

安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2025〕12号

安康市人民政府办公室 关于印发《安康市旅游突发事件应急预案》的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

《安康市旅游突发事件应急预案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。原《安康市旅游突发事件应急预案》（安旅安专委办〔2021〕1号）从即日起废止。

安康市人民政府办公室

2025年12月18日

安康市旅游突发事件应急预案

2025 年 11 月

目 录

1	总则	6
1.1	编制目的	6
1.2	编制依据	6
1.3	适用范围	6
1.4	工作原则	6
1.5	事件分级	7
2	应急组织体系及职责	7
2.1	指挥机构	7
2.2	办事机构	8
2.3	成员单位职责	9
2.4	现场指挥部	12
2.5	应急工作组	12
2.6	县（市、区）级应急组织机构	12
2.7	旅游经营者应急组织机构	12
2.8	专家咨询组	13
3	监测与预警	13
3.1	风险防控	13
3.2	信息监测与研判	14
3.3	预警	15
4	应急响应	17
4.1	信息报告	17

4.2	先期处置.....	18
4.3	分级响应.....	19
4.4	联合响应与指挥协调.....	20
4.5	现场处置措施.....	21
4.6	信息发布.....	26
4.7	响应结束.....	27
5	后期处置	27
5.1	善后工作.....	27
5.2	保险理赔.....	28
5.3	调查与评估.....	28
6	应急保障	28
6.1	队伍保障.....	28
6.2	通信保障.....	28
6.3	资金保障.....	29
6.4	物资装备保障.....	29
6.5	医疗卫生保障.....	30
6.6	交通运输保障.....	30
6.7	治安保障.....	30
6.8	其他保障.....	30
7	预案管理	31
7.1	宣传培训.....	31
7.2	应急演练.....	31

7.3	评估与修订.....	31
8	奖励与责任追究	32
9	附则	32
9.1	名词术语解释.....	32
9.2	预案解释.....	33
9.3	预案实施.....	33
	附件 1 旅游突发事件分级标准.....	34
	附件 2 组织指挥体系框架图.....	36
	附件 3 应急工作组职责	37
	附件 4 应急处置流程图	40
	附件 5 预案启动通知	42
	附件 6 预案解除通知	43

1 总则

1.1 编制目的

为强化我市旅游安全管理，提升突发事件应急处置能力，通过科学、有序、高效的响应机制，最大限度减少突发事件对旅游者生命财产的损失，维护安康旅游形象，保障行业可持续发展，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》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国旅游法》《旅游安全管理办法》《旅行社条例》《陕西省实施〈中华人民共和国突发事件应对法〉办法》《陕西省突发事件应急预案管理办法》《陕西省旅游条例》《陕西省旅游突发事件应急预案》《安康市突发事件总体应急预案》等有关法律、法规及相关文件规定，结合我市旅游安全管理工作实际制定。

1.3 适用范围

本预案适用于安康市行政区域内的旅游管理者、旅游经营者和旅游者因自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全事件而发生的旅游突发事件应急处置工作。由我市旅行社组团在市域外或境外发生的旅游突发事件，需要派力量协助应急处置的，参照本预案执行。

1.4 工作原则

——以人为本，科学救援。在处置旅游突发事件中，各级政

府要组织调动辖区内各种力量，以保障旅游者生命安全为根本目的，果断迅速采取应对措施，全力组织应急救援，力争在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

——统一领导，分级负责。在市委、市政府的领导下，建立健全“统一领导、综合协调、分类管理、分级负责、属地为主，层级响应、协调联动”的应急管理体制。

——快速反应、有效处置。在发生突发事件时，迅速启动工作预案，指挥应急处置工作队伍，争取在最短时间内，有效控制事态发展。

——预防为主，平战结合。贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，坚持应急处置与预防工作相结合，做好预防、预测、预警和预报工作，做好常态下的风险评估、预案管理、预案演练和应急准备工作，提高应急系统的整体救援能力。

1.5 事件分级

根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性以及造成或者可能造成的影响，旅游突发事件一般分为特别重大、重大、较大和一般四级（旅游突发事件分级标准见附件1）。

2 应急组织体系及职责（组织指挥体系框架图见附件2）

2.1 指挥机构

当发生旅游突发事件，在市委、市政府的领导下，成立市旅游突发事件应急指挥部（以下简称市旅游应急指挥部），统一指挥协调旅游突发事件的应急处置工作。

指 挥 长：市政府分管副市长

副指挥长：市政府副秘书长

市文旅广电局局长

成员单位：市委宣传部、市委统战部（市民宗局）、市委网信办、市教体局、市工信局、市公安局、市民政局、市自然资源局、市生态环境局、市交通运输局、市水利局、市林业局、市商务局、市文旅广电局、市卫健委、市应急管理局、市市场监管局、市高铁建设事务中心、市外事办、市气象局、市消防救援支队、安康金融监管分局。

主要职责：贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府，市委、市政府关于旅游安全和应急管理工作的决策部署，研究部署全市旅游安全生产、应急管理、突发事件应对等工作；统一组织、协调、指导和指挥全市旅游突发事件应急处置工作，研究决定处置旅游突发事件中的重大事项；督促各县（市、区）、各成员单位贯彻执行市委、市政府关于旅游安全生产和应急管理工作的决策部署以及其他重大事项的落实。

2.2 办事机构

市旅游应急指挥部办公室设在市文旅广电局，办公室主任由市文旅广电局局长兼任，副主任由市文旅广电局分管副局长担任。

主要职责：承担市旅游应急指挥部日常工作，负责组织协调各成员单位开展旅游突发事件应急处置；建立健全应急联动机制，汇总分析涉旅企业、游客和团队信息，为指挥决策提供支持；

统筹调度行业救援力量和资源，指导涉旅单位先期处置和游客疏散安置；协调做好信息报告、应急值守和指令传达，组织事后评估和总结改进，指导涉旅行业恢复重建和善后处理。

2.3 成员单位职责

市委宣传部：在旅游突发事件应急处置中，负责统筹协调新闻发布和舆论引导工作，组织发布事件动态、政府应对措施和公众防范提示，搭建信息发布平台，及时准确发布权威信息；指导协调广播、电视、报刊、网络等媒体做好应急新闻报道，加强正面引导，防止谣言传播。

市委统战部（市民宗局）：负责指导、协调景区内宗教活动场所突发事件应急处置工作，督促场所负责人落实安全主体责任，配合开展人员疏散、情绪安抚和善后处理；协调做好受灾宗教场所人员安置和灾后恢复工作；如事件涉及台湾游客，负责联络、协调和沟通工作。

市委网信办：负责加强涉旅突发事件网上舆情监测和导控。

市教体局：负责指导经营高危险性体育项目和高危险性体育赛事活动突发事件的应急处置，协调体育场馆、设施用于应急避险和救援保障。

市工信局：组织协调应急通信抢修与恢复，提供临时应急通信手段，保障重点区域通信畅通。

市公安局：负责事件现场及周边治安秩序维护和交通疏导，实施必要的交通管制和人员管控；开展涉旅突发事件现场勘查、

侦查破案和重点人员管控；指导涉旅单位完善应急安保方案，协助开展人员疏散和救援通道保障；参与涉旅突发事件调查处理。

市民政局：协助做好受影响人员的基本生活救助，指导属地民政部门做好有关工作。

市自然资源局：负责提供事发地及周边地质灾害隐患信息和实时预警，指导开展地质灾害应急调查和风险研判以及灾后恢复治理方案制定，参与地质灾害成因分析。

市生态环境局：负责事发地及周边环境监测，及时发布环境风险预警，组织开展环境污染应急处置，指导涉事单位落实生态修复措施，参与环境事件调查评估。

市交通运输局：负责组织应急运输保障，调度客车、船舶等运力转运疏散滞留游客；指导修复受损旅游道路、桥梁、码头等交通设施，及时发布通阻信息；督促运输企业落实应急运输安全措施。

市水利局：负责提供水情、汛情和山洪灾害预警，指导涉水旅游区域洪涝灾害应急处置，协助开展水上搜救和水利工程险情排查。

市林业局：负责指导自然保护地、林区旅游安全事故的先期处置和人员疏散，组织森林火灾扑救和资源保护应急行动。

市商务局：负责协调保障事件现场及周边区域应急生活物资供应，指导受灾旅游接待单位恢复经营，维护市场秩序。

市文旅广电局：负责旅游突发事件的日常监测预警、信息接

收与初步核实；提供涉事旅游团队信息（游客名单、行程、合同等）；协助处理游客安置、家属联络、保险理赔等善后工作。

市卫健委：负责组织协调医疗救援力量开展现场救治和伤员转运，指导做好灾后卫生防疫和心理援助工作。

市应急管理局：组织指导协调旅游突发事件应急救援，综合研判突发事件发展态势并提出应对建议，协助市委、市政府指定负责同志组织有关突发事件的应急救援处置工作；依法组织指导生产安全事故调查处理，监督事故查处、责任追究和整改措施落实情况。

市市场监管局：负责事件中的食品安全监管和文旅场所纳入《特种设备目录》的电梯、大型游乐设施、场（厂）内专用机动车辆、客运索道等特种设备实施安全监督管理并参与涉及特种设备的事故调查。

市高铁建设事务中心：负责协调民用航空资源参与应急救援、伤员转运和物资投送，保障应急航空通道畅通。

市外事办：如事件涉及外国或港澳游客，负责涉外（港澳）联络、协调和沟通工作。

市气象局：负责提供事发地精细化天气预报和预警服务，做好应急救援气象保障，及时发布气象灾害预警信号。

市消防救援支队：负责承担火灾扑救和以抢救人员生命为主的应急救援行动，依法监督文化旅游场所落实消防安全主体责任。

安康金融监管分局：负责督促保险机构启动应急理赔机制，

开展快速赔付，协调提供应急金融服务。

2.4 现场指挥部

旅游突发事件发生后，市委、市政府根据工作需要可临时成立现场指挥部，负责组织、协调、指挥，现场抢险、救援、人员疏散等应急处置工作。现场指挥部指挥长由市旅游应急指挥部指定专人担任。应急救援阶段结束后，现场指挥部自动撤销。

2.5 应急工作组

现场指挥部根据实际情况可设立综合协调、安全警戒、抢险救援、医疗救治、后勤保障、宣传舆情等工作组。各工作组按照分工职责和现场指挥部要求，积极履行职责，制定具体工作方案并组织实施（应急工作组职责见附件3）。

2.6 县（市、区）级应急组织机构

各县（市、区）人民政府、安康高新区管委会、瀛湖生态旅游区管委会、恒口示范区管委会应建立旅游突发事件应对机制，参照本预案成立相应的应急指挥机构，负责本辖区内旅游突发事件应急处置的指挥、协调、救援、善后等工作。

2.7 旅游经营者应急组织机构

全市旅游经营者应严格按照有关法律法规、标准规范及政策文件，建立健全旅游突发事件应急处置机制，落实安全生产主体责任。旅游经营者主要负责人为应急工作的第一责任人，应组织制定并实施本企业旅游突发事件应急预案，根据本企业存在风险配备相应的应急物资装备，组织应急救援人员开展安全教育培训

和应急救援演练，按规定及时报告旅游突发事件信息；组织开展旅游突发事件先期处置和善后工作。

2.8 专家咨询组

由市旅游应急指挥部办公室牵头，抽调涉及安全咨询、医疗救护、卫生防疫、交通运输、工程抢险等方面专家组成专家组，负责为响应级别调整以及应急处置工作提供决策建议和技术支持。

3 监测与预警

3.1 风险防控

市旅游主管部门应建立旅游突发事件风险评估和应急资源调查制度，建立健全安全风险管控机制和防控体系，开展风险信息和应急资源采集，对全市旅游领域涉及的各类风险点、危险源和应急资源进行调查、辨识、评估、分类、分级、登记，定期进行安全专项检查、监控，并及时更新台账，提出防范措施建议，增强风险防控能力。

市旅游突发事件应急指挥机构承担安全监管职责的成员单位应切实履行各自职责，定期组织对全市旅游突发事件的易发时段和关键地段进行全面隐患排查，及时采取措施整改，消除事故隐患，降低发生旅游突发事件的可能性。

旅游经营者应建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，建立本企业安全风险数据库，绘制“红橙黄蓝”四色安全风险分布图，编制安全风险分级管控措施及责任清单，定期开展隐患排查，实现全员参与、全岗位覆盖、全过程衔接的闭环

管理，采取有效措施防止突发事件发生。

市旅游突发事件应急指挥机构成员单位及旅游经营者应建立健全应急值班值守制度，确保通信联络畅通无阻，以便及时、高效地处理各类应急事项。

各县（市、区）人民政府、安康高新区管委会、瀛湖生态旅游区管委会、恒口示范区管委会应参照本预案明确本行政区域风险防控措施。

3.2 信息监测与研判

市旅游应急指挥部办公室应与公安、交通运输、气象、水利、自然资源、应急管理、卫健、教体、生态环境、市场监管等有关部门建立预警信息通报机制。加强管理和监测，注重日常信息的收集与传报，对各类可能引发旅游突发事件的预警信息进行全面评估和预测分析，制定有效的监督管理责任制和预防应急控制措施，及时报告市人民政府和上级有关部门，同时通报各成员单位和有关部门，做到早发现、早报告、早处置。

各县（市、区）人民政府、安康高新区管委会、瀛湖生态旅游区管委会、恒口示范区管委会旅游主管部门要建立健全信息共享机制，及时搜集掌握人员密集场所、高风险项目、特种设备、消防安全、公共卫生、食品安全、道路交通安全、气象及地质灾害预警等信息，研判安全形势。当预判可能发生旅游突发事件的风险较大时，及时向当地人民政府和上级主管部门报告。

3.3 预警

3.3.1 预警分级

旅游突发事件按照性质类型、严重程度、可控性和影响范围等因素，分为Ⅰ级（特别重大）、Ⅱ级（重大）、Ⅲ级（较大）和Ⅳ级（一般）四个等级，作为旅游突发事件信息报送的标准和分级处置的依据，旅游突发事件风险级别从高到低分为红色、橙色、黄色和蓝色四个等级。

3.3.2 预警发布

市旅游应急指挥部办公室收到有关部门发布的各类突发事件预警信息，或者收集到旅游突发事件可能发生的征兆信息后，根据风险信息类别，组织公安、交通运输、气象、水利、自然资源、应急管理、卫健、教体、生态环境、市场监管等有关部门进行会商，研判旅游突发事件发生的可能性、严重性、影响范围及可能发生的次生、衍生事件类别，按照紧急程度、发展态势和危害程度，对应可能发生的旅游突发事件等级，确定旅游突发事件风险级别，报请本级旅游突发事件应急指挥机构批准后，发布预警信息风险提示。

预警信息发布内容主要包括风险类别、预警级别、起始时间、可能影响区域、注意事项、应采取措施和发布机关等内容。主要发布途径有电视、广播、报纸、网络、手机、各类公共显示屏等公共媒体。

各级旅游主管部门应当及时转发上级旅游主管部门发布的

涉及本辖区的风险提示，对特殊人群、特殊场所应当采取针对性的告知方式。必要时，旅行社、旅游景区、旅游交通企业、星级饭店、等级旅游民宿等经营单位应对本企业接待的旅游者进行书面告知。

3.3.3 防范措施

市旅游应急指挥部各成员单位、各县（市、区）人民政府、安康高新区管委会、瀛湖生态旅游区管委会、恒口示范区管委会及各类旅游经营者接到预警信息后，应按照相关规定及时做好启动应急响应的准备，并应当根据风险级别采取下列防范措施：

（1）蓝色风险，属地旅游主管部门加强对旅游者和旅游经营者的安全提示，预警信息需在 10 分钟内传达到企业负责人、一线岗位（如导游、景区检票员、星级饭店前台），并通过短信、微信、广播等方式告知游客。

（2）黄色风险，属地旅游主管部门要求旅游者和旅游经营者采取必要的安全防范措施，做好风险评估与隐患排查工作。

（3）橙色风险，属地旅游主管部门根据风险区域及隐患情况分析研判，提醒旅游者谨慎前往风险区域旅游；必要时，暂停或者关闭易受风险危害的旅游项目或者场所。相关旅游景区暂停接待游客，并及时对外发布信息；组织已在风险区域的旅游者及时采取有效防护措施、调整或者中止行程。

（4）红色风险，属地旅游主管部门根据风险区域及隐患情况，要求相关旅游景区及时关闭旅游场所，并及时对外发布信息，

提醒旅行社停止组团或者带团前往风险区域；要求旅游经营者组织已在风险区域的旅游者及时采取有效防护措施、有序撤离。

属地政府或其他有关部门要求暂停或者关闭易受风险危害旅游项目或者场所的，有关企业应该立即落实关停、限流、疏散等防范措施。交通部门加强道路水路巡查和管控，其他部门按职责落实防范要求。

做好旅游突发事件应急准备工作。根据预警级别，各级旅游主管部门需及时协调调用应急物资，协调组建应急队伍，明确分工，开展应急培训工作。

3.3.4 预警解除

当可能造成旅游突发事件的预警情况减弱、消失，或事件危害得以控制，次生、衍生事件的因素消除，按照“谁发布、谁解除”的原则，由预警信息发布机构参照发布程序对预警进行解除。

4 应急响应

4.1 信息报告

旅游突发事件发生后，旅游经营者的现场工作人员应立即向本单位负责人汇报。单位负责人在接到报告后，须在事发后 30 分钟内通过电话报告，并在 1 小时内以书面形式报告属地县级旅游主管部门、应急管理部门及其他相关部门。同时，旅行社负责人也应向单位所在地县级以上地方旅游主管部门进行报告。

情况紧急或发生重大、特别重大旅游突发事件时，现场相关人员可直接向事件发生地、旅行社所在地县级以上旅游主管部

门、应急管理部门及其他相关部门报告。

旅游主管部门在接到旅游经营者报告后，应当向同级人民政府和上级旅游主管部门报告。一般旅游突发事件上报至市级旅游主管部门；较大旅游突发事件逐级上报至省文化和旅游厅；重大和特别重大旅游突发事件逐级上报至文化和旅游部。

向上级旅游主管部门报告旅游突发事件，应当包括下列内容：

- （1）事件发生的时间、地点、信息来源；
- （2）简要经过、伤亡人数、影响范围；
- （3）事件涉及的旅游经营者、其他有关单位名称；
- （4）事件发生原因及发展趋势的初步判断；
- （5）采取的应急措施及处置情况；
- （6）需要支持协助的事项；
- （7）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，应先初报已知情况；报告后出现新情况的，应当及时补报、续报。

4.2 先期处置

旅游突发事件发生后，旅游经营者要立即组织开展先期处置工作，积极做好个人防护和自救、互救工作，防止事件危害扩大。

事发地旅游主管部门根据突发事件实际情况，立即向当地人民政府和上级旅游应急领导机构报告，同时启动相应级别的应急响应，迅速组织协调各方力量赶赴现场，做好先期处置工作，及时组织应急救援，采取措施控制事态发展。事发地应急救援力量

不足时，可向上级旅游应急机构请求支援。

现场救助应急处置内容包括：控制风险源，标明危险区域，封锁危险场所，抢救受害人员，疏散、撤离、安置受险人员，对旅游突发事件危害情况进行初始评估，探测危险物资及控制危险源，清理旅游突发事件现场，并采取其他防止危害扩大的必要措施。

4.3 分级响应

4.3.1 IV级响应

发生一般（IV级）级别的旅游突发事件，由事发地县（市、区）级人民政府旅游突发事件应急指挥机构组织实施应急处置工作。对于发生在重点地区、重要时期或涉及面广、敏感复杂的旅游突发事件，需要有关应急力量支援时，及时向市政府提出请求，市旅游应急指挥部办公室协调相关成员单位指导、协调、协助事发地县（市、区）级人民政府旅游突发事件应急指挥机构开展应急处置工作。

4.3.2 III级响应

发生较大（III级）旅游突发事件，或事发地县（市、区）级人民政府无法对事态进行有效控制时，由市旅游应急指挥部办公室提请市政府同意后，启动市级层面III级响应，市旅游应急指挥部统一组织旅游突发事件应急处置工作。

4.3.3 II级、I级响应

发生重大（II级）、特别重大（I级）旅游突发事件，事发地县（市、区）级人民政府及其有关部门应第一时间报告市政府，

在市委、市政府领导下，市旅游应急指挥部立即进行先期处置，调度物资和社会资源，指挥和派遣相关部门专业应急队伍赶赴现场，控制事发现场，控制事件态势，严防次生、衍生危险发生，并报请省文化和旅游厅指导协助。由省旅游应急指挥部启动Ⅱ级、Ⅰ级应急响应，市旅游应急指挥部按照有关部署和指挥，配合做好应急处置工作。

各级旅游应急指挥部可视事态发展情况及时对响应级别进行调整。

4.4 联合响应与指挥协调

旅游突发事件发生后，事发旅游经营者和事发地旅游突发事件应急指挥机构第一时间组织开展自救、互救，及时向本级人民政府、上一级旅游突发事件应急指挥机构报告；迅速保护事发现场，并建立现场处置区域，抢救受伤人员，设立人员疏散区，初步评估事件危害，探测并控制危险源，清理事发现场。

当旅游突发事件呈扩大趋势，可能超出当前处置能力和范围时，各级旅游突发事件应急指挥机构经本级人民政府同意，报上一级旅游突发事件应急指挥机构启动应急响应，本级应急指挥机构服从上级应急指挥机构的统一指挥。

涉及跨市级行政区域的，超出本市应对能力的特别重大旅游突发事件，在做好先期处置的同时，立即报请省级层面协调支持或组织应对。涉及跨县（市、区）级、乡镇级行政区域的，由有关行政区域共同的上一级人民政府负责指挥协调。

4.5 现场处置措施

预案启动后，各级旅游应急指挥机构根据事态及发展趋势采取以下措施：

（1）旅游突发事件发生后，根据灾情严重程度，按预案启动相应级别的应急响应。

（2）指导或协助旅游经营者开展自救互救；迅速控制事态，妥善安置受影响游客，稳定群众，做好安抚、解释工作。

（3）派出工作组赶赴事发地进行指导和督导，根据事件等级逐级上报事件信息。同时，及时向组团旅行社所在地旅游主管部门通报情况，配合处理有关事宜。

（4）协调相关部门调集专业处置力量和抢险救援物资增援，对现场实施动态监测，组织协调现场治安、交通、卫生防疫、物资保障等工作，采取必要的安全防护措施。文旅部门负责游客情况摸排、安抚和疏散组织；公安部门维护秩序、保障交通；交通部门抢通保畅、组织运力；卫健部门开展医疗救治；消防救援等专业力量实施抢险救援；其他部门按职责协同处置。

（5）建立快速信息报送机制，文旅部门汇总游客被困、伤亡、疏散情况，交通部门报送道路通阻和运输情况，卫健部门报送医疗救治情况等。及时、准确、统一发布权威灾情和应急处置信息，回应社会关切；加强舆情监测，依法打击编造、传播有关旅游突发事件事态发展或者应急处置工作虚假信息的行为。

（6）各部门、各救援力量在现场指挥部的统一协调下，密

切配合，科学施救，优先保障人员安全。

(7)协助旅游经营者及事发地人民政府做好善后处理工作，防止事件出现“放大效应”，尽快恢复正常旅游秩序。

4.5.1 自然灾害或事故灾难类旅游突发事件的应急救援处置程序

(1)当自然灾害或事故灾难影响到旅游者的人身安全时，旅游经营者与事发地有关部门取得联系，同时立即向事发地旅游主管部门报告情况。

(2)自然灾害应急处置与游客保护措施。

果断“熔断”。当接收到橙色及以上级别预警或现场监测到灾害性天气即将或已经发生事故灾难时，必须立即采取关停措施：①停止售票，关闭入口，禁止游客进入；②停止所有户外游乐项目（如索道、滑道、漂流、水上项目、大型游乐设施、攀岩、露营等）；③停止高空、临水、临崖等危险区域的游览活动；④关闭易受灾害影响的室内场馆（如处于低洼地带或存在结构隐患的建筑）。

游客疏散与安置。①疏散原则：按“先高危区域、后低危区域，先老人儿童、后普通游客”顺序，引导游客沿预定路线（如景区应急疏散通道）撤离至安全场所（如景区游客中心、空旷广场）；②特殊群体保障：对行动不便的老人、儿童、残障人士，安排专人搀扶或使用轮椅、担架转移；③禁止行为：严禁游客返回危险区域取物品，严禁自驾车辆冒险通行积水路段。

现场风险管控。①大风：关闭户外设施（如观景台、露天餐厅），加固广告牌、树木，禁止游客靠近玻璃幕墙、临时搭建物；②暴雨/山洪：封锁河道、山谷、低洼地带，禁止游客进入水域或山坡；监测水位变化，若出现泥石流征兆（如河水变浑、山体异响），立即组织全员撤离；③雷电：关闭山顶、高塔、树下区域，引导游客进入室内（如酒店大堂、景区游客中心），避免使用手机等导电设备；④暴雪/冰冻：对景区道路、台阶撒融雪剂，设置防滑警示标识；限制游客进入未加固的户外区域（如冰瀑、滑雪道）。

信息沟通与报告。①企业需指定专人（如值班经理）实时更新灾害动态（如降雨量、水位、风速），通过广播、微信向游客通报；②发生游客伤亡、设施损毁等事故时，立即向属地文旅、应急部门报告，不得瞒报、谎报；③与游客家属保持联系，告知游客安全状况及安置地点，提供必要协助（如食宿、医疗）。

（3）事发地旅游主管部门在接报后，积极配合公安、交通运输、应急、卫健、市场监管等部门为旅游者提供紧急救援，根据事件等级逐级上报事件信息。同时，及时向组团旅行社所在地旅游主管部门通报情况，配合处理有关事宜。

（4）市文旅广电局在接到相关报告后，要主动了解、核实有关信息，及时上报市政府及省文化和旅游厅；协调相关地区和部门做好应急救援工作。

4.5.2 公共卫生事件类旅游突发事件的应急处置程序

4.5.2.1 突发急性传染病疫情应急处置程序

(1) 在行程中发现旅游者发生突发急性传染病疫情时，随团导游、旅游景区、星级饭店、等级旅游民宿等旅游经营者应立即向事发地卫生防疫部门报告，服从卫生防疫部门的安排。同时向事发地旅游主管部门报告，并提供团队的详细情况。

(2) 事发地文化旅游主管部门接到疫情报告后，要积极主动配合事发地卫生防疫部门做好旅游者住宿的星级饭店、等级旅游民宿等消毒防疫工作，以及游客的安抚、解释工作。

(3) 旅游者所在地旅游主管部门要积极协助有关部门安排好旅游者的食宿等后勤保障工作，根据事件等级逐级上报事件信息，并及时将有关情况通报组团旅行社所在地旅游主管部门。

(4) 旅游者经疾病预防控制部门确认发生突发急性传染病疫情后，卫生防疫部门做出就地隔离观察的决定，事发地旅游主管部门要积极配合疾病预防控制部门或专业机构做好消毒防疫管控工作，并监督相关旅游经营者按照国家有关规定采取相应防疫措施；同时向旅游者已经过地区的旅游主管部门通报有关情况，以便及时采取相应防疫措施。

4.5.2.2 突发食品安全事件应急处置程序

(1) 旅游者在行程中发生食品安全事件时，随团导游、旅游景区、星级饭店、等级旅游民宿等旅游经营单位应立即将患者送往医疗机构进行救治，同时向所在地旅游主管和市场监管部门报告。

(2) 旅游主管部门接到报告后，应及时协助卫健、市场监管、检验检疫等部门做好人员救治，协助市场监管部门检查旅游者就餐场所，查找事故原因，按程序开展处置工作。

(3) 事发地旅游主管部门根据事件等级逐级上报事件信息，同时向组团旅行社所在地旅游主管部门通报有关情况，并积极协助办理有关事宜。

4.5.3 社会安全事件类旅游突发事件的应急处置程序

(1) 当发生暴力恐怖事件危及旅游者生命财产安全时，旅游经营者应立即向事发地公安、旅游主管部门报告，公安部门接到报告后立即组织警力前往现场进行先期处置。当事态严重时，事发地旅游应急领导机构要及时向上级旅游应急领导机构报告，统一领导、组织协调公安、外事、武警、交通、卫健等相关部门及时提供应急救援，并采取相应措施，防止事态扩大。

(2) 当发生港澳台和外国旅游者伤亡事件时，事发地旅游主管部门和有关旅游经营者，在积极采取救援措施的基础上，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保险情况，及时逐级上报至省文化和旅游厅。省文化和旅游厅协调相关部门，及时通知港澳台地区的相关急救组织或有关国家的急救组织，并请求配合处理有关救援事项。

(3) 在大型文化旅游活动中发生突发事件时，由活动主办部门按照活动应急预案，统一指挥协调有关部门维护现场秩序，疏导人群，提供救援，事发地旅游主管部门要积极配合，做好有

关工作，并按有关规定及时上报事件信息。

4.5.4 属地外突发事件的应急处置程序

4.5.4.1 市域外突发事件的应急救援处置程序

市内组织的旅游团在市域外发生突发事件时，导游人员要及时向旅行社报告，同时报告事发地旅游主管部门和相关部门，争取救助。旅行社接到报告后，应立即上报所在地旅游主管部门。所在地旅游主管部门应全力配合事发地有关部门开展救援工作，并及时向市文旅广电局报告。发生一般突发事件，由各县（市、区）旅游主管部门派人赶往事发地协助救援工作；发生较大以上突发事件，由市文旅广电局派人赶赴事发地，并请求省文化和旅游厅派人赶赴事发地协助、指导救援工作。

4.5.4.2 国（境）外发生突发事件的应急处置程序

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，并通过所在国或地区的接待社或旅游机构等相关组织进行救援，接受我国驻所在国或地区使领馆有关机构的领导和帮助，力争将损失降到最低程度。

4.6 信息发布

旅游突发事件信息发布遵循“实事求是、及时准确”的原则。市旅游应急指挥部办公室会同新闻管理部门，按照《安康市突发公共事件新闻发布应急预案》和有关规定，及时发布有关信息，做好新闻报道和舆论引导工作。

信息发布和新闻报道要做到及时主动、准确把握、规范有序，加强网络媒体和移动新媒体信息发布内容管理和舆情分析，及时协调有关方面开展对外解疑释惑、澄清事实、批驳谣言等工作，正确引导社会舆论，提升政府形象和公信力。必要时召开新闻发布会。

未经批准，参与旅游突发事件应急处置工作的各有关单位和个人不得擅自对外发布事件原因、伤亡数字、责任追究等有关旅游突发事件处置工作情况和事态发展信息。

4.7 响应结束

经确认旅游突发事件已经得到有效控制，受伤人员基本得到救治，社会秩序基本恢复，根据“谁启动、谁负责”的原则，由启动响应的指挥部决定并宣布应急响应结束。逐步停止有关应急处置措施，应急队伍和工作人员有序撤离。同时，采取或继续实施必要措施，防止发生次生、衍生事件或可能重新引发的社会安全事件。现场指挥部停止运行后，要留专人负责协助属地做好后续工作。

5 后期处置

5.1 善后工作

应急响应结束后，市旅游应急指挥部组织各部门及时做好善后处置工作，包括人员安置、补偿，征用物资补偿，污染物收集，清理与处理等事项；尽快消除事件后果和影响，安抚受影响人员，保证社会稳定，恢复正常秩序。

5.2 保险理赔

旅游突发事件发生后，旅游主管部门、保险监督管理部门要协调督促保险经办机构履行保险责任，迅速开展保险理赔工作。

5.3 调查与评估

旅游突发事件处置结束后，市旅游应急指挥部应按照有关规定和要求，及时对突发事件原因、人员伤亡、财产损失、社会影响和责任等进行调查和评估，提出处理建议和防范整改措施，形成总结报告，按规定程序报送市委、市政府和上级指挥部办公室。

旅游经营者和各级旅游主管部门应深刻吸取事故教训，认真分析事故原因，加强安全管理，防止类似事故再次发生。

6 应急保障

6.1 队伍保障

各成员单位应根据自身职能分工和实际需求，负责建设和维护本行业、本领域的专业应急队伍；旅游经营者应根据实际情况组建应急处置队伍。建立健全高效的联动机制，一旦发生旅游突发事件，市文旅广电局将联合市应急管理局，牵头协调各应急队伍的救援行动，各应急队伍须积极配合并服从统一指挥，确保应急救援响应及时。

6.2 通信保障

市旅游应急指挥部应建立健全涵盖参与应急救援的相关单位及专家的通讯录，并定期进行更新。市旅游应急指挥部办公室要确保 24 小时值守电话畅通无阻。各部门及各县（市、区）级

人民政府应指定专人负责旅游突发事件的协调联络工作，保障联络渠道畅通。市工信局需协调各通信运营企业，为旅游突发事件应急救援提供稳定可靠的通信保障。

6.3 资金保障

事发地人民政府及市直相关部门遵循分级负责原则，确保救援过程中的各项费用得到妥善保障。市财政局负责在启动市级应急响应时，提供所需经费的保障支持。各部门应建立健全突发事件应急保障资金的使用机制，以确保在应对旅游突发事件时，应急资金能够及时拨付并投入使用。

同时，鼓励公民、法人或其他组织依据相关规定，为旅游突发事件的应对工作提供物资、装备、资金、技术等方面的支持和捐赠。

6.4 物资装备保障

各级人民政府应依据相关法律法规及应急预案的要求，切实做好旅游突发事件的物资装备储备工作。相关成员单位须根据自身职能职责，将旅游突发事件的应急物资纳入应急物资储备和应急救援装备规划，并确保其有效实施。

市文旅广电局负责指导辖区内各旅游经营单位，合理储备应急救援物资、生活必需品以及应急处置装备等关键资源。

市旅游应急指挥部应全面掌握本地区的应急救援装备物资状况，在突发事故发生时，能够迅速提供并调配现场所需的应急救援资源，以确保应急救援工作高效顺利开展。

6.5 医疗卫生保障

市卫健委建立医疗卫生专业应急救援队伍及保障体系，根据旅游突发事件的处置需要，卫健、市场监管部门及时提供药品、器械等卫生医疗设备，开展医疗救治、现场卫生环境防护等工作。

6.6 交通运输保障

公安、交通、铁路、航空等相关部门要开设应急救援绿色通道，保证在紧急情况下应急交通工具的优先安排、优先调度、优先放行，保障运输安全与畅通；应依法建立健全紧急情况下社会交通运输工具的征用机制。当道路交通设施受损时，要迅速组织专业队伍进行抢修，尽快恢复功能，确保抢险救灾物资和人员能够及时、安全地送达目的地。根据应急处置的实际需求，对现场及相关通道实施交通管制，以保障应急救援工作高效、顺利开展。

6.7 治安保障

公安部门要加强事故现场治安警戒和治安管理，加强对重点地区、重点场所、重点人群、重要物资和设备的防范保护，维护现场秩序，及时疏散群众，做好治安工作。依法严厉打击违法犯罪活动，必要时依法采取有效管制措施，确保社会治安稳定、交通畅通。事发地相关单位和个人应当积极配合做好治安、交通秩序的维护工作。

6.8 其他保障

各部门应根据旅游突发事件处置需要，按照市旅游应急指挥部的部署，在各自职责范围内做好各项保障工作，确保应急救援

工作顺利进行。

7 预案管理

7.1 宣传培训

市旅游应急指挥部和成员单位充分利用应急广播、电视、报纸、互联网、手册等多种形式广泛开展旅游突发事件预防、处理、自救、互救、减灾等知识的宣传教育工作，强化公众的自我保护意识，提高自救、互救能力，尽量减少人员伤亡和财产损失。

市旅游应急指挥部和成员单位要组织对处置旅游突发事件应急预案的学习和培训，加强应急救援技术的研讨和交流，提高从业人员预防和处置突发事件的能力。

旅游经营单位应定期组织开展应急管理培训，提高工作人员旅游突发事件识灾避险技能和先期应急处置能力。

7.2 应急演练

市旅游应急指挥部会同有关成员单位至少每年协调组织一次旅游突发事件应急演练，加强和完善各成员单位的协调配合工作。旅游景区、星级饭店等人员密集场所每半年至少组织开展一次有针对性的应急演练。通过演练，不断完善应急预案，提高应急处置能力。

7.3 评估与修订

市旅游应急指挥部办公室应当每三年对预案进行评估，分析评价预案内容的针对性、实用性和可操作性，实现应急预案的动态优化和科学规范管理。有下列情形之一的，应及时修订应急预案：

(1) 有关法律、行政法规、规章、标准、上位预案中的有关规定发生变化的；

(2) 应急指挥机构及其职责发生重大调整的；

(3) 面临的风险发生重大变化的；

(4) 重要应急资源发生重大变化的；

(5) 预案中的其他重要信息发生变化的；

(6) 在突发事件实际应对和应急演练中发现问题需要作出重大调整的；

(7) 应急预案制定单位认为应当修订的其他情况。

8 奖励与责任追究

对在旅游突发事件应急处置工作中做出突出贡献的单位和个人，按照有关规定给予通报表扬。对因参与旅游突发事件应急处置工作致病、致残、死亡的人员，按照有关规定，给予相应的补助和抚恤。

对迟报、谎报、瞒报和漏报旅游突发事件重要情况或者应急处置中有其他失职、渎职行为的，依法对有关责任人给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

9 附则

9.1 名词术语解释

本预案有关数量（级别）的表述中，“以上”含本数（级），“以下”不含本数（级）。

旅游经营者，是指旅行社及地方性法规规定由旅游主管部门

进行行业监管的其他单位。

9.2 预案解释

本预案由市文旅广电局负责解释。

9.3 预案实施

本预案自发布之日起实施。

附件：1. 旅游突发事件分级标准

2. 组织指挥体系框架图

3. 应急工作组职责

4. 应急处置流程图

5. 预案启动通知

6. 预案解除通知

附件 1

旅游突发事件分级标准

根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性以及造成或者可能造成的影响，旅游突发事件一般分为特别重大、重大、较大和一般四级。

一、特别重大旅游突发事件

(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、重大旅游突发事件

(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、500 人以下滞留超过 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、较大旅游突发事件

(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。

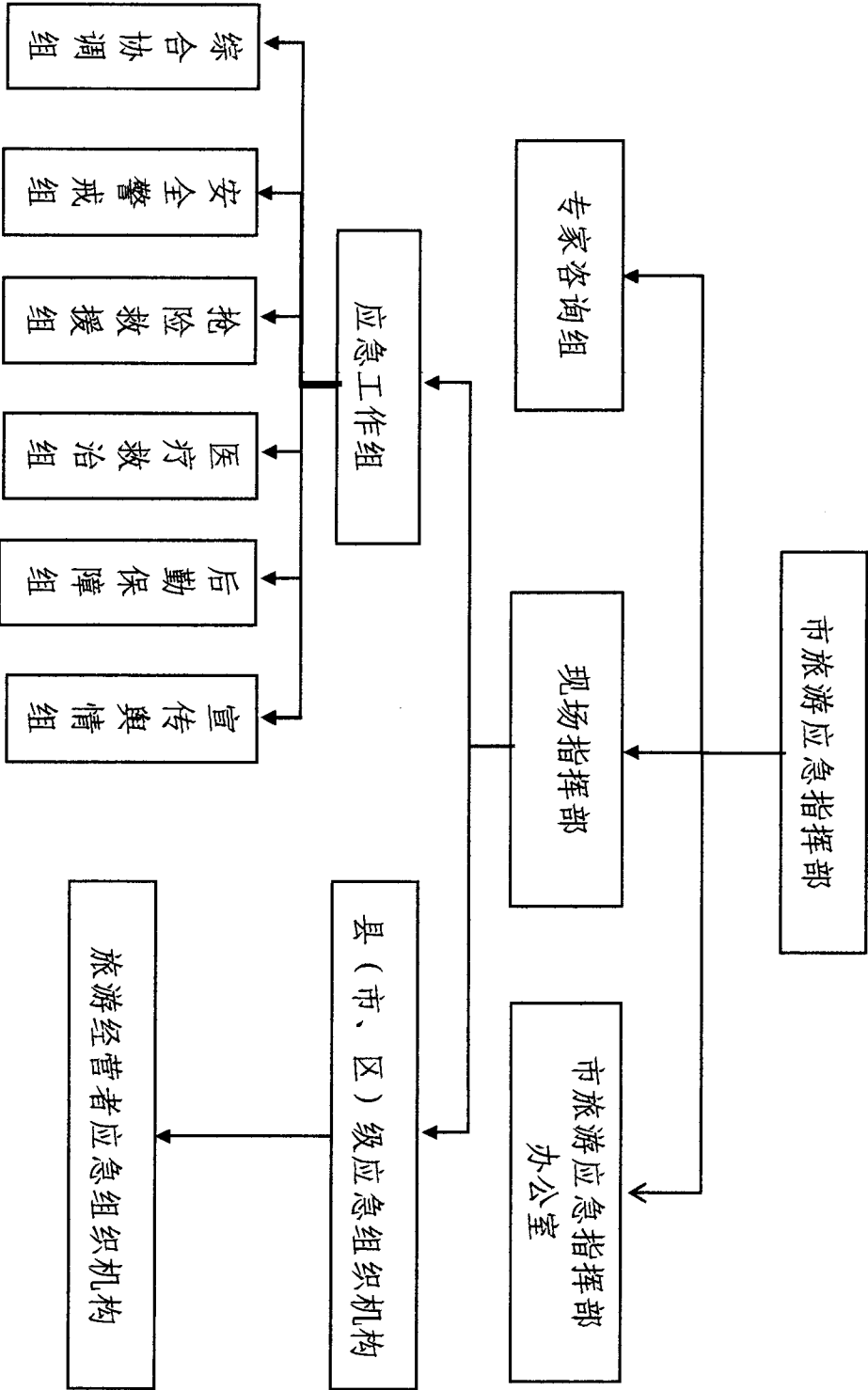
四、一般旅游突发事件

（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。

组织指挥体系框架图



附件 3

应急工作组职责

现场指挥部根据旅游突发事件应急处置需要，适时调整各组成员单位与职责，或组建其他必要的工作组。

一、综合协调组

牵头单位：市文旅广电局

成员单位：市应急管理局等有关部门，事发地县（市、区）级人民政府。

主要职责：负责指挥部日常运作和总协调，承上启下；接收、汇总、上报事件信息，办理指挥部的文电、会务；传达并督促落实指挥部的指令和决定；协调各工作组、各成员单位之间的应急行动；负责与上级部门及其他相关地区的沟通联络。

二、安全警戒组

牵头单位：市公安局

成员单位：市交通运输局，机场、高速、铁路等有关部门，事发地县（市、区）级人民政府。

主要职责：迅速封锁事件现场，设立警戒区，维护现场及周边地区的治安和交通秩序；实施必要的交通管制和疏导，保障救援通道畅通；对涉嫌违法犯罪的行为进行侦查、取证和处理；协助疏散、转移被困游客和涉事人员。

三、抢险救援组

牵头单位：市应急管理局、市消防救援支队

成员单位：市工信局、市公安局、市民政局、市自然资源局、市生态环境局、市住建局、市交通运输局、市水利局、市林业局、市商务局、市文旅广电局、市卫健委、市市场监管局等有关部门及社会救援机构，事发地县（市、区）级人民政府，安康市水务集团有限公司、安康市逸华天然气有限公司。

主要职责：组织专业救援力量（消防、武警、专业救援队等）营救、搜寻、疏散被困人员；控制危险源，排除次生、衍生灾害隐患（如灭火、排爆、加固建筑）；抢修受损的交通、通信、电力、供水等基础设施，为救援创造条件。

四、医疗救治组

牵头单位：市卫健委

成员单位：市市场监管局、市红十字会等有关部门。

主要职责：组织调派医疗专家和救护队伍，赶赴现场开展伤员抢救、转运和院内救治；设立临时医疗点，提供现场医疗保障；做好事件现场、安置点的卫生防疫和消毒工作，防止传染病流行；及时向指挥部报告人员伤亡和医疗救治情况；保障药品、医疗器械的供应。

五、后勤保障组

牵头单位：市文旅广电局，事发地县（市、区）级人民政府

成员单位：市发改委、市工信局、市民政局、市财政局、市

交通运输局、市商务局、市应急管理局等有关部门。

主要职责：负责应急救援所需资金、物资、装备的调集、储备和供应；保障应急救援人员的食宿、交通等后勤服务；为转移安置的游客提供基本生活保障（食物、饮用水、衣物、临时住所等）；保障应急通信、电力供应和交通运输畅通。

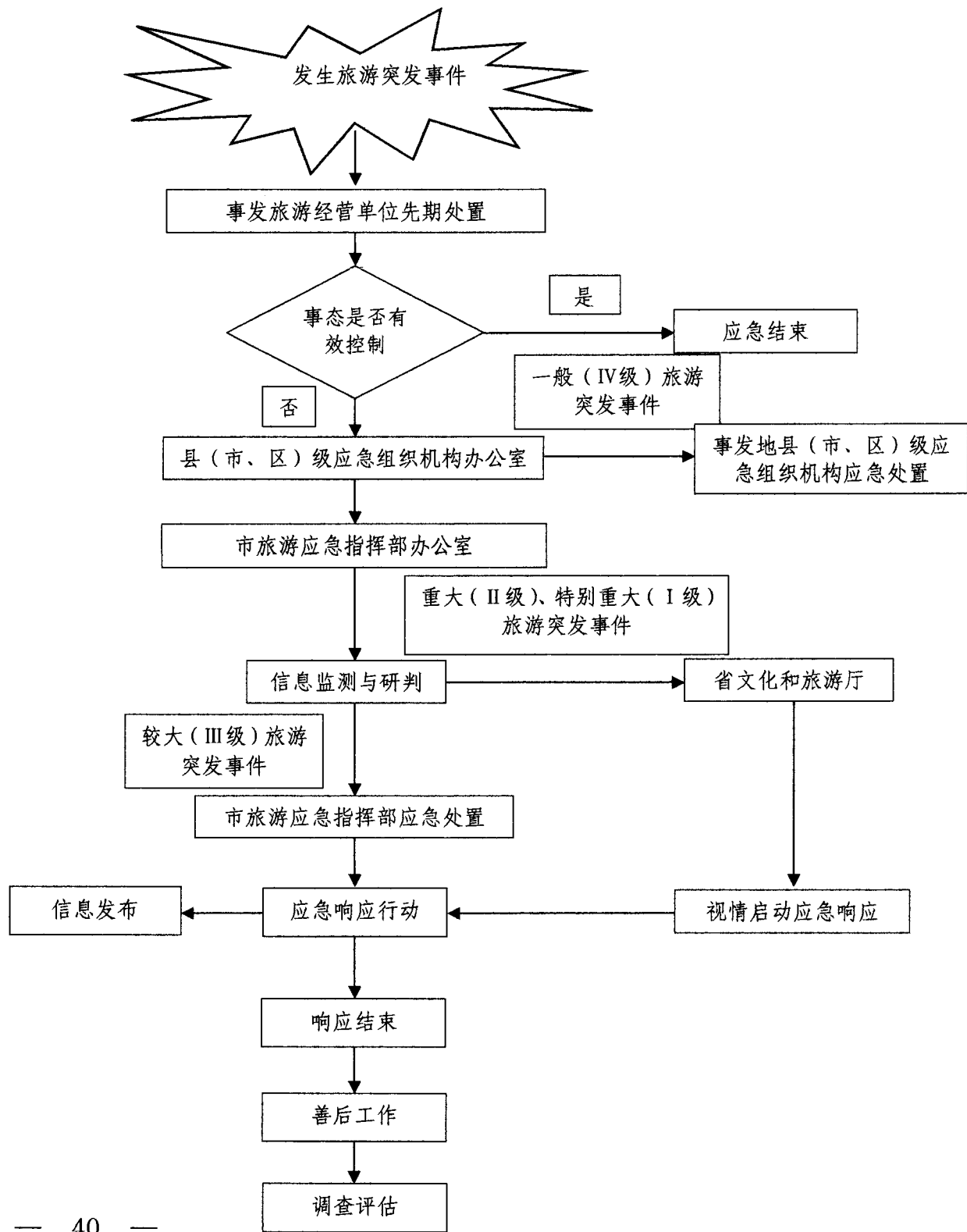
六、宣传舆情组

牵头单位：市委宣传部

成员单位：市委网信办、市文旅广电局等有关部门及市属主要新闻单位等。

主要职责：按照指挥部授权，统一发布事件信息、处置进展和预警信息，掌握舆论主导权；组织新闻发布会，接待和管理新闻媒体记者；监测网络和社会舆情，及时澄清谣言，正确引导舆论；做好游客家属及社会公众的沟通解释工作。

应急处置流程图



应急处置流程图说明

一、旅游突发事件发生后，现场人员立即上报事件信息，事发旅游经营单位开展先期处置工作。

二、当先期处置未能有效控制事态，或者旅游突发事件达到一般级别时，县（市、区）级旅游突发事件应急指挥机构组织实施应急处置工作。

三、当旅游突发事件达到较大级别，或者县（市、区）级应急指挥机构无法有效控制事态时，市级旅游突发事件应急指挥机构组织实施应急处置工作。

四、当旅游突发事件达到重大级别、特别重大级别时，事发地县（市、区）级人民政府及其有关部门应第一时间报告市政府，在市委、市政府领导下，市旅游应急指挥部立即进行先期处置，调度物资和社会资源，指挥和派遣相关部门专业应急队伍赶赴现场，控制事发现场，控制事件态势，严防次生、衍生危险发生，并报请省文化和旅游厅指导协助。由省旅游应急指挥部启动 II 级、I 级应急响应，市旅游应急指挥部按照有关部署和指挥，配合做好应急处置工作。

附件 5

预案启动通知

关于启动安康市旅游突发事件应急预案 × 级响应的通知

市旅安委各成员单位：

据 × × 县（市、区）报告，× × × × × × × × × × 发生一起旅游突发事件。根据《安康市旅游突发事件应急预案》，经市旅游应急指挥部办公室分析研判，现启动市级层面 × 级响应，请各成员单位立即进入应急状态，保持通信畅通，按照应急预案要求全力开展应急处置工作。

安康市旅游突发事件应急指挥部办公室

20 × × 年 × 月 × 日

附件 6

预案解除通知

关于解除安康市旅游突发事件应急预案 × 级响应的通知

市旅安委各成员单位：

× × 年 × 月 × 日 × × 时，在 × × 县（市、区）× × × × 发生的旅游突发事件，经过应急处置，危险因素已有效控制，相关人员已得到妥善安置，经市旅游突发事件应急指挥部办公室分析研判，现决定解除市级层面 × 级响应。

安康市旅游突发事件应急指挥部办公室

20 × × 年 × 月 × 日

抄送：市委各工作部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，
安康军分区。

市监委，市中级人民法院、市检察院，各人民团体，各新闻单位。
中、省驻安各单位。

安康市人民政府办公室

2025 年 12 月 18 日印发
