

# 烟台市莱山区文化和旅游局文件

烟莱文旅〔2024〕6号

## 烟台市莱山区文化和旅游局 关于印发《烟台市莱山区文化和旅游突发事件应急预案》的通知

各文旅企事业单位，局机关各科室、局属场馆：

现将《烟台市莱山区文化和旅游突发事件应急预案》印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

特此通知。



烟台市莱山区文化和旅游局

2024年2月1日

# 烟台市莱山区文化和旅游 突发事件应急预案

## 1 总则

### 1.1 编制目的

1.1.1 为建立健全烟台市莱山区文化和旅游处置突发事件应急机制，迅速、有效地处置各类突发事件，最大限度减少人员伤亡和财产损失，促进文化和旅游安全、有序、可持续发展，制定本预案。

### 1.1.2 制定依据

《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》《中华人民共和国旅游法》《国务院娱乐场所管理条例》《旅游安全管理办法》《旅行社安全规范》《应急管理部安全生产事故应急预案管理办法》《山东省文化和旅游厅涉旅突发事件应急预案》《山东省突发事件应对条例》《山东省突发应急事件应急预案管理办法》《烟台市安全生产行政责任制规定》《烟台市突发事件总体应急预案》等有关法律、法规和规范性文件。

### 1.2 适用范围

1.2.1 本预案适用于烟台市莱山区文化和旅游行业领域内处置因自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和突发社会安全事件等而发生的较大文化和旅游突发事件。

### 1.2.2 突发事件的范围

(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、森林火灾等。

(2) 事故灾难。主要包括：交通运输事故，大型游乐设施故障，缆车、索道、滑道事故，拥挤踩踏事故，消防事故，文物安全事故等。

(3) 公共卫生事件。主要包括：传染病疫情，食品卫生以及群体性食物中毒。

(4) 社会安全事件。主要包括：重大刑事案件，恐怖袭击事件，涉外突发事件等。

### 1.3 基本原则

(1) 以人为本，救援第一。在处理文化和旅游突发事件中以保障文化和旅游者生命安全为根本目的，尽一切可能为公众提供救援、救助。

(2) 属地救护，就近处置。在本地政府领导下，由文化和旅游行政管理部门负责相关应急救援工作，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。文化和旅游行政管理部门在接到有关事件的救援报告时，要在第一时间，立即向上级部门及相关单位报告，或边救援边报告，并及时处理和做好各项善后工作。

## 2 组织领导和工作职责

### 2.1 组织机构

(1) 烟台市莱山区文化和旅游局(以下简称：区文旅局)设立文化和旅游突发事件应急领导小组，组长由区文旅局党组书记担任，副组长由分管副局长担任，小组成员为局机关各科



(室)负责人及相关局属单位负责人担任。领导小组办公室设在监督管理科。

## 2.2 工作职责

(1) 区文化和旅游突发事件应急领导小组，负责协调指导涉及全区发生的较大文化和旅游突发事件的相关处置工作，以及涉及区直有关部门参加的较大行业突发事件的处置、调查工作；决定本预案的启动和终止；对各类信息进行汇总分析，并上报区政府及烟台市文化和旅游局(以下简称：市文旅局)。领导小组办公室主要负责有关突发事件应急信息的收集、核实、传递、通报，执行和实施领导小组的决策，承办日常工作。

(2) 各文化和旅游企业突发事件应急领导小组办公室，负责各相关单位各项预防措施；及时收集整理本单位有关危及公众、游客的安全信息，适时向公众、旅游者发出警告或警示；发生文化和旅游领域突发事件时，在区政府领导下，积极配合相关部门提供各种援助；及时向上级部门和有关单位报告救援信息；处理其他相关事项。

## 3 预警机制

3.1 建立健全区文化和旅游领域警告、警示通报机制。文化和旅游行政管理部门及时关注国家旅游目的地安全风险提示信息 and 有关部门提供的重大突发事件的预告信息，以及本地有关涉及文化和旅游领域安全的实际情况，及时通过各种公众游客易接受的媒体有效发布本地相关警告、警示，并及时将情况逐级上报。

3.2 区文旅局根据有关部门提供的情况和资料，经区政府

或市文旅局批准，适时向公众、游客发出相关警告或者禁止令。

## 4 救援机制

### 4.1 文化和旅游突发事件等级及响应

4.1.1 突发公共事件按伤亡程度分为重大（Ⅰ级）、较大（Ⅱ级）、一般（Ⅲ级）三级。

（1）重大（Ⅰ级）指一次突发事件造成10人以上重伤或5人以上死亡的，或一次造成50人以上严重食物中毒或造成5人以上中毒死亡的。

（2）较大（Ⅱ级）指一次突发事件造成5至9人重伤或1至4人死亡，或一次造成20至49人严重食物中毒且有1至4人死亡的。

（3）一般（Ⅲ级）指一次突发事件造成1至4人重伤，或一次造成1至19人严重食物中毒的。

### 4.1.2 分级响应

（1）发生较大（Ⅱ级）突发事件由省文化和旅游厅启动相应的旅游应急预案，在省政府领导下，领导和组织相关部门和单位及时采取应急处置措施。

（2）发生一般（Ⅲ级）突发事件由区文化和旅游安全应急领导小组启动应急预案，在区政府领导下，协调、配合有关部门和组织相关单位及时采取应急处置措施。

## 4.2 突发自然灾害和事故灾难事件的应急救援处置程序

4.2.1 当发生自然灾害和事故灾难影响到旅游团队的人身安全时，工作人员应立即拨打有关救援电话，在与当地有关



部门取得联系争取救援的同时，应向当地文化和旅游部门、单位负责人报告情况。

4.2.2 区文旅局在接到突发事件报告后，应积极协助有关部门为观众和旅游团队提供紧急救援，并立即将情况报告市文旅局。同时，及时向组团社所在地文旅局通报情况，协同处理有关事宜。

4.2.3 区文旅局在接到相关报告后，应主动了解、核实有关信息，及时上报区政府和市文旅局；协调相关市区和部门做好应急救援工作。

#### 4.3 突发公共卫生事件的应急救援处置程序

##### 4.3.1 突发较大及以上传染病疫情应急救援处置程序

(1) 旅游团队在行程中发现疑似较大传染病疫情时，随团导游人员应立即向当地卫生健康部门报告，服从卫生健康部门作出的安排。同时向当地文化和旅游部门和旅行社报告，并提供团队的详细情况。

(2) 文化和旅游部门接到旅游团队的疫情报告后，应积极主动配合卫生健康部门做好旅游团队游客的安抚、宣传工作。如果卫生健康部门作出就地隔离观察的决定后，旅游团队所在地文旅局要积极协调组、接团旅行社和有关方面安排好旅游者的食宿等后勤保障工作；同时向上级文化和旅游部门报告情况，并及时将有关情况通报组团社所在地文旅局。

(3) 经卫生健康部门正式确诊为传染病病例后，文化和旅游部门要积极配合卫生健康部门做好消毒防疫工作，并督导相关旅游企业按照有关规定采取消毒防疫措施；同时向团队需

经过地区文旅局通报有关情况，以便及时采取相应防疫措施。

(4) 区文旅局接到疫情确诊报告后，要立即向市文旅局报告。市文旅局接到报告后，应按照团队的行程路线，在全市范围内督促该团队所经过地区的文旅局，积极协调、配合卫生健康部门做好相关的消毒防疫工作，并提供应有的应急救援工作。同时，应主动了解、核实有关信息，及时上报区政府和市文旅局。

#### 4.3.2 较大食物中毒事件应急救援处置程序

(1) 旅游团队在行程中发生较大及以上食物中毒事件时，随团导游人员应立即与卫生健康部门取得联系争取救助，同时向所在地文化和旅游部门报告。

(2) 事发地文化和旅游部门接到报告后，应立即协助卫生部门认真检查团队用餐场所，找出污染源，采取相应措施。

(3) 事发地文化和旅游部门在向上级文化和旅游部门报告的同时，应向组团旅行社所在地文旅局通报有关情况，并积极协同处理有关事宜。区文旅局在接到相关报告后，应主动了解、核实有关信息，及时协调相关地区和部门做好应急救援工作，并上报区政府和市文旅局。

#### 4.4 突发社会安全事件的应急救援处置程序

4.4.1 发生港澳台和外国旅游者伤亡事件时，除积极采取救援外，要及时核查伤亡人员的团队名称、国籍、性别、护照号码等基本信息，由外事部门、上级文化和旅游部门通过有关渠道，及时通知港澳台地区的急救组织或有关国家的急救组织，请求配合处理有关救援事项。



4.4.2 在大型文化和旅游节庆活动中发生突发事件时，由活动主办方按照活动安全应急预案，统一指挥协调本单位有关部门维持现场秩序，疏导人群，提供救援，当地文旅局应积极配合公安等部门，做好救援工作，并按有关规定及时上报事件有关情况。

#### 4.5 国（境）外发生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，旅行社领队第一时间查看“游客安全保障卡”并及时向所属旅行社报告，并通过所在国家或地区的接待社、旅游机构等相关组织进行救援，同时报告我国驻所在国或地区使（领）馆或有关机构（“12308 热线”是外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心，公民在海外遭遇突发情况时可以拨打的电话），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。

#### 4.6 分级制定应急预案

各文旅企业，根据本单位实际，在区委、区政府的领导下，制定本单位文化和旅游突发事件救援预案，或与有关部门联合制定统一应急救援预案，建立联动机制，形成完整、健全的文化和旅游救援体系，并进行必要的实际演练。要总结经验教训，不断修改完善本级应急救援预案，努力提高其科学性、实用性。

#### 4.7 公布应急救援联络方式

区文旅局，定期通过媒体向社会公布文化和旅游应急救援电话，或共享有关部门的救援电话，并保证 24 小时畅通。

#### 4.8 新闻发布



对文化和旅游突发事件的新闻报道工作实行审核制，较大文化和旅游突发事件新闻报道要经市文旅局或区政府审核同意后，统一发布；较大以下突发事件新闻报道工作按区政府有关规定执行。

## 5 信息报告

5.1 突发事件发生后，现场有关人员应立即向本单位和区文旅局报告。

5.2 区文旅局在接到一般（Ⅲ级）以上突发事件报告后，要立即向区政府和市文旅局报告，并在事件处理完毕后，及时做出完整书面报告。

5.3 对于发生的食物中毒事件，区文旅局接到报告后除按规定上报外，同时应会同区卫生健康部门做好文化演出、旅游团队餐饮场所的检查，以避免类似事故的再次发生。

## 6 预案管理

6.1 预案演练。全区文化和旅游行业应加强预案的培训和演练、宣传教育，提高全体从业人员安全意识，做到熟悉相关应急预案和程序，了解有关应急支援力量、医疗救治、工程抢险等相关知识，保持信息畅通，保证各级响应的相互衔接与协调。定期组织应急救援演练，并对演练情况做出评估。

6.2 预案修订。适时组织对安全突发事件应急预案进行评审，根据评审结论及时组织修订。所依据的法律法规，所涉及的机构和人员发生重大改变，或在执行中发现存在重大缺陷时，及时组织修订，并报区文旅局备案。

6.3 本预案由区文旅局负责解释，并于发布之日起实施。

- 附件：1. 莱山区文化和旅游突发事件应急领导小组联络表  
2. 烟台市文化和旅游突发事件报告范本



附件 1:

## 莱山区文化和旅游突发事件应急领导小组联络表

安全应 急领导 小组	姓 名	职 务	办公 电话	手机
组长	纪照宇	莱山区文化和旅游局党组书记	6891997	18663876887
副 组 长	王 东	莱山区文化和旅游局副局长	6896560	18654896459
	迟海娜	莱山区文化和旅游局副局长	6891739	18562209586
组     员	白 莉	莱山区文化馆馆长	6892979	13853569006
	范庆尧	莱山区图书馆馆长	6892997	13963844769
	李 锋	莱山区文化和旅游局监督管理科科长	6890935	13953575818
	于学军	莱山区文化和旅游局产业科科长	6890616	13963871108
	孙张裕	莱山区文化和旅游局新闻出版科科长	6891839	13465506667
	高 蕾	莱山区文化和旅游局综合科、公共文化艺术科科长	6892059	18563877888

附件 2:

## 烟台市文化和旅游突发事件报告范本

### XX 旅行社 “X (月) • X (日)” 突发事件报告

X 年 X 月 X 日 X 时 X 分, X 地 XX 旅行社 XX 团队在 X (道路、饭店、景区等地点) 发生 X (交通、火灾、食物中毒等) 事故, 造成 X 人 (死亡、重伤、失踪等损失), 事故原因 (事故经过、不详、有待调查等)。目前, …… (事故现场情况: 正在救援、送往医院、抢救等), …… (单位领导、有关人员赶赴事故现场情况)。

报告单位

X 年 X 月 X 日

### 莱山区 XX (单位) “X (月) • X (日)” 突发事件报告

- (一) 事件发生的时间、地点、信息来源;
- (二) 简要经过、伤亡人数 (包括下落不明人数)、影响范围;
- (三) 事件涉及的旅游经营者、其他有关单位的名称;
- (四) 事件发生原因及发展趋势的初步判断;



- (五) 采取的应急措施及处置情况;
- (六) 需要支持协助的事项;
- (七) 报告人姓名、单位及联系电话。

所列内容暂时无法确定的,应当先报告已知情况;报告后出现新情况的,应当及时补报、续报。

报告单位  
X年X月X日