

北京市旅游发展委员会北京市涉外突发事件应急指挥部办公室关于加强境外游客安全保护工作的通知

(2017 年 6 月 26 日京旅发 324 号发布, 2017 年 6 月 26 日起实施)

各出境资质旅行社:

当前境外安全突发事件频发, 境外旅游安全保障压力不断增大。为进一步加强出境旅行社安全管理, 规范境外旅游安全工作, 减少境外旅游安全事件发生, 有效应对境外涉旅突发事件, 保障我市出境游客人身和财产安全, 依据《中华人民共和国旅游法》、《旅游安全管理办法》(中华人民共和国国家旅游局令第 41 号)、《旅行社安全规范》(LB/T028-2013)、《北京市旅游管理条例》等文件规定, 现将有关事项通知如下。

一、提高思想认识, 加强组织领导

近年来, 北京市出境旅行社已达 769 家, 组织出境游人数逐年大幅增长(2013 年 331 万人次; 2014 年 410.2 万人次; 2015 年 533 万人次; 2016 年 571.3 人次)。加之我市境外自由行、自助行游客增多, 境外旅游安全问题凸显, 涉

旅突发事件时有发生。各出境资质旅行社要充分认识当前境外旅游安全形势的严峻性，保障出境游客人身和财产安全的重要性，及早分析研判目的地旅游安全风险，制定各类安全保障措施，强化“安全是旅游工作的生命线，没有安全就没有旅游”的安全意识，进一步增强做好出境旅游安全工作的责任感、使命感。要按照“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”和“三个必须”（管行业必须管安全、管经营必须管安全、管业务必须管安全）要求，进一步加强组织领导，健全本单位安全管理体系，严格落实安全责任，确保本单位组织的境外旅游团组安全。

二、建立健全制度，加强教育宣传

各出境资质旅行社要牢固树立安全意识，加强出境旅游安全宣传教育，切实做好出境前各项准备。一是进一步完善安全体系和工作制度。围绕确保境外游客安全，建立健全本单位安全生产责任、安全服务管理、旅游者安全保护、安全检查和隐患排查整改、安全事故报告和处理、安全生产教育培训、旅游保险、安全事故调查与责任追究和完善行前说明会安全提示教育等制度，指导做好本单位游客境外安全保护工作。二是加强教育培训。定期对所属员工进行安全生产教育，保证员工具备必要的安全知识，熟悉相关安全规章制度，掌握安全技能。强化领队人员的安全提示与教育，上岗前应进行安全培训、考核，合格者才能上岗，切实增强领队人员

事故预防、突发事件处置、应急救援的能力。落实游客“吃住行游购娱”等各环节行前安全教育，提醒游客注意当地法律法规和风俗、自驾车安全、少带现金出国、乘车要系安全带等，提醒游客履行自身义务，寻求当地救助和领事帮助，提倡自救互救。要对各类案例、数据进行分析，以案说法，增强对游客宣传说服力。三是严格地接社服务监督。选择安全有保障的地接社，对出境游线路、产品和服务进行安全评估，督促地接社保障游客安全，不得损害游客利益，投保足额的保险。对诱导、组织游客赴境外参与黄赌毒等犯罪活动的，要依法进行严惩。

三、加强信息沟通，完善联动机制

市旅游委与市政府外办将加强境外涉旅突发事件联动机制建设，确保涉事游客境外合法权益。一是建立风险研究发布机制。发挥外交部、各驻外使领馆、国家旅游局驻境外旅游办事处在信息收集及评估中的作用，搭建北京市领事保护服务平台（网址：cs.bjfao.gov.cn），完善信息沟通渠道，定期研究本市境外旅游安全形势，及时发布旅游目的地安全风险。组团社应当根据提示级别，加强对旅游者的风险提示，采取相应的安全防范措施，妥善安置旅游者。同时各出境资质旅行社须随时登录北京市领事保护服务平台，市旅游委对此进行专项检查。二是加强境外安全交流合作。定期开展调研境外涉旅领事保护工作，充分发挥“境外中国公民和机构

安全保护部际联席会议机制”和驻外使领馆、驻外旅游办事处的作用，督促目的地国加强对我游客的安全保障。推动当地政府、路政、医院、景点、酒店等设置更多的中文咨询服务，增加中文安全提示标识，印制中文安全宣传材料，开设中文投诉、应急热线等。加强与目的地警方、旅游部门以及当地华人旅行社、导游协会等资源合作，建立安全应急机制，以及妥善处置涉我游客的境外突发事件。三是开展涉旅突发事件联动处置。各旅行社要积极承担涉旅突发事件处置的主体责任，完善联动处置机制，确保国内政府部门、境外相关机构处置涉旅突发事件及时有效。旅行社要依法制定旅游突发事件应急预案，开展突发事件应急演练。在境外发生涉旅突发事件，组团社领队应当立即向当地警方、中国驻当地使领馆或者政府派驻机构以及旅行社负责人报告，并在其指导下全力做好应对工作。旅行社负责人应当在接到领队报告后1小时内，向单位所在地区级以上地方旅游主管部门报告。市旅游委将联合市政府外办适时建立突发事件信息报送系统，进一步提高境外涉旅突发事件信息报送质量和应对处置效率。

本市将加大境外安全预防性工作力度，加强领事保护宣传教育服务，进一步完善出境游保险体系，鼓励出境游客购买旅游意外保险，完善旅行社责任保险，探索在重点旅游目

的地开展出境游保险保障试点，推动完善旅游保险附加紧急救援服务，切实提高本市境外游客安全保护工作能力。

北京市旅游发展委员会北京市涉外突发事件应急指挥部

办公室

2017 年 6 月 26 日