**沅陵县旅游安全应急处置方案**

一、总则

**（一）目的**

为有效预防、及时应对和妥善处置各类旅游安全突发事件，保障游客生命财产安全，维护旅游市场秩序和社会稳定，促进 沅陵县旅游业持续健康发展，特制定本应急处置方案。

**（二）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》《旅行社条例》《旅游安全管理办法》《湖南省旅游条例》等相关法律法规，以及《沅陵县突发事件总体应急预案》等规定，结合本县实际情况制定本方案。

**（三）适用范围**

本方案适用于发生在沅陵县行政区域内，或虽发生在县外但对本县旅游市场造成重大影响的各类旅游安全突发事件的应急处置工作，包括但不限于自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等引发的旅游安全突发事件。

**（四）工作原则**

**1. 以人为本，快速反应**

始终将保障游客生命安全作为首要任务，建立健全快速反应机制，及时、有效地实施应急救援，最大限度地减少人员伤亡和财产损失。

**2. 统一领导，分级负责**

在县委、县政府的统一领导下，根据旅游安全突发事件的性质、级别和影响程度，实行分级负责、属地管理。各相关部门和乡镇（街道）按照各自职责，密切配合，共同做好应急处置工作。

**3. 预防为主，防救结合**

坚持预防为主的方针，强化旅游安全宣传教育，加强旅游安全隐患排查治理，提高旅游企业和从业人员的安全防范意识和应急处置能力。同时，做好应急准备工作，一旦发生突发事件，能够迅速开展救援和处置。

**4. 科学救援，合理处置**

充分利用现代科学技术和专业救援力量，采用科学合理的救援方法和处置措施，确保应急处置工作高效、有序进行。

二、组织指挥体系及职责

**（一）应急指挥机构**

成立沅陵县旅游安全应急指挥部（以下简称“指挥部”），由县政府分管旅游工作的副县长任总指挥，县政府办公室副主任、县文化旅游广电体育局局长任副总指挥，县委宣传部、县公安局、县交通运输局、县卫生健康局、县应急管理局、县市场监督管理局、县气象局、县消防救援大队等相关部门负责人为成员。指挥部下设办公室，设在县文化旅游广电体育局，负责指挥部日常工作。

**（二）职责分工**

**1. 指挥部职责**

全面负责本县旅游安全突发事件的应急处置工作，制定和修订旅游安全应急处置方案。

组织、协调和指挥各相关部门和单位开展应急救援和处置工作，决定应急处置工作中的重大事项。

及时向上级政府和相关部门报告事件情况，传达并贯彻落实上级有关指示精神。

负责与周边地区的沟通协调，必要时请求支援。

组织开展事件调查和评估工作，总结经验教训，提出改进措施和建议。

**2. 指挥部办公室职责**

负责收集、分析、汇总和报告旅游安全突发事件信息，传达指挥部的指令和部署。

协调各成员单位之间的应急处置工作，组织制定应急处置工作方案和具体措施。

组织开展应急演练和培训，提高应急处置能力。

负责指挥部日常工作的组织和协调，办理指挥部交办的其他事项。

**3. 成员单位职责**

县委宣传部：负责组织协调新闻媒体做好旅游安全突发事件的新闻报道和舆论引导工作，及时发布权威信息，回应社会关切。

县文化旅游广电体育局：负责旅游安全突发事件应急处置的综合协调工作，指导旅游企业做好应急处置工作，统计旅游团队和游客信息，协助相关部门做好救援和处置工作。

县公安局：负责维护旅游安全突发事件现场秩序，实施交通管制，开展治安保卫工作，依法打击各类违法犯罪活动，协助相关部门做好人员疏散和救援工作。

县交通运输局：负责组织协调应急救援所需的交通运输工具，保障救援人员、物资和游客的运输畅通，协助做好事故现场的交通疏导和救援工作。

县卫生健康局：负责组织医疗卫生机构开展医疗救治和卫生防疫工作，及时提供医疗技术支持，指导做好现场卫生防疫工作。

县应急管理局：负责指导、协调旅游安全突发事件的应急救援工作，提供应急救援技术支持，参与事件调查处理工作。

县市场监督管理局：负责旅游景区（点）、旅游饭店等场所的食品药品安全监管，依法查处旅游市场中的违法违规经营行为，维护市场秩序。

县气象局：负责提供旅游安全突发事件应急处置所需的气象监测和预报预警信息，为应急救援工作提供气象保障。

县消防救援大队：负责组织实施火灾扑救、抢险救援等工作，协助相关部门做好人员疏散和救援工作。

**（三）现场指挥部**

根据旅游安全突发事件应急处置工作需要，成立现场指挥部，由县政府分管旅游工作的副县长任现场总指挥，相关部门负责人为成员。现场指挥部负责现场应急处置工作的组织、指挥和协调，制定现场应急处置方案，组织实施救援和处置措施，及时向指挥部报告现场情况。

三、监测与预警

**（一）监测**

**1. 信息收集**

各相关部门和乡镇（街道）要建立健全旅游安全监测体系，加强对旅游景区（点）、旅游饭店、旅行社等旅游企业和旅游活动场所的日常监测，及时收集、分析和汇总各类旅游安全信息。

**2. 信息共享**

建立旅游安全信息共享机制，县文化旅游广电体育局要与各相关部门和乡镇（街道）加强信息沟通与交流，实现信息共享。同时，要加强与周边地区的信息通报与协作，及时掌握旅游安全动态。

**（二）预警**

1. 预警分级

根据旅游安全突发事件的紧急程度、发展态势和可能造成的危害程度，将预警分为四级，分别用红色、橙色、黄色和蓝色表示，红色为最高级别预警。

**2. 预警发布**

县文化旅游广电体育局要会同相关部门，根据监测信息和风险评估结果，及时发布旅游安全预警信息。预警信息的发布要通过广播、电视、报纸、网络、手机短信等多种渠道，确保广大游客和旅游企业能够及时获取。

**3. 预警响应**

发布预警信息后，各相关部门和乡镇（街道）要根据预警级别，采取相应的预警响应措施，包括加强监测、做好应急准备、组织人员疏散等，防止事件发生或降低事件危害程度。

四、应急处置

**（一）信息报告**

**1. 报告主体**

旅游安全突发事件发生后，旅游企业和现场人员要立即向当地乡镇（街道）政府和相关部门报告，同时向县文化旅游广电体育局报告。县文化旅游广电体育局接到报告后，要及时向县政府和上级文化和旅游部门报告。

**2. 报告内容**

报告内容包括事件发生的时间、地点、事件类型、简要经过、伤亡人数、影响范围、发展态势、已采取的措施等。

**3. 报告时限**

旅游企业和现场人员要在事件发生后 15 分钟内报告；县文化旅游广电体育局接到报告后，要在 30 分钟内向县政府和上级文化和旅游部门报告。情况紧急的，可先通过电话口头报告，随后及时补报书面报告。

**（二）先期处置**

**1. 旅游企业处置**

旅游安全突发事件发生后，旅游企业要立即启动本单位应急预案，迅速组织力量开展自救互救，采取有效措施控制事态发展，及时疏散游客，保护现场，并及时向当地乡镇（街道）政府和相关部门报告。

**2. 乡镇（街道）处置**

当地乡镇（街道）政府接到报告后，要立即组织力量赶赴现场，开展先期处置工作，维护现场秩序，疏散周边群众，组织医疗救治，及时向县政府和相关部门报告情况，并配合做好后续应急处置工作。

**（三）应急响应**

**1. 响应分级**

根据旅游安全突发事件的危害程度、影响范围和可控性，将应急响应分为四级，分别对应预警级别。

**2. 响应启动**

指挥部办公室接到旅游安全突发事件报告后，要立即进行分析评估，提出应急响应建议，报指挥部总指挥批准后启动相应级别的应急响应。

**3. 响应措施**

一级响应：总指挥亲自指挥，各成员单位主要负责人赶赴现场，按照职责分工开展应急救援和处置工作。迅速调集全县各类应急救援力量和物资，全力开展救援工作，确保游客生命安全。及时向市政府和相关部门报告事件情况，请求支援。

二级响应：副总指挥指挥，各成员单位分管负责人赶赴现场，组织开展应急救援和处置工作。协调相关部门和单位，调配应急救援力量和物资，做好人员疏散、医疗救治、现场秩序维护等工作。及时向市政府和相关部门报告事件进展情况。

三级响应：指挥部办公室主任指挥，各成员单位相关人员赶赴现场，按照职责分工开展应急救援和处置工作。组织协调相关部门和单位，做好救援和处置工作，及时向指挥部报告事件情况。

四级响应：由指挥部办公室组织相关人员进行应急处置，及时掌握事件情况，协调相关部门和单位做好相关工作。

**（四）应急结束**

旅游安全突发事件应急处置工作结束，或者相关危险因素消除后，由指挥部办公室组织评估，提出应急结束建议，报指挥部总指挥批准后宣布应急结束。

五、后期处置

**（一）善后处置**

**1. 医疗救治与康复**

县卫生健康局要组织医疗卫生机构对受伤游客进行后续治疗和康复指导，确保受伤游客得到及时、有效的救治。

**2. 保险理赔**

县文化旅游广电体育局要协助旅游企业和游客做好保险理赔工作，督促保险公司及时履行保险责任，尽快赔付。

**3. 遇难者善后**

对遇难者家属要做好安抚、慰问工作，按照有关规定做好遗体处理、丧葬等善后事宜。

**（二）调查评估**

**1. 事件调查**

由县应急管理局牵头，会同县文化旅游广电体育局、县公安局等相关部门，按照有关规定对旅游安全突发事件进行调查，查明事件原因、经过和责任，提出处理建议。

**2. 评估总结**

应急处置工作结束后，指挥部办公室要组织对事件应急处置工作进行评估，总结经验教训，提出改进措施和建议，形成评估报告报县政府。

**（三）恢复重建**

**1. 旅游景区（点）恢复重建**

对因旅游安全突发事件受损的旅游景区（点），县文化旅游广电体育局要会同相关部门和乡镇（街道），指导旅游景区（点）制定恢复重建方案，尽快恢复旅游生产经营活动。

**2. 旅游市场恢复**

县文化旅游广电体育局要组织开展旅游市场宣传推广活动，提振旅游市场信心，促进旅游市场尽快恢复。

六、应急保障

**（一）通信保障**

县工业和信息化局要协调通信运营商，保障旅游安全突发事件应急处置过程中的通信畅通。各相关部门和旅游企业要建立健全应急通信联络机制，确保应急指挥系统和各成员单位之间的通信联络畅通。

**（二）交通运输保障**

县交通运输局要建立应急运输保障机制，确保应急救援所需的交通运输工具及时调配到位。在应急处置过程中，要优先保障救援人员、物资和游客的运输畅通。

**（三）医疗卫生保障**

县卫生健康局要建立医疗卫生应急救援队伍，配备必要的医疗设备和药品，确保在旅游安全突发事件发生时能够及时开展医疗救治和卫生防疫工作。同时，要加强与周边地区医疗卫生机构的沟通协作，必要时请求支援。

**（四）物资保障**

各相关部门和乡镇（街道）要建立健全应急物资储备制度，储备必要的应急救援物资和设备，如防护用品、救援工具、食品、饮用水等。县应急管理局要负责统筹协调应急物资的调配和管理，确保应急物资能够及时供应。

**（五）人员保障**

各相关部门和旅游企业要加强应急救援队伍建设，定期组织培训和演练，提高应急救援人员的业务素质和应急处置能力。同时，要充分发挥专业救援队伍的作用，必要时请求上级专业救援力量支援。

**（六）经费保障**

县财政局要将旅游安全应急处置所需经费纳入财政预算，保障应急救援和处置工作的顺利开展。对因旅游安全突发事件造成的损失，按照有关规定进行合理补偿。

七、宣传、培训与演练

**（一）宣传**

县文化旅游广电体育局要会同相关部门，通过多种形式广泛开展旅游安全宣传教育活动，普及旅游安全知识，提高游客和旅游从业人员的安全意识和应急自救能力。

**（二）培训**

**1. 旅游企业培训**

县文化旅游广电体育局要督促旅游企业加强对从业人员的安全培训，提高从业人员的安全意识和应急处置能力。培训内容包括旅游安全法律法规、应急救援知识、应急处置技能等。

**2. 政府部门培训**

各相关部门要定期组织本部门人员参加旅游安全应急处置培训，熟悉应急处置流程和职责，提高应急处置水平。

**（三）演练**

**1. 演练计划**

指挥部办公室要制定年度应急演练计划，明确演练内容、时间、地点和参与单位等。

**2. 演练组织**

由指挥部办公室组织相关部门和旅游企业开展应急演练，检验和提高应急指挥系统的协调联动能力、应急救援队伍的实战能力以及旅游企业的应急处置能力。

**3. 演练评估**

演练结束后，要对演练效果进行评估，总结经验教训，针对演练中发现的问题，及时修订应急预案和完善应急处置措施。

八、附则

**（一）预案管理**

**1. 预案修订**

本预案由县文化旅游广电体育局负责修订，根据实际情况和国家、省、市有关要求，适时进行修订和完善。

**2. 预案解释**

本预案由县文化旅游广电体育局负责解释。

**（二）预案实施时间**

本预案自发布之日起实施。

沅陵县旅游安全专业委员会

2024年2月11日