昆山市旅游公共安全事件应急预案

目 录

[1 总则 1](#_Toc19364)

[1.1 编制目的和依据 1](#_Toc18373)

[1.2 适用范围 2](#_Toc29328)

[1.3 工作原则 2](#_Toc4890)

[2 事件分类分级 3](#_Toc4975)

[2.1 分类 3](#_Toc24196)

[2.2 分级 3](#_Toc824)

[2.2.1 一级（特别重大）旅游公共安全事件 3](#_Toc1205)

[2.2.2 二级（重大）旅游公共安全事件 4](#_Toc27934)

[2.2.3 三级（较大）旅游公共安全事件 4](#_Toc31286)

[2.2.4 四级（一般）旅游公共安全事件 4](#_Toc6433)

[2.3 其他 5](#_Toc24121)

[3 组织体系 6](#_Toc3094)

[3.1 领导机构 6](#_Toc8960)

[3.2 应急联动机构 7](#_Toc29936)

[3.3 现场指挥部 7](#_Toc4738)

[3.4 专家组 9](#_Toc14677)

[4 预警机制 10](#_Toc22838)

[4.1 预警分级 10](#_Toc17338)

[4.2 预警发布 10](#_Toc20519)

[4.3 预警响应 11](#_Toc1959)

[4.4 预警解除 11](#_Toc18625)

[5 应急响应和处置 12](#_Toc5329)

[5.1 应急响应 12](#_Toc28667)

[5.2 先期处置 12](#_Toc6173)

[5.3 分级响应 13](#_Toc19396)

[5.3.1 一级或二级响应 13](#_Toc25053)

[5.3.2 三级响应 14](#_Toc11482)

[5.3.3 四级响应 14](#_Toc699)

[5.3.4 响应等级调整 15](#_Toc23854)

[5.4 专项处置 15](#_Toc2210)

[5.4.1 旅游团队事故灾难事件应急处置程序 15](#_Toc14193)

[5.4.2 旅游团队及散客食物中毒事件应急处置程序 16](#_Toc30323)

[5.4.3 旅游节庆活动安全事件应急处置程序 16](#_Toc31312)

[5.4.4 旅游团队出入境安全事件应急处置程序 17](#_Toc639)

[5.5 舆情信息管控 18](#_Toc27469)

[5.5.1 信息发布 18](#_Toc14022)

[5.5.2 舆情引导 18](#_Toc25824)

[5.6 应急结束 19](#_Toc620)

[6 后期处理 20](#_Toc26094)

[6.1 善后工作 20](#_Toc11242)

[6.2 保险理赔 20](#_Toc22943)

[6.3 调查总结和评估 20](#_Toc7670)

[7 应急保障 21](#_Toc17212)

[7.1 应急队伍保障 21](#_Toc11386)

[7.2 经费保障 21](#_Toc5573)

[7.3 通信保障 21](#_Toc6723)

[7.4 紧急安置场所保障 21](#_Toc32086)

[7.5 基本生活和物质保障 22](#_Toc11620)

[7.6 医疗卫生保障 22](#_Toc20632)

[7.7 交通运输保障 22](#_Toc20308)

[7.8 其他保障 2](#_Toc21196)3

[7.8.1 舆情保障 23](#_Toc24397)

[7.8.2 沟通联络保障 23](#_Toc29500)

[7.8.3 奖惩保障 23](#_Toc20615)

[8 预案管理 24](#_Toc23823)

[8.1 宣传 24](#_Toc15153)

[8.2 培训 24](#_Toc717)

[8.3 演练 24](#_Toc32352)

[8.4 修订与解释 25](#_Toc27429)

[8.5 预案报备 25](#_Toc16970)

[8.6 预案实施 25](#_Toc28843)

[附件：1. 昆山市旅游公共安全事件应急组织体系框架图 26](#_Toc25992)

[2. 昆山市旅游公共安全事件应急工作领导小组成员单位职责 27](#_Toc30004)

[3. 昆山市旅游公共安全事件预警流程图 30](#_Toc17685)

[4. 昆山市旅游公共安全事件应急处置流程图 31](#_Toc3862)

[5. 昆山市消防救援队伍情况汇总表 32](#_Toc14547)

[6. 昆山市应急救援队伍及物资装备汇总表 3](#_Toc17998)3

[7. 昆山市A级景区应急资源清单 3](#_Toc22522)6

[8. 外部救援单位联系电话 3](#_Toc9742)8

[修订页 3](#_Toc24124)9

1 总则

1.1 编制目的和依据

为建立健全本市旅游公共安全事件应急救援体系，提高有效预防和及时处置各类旅游公共安全事件的应急能力和治理水平，营造本市旅游公共安全新环境，高质量打造全域旅游新版图，让人民群众享受更加美好的旅游生活，特制订本预案。

依据《中华人民共和国旅游法》《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》《生产安全事故报告和调查处理条例》《中华人民共和国传染病防治法》《突发公共卫生事件应急条例》《旅行社条例》《旅游安全管理办法》《国家旅游局旅游突发公共事件应急预案》《导游人员管理条例》《中国公民出国旅游管理办法》《生产安全事故应急救援预案管理办法》《导游管理办法》，以及《江苏省旅游条例》《江苏省安全生产条例》《江苏省实施〈中华人民共和国突发事件应对法〉办法》《江苏省突发事件应急预案管理办法》《江苏省突发公共事件总体应急预案》《江苏省旅游安全应急预案》《苏州市旅游条例》《苏州市突发公共事件总体应急预案》《苏州市旅游公共安全事件应急预案》《昆山市突发公共事件总体应急预案》等有关法律、法规、应急预案的要求，制定本预案。

1.2 适用范围

本预案适用于在我市境内发布旅游公共安全预警、处置我市境内旅游者、旅游从业人员因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件而发生的旅游公共安全事件和处置我市旅行社组团出国（境）旅游过程中发生的旅游公共安全事件。

1.3 工作原则

以人为本，救援第一；统一领导，分级负责；属地救护，就近处置；及时报告，信息畅通；平战结合，以平备战。

2 事件分类分级

2.1 分类

本预案所称旅游公共安全事件，是指突然发生，造成或者可能造成旅游者人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，危及旅游公共安全的紧急事件，其中旅游专项处置主要包括旅游团队事故灾难事件、旅游团队食物中毒事件、旅游节庆活动事件和旅游团队出入境突发安全事件。

2.2 分级

参照《苏州市旅游公共安全事件应急预案》，根据旅游公共安全事件的性质、危害程度、可控性以及造成或者可能造成的影响，旅游公共安全事件响应等级分为四级：一级（特别重大）、二级（重大）、三级（较大）和四级（一般）。

2.2.1 一级（特别重大）旅游公共安全事件

有下列情况之一的，为一级（特别重大）旅游公共安全事件：

（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。

2.2.2 二级（重大）旅游公共安全事件

有下列情况之一的，为二级（重大）旅游公共安全事件：

（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。

2.2.3 三级（较大）旅游公共安全事件

有下列情况之一的，为三级（较大）旅游公共安全事件：

（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。

2.2.4 四级（一般）旅游公共安全事件

有下列情况之一的，为四级（一般）旅游公共安全事件：

（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。

2.3 其他

本预案所称的“以上”包括本数，“以下”不包括本数。

3 组织体系

3.1 领导机构

市政府成立旅游公共安全事件应急工作领导小组，统一领导、指挥市旅游公共安全事件的预警和应急处置工作，市旅游安全生产专业委员会负责应急工作领导小组的日常工作。领导小组组长由市分管旅游的副市长担任，副组长由分管旅游工作的市政府办公室副主任担任，成员由市委宣传部、市委统战部、市委台办、市发改委、工信局、公安局、民政局、财政局、住建局、交通局、文体广旅局、卫健委、应急局、市场监管局、外事办、原苏州银保监分局昆山监管组、气象局、消防救援大队，昆山开发区、昆山高新区、花桥经济开发区、旅游度假区、张浦镇、周市镇、陆家镇、巴城镇、千灯镇、淀山湖镇、周庄镇、锦溪镇分管负责人组成。

旅游公共安全事件应急工作领导小组的主要职责是：

（1）负责指挥、协调涉及全市、跨地区发生的旅游公共安全事件的应急处置工作；

（2）决定旅游公共安全事件应急救援措施，指挥、协调市级相关部门、相关区镇组织实施并监督检查落实情况；

（3）决定旅游公共安全事件应急预案启动范围和等级；

（4）决定旅游公共安全事件预警和处置的信息发布、舆论引导；

（5）决定成立现场指挥部以及牵头单位；

（6）指导旅游公共安全事件的调查工作；

（7）决定其他有关旅游公共安全事件应急处置工作的事项。

3.2 应急联动机构

市旅游安全专业委员会成立旅游公共安全事件应急联动机构，负责日常的应急联勤联动工作，由市文体广旅局、公安局、应急局等部门组成，办公地点设在市公安局。

旅游应急联动机构作为本市旅游公共安全事件应急联动先期处置的职能机构和指挥平台，负责执行应急工作领导小组指令；及时收集整理本地区有关危及旅游者安全的信息，适时向旅游企业和旅游者发出旅游警告或警示；应急联动处置一般、较大旅游公共安全事件，组织联动成员单位对重大、特别重大旅游公共安全事件进行先期处置等工作。

3.3 现场指挥部

根据旅游公共安全事件的发展态势和实际处置需要，市旅游公共安全事件应急工作领导小组成立现场指挥部。现场指挥部领导由市旅游公共安全事件应急工作领导小组委派，成员由市相关部门和事件发生地的区镇负责人组成。现场指挥部下设若干应急小组，可包括信息发布组、通讯保障组、警戒疏散组、物资供应组、工程抢险组、综合协调组、医疗救护组、气象监测组、抢险救援组、善后处理组等。

1. 信息发布组：由市委宣传部负责。主要负责及时、准确、正面、客观发布权威信息；收集相关舆情；做好舆论引导工作。
2. 通讯保障组：由市工信局协调各电信运营商配合确保应急处置工作信息畅通。
3. 警戒疏散组：由市公安局牵头，事故发生地的交警部门、属地派出所、行业（领域）主管部门、事发地区镇人民政府及事故企业安全保卫人员组成。
4. 物资供应组：应急响应期间，应急物资的调用，由市应急工作领导小组统一协调，市发改委、工信局、财政局、住建局、交通运输局、卫健委、应急局等部门参加。主要负责保证应急救援所需的物资、装备保障及调度配给工作；市交通运输局负责保障应急物资、装备器材和人群疏散所需的交通工具等。
5. 工程抢险组：由市住建局牵头，市公安局交警大队、供水、供电、供气部门协同配合。
6. 综合协调组：由市文体广旅局牵头，事发地区镇人民政府、市应急局、市公安局组成。
7. 医疗救护组：由市卫健委牵头，120急救中心、区镇有关医疗机构、事故企业具备相应医疗急救能力的人员组成。
8. 气象监测组：由市气象局负责，各区镇人民政府配合。
9. 抢险救援组：由市消防救援大队牵头，公安局、住建局、卫健委、应急局、事发地区镇人民政府、专业应急处置队伍及事故单位人员组成。
10. 善后处理组：由事发地区镇人民政府牵头，事发地有关部门等参加。主要负责伤亡人员及家属的安抚、补偿和保险理赔；恢复正常的生产、生活秩序。

3.4 专家组

为保证处置旅游公共安全事件的专业性，市旅游安全专业委员会负责从市安全生产委员会专家库中遴选组建处置旅游公共安全事件的专家组，为处置旅游公共安全事件提供决策咨询和技术保障。

4 预警机制

4.1 预警分级

根据旅游公共安全事件可能造成的危害程度、紧急程度和发展态势，旅游公共安全事件预警级别分为四级：一级（特别严重）、二级（严重）、三级（较重）和四级（一般），依次用红色（警告不要前往）、橙色（劝告不要前往）、黄色（提示注意事项）和蓝色（提供相关信息）标示。

一级预警（红色预警）：情况危急，可能发生或引发特别重大事故的；或事故已经发生，事态正在迅速扩大。

二级预警（橙色预警）：情况紧急，可能发生或引发重大事故的；或事故已经发生，事态正在逐步扩大。

三级预警（黄色预警）：情况比较紧急，可能发生或引发较大事故的；或事故已经发生，事态有进一步扩大的趋势。

四级预警（蓝色预警）：可能发生或引发一般事故；或事故已经发生，事故隐患仍然存在。

4.2 预警发布

市应急工作领导小组根据本预案，明确预警的工作要求、程序、部门，落实预警的监督管理措施，由其或指定的部门通过广播、电视、报刊、互联网、手机短信、电子显示屏等方式公开播发预警信息，对警报盲区采取针对性的公告方式。必要时，旅行社、景区景点、宾馆饭店等旅游相关企业要逐个通知接待的旅游者和本企业员工。

旅游公共安全事件预警发布的信息要素包括发布单位、发布时间、突发事件的类别、起始时间、可能影响的范围、预警级别、警示事项、事态发展、相关措施、咨询电话等内容。

4.3 预警响应

预警信息发布后，市应急工作领导小组、市应急联动机构、市文体广旅局、区镇政府及其他有关部门和单位根据预警分级可采取预防性措施，并及时向市政府报告相关情况。

4.4 预警解除

预警发布后，市应急工作领导小组或其指定的部门根据事态发展情况跟踪监测，在可能发生旅游公共安全事件的因素基本消除后，宣布解除预警。

5 应急响应和处置

5.1 应急响应

旅游公共安全事件发生后，本着“及时处置，逐级汇报”的原则，事发单位或旅游团队相关负责人应第一时间将事件情况报告区镇，区镇接报后立即启动区域内应急预案，通报各成员单位配合处置，并将详细情况报告市旅游应急联动机构，市旅游应急联动机构接到事件报告后1小时内，做好应急救援指导和增援工作，并根据事件级别和性质，由市应急工作领导小组上报至上一级政府，旅游主管部门逐级上报至上一级旅游主管部门。

信息报告内容包括：事件信息来源、事发单位、时间、事发地点、发生事故的简要经过、影响范围、事件性质、事发态势、旅游者伤亡和失踪人数、造成的直接经济损失、已采取的应急措施及报告人联系方式等，并根据事态发展和处置情况及时续报。

5.2 先期处置

事故发生后,事发单位要立即启动相关预案的应急响应，采取措施控制事态发展，组织开展自救减灾应急处置工作，并按要求及时向区镇报告事故信息。

区镇立即启动区域内应急预案，组织、指挥、调度、协调各方面资源和力量，采取必要措施，对旅游公共安全事件实施处置，并确定事件等级，上报市旅游应急联动机构。

市旅游应急联动机构根据事件级别分级响应，启动相关应急处置程序，控制事态发展，在必要时增派救援力量。

5.3 分级响应

5.3.1 一级或二级响应

当发生一级或二级旅游公共安全事件时，相关旅游企事业单位立即启动应急预案，事发单位主要负责人迅速到达事发现场组织实施紧急疏散和救援行动，组织自救互救，妥善安置受影响旅游者，并采取其他必要的处置措施；

区镇立即启动区域内应急预案，组织各成员单位进行救援，调集救援所需物资和设备，并迅速采取必要的安全防护措施，防止次生事故的发生；组织协调转移、撤离或者疏散受到旅游公共安全事件危害的旅游者，进行妥善安置，并采取其他必要的救援措施。区镇领导第一时间到达事发现场组织协调救援工作。

区镇上报市旅游应急联动机构，市旅游应急联动机构上报市应急工作领导小组。市应急工作领导小组视情况成立现场指挥部，组织专家组参与咨询和决策，组织、指挥、协调、调度相关应急资源和力量，统一实施应急处置，并视情况向社会公众发出提示或避险警告，通报事件影响。

市应急工作领导小组及时将事件处置情况上报苏州市旅游应急联动机构，在苏州市旅游应急联动机构的统一指挥下全力配合开展应急救援。

5.3.2 三级响应

当发生三级旅游公共安全事件时，相关旅游企事业单位立即启动应急预案，事发单位主要负责人迅速到达事发现场组织实施紧急疏散和救援行动，组织自救互救，妥善安置受影响旅游者，并采取其他必要的处置措施。

区镇立即启动应急预案先行救援，并将情况上报市旅游应急联动机构，掌握事态发展趋势，协调采取相应措施。区镇领导第一时间赶到事发现场组织实施救援，视情况向公众发出提示或避险警告，通报事件影响。

区镇上报市旅游应急联动机构，市旅游应急联动机构根据事件发展情况启动应急预案，调度相关应急资源和力量配合救援。

市应急工作领导小组及时将事件处置情况上报苏州市旅游应急联动机构。

5.3.3 四级响应

当发生四级旅游公共安全事件时，相关旅游企事业单位立即启动应急预案，主要负责人迅速到达事发现场组织实施紧急疏散和救援行动，组织自救互救，妥善安置受影响旅游者，并采取其他必要的处置措施。

区镇接报后，立即启动本区域内应急预案，区镇领导第一时间赶到事发现场组织实施救援，协调转移、撤离或者疏散受到事件危害的旅游者，进行妥善安置，并采取其他必要的救援措施。

市应急工作领导小组及时将事件处置情况上报苏州市旅游应急联动机构。

5.3.4 响应等级调整

旅游公共安全事件的响应等级与实际级别密切相关，但需根据实际情况确定。响应等级一般由低向高递升，出现紧急情况和严重态势时，可直接提高相应等级。当旅游公共安全事件发生在重要地段、重大节假日、重大活动和重要会议期间，应急响应等级视情况相应提高。应急响应等级调整由市应急工作领导小组决定和公布。

5.4 专项处置

5.4.1 旅游团队事故灾难事件应急处置程序

旅游团队在行程中发生事故灾难时（包括旅游交通事故、旅游住宿安全事故、高风险项目事故等），事发单位立即启动应急救援预案，随团导游或旅游企业在向当地有关部门求援的同时，立即向市文体广旅局报告情况。

市文体广旅局在接到旅行社、景区（点）等发生事故灾难报告后，应积极协调应急联动机构为旅游者提供紧急救援，并立即将情况报告上一级文化旅游主管部门。同时,及时向组团社所在地旅游主管部门通报情况，配合处理有关事宜。

同时，主动了解、核实有关信息及时上报市应急工作领导小组和市政府、苏州市文广旅局，并按工作职责协调相关区镇和部门做好应急救援工作。

5.4.2 旅游团队及散客食物中毒事件应急处置程序

旅游团队及散客在行程中发生食物中毒事件时，随团导游或相关旅游企业应立即与当地医疗机构联系救助事宜，并立即向市文体广旅局和市场监管局报告。当地医疗机构在接报后应立即逐级上报市卫健委，并由市卫健委向市旅游公共安全事件应急领导小组报告相关情况。

市旅游公共安全事件应急领导小组应立即督促事发单位积极配合市市场监管局、卫健委和疾病预防控制机构开展事故调查、流行病学调查和事故卫生处理，并协助相关部门对涉事单位进行后期处理。同时，积极协调组织相关部门及旅游经营者做好旅游团队的食宿等后勤保障工作。

组团社为外地旅行社的，市文体广旅局在接到相关情况报告后，应向组团社所在地旅游主管部门通报有关情况，并积极协助处理有关事宜。

5.4.3 旅游节庆活动安全事件应急处置程序

在大型旅游节庆活动中发生旅游公共安全事件时，由活动主办方和承办方立即启动应急预案，在第一时间进行处置，指挥协调相关部门维持现场秩序，疏导人群，提供应急救援服务，并向市文体广旅局报告有关情况。市文体广旅局要积极配合做好有关工作，并按有关规定及时向市应急工作领导小组、市政府和苏州市文化广电和旅游局上报事件有关情况。

5.4.4 旅游团队出入境安全事件应急处置程序

本市旅游团出国（境）发生旅游公共安全事件时，旅游团队的领队应立即向当地警方、中国驻当地使领馆或者政府派出机构和组团社负责人报告。组团社负责人在接到领队报告后1小时内，向市文体广旅局报告。

当发生入境旅游者伤亡事件时，组团社应立即采取措施自救，并联系市文体广旅局启动应急救援，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。市文体广旅局及时通报组团社，以便与旅游者所在国家或地区的急救组织尽快沟通，请求配合处理有关救援事项，同时上报市政府和苏州市文化广电和旅游局。

市外事办、台办和公安局通过有关渠道，及时通知港澳台地区或有关国家的急救组织，请求配合处理有关救援事项。市文体广旅局在接到相关报告后，立即按分级响应规定程序及时做好逐级上报工作。

5.5 舆情信息管控

5.5.1 信息发布

旅游公共安全事件的信息发布，由区镇负责撰文后报送市应急联动机构，由应急工作领导小组审核，并委派市委宣传部统一负责旅游公共安全事件的信息发布工作，市文体广旅局配合宣传部门实施。必要时在现场设立新闻中心，做好新闻媒体的接待和信息统一发布工作。

对于事件本身比较敏感或发生在敏感地区、敏感时间的旅游公共安全事件，或可能演化为重大、特别重大事件的信息，不受事件分级标准的限制，应立即上报，市应急工作领导小组接到报告后迅速报告苏州市政府和省文化和旅游厅。对于可能产生国际影响的旅游公共安全事件，对外报道工作应在省文化和旅游厅、苏州市委宣传部、市政府共同组织下实施。

5.5.2 舆情引导

市应急工作领导小组充分运用平面媒体、网络媒体、电波媒体等形式，向社会公开或通报旅游公共安全事件信息，方便群众及时获取信息，保障公民享有知情权，并有效引导舆情。一般情况下，由现场指挥部在第一时间发布权威信息，必要时由市长或分管副市长召开新闻发布会或发表电视讲话，通报有关情况。

市文体广旅局积极协同相关部门正确引导社会舆情，保证社会稳定，加强网络信息发布的管理和引导，通过多手段和途径积极收集、研判舆情，把握舆情动向，同步启动、同步实施舆情处置工作。

5.6 应急结束

当遇险人员获救，事故现场得到控制，可能导致次生、衍生的事故隐患消除后，经应急工作领导小组确认，现场应急处置工作结束。

6 后期处理

6.1 善后工作

相关区镇、市相关部门、旅游企业负责旅游公共安全事件的善后处置工作，及时恢复旅游正常秩序。市文体广旅局在应急工作领导小组的安排下，负责协调处理善后处置工作，包括人员安置、补偿、征用物资补偿、清理与处理等事项，尽快消除事件后果和影响，安抚旅游者和受影响人员，保证社会稳定，恢复正常秩序。

6.2 保险理赔

原苏州银保监分局昆山监管组要在第一时间督促有关保险公司对突发公共事件造成的损失进行评估定损、审核和确认，抓紧进行理赔。鼓励事故责任单位、各区镇、保险公司和旅游者积极参与旅游事故保险。

6.3 调查总结和评估

在旅游公共安全事件应急救援结束后，市应急工作领导小组安排各相关成员单位，在专家组的指导下，进行总结、分析，提出事件预防、救援工作改进的意见和建议，并形成应急救援总结报告，报送市政府和上级有关部门。

7 应急保障

7.1 应急队伍保障

各区镇依托公安、交通、卫生、消防等有关部门建立应急救援队伍。应急工作领导小组负责组建本市旅游公共安全事件预警和应急处置专业队伍，各类旅游企业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；充分发挥公益团体及义务志愿者队伍等社会力量的作用，必要时协助实施应急处置。

7.2 经费保障

旅游公共安全事件常态管理及应急处置所需的经费，由市财政局列入市政府年度财政预算，保障旅游突发公共安全事件的应急支出需要。区镇及旅游企业应根据旅游公共安全事件应急救援的需要，统筹安排应急救援专项资金。

7.3 通信保障

市工信局负责组织协调各电信运营商，为旅游公共安全事件应急救援提供应急通讯保障。在应急处置工作中，做好无线电通讯技术保障工作，及时排除通讯干扰，保证应急处置工作信息畅通。

市旅游公共安全事件应急工作领导小组建立包括参与应急救援的相关部门（单位）、专家组的通讯录，并定期更新。

7.4 紧急安置场所保障

各区镇应将大型公园、绿地、学校操场和人防设施等处的紧急安置场所纳入旅游预警和应急救援体系，建立旅游住宿能力信息库，调度民政、交通运输、卫生、消防支队等部门，在旅游公共安全事件发生后妥善临时安置旅游者。

7.5 基本生活和物质保障

市应急工作领导小组应掌握当地帐篷、药品、饮用水、设备等应急救援物资情况。在应急处置工作中，组织、协调市民政局、市市场监管局等相关职能部门，确保救援物资的及时调用。

7.6 医疗卫生保障

旅游公共安全事件发生后，由市卫健委负责组织、协调医疗救治工作，尽最大可能减少伤亡；并根据旅游公共事件的特性和需要，做好疾病控制、消毒隔离和卫生防疫等工作。

7.7 交通运输保障

市文体广旅局会同市交通运输局建立旅游交通运输能力动态数据库，掌握各类交通运输工具数量、分布、功能、使用状态等情况，合理储备、配置和使用应急运输力量，形成快速、高效、顺畅、协调的应急运输系统。市旅游交通企业应严格按照市交通部门、市文化旅游部门的指令，配合和投入旅游应急工作。

根据应急处置需要，市公安局负责对现场及相关通道依法实施道路交通管制，开设应急救援绿色通道，确保救援物资、人员、伤员的及时到达与转移。

7.8 其他保障

7.8.1 舆情保障

市委宣传部加强对媒体、网络等信息的监控，在专家的专业指导下，市委宣传部、市文体广旅局、应急局等部门指定专门的对外发言人，负责与相关媒体的交流沟通。

7.8.2 沟通联络保障

市文体广旅局负责完善与本市相关部门和单位、外省市旅游主管部门、港澳台旅游管理机构、国外旅游管理机构的协作、沟通、联系等，建立健全旅游公共安全紧急救援网络，提高旅游公共安全事故的应急处理能力。

7.8.3 奖惩保障

对在旅游公共安全事件应急处置工作中作出突出贡献的集体和个人予以表彰奖励；对拒绝履行应急准备义务、不服从指挥、玩忽职守的，依法追究相关责任人的行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8 预案管理

8.1 宣传

市文体广旅局及各区镇应加强对旅游公共安全事件预防、避险、避灾、自救、互救等知识的宣传教育，充分利用传统和新媒体手段，在交通集散站点、游客集散中心等人流量密集处开展旅游安全预警及处置救援等公共安全知识的宣传教育。全面公布市应急救援电话，提高全行业和游客自救、互救能力，进而提高全社会安全防范意识和应急处置能力。

8.2 培训

市文体广旅局及各区镇应积极围绕本预案，组织、督促对相关旅游企业单位从业人员的培训工作，使其熟知应急预案预警及处置程序，提高其快速预警、及时处置、消除危害、减少损害等应急救援技能。

各旅游经营单位应当对全体从业人员开展旅游安全生产的教育和培训工作，建立长效机制，健全培训档案，不断提高从业人员旅游公共安全事件的处置能力。

8.3 演练

市文体广旅局及各区镇、各旅游企事业单位应结合实际，至少每年组织一次旅游公共安全事件应急救援演练，不断提高救援人员应急处置能力。演练结束后及时形成评估及总结报告，并提出意见及建议，以便修订完善本预案。

8.4 修订与解释

本应急预案由昆山市文体广旅局负责解释，并根据实际情况变化，适时对预案进行修订。

8.5 预案报备

各旅游企事业单位本级预案应报昆山市文体广旅局和属地区镇备案。

8.6 预案实施

本预案自发布之日起施行。

附件1

昆山市旅游公共安全事件应急组织体系框架图

应急工作领导小组

应急联动机构

现场指挥部

区镇

成员单位

综合协调组**组**

**综合协调组**

工程抢险组

物资供应组

**综合协调组**

警戒疏散组

抢险救援组

医疗救护组

气象监测组

通讯保障组

信息发布组

专家组

善后处理组

附件2

昆山市旅游公共安全事件应急工作领导小组

成员单位职责

市委宣传部：负责制定信息发布方案及对外舆情信息发布宣传口径，负责旅游公共安全事件宣传工作的指导，组织协调新闻单位做好旅游公共安全事件的新闻报道工作，负责会同网监部门做好相关舆情信息的管理工作。

市委统战部：协助做好发生在宗教场所的旅游公共安全事件的应急处置工作；协助处理因民族宗教问题引发的旅游公共安全事件。

市委台办：负责协助做好涉台旅游公共安全事件的应急处置工作。

市发改委：负责市级应急储备物资的收储、更新和日常管理，并根据市应急局的动用指令按程序组织调出。

市工信局：负责组织协调各电信运营商，对旅游公共安全事件处置提供应急通信维修和保障。

市公安局：负责旅游公共安全事件应急救援现场处置的治安秩序和交通秩序。负责道路交通运输旅游突发事故的责任认定和处理等。

市民政局：协调做好旅游公共安全事件中死亡人员遗体处理、殡葬等相关工作。

市财政局：负责旅游公共安全事件应急救援资金保障和监管；负责将旅游公共安全事件处置经费纳入年度财政预算。

市住建局：负责组织专家和专业队伍对房屋安全突发事件的成因、险情进行分析论证；负责倒塌房屋周围邻近房屋的安全性应急检查；负责现场房屋重要结构构件的证据保留；负责开展房屋事故原因的技术调查工作；与消防大队一起负责对房屋类火灾事故原因展开调查。

市交通运输局：负责旅游船艇水上交通事故的调查处理，配合有关部门对道路运输车辆安全事故进行调查处理；负责组织、协调铁路、水运、公路、民航、城市公交等相关单位，及时疏散旅游公共安全事件中的受伤游客。

市文体广旅局：负责督促涉事旅游单位立即赶赴现场并协助有关部门进行紧急救援和做好事故善后处理；协调旅游公共安全事件的具体应急处置工作；组织旅游公共安全事件的善后调查工作。负责文博景点和娱乐场所旅游公共安全事故的应急处置工作，配合市委宣传部把握准确的舆论导向，及时发布事故信息，加强正面宣传报道，充分发挥新闻媒体的舆论监督作用。

市卫健委：负责参与旅游团队食物中毒事件的应急响应；组织医疗卫生机构对伤病员进行救治；组织开展事故现场卫生处理；及时向市旅游安全专业委员会通报相关信息。

市应急局：负责协调应急救援力量进行应急救援工作，紧急情况下按程序提请、衔接驻地解放军和武警部队参与应急救援工作；会同有关方面组织协调紧急转移安置受灾群众；组织协调重要应急物资的调拨；会同相关部门做好旅游行业发生的生产安全事故进行调查和处理工作。

市市场监管局：负责对旅游场所内特种设备安全监察，组织专业技术人员参加相关特种设备事故的调查工作；负责开展食品安全事故的调查处理和相关技术鉴定工作，并协调相关部门开展食品安全事故的检验检测、技术鉴定和原因分析工作。

外事办：负责协助做好涉外旅游公共安全事件的应急处置工作。

原苏州银保监分局昆山监管组：负责组织、协调相关保险公司对事发现场进行勘验、检查、收集证据，按国家法律、法规尽快做好理赔工作。

市气象局：负责协助做好旅游公共安全事件处置的气象信息预报工作。

市消防救援大队：负责做好旅游景区、星级饭店行业以及大型旅游节庆活动现场等发生火灾事故的预防、处置和救援工作；协助做好市内旅游交通事故的现场救援工作。

各区镇：按照属地管理原则负责本辖区内旅游公共安全事件应急处置的指挥协调工作；根据本预案制定符合各自实际情况的区镇应急预案；在本预案启动后，按照现场指挥部的统一部署，完成各项应急处置任务。

附件3

昆山市旅游公共安全事件预警流程图

市应急工作领导小组统一领导

市应急工作领导小组或指定部门发布预警信息

（警告不要前往）

一级红色预警

（劝告不要前往）

二级橙色预警

（提示注意事项）

三级黄色预警

（提醒相关信息）

四级蓝色预警

预警响应

应急联动机构

现场指挥部

各区镇

相关部门单位

因素消除

预警解除

是

否

附件4

昆山市旅游公共安全事件应急处置流程图

上报区镇

启动区域内应急预案

报告市旅游应急联动机构

等级确定

市应急工作

领导小组

汇报应急工作领导小组

成立现场指挥部

应急处置各项工作

应急结束

善后工作

市相关部门、相关区镇、旅游企业

旅游公共安全事件发生

I、II、III级

先期处置

IV级

附件5

昆山市消防救援队伍情况汇总表

| **序号** | **队伍名称** | **队伍地址** | **行政区划** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 特勤大队四站（国家队） | 江苏省昆山市雁荡山路66号 | 开发区 |
| 2 | 鹿城路消防救援站（国家队） | 江苏省昆山市玉山镇鹿城路55号 | 高新区 |
| 3 | 淀山湖政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市淀山湖镇翔云路28号 | 淀山湖镇 |
| 4 | 周市政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市周市镇和蔚路88号 | 周市镇 |
| 5 | 花桥政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市花桥镇沿沪大道251号 | 花桥镇 |
| 6 | 开发区政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市景王路998号 | 开发区 |
| 7 | 张浦政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市银河路11号 | 张浦镇 |
| 8 | 郭泽路政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市蓬朗镇郭泽路321号 | 开发区 |
| 9 | 北门政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市玉山镇城北路705号 | 高新区 |
| 10 | 陆家政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市陆家镇陆建路1号 | 陆家镇 |
| 11 | 柏庐政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市樾阁南街苏南小商品市场第二交易厅 | 高新区 |
| 12 | 锦溪政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市锦溪镇百胜路148号 | 锦溪镇 |
| 13 | 光电产业园政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市开发区灵江路8号 | 开发区 |
| 14 | 周庄政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市周庄镇大桥路127号 | 周庄镇 |
| 15 | 高新区政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市恒阳路66号 | 高新区 |
| 16 | 千灯政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市千灯镇联合路277号 | 千灯镇 |
| 17 | 巴城政府专职消防救援队 | 江苏省昆山市巴城镇迎宾西路3500号 | 巴城镇 |

附件6

昆山市应急救援队伍及物资装备汇总表

| **序号** | **专业应急救援队伍名称** | **队伍负责人****姓名** | **队伍负责人****电话** | **专业应急救援****方向与范围** | **应急物资和装备** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 昆山市防汛排涝抢险队伍 | 顾月弟 | 13806265061 | 防汛排涝 | 大流量应急排水车、移动机泵、救生衣、草包等 |
| 2 | 昆山水务集团抢修队 | 顾超 | 18962687180 | 水务管网网抢修排水排污 | 工程抢险车、联合疏通车、淤泥车、检测车、抓泥车、垃圾车、吸污车、柴油发电机、动力站、潜水泵、动力泵、发电机组、3寸柴油抽水泵等 |
| 3 | 供电公司配网抢修队 | 储海兵 | 13812949072 | 电力抢险 | 油锯（台）、汽油水泵（台）、柴油发电机（台）、全方位泛光工作灯（带发电机）（台）、专业汽油链锯（台）、便携应急电源（台）、防爆强光工作灯（台）、35千伏车载变、500kW电源车等 |
| 4 | 昆山鹿通路桥养护有限公司公路养护应急抢险队 | 高进生 | 13915487805 | 公路保畅应急抢险 | 融雪剂洒布车、除雪车、融雪剂洒布车、防撞缓冲车、渣浆泵、随车吊、防撞缓冲车、挖掘机等 |
| 5 | 昆山利通燃气有限公司应急救援队伍 | 朱澄宇 | 13913216658 | 城镇燃气输配及使用抢维修 | 应急抢险车、手持式燃气检测仪、激光甲烷检测仪、红外温度检测仪、真空度检测仪、汽油发电焊机、汽油发电机、热熔焊机、正压式呼吸器、手持式检漏仪等 |
| 6 | 昆山华润城市燃气有限公司应急救援队伍 | 范裕峰 | 15850338831 | 城镇燃气输配及使用抢维修 | 应急抢险车、手持式燃气检测仪、激光甲烷检测仪、乙烷分析仪、移动压缩机、柴油发电机、正压式呼吸器、全自动电熔焊机、对接焊机、鞍型三通焊接夹具、PE管不停输双封双堵设备、防爆风机、 |
| 7 | 昆山高峰天然气有限公司应急救援队伍 | 刘军 | 15962509290 | 城镇燃气输配及使用抢维修 | 应急抢险车、正压式呼吸器、手持式检漏仪、电绝缘服、防爆风机、防爆毯、手提式防爆风机等 |
| 8 | 昆山中石油昆仑燃气有限公司应急救援队伍 | 孙麟 | 18994445169 | 城镇燃气输配及使用抢维修 | 应急抢修车、发电机、防爆电箱、防爆轴流风机、电熔焊机、抽水泵、泥浆泵、防爆投射灯、长管呼吸器、正压式空气呼吸机、热熔焊机、手提式防爆风机、手持式燃气检测仪、激光甲烷检测仪、防爆绝缘电缆等 |
| 9 | 昆山市路桥工程有限公司道路应急救援队 | 朱昌 | 13912692602 | 道路应急救援 | 装载机、挖机、平地机、运输车、抽水泵、沙袋等 |
| 10 | 昆山市水上交通应急分队 | 吕浩铭 | 18626242227 | 水上运输抢险 | 冲锋舟、收油机、消防泵、多功能防污染艇、排挡艇、耐酸碱自吸泵、巡逻艇、吸油毡、围油栏等 |
| 11 | 昆山安达天然气发展有限公司应急救援队伍 | 王志伟 | 13405166022 | 城镇燃气输配及使用抢维修 | 应急抢险车、电熔机、热熔塑料对接机、套丝机、发电机、抽水泵、砂轮切割机、燃气检漏仪、防爆风机、防爆对讲机、灭火器、防护面罩、防火布、PE阀门开关手柄、混泥土切割破碎工具、大锤、扳手、铁镐等维工具 |

附件7

昆山市A级景区应急资源清单

| **序号** | **企业名称** | **应急船舶数量** | **救生衣数量** | **急救药品种类及数量** | **消防设施数量（平面图纸需要标注数量）** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 巴城阳澄湖景区 | 1艘 | 56套 | 5种、2套 | 灭火器385个 |
| 2 | 锦溪古镇 | 运营22艘+应急8艘 | 150件腰带式+300套头式 | 创可贴、医药绷带、氢氧化钠溶液。棉签、体温计，数量为各馆配备及票务窗口和游客驿站配备 | 灭火器700具、手抬泵5台、电子泵5处，（消防点）龙带24卷+（34处室外消火栓）80卷 |
| 3 | 千灯古镇 | 2艘 | 50套 | 藿香正气水5盒、碘伏4瓶、邦迪6盒、风油精1盒。 | 消防栓12 |
| 4 | 亭林园 | 1艘 | 120套 | 藿香正气水2盒；医用棉签4袋；精装PE（透气胶带）1瓶；碘伏消毒液3瓶；风油精2瓶；外科纱布敷料2袋；联邦（防水透气）2盒；龙虎人丹1盒；云南白药2盒；清凉油3盒；医用棉签1袋。 | 全园灭火器224个；消防栓29个；消防栓箱18个；蓄水池房4间、水泵4台、65的水带36卷、消防水枪喷头4个；蓄水桶及配套设施3套；消防水泵3个；森林防火手抬泵2台；消防车1辆；细水雾灭火器2台；风力灭火器2台。 |
| 5 | 昆山城市生态森林公园 | 1艘 | 220套 | 棉签2盒、纱布绑带3包、脱脂棉球3包、龙虎人丹1盒、碘伏2瓶、过氧化氢消毒液1瓶、风油精1瓶、云南白药1瓶、医用胶带1卷、医用纱布块1盒 | 消防栓41、灭火器149、消防包（扳手、枪头、水带）9套。 |
| 6 | 周庄古镇 | 1艘 | 50套 | 体温计、外科纱布敷料、医用棉签、创可贴、医药绷带、氢氧化钠溶液、碘伏消毒液、云南白药、风油精、藿香正气水、龙虎人丹等 | 古镇微型消防站6个（6台手抬泵及配套设施设备）；电子消防泵18个；消防栓7个；每个场所内按规定配备相应数量灭火器。 |

附件8

外部救援单位联系电话

| **序号** | **紧急事件** | **外部资源** | **报警电话** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 火灾爆炸事件 | 昆山市消防大队 | 119 |
| 2 | 人员受伤事件 | 昆山市急救中心 | 120 |
| 3 | 人员中毒事件 | 昆山市急救中心 | 120 |
| 4 | 公安治安事件 | 昆山市报警中心 | 110 |

修订页

| **序号** | **章节号** | **修订内容** | **修订日期** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 目录 | 原稿目录4.事件分类分级调整至目录2.事件分类分级；其他顺延 | 2023.8.28 |
| 2 | 1.总则 | 1.3工作原则，增加“平战结合，以平备战” | 2023.8.28 |
| 3 | 3.组织体系 | 3.3现场指挥部，调整了应急小组成员，并增加了应急小组的职责 | 2023.8.28 |
| 4 | 3.组织体系 | 3.4专家库成员：从市安全生产委员会专家库中遴选组建处置旅游公共安全事件的专家组 | 2023.8.28 |
| 5 | 4.预警机制 | 4.1预警分级：增加一、二、三、四级的预警解释。 | 2023.8.28 |
| 6 | 5.应急响应和处置 | 5.4专项处置，删除原稿5.4.5古镇旅游公共安全事件应急处置 | 2023.8.28 |
| 7 | 6.后期处置 | 6.2保险理赔：事发单位改为原苏州银保监分局昆山监管组 | 2023.8.28 |
| 8 | 7.应急保障 | 7.5基本生活和物质保障：市旅游公共安全事件应急现场指挥部改为市应急工作领导小组 | 2023.8.28 |
| 9 | 8.预案管理 | 8.3演练：至少每半年组织一次旅游公共安全事件应急救援演练，改为每年 | 2023.8.28 |
| 10 | 附件 | 增加附件5昆山市消防救援队伍情况汇总表 | 2023.8.28 |
| 11 | 附件 | 增加附件6昆山市应急救援队伍及物资装备汇总表 | 2023.8.28 |
| 12 | 附件 | 增加附件7昆山市A级景区应急资源清单 | 2023.10.11 |
| 13 | 附件 | 增加附件8外部救援单位联系电话 | 2023.10.11 |