

天津东疆保税港区旅游生产 安全事故综合应急预案

2021 年 12 月

目录

第一章 总则.....	4
一、编制目的.....	4
二、编制依据.....	4
三、工作原则.....	5
四、适用范围.....	5
五、事件分级.....	6
第二章 组织体系和职责.....	7
一、应急指挥体系.....	7
二、现场指挥部.....	11
第三章 预防、监测与预警.....	15
一、预防.....	15
二、监测.....	16
三、预警.....	16
第四章 应急响应.....	18
一、先期处置.....	18
二、信息报送.....	18
三、分级响应.....	20
四、指挥与协调.....	21
五、处置措施.....	22
六、响应升级.....	24
七、新闻发布.....	24

八、应急结束.....	25
第五章 恢复与重建.....	25
一、善后处置.....	25
二、调查评估.....	25
第六章 应急保障.....	25
一、队伍保障.....	25
二、医疗保障.....	26
三、资金保障.....	26
四、物资保障.....	26
第七章 宣传、培训和演习.....	26
一、宣传教育.....	26
二、培训.....	27
三、预案演练.....	27
第八章 附则.....	27
一、预案管理.....	27
二、预案修订.....	28
三、预案实施时间.....	28
四、预案解释.....	28
第九章 附件.....	29
附件 1 医疗资源附表.....	29
附件 2 名词解释.....	30

第一章 总则

一、编制目的

建立健全东疆保税港区应对旅游生产安全事故应急处置运行机制，指导和规范旅游生产安全事故应急处置工作，提高应急处置能力，在旅游安全生产事故发生时，科学、有效、迅速地处置本区旅游生产安全事故，最大限度地减少旅游生产安全事故造成的危害，保障旅游者的生命和财产安全，维护东疆旅游形象，确保旅游行业的安全稳定运行。

二、编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》（中华人民共和国主席令〔2007〕第69号）、《突发事件应急预案管理办法》（国办发〔2013〕101号）、《旅行社管理条例》（中华人民共和国国务院令〔2009〕第550号）、《导游人员管理条例》（中华人民共和国国务院令〔1999〕第263号）、《旅游安全管理办法》（中华人民共和国国家旅游局令〔2016〕第263号）、《旅游突发事件应急预案》（国家旅游局）、《天津市突发事件应急预案管理办法》（津政办发〔2014〕54号）、《天津市〈实施中华人民共和国突发事件应对法〉办法》（天津市人大公告第三十号）、《天津市安全生产条例》、《天津市滨海新区突发事件总体应急预案的通知》（津滨政发〔2021〕23号）、《天津东疆保税港区突发事件总体应急预案》（东疆发〔2021〕11号）等法律法规和相关文件规定，结合东疆实际情况，制定本预案。

三、工作原则

以人为本，救援第一。在处理旅游生产安全事故中，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治、救援和救助。

属地救护，就地处置。在东疆地域范围内发生旅游生产安全事故后，无论具体责任单位是否属于东疆管委会行政管辖范围，东疆旅游主管部门及其他有关单位都主动开展救援，要在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

及时报告，分级负责。接到旅游生产安全事故救援报告，相关单位（部门）应立即开展救援，同时向管委会报告。东疆旅游经营者及主管部门应准确掌握旅游生产安全事故的分级标准和对应的响应程序，保证应急处置效率。

四、适用范围

本预案适用于在东疆行政区域内取得文化旅游主管部门许可、依法办理注册登记的旅游企业发生的旅游生产安全事故；取得文化旅游主管部门许可、依法办理注册登记的旅行社组织的旅游团队在东疆行政区域内发生的旅游生产安全事故处置，适用于本预案；境外或外省市旅游者在东疆行政区域内发生的旅游生产安全事故，参照本预案实施应急处置。

对于《天津市旅游生产安全事故综合应急预案》、《滨海新区旅游生产安全事故综合应急预案》与我区其他专项应急预案启动后，需要同时启动本预案进行配合的，按照本预案程序启动，如果不需要启动本预案，但事故（事件）涉及

旅游者的，有关部门应同时结合本预案的规定开展工作。

邮轮突发事件的应急处置工作执行天津市及滨海新区的相关规定。

五、事件分级

根据旅游生产安全事故的性质、危害程度、可控性以及造成事件影响，分为特别重大、重大、较大和一般四级。

（一）特别重大旅游生产安全事故

1. 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；

2. 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；

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。

（二）重大旅游生产安全事故

1. 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；

2. 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；

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。

（三）较大旅游生产安全事故

1. 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；

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。

（四）一般旅游生产安全事故

1. 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；

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。

第二章 组织体系和职责

东疆保税港区旅游生产安全事故应急指挥部（以下简称应急指挥部）为东疆保税港区的旅游生产安全事故应急综合协调机构，在党委、管委会的统一领导下组织、协调全区旅游生产安全事故的防范和应对工作。

一、应急指挥体系

（一）组织架构

东疆管委会旅游生产安全事故应急指挥部（以下简称“应急指挥部”）由总指挥、副总指挥和成员单位组成。

总指挥由管委会主任担任；副总指挥由管委会分管旅游工作的负责同志担任。

成员单位包括社会发展局、党委办（办公室）、党建工

作部、经济改革和运行局、市场监督管理局、财政局、生态环境和城管局、应急管理局、北京道派出所、客运派出所、交警二大队、东疆消防大队、东疆海事局、旅游经营者等部门组成。各成员单位在党委、管委会的领导下，由应急指挥部统一指挥，参与东疆旅游生产安全事故应急处置工作。

应急指挥部在实际工作开展过程中，可以根据突发公共事件的处置需要，决定增补有关单位作为成员单位。

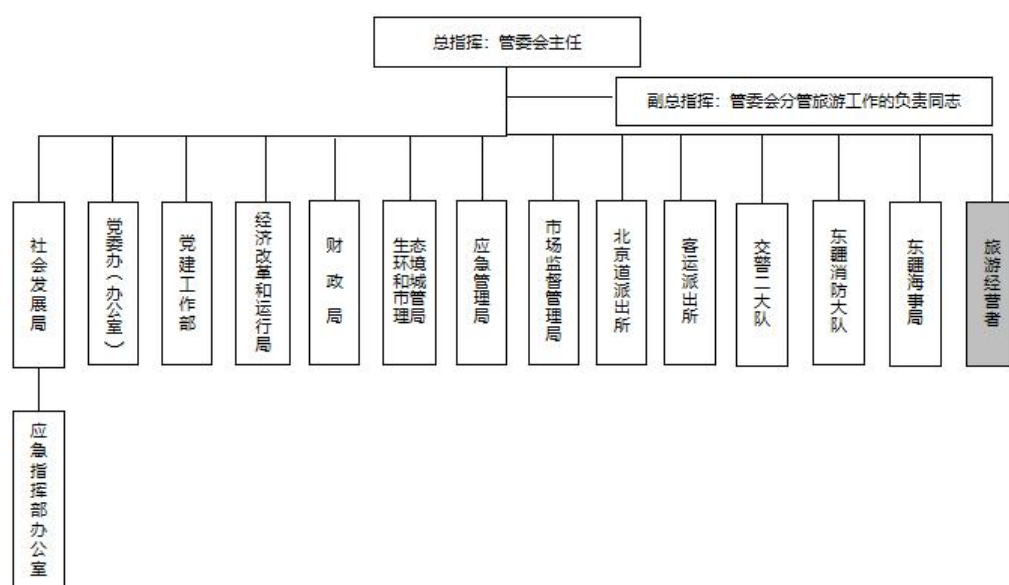


图 1 东疆旅游生产安全事故应急指挥部组织架构

应急指挥部下设办公室，设在社会发展局，社会发展局主要负责同志兼应急指挥部办公室主任。

（二）应急指挥部职责

组织、协调、指挥事件的防范和应急处置工作，适时启动或终止本预案；传达并贯彻落实上级有关指示和要求；组织有关专家、队伍赶赴现场参加应急处置工作；成立相应工

作小组负责有关应急工作。

总指挥负责旅游生产安全事故处置工作的全面指挥，落实东疆应急委和上级部门有关旅游生产安全事故应急处置工作的指示和决策。副总指挥负责协助总指挥做好旅游生产安全事故应急处置工作，总指挥不在岗时，履行总指挥的应急管理和指挥职责。

（三）成员单位职责

各成员单位在党委、管委会的领导下，由应急指挥部统一指挥，参与东疆旅游生产安全事故应急处置工作。

1. 社会发展局：负责指挥部办公室日常工作；统筹推进东疆文化和旅游产业、场所和设施的安全监督管理工作；东疆旅游行业安全监管工作：督促旅游经营者贯彻执行安全和应急管理的有关法律法规，并引导其实施相关国家标准、行业标准或者地方标准，提高其安全经营和突发事件应对能力；指导旅游经营者组织开展从业人员的安全及应急管理培训，并通过新闻媒体等多种渠道，组织开展旅游安全及应急知识的宣传普及活动；依法对景区进行安全监管；牵头编制、修订本区域旅游生产安全事故应急预案；负责旅游生产安全事故中伤亡人员的医疗救护、数据统计；协助做好应急处置过程中疏散人员基本生活的后勤保障、卫生检疫和流行病控制等工作；按照相关政策，做好死亡人员遗属的救助工作；牵头组织旅游生产安全事故的调查处理工作，配合上级部门开展事故调查工作。

2. 党委办（办公室）：负责协调社会维稳工作；负责

现场指挥部的后勤保障工作；负责协调旅游生产安全事故中的涉外、港澳事宜。

3. 党建工作部：根据突发事件新闻与信息分布的相关规定，做好旅游生产安全事故的新闻与信息发布的舆情管控工作。

4. 经济改革和运行局：负责旅游生产安全事故应急处置期间的电力和通信保障工作。

5. 市场监督管理局：负责协助做好对相关旅游经营行为实施监督检查；负责协助处置旅游食品生产安全事故。

6. 财政局：为旅游生产安全事故应急处置工作提供资金保障；会同审计部门监督应急资金的科学合理使用。

7. 生态环境和城市管理局：负责为突发事件中人员疏散、救援人员及物资的输送提供运力保障。

8. 应急管理局：统一协调区域应急管理工作，指导旅游行业应急管理工作，推动应急避难设施建设；负责东疆旅游特种设备的安全监管；统筹东疆应急救援力量建设，协助主管部门开展旅游行业生产安全事故灾难的应急处置；与新区气象部门对接，负责提供东疆陆地和海域旅游气象预警预报信息，协助做好旅游生产安全事故处置的气象信息保障工作；牵头负责邮轮母港应急管理工作。

9. 北京道派出所：负责旅游恐怖袭击事件和重大刑事案件案件的预防工作；维护突发事件现场秩序，封锁危险区域、设立隔离区，防止和处理突发事件现场可能发生的刑事案件；根据指挥部的要求，组织旅游生产安全事故中可能危及

区域内人员的疏散和撤离；对旅游生产安全事故责任人员进行控制、询问，协同有关部门做好旅游生产安全事故现场的记录和视听资料、证人证言收集等取证工作；对临时疏散人群及居住地进行治安管理。

10. 客运派出所：同上。

11. 交警二大队：负责旅游生产安全事故处置过程中的道路交通管制、疏导等工作，为事故救援开辟绿色通道。

12. 东疆消防大队：在现场指挥部的统一领导下，主导或者参与旅游生产安全事故中的事故灾难的综合应急救援工作。

13. 东疆海事局：负责旅游生产安全事故现场的海上交通管制工作。

14. 旅游经营者：东疆范围内各旅游经营者应根据企业自身的实际情况和特点建立健全应急机制，旅游经营者主要负责人为应急工作的第一责任人，应配备专（兼）职应急人员，加强对各类旅游生产安全事故进行的预防与监测，负责处置或先期处置涉及本单位的旅游生产安全事故。

（四）应急指挥部办公室职责

应急指挥部办公室是应急指挥部的日常办事机构，负责东疆有关突发公共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，以及牵头编制、修订旅游生产安全事故应急预案，并组织宣传、培训与演练等日常工作。

二、现场指挥部

现场指挥部的组织架构包括：现场指挥长、副指挥长以

及各应急工作组组成。现场指挥部实行现场指挥长负责制，现场指挥长负责现场决策和指挥工作，指挥调度现场应急救援队伍和应急资源。

现场指挥长由应急指挥部副总指挥兼任；现场副指挥长由社会发展局主要负责同志担任。

应急工作组系现场指挥部为提高旅游生产安全事故应急救援处置效率而成立，不同类型的旅游生产安全事故，应急工作组可以不尽相同，常用工作组组成和职责如下：

（一）综合协调组

由社会发展局牵头，涉事旅游经营者及其主管部门参加。主要职责：

- 及时收集掌握事故动态信息、各工作组应急准备以及应急救援情况，经现场指挥长确认后向上级等部门报告信息；
- 做好现场指挥部的会务工作，做好会议记录；
- 督促落实会议议定事项以及现场指挥长的各项工作指示；
- 接受并落实上级政府关于应急处置工作的指示，及时上报落实情况；
- 协调各工作组参与处置工作。

（二）新闻信息组

由党建工作部牵头。主要负责：

- 新闻媒体采访的接待工作；
- 及时掌握旅游生产安全事故舆情动态，做好科学引

导；

- 负责对外信息发布。

（三）抢险救灾组

由涉事旅游经营者的主管单位牵头成立，东疆消防大队以及旅游经营者参加。主要负责现场应急救援、危险源控制、火灾扑救、工程抢险、人员疏散和清理现场等工作。

（四）警戒疏散组

由北京道派出所牵头，客运派出所、交警二大队等部门参加，涉事旅游经营者配合。主要负责：

- 确定警戒隔离区，维持治安秩序，疏散和撤离受灾人员；
- 实施交通管制，开辟应急通道，保障应急救援人员、车辆和物资装备应急通行；
- 做好事故取证及证据保存，负责涉案人员的监控工作；
- 做好失联（死亡）人员身份信息的核查工作，对遇难者身份进行鉴定。

（五）技术支持组

由应急指挥部根据突发事件类别指定行业不同的主管部门牵头，主要负责分析、研判突发事件情况，为现场指挥部提供技术支持和决策咨询。

（六）后勤保障组

由党委办（办公室）、社会发展局、财政局、生态环境和城市管理局、应急管理局牵头，经济改革和运行局、涉事

旅游经营者参加。主要职责是根据旅游生产安全事故处置工作需求，及时提供资金、物资、装备、食品和通信等方面的后勤服务和资源保障。

（七）医疗卫生组

由社会发展局牵头。主要负责：

- 统筹 120 等专业力量及时赶赴现场对伤员实施紧急抢救、伤员医疗转运等工作；
- 及时向现场指挥部通报伤员医疗救治情况，协助统计伤亡人数，汇总上报伤亡人员信息；
- 负责救援及疏散人员的防疫和疾控工作。

（八）交通运输组

由生态环境和城市管理局牵头，交警二大队，涉事旅游经营者参加。主要职责是保证处置突发事件所需物资设备，应急救援人员和受到突发事件危害人员的优先运送。

（九）涉外及港澳事务协调组

由党委办（办公室）牵头，社会发展局、涉事旅游经营者参加。主要职责是突发事件涉及港澳或外籍人员伤亡、失踪、被困，或者可能影响到港澳或境外的，及时通报港澳地区有关机构或有关国家，协商或处理相关事宜。

（十）善后工作组

由社会发展局牵头，党委办（办公室）、人力资源和社会保障局、涉事旅游经营者等相关部门参加。主要负责：

- 现场清理；
- 受灾群众、死难（失联）人员亲属信息登记、食宿

接待和安抚疏导等工作；

- 落实事故中相关伤亡人员的慰问安抚和保险赔付工作等工作。

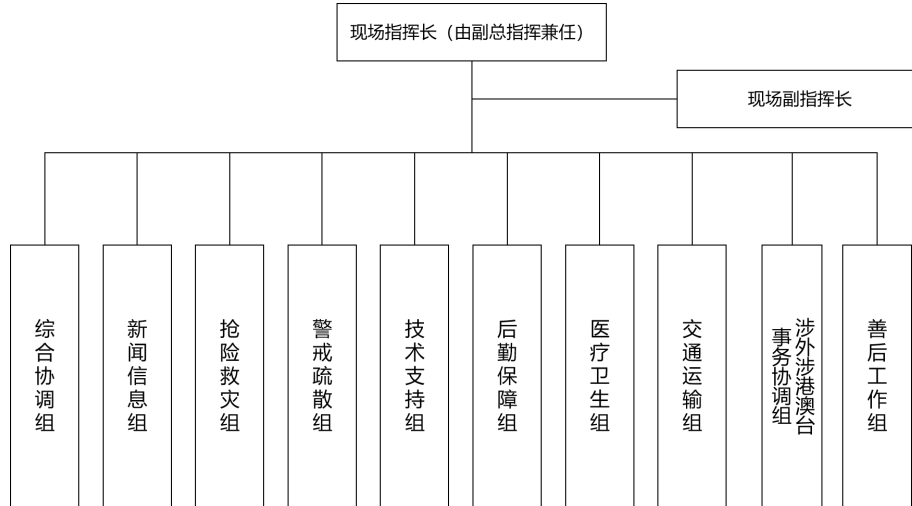


图 2 现场指挥部组织架构

第三章 预防、监测与预警

一、预防

社会发展局要统筹加强东疆旅游产业、场所和设施的安全监督管理工作，督促旅游经营者针对服务场所、服务项目和设施设备配备等符合有关安全法律、法规和强制性标准的要求，配备必要的安全和救援人员、设施设备，建立安全管理制度和责任体系。

应急管理局应加强东疆邮轮母港的安全生产与应急管理工作。

东疆各旅游经营者应当加强旅游风险管控，依法制定旅游生产安全事故应急预案，与东疆管委会的旅游生产安全事故应急预案相衔接，并定期组织演练。

二、监测

社会发展局及有关部门要建立健全东疆旅游生产安全事故的信息监测与报告机制，节日实行日报制；实时监测东疆保税港区范围内重大突发事件和涉及旅游安全的有关信息，评估旅游生产安全事故风险，分析研判结果及时报告管委会、滨海新区以及上级旅游生产安全事故应急指挥机构，做到早发现、早报告、早处置。

三、预警

社会发展局及有关部门建立东疆旅游安全预警信息发布制度，做好东疆区域内发生自然灾害、事故灾难、卫生事件、社会安全事件或者其他有可能危及旅游者人身、财产安全等情形的旅游安全风险监测评估，据研判结果向旅游经营者和旅游者作出发出或取消预警指令，重大情况及时向滨海新区和天津市旅游应急管理机构提出预警建议。

（一）分类预警

1. 自然灾害预警。社会发展局及有关部门以及旅游经营者应当建立自然灾害预警机制，根据天气预报信息，对台风、暴雨、雷电、山洪等自然灾害做出预警。

2. 食品安全预警。社会发展局及有关部门应根据市场监管部门和卫生行政部门发布的由于化学污染、微生物及其毒素污染等导致的食品安全问题预警信息，专门针对食品可能产生影响游客的身体健康进行预警。

3. 公共卫生事件预警。社会发展局以及有关部门应按照国家卫生监督管理部门发布的公共卫生事件预警信息。

4. 社会安全事件预警。社会发展局以及有关部门应针对公安部门发布的社会安全事件信息进行分析研判，及时向游客发布预警信息。

（二）预警发布

旅游生产安全事故应急指挥部可以通过各类公共媒体发布，必要时可由旅行社、旅游景区景点、东疆保税港区内的宾馆酒店等旅游经营者对本企业接待的游客和员工逐人通知。

预警发布的具体内容包括预警级别、事发区域或场所、时间、影响估计及应对措施等。

（三）预警措施

预警信息发布后，社会发展局以及有关部门应当采取相应预警预防行动，监测、防止不利事态的发生与发展。有关部门工作人员应当坚守岗位，积极履职。可以根据预警级别和实际需要，采取以下措施：

1. 及时向全区宣传旅游生产安全事故应急和防止、减轻危害的知识；

2. 转移、撤离或者疏散容易受到突发旅游事件危害的游客和财产，并进行妥善安置；

3. 对于公共卫生事件，可要求游客及时改变行程，避免传染游客；如果发现游客有被传染症状时，应立即进行隔离就医，避免扩大影响；

4. 应急指挥部成员单位工作人员进入待命状态；

5. 确保通讯、交通、供水、供电等公用设施的安全和正

常运行；

6. 其他必要的准备措施。

（四）预警调整与解除

管委会有关部门密切关注突发事件进展情况，依据事态变化情况，适时调整预警级别并及时发布。

当确定突发事件不可能发生或危险已经解除时，立即宣布解除警报，终止预警期，解除已经采取的应对措施。

第四章 应急响应

一、先期处置

发生旅游生产安全事故后，社会发展局以及有关部门应主动积极开展先期应急处置，确保游客人身和财产安全，维护社会秩序。

二、信息报送

（一）基本要求

凡发生本预案所列的旅游生产安全事故，旅游经营者应及时向社会发展局和有关主管部门报告。

社会发展局以及东疆有关部门接报后立即报告管委会，同时在规定时间内向滨海新区旅游主管部门报告。

东疆保税港区管委会设立 24 小时值班电话（电话：25600038、25605011），并向社会公布，受理事件举报和报告，及时上报事故情况。

（二）报告内容

1. 接警单位信息报告内容

报告的内容包括：事件发生的时间、地点、信息来源；

简要经过、伤亡人数、影响范围；事件涉及的旅游经营者、其他有关单位的名称；事件发生原因及发展趋势的初步判断；采取的应急措施及处置情况；需要支持协助的事项；报告人姓名、单位及联系电话。

前款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。

2. 旅游经营者信息报告内容

首次报告内容：事故发生的时间、地点、初步情况；事故接待单位及与事故有关的其他单位；报告人的姓名、单位和联系电话。

过程报告内容：伤亡情况及伤亡人员姓名、性别、年龄、国籍、团名、护照号码；事故处理的进展情况、原因的分析；有关方面的反映和要求；其他需要请示或报告的事项。

（三）报告程序及时限要求

1. 旅游经营者、旅游从业人员以及旅游主管部门工作人员等有责任和义务报告旅游生产安全事故或隐患。

2. 一般旅游生产安全事故发生后，旅游经营者应在事发后 30 分钟内，以电话或书面形式，报告社会发展局以及东疆有关部门。

3. 社会发展局以及有关部门接到旅游生产安全事故报告后，要采取一切措施，尽快掌握情况，20 分钟内向新区政府值班室电话报告，40 分钟内书面报告。

经管委会领导同意，应急管理局根据行业主管部门提供的报告负责将旅游生产安全事故信息报告给滨海新区应急

办（区应急管理局）。

4. 现场指挥部要跟踪续报事件发展、处置工作进展以及事件可能造成的影响等信息，及时提出需要上级协调解决的问题和提供的支援。旅游生产安全事故中有港澳台或外籍人员时，应急办要及时通知党委办（办公室）。

5. 重特大突发事件发生后，旅游经营者应在事发后 10 分钟内，以电话或书面形式，报告社会发展局以及东疆有关部门，上述部门接到报告后，立即向滨海新区、天津市旅游主管部门报告，力争电话报告时间不超过 15 分钟、书面报告时间不超过 30 分钟。

6. 新闻信息组要及时跟踪事态发展与应急工作进展并及时上报，同时报告需要上级协调解决的问题或需要的援助。

（四）报送形式

1. 口头报告初步情况。应急指挥部在获取突发事件信息后，第一时间立即向新区政府口头报告初步情况。

2. 书面报送基本情况。应急指挥部必须严格按照信息报送时限要求，向新区政府和上级主管部门书面报送突发事件基本情况。

3. 跟踪报告处置情况。应急指挥部必须根据事态发展随时向新区政府报告突发事件处置进展情况。

三、分级响应

旅游生产安全事故应急响应分为 I 级、II 级、III 级和 IV 级四个等级，分别对应特别重大、重大、较大和一般四个等

级旅游生产安全事故。

1. I级、II级响应，由滨海新区及天津市旅游生产安全事故应急指挥部决定启动相应级别的应急响应。

2. III级响应，由东疆管委会报请滨海新区旅游生产安全事故应急指挥部决定启动相应的应急预案。

3. IV级应急响应，由管委会决定启动本预案。

4. I、II、III、IV级应急响应前，事发单位应急指挥机构以及管委会先期到达的应急救援队伍必须迅速、有效地实施先期处置，全力控制突发事件发展态势，并及时报告救援工作进展情况。

在上级启动响应之前，管委会应启动本预案，全力以赴组织应急救援；当上级响应启动，上级应急指挥部领导到达现场后，总指挥要完成指挥权的交接，配合上级应急指挥部开展应急救援工作。

5. 应急响应超出本级处置能力时，应及时报请上级应急指挥部启动相应的应急预案，实施救援。

四、指挥与协调

当现场指挥部成立后，牵头处置部门及涉事旅游经营者接受现场指挥部统一指挥。

1. 根据实际工作需要，成立应急工作组，指挥各部门参与事故救援；

2. 组织制定现场处置和防止事故引发次生灾害的方案，向各应急工作组下达工作任务；

3. 各应急工作组根据工作任务迅速制定并实施具体的

工作方案，及时向现场指挥部汇报工作进展情况；

4. 现场指挥部应及时向应急指挥部报告救援处置、事态评估情况和工作建议，落实滨海新区政府和市政府有关决定事项和上级领导批示和指示。

五、处置措施

结合东疆旅游行业发展现状，总结东疆旅游生产安全事故常见事情场景及处置措施如下：

（一）发生自然灾害事件的应急处置

由管委会各部门按照部门职责并参照相关自然灾害专项预案进行处置，社会发展局以及东疆有关部门应主动了解、核实有关信息，结合本预案的相关规定，做好受灾游客的应急救援工作。

（二）发生生产安全事故的应急处置

由管委会各相关部门按照生产安全相关专项应急预案处置，社会发展局及东疆有关部门结合本预案的相关规定，做好相关应急处置工作。

（三）发生重特大旅游交通事故的应急处置

按照东疆处置道路交通事故专项应急预案进行处置。

（四）突发重大传染性疫情的应急处置

由社会发展局按照《东疆管委会突发公共卫生事件应急预案》进行处置，东疆有关部门结合本预案的相关规定，做好相关应急处置工作。

（五）大规模食物中毒事件的应急处置

发生大规模食物中毒事件，由市场监督管理局按照《天

津东疆保税港区食品安全突发事件应急预案》进行处置，东疆有关部门结合本预案的相关规定，配合做好相关应急处置工作。

（六）游客滞留类群体性事件的应急处置

发生游客滞留类群体性事件时，社会发展局、应急管理局、客运派出所等部门在应急指挥部的统一领导下，结合本预案的相关规定，做好相关应急处置工作。

（七）东疆出境游组团社组织的团队境外突发事件的应急处置

由社会发展局会同应急管理局、党委办（办公室）及时向上级（滨海新区、天津市）旅游生产安全事故应急指挥部汇报，并按以下程序处理：

1. 及时了解核实涉事旅游团队及游客情况，及时准确向有关部门提供、发布信息；

2. 迅速督促涉事保险机构、通知国际救援组织提供紧急救援；督促国内组团社履行合同承诺，采取措施保证及时救助；

3. 督促国内组团社负责人和游客家属尽快赴事发地参与或协助处理有关事宜；

4. 组织和协调境内外有关部门协助做好应急处置相关工作。

（八）群体性冲突事件的应急处置

发生群体性冲突事件（例如旅游者因为购买旅游产品和服务而引发的冲突事件，或在东疆举办的大型旅游活动中因

某种原因导致的群体性冲突事件等)时,由管委会有关责任部门按照东疆社会安全类应急预案进行处置,社会发展局及有关部门协同做好相关应急处置工作。

(九) 涉外、涉港澳台冲突事件的应急处置

当发生外籍和港澳台旅游者伤亡事件时,社会发展局及有关部门要立即联系组团社和地接社等机构进行处置。除积极采取救援外,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情况,通过有关渠道,及时通知港澳台地区的急救组织、相关或有关国家的急救组织,请求配合处理有关救援事项。

六、响应升级

东疆管委会组织实施的IV级应急响应,在处置过程中发现现有能力无法控制事态发展,应急指挥部应及时报告滨海新区政府,建议启动更高级别应急响应。

当滨海新区(或者天津市)启动预案到达现场进行开展应急处置时,现场指挥部移交指挥权,积极做好配合工作。

七、新闻发布

新闻信息组负责对接上级政府有关部门,做好信息发布、舆情分析、舆论引导和媒体服务等工作。未经批准,参与应急处置工作的单位和个人不得私自对外发布信息。

新闻信息组组织有关单位做好网络舆情分析工作,加强网络媒体和移动新媒体信息发布,引导网民依法、理性表达意见,及时调控管控有害信息,会同公安部门依法依规对散布谣言、恶意炒作等行为进行处理。

八、应急结束

一般级别的旅游生产安全事故，现场指挥部确认危机事件得到有效控制、危害已经消除后，经评估认定应急救援结束，由现场指挥部宣布终止应急响应，并通知所有应急部门和队伍以及事件所波及的周边单位。

对于较大及以上级别的突发事件，应急响应的结束程序由新区等上级部门决定。

第五章 恢复与重建

一、善后处置

社会发展局及有关部门协调相关部门做好善后处置工作，包括人员安置、补偿，征用物资补偿，污染物收集、清理与处理以及保险理赔等事项，妥善安置伤亡人员，尽快恢复正常秩序，确保社会稳定。

二、调查评估

社会发展局及有关部门对旅游生产安全事故的起因、性质、影响、责任、经验教训等进行调查评估，并提出改进措施和建议。

第六章 应急保障

应急指挥部各成员单位要按照职责分工和突发事件处置需要，及时做好应对突发事件的各种保障工作。

一、队伍保障

公安、交通、卫生等救援专业队伍是旅游生产安全事故的主要救助的专业力量，接到报告后应立即响应，按各自任

务开展应急救援工作。

旅游经营者也应按照经营性质配有专（兼）职的旅游预警和应急救援人员。

二、医疗保障

社会发展局负责对接滨海新区卫健委，共享医疗救援队伍和资源，确保事件受伤人员得到及时救治。

旅游经营者、接团社、地接社以及履行辅助人等机构（人员）应加强员工自救、互救技能培训，最大限度降低突发事件造成的人员伤亡。

三、资金保障

旅游经营者要落实应急资金，保障应急需要。

东疆旅游生产安全事故应急工作经费列入管委会相关部门年度财政预算。

旅游生产安全事故中抢救费用由事件相关方先行无条件垫付，待事故责任确认后，按规定由相关责任方承担。

四、物资保障

根据旅游生产安全事故的种类和特点，各应急指挥部成员单位应合理储备一定的应急物资；应急管理局应加强统筹协调，实现部门之间应急资源（物资）共享。

第七章 宣传、培训和演习

一、宣传教育

东疆旅游主管部门要充分利用各类新闻媒体和信息发布平台，广泛宣传旅游应急避险知识，深入普及自救互救技能，提高旅游应急水平。

旅游经营者要充分利用景区等现场广播、视频影像技术，以及微信、墙报等文化宣传形式，加强对广大游客以及专兼职应急救援人员的应急知识宣传教育，提高旅客风险安全防范意识和自救互救能力。

社会发展局要加强针对东疆居民出境旅游的安全保护和保险意识的教育。要面向广大游客做好出境前的安全教育，提供有关境外目的国（地区）的驻外外交机构和电话、旅游救援电话、报警电话等应急救援信息。

二、培训

管委会将旅游生产安全事故应急处置工作纳入管委会干部应急教育培训体系中，加强对各级各类干部开展旅游生产安全事故应急培训，提高广大干部职工应对旅游生产安全事故的能力和水平。

三、预案演练

社会发展局应完善应急预案演练制度，加强统筹协调，结合东疆旅游风险实际情况，有计划、有重点地组织开展应急演练。

演练前要制定演习计划，检查演习所需的器材、工具，落实安全防护措施。演习结束后应进行评估，并将评估报告报送应急管理局备案。

第八章 附则

一、预案管理

本预案由东疆旅游主管部门根据实际需求进行修订，并报管委会批准、签发。

本预案纳入东疆保税港区应急预案体系，是《东疆管保税港区突发事件总体应急预案》的专项预案。

东疆港区有关企业参照本预案，制定本单位旅游安全生产综合事故应急预案。

二、预案修订

如出现以下情况，由东疆旅游主管部门及时对本处置方案进行相应的调整修订并归档：

- (1) 依据的法律、法规、规章和标准发生变化的；
- (2) 应急预案演练评估报告要求修订的；
- (3) 应急组织指挥体系或者职责已经调整的；
- (4) 应急预案管理部门要求修订的。

三、预案实施时间

本预案自印发之日起施行。

四、预案解释

本预案由东疆管委会授权社会发展局负责解释。

第九章 附件

附件 1 医疗资源附表

医院名称	地 点	电 话
泰达医院	天津开发区第三大街 65 号	65202000
泰达心血管医院	天津开发区第三大街 61 号	65209999
天津市永久医院	塘沽东大街 7 号	25880047
天津市港口医院	塘沽新港二号路	25706348
天津市第五中心医院	塘沽浙江路 41 号	25899867
天津医大总医院	和平区鞍山道 154 号	60362400
天津市第一中心医院	南开区复康路 24 号	23626600

附件2 名词解释

1. 旅游经营者，是指旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者。

2. 景区，是指为旅游者提供游览服务、有明确的管理界限的场所或者区域。

3. 组团社，是指与旅游者订立包价旅游合同的旅行社。

4. 地接社，是指接受组团社委托，在目的地接待旅游者的旅行社。

5. 履行辅助人，是指与旅行社存在合同关系，协助其履行旅游合同义务，实际提供相关服务的法人或者自然人。