

深圳市大鹏新区文化广电旅游体育局文件

深鹏文〔2020〕39号

关于印发《深圳市大鹏新区旅游突发事件应急预案》的通知

各成员单位：

《深圳市大鹏新区旅游突发事件应急预案》已经新区管委会同意，现予以印发。请认真组织实施，实施过程中遇到的有关问题，请径向新区文化广电旅游体育局反映。

(此页无正文)

大鹏新区旅游突发事件应急指挥部办公室

大鹏新区文化广电旅游体育局（代章）

2020年4月26日

（联系人：窦荣辉，联系电话：28333802）

深圳市大鹏新区文化广电旅游体育局综合科 2020年4月26日印发

深圳市大鹏新区旅游突发事件应急预案

(2019年版)

深圳市大鹏新区文化广电旅游体育局

目 录

一、总则	1
(一) 编制目的	1
(二) 编制依据	1
(三) 适用范围	1
(四) 旅游突发事件分类	1
(五) 风险评估	2
(六) 工作原则	7
二、组织机构和职责	7
(一) 应急指挥部及职责	7
(二) 指挥部成员单位及职责	10
(三) 现场指挥部及职责	13
(四) 应急功能组职责	14
三、运行机制	16
(一) 预警	16
(二) 预警发布与解除	17
(三) 信息报告	18
(四) 先期处置	19
(五) 预案启动条件	20
(六) 应急响应	21
(七) 指挥与协调	21
(八) 处置措施指南	22
(九) 响应升级	26
(十) 指挥权移交	26
(十一) 社会动员	27

(十二) 信息发布.....	27
(十三) 应急结束.....	27
四、后期处置.....	28
五、应急保障.....	28
(一) 人力资源保障.....	28
(二) 经费保障.....	29
(三) 物资保障.....	29
(四) 通信保障.....	29
(五) 交通运输保障.....	30
(六) 治安保障.....	30
(七) 医疗卫生保障.....	30
(八) 现场救援和工程抢险装备保障.....	30
(九) 室内临时避险场所保障.....	31
六、监督管理.....	31
(一) 培训.....	31
(二) 宣传教育.....	31
(三) 演练与评估.....	32
(四) 预案管理.....	33
(五) 责任与奖惩.....	33
(六) 预案实施.....	34
七、附件.....	34

一、总 则

（一）编制目的

为适应新区旅游发展需要，提高政府有效预防和处置各类旅游突发事件的能力，保障旅游经营单位的合法权益和旅游者的生命财产安全，为旅游者提供救援和帮助，及时、有效地处置旅游者在旅游过程中所遇到的各种突发事件，增强行业整体防灾抗灾水平和抗风险能力，促进旅游业安全、有序、可持续发展，制定本预案。

（二）编制依据

《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国旅游法》《安全生产事故报告和调查处理条例》《广东省旅游事件处理暂行规定》《深圳市旅游突发事件应急预案》《大鹏新区突发事件总体应急预案》等法律法规及规范性文件，结合大鹏新区实际，制定本预案。

（三）适用范围

本预案适用于新区旅游景区、星级宾馆酒店等场所发生的涉及旅游者人身伤亡或财物损失的突发事件；由新区旅行社（公司）接待的旅游者在旅游过程中发生人身伤亡或财物损失的突发事件。

（四）旅游突发事件分类

旅游突发事件是指因自然灾害、事故灾害、突发公共卫生事件、突发社会安全等事件，危及或损害旅游者生命财产安全，

或影响旅游业正常运行的紧急事件或状态。旅游突发事件主要分为四类：

1. 自然灾害。主要包括暴雨、台风、地震、森林火灾、地质灾害等重大灾害引起并可能严重危害旅游者安全的事件。

2. 事故灾难。主要包括旅游交通事故、火灾及重大环境污染和生态破坏事故等引起并可能严重危害旅游者安全的事件。

3. 突发公共卫生事件。主要包括重大传染病、重大食物和职业中毒，重大疫情，以及其它严重影响旅游者健康与安全的事件。

4. 突发社会安全事件。主要包括群体性事件（较大规模旅游投诉事件、旅游消费明显失序事件、重大旅游活动危机事件）以及因重大刑事案件、恐怖袭击、重大政治或经济事件等引起并可能严重危害国家、社会和旅游者安全和合法权益的事件。

（五）风险评估

1. 旅游安全风险识别与描述

旅游安全风险按性质分为：景区游乐设施事故、配套餐饮场所食品安全事故、自然灾害、火灾事故、景区景点人流拥挤事件、海滨浴场泳客溺水事件、海上观光船舶意外事故等。

（1）特种游乐设施设备事故

旅游场所存在特种游乐设施设备，虽然游乐设施自身具有安全保障系统，且在安全管理上有着严密、完善的安全检查保障制度和严格的安全操作规程。但由于此类设备为特种设备，承载人数多，一旦因停电、设备故障、操作人员违章操作等导致设备事故，可能存在危害游客人身安全的情况发生。

(2) 旅游配套餐饮引起食物中毒

各景区景点及酒店均设有旅游服务配套餐饮场所，虽然餐饮场所实行严格的食品卫生安全管理制度，用工和用料均严格遵守卫生标准，烹饪工序严格遵照操作规程，但从原材料采购供应、仓储保管、烹饪加工到上菜用餐整个过程存在较多中间环节，可能因原材料变质、加工工序不到位、用餐器具或环境不卫生等因素导致食物中毒等食品安全事故发生。

(3) 景区景点地处雷电多发区，易受恶劣天气影响

室外旅游园区及海滨浴场面积大，在突然遭遇恶劣天气时（如雷电、暴雨等以及其他影响运营的特殊天气），服务设施容易因雷击出现故障，游客也容易因为天气状况导致惊慌，如不能及时疏导和合理安置，可能发生雷电击伤游客等意外伤害事故。

(4) 火灾隐患

旅游景区虽然实行严格的消防安全管理制度，但因景区林木覆盖率较高，在秋冬干燥季节多会积存枯枝落叶，容易因烟头等火种引发森林火灾。辖区旅游酒店内一般设置有厨房及各种电气设备，容易因电气线路故障和电器设备爆炸、违规使用易燃易爆物品、监管疏忽或失职等原因引发火灾事故。一旦酒店发生火灾，烟、火蔓延，客房内有大量织布用品，火势在短时会增大，有毒浓烟迅速扩散，将对游客和员工的人身财产安全造成严重威胁。

(5) 节假日旅游群体性事件

在旅游旺季、节庆活动以及景区举办的大型主题活动时期，景区游客量骤增，人员密集，一旦发生突发事件，引起群众恐

慌，导致人员拥挤，相互踩踏，造成人员伤亡和经济损失。

(6) 海滨浴场风险

海滨浴场为天然泳场，风浪等因素致使泳客发生溺水事故的风险增大。海滨度假村均为天然海滨泳场，海面风大浪急、水域深浅不一，诸多因素均会增加泳客发生溺水事故的可能性，泳区面积大、人流密集等因素增加了施救难度。

(7) 海上观光船舶意外事故

观光游艇主要航行于海岸沿线，存在由于恶劣天气、船舶碰撞、船机故障等原因引发事故的隐患，包括台风、大雾等恶劣天气造成两船相撞或船体碰撞固定设备设施，船机故障或火灾等风险。

2. 风险评价

(1) 可能性与影响后果分析

新区旅游资源丰富，旅游景区和住宿设施发生的游乐设施事故、配套餐饮场所食品安全事故、景区景点人流拥挤事故、海滨浴场泳客溺水事件、海上观光船舶意外事故等均会导致旅游安全事件发生。

根据以上分析，新区旅游安全风险发生的可能性为高等级，评价等级为 4 级；旅游安全风险影响后果的严重程度最可能的情况为一般等级，评价等级为 2 级。

(2) 风险控制能力评价

针对旅游安全风险，文化广电旅游体育局负有行业监管职责，市市场监督管理局大鹏监管局负有特种设备监管职责，各街道办事处负有属地监管职责。新区旅游单位已经建立了应急预案，并建立了响应的应急资源储备，并有计划开展演练工作。

旅游安全风险控制能力评价结果为一般，评分为 3。

(3) 风险等级确定

根据以上分析，按照风险矩阵法给新区旅游安全风险评价等级，旅游安全风险为中等风险等级。根据 ALARP 准则，新区旅游安全风险处于 ALARP 区，属于可接受风险。

(4) 置信度

为对旅游安全风险进行分析和评价，文化广电旅游体育局收集了新区旅游安全管理的具体情况，发生的旅游事故典型案例信息，在此基础上对旅游安全风险进行评估。根据以上分析，新区旅游安全风险评估结果的置信度为中等置信度 (C)。

3. 旅游安全突发事件风险控制措施

(1) 景区游乐设施事故风险控制措施

景区景点要严格执行各项大型游乐设施重点监控管理制度（如制定并落实大型游乐设施日常检查制度、定期检查制度、维修保养制度、作业人员培训与安全教育制度等），设备定期维护保养，坚决杜绝设备“带病”或超负荷运转，对运行期间的设备状况及人员情况进行严密监控，严格按照安全作业规程进行操作及设备管理，确保特种设备安全运行。对一般游乐设施要严格执行景区游乐设施安全检查制度，确保各项游乐设施安全无故障，引导游客正确使用游乐设施，及时制止游客违规行为，坚决杜绝带故障使用设施或违规操作。

(2) 餐饮食品安全风险控制措施

建立食品安全管理体系，严格执行安全管理制度，加强食品安全卫生知识培训，加大产品抽检力度。

(3) 景区气象风险控制措施

当雷暴雨等恶劣天气即将发生时，为防止游客被雷电击伤或是避雨时发生拥挤踩踏事故，立即启动专项应急预案，救助和分流受困游客。

(4) 景区火灾风险控制措施

消防值班中心是景区消防的监控指挥中心，严格执行景区消防值班管理制度，确保第一时间发现火灾事故，并采取正确措施进行扑救，将火灾损失降到最低程度。宾馆酒店重点要对消防设施和疏散通道进行检查，对疏散指示和应急照明设备设置使用情况，安全疏散通道的畅通情况，消防器材的配备及工作人员熟练使用情况，消防安全监控及电梯等特种设备运行保养情况进行全面排查，对人员聚集、容易发生火灾等重点部位进行防范，确保旅客住宿安全。

(5) 群体性事件风险控制措施

对景区入口、游乐项目入口等容易造成人员拥堵的部位进行重点保障，客流高峰时进行分流疏导，严格控制高峰时段游客数量，禁止超负荷接待游客，必要时可采取限制售票、分批入园等措施，确保游客游览参观安全有序。

(6) 海滨浴场意外事故风险控制措施

海滨度假村必须在泳区周围设有明显的警戒线，应根据潮水位的涨落作相应的调整，在岸边醒目位置设置警示牌，明确泳客只能在防鲨网内活动，小孩必须有成年人陪同监护，以及酒后和有病不宜下海等注意事项。按照相关标准配备具有资质的救生员，完善泳客溺水救护等应急救援方案。对于水上游乐设施，要严格执行景区水面安全管理规定，配备救生圈，强制穿戴救生衣，加强岸边巡逻检查，监控小孩、醉酒者或其他异

常游客在水岸边的活动情况。

(7) 海上观光船舶意外事故控制措施

观光游艇项目应密切留意天气预报，特别是台风暴雨多发期，听从海事等职能部门管理，严格遵守台风预警各项避险措施，保障船只及码头安全。日常运行管理过程中加强对船舶的维修及保养，定期对船舶进行检验，确保船上配备足够的救生衣等救生装备，上船前及乘船过程中明确告知游客注意事项，加强对船长、船员及导游服务人员的安全生产培训，提高安全生产意识及救援技能，严格执行所制定的《船舶碰撞事故专项预案》《船舶火灾、爆炸事故专项应急预案》及《船舶人员事故专项应急预案》。

(六) 工作原则

旅游突发事件应急处置工作遵循“以人为本，救援第一，统一领导，分级负责，属地救护，就地处置，及时报告，信息畅通”原则。

二、组织机构和职责

(一) 应急指挥部及职责

1. 应急指挥部

在新区处置突发事件应急委员会的领导下，设立旅游突发事件应急指挥部（以下简称“应急指挥部”），负责统一领导、指挥协调新区旅游突发事件应急处置工作。应急指挥部原则上设1名总指挥、3名副总指挥和1名执行总指挥。由新区分管领导担任总指挥，主持应急指挥部全面工作；由文化广电旅游体

育局负责人、综合办公室负责人、应急管理局相关负责人担任副总指挥。其中，文化广电旅游体育局负责人协助总指挥开展工作；应急管理局相关负责人负责突发事件信息报送、协调相关应急资源参与处置工作；综合办公室负责人负责新闻宣传工作；由突发事件的类型相应的处置主责部门（见表 1 所示）分管负责人担任执行总指挥。

表 1 突发事件类型相应的处置主责部门

序号	突发事件的类型	处置主责部门
1	地震、洪灾等自然灾害	应急管理局、市规划和自然资源局大鹏管理局
2	火灾事故	新区消防部门
3	突发传染病疫情等突发公共卫生事件	教育和卫生健康局
4	爆炸、恐怖袭击等重大治安、刑事案件和重大群体性事件	大鹏公安分局
5	旅游纠纷事件	文化广电旅游体育局
6	海上旅游事件	大亚湾海事局
7	大型游乐设施突发事故	市市场监督管理局大鹏监管局
8	其它突发事件	总指挥指定

指挥部成员单位由综合办公室、统战和社会建设局、发展和财政局、教育和卫生健康局、科技创新和经济服务局、住房和建设局、文化广电旅游体育局、应急管理局、城市管理和综合执法局、各办事处、市生态环境局大鹏管理局、市交通运输局大鹏管理局、市市场监督管理局大鹏监管局、大鹏公安分局、大鹏交警大队、新区消防部门、大鹏供电局等单位组成。

应急指挥部办公室设在文化广电旅游体育局，具体承担旅游突发事件应急处置的日常工作，办公室主任由文化广电旅游

体育局分管负责人担任。

应急指挥部下设综合协调组、新闻舆情组、特情处置组、治安管制组、交通管制组、医疗救护组、综合保障组、交通运输组、人员安置组、应急专家组 10 个应急功能组。

2. 应急指挥部主要职责

(1) 贯彻执行预防和应对有关旅游突发事件方面的法律、法规、规章和政策。

(2) 统一领导旅游突发事件的应急处置、事故抢险等工作。

(3) 启动和终止应急响应，组织成员单位按照各自职责开展应急处置工作。

(4) 配合上级政府应急指挥机构处置发生在本辖区的旅游突发事件。

(5) 其它相关事项。

3. 应急指挥部办公室主要职责

(1) 组织编制和修订旅游突发事件应急预案及应急演练。

(2) 组织落实应急指挥部的工作部署，传达领导指示。

(3) 负责信息的接收、核实、处理、传递、通报、报告。

(4) 负责发布和解除旅游突发事件预警信息。

(5) 分析总结、制定旅游突发事件预防工作规划和年度计划。

(6) 开展专业应急宣传、教育和培训等工作。

(7) 其他与旅游突发事件相关的应急管理工作。

(二) 应急指挥部成员单位及职责

1. 综合办公室

(1) 及时掌握突发事件事态进展情况，提出新闻发布工作意见，组织指导成员单位有序开展新闻发布工作。

(2) 收集网络舆情动态，指导成员单位开展舆情应对工作。

2. 统战和社会建设局

负责协调驻新区部队参加应急处置。

3. 发展和财政局

负责据实保障突发事件应急管理工作所需要的资金。

4. 教育和卫生健康局

(1) 协调辖区内卫生医疗单位对受伤人员进行救护与治疗。

(2) 在事故场所设置医疗救护点。

(3) 负责向事故现场调配医务人员、医疗器材、急救药品，组织现场救护及伤员转移。

(4) 报告事件伤亡情况和伤病员救治信息。

(5) 协助做好受影响的人员疏散与安置、生活保障。

5. 科技创新和经济服务局

(1) 负责协调通信部门提供通信保障。

(2) 负责协调相关单位、企业提供电力保障。

(3) 保障生活必需品市场供应有序。

6. 住房和建设局

负责协调辖区内大型工程机械的单位参与应急处置工作。

7. 文化广电旅游体育局

(1) 负责协调突发事件应急救援工作。

- (2) 参与协调新闻发布、媒体报道、网络言论引导工作。
- (3) 及时收集整理有关危及旅游者安全的信息。
- (4) 协调相关部门为旅游者提供救援及善后处理。
- (5) 配合上级政府处置旅游突发事件。

8. 应急管理局

(1) 及时掌握突发事件事态进展情况，向市委、市政府总值班室报告。

(2) 协调相关应急资源参与突发事件处置工作，传达并督促有关部门（单位）落实市委、市政府有关决定事项和新区领导批示、指示。

9. 城市管理和综合执法局

(1) 负责协调清理阻碍道路交通的倒伏树木。

(2) 负责协调修复事故中损毁的城管领域市政设施。

10. 各办事处

(1) 负责做好应急处置过程中所需的各类生活物资保障。

(2) 负责组织清理阻碍道路交通的山坡垮塌、泥石流。

(3) 负责做好事故中受影响的人员疏散与安置、生活保障。

11. 市生态环境局大鹏管理局

负责承担因旅游突发事件引发生态环境方面的应急处置工作。

12. 市交通运输局大鹏管理局

(1) 负责交通运输应急保障，协调应急处置工作所必需的交通工具。

(2) 负责组织修复管养范围内的受损道路、桥梁、隧道等交通设施。

13. 市市场监督管理局大鹏监管局

(1) 负责依法查处假冒伪劣商品违法行为、商业欺诈行为，查处旅游市场格式合同等违法行为，保护消费者合法权益。

(2) 对各类旅游活动特种设备进行安全监察，负责其突发事故应急救援工作。

(3) 依据职责对旅游食品安全事故进行调查处理。

14. 大鹏公安分局

(1) 负责事发现场的警戒和证据保护工作。

(2) 协助进行事故中受影响的人员疏散与安置。

(3) 负责控制事故中的肇事者及违法犯罪人员。

15. 大鹏交警大队

负责对事发周边道路交通管制，确保救援车辆的通行畅通。

16. 新区消防部门（深圳市大鹏新区消防救援大队、深圳市消防救援支队大亚湾特勤大队）

(1) 负责搜救事件中伤亡人员，转运并移交医疗救护人员。

(2) 负责事故中的火灾扑救及其它处置。

17. 大鹏供电局

(1) 负责组织公共电力设备设施抢修、恢复系统。

(2) 负责保障处置过程中应急指挥部的临时供电。

18. 旅游经营单位

(1) 组织制定经营单位的应急预案；。

(2) 在旅游突发事件发生后，及时报告，即时处置，按照预案开展先期处置，全力配合做好应急救援工作。

19. 其他有关单位

按照“谁分管，谁负责”的原则，承担相应的应急处置工作。

（三）现场指挥部及职责

1. 现场指挥部

当出现旅游突发事件后，由总指挥指令在突发事件附近设置现场指挥部，由突发事件类型相应的处置主责部门分管负责人担任现场指挥长，全权负责现场决策、指挥、调度工作。

文化广电旅游体育局分管负责人、大鹏公安分局分管负责人、事发地办事处的分管负责人担任副指挥长，协助现场指挥长工作。其中文化广电旅游体育局分管负责人负责协调旅游经营单位参与处置；大鹏公安分局分管负责人负责指挥现场警戒、人员疏导工作；事发地办事处的分管负责人负责指挥综合保障工作。

2. 现场指挥部主要职责

(1) 执行应急指挥部的指令，及时汇报现场情况。

(2) 组织指挥旅游突发事件现场的应急处置工作，及时掌握情况状况变化，制定现场处置方案，适时调配应急救援力量协同作战。

(3) 组织划定事故现场的警戒范围，对人员进行疏散或者隔离，实施必要的交通管制及其他强制性措施。

(4) 对新区的应急救援队伍、应急救援资源进行统一调度。

(5) 提供旅游突发事件信息发布所需要的资料。

(6) 负责发布、解除应急响应的指令信号。

（四）应急功能组职责

1. 综合协调组

实时记录旅游突发事件发生、发展及处置情况，及时向上级汇报事件动态，传达上级指示，协助应急指挥部协调各应急功能组参与处置工作。

牵头单位：文化广电旅游体育局。

成员单位：应急管理局。

2. 新闻舆情组

及时收集事故信息，正确引导社会舆论，跟踪事故舆论动态，避免谣言传播。

牵头单位：综合办公室。

成员单位：文化广电旅游体育局。

3. 特情处置组

组织力量负责突发事件的灾情、险情，解救受伤、受困人员；制定抢险技术方案；组织抢修被损坏的公共交通、供水、通信等基础设施，开展工程抢险、加固和清理现场等工作。

由突发事件类型相应的处置主责部门负责人负责指挥特情处置工作。

牵头单位：突发事件类型相应的处置主责部门。

成员单位：统战和社会建设局、教育和卫生健康局、科技创新和经济服务局、住房和建设局、文化广电旅游体育局、应急管理局、城市管理和综合执法局、各办事处、市生态环境局大鹏管理局、市交通运输局大鹏管理局、市市场监督管理局大鹏监管局、大鹏公安分局、大鹏交警大队、新区消防部门、大

鹏供电局。

4. 治安管制组

由大鹏公安分局迅速组织警力、事发地办事处对旅游突发事件现场及周边地区实施警戒，维持治安秩序，疏散和撤离受灾人员。

牵头单位：大鹏公安分局。

成员单位：事发地办事处。

5. 交通管制组

由大鹏交警大队组织实施交通管制，在突发事件现场周边建立应急救援“绿色通道”机制，保障应急救援车辆的畅通。

牵头单位：大鹏交警大队。

成员单位：事发地办事处。

6. 医疗救护组

(1) 在事发现场设立临时医疗救护站，开展现场救护、院前急救，并及时向医院转送。

(2) 对救援人员进行医疗监护，为现场指挥员提供医疗咨询。

(3) 报告人员伤亡情况和伤病员救治信息等。

牵头单位：教育和卫生健康局。

成员单位：就近具备相应救治能力的医疗卫生机构。

7. 综合保障组

及时提供资金、车辆、物资、装备、食品、油料、供电、供水、供气和通讯等方面的后勤服务和资源保障。

由事发地办事处的负责人负责指挥综合保障工作。

牵头单位：事发地办事处。

成员单位：发展和财政局、教育和卫生健康局、科技创新和经济服务局、住房和建设局、城市管理和综合执法局、事发地办事处、市交通运输局大鹏管理局、大鹏供电局。

8. 交通运输组

负责提供运输车辆，运送伤亡人员、受灾人员、救援设备、救灾物资。

牵头单位：市交通运输局大鹏管理局。

成员单位：大鹏交警大队、事发地办事处。

9. 人员安置组

负责指导办事处做好疏散游客的安置工作，解决受灾人员吃、住等基本生活保障。

牵头单位：应急管理局。

成员单位：事发地办事处、教育和卫生健康局、文化广电旅游体育局、统战和社会建设局、大鹏公安分局。

10. 应急专家组

负责研判事态发展趋势，为突发事件应急处置提供决策、咨询和建议，为制订现场应急处置方案提供建议等。

牵头单位：文化广电旅游体育局。

成员单位：突发事件类型相应的处置主责部门、应急管理局。

三、运行机制

（一）预警

1. 预警研判

根据有关规定，应急指挥部办公室自行或会同有关部门决

定对旅游突发事件发布预警。法律、法规对其他突发公共事件的预警另有规定的，从其规定。

2. 预警发布

(1) 发布方式。可以通过各类公共媒体发布，必要时景区、星级宾馆酒店、旅行社等旅游经营单位对各自接待的旅游者和员工逐人通知。

(2) 发布内容。包括预警级别、区域或场所、时间、影响估计及应对措施等。

3. 预警措施

预警信息发布后，有关单位采取相应的监控防范措施，监测、防止不利事态的发生和发展，调派工作人员坚守岗位，履行职责。视实际需要采取以下措施：

(1) 及时向社会宣传旅游突发事件应急和防止、减轻危害的知识。

(2) 转移、撤离或者疏散容易受到旅游突发事件危害的旅游者和财产，妥善安置。

(3) 各类应急机构和人员进入待命状态。

(4) 确保通讯、交通、供水、供电等公用设施的安全和正常运行。

(5) 法律法规规定的其他措施。

(二) 预警发布与解除

1. 当文化广电旅游体育局接到旅游突发事件信息后，立即报告局值班领导和应急指挥部办公室主任。

2. 应急指挥部办公室主任判断不足以启动区级应急响应

时，决定是否发布内部预警。

3. 应急指挥部办公室主任确认需要发布预警时，文化广电旅游体育局值班人员向应急指挥部成员、各应急职能组组长传递预警信息，并联络新区总值班室向新区主要领导传递预警信息。

4. 当突发事件在短时间内能够消除或危险危害已经解除的，或者不会在社会造成较大影响时，由应急指挥部办公室主任下令解除预警。由文化广电旅游体育局值班人员发布解除预警信息。

5. 当旅游突发事件导致其它专项事故应急指挥部或应急指挥部办公室发布预警信息时，同步发布预警。

（三）信息报告

1. 信息报告

(1) 发生旅游突发事件，旅游经营单位和接报单位须及时报告文化广电旅游体育局。

(2) 文化广电旅游体育局设立并公布受理电话，及时受理旅游突发事件报告。

2. 信息报告内容

(1) 应急信息报告内容

以《突发事件基本信息首次报告表》形式向上级指挥、指导机构报告信息。报告的内容要简明、准确，并包括时间、地点、信息来源、事件起因和性质、基本过程、已造成的后果、影响范围、事件发展趋势和已经采取的应急措施以及下一步工作建议等内容，并根据事态发展和处置情况及时续报。

(2) 旅游经营单位信息报告内容

参照《突发事件基本信息首次报告表》的内容要求，旅游经营单位信息报告要求如下：

首次报告内容包括：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。

过程报告内容包括：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。

(四) 先期处置

(1) 旅游突发事件发生后，旅游经营单位立即组织工作人员营救受伤害人员，搜寻、疏散、撤离、安置受影响旅游者；控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，采取其他防止危害扩大的必要措施。

(2) 接到旅游突发事件信息后，文化广电旅游体育局立即调派人员赶赴事故现场了解情况，协助事发单位、企业开展应急处置；迅速查清旅游者投诉原因、投诉人诉求和涉及单位等情况，责成相关企业负责人到场。

(3) 大鹏交警大队调派警力开展道路交通管制，保障救援道路畅通。

(4) 大鹏公安分局根据突发事件实际情况，调派警力赶赴现场开展治安警戒工作。

(5) 新区消防部门出动消防车辆和人员扑灭火灾，解救受伤、受困人员。

(6) 医疗救援机构开展现场救护、院前急救，并及时向医院转送受伤人员。

(7) 事发地办事处立即组织应急救援力量搜寻、疏散、撤离、安置受安全威胁的人员；控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，采取其他防止危害扩大的必要措施；协助现场转运伤员、设置现场警戒，维持秩序，为应急处置人员和受困人员提供有关保障。

(五) 预案启动条件

1. 突发旅游突发事件导致新区（IV级）及以上政府启动应急响应时，应急指挥部办公室立即向应急指挥部成员、各应急职能组传递启动应急响应指令，并联络新区总值班室向新区主要领导、市总值班室传递信息。

2. 当出现下列条件时，由文化广电旅游体育局负责人报请新区分管领导决定启动应急响应。由应急指挥部办公室向应急指挥部成员、各应急职能组传递启动应急响应指令，并联络新区总值班室向新区主要领导、市总值班室传递信息：

(1) 突发旅游交通事故、旅游场所突发火灾突发多人拥挤踩踏、海上文体项目出现人员淹溺或海上设备设施突发火灾的。

(2) 导致旅游者死亡的，或预计会导致旅游者 10 人以上、50 人以下滞留超过 24 小时的。

(3) 突发旅游群体性事件（群体性旅游投诉、上访、投诉事件等）。

(4) 旅游区域突发传染病疫情的，或发现多人食物中毒的。

(5) 文化广电旅游体育局负责人或新区分管领导判断需要启动应急响应的其它情形。

(六) 应急响应

1. 当市及以上政府启动应急响应时，立即启动本级应急响应，应急指挥部成员单位及各应急功能组听从上级政府部门的指挥，全力配合处置旅游突发事件。

2. 当市政府不启动应急响应，只派出工作组或工作人员前来现场指导时，立即启动本级应急响应，启用应急指挥部和成立现场指挥部，全力处置旅游突发事件；市工作组或工作人员起协助和指导作用。

3. 只启动本级预案的应急响应时，立即启用应急指挥部和成立现场指挥部，指挥部成员单位及各应急功能组立即按照本预案实施应急响应。

4. 若新区分管领导判断事故危害较少、严重性较低，可不启动本级应急响应，而指令由突发事件类型相应的处置主管部门负责应急处置。

5. 当旅游突发事件导致新区根据其它专项应急预案启动应急响应时，不按照本预案启动应急响应，而由文化广电旅游体育局调派有关人员组成工作组赶赴现场，参加应急处置。

具体应急响应流程详见附件 2。

(七) 指挥与协调

1. 启动本预案应急响应时，应急指挥部行使指挥职能，统一指挥和协调现场应急处置工作。现场指挥长全权负责现场应

急处置的临时决策、指挥、调度工作。

2. 各部门、单位向应急指挥部报告各自情况，服从应急指挥部的统一指挥。

3. 应急指挥部在处置过程中直接调动新区管委会、各部门和事发地办事处的应急资源。

4. 在应急处置过程中，需要调用社会单位、企业的应急资源时，应急指挥部直接调用，并做好登记，在应急处置结束后补偿。

5. 应急指挥部及时向新区总值班室通报旅游突发事件处置进展情况。新区总值班室负责向新区主要领导和市总值班室通报。

6. 当需要调用上级政府部门的应急资源时，应急指挥部向市应急指挥部办公室请求支援，或向新区总值班室通报，由新区总值班室向上级政府部门请求应急资源支援。

7. 接到突发事件信息后立即派员赶赴现场，了解掌握事件性质、起因、发展程度等基本情况。

8. 第一时间通知公安、消防、医疗、安全监管等相关部门，指挥调度各级各类救援队伍组织营救和救治受伤人员，疏散撤离并妥善安置受灾人员，实施交通管制、维护秩序及社会治安。

(八) 处置措施指南

按照旅游突发事件类别和处置工作需要，应急指挥部应采取一项或多项处置措施。

1. 特情处置

由突发事件类型相应的处置主责部门负责人牵头指挥特情

处置组对突发事件的灾情、险情，解救受伤、受困人员；根据现场实际情况制定抢险技术方案，采取措施控制事态发展，避免扩大；组织抢修被损坏的公共交通、通信等基础设施，开展工程抢险、加固和清理现场等工作；

指挥部及时调度，提供各种物资、人员和技术支持，及时决策重大的处置方案。

(1) 快速控制事态

10分钟内启动先期处置机制，20分钟内专业应急机构有关人员赶赴现场开展警戒、疏散现场人员、控制现场、救护、抢险等基础处置工作，采取各种措施及时控制事态发展，最大限度地保护人民群众生命财产安全，防止事态进一步蔓延或扩大。

(2) 快速研判形势

尽快分析事件发生原因，根据事件性质和损害情况，初步判断事件的影响、危害和可能波及的范围，提出应对措施建议。

(3) 快速上报信息

及时收集掌握事件信息，按信息报告规定快速上报。

(4) 做好资料留存

要指定专人通过手工记录、截屏、文件备份、录音、拍照、录影等多种手段，对事件发生、发展、处置的过程、步骤、结果进行详细记录，做好原始资料的保存工作，为事件处置、调查、处理提供客观证据。

2. 分类处置

针对不同类型的突发事件，采取以下应急处置措施：

(1) 旅游设施及场所中发生火灾、建筑物坍塌等重大安全事故的，发生爆炸、恐怖袭击、恶性斗殴等重大治安、刑事案件

的，文化广电旅游体育局派员赶赴现场确认，第一时间报公安、消防、医疗、安全监管等相关部门；文化广电旅游体育局立即赶赴事发现场指挥协调应急处置工作。

(2) 发生较大规模群体性旅游投诉、上访等事件，由文化广电旅游体育局负责人报请新区分管领导决定启动应急响应，由旅游应急指挥部按以下程序协助处理：

A. 迅速查清投诉原因、投诉人诉求和涉及单位等情况，责成相关企业负责人到场。

B. 出面做好旅游者的安抚善后工作，责成相关企业做好旅游者安置工作并跟踪处理。

C. 第一时间报公安、医疗等相关部门协调应急处置工作。

(3) 其他突发事件。

对其他突发旅游事件，在新区管委会和市文化广电旅游体育局的指导下，根据具体情况采取应急处置措施，需要协同处理的，应当及时通知相关单位，促请提供相应的配合与协助。

3. 现场警戒

大鹏公安分局调派警力，及时消除各种不稳定状况，查处并控制故意散布谣言和暴力冲击的人员，引导现场人员有序疏散，维持现场秩序。

4. 道路交通

大鹏交警大队负责道路交通疏导，协助引导应急救援车辆通行，为应急救援、应急救援物资运输车辆预留救援通道；负责交通运行监测，及时发布路网运行信息，并实施公路紧急调度。

城市管理和综合执法局、事发地办事处负责组织力量及时

清理路障。

5. 城市交通

大鹏交警大队、大鹏公安分局负责道路交通疏导。

市交通运输局大鹏管理局负责协调地面交通运力疏散乘客。

城市交通运营企业负责组织人员转移疏散，启用紧急排水系统，及时发布停运等相关信息。

6. 通信与信息告知

科技创新和经济服务局负责组织、协调各电信运营企业为应急处置提供应急通信保障。

大鹏公安分局和文化广电旅游体育局及时查明事态情况，使用广播、扩音设备设施告知现场人员，避免不明情况的人员产生恐慌情绪。

7. 供油

科技创新和经济服务局负责协调应急处置过程中燃油供应保障工作。

8. 临时安置

(1) 大鹏公安分局负责维护临时安置点治安秩序。

(2) 新区消防部门做好现场消防安全工作。

(3) 教育和卫生健康局、事发地办事处负责协调将受困人员转移到临时安置点，并实施救助。

(4) 市交通运输局大鹏管理局协调应急运力转移受困人员。

(5) 教育和卫生健康局负责安置点的消毒防疫工作。

(6) 科技创新和经济服务局协调应急设备、设施的燃油供应工作。

9. 医疗救护

教育和卫生健康局负责调配医疗卫生资源开展紧急救助。

（九）响应升级

应急处置过程中，当采取的应急措施不足以控制事态发展，事态继续扩大时，或者事故造成的危害程度可能超出应急指挥部自身控制能力，或者可能会波及新区之外的周边区域时，现场指挥长应及时报告应急指挥部和新区总值班室。

新区总值班室立即向市总值班室报告，提请建议上级政府启动应急响应。

当需要上级政府提供援助和支持时，应急指挥部向市应急指挥部办公室请求支援，或由新区总值班室向上级政府部门请求支援。

（十）指挥权移交

1. 当市及以上政府直接启动应急响应时，在上级政府现场应急指挥部成立前，应急指挥部代行指挥。其所采取的各项应急处置措施为上级政府应急响应的先期处置，并在上级政府现场应急指挥部成立时立即移交指挥权。

2. 应急指挥部在处置突发事件的过程中，事态发展不能有效控制导致应急响应升级，由上级政府启动应急响应的，在上级应急指挥部成立前，应急指挥部代行指挥，并在其成立后立即移交指挥权。

(十一) 社会动员

1. 根据旅游突发事件的危险程度、影响范围、人员伤亡等情况和应急处置需要，经新区管委会主要负责人同意后，应急指挥部发布社会动员令，具备应急救援资源的企事业单位、社会团体、基层群众自治组织和其他力量，在确保安全的前提下，协助做好事故现场的紧急救援、伤员转移、交通管制、秩序维护、后勤保障等工作。

2. 当上级政府部门启动应急响应的旅游突发事件需要实施社会动员时，由应急指挥部负责协助有关部门（单位）实施社会动员，做好旅游突发事件的紧急救援、伤员转移、交通管制、秩序维护、后勤保障、医疗救助、心理疏导等处置工作。

(十二) 信息发布

1. 市及以上政府组织处置的旅游突发事件，由上级政府相关部门发布事故信息。综合办公室配合上级政府相关部门工作，跟进社会舆情。

2. 启动本级预案处置突发事件时，综合办公室负责在启动响应时、处置过程中及应急结束时向社会及时发布事故信息及应急处置信息，跟进社会舆情，及时报告和组织相关部门查处发布涉及突发事件虚假谣言的主体。

(十三) 应急结束

当满足如下条件时，应急总指挥命令结束本次突发事件应急响应。应急指挥部向应急指挥部成员单位及各应急职能组发送结束应急响应指令，并联络新区总值班室上报市总值班室。

1. 火灾扑灭、受伤或受困人员得到解救或妥善安置，伤员送医院治疗的。
2. 群体性事件或突发传染病疫情得到控制的，或食物中毒事件已经查明清楚的。
3. 旅游突发事件及其次生灾害事件造成的威胁和危害得到控制或基本消除，无继发可能的。
4. 应急指挥部确认可以结束应急处置工作的。

四、后期处置

各有关部门（单位）按照各自的职责开展相应的后期处置工作。应急指挥部办公室协调善后处置工作，尽快消除事故后果和影响，安抚受害人员，保证社会稳定，尽快恢复正常秩序。

五、应急保障

（一）人力资源保障

1. 应急救援队伍

依托现有的消防专业队伍、专业应急救援队、办事处应急救援队伍、义务消防队应对本辖区内可能发生的旅游突发事件。

2. 应急专家组

文化广电旅游体育局牵头组建应急专家组。专家组由应急管理局、突发事件类型相应的处置主责部门的专家组成，并优先从新区专家库中选派。专家在处置旅游突发事件的决策过程中，提供技术支持和服务。

3. 社会应急力量

充分发挥共青团、义工联、红十字会的作用，鼓励社会团

体、企事业单位、基层群众自治组织以及志愿者等参与防灾减灾、疏散安置、急救技能等内容的宣传、教育工作。

(二) 经费保障

1. 处置突发事件经费由发展和财政局按照有关规定及供给渠道予以解决。

2. 旅游突发事件所需的信息化建设、日常维护、队伍培训等常态管理经费，由相关单位按程序申报，纳入年度计划投资和部门预算，由发展和财政局根据新区财力和工作实际需要，据实做好经费保障工作。

3. 为处置旅游突发事件紧急调集、征用有关单位及个人的物资，由文化广电旅游体育局按相关规定给予适当补偿。

4. 旅游突发事件中抢救费用可由事件相关方先行无条件垫付，待事故责任确定后，按规定由相关责任方承担。

(三) 物资保障

1. 应急指挥部成员单位在各自职责范围内建立应急物资和技术储备，建立紧急调用机制。

2. 鼓励公民、法人和其他组织为应对旅游突发事件应急处置提供物资捐赠和支持。

(四) 通信保障

科技创新和经济服务局牵头负责，有关企业配合，建立健全应急通信、应急广播电视保障工作体系，完善公用信息网，建立有线和无线相结合、基础电信网络与移动通信系统相配套

的应急通信系统，确保应急处置通信畅通。必要时，各单位可依托大鹏新区 350M 数字集群对讲系统保障突发事件应急指挥通信。

（五）交通运输保障

1. 市交通运输局大鹏管理局负责建立健全交通运输应急联动机制，保障紧急情况下的综合运输能力。必要时，可紧急动员和征用社会交通运输工具。

2. 旅游突发事件处置期间，大鹏交警大队负责确保应急人员和交通工具优先通行。

（六）治安保障

1. 大鹏公安分局建立应急状态下维持治安秩序的应急方案，包括警力集结、布控、执勤方式和行动措施等。

2. 维护旅游突发事件现场秩序及所在区域社会公共秩序，为应急救援队伍处置旅游突发事件提供保障。

3. 负责组织设置警戒线，控制和保护现场，并根据需要组织受灾群众迅速疏散，控制肇事人员。

（七）医疗卫生保障

教育和卫生健康局负责建设医疗救治机构、应急医疗急救队，组织储备医疗救治及应急物资。

（八）现场救援和工程抢险装备保障

1. 应急指挥部和有关部门（单位）根据自身应急管理的需求

求，按照“平战结合”的原则，配备现场救援和工程抢险装备和器材，建立维护、保养和调用等制度，保障处置旅游突发事件的应急救援。

2. 大型现场救援和工程抢险装备，由相关部门建立工程设备与机械数据库与通信联络方式。应急指挥部在突发文体场所/活动突发事件时直接调用。

（九）室内临时避险场所保障

应急管理局牵头各办事处确定、协调使用和管理室内临时避险场所，储备必要的物资，建立健全室内临时避险场所维护、管理和启用制度。

六、监督管理

（一）培训

1. 成员单位工作人员培训

应急指挥部成员单位组织内部工作人员开展应急培训，提高应急管理意识、应急统筹能力和应急指挥水平，提升应急救援工作能力。

2. 应急救援队伍人员培训

按照隶属关系和管理责任，由相关部门分别组织培训，提高应急处置和安全防护技能，提高实施救援协同作战的能力。

（二）宣传教育

1. 应急宣传

(1) 由应急指挥部各成员单位根据职责制定宣传计划，编制

应急宣传资料。

(2) 应急指挥部各成员单位应会同有关部门通过媒体，广泛宣传应急预防、避险、逃生、自救、互救等基本常识，增强公众的安全意识和社会责任意识。

2. 应急教育

(1) 应急指挥部成员单位向公众开展应急教育活动。

(2) 应急指挥部各成员单位结合自身职责范围，有组织、有计划地向公众提供技能培训和知识讲座，通过新闻媒体、网络开辟应急教育公益栏目，让公众掌握避险、自救、逃生等基本知识和技能。

(三) 演练与评估

1. 演练

由应急指挥部办公室牵头，定期组织开展综合应急演练，做好各部门之间的协调配合及通信联络，确保紧急状态下的有效沟通和统一指挥。通过应急演练，培训和锻炼应急队伍，改进和完善应急预案。每次演练结束后须做好演练评估工作。演练方案及演练评估情况及时报应急管理局备案。

2. 相关预案演练

应急指挥部成员单位根据本预案规定的职责，每年至少组织一次相应职责范围内的应急演练，演练方案及演练评估情况报应急指挥部办公室备案，并抄送应急管理局。

3. 应急能力评估

每次演练时，参与处置的联动部门、单位必须设置专门人员负责记录本部门应急响应进程、发现存在的问题与不足，以

便演练后进行总结评估。

每次演练结束后，由应急指挥部办公室负责做好应急能力评估工作，针对存在的问题与不足制订改善措施，并报应急管理局备案。

（四）预案管理

1. 预案修订

文化广电旅游体育局负责修订本预案，预案原则上每三年修订一次，有下列情形之一的，应当及时进行修订：

(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) 发生应急预案制定单位认为应当修订的其他情况。

2. 预案的评审、发布和备案

本预案由文化广电旅游体育局负责评审、发布、备案和解释。

（五）责任与奖惩

应急指挥部对在应急处置过程中工作突出、能力优秀、做出贡献的部门（单位）和个人，提请应急部门表扬与适当奖励；

对在应急处置工作中有失职、渎职行为的有关单位和责任人，依照法律法规提请相关部门给予惩处。

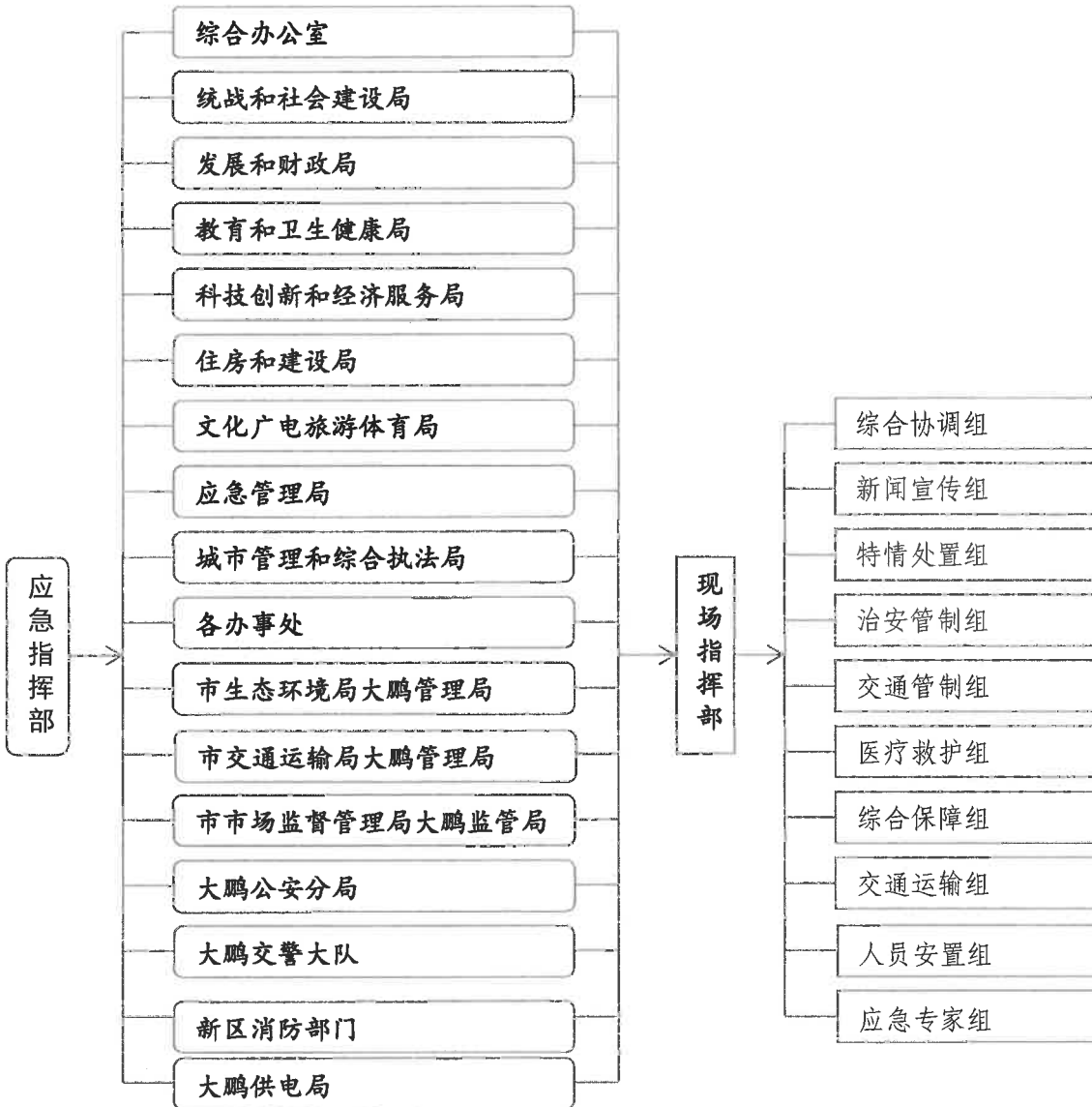
(六) 预案实施

本预案自发布之日起施行。

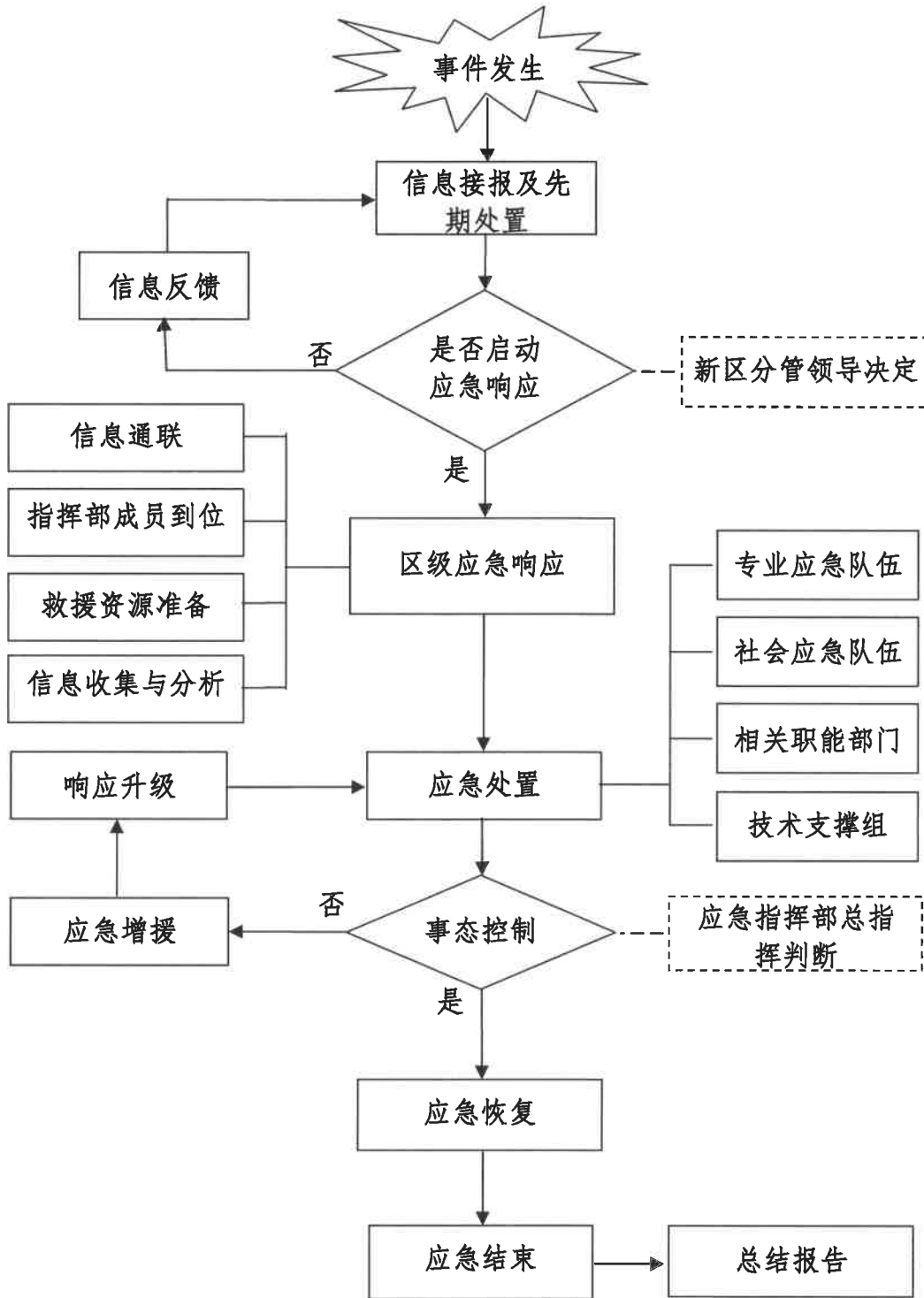
七、附 件

- 附件 1: 应急组织体系架构图
- 附件 2: 应急响应流程图
- 附件 3: 应急指挥部通讯表
- 附件 4: 应急指挥部成员单位通讯表
- 附件 5: 突发事件基本信息首次报告表

附件 1: 应急组织体系架构图



附件 2: 应急响应工作流程图



附件 3: 应急指挥部通讯表

序号	职务	姓名	工作单位及职务	手机号码	办公电话
01	总指挥		新区管委会副主任		
02	副总指挥		文化广电旅游体育局局长		
03	副总指挥		综合办公室副主任		
04	副总指挥		应急管理局局长		
05	指挥部办公室主任		文化广电旅游体育局副局长		
06	指挥部办公室成员		文化广电旅游体育局 旅游监管推广科科长		
07			文化广电旅游体育局 执法科科长		
08			新区文体旅游服务中心 副主任		

附件 4: 应急指挥部成员单位通讯表

序号	单位名称	主要 负责人	办公电话	联系人	手机号码	值班电话	传真电话
01	综合办公室						
02	统战和社会建设局						
03	发展和财政局						
04	教育和卫生健康局						
05	科技创新和经济服务局						
06	住房和建设局						
07	文化广电旅游体育局						
08	应急管理局						
09	城市管理和综合执法局						
10	葵涌办事处						
11	大鹏办事处						
12	南澳办事处						
13	市生态环境局大鹏管理局						
14	市交通运输局大鹏管理局						
15	市市场监督管理局大鹏监管局						
16	大鹏公安分局						
17	大鹏交警大队						
18	深圳市大鹏新区消防救援大队						
19	深圳市消防救援支队大亚湾特勤大队						
20	大鹏供电局						
21							

附件 5: 突发事件基本信息首次报告表

报告单位																报告时间	年 月 日 时 分				
报告人姓名																联系电话					
事发办事处																事发时间	年 月 日 时 分				
详细地址																					
事件类别 (在所属类别下画“√”)	自然灾害				事故灾难			公共卫生事件				社会安全事件									
	暴雨、台风	地震	森林火灾	地质灾害	旅游交通事故	火灾	环境污染和生态破坏事故	重大传染病	重大食物和职业中毒	重大动物疫情	其它	较大规模旅游投诉事件	旅游消费明显失序事件	重大旅游活动危机	重大刑事案件、恐怖袭击	其它					
事件简要描述	简要介绍突发事件的事由、经过、影响范围、动态趋势等情况																				
	危害情况	直接参与事件 人; 事件直接影响 人; 事件导致死亡 人, 受伤 人。																			
现场处置情况	赴现场指挥处置领导的姓名(职务)联系电话:																				
	协助领导处置联络员的姓名(职务)联系电话:																				
	参与现场处置的单位名称																				
	采取的处置措施及初步效果																				
发展趋势及对策建议																					

审核人: