

最新旅游突发事件应急预案及流程(优秀7篇)

应急预案帮助组织者和相关人员在紧急情况下快速反应和采取必要措施，以最大程度地保障游客的安全。应急预案可以提前规划，并制定相应步骤和程序，包括疏散、救援、医疗等，确保在突发事件中能够及时有效地应对，降低潜在风险，减少伤害和损失。以下是小编为大家整理的**最新旅游突发事件应急预案及流程(优秀7篇)**，供大家参考借鉴，欢迎阅读与收藏，希望能够帮到大家！现在和小编一起来看看吧！

篇一：旅游突发事件应急预案

__是全国重点文物保护单位，国家重点风景名胜区，20__年被建设部列入“首批自然与文化双遗产预备名录”。随着旅游事业的不断发展，__景区已经成为对外宣传宁夏、__改革开放的重要窗口之一。随着人民生活水平的不断改善，外出旅游已成为人们生活中的重要方式之一。近年来，来__景区参观的游客络绎不绝，逐年成明显上升趋势，尤其是每年的“黄金周”和旅游旺季，参观人数更显旺盛。为了确保景区正常参观秩序和广大游客生命财产安全，结合景区接待特点，制定本预案。

一、指导思想

以____思想和党的__大精神为指导，在市委、市政府领导下，在区市旅游局等部门的指导下，进一步加强管理，提高服务质量和水平，牢固树立“游客是上帝”的思想，积极采取有效措施，努力构建“安全、和谐”景区。

二、组织领导

为了明确责任，加强旅游高峰期游客安全处置的组织领导工

作，景区管理处成立“_____区管理处旅游高峰期游客安全处置领导小组”，管理处主任担任组长，管理处副主任担任副组长，综合科、博物馆、旅游公司、艺术馆负责人为成员。领导小组下设协调指挥组，综合科科长任组长，具体负责旅游高峰期旅游者的疏导协调工作。办公室、财务科组成后勤保障办公室，具体负责急救、安防等方面物品、设备的配备工作。

三、高峰期情况预测

正值“十一”黄金周10月3日上午10时，参观人数达到3000余人，而博物馆满负荷运转也超不过5000人次，大大超出博物馆当初设计接待能力。博物馆又是游客参观的第一站，这样大批量涌入，势必会导致拥挤、踩踏事故发生，二汽讲解员、保卫人员也无法工作，服务质量受到严重干扰，文物安全也不能得到保证。西夏艺术馆是游客参观的第二站，虽然疏通快，但最大接待量也不过1000人次。三号陵园遗址是游客参观的第三站，也是游客最感兴趣的地方，其神道近千米，宽20米，陵园内建筑遗址显眼紧凑，且缓冲带宽阔，可容纳万人以上。

四、处置原则

确保游客安全顺畅参观，防止发生拥挤、踩踏等不确定事件发生，使游客高兴而来，满意而去。

五、处置方法

协调指挥组组长立即召集各部门负责人研究游客分流办法。

- 1、大门口减缓游客通过闸机的时间，不要让游客扎堆、抢车、拥挤。

- 2、电瓶车做好游客接送工作。

3、艺术馆、三号陵园、博物馆做好游客的讲解接待工作，并实行交叉参观程序。

4、相关部门保卫人员密切注意接待现场动向，全力做好安全保卫工作。

5、各部门所有人员停止手头工作，全力以赴做好接待工作。

六、工作要求

1、各单位必须保持高度警惕，全面做好高峰期游客的接待工作，一旦发生游客拥堵现象，必须快速反映，调整人员及时疏导。

2、注意工作方法，避免与游客发生不必要的冲突。

3、各部门负责人必须听从指挥组，密切配合，坚守岗位，恪尽职守。

篇二：旅游突发事件应急预案

一、编制目的

为提高景区管理处保障公共安全和处置突发公共事件的能力，最大程度地预防和减少突发公共事件及其造成的损害，保障居民和游客的生命财产安全，维护风景区安全稳定，促进各项事业全面、协调、可持续发展。

二、编制依据

依据《国家突发公共事件总体应急预案》及现行有关法律、法规、规章及省、市、区有关规定，结合景区实际制定本预案。

三、适用范围

本预案适用于景区内可能发生或者已经发生的各类突发事件的应对处置工作。本预案指导景区突发事件应急管理工作。

四、组织机构

__镇景区应急管理领导小组是各景区内突发公共事件应急管理工作的领导机构，统一指挥协调景区内的应急管理工作。下设应急管理办公室，应急管理办公室设在办公室，由应急办统一口径对外宣传。负责履行值守应急、信息汇总和综合协调职责，发挥运转枢纽作用。应急办值班电话：_____。

1、交通事故应急处置指挥部

指挥长由分管交通的领导担任，副指挥长由交管站站长担任，成员由交管站相关人员组成。负责交通事故发生后的救援工作，最大限度地避免和减少人员伤亡和财产损失，维护正常的生产和社会秩序。

2、治安事件应急处置指挥部

指挥长由分管综治的领导担任，副指挥长由司法所所长担任，成员由综治办相关人员组成。

负责活动集会安全事故和治安、刑事案件发生后的救援工作，最大限度地避免和减少人员伤亡和财产损失，维护正常的生产和社会秩序。

3、消防安全应急处置指挥部

指挥长由分管安全的领导担任，副指挥长由武装部副部长担任，成员由景区相关人员组成。

负责火灾、火警发生后的救援工作，最大限度减少火灾损失，确保森林安全。

4、水旱灾害、生物灾害应急处置指挥部

指挥长由分管农业的领导担任，副指挥长农技站站长担任，成员由负责景区园林绿化相关人员组成。

负责控防景区园林有害突发性事件，保护森林资源，维护生态平衡，确保景区森林资源可持续发展，最大限度地降低灾害损失。

5、水电、房屋灾害应急处置指挥部

指挥长由分管行政后勤的领导担任，副指挥长由景区主要负责人担任，成员由景区相关工作人员组成。

负责景区内水电设施的抢修，及管道、沟渠、护坡及房屋安全事故的处理，最大限度地控制和减轻突发事故造成的损失。

6、食品卫生应急处置指挥部

指挥长由分管卫生计生的领导担任，副指挥长由计生办主任担任，成员负责食品安全相关人员组成。

负责景区内各经营门点发生食品安全事故后的救援工作，最大限度地控制和减轻突发事故造成的损失。

五、应急处置

1、突发公共事件发生后，景区应急管理工作领导小组根据情况组织现场应急救援指挥部开展工作，指挥部组成人员根据在各专项应急预案中分工和职责，实施救援。

2、突发公共事件发生后，各部门30分钟内电话及时向应急管

理办公室报告有关情况，2小时内文字及时向管理处应急管理办公室报告有关情况。

3、突发公共事件发生后，各应急救援指挥部及时对突发公共事件的起因、性质、影响、责任、经验教训等进行调查评估，向应急管理工作领导小组汇报。

4、突发公共事件发生后，各部门上报信息时须确保信息来源，即事件发生的时间、地点、遇险状况等重要信息准确，突发公共事件由景区应急管理工作领导小组办公室统一发布并上报县应急管理办公室，信息发布要求及时、准确、客观、全面。

5、突发公共事件应急救援工作实行责任追究制。对突发公共事件应急救援工作中做出突出贡献的部门和个人给予表彰和奖励，对迟报、谎报和漏报突发公共事件重要情况或者在应急救援工作中有其他失职、渎职行为的部门和个人给予处分。

六、宣传和培训

1、各有关部门要广泛宣传交通安全、应急法律、法规和预防等常识，增强安全意识、社会责任意识和自救、互救能力。

2、应建立、健全突发事件应急法律法规和应急管理、培训制度，各有关部门要有计划地对应急救援和管理人员进行培训，提高其专业技能。

3、景区积极配合区、局做好定期宣传和培训工作的。

七、应急措施

1、交通事故应急处置措施

(1) 事故发生后，应急处置指挥部半小时内赶到现场，并及

时准确向应急管理工作领导小组报告。（2）做好现场保护，并积极稳妥的疏散、救护受伤人员。（3）做好协调工作，积极配合有关部门进行处置。（4）积极配合有关部门对事故进行调查处理，妥善处理善后事宜。

2、治安事件应急处置措施

（1）事故发生后，应急处置指挥部半小时内赶到现场，并及时准确向应急管理工作领导小组报告。（2）做好现场保护，并积极稳妥的疏散、救护受伤人员。（3）做好协调工作，积极配合有关部门进行处置。（4）积极配合有关部门对事故进行调查处理，妥善处理善后事宜。

3、消防安全应急处置措施

（1）消防队发现火警或接警后，应迅速出动，并及时准确向应急管理工作领导小组报告。（2）应急处置指挥部成员半小时内赶到现场，正确侦察火情，做好先期处置指挥工作。（3）消防队到达现场后，迅速组织扑救。（4）根据火情和现场情况，及时请求增援。（5）火情扑灭后，对火灾现场进行全面检查，清理余火，并留有足够人员看守火场，彻底排除隐患后，方能撤回。（6）火灾后应保护好现场，协助公安消防部门进行事故现场分析，查明原因，妥善处理善后事宜。

4、水旱灾害、生物灾害应急措施

a□森林病虫害防治措施：（1）加强森林病虫害情况的监测，随时掌握病虫害发生动态，及时向管理处报告病虫害危害情况。（2）做好应急时所需的药物、机具、燃油、人员的准备工作，做到招之即来，来之能战。（3）组织人力、物力迅速打药，并做好处理过程中的各项记录，为今后做好预防该类工作及该项工作的改进提供有价值的资料。（4）加强森林病虫害的日常管理工作，严格控制好森林病虫害，努力避免灾难性病虫害情况的发生。

b□抗旱保苗应急措施：（1）以队为单位，全力以赴，奋战7、8、9三个月。（2）做好应急时所需的机具、车辆、人员准备工作。（3）尽力保障缺水地段主要景区景点的抗旱保苗工作及时性。（4）做好处理过程中的各项记录，为今后做好预防工作及改进工作提供有价值的资料。（5）及时监察实时情况，如实上报，为整体抗旱工作的部署提供详实的依据。

c□冰灾突发事件应急措施：（1）做好应急所需的机具、工具、车辆、燃料、安全防护用具的准备工作。（2）重点突击主游道、主要景点，及时排除危及游客安全的险情，疏通道路，保证全山主游道的畅通。（3）组织好外来力量对全山林区分片包干进行清理。及时清运因冰灾受损而无法生存的树木。做到既保持林相整齐又消除安全隐患。（4）及时上报受损情况。

5、水电、房屋安全应急处置措施

（1）水电突发事件发生后，及时报告应急管理领导小组，同时立刻组织人员在半小时内（根据实际情况）到现场，停电停水抢修，或采取边供电、水边抢修。（2）发生房屋倒塌事件后，及时报告应急管理领导小组，立刻停电停水，以抢救人财为主，以后根据应急管理小组指示维修。自然灾害下大雨发生护坡、沟渠、道路塌垮事件，先断开水源，根据情况实施抢修。（3）做好应急处置的记录和善后情况报告工作。

6、食品安全应急处置措施

（1）及时处置病人：停止食用疑似有毒食品；对病人进行临时紧急救助，通知120前往救护或组织人员将病人送到医院进行救治；及时提取采取病人有关样本，如呕吐物、排泄物，供有关部门作检测。（2）对可疑食品、生产加工场所迅速采取控制处理措施：保护现场，封存造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料；追回已售出的有毒食品或疑似

有毒食品；封存被污染的食品加工设备及用具；对有毒食品进行无害化处理或销毁。（3）发现公共卫生事故后，应急处置指挥部对中毒人员情况进行初步调查、核实；并及时向应急管理小组报告，并及时报告病人转归及调查处理情况。（4）应急处置指挥部协助有关部门对事故现场采取相应的消毒处理，防止再次发生公共卫生事故。

7、观光车安全事故应急处置措施

（1）及时向应急管理领导小组报告，应急处置指挥部半小时内赶到事故现场。（2）与交警大队联系处理事宜，与相关部门配合协调处理事故善后事宜。（3）全力救援事故伤者，稳定伤者情绪，最大限度减少人员伤亡。（4）尽快恢复正常秩序及服务交通等，继而清理、清洁现场。

八、责任与奖惩

突发事件应急处置工作实行领导责任制和责任追究制。

篇三：旅游突发事件应急预案

为有效预防和应对景区突发事件，预防和减少突发事件造成的损失，保护游客的生命财产安全，确保有组织有计划地应对突发事件，特制订景区突发事件应急方案。

一、落实旅游安全保障和应急管理责任制

进一步建立健全旅游安全保障和旅游应急管理责任制，落实好旅游安全保障工作属地管理，企业主体，单位一把手负总责的根本要求，落实好单位领导和各岗位人员“一岗双责”的基本要求，要明确专门领导分管和专门人员负责旅游安全保障工作，落实好旅行社导游员和旅游饭店服务员是游客安全保障第一责任人的要求，明确各岗位安全保障工作职责，确保旅游安全责任和措施落实到每个环节，每个岗位和每个

职工。

二、强化重点时段的旅游安全保障

要着重抓好“春节”、“十一”黄金周及“五一”小长假等节假日的旅游安全保障工作，切实抓好国家级重大活动时段和恶劣气候条件下的旅游安全保障工作。要在这些时段组织开展旅游安全大检查，积极协调相关部门开展联合执法检查，加大对旅游交通安全、旅游消防安全、旅游食品卫生安全、旅游游览(乐)安全、旅游治安安全和防范突发自然灾害等方面的保障工作力度，强化对事故易发多发的重点场所、要害部位和关键环节的隐患排查和治理工作，采取得力措施，坚决防范和有效遏制各类事故尤其是重特大事故的发生，确保旅游接待安全有序。

三、抓好重点环节的旅游安全管理

主动协调配合公安、卫生、安监、质检、食药监、海事、消防等相关部门，加强对旅游节庆活动、大型游览和游乐设施、涉水(漂流)项目、高空游览项目、旅游餐饮、游客聚集场所的消防和防恐等重点环节的安全联合监管，严防火灾、食物中毒、踩踏等群死群伤事故。

四、建立完善的旅游预防体系

进一步完善景区旅游步道、观景台、栈道等旅游基础设施和服务设施的建设和维护。景区要进一步完善旅游步道安全防护栏、防护网，险要路段、游客密集处要有明显的安全标识牌、警示牌，安保部及保洁部要加强路段安全巡查，发现隐患及时报告；景区内部及外部通讯设施要配备齐全，员工手机等通讯设备工作时间要处于待机状态，与边防派出所、白塘村卫生所、驻军部队等单位要保证畅通无阻；加强旅游设施、服务设施的安全，采取切实有效措施，消除安全隐患；应定期或不定期组织联合安全检查组对景区进行安全检查，

发现问题及时下达限期整改意见和通知，特别在黄金周、重大节假日期间要启动应急预案，组织力量集中时间维护旅游次序，在游客密集区、危险地段布设旅游次序维护组，疏导游客，必要时实行单向游览，防止安全事故的发生。

五、积极妥善处理旅游应急事件

要加强值班工作，建立值班制度，明确值班领导和值班人员责任，保证24小时通讯畅通，及时掌握相关情况，严防各类安全事故的发生。突发事件发生时，现场目击者必须第一时间向景区管理处现场负责人报告，管理处迅速启动应急预案，组织外部协助单位组成应急处理工作组，研究制定应急处理方案，下达应急处理指令，展开事故原因调查；景区管理工作组成员必须在接到通知的第一时间赶赴现场，采取有效措施阻止事态的扩大，并及时准确地向指挥长报告最新事态的发展状况，并积极配合外部协助单位完成事件处理；完成突发事件处理后，景区管理处应当对突发事件的善后工作提出处理意见，并做好相关工作。

篇四：旅游突发事件应急预案

为积极应对景区突发事故给游客带来的和可能带来的灾害情况，尽最大努力以最大限度地减少游客的生命财产损失，根据__古镇旅游景区实际，制订突发事故应急预案如下：

一、高度重视，加强领导

成立以书记为组长的突发事故应急队，切实加强对突发事故救援工作的领导和组织实施（具体名单如下），并督促指导各村成立突发事故救援工作组。

组长：_____

副组长：_____

成员：_____

二、明确任务，落实责任

为积极应对突发事故可能出现的险情，做到临阵不乱，各司其职，各行其是，分工协作，成立以下工作组。

1、信息宣传组：负责及时签收处理上级有关文件，草拟下发有关文件，整理上报有关突发事故救援信息（含表册、图像）和涌现出典型人物、先进事迹。并将有关突发事故的信息同时报县委办、政府办、组织部、宣传部、救灾办、广电局，有明确报送规定的按要求报送。责任人：_____，成员：_____。

2、物资储备组：负责救灾抢险物资的定点储备，危急时刻的调运。责任人：_____，成员：_____。

3、应急抢险组：负责灾情、险情发生后的人员组织和紧急施救。责任人：_____，成员：乡突发事故救援应急队、民兵应急分队和临时调配人员。

4、灾情调查组：负责景区房屋和路、桥、水厂等公益设施的灾情调查核实并按时上报，宣传动员受灾农户及时消除安全隐患。成员：景区内乡村组干部及临时调配人员

5、灾情统计组：负责灾情的统计汇兑上报。责任人：_____负责家禽家畜受灾情况统计上报，民政负责其他灾情的统计上报。

6、安全检查组：负责全乡地质灾害监测点、砂场、防汛险工险段和工业企业的安全检查。责任人：_____，成员：_____。

7、卫生防疫组：负责景区卫生防疫知识的宣传，在上级技术部门的指导下开展药物喷洒消毒工作。责任人：_____，成员：_____镇卫生院在岗职工。

三、充实人员，强化值班

将党政班子成员分成两个组（第一组：____，第二组：____），轮流夜间值班，确保通讯和信息畅通，及时妥善处理夜间突发事件。

篇五：旅游突发事件应急预案

一、安全应急预案指导方针是：“以人为本，预防为主，快速反应，联动处置”，把保障游客健康和生命财产安全作为景区首要任务，层层落实责任，形成统一指挥、反应灵敏、协调有序、运转高效的应急管理机制，对各种突发事件做到“早发现、早报告、早处置”。

二、建立安全应急领导小组、安全应急值班电话和安全应急救援分队。

三、应急处置程序：

1、发生情况和报告：

一旦游客在景区内因道路交通事故、火灾、强风、雷击、冰雪灾害或因滑跌、落水、疾病、食物中毒造成人员伤亡，以及遇险、迷途走失等报警求助紧急情况，各工作点（岗位）员工要迅速报告本部门主管（负责人），部门主管（负责人）根据现场情况作紧急处置并迅即报告游客服务中心。对报告已明确发生了重大安全事故（险情）和人员伤亡的，各级负责人应以最快速度报告公司领导，以及相关的公安派出所、交警、旅游质监、安全生产监督、卫生防疫等政府部门。

2、出发救援：

安全应急小组接报告后应立即通知小组其他成员，各部门成员根据分工做好车辆调度、组织相关人员、准备应急处置装备

（工具）、联系有关单位等各项准备工作，集合待命。安全应急分队队长以最快速度通知各位队员。所有应急分队队员不论人在何处，无论白天黑夜，必须立即携带通讯、照明等应急装备（工具）赶到指定地点，在应急领导小组值班领导和队长带领下，火速赶赴现场，开展救援处置工作。

3、现场处置：

（1）情况报告，应急分队到达现场后，迅速全掌握了解情况，随时向安全应急领导小组组长报告事件性质、发生的时间和地点、人员伤亡损失、救援处置进展以及是否需要后继人员和装备支援等情况。

（2）抢救伤员，应急队员利用携带的担架、急救箱，尽快将伤员（患者）抬（搀扶）至安全地段，由受过医疗救护专业训练的队员进行基本情况检查并进行精神安抚。根据伤员（患者）情况，或送景区游客中心休息康复，对重伤员（患者）直接送医院诊治。

（3）保护现场、设立警戒范围，安排人员在现场警戒、守候（在搜救伤员和紧急排险时，对现场原始状态应作好标记标号），等待有关部门来勘察现场。

（4）疏导游客尽快撤离危险地段。

（5）协助有关部门对事故进行调查。

4、信息汇总：

应急处置信息中心设在旅游景点游客服务中心。

四、安全应急处置分队在紧急情况下可直接听从属地公安派出所和颍泉区交警大队的调遣，参加统一指挥的突发事件应急救援工作。

五、因景区发生交通事故处置难度较大，适用法律要求高，故道路交通事故应急处置预案根据交通管理部门要求另行制定实施。

六、工作总结每次实施突发事件应急处置后，应急领导小组应组织参与单位和有关人员进行工作总结（总结内容主要有：事故发生原因、预防事故对策、应急救援措施的成功与不足，整改措施等），以利不断修订完善本预案。

篇六：旅游突发事件应急预案

一、编制目的

为提高__景区游客集散中心大厅各职能部门，保障公共安全和应急处置突发公共事件的能力，最大程度地预防和减少突发公共事件及其造成的损害，保障公众的生命财产安全，维护__景区的安全与稳定，促进各项工作协调、有序、高效开展，特制订本预案。

二、编制依据

依据现行有关法律、行政法规和《国家突发公共事件总体应急预案》及市、管委会有关规定。

三、事件分类

本预案所称突发公共事件是指突然发生、造成或者可能造成人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和社会危害，危及公共安全的紧急事件。

游客集散中心突发公共事件的可能性主要分为以下四类：

（一）自然灾害。主要包括洪水灾害，气象灾害，地震灾害，地质灾害等。

（二）事故灾难。主要包括各类安全生产事故，火灾、社会车场、区间车场交通事故，公共设施和设备事故以及食品卫生安全事故等。

（三）社会安全事件。主要包括恐怖袭击、爆炸事件，经济安全事件和群体性事件等。

（四）疏散逃生。主要包括一系列事故发生时，区域内的游客及工作人员能按照逃生疏散时，发生的拥挤、踩踏等二次事件。

四、适用范围

本预案适用于__景区游客集散中心辖区内发生的一般性突发公共事件应对工作。

五、工作原则

（一）以人为本，减少危害。切实履行社会管理和公共服务职能，把保障公众健康和人民生命财产安全作为首要任务，最大程度地减少突发公共事件及其造成的人员伤亡和危害。

（二）竖立“安全第一，预防为主”的思想，高度重视抓好公共安全工作，坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应对突发公共事件的各项准备工作。

（三）统一领导，分级负责。在管委会的统一领导下，游客集散中心实行分级负责，条块结合、属地管理为主的应急管理体制。

（四）加强培训演练，提高应变能力。充分发挥游客集散中心大厅全体干部职工应对突发事件的处理和控制能力，提高机制速度，避免发生次生、衍生事件；加强宣传教育培训工作，提高公众自救、互救等各类突发公共事件的综合素质。

六、组织领导

建立以游客集散中心片区为主，片区内各网格小组及游客集散中心其他处室为辅的统一领导机构。

组长：王__（__管委会副主任）133_____

副组长：刘__、当日带班领导(详见指挥中心值班表)

组员：_____

成员部门：票务管理中心、营销中心、信息中心、物业中心、接待处地质博物馆、综合执法处、森林公园、__公司环卫队、__公司导服部、__公司区间车队，公安派出所、__森林派出所、__市林业派出所、__保安公司。

七、景区客服电话（总机）_____

负责人：李__（客服中心主任）189_____

职责：在景区遇到一切事情请拨打总机，负责解决矛盾纠纷及投诉事件。

八、各类事件的处置措施

（一）防恐、防爆措施

1、所有进入人员必须经过安检系统。

2、由__保安公司对游客进行包裹检查及身份核查工作。

3、新门禁安排值班车辆作为应急处突发车辆，保持全时段在位，专项用于处理突发事件。稽查队值班队员12人作为新门禁的应急处突发力量，所有人员随时保持在位，一旦发生突发事件，1分钟内在新门禁集合完毕，确保发生突发事件后能

在第一时间赶赴现场控制事态。责任单位（综合执法处、__运输分公司区间车队）。

4、狠抓工作落实。

坚持实行24小时值班制，每天由__管委会值班表安排专人轮流值班，随时了解掌握游客集散中心稳定工作动态，一旦发现不稳定因素苗头应及时制止，并在第一时间上报带班领导，确保游客集散中心各项工作有效开展，扎实推进。

5、严格报送制度

（1）高度重视稳定工作，及时掌握游客集散中心各类预警信息。

（2）加强值班通信畅通，重大涉稳信息必须在第一时间上报。

（3）维稳处置工作以__派出所为主要单位落实责任，实行一岗双责，主要负责人为第一责任人。

（二）经济安全事件处置

1、营业期间防暴处置措施

（1）营业时，工作人员遇到突发抢劫事件时，应密切配合，临危不惧，利用安全叉遏制歹徒行凶作案。

（2）当犯罪分子持凶器作案时，全体人员应团结一致，利用各种武器进行反击，并按动报警器寻求外援。

（3）当犯罪分子持枪抢劫作案时，全体人员必须保持冷静，须按“先藏身，再报警”的程序处置。

2、营业期间防盗处置预案

(1) 出入售票室时，不论时间长短都要随手锁好抽屉、保险柜及房门，当有人叫门时，要看清来人，询问事由在是否开门，人员进入后锁好房门，加强防盗意识，提高防盗能力。

(2) 出现被盗事件，首先应保护好现场，立即报知部门领导，然后根据情况报知于公安部门协助破案。

3、游客财务被盗处置预案

当发生游客物品、钱财被盗报案，在监控系统范围内，由信息中心及时帮助查找监控记录；执勤公安人员，帮助寻找。

(三) 火灾、应急疏散处置措施

1、火灾、应急疏散总指挥为游客集散中心片区长王__副主任、组长缺席时由副组长刘__、当日带班领导担任。

2、成员：____及游客集散中心大厅全体员工。

3、职责：按照预先演练好的疏散通道，沿路标上安全出口所指示方向顺楼道沿楼梯有秩序的撤离，由楼梯出口到指定区域。注意相互避让，不能在楼梯上拥挤，沿楼梯右边下楼，以免踩踏事故的发生；发生火情时及时扑救和拨打“119”火警电话。

(1) 安全救护组：

①负责人：元__（物业中心副主任）135_____

綦__（__公司运输分公司经理）135_____

②成员：物业中心、__运输分公司区间车队

③职责：负责救护伤员以及避免二次受伤和及时拨打“120”急救电话。并且安排疏散人员在安全地点集结，清理车道，

设置安全防护警戒线。

(2) 疏散引导组：

①负责人：刘__（票务管理中心主任） 135_____

蒲__（接待处处长） 135_____

张__（营销中心主任） 150_____

骆__（__公司区间车队副经理） 138_____

严__（__公司总经理） 135_____

②成员：票务管理中心、接待处地质博物馆、营销中心、__公司区间车站务员、__公司环卫队、__保安公司。

③职责：负责组织游客，向相应的应急避难场所进行疏散。掌握人员疏散情况，及时向指挥中心值班领导汇报。

④遇到突发情况，售票班由值班人员迅速按下一键式报警器，检票班也由当日值班人员迅速按下闸机断电源，疏散引导游客通行。

(3) 治安保卫组：

①负责人：殷__（__公安派出所所长） 181_____

杨__（州森林公安派出所所长） 135_____

李__（__林业派出所所长） 135_____

曹__（__保安公司队长） 138_____

②成员：__公安派出所、州森林公安派出所、__林业派出所。

③职责：负责对进入大厅的游客进行安全保卫及可疑人员的盘查等。

(4) 攻击反击组：

①负责人：殷__（__公安派出所所长）181_____

杨__（州森林公安派出所所长）135_____

李__（__林业派出所所长）135_____

②成员：__公安派出所、州森林公安派出所、__林业派出所。

③职责：负责保障游客和工作人员生命安全以及对公共财产进行破坏的人员进行处理处置。

(5) 灭火组：

①负责人：令__（票务管理中心副主任）138_____

王__（森林公园副主任）135_____

綦__（__公司运输分公司经理）135_____

史__（__公司导服部经理）189_____

史__（信息中心工作人员）152_____

林__（游客集散中心消防员）135_____

马__（__消防检测维护有限公司）181_____

②成员：森林公园、__公司区间车队、__公司导服部、信息中心、消防员、__消防检测维护有限公司以及在大厅上班职工。

③职责：灭火组在发生火情时及时救助被困人员，扑救初期火灾以及拨打“119”火警电话。

消防员林__负责对游客集散中心大厅消防安全进行每日巡查及消防控制室日常操作管理、消防资料填写等工作；负责联系对接__消防检测维护有限公司对消防设施设备进行每月维护保养。

(6) 应急小组：

①负责人：曹__（__公司区间车队副经理）139_____

陶__（执法处处长）189_____

曹__（__保安公司队长）138_____

②成员：__旅游公司区间车队、综合执法处稽查大队、__保安公司。

③职责：负责做好应急处置相关工作。

(7) 水电抢修组：

①负责人：元__（物业中心副主任）135_____

②成员：物业中心水电班

③职责：负责突发事件中的水、电保障工作。

(8) 通讯联络及设备保障组

①负责人：李__（客服中心主任）189_____

客服电话（总机）_____

②成员：指挥中心人员

③职责：及时传达火灾扑救、消防设施设备及人员疏散情况，保障消防设施、设备正常运转。

（四）灭火应急处置措施

1、消防员林__确认火情，并紧急告知当日值班领导发生火灾的部位、层数、燃烧的物质、是否有人员被困等已掌握的情况；

2、消防员林__即时按动火灾报警器，各小组按应急预案职能，启动应急预案，所有人员紧急疏散；

3、物业管理人员接到“发生火灾”的传呼信息或其他方式通知后切断电源，应急小组实施区域警戒，打开地下消防井盖迎侯消防车。

4、在灭火行动中负责人要保证通信联络畅通。

5、着火现场检票人员得知火警后立即组织工作人员进行疏散、由大厅当班负责人组织游客朝着火反方向安全出口疏散到大厅以外安全地带。

6、若发生火灾的场所内有人员被困，且疏散人员无法进入，应采取应急广播、固定电话通知被困人员将门紧闭，打开窗户，利用湿窗帘等物堵住房间门的缝隙避免烟气进入，若房间距地面较低，地面人员应铺设缓冲物，被困人员可跳逃生。

7、当疏散区域内所有人员(和贵重物品)都已疏散至安全地点，所有区域都已清查完毕后，灭火组成员应在负责人指挥下正确选择灭火方法扑救，以最快速度展开扑救行动。

8、若是用电器着火，切忌不能用水灭火，可用泡沫或粉末灭

火剂进行灭火。

9、灭火组负责人要与指挥部保持不间断联系，随时将现场火势及固定设施启动情况向指挥部反馈；若火势强大造成人员伤亡迅速拨打“120”救援。

10、火灾扑灭后，灭火行动组人员应对所有燃烧区域及烟气流经部位进行清查，彻底清除残火，防止复燃。

（五）社会车场管理应急措施

1、工作领导小组

组长：陶__189_____

副组长：陈__135_____

成员：综合执法处各中队

2、主要职责

严格落实安全应急预案，负责车场内突发事件的报告、监控、处理与协调，确保领导小组紧急指令的顺利落实，做好安全检查等工作。

3、车场安全设施的配备

（1）车场内安装监控设备，为处理安全事故提供实证据。

（2）各车场应配备消防设施（如：灭火沙、灭火器、消防栓等）防止火灾的发生。

4、安全事故的处理方法和过程控制：

（1）车辆损伤事故（指无人受伤）处理：

车场内若发生交通事故，管理人员应立即控制现场，中队负责人迅速赶往现场处理，防止肇事车辆及人员逃逸，并将现场情况向组长汇报。处理人员到达现场后，要求肇事当事人如实反映事故经过，并进行拍照取证，做好相应事件发生的经过记录，同时，迅速联系受损车主到现场进行调解。

(2) 车场伤亡事故处理：车场内发生伤亡性交通事故的，车场管理人员应立即拨打120急救电话，将伤者送往医院，同时，应迅速向公安机关报案，对现场进行拍照取证，保护好现场，做好现场情况及事件经过的记录。

(3) 车场内发生车辆自燃或因人为失火造成的火灾事故处理：

(4) 管理人员应迅速赶赴现场，及时疏散人群，就近寻找消防用具进行扑救，并第一时间通知消防部门和公安机关。

(5) 车辆堵塞车道的情况处理：在停车场出入口处若出现车辆滞留的现象，工作人员应及时进行疏导。若遇车主故意开车堵塞通道的情况，工作人员应保持冷静，礼貌劝服。

(6) 如因驾驶技术等人为原因造成车场公共设施损坏的，应由当事人照价赔偿。

(7) 在无法确定肇事车辆和人员时，应立即向公安机关报告。属于__管委会责任的，按照相关规定予以赔偿。

(8) 车辆发生自然，执法处车场值班人员立即赶赴现场组织人员利用消防设备扑救，切忌车辆集中时，不易用水扑救，防止油水火蔓延，可用干粉和泡沫灭火剂灭火。

(9) 遇到特高温天气，执法处车场值班人员要根据高温时段查看车辆温度，必要时对车辆采取降温，防止自然。

(六) __公司区间车场管理措施

1、工作领导小组

组长：綦__手机：135_____

副组长：曹__手机：139_____

骆__手机：138_____

成员：魏__手机：180_____

丁__手机：188_____

田__手机：135_____

张__手机：139_____

2、具体措施：

(1) 区间车场实行24小时值班制度，设有专人负责，不定期巡护，作好巡护记录；同时利用监控设备记录每一时段变化情况，拒绝非工作人员靠近车场。

(2) 定期对所有车辆进行安全维护，要求驾驶员文明行车，做到一日三检查“出车前、行进中、收车后”，确保车辆安全运行。

(3) 对所有游客接受安全检查，在候车区站务或安检员对重点检查人群进行抽查，防止“三品”上车。

(4) 站务人员可将重点检查游客分散乘车，并且尽量安排在车内后部乘坐。

(5) 驾驶员在游客上车时通过监控器观察游客，发现可疑人员立即报告安检员进行询问，防止意外发生。

(6) 其他工作人员在经营区域发现可疑人员，可及时向安检人员报告，及时排除安全隐患。

(7) 遇到特高温天气，车场值班人员要根据高温时段查看车辆温度，必要时对车辆采取降温，防止自燃。

(8) 在游客高峰期为避免游客拥挤，激化矛盾过激行为的发生特采取以下措施；

①做好候车区游客拥挤时疏导说服工作，合理调配车辆尽量避免游客拥挤。

②根据游客量做好外租车辆预备工作。

③游客集散地游客拥挤时可采取分段循环运送游客，降低游客集散地拥挤度。

(9) 在旅游高峰期，票务管理中心可与各旅行社沟通错峰进入景区。

(七) 地震安全措施

1、当遇到地震，游客集散中心片区长王__副主任不在现场时，组长缺席时由副组长刘__、当日带班领导担任。首先，信息中心通过播音设备进行播放，疏散引导组指挥大厅内的游客和工作人员紧急疏散，有序引导游客从南北大门撤离；二楼人员在营销中心主任张__的带领下，就近找屋角、桌下能藏身的地方，避免跳楼或走近护栏边，防止走廊坠塌，误伤。

2、执勤公安民警负责所有人员的安全保卫工作，防止他人趁火打劫，保重公众安全。

(八) 食品卫生安全措施

- 1、坚持市场准入制度，对声誉不好的个体业主和单位，坚决予以清除。
- 2、由经营处监督进货渠道，注重安全检查，秉公执法，不徇私情，必要时通过卫生防疫部门进行质检确定。
- 3、万一发生食物中毒事件，在物业中心医务室无法解决的情况下，立即拨打120急救电话，请求帮助救援，降低损失，确保人员安全。

（九）停电、停水应急处置

- 1、突然停电。物业中心得知后要立即赶往现场，查明原因，断开市电，启动备用电源；同时加强抢修，维修人员无法解决的，通知物业中心负责人元__，联系供电部门进行维修。
- 2、突然停水。物业中心得知后要立即赶往现场，查明原因，启动备用水箱；同时对故障进行抢修，一时无法恢复的，要告知物业中心负责人元__增派人手，保证用水畅通。

（十）医疗救护应急措施

- 1、游客发生昏厥、意外创伤等情况处置及时拨打“120”急救电话

（1）游客突然发生昏厥、意外创伤时，如可以移动，则迅速送往医务室；如不能移动，则迅速告知医护人员前往病发地救护。

（2）在等待物业中心医护人员过程中，如患者清楚了解病因，则进行初步处理；如不明、有随从人员、则问明病因再做处理或等待医护人员到达。

常见昏厥病症处理办法如下：

①用两个手指轻轻托起伤者的下颌，同时另一只手放在伤病者的额头，使其头部后仰，以便抬起舌头，畅通气道；伤者失去知觉，肌肉会松弛，使舌头后缩并堵住喉咙，不能呼吸。头后仰，下颌上扬，可使舌根部位抬起，气道畅通。

②跪在伤者身边，脸部贴近伤病者嘴边，看、听和感觉他的呼吸（用10秒钟观察伤病者胸部，看其是否起伏；听呼吸的声音；用面部感觉伤病者的呼吸）。如果确定伤病者没有呼吸，为其做两次口对口或口对鼻人工呼吸。

2、当遇到游客突发（心脏病、高血压等病症），迅速通知医务人员，如有随从人员询问病史，或拨打120急救。

3、游客集散中心大厅发生公共安全突发事件，首先，要迅速组织人员疏散人群；其次进行救援或扑救；在疏散人群过程中，南门由检票班人员徐静负责；北门由环卫工人负责打开全部大门，大厅__公司导服及时喊话疏导游客。同时由信息中心负责切换大屏“紧急情况，不要恐慌，有序疏散”并指出通道方向；检票班工作人员负责迅速关闭闸机电源，并及时与__公司区间车站务员对接疏导游客。售票班由张__负责从北门撤离；在公路发生事故时及时进行交通管制（上至二道卡子下到s111线），此项工作由执法处负责，防止意外发生。

总之，突发公共事件（恐怖、爆炸、火灾、聚众闹事），各应急小组在组长或副组长的指挥下，根据情况现场组织救援、协调所有参与应急救援的队伍和人员，边疏散、边及时向管委会领导报告事故灾难事态发展及救援情况。

（十一）汛期、雨季洪灾及泥石流（自然灾害）

游客集散中心西南侧由于山体陡峭、草木极少，在汛期连续强降雨下有导致泥石流对新门禁的冲击，对此应对措施：

1、群策群防，提高防御能力，由__公司区间车队会同票务管理中心及游客集散中心大厅各处室实施预防和泄洪。及早清除加固泄洪渠，彻底清淤保持沟渠畅通，在站台前易造成灾害的地段利用沙袋堆摞筑成堤坝，预防洪水蔓延。

2、大厅值班（特别是夜班人员）要每天关注天气情况与天气预报，遇到特殊天气及时向游客集散中心片区长王__副主任及管委会值班领导汇报，以便提前做好应对准备，常备物资由__公司区间车队负责（编织袋1000条、砂石料20立方、铁锹40把、十字镐12把、手推车2辆等抢险工具），随时迎战地质灾害；必要时备铲车一台（管委会）。

九、预案演练

游客集散中心结合实际，有计划、有重点地每年至少要组织1次预案演练，确保预案启动时各职能部门能按照预定岗位和预定程序进入角色并展开工作。

篇七：旅游突发事件应急预案

为提升我县旅游行业服务质量，保障我县旅游行业安全，迅速、有效地处置旅游者在旅游过程中所遇到的各种突发公共事件，尽可能地为旅游者提供救援和帮助、保护旅游者的生命财产安全，让游客乘兴而来，满意而归，维护辖区的旅游形象，特制定本预案，请各景点景区、星级酒店及涉旅企业认真学习，并紧密结合日常工作遵照执行。

一、制定依据

制定依据：《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国传染病防治法》。

二、适用范围

本预案适用于处置旅游者因自然灾害、事故灾难、突发公共卫生安全灾害事件和突发社会安全事件而发生的游客伤亡事件。

自然灾害、事故灾难导致的游客伤亡事件，包括：水灾、旱灾等气象灾害；山体滑坡和泥石流等地质灾害；民航、铁路、公路、水运等重大交通运输事故；其他各类安全事故等。

突发公共卫生事件造成的游客伤亡事件，包括：突发性重大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、食物中毒以及其他严重影响公众健康的事件等。

突发社会安全事件特指发生涉外旅游突发事件和旅游节庆活动事故。包括：发生港澳台和外国游客伤亡事件，在旅游节庆活动中由于人群过度拥挤、火灾、建筑物倒塌等造成人员伤亡的突发事件。

三、基本原则

1、以人为本，救援第一。在处理旅游突发公共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、属地救护，就近处置。在安全事故发生后，要及时向事发地相关部门及县文旅广体局报告，寻求救援与帮助。力争在最短的时间将危害和损失降低到最低程度。

3、及时报告，信息畅通。各旅游企事业单位在事故发生后，要在第一时间内，立即向事发地乡镇及县文旅广体局和相关单位报告，或边救援边报告，并及时处理和做好有关善后工作。

四、组织机构

__县旅游安全应急救援领导小组成员名单如下：

组长： ____

副组长： ____

成员： ____

领导小组下设办公室，办公室设在局旅游股。办公室主任由林__同志兼任，日常事务由李__、蒋__及吴__同志负责。

五、工作职责

（一）按照安全第一，预防为主的方针，认真执行旅游安全管理工作的有关规定。

（二）坚持谁主管谁负责的原则，实行统一指挥，分级管理；

（三）负责通知有关人员和协调有关部门对旅游安全重特大事件的应急预案与调查处理，负责上报各类旅游突发事件。

（四）认真落实事故的“四不放过”原则，对工作不负责任、玩忽职守者要建议责任追究。

（五）依法对本县内涉旅企事业单位应急救援预案的制定和实施进行监督和检查。

六、应急预案适用单位

（一）旅行社

1、要成立安全和应急救援领导小组，并制定组、接团的安全和突发事件应急预案；

2、按规定做好各类合同的签订，旅行社要与游客和旅游车辆

单位签订租用合同，明确安全生产等工作责任；

3、制定和实行旅游团队活动中的旅游安全措施、要求全体员工都要熟悉安全救援常识、应急救援预案和安全防范措施；

4、要选择符合旅游运营规定的车辆为旅游团队服务；

5、对开展特殊旅游项目的活动，事前必须制定好各项应急救援预案和措施；

6、带团导游员随时向旅游者提醒安全注意事项，旅游中遇特殊情况，要立即向本单位汇报。

（二）旅游星级饭店

1、要成立安全和应急救援领导小组；

2、认真做好消防、治安、卫生、防疫工作和各种紧急救援的物资工作，防范各类可能发生的重特大事故；

3、要对员工进行安全知识的培训，熟悉安全防范措施，应急救援预案和救护常识。

4、对餐厅、厨房、商场、舞厅、酒吧、咖啡厅等场所的卫生防疫要达标，对重要的公共场所要加强制度和卫生消毒制度；

5、加强对配电房、水泵房、锅炉房、消防和安全监控室等要24小时值班制度和严格操作规程。

（三）旅游汽车公司

1、成立安全和安全生产应急救援领导小组；

2、建立健全车辆运营的安全防范制度，根据国家规定办理车辆保险，每辆车上配备的消防器材完好有效；

3、严格执行车辆一日三检制度（出车前、途中、收车后的检查保养），确保投入运营的车辆符合《旅游汽车服务质量》的各项要求；

4、加强对驾驶员管理教育，遵守交通法规。规范操作程序，熟悉应急预案、防护措施。

（四）旅游景区（点）、娱乐场所

1、成立安全生产应急救援领导小组。领导小组要下设抢救救援组、警戒保卫组、通讯联络组、医疗救护组、疏散引导组等；

2、要制定各类游览、游乐规则和游客须知；

3、加强对危险性较大的特种设备，客运索道、缆车、游船等设备的检查，检查日小检、周中检、月大检，要保存好原始检查记录；

4、较大的景区（点）在旅游黄金周期间，要加强警力，并做好重点时段的游客分流疏散工作；

5、加强对员工进行旅游安全应急救援培训，提高救援技能。

七、应急救援措施

（一）辖区旅游企事业单位都要制定“旅游安全生产应急救援预案”和成立“旅游安全生产应急救援领导小组”；

（二）应急人员要学习和掌握一定的旅游安全防护技能及本职工作所需要的消防、卫生、防疫、救护等安全知识、应急措施，增强对事故预防和应急处理能力；

（三）当发生突发事件时应当立即采取抢救和保护措施，并报告相应的应急救援领导小组和有关部门；

（四）当发生事故隐患和不安全因素时，现场安全员应立即采取有效措施，按操作规程，及时处理，同时要报告本单位应急救援领导小组；

（五）在遇到险情、灾情时，应按要求做好疏散撤离工作，并及时提醒游客和附近的群众要听从统一指挥。

八、应急救援程序

（一）当发生事故后，现场应立即报告本单位应急救援领导小组；

（二）事故单位的应急救援领导小组接到报告后，应急处理领导小组立即进入应急处理工作状态，以最快捷的时间赶赴事故现场，展开救险救援行动，防止事故扩大，减少人员伤亡和经济损失，并书面将事故发生及救援情况上报上级应急救援领导小组办公室；

（三）各级旅游单位应急救援领导小组接到发生事故报告后，应在第一时间赶赴事故现场，并报告所在地乡镇政府、县安监局、县文旅广体局，要协助有关部门组织紧急救援，保护现场，妥善处理善后事宜。