

西安市阎良区人民政府办公室

阎政办函〔2024〕9号

西安市阎良区人民政府办公室关于 印发《阎良区（航空基地）旅游突发事件 应急预案》的通知

区政府各工作部门、直属事企业单位，各街道办事处，航空基地各部门、各中心：

《阎良区（航空基地）旅游突发事件应急预案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

西安市阎良区人民政府办公室

2024年2月19日

西安市阎良区（航空基地） 旅游突发事件应急预案

西安市阎良区文化和旅游体育局

二〇二四年二月

目 录

1	总则	1
1.1	编制目的	1
1.2	编制依据	1
1.3	适用范围	1
1.4	工作原则	1
1.5	旅游突发事件分级标准	2
2	应急组织指挥体系	3
2.1	指挥机构	3
2.2	办事机构	4
2.3	成员单位职责	5
2.4	应急工作机构	5
2.5	现场指挥部	6
2.6	区域外应急工作机构	6
2.7	专家组	7
2.8	旅游经营者应急机构	7
3	预防与预警	7
3.1	风险防控	7
3.2	监测与研判	8
3.3	预警	8
4	应急响应	9
4.1	信息报告与通报	9
4.2	先期处置	10

4.3 分级响应	11
4.4 分类处置程序	14
4.6 指挥与协调	18
4.7 应急响应调整	18
4.8 信息发布	18
4.9 响应终止	19
5 善后工作	19
5.1 善后处置	19
5.2 调查与评估	19
6 应急保障	19
6.1 治安保障	19
6.2 交通运输保障	20
6.3 通信和电力保障	20
6.4 医疗卫生保障	20
6.5 资金保障	20
6.6 其他保障	20
7 监督管理	20
7.1 预案管理	21
7.2 预案修订	21
7.3 预案培训及演练	21
7.4 奖励与惩处	21
8 附则	21
8.1 名词术语解释	21

8.2 预案解释 22

8.3 预案实施 22

1 总则

1.1 编制目的

为加强全区旅游安全管理，提高应对旅游突发事件的能力，及时、有序、高效地做好旅游突发事件的应急处置工作，最大限度地减少旅游突发事件造成的损失，保障旅游者的人身、财产安全，维护阎良区旅游形象，促进旅游业持续健康发展，编制本预案。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国安全生产法》《旅行社条例》《旅游安全管理办法》《陕西省旅游突发事件应急预案》《西安市突发事件总体应急预案》《西安市应急预案管理办法（修订稿）》《西安市旅游突发事件应急预案》等相关法律、法规、规章和文件规定，结合我区旅游安全管理工作实际，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于阎良区行政区域内旅游者因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件而发生的一般旅游突发事件，协助较大以上旅游突发事件以及由阎良区旅行社组团在区域外或境外发生的旅游突发事件的应对和处置工作。

1.4 工作原则

（1）以人为本、救援第一。在处理旅游突发事件中，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。

（2）分级负责、属地为主。在区委、区政府的领导下，建

立健全统一领导、分类指导、分级负责、多方联动、属地为主的旅游突发事件应对工作机制。

(3) 依法应对、科学处置。依据有关法律法规，健全完善应急管理机制，充分运用现代科学技术手段，提高应对旅游突发事件的法治化、科学化和专业化水平。

1.5 旅游突发事件分级标准

1.5.1 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。

1.5.2 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。

1.5.3 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。

1.5.4 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。

1.5.5 本预案所称的“以上”包括本数（级），所称的“以下”不包括本数（级）。

2 应急组织指挥体系

区旅游突发事件应急指挥体系由阎良区旅游突发事件应急指挥机构和前方指挥部组成。

2.1 指挥机构

当阎良区（航空基地）发生旅游突发事件，在区委、区政府的领导下，成立阎良区旅游突发事件应急指挥部（以下简称区旅游应急指挥部），统一指挥协调旅游突发事件的应急处置工作。

总指挥：区政府分管文化和旅游工作副区长

副总指挥：区文旅局局长、区应急局局长

成员单位：区委宣传部、区委网信办、区发改委、区教育局

、公安阎良分局、区民政局、区财政局、区人社局、资源规划阎良分局、生态环境阎良分局、区住建局、区城管局、区交通局、区水务局、区农业农村局、区投资商务局、区科工局、区文化旅游局、区卫生健康局、区应急管理局、区市场监管局、区气象局、区消防救援大队、各街道办

区旅游应急指挥部可根据突发事件实际情况，增加有关单位参与应急处置工作。

区旅游应急指挥部职责：

（1）贯彻落实省委、省政府，市委、市政府、区委、区政府关于旅游突发事件应急处置工作的决策部署；

（2）统筹协调全区旅游突发事件风险防控、监测预警和善后工作；

（3）启动、实施、终止应急响应，发布应急指令；

（4）向区政府、市政府和省级相关部门报告旅游突发事件应急处置工作情况；

（5）按照上级要求发布旅游突发事件处置信息；

（6）批准和实施应急处置措施和方案；

（7）落实上级人民政府和相关部门交办的关于旅游突发事件应急处置的批示和指示。

2.2 办事机构

区旅游应急指挥部下设办公室，办公室设在区文化旅游局，办公室主任由区文化旅游局局长兼任。

区旅游应急指挥部办公室职责：

- (1) 承担区旅游应急指挥部日常工作；
- (2) 贯彻落实区旅游应急指挥部的各项工作部署和指令；
- (3) 按区旅游应急指挥部要求，组织协调旅游突发事件应急处置工作；
- (4) 收集汇总分析上报旅游突发事件应急处置工作情况；
- (5) 组织对旅游突发事件进行分析研判并向区旅游应急指挥部提出响应或终止建议；
- (6) 组织开展应急演练、宣传和培训；
- (7) 完成区旅游应急指挥部交办的其他任务。

2.3 成员单位职责

成员单位职责具体见附件1。

2.4 应急工作机构

发生旅游突发事件后，根据现场处置实际需要成立专业处置组、医疗救治组、宣传舆情组、物资保障组、安全稳定组、专业指导组等应急工作组。

(1) 专业处置组。由区文化旅游局牵头，区应急管理局、区消防救援大队配合组成，负责组织协调相关力量，开展应急处置与应急救援工作。

(2) 医疗救治组。由区卫生健康局牵头，公安阎良分局、区城管局配合组成，负责组织有关医疗机构专业人员及时赶赴事故现场开展伤病员的医疗救治和转运工作，及时向区旅游应急指挥部通报伤病员医疗救治情况。

(3) 宣传舆情组。由区委宣传部牵头，区委网信办、区文

化旅游局配合组成，负责媒体接待、事故信息对外发布、舆情管控及引导工作。

（4）物资保障组。由区财政局、区应急管理局负责应急处置与应急救援物资保障工作。

（5）安全稳定组。由公安阎良分局负责对事发区域实施现场警戒，维护社会治安秩序，保证抢险救援道路畅通。

（6）专业指导组。由区文化旅游局牵头，区应急管理局配合，负责应急处置专家的调用工作，为应急处置提供技术支撑。

除以上应急工作组外，还可根据现场应急处置实际需要，组建警戒防控组、交通查控组、环境检测组、气象保障组、信息保障组、人力资源组等其他工作组。

2.5 现场指挥部

根据旅游突发事件应急处置需要成立前方指挥部，前方指挥部指挥长由区旅游应急指挥部指挥长授权任命，指挥部成员单位包括区旅游应急指挥部相关成员单位及突发事件的具体所在街道办。前方指挥部主要负责现场决策会商，调动相关资源，制定现场处置方案并组织实施，组织现场维护、信息传递和督导检查等工作，依据授权及时发布事件信息等。前方指挥部可根据处置需要建立相应工作机构。

2.6 区域外应急工作机构

区域外发生旅游突发事件后，区旅游应急指挥部根据情况需要成立区域外应急工作组，工作组组长由区旅游应急指挥部指派任命，配合事发地政府做好区域外旅游突发事件的应急处置工作。

2.7 专家组

区旅游应急指挥部成立专家组，主要是由安全咨询、医疗救护、卫生防疫、交通运输、工程抢险等方面专家组成，负责提供决策咨询和技术支持，必要时参与旅游突发事件现场应急处置工作。

2.8 旅游经营者应急机构

区旅游经营者要建立健全突发事件应急机制，根据自身实际情况和特点建立健全应急预案，旅游经营者主要负责人为应急工作的第一责任人，要组织人员对突发事件进行监测预警，处理涉及本单位的突发事件，并适时开展应急演练。

3 预防与预警

3.1 风险防控

区文化旅游局应开展风险信息采集，对本行业相关领域风险点、危险源进行辨识、评估，建立健全安全风险管控机制和防控体系，防范化解安全风险和隐患。

旅游经营者应严格执行生产安全、消防安全等法律、法规和国家标准、行业标准，加强对旅游设施、设备的日常检查维护和保养，对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估，及时排除安全隐患，确保后续使用安全；制定各项安全管理制度和应急预案；对直接为旅游者提供服务的从业人员经常性开展突发事件的现场处置和救助技能培训，采取必要措施防止危害发生。

旅游经营者预见可能发生的影响行程、损害旅游者权益的情况，要及时向旅游者告知相关信息，做好相关解释、劝导、安抚工作。通过优化服务等措施，稳定旅游者情绪，妥善处理各种矛

盾，尽可能避免旅游消费纠纷转化为旅游突发事件。

旅游行政管理部门要对旅游经营者加强指导，妥善处理旅游纠纷，尽量避免旅游突发事件发生。

3.2 监测与研判

区旅游应急指挥部办公室应与交通、气象、资源规划、应急管理、卫生健康等有关部门建立预警信息通报机制。对各类可能引发旅游突发事件的因素进行研判预测、风险分析，及时向区政府和上级有关部门报告。同时，通报各成员单位和有关部门。

3.3 预警

3.3.1 预警发布

区旅游应急指挥部办公室负责接收与发布旅游预警信息及风险提示。区旅游应急指挥部办公室接收到外部预警信息后，立即组织相关成员单位进行研判分析，拟定预警发布内容，经办公室主任批准后进行发布。

预警信息内容包括预警类别、预警级别、预警区域或场所、预警期起始时间、可能影响范围、警示事项、应采取的措施和发布机关等。

主要发布途径有广播电视、报纸、互联网、短信、各类公共显示屏等；对特殊人群、特殊场所应当采取针对性的告知方式，必要时由各文化娱乐场所、旅行社、旅游景区、星级酒店等旅游经营单位进行告知。

3.3.2 预警行动

预警信息发布后，应急指挥部应采取以下一项或多项措施：

- (1) 增加观测频次，及时收集、报告有关信息；
- (2) 加强公众沟通，公布信息接收和咨询电话，及时向社会宣传文化和旅游突发事件应急知识、预防常识和安全提示；
- (3) 立即转移、撤离或者疏散容易受到旅游突发事件危害的人员和财产，并进行妥善安置；
- (4) 关闭或者限制使用易受旅游突发事件危害的场所，控制或者限制容易导致危害扩大的公共场所的活动；
- (5) 通知应急救援队伍和应急救援人员进入待命状态；
- (6) 通知相关部门准备好所需物资和设备；
- (7) 一旦发生旅游突发事件，立即启动相应的应急响应。

3.3.3 预警解除

当可能造成旅游突发事件的预警情况减弱或消失，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，由预警信息发布机关参照发布程序对预警进行解除。

4 应急响应

4.1 信息报告与通报

旅游突发事件发生后，旅游经营者的现场人员应当立即通过“110”“119”“120”“122”等紧急热线电话或其他专用电话报告事件信息，并向本单位负责人报告。单位负责人接到事件报告后，应当于1小时内向区文化旅游局、区应急管理局和其他相关部门报告，区文旅局应与2小时内向区政府、上级部门报告。

情况紧急或者发生重大、特别重大旅游突发事件时，现场有关人员可直接向上级文化旅游行政管理部门、应急管理部门和其

他相关部门报告。

旅游突发事件发生在境外的，旅游团队的领队应当立即向当地警方、中国驻当地使领馆或者政府派出机构，以及旅行社负责人报告。旅行社负责人应当在接到领队报告后1小时内，向区文化旅游局报告。

区文化旅游局在接到旅游经营者的报告后，应当在30分钟内向市文化旅游局报告，并按照规定向区政府报送。较大及以上旅游突发事件逐级上报至省文化和旅游厅。

报告内容应当包括下列内容

- (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、其他有关单位的名称；
- (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，应当先报告已知情况，并及时补报、续报出现的新情况。

4.2 先期处置

旅游突发事件发生后，区文化旅游局和旅游经营者应立即组织开展先期处置工作，采取多种措施防止事件危害扩大，并向区旅游应急指挥部和上级政府报告事件处置情况。

旅游突发事件应对处置期间，受影响的公民、法人和其他社

会组织应积极做好个人防护和自救、互救工作，配合旅游突发事件的现场处置工作。

伤亡、失踪、被困人员涉及香港、澳门、台湾地区人员或外国公民，由相关部门按照有关规定进行通报和协调。

4.3 分级响应

区级旅游突发事件应对按照Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级组织响应。其中，Ⅰ级响应为最高响应级别，由区委、区政府组织应对；Ⅱ级响应由区旅游应急指挥部组织应对；Ⅲ级响应由区文化旅游局组织应对。

4.3.1 Ⅲ级响应

4.3.1.1 启动条件

当出现下列情况之一的，经会商研判启动Ⅲ级响应。

（1）发生一般旅游突发事件的情况；

（2）事发地街道办可以应对，但需要区级部门参与协助及指导的情况；

（3）区旅游应急指挥部经会商认为应当启动Ⅲ级响应的其他情况；

4.3.1.2 启动程序

区旅游应急指挥部办公室接到旅游突发事件信息后，经分析研判，认为需要区级工作组进行指导、协助处置的事件，提出启动Ⅲ级响应建议，由区旅游应急指挥部办公室主任宣布启动Ⅲ级响应，并上报区旅游应急指挥部。

4.3.1.3 响应措施

(1) 区旅游应急指挥部办公室密切关注掌握现场动态，督导事发地街道办开展处置工作，并按要求进行报告。

(2) 区旅游应急指挥部办公室视情况派出工作组赴现场根据现场处置需要，协调调动应急资源和力量开展处置工作。

(3) 区旅游应急指挥部办公室组织专家进行会商，研究评估事件发展趋势。

4.3.2 II级响应

4.3.2.1 启动条件

当出现下列情况之一的，经会商研判启动II级响应。

(1) 发生较大旅游突发事件的情况；

(2) 事发地街道办应对困难，需区旅游应急指挥部协助处置的情况；

(3) 区旅游应急指挥部经会商认为应当启动II级响应的其他情况。

4.3.2.2 启动程序

区旅游应急指挥部办公室接到旅游突发事件信息后，经分析研判，提出启动II级响应建议，由区旅游应急指挥部办公室主任向指挥长报告，由指挥长宣布启动II级响应，区旅游应急指挥部办公室立即通知各成员单位，传达II级响应命令，同时上报上级部门。

4.3.2.3 响应措施

(1) 区委、区政府主要领导及相关部门负责人进驻区旅游应急指挥部。由应急总指挥统一领导指挥，贯彻落实党中央、国

务院、省委、省政府、市委、市政府领导的指示批示精神，全力开展各项应对处置突发事件工作

（2）区旅游应急指挥部及时向上级报告突发事件处置进展情况，接受上级工作组的指导。

（3）当旅游突发事件超出区政府应急处置能力时，区政府应及时向市政府提出扩大响应的请求，全力配合做好各项应急处置工作。

4.3.3 I级响应

4.3.3.1 启动条件

当出现下列情况之一的，经会商研判启动I级响应。

（1）发生重大及重大以上旅游突发事件的情况；

（2）在启动II级响应处置后，旅游突发事件事态若持续蔓延、危害持续扩大，需要调动更多应急资源和力量的情况；

（3）区旅游应急指挥部经会商认为应当启动I级响应的其他情况；

4.3.3.2 启动程序

在II级响应的基础上，区旅游应急指挥部经分析研判，认为事态有扩大趋势，向区委、区政府提出启动I级响应建议，经区委、区政府批准后，由区旅游应急指挥部启动I级响应。I级响应启动后由区委、区政府主要领导担任总指挥，区政府全面组织旅游突发事件的应对工作，同时上报上级部门。

4.3.3.3 响应措施

在做好I级响应措施基础上，做好以下工作：

(1) 区委、区政府主要领导及相关部门负责人进驻区旅游应急指挥部。由应急总指挥统一领导指挥，贯彻落实党中央、国务院、省委、省政府、市委、市政府领导的指示批示精神，全力开展各项应对处置突发事件工作。

(2) 区旅游应急指挥部及时向上级报告突发事件处置进展情况，接受上级工作组的指导。

(3) 当旅游突发事件超出区政府应急处置能力时，区政府应及时向市政府提出扩大响应的请求，全力配合做好各项应急处置工作。

4.4 分类处置程序

4.4.1 发生安全方面旅游突发事件的应急处置程序。

(1) 发生火灾类事件时，随团导游人员、旅游景区、星级酒店等相关人员应立即组织疏散，同时联系区消防救援大队及事件发生地最近的医院，提供团队的详细情况，并向区文化旅游局报告情况。

(2) 发生触电、踩踏类事件时，随团导游人员、旅游景区（点）、星级酒店等相关人员应立即组织疏散，同时联系事件发生地最近的医院，提供受伤人员的详细情况，同时向区文化旅游局报告情况。

(3) 区文化旅游局接到安全类事件报告后，应积极配合消防、医疗、公安、交通、应急管理等部门为游客提供紧急救援，并立即将情况报告区政府和上级部门。同时，及时向组团旅行社所在地文化旅游行政管理部门通报情况，配合处理有关事宜。

4.4.2 发生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，随团驾驶员、导游人员、旅游景区（点）、星级酒店等与事发地街道办等有关部门取得联系，同时立即向区文化和旅游体育局报告情况。

(2) 区文化和旅游体育局在接到旅游者、旅游景区、星级酒店等发生突发自然灾害或事故灾难事故报告后，应积极配合公安、交通、应急管理、卫生健康、市场监管等部门为旅游者提供紧急救援，并立即将情况报告区政府和上级部门。同时，及时向组团旅行社所在地文化旅游行政管理部门通报情况，配合处理有关事宜。

4.4.3 发生公共卫生事件类旅游突发事件的应急处置程序

4.4.3.1 突发传染病疫情应急处置程序

(1) 在行程中发现旅游者发生疑似传染病疫情时，随团导游人员、旅游景区（点）、星级酒店等应立即向区卫生健康局报告，服从相关工作安排。同时向区文化旅游局报告，并提供团队的详细情况。

(2) 区文化旅游局接到疫情报告后，要积极主动配合区卫生健康局做好旅游者住宿的星级酒店消毒防疫工作，以及游客的安抚、解释工作。卫生防疫部门做出就地隔离观察的决定，区文化旅游局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；同时向市文化旅游局报告情况，并及时将有关情况通报组团

旅行社所在地文化旅游行政管理部门。

(3) 旅行者经卫生防疫部门正式确诊为传染病病例后，区文化旅游局要积极配合卫生防疫部门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及还需前往地区的文化旅游行政管理部门通报有关情况，以便及时采取相应防疫措施。

(4) 发生疫情所在地街道办接到疫情确诊报告后，要立即向区文化旅游局报告。区文化旅游局接到报告后，按照旅游的行程路线，在本区范围内督促所经过地区的单位做好疫情防控各项措施。同时，及时上报市文化旅游局，并协调相关地区和部门做好应急处置工作。

4.4.3.2 突发食物中毒事件应急处置程序

(1) 旅游者在行程中发生食品安全事件时，随团的导游人员、旅游景区（点）、星级酒店等应立即将患者送往医疗机构进行救治，同时向所在的街道办和区文化旅游局报告。

(2) 街道办和区文化旅游局接到报告后，应立即协助卫生健康、检验检疫等部门认真检查旅游者用餐场所，调查食品留样情况，找出毒源，开展处置工作。

(3) 区文化旅游局应向组团旅行社所在地文化旅游行政管理部门通报有关情况，并积极协助办理有关事宜。区文化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处置工作，并及时上报市文化旅游局。

4.4.4 发生社会安全事件类旅游突发事件的应急处置程序

4.4.4.1 当发生港澳台和外国旅游者伤亡事件时，区文化旅游局和有关旅游经营者，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，及时逐级上报至市文化旅游局，由市文化旅游局协调相关部门，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。

4.4.4.2 在大型旅游活动中发生突发事件时，由活动主办单位按照活动应急预案，统一指挥协调有关部门来维护现场秩序，疏导人群，提供救援，区文化旅游局要积极配合，做好有关工作，并按有关规定及时上报市文化旅游局。

4.4.5 属地外突发事件的应急处置程序

4.4.5.1 区域外突发事件的应急救援处置程序

区内组织的旅游团在区域外发生突发事件时，导游人员要及时向旅行社报告，同时报告事发地文化旅游行政管理部门和相关部门，争取救助。旅行社接到报告后，应立即报区文化旅游局。区文化旅游局应全力配合事发地有关部门开展救援工作，并及时向市文化旅游局报告。发生一般突发事件，由区文化旅游局派人赶往事发地协助救援工作；发生较大以上突发事件，由区文化旅游局派人赶赴事发地，并请求市文化旅游局派人赶赴事发地协助指导救援工作。

4.4.5.2 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 指挥与协调

在发生由自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等造成的旅游突发事件时，如区政府启动其他应急专项指挥机构开展处置行动，区文化旅游局按照该指挥机构的指挥要求积极开展各项处置工作。

4.7 应急响应调整

在应急处置过程中，当本级应急力量无法做到有效控制事态发展，可能导致更大社会灾难，或事件影响范围跨本级行政区域的，可及时提请上一级指挥部支援。上级指挥部接管指挥权时，本级指挥部应根据上级指挥部统一部署全力做好处置配合工作。当突发事件危害得到有效控制，且经研判认为事件危害降低到原级别评估标准以下或无进一步扩散趋势的，可适时降低应急响应级别。

4.8 信息发布

旅游突发事件信息发布工作应按照有关规定，由区旅游应急指挥部会同区委宣传部负责组织发布。

旅游突发事件发生初期，区文化旅游局应在及时报请区委宣传部同意后，第一时间通过权威媒体向社会发布简要信息，信息发布工作与突发事件应对工作应同步研究、同步部署、同步行动。

信息的发布形式主要包括授权发布、提供新闻通稿、组织报

道、接受记者采访、举行新闻发布会等，通过主要新闻媒体、重点新闻网站或有关政府网站、移动新媒体和手机微信等方式发布信息，具体要求按照上级有关规定执行。

4.9 响应终止

经研判，确认旅游突发事件已经得到有效控制，受伤人员得到救治，社会秩序基本平稳，根据“谁启动、谁解除”的原则，由启动应急响应的机构宣布应急响应结束。

5 善后工作

5.1 善后处置

应急响应结束后，区旅游应急指挥部组织各部门及时做好善后处置工作，包括医疗救治、人员安置补偿、现场清理、污染物收集处理、恢复正常秩序、确保社会稳定等。

5.2 调查与评估

区旅游应急指挥部指定相关部门组成事故调查组，对事故展开全面调查；查清事故发生的原因、经过，认定事故的性质和责任，对事件进行总结评估，评估结果按规定上报区委、区政府和上级主管部门。

旅游经营者和区文化旅游局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 治安保障

公安部门要加强事故现场治安警戒和治安管理，加强对重点区域、重点场所、重点人群、重要物资设备的防范保护，维护现

场秩序，及时疏散群众，做好治安工作。

6.2 交通运输保障

公安、交通运输等有关部门要开设应急救援绿色通道，保证紧急情况下应急交通工具的优先安排、优先调度、优先放行。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。要根据应急处置需要，对事发现场及相关通道实行交通管制，确保道路畅通和应急救援管制顺利开展。

6.3 通信和电力保障

区旅游应急指挥部办公室要保证24小时值守电话畅通。各部门要确定专人负责旅游突发事件的协调联络工作，确保各部门联络畅通，区科工局为旅游突发事件应急救援提供通信保障。

6.4 医疗卫生保障

区卫生健康局建立医疗卫生应急队伍和保障体系，根据旅游突发事件处置需要，及时派遣医疗救治队伍开展人员救治及现场卫生环境防护工作。

6.5 资金保障

各部门应建立突发事件应急保障资金使用机制，确保应对旅游突发事件时应急资金的及时拨付使用。

6.6 其他保障

各部门应根据旅游突发事件处置需要，按照区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，确保应急救援工作进行顺利。

7 监督管理

7.1 预案管理

本预案经区政府批准发布后，向区应急管理部门备案，并抄送市文化旅游局。

全区A级景区、星级酒店及总部在阎良区范围内的旅行社应根据区旅游突发事件应急预案的要求及时编制修订应急预案，向区文化旅游局备案。

7.2 预案修订

按照《西安市应急预案管理办法（修订稿）》要求，对本预案实行动态优化和科学规范化管理，并结合实际情况及时进行修订。

7.3 预案培训及演练

各部门应加强对预案和旅游安全应急值守的宣传教育培训，定期组织开展应急演练，不断提升应急处置能力。本预案可每年组织一次应急演练，通过演练进一步评估、完善预案。

7.4 奖励与惩处

对在应急指挥与处置工作中表现突出，做出特殊贡献的单位或个人，按照有关规定，依法依规予以表彰和奖励。对造成重大影响和严重后果的单位或个人，给予党纪政纪处分。构成犯罪的，移交司法机关依法处理。

8 附则

8.1 名词术语解释

旅游突发事件：指造成或可能造成旅游者人身伤亡、财产损失的自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件。

旅游经营者：是指旅行社，以及地方性法规规定由旅游主管部门进行行业监管的景区和饭店等单位。

8.2 预案解释

本预案由区文化和旅游体育局负责解释。

8.3 预案实施

本预案自印发之日起实施。

附件1

阎良区（航空基地）旅游突发事件成员单位职责

单位名称	成员单位职责
区委宣传部	负责指导做好旅游突发事件舆论引导和应对工作；协调新闻媒体做好新闻发布工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
区委网信办	负责指导做好旅游突发事件网络舆论引导和应对工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
区发改委	负责组织电、气等重要物资的紧急调度；完成应急指挥部交办的其他任务。
区教育局	负责指导中小学、幼儿园组织的研学旅行、参观活动的安全教育和组织管理工作，并开展相关应急处置工作；完成指挥部交办的其他任务。
公安阎良分局	负责指导属地公安机关做好旅游突发事件现场及周边治安和交通秩序维护，必要时采取交通管制；配合区政府和区旅游应急指挥部开展群众紧急转移避险工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
区民政局	负责协助做好旅游突发事件遇难人员遗体火化和善后处置工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
区财政局	负责旅游突发事件应急处置资金保障及资

	金使用监督管理；完成应急指挥部交办的其他任务。
区人社局	负责做好旅游突发事件应急处置中因工伤亡人员的工伤认定及工伤保险相关待遇支付工作;完成应急指挥部交办的其他任务。
资源规划 阎良分局	负责做好景区地质灾害防治的组织、协调、指导和监督工作；做好突发地质灾害处置应急技术支撑；完成应急指挥部交办的其他任务。
生态环境 阎良分局	负责组织协调旅游突发事件引发的环境污染的调查处置工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
区住建局	负责协调对受旅游突发事件影响建筑的安全鉴定和应急监测；完成应急指挥部交办的其他任务。
区城管局	负责指导协调做好垃圾清运工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
区交通局	负责协助提供旅游突发事件应急处置过程中的道路交通运输力保障；完成应急指挥部交办的其他任务。
区水务局	负责汛期水情监测，提供相关水库及河道水情信息，为洪涝灾害处置以及水利工程施工抢险提供技术支撑；完成应急指挥部交办的其

	他任务。
区农业农村局	配合区文化和旅游局做好农业领域旅游突发事件的应急处置工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
区投资商务局	负责协调、配合有关部门和单位提供应急救援所需生活必需品供应保障；完成应急指挥部交办的其他任务。
区科工局	负责协调通讯运营商，提供旅游突发事件发生时的通信保障；完成应急指挥部交办的其他任务。
区卫生健康局	负责组织协调医疗卫生机构对旅游突发事件中受伤人员进行院前急救和转运医疗；完成应急指挥部交办的其他任务。
区文化和旅游体育局	负责组织、协调旅游突发事件应急处置工作；做好旅游突发事件应急预案的编制和修订、宣传、培训和应急演练工作；组织、参与突发事件调查、分析和统计；督促有关单位制定并落实隐患防范和整改措施；督促、指导事后恢复重建工作；协助指导媒体做好旅游预警信息发布，广泛宣传旅游安全知识；承担区旅游应急指挥部办公室日常工作。
区应急管理局	负责指导旅游突发事件应急预案体系建设，协助区文化旅游局做好旅游突发事件应对与

	处置工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
区市场监管局	负责督导旅游经营者做好特种设备的检验检测和隐患整改，参与事故调查并协调开展旅游经营者特种设备的技术鉴定；完成应急指挥部交办的其他任务。
区气象局	负责在旅游突发事件应急响应时提供事发区域气象信息，协助对可能影响应急处置的气象信息进行研判；完成应急指挥部交办的其他任务。
区消防救援大队	负责组织指挥旅游突发事件现场的火灾扑救与火灾调查工作，参与处置除火灾以外的灾害事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援工作；完成应急指挥部交办的其他任务。
各街道办	旅游突发事件发生后，各属地街道办事处应立即赶赴现场，指导开展抢险救援，防止事态扩大；最短时间了解并掌握事故情况，及时报告事故发展趋势与应急处置情况；并协助维护现场治安、秩序，疏散、转移或采取措施保护受旅游突发事件影响的游客；参与调查工作；妥善处理旅游突发事件的善后工作；完成应急指挥部交办的其他任务。

附件2

阎良区（航空基地）旅游突发事件应急通讯录

单位名称	联系电话（24小时值班电话）
区委宣传部	86877614
区委网信办	89076525
区发改委	86207554
区教育局	86866060
公安阎良分局	86866186
区民政局	86202509
区财政局	86202512
区人社局	86200730
资源规划阎良分局	86875866
生态环境阎良分局	86202511
区住建局	86202424
区城管局	86877986
区交通局	86875614
区水务局	86204774
区农业农村局	86202681
区投资商务局	86886123
区科工局	86201657
区卫生健康局	86865240

区文化和旅游体育局	86865357
区应急管理局	86201539
区市场监管局	86877764
区气象局	86207819
区消防救援大队	81664462
凤凰路街道办事处	86860258
新华路街道办事处	86206887
武屯街道办事处	68330002
北屯街道办事处	86823376
新兴街道办事处	86820230
振兴街道办事处	86829344
关山街道办事处	86822332

附件3

阎良区（航空基地）旅游突发事件信息报送单

报送单位（盖章）		报送时间	
填报人员		联系电话	
时间发生时间		事件发生地点	
报送类别	☐ 首报 ☐ 续报（第 次） ☐ 终报		
人员伤亡情况			
现场概况		风险监测情况	
事件简要经过及可能造成的影响			
已经采取的措施及实施情况			
计划采取的措施			

附件4

阎良区（航空基地）旅游突发事件信息办理单

报告单位	报告人	报告时间	接报人
事由			领导批示：
拟办意见			
处理情况			

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，区检察院