

旅游突发事件按性质、严重程度和影响范围分为特别重大（I级）、重大（II级）、较大（III级）、一般（IV）四级。

(1) 特别重大（I级）是指一次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；50人以上严重食物中毒或重伤的；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；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。

(2) 重大（II级）指一次突发事件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；或一次造成30人以上、50人以下严重食物中毒或重伤的旅游者200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；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) 较大(III级)指一次突发事件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；或一次造成10人以上、30人以下严重食物中毒或重伤的；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；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。

(4) 一般(IV)指一次突发事件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；或一次造成1至9人严重食物中毒或重伤的；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；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。

旅游突发事件等级划分中所称的“以上”包括本数,“以下”不包括本数。

1.4 工作原则

(1) 以人为本,救援第一。在处理旅游行业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。在当地党委、政府统一领导下，各有关部门各负其责，紧密配合，共同做好应急救援工作，运用一切力量，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。各乡镇政府在接到有关事件的救援报告时，要在第一时间内，向县级政府和县文化广电和旅游局报告，或边救援边报告。

(4) 分级负责，责任到位。实行县、乡（镇）、企业三级分级管理、分级响应，各级必须准确掌握各类突发事件的分级标准、应急响应程序、突发信息报送标准、处置方式等内容，明确本级应急工作权限、组织机构与职责。

2 应急组织体系

2.1 应急指挥部

成立县旅游行业突发事件应急处置指挥部（以下简称县旅游应急指挥部），负责全县旅游行业突发事件防治工作的组织、协调、指导和监督，统一领导全县旅游行业突发事件的救援工作。县旅游应急指挥部由主管旅游的副县长任总指挥，县文化广电和旅游局局长任副总指挥。县公安局、县应急管理局、县交通运输局、县卫健委、县气象局、县财政局、县自然资源局、县市场监管局、县文广旅局、县水利局、县信访局、县民政局、县委统战部、县委宣传部、县融媒体中心、县供电公司及各乡（镇）负责人为成员。县旅游应急指挥部各成员单位的负责人为联络人。

县旅游应急指挥部下设办公室，办公室设在县文化广电和旅

游局，办公室主任由县文化广电和旅游局局长担任，副主任由主管副局长担任，成员由局机关各科室（队、中心、党总支）负责人担任。

2.2 县旅游应急指挥部的主要职责：

- (1) 组织、协调、指挥全县较大以上旅游突发事件处置工作；
- (2) 决定启动、实施和终止本预案；
- (3) 研究、解决和处置旅游突发事件中的重大问题；
- (4) 部署和组织有关部门和有关乡镇对旅游行业突发事件进行应对；
- (5) 通过有关渠道适时向旅游企事业和旅游者发出旅游警告或警示；
- (6) 对各类信息进行汇总分析，及时向县人民政府报告有关救援信息及事件进展情况，向县政府有关部门和乡镇人民政府通报救援情况；
- (7) 指导、协调和监督有关部门对旅游行业突发事件进行调查，对工作不负责任，玩忽职守者建议县政府予以责任追究；
- (8) 处理其他应急事项。

2.3 县旅游应急指挥部办公室的主要职责：

- (1) 督查落实旅游突发事件应急处置重大决策的实施；
- (2) 收集、汇总、研判旅游突发事件信息，及时向县旅游应急指挥部报告，并通报各成员单位；
- (3) 组织实施旅游突发事件调查评估，并提出对策；

(4) 协助指导各乡镇政府开展应急救援工作；

(5) 协调县应急指挥部成员单位落实对突发地的支持和帮助；

(6) 组织旅游行业事件的新闻发布,起草旅游行业突发事件应急指挥部文件、简报,负责县旅游行业事件应急指挥部各类文书资料的准备和整理归档；

(7) 承担县旅游应急指挥部日常事务和交办的其它工作。

2.4 县旅游应急指挥部成员单位的主要职责：

县文化广电和旅游局：做好县旅游应急指挥部办公室的工作；组织做好旅游突发事件的预报、演练和应急救援网络建设；指导、督查各乡镇政府和旅游企业制订旅游突发事件应急救援技术方案，落实组织机构、宣传教育、安全防范措施；做好旅游突发事件应急处置中的涉外涉侨、涉港涉澳的相关工作等。负责旅游景区（文物景点）文物安全监管工作，依法查处打击文物犯罪活动；协助有关部门做好文物类旅游景区（点）旅游突发事件的应急救援工作。

县公安局：组织公安系统承担旅游突发事件现场重要设施及重点目标的安全保卫工作、交通管制及疏导工作及救援工作,维护当地社会治安,防范和打击违法犯罪行为。

县交通运输局：负责旅游突发事件动力资源保障,做好旅游突发安全事件应急处置中公路交通运输组织问题;做好旅游车辆安全监督管理。

县卫健委：组织、指导、协调做好旅游中突发事件的伤员救治、疫情防控、心理辅导等工作；负责开展疫情和环境卫生监测，落实各项预防控制措施和执法监督；实施卫生防疫应急处置措施，防控疫情的发生、扩散和蔓延。

县市场监管局：因特种设备事故造成的旅游突发事件的安全监察和事故调查，协调特种设备重大事故的应急救援技术检测工作。

县财政局：根据县应急指挥部的要求，及时按规定程序拨付应急救援资金，并做好资金使用的监督检查工作。

县自然资源局：负责森林火险、火灾及野生动物病原体等情况的监测预警，及时提供森林火灾、火险预警信息；负责森林旅游点的安全监管工作，组织、协调各类森林公园做好旅游突发事件的预报、控制、应急处置及救援工作。负责地质灾害监测预警，及时提供地质灾害信息；负责指导、监督旅游景区（点）地质灾害的预防、应急和治理工作。

县水利局：掌握发布汛情，及时提供水文信息；组织、协调各类水利旅游点做好旅游突发事件的预报、控制、应急处置及救援工作。

县气象局：负责提供应急气象信息，协助做好旅游突发事件处置的气象保障工作。

县应急管理局：牵头调查处理旅游安全事故，参与协调旅游突发事件应急救援等工作。

县信访局：负责协助处置因旅游突发事件引起的上访事件。

县民政局：组织和分配旅游突发事件救济物资。

县委统战部：负责旅游突发事件应急处置中的涉台工作。

县委宣传部：负责旅游突发事件信息发布、舆论引导工作。

县融媒体中心：协助做好旅游预警信息发布、应急知识宣传教育等工作，客观报告旅游突发事件及应急救援相关情况。

封丘供电公司：协调做好旅游突发事件电力供应保障。

各乡（镇）政府：成立本乡（镇）旅游行业突发事件应急指挥部和办公室，负责制订本乡（镇）旅游行业突发事件应急处置、救援方案；组织、协调相关部门实施应急救援工作；组织做好旅游突发事件的预报、演练和应急救援网络建设；督促、指导辖区内旅游企业制订旅游突发事件应急救援技术方案，落实组织机构、宣传教育、安全防范措施等；应急事件结束后，及时向县政府和县旅游突发事件应急指挥部办公室书面报告处理情况，应急处理过程中存在的问题和取得的经验教训。

其它有关部门按照本部门职责和旅游行业突发事件处理的需要，完成县应急指挥部交办的相关工作任务。

2.5 现场应急指挥部

发生重大、特别重大旅游突发事件后，县旅游应急指挥部迅速成立现场应急指挥部，负责旅游突发事件的现场应急救援指挥工作。现场应急指挥部下设综合协调、抢险救援、治安警戒、医疗救护、后勤保障、信息发布、善后工作等应急工作组，负责相关

具体工作。

综合协调组：由县文化广电和旅游局、县应急管理局、事发地乡（镇）政府和相关部门（单位）参与，组织协调现场应急救援的人员、交通、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。

抢险救援组：由县文化广电和旅游局、县应急管理局、事发地乡（镇）政府和相关部门（单位）参加，负责查明旅游突发事件性质、影响范围及可能继续造成的后果，制定抢险救援方案，开展现场应急救援工作。

治安警戒组：由县公安局牵头，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。

医疗救护组：由县卫健委牵头，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。

后勤保障组：由事发地乡（镇）政府牵头，县民政局、县财政局、县交通运输局等有关部门（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工作。

信息发布组：由县委宣传部牵头，县文化广电和旅游局、县应急管理局、县融媒体中心等部门参加，负责旅游突发事件应急救援的信息发布工作。

善后工作：由事发地乡镇政府牵头，县民政局、相关保险机构、事发单位参加，负责伤亡人员及其家属的安抚、抚恤、理赔

等工作。

3 信息检测与报告

3.1 旅游风险信息监测和收集

建立健全全县旅游突发事件应急指挥机构的信息监测收集制度。县文化广电和旅游局与县卫生、应急、气象、自然资源等有关部门和各乡镇（镇）政府建立旅游风险信息沟通和交流机制，实时监测重大突发事件和有关涉及旅游安全的信息，评估旅游突发事件风险，分析研判结果并及时报告县政府和上级旅游突发事件应急指挥机构，做到早发现、早报告、早处置。

各乡镇（镇）政府与有关部门建立旅游风险信息沟通和交流机制，县文化广电和旅游局及时收集旅游预警信息。

建立旅游风险举报制度，鼓励单位和个人向旅游部门举报旅游风险和隐患。

3.2 先期处置与信息报告

旅游突发事件发生后，有关乡（镇）和事发旅游企事业单位应及时、主动、有效地进行处置，控制事态。

对于重大旅游突发事件，县旅游应急指挥部在接到信息后，根据突发事件发展态势，视情况决定派员赶赴现场进行指导、协调，协助事发地做好应急处置工作。

对于发生的旅游突发事件，事发旅游企事业单位和事发地乡（镇）政府要在立即采取措施控制和处理事态的同时，依照有关法规和文件要求按事件紧急信息报送程序，及时如实向当地政府

和有关部门报告，同时将情况上报县旅游应急指挥部办公室，不得瞒报、缓报、谎报。一般旅游突发事件初次报告最迟不得超过2小时；较大、重大旅游突发事件20分钟内电话报告，40分钟内上报文字材料，其中特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）旅游突发事件，根据上报要求迅速向县政府和省、市旅游行政主管部门报告，并实行态势变化进程报告制度。报告内容主要包括事件发生时间、地点、事件情况、事件性质、伤亡人数、伤亡人的性别和国籍、组团社和接待社、事件发展趋势、采取的措施、联系人姓名和手机号码等。

县旅游突应急指挥部及办公室接到突发事件发生的信息后，对一般旅游突发事件，由县旅游应急指挥部及办公室指导事发地乡镇根据有关规定进行处置，并视情向县政府、市旅游行政主管部门报告；对于较大、重大的旅游突发事件，县旅游应急指挥部根据有关规定迅速向省、市、县政府报告，并做好按规定向省、市旅游行政主管部门上报信息的有关工作。

4 旅游风险预警

根据目的地旅游风险可能造成的危害程度、紧急程度和发展势态，将目的地旅游风险级别划分为Ⅰ级特别严重（红色）、Ⅱ级严重（橙色）、Ⅲ级较重（黄色）和Ⅳ级一般（蓝色）四个等级。

4.1 预警级别

与评估确定的风险级别对应，进行红色、橙色、黄色和蓝色预警响应。

4.1.1 蓝色预警响应

(1) 视情发布蓝色旅游预警信息，提示赴该地和已在该地的旅游者密切关注旅游风险。

(2) 密切注意相关地区安全状况变化，根据情况变化及时进行评估提出新的预警建议。

4.1.2 黄色预警响应

(1) 视情发布黄色旅游预警信息，提醒赴该地和已在该地的旅游者密切关注旅游风险。

(2) 密切注意相关地区安全状况变化，根据情况变化及时进行评估提出新的预警建议。

4.1.3 橙色预警响应

(1) 视情发布橙色旅游预警信息，劝告旅游者尽量不要赴该地旅游，劝告已在该地的旅游者高度关注旅游风险、视情撤离。

(2) 及时组织分析可能受影响的范围、程度等，密切注意相关地区安全状况变化，根据情况变化及时进行评估提出新的预警建议。

(3) 及时公布信息接报和咨询电话。

(4) 视情建立进出相关地区的旅游者台账，掌握相关地区最新的旅游者滞留情况。

(5) 协调有关部门关闭或限制使用受突发事件危害的场所、控制或限制容易导致危害扩大的公共场所的活动。

(6) 与专业救援力量和交通运输等有关部门提前沟通，做好

旅游者就地防护、转移、撤离和疏散的相关准备。

4.1.4 红色预警响应

(1) 视情发布红色旅游预警信息，警告旅游者不要赴该地旅游，警告已经在该地的旅游者尽快撤离。

(2) 及时组织分析可能受影响的范围、程度等，密切注意相关地区安全状况变化，根据情况变化及时进行评估，提出新的预警建议。

(3) 及时公布信息接报和咨询电话。

(4) 视情建立进出相关地区的旅游者台账，掌握相关地区最新的旅游者滞留情况。

(5) 协调有关部门关闭或限制使用受突发事件危害的场所，控制或限制容易导致危害扩大的公共场所的活动。

(6) 与专业救援力量和交通运输等有关部门提前沟通，做好旅游者就地防护、转移、撤离和疏散的相关准备。

4.2 预警信息发布

4.2.1 发布规则

封丘县旅游应急指挥部按照县政府的有关要求和规定，视情况发布、调整、解除区域性、全县性和针对出境旅游目的地国家和地区的旅游安全预警信息，各乡(镇)应当及时转发。封丘县旅游应急指挥部发布旅游预警信息规则：

(1) 红色、橙色预警发布

红色、橙色预警信息经涉及有关部门和涉事地乡(镇)政府

同意，经县旅游应急指挥部审核，报县政府审批通过后发布。

(2) 黄色、蓝色预警发布

黄色、蓝色预警信息经涉及有关部门和涉事地乡（镇）政府同意，经县旅游应急指挥部审核通过后发布。

4.2.2 发布方式

旅游预警应当通过公众易查阅的媒体渠道及时对外发布，并视情况在行业内通报。

4.2.3 预警时效

红色、橙色预警信息应当规定有效期间。有效期能够与预警信息内容同时发布的，应当同时发布；无法同时发布的，待紧急情况结束后另行通过原渠道补充发布失效时间。

黄色、蓝色预警信息可以不规定有效期间，待紧急情况结束后自然失效。有必要明确失效时间的，可以另行通过原渠道发布。

预警信息有效期变更、预警级别变更、预警内容变更或预警撤销，必须通过原渠道对外发布。

4.3 预警结束

县旅游应急指挥部根据可靠消息，确认预警情形已经解除或得到缓解，应当根据该项预警在发布时的响应程序征求有关部门同意或批准后，及时撤销预警或降低预警级别。

各乡（镇）旅游应急指挥机构或其他机构根据可靠信息，确认预警情形已经解除或得到缓解，应当及时撤销本部门发布的预警或降低本部门发布的预警级别。不属于本部门发布的，应当向

县旅游应急指挥部提出撤销预警或降低预警级别的建议。

5 应急响应

5.1 分级响应

(1) 发生特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）级突发事件时，县应急指挥部应当立即启动本预案，在省、市、县政府和省、市旅游行政主管部门的领导和指导下，参与和协调相关单位及时采取应急处置措施。

(2) 发生较大（Ⅲ级）突发事件时，由县应急指挥部决定启动本预案，在省、市、县政府领导下，领导和指挥相关部门及乡（镇）及时采取应急处置措施，并报市旅游行政主管部门。

(3) 发生一般（Ⅳ级）突发事件时，旅游突发事件由县应急指挥部启动本应急预案。县应急指挥部及时派人指导事发地乡镇政府处置，并视情况启动本预案。

5.2 分类处置

5.2.1 自然灾害和事故灾难事件的应急救援处置程序

(1) 当事故发生在封丘县辖区内时，导游人员和旅游场所工作人员应立即拨打 120、110、119 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，应当立即报告事故发生地乡镇政府、旅行社所在地旅游行政主管部门，事故发生地乡镇政府应当立即报告县文化广电和旅游局。

(2) 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，在当地政府及相关部门的组织指挥下，展开抢险救

援行动,防止事故扩大,减少人员伤亡和经济损失。

(3) 各乡(镇)政府接到事故报告后,在立即报告县政府的同时,其领导应当以最快速度赶赴事故现场,并积极协调有关部门提供紧急救援,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。

(4) 县文化广电和旅游局接到事故报告后,应当立即报告县旅游应急指挥部,并根据发生的旅游突发事件的评估结果请求启动本预案或指导各乡(镇)启动预案,委派调查小组赶赴事故现场督促指导和协调做好营救工作,组织展开现场调查,及时了解核实事故情况,切实抓好县领导对事故报告批示的贯彻落实工作,妥善处理善后事宜。同时按规定上报省、市、县政府和省、市旅游行政主管部门。

(5) 事故发生在封丘县辖区以外的,本县派出的导游人员应立即向事故发生地政府和相关部门及120、110、119,请求当地政府及相关部门实施救援,并利用最便捷的通信方式将事故发生情况、救援情况及后续工作进展情况上报本旅行社所在地旅游行政主管部门。县文化广电和旅游局按照省、市、县领导或省、市行政主管部门的要求,派员赴事故发生地协助当地政府做好有关工作。

5.2.2 公共卫生事件的应急救援处置程序

5.2.2.1 突发重大传染性疫情应急救援处置程序

(1) 在封丘县辖区内，旅游团队在行程中发现疑似重大传染性疫情时，随团导游人员应当立即向当地乡（镇）卫生防疫部门报告，服从当地卫生行政部门安排，同时向县文化广电和旅游局和本旅行社报告，提供团队的具体情况。事发地乡（镇）应立即向县政府和县文化广电和旅游局报告。

(2) 事发地乡（镇）政府接到疫情报告后，应当积极协助当地卫生防疫部门做好旅游团队住宿的旅游饭店的消毒防疫工作和旅游者的安抚、宣传工作，并监督相关旅游经营单位按照有关规定采取消毒防疫措施。若卫生防疫部门做出就地隔离观察的决定，事发地乡镇政府要积极帮助做好旅游者的食宿等后勤保障工作；同时向县政府、县文化广电和旅游局报告，并及时将有关情况通报组团旅行社所在地旅游行政主管部门。

(3) 在经卫生防疫部门正式确诊为传染病例后，县旅游应急指挥部应当适时启动本预案，指挥和领导各成员单位做好组织协调工作。根据需要，按照团队的行程路线，在本县范围内督促该团队所经过地区做好相关的消毒防疫工作。同时按规定及时上报省、市、县政府和省、市旅游行政主管部门。

(4) 本县旅游团队在封丘县辖区外行程中发现疑似重大传染性疫情或确诊时，随团导游人员应立即向当地县(市)、区卫生防疫和旅游行政主管部门、组团旅行社及其所在地旅游行政主管部门报告，提供团队的详细情况。组团旅行社所在地旅游行政主管部门应立即向封丘县文化广电和旅游局报告。封丘县文化广电

和旅游局按照省、市、县领导和上级旅游行政主管部门的要求，派员协助做好有关工作。

5.2.2.2 重大食物中毒事件应急救援处置程序

(1) 在封丘县辖区内，旅游团队在行程中发生重大食物中毒事件时，随团导游人员应立即向当地乡（镇）、市场监督管理部门、卫生部门和组团旅行社及县文化广电和旅游局报告，提供团队的详细情况。事发地乡镇政府应立即向县政府和县文化广电和旅游局报告。

(2) 事发地乡（镇）政府接到报告后，应立即派出领导人员协助卫生、检验检疫等部门组织抢救，检查团队用餐场所，查明毒源，采取相应措施，做好事故人员亲属及其他相关人员的安抚工作。

(3) 县文化广电和旅游局接到报告后，应及时上报县政府和市旅游行政主管部门。县旅游应急指挥部根据事故发生发展情况适时启动本预案。

(4) 在封丘辖区外，旅游团队在行程中发生重大食物中毒事件时，旅游团队在行程中发现疑似重大传染性疫情或确诊时，随团导游人员应立即向当地县（市）、区市场监督管理、卫生和旅游行政主管部门、组团旅行社及其所在地旅游行政主管部门报告，提供团队的详细情况。组团旅行社应立即向县文化广电和旅游局报告。县文化广电和旅游局按照省、市、县领导和上级旅游行政主管部门的要求，派员协助做好有关工作。

5.2.3 社会安全事件的应急救援处置程序

(1) 当发生港澳台和外国旅游者伤亡事件时，随团导游人员应立即向当地旅游行政主管部门、组团旅行社和组团社所在地旅游行政主管部门报告。事发地旅游行政主管部门应立即组织抢救，做好事故人员亲属的安抚工作。在积极采取救援外，要注意核查伤亡人员的团队名称、国籍、性别、护照号码以及在国内外的保险等情况，并将有关情况立即向县文化广电和旅游局报告。

(2) 县文化广电和旅游局接到报告后，应及时上报县政府和市旅游行政主管部门。县应急指挥部根据事故发生发展情况适时启动预案，做好组织协调指导工作。

(3) 在大型旅游节庆活动中发生突发事件时，旅游团组织者应当在当地政府统一指挥下，按照活动应急预案要求，配合做好疏导游客、维持现场秩序、提供救援等工作，并按有关规定及时上报事件有关情况。

5.2.4 国（境）外发生旅游突发事件的应急救援处置程序

在组织中国公民出国（境）旅游中发生突发事件时，旅行社领队要及时向所属旅行社报告，同时报告我国驻所在国或地区使（领）馆或有关机构，并通过所在国家或地区的接待旅行社或旅游机构等相关组织进行救援，同时接受我国驻所在国或地区使（领）馆或有关机构的领导和帮助，力争将损失降到最低程度。

5.3 信息发布

新闻报道坚持实事求是，及时、准确的原则。按照事件等级，

经县人民政府批准，县文化广电和旅游局会同有关部门，及时通过举行新闻发布会、组织媒体报道、接受记者采访、提供新闻稿、授权新闻单位发布信息。参与旅游突发事件的人员，未经授权，一律不得接受新闻采访，不得发布或发表个人看法。特别重大、重大旅游突发事件信息发布按《河南省突发公共事件总体应急预案》规定执行。较大以下(含较大)突发事件新闻报道按本市有关规定执行。

5.4 应急结束

根据旅游突发事件的事态发展和处置情况，县应急指挥部依照权限，适时解除旅游警告，停止执行本预案。

5.5 善后处置

5.5.1 善后工作

在省、市、县政府的统一领导下，各乡镇政府配合有关部门，开展旅游者救治、死亡人员善后处理及相关服务工作，及时恢复旅游正常秩序。其它善后工作按照本级政府总体预案和专项预案实施。

5.5.2 社会保险

提示旅游者购买旅游保险。发生旅游突发事件后，投保地的旅游部门应在第一时间协调配合保险公司对事件造成的损失进行评估、审核和确认，按照有关规定督促保险公司垫付抢救费用，及时按照保险合同开展理赔工作。

5.5.3 调查与评估

按照事件等级旅游行政主管部门配合有关部门，依据有关法律规定，开展旅游突发事件调查、取证和原因分析，按照实事求是，尊重科学的原则，查明事故原因，确定事故责任，提出整改防范措施，对事故责任者和责任单位提出处理意见。

重大以上旅游突发事件由省、市旅游行政主管部门组织评估。较大旅游突发事件由市应急指挥部办公室组织评估，一般旅游突发事件由事发地乡镇旅游突发事件应急指挥机构负责评估，并将结果及时上报。

6 应急保障

6.1 通信保障

各乡（镇）政府应配备 24 小时值班电话，并向社会公布号码。导游在带团期间，其手机应 24 小时开机保持通信畅通。县文化广电和旅游局开通 24 小时值班电话（电话：0373-8293641、传真：8293641）。

6.2 交通保障

各乡（镇）政府、各旅游企业要做好应急救援车辆及相关救援物资的准备，救援时，优先保障救援人员的使用。各乡（镇）旅游突发事件应急指挥机构办公室应当做好相关救援车辆及相应物资的协调工作。

6.3 经费保障

各乡（镇）政府、各旅游企业应制定应急资金保障措施、使用办法和管理、监督制度，在统筹兼顾各项支出时，应确保应急

经费的支出。

6.4 人员保障

各乡（镇）政府要建立应急救援体系，旅游企业要建立应急救援组织，确保能够及时赶赴现场参与应急救援。

7 宣传、培训和演练

7.1 宣传教育

各乡（镇）政府要充分利用新闻媒体（含互联网）开展旅游突发事件常识的宣传教育，导游在带团期间要加强对旅游者的应急预防常识教育和提示，提高广大旅游者自我保护意识和应急处置能力，并公布应急救援电话号码。

7.2 培训及演练

各乡（镇）政府要加强对旅行社、有关旅游企业和导游的培训，开展应急预案的培训及演练，提高旅行社、有关旅游企业和导游的应急处置能力。

7.3 奖惩

旅游突发事件应急处置工作实行领导负责制和责任追究制。对工作突出，做出重要贡献的单位和个人予以表彰和奖励，对玩忽职守造成损失的单位和个人给予相应处罚并追究其责任。

8 附则

8.1 预案编制与解释

本预案由县文化广电和旅游局负责编制与解释，报县政府印发。各乡（镇）政府根据本预案，制定本地区旅游突发事件应急

预案，报县人民政府和县文化广电和旅游局备案。各旅游企业应当制定本企业旅游突发事件应急预案，报同级乡（镇）政府和县文化广电和旅游局备案。

8.2 预案修订

县文化广电和旅游局适时组织对本预案的评审与修订，报县政府备案。

8.3 预案实施时间

本预案自发布之日起施行。

