

# 烟台市莱山区文化和旅游局 “五一”假日文化和旅游风险 应急处置工作预案

为深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述，扎实提升应急突发事件处置能力水平，及时有效应对处置各类应急突发事件，最大限度地降低事件影响和损失，积极保护文旅企业和广大游客的生命财产利益，努力创造安全祥和的“五一”假期文化和旅游环境，依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国旅游法》《山东省安全生产管理条例》等法律法规，制定本预案。

## 一、建立应急处置工作领导小组

区文化和旅游局成立“五一”假日文化和旅游风险应急处置工作领导小组，局主要领导任组长，局领导班子成员任副组长（分管局领导负责领导小组日常工作），成员由局综合科、新闻出版科、监督管理科、公共文化艺术科、产业科、文化执法中队、局属场馆等科室（场馆）主要负责人担任，办公室设在监督管理科。下设综合协调、应急处置、后勤保障三个组。

（一）综合协调组：由局综合科牵头，监督管理科及相关科室参加，主要工作包括组织安排局领导及科室假日值班，及时掌握全区文旅假日工作情况，协调对接区委区政府和各相关部门，整理上报应急处置相关工作开展情况。

（二）应急处置组：由监督管理科牵头，公共文化艺术科、文化执法中队等相关业务科室参加，主要工作包括及时掌握并跟踪了解突发情况，协调联系区相关业务部门，赴现场调查了解、指导协调、督导落实突发事件的处置及善后工作。

（三）后勤保障组：由局综合科牵头，相关业务科室配合，主要工作包括抽调工作人员，保障工作用车、经费物资，做好相关人员思想工作。

## 二、把握应急处置工作原则

（一）以人为本，救援第一。在处理文化和旅游应急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。

（二）属地救护，就近处置。在本地政府领导下，由本地文化和旅游行政管理部门配合相关部门做好应急救援工作，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。

（三）及时报告，信息畅通。区文化和旅游局在接到有关事件的救援报告时，第一时间向区委区政府报告，同时上报烟台市文化和旅游局。积极协调对接相关救援部门，提供有专业价值的救援信息，配合相关部门处理各项善后工作。

## 三、熟悉应急处置程序及内容

在区委区政府的领导下，根据突发应急情况种类、等级及影响程度，分别做好情况汇报、现场调查、提供咨询意见

及配合相关部门做好救援、善后等工作。

### （一）突发自然灾害

1. 当自然灾害影响到旅游团队的人身安全时，随团导游人员在与当地有关部门取得联系争取救援的同时，应立即向当地旅游行政管理部门报告情况。

2. 当地文化和旅游行政部门，在接到旅游团队、景区、场馆等发生突发自然灾害报告后，应积极协助有关部门为游客提供紧急救援，并立即将情况报告上一级旅游行政管理部门。同时，及时向组团旅行社所在地旅游行政管理部门通报情况，配合处理有关事宜。

3. 区文化和旅游局在接到相关报告后，主动了解、核实有关信息，根据事件等级情况，及时将情况报告区委区政府和烟台市文化和旅游局，协调配合区委区政府及相关应急救援部门做好相关工作。

### （二）突发安全生产事故

1. 由旅游企业现场人员（导游、司机或设备操作人员）第一时间拨打 120 应急救援电话，并采取有效的现场救援措施，将相关情况报所属旅游企业。

2. 所属企业应立即将情况报当地安全生产、文化和旅游等业务部门和主管单位，并主动配合做好相关救援及善后工作。

3. 当地文化和旅游行政部门，在接到旅游企业相关报告情况后，要立即组织人员赴现场配合调查了解情况、配合相

关部门组织现场救援，并根据事件进展配合做好相关善后工作。根据事件等级及影响，及时向上级业务部门汇报。

4. 区文化和旅游局在接到相关报告后，及时了解、核实有关信息，根据事件等级情况，及时将情况报告区委区政府和烟台市文化和旅游局，协调配合区委区政府及相关应急救援部门做好相关救援工作。

### （三）重大食物中毒事件

1. 旅游团队在行程中发生重大食物中毒事件时，随团导游人员要立即拨打 120 送医就诊，同时向所在地文化和旅游行政管理部门报告。

2. 事发地旅游行政管理部门接到报告后，应立即协助卫生、检验检疫等部门调查团队用餐场所，采取相应措施。

3. 事发地旅游行政管理部门在向上级文化和旅游行政管理部门报告的同时，应向组团旅行社所在地旅游行政管理部门通报有关情况，并积极协助处理有关事宜。

4. 区文化和旅游局在接到相关报告后，要主动了解、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，根据情况及时报告。

### （四）突发公共卫生事件

1. 旅游企业一旦出现突发公共卫生事件，应迅即启动应急响应，各类人员立即到岗到位，按防控预案、指南等落实防控措施。第一时间同时将事件情况报告给属地街道办事处、疾控部门及文化和旅游行政部门，并严格落实属地指挥

部防控要求。

2. 当地文化和旅游行政部门接到报告后，要在当地政府及防控指挥部的领导下，指导涉疫单位配合开展人群管控、环境消杀等各项措施的落实。组织涉疫单位通过公告公示、网站、公众号等线上线下多种方式及时发布应急安排，暂停一切经营和服务活动。

3. 区文化和旅游局在接到相关报告后，要及时了解核实有关信息，并将情况上报至区委区政府，组织相关企业有针对性地进一步落实各项防控措施。

#### **四、加强应急处置相关保障**

（一）及时发布预警信息。文化和旅游主管部门应主动收集掌握气象灾害、疫情风险、安全生产相关重大事件预告信息，结合本地相关实际情况，及时通过各种媒体、官方网站及景区宣传栏、小广播发布本地相关旅游警告、警示，并及时将情况逐级上报。区文化和旅游局根据有关部门提供的情况，实时向全区发出相关的旅游警告或者禁止令。

（二）加强应急处置演练。文化和旅游主管部门要围绕“五一”假日旅游突发事件应急救援工作加强对工作人员的培训和演习，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，掌握设施设备操作要领。区文化和旅游局各监管科室要根据行业领域特殊情况，制定相关企业“五一”假期安全生产应急预案并针对预案开展应急演练。

（三）畅通指挥处置渠道。要严格落实 24 小时值班值守，带班领导要在岗在位、掌握了解情况、熟悉应急处置流程，能够做到反应迅速、处置得当。