

京文旅发〔2023〕66号

北京市文化和旅游局关于印发《北京市旅游突发事件应急预案（2023年修订）》的通知

各区文化和旅游局、北京经济技术开发区宣传文化部，各文化和旅游企事业单位：

现将《北京市旅游突发事件应急预案（2023年修订）》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

北京市文化和旅游局

2023年7月5日

北京市旅游突发事件应急预案

(2023年修订)

目 录

1 总则

1.1 编制目的

1.2 编制依据

1.3 适用范围

1.4 工作原则

1.5 事件分级

2 组织机构与职责

2.1 领导机构

2.2 工作机构

2.3 区应急机构

2.4 旅游经营者

3 监测与提示

3.1 监测研判

3.2 风险提示

4 应急处置

4.1 信息报送

4.2 先期处置

4.3 分级响应

4.4 现场指挥

4.5 信息发布与舆论引导

4.6 应急结束

5 后期工作

5.1 善后工作

5.2 保险理赔

5.3 调查与评估

5.4 监督与奖惩

6 应急保障

6.1 通信与信息保障

6.2 资金保障

6.3 应急队伍保障

6.4 应急场所保障

6.5 其他保障

7 预案管理

7.1 制定与备案

7.2 预案修订

7.3 宣传教育

7.4 培训

7.5 应急演练

8 附则与附件

8.1 名词解释

8.2 本预案说明

8.3 附件

1 总则

1.1 编制目的

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，弘扬生命至上、预防为主、安全第一的思想，指导和规范全市旅游突发事件应对工作，提高预防和处置旅游突发事件能力，保障旅游者生命、财产安全，促进旅游业安全、有序、健康、高质量发展。

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》《旅游安全管理办法》《北京市突发事件总体应急预案(2021年修订)》等有关法律、法规、规章和文件，结合本市旅游突发事件应对工作实际，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于指导预防和处置发生在本市行政区域内，或本市旅游经营者在本市行政区域外组织旅游活动过程中发生的，应由我市处置或参与处置的旅游突发事件。

1.4 工作原则

坚持人民至上、生命至上。旅游突发事件处置必须以保障旅游者生命财产安全和健康为首要任务，尽一切可能为旅游者提供救援、救治和救助，最大程度减轻突发事件危害，增强旅游者的获得感、幸福感、安全感。

坚持统一领导，分级负责。坚持党委统一指挥、政府分级负责、社会共同参与。根据旅游突发事件的范围、性质和危害程度，

由北京市突发事件应急委员会（以下简称市应急委）、市委应对重大突发公共卫生事件领导机构、市委平安北京建设领导小组分类统一指挥处置重大、特别重大旅游突发事件。市、区旅游突发事件应急指挥机构依法分级协调指挥处置较大、一般旅游突发事件。

坚持属地为主，分工协作。建立市、区两级旅游突发事件应急指挥体系，各部门各司其职，密切配合，充分发挥我市各专项应急指挥机构的作用。市级统筹指导、靠前指挥，协调调度资源开展应对。区级履行属地责任，及时启动应急响应，全面负责本区旅游突发事件的处置应对工作。

坚持依法应对，快速反应。不断推进突发事件应对工作规范化、制度化、法治化建设。各级旅游主管部门接到旅游突发事件报告后，要立即按要求向本级政府和上级有关部门报告，或边组织救援边报告，确保反应快速，处置高效。

1.5 事件分级

根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性以及造成或可能造成的影响，旅游突发事件由高到低分为特别重大（I级）、重大（II级）、较大（III级）、一般（IV级）四个级别。

1.5.1 特别重大（I级）旅游突发事件

符合下列情形之一的，为特别重大（I级）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。

1.5.2 重大(Ⅱ级)旅游突发事件

符合下列情形之一的, 为重大(Ⅱ级)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。

1.5.3 较大(Ⅲ级)旅游突发事件

符合下列情形之一的, 为较大(Ⅲ级)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。

1.5.4 一般(Ⅳ级)旅游突发事件

符合下列情形之一的, 为一般(Ⅳ级)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。

上述有关数量表述中,“以上”含本数,“以下”不含本数。

2 组织机构与职责

2.1 领导机构

2.1.1 市旅游突发事件应急工作协调小组

市旅游突发事件应急工作协调小组是我市旅游突发事件应急处置的日常指挥机构,组长由市政府分管副秘书长担任,副组长由市文化和旅游局局长担任,成员由市相关委办局、各区政府分管领导组成。市旅游突发事件应急工作协调小组主要职责为:

(1) 贯彻落实旅游突发事件应对法律、法规、规章;

(2) 研究制定本市旅游突发事件应对政策措施和指导意见;

(3) 根据需要,依法指挥协调相关区开展一般旅游突发事件处置工作。

2.1.2 市旅游突发事件临时应急指挥部

市旅游突发事件临时应急指挥部为非常设机构,根据处置较大及以上旅游突发事件的需要,由市旅游突发事件应急工作协调小组向市政府提出建议,经市政府分管旅游工作的副市长批准,

在市旅游突发事件应急工作协调小组框架基础上成立。

总指挥由市政府分管副市长担任，副总指挥由市政府分管副秘书长、市文化和旅游局局长担任。市旅游突发事件临时应急指挥部的主要职责为：

（1）在市委、市政府统一领导下，在市应急委、市委应对重大突发公共卫生事件领导机构、市委平安北京建设领导小组统一指挥下，落实本市重大、特别重大旅游突发事件具体处置工作；

（2）依法指挥协调相关区及单位开展较大旅游突发事件处置工作。

2.2 工作机构

市旅游突发事件应急工作协调小组办公室（以下简称“市旅游应急办”）设在市文化和旅游局，为市旅游突发事件应急工作协调小组（市旅游突发事件临时应急指挥部）日常办事机构，市旅游应急办主任由市文化和旅游局局长担任。其主要职责为：

（1）组织落实市旅游突发事件应急工作协调小组（市旅游突发事件临时应急指挥部）的决定，协调成员单位开展旅游突发事件应急处置工作；

（2）收集、汇总、研判旅游突发事件信息，及时上报和通报重要信息；

（3）组织制定（修订）本市旅游突发事件应急预案，指导各区制定（修订）本级旅游突发事件应急预案；

（4）组织指导旅游突发事件应急预案演练、宣传教育和培训

等工作；

(5) 分析总结全市年度旅游突发事件应对工作；

(6) 完成市旅游突发事件应急工作协调小组（市旅游突发事件临时应急指挥部）交办的其他任务。

2.3 区应急机构

各区成立区级旅游突发事件应急机构，主要负责协调配合各级政府和有关部门处置旅游突发事件；制定（修订）本级旅游突发事件应急预案，建立健全旅游突发事件信息报送机制、应急联动机制、应急响应机制；组织本级旅游突发事件应急预案的宣传教育 and 培训工作；督导辖区旅游经营者落实安全生产主体责任，制定（修订）旅游突发事件应急预案并备案、开展安全隐患排查与整治；组织开展旅游突发事件应急技能培训及演练；完成上级交办的其他任务。

2.4 旅游经营者

旅游经营者承担旅游安全的主体责任，应健全完善本单位旅游突发事件应急机制，配备专、兼职安全管理人员，制定旅游者安全保护制度和突发事件应急预案并定期组织培训演练；负责妥善处理涉及本单位的旅游突发事件，关注安全风险预警和提示并及时响应，按要求及时如实报告旅游突发事件信息，做好救援及善后等工作；完成旅游突发事件应急处置的其他工作。

3 监测与提示

3.1 监测研判

各级旅游主管部门要建立健全信息共享机制，及时收集掌握重点旅游景区旅游接待量信息、交通信息、公共安全信息、公共卫生信息、旅游投诉信息、灾害预警（气象、水文、地质）等信息，评估旅游突发事件风险，分析研判结果及时报本级人民政府和上级主管部门并通报相关单位，做到早发现、早报告、早处置。

3.2 风险提示

风险提示信息可通过官方网站、微信（公众号）、手机短信、电子显示屏、应急广播等方式发布。应包括风险类别、可能影响的区域、起始时间、注意事项、应采取的措施和发布机关等内容。对于需要向公众发布的风险提示信息，需履行审批程序，由市预警信息发布中心按规定统一对外发布。对于仅在行业内部发布的风险提示信息，可由各级旅游主管部门或旅游经营者在本系统、本单位及可能受影响范围内自行发布。

各级旅游主管部门应当及时发布和转发风险提示信息，同时公布反映突发事件信息渠道。根据需要，各类应急指挥人员、负有特定职责的人员进入待命状态，及时发布有关采取特定措施，避免或减轻危害的建议、劝告及通知。配合相关部门及时督导协调相关旅游经营者转移、疏散或撤离容易受到旅游突发事件危害的旅游者和财产，并妥善安置。

旅游经营者应根据风险提示信息，加强对旅游者的安全提示，采取相应的安全防范措施，妥善安置旅游者。根据要求，暂停或者关闭易受风险危害的旅游项目及场所，停止组团或者带团前往

风险区域，已在风险区域的团组应调整或者终止行程，并根据需要组织旅游者撤离。

旅游者应关注风险，加强个人安全防范，配合应对风险暂时限制旅游活动的措施，以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施。

4 应急处置

应急处置，按照自下而上的原则，各级旅游突发事件应急机构根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性以及造成或可能造成的影响等因素，决定是否启动相应级别的分级响应。

4.1 信息报送

旅游突发事件发生后，现场有关人员、旅游经营者及各级旅游主管部门应按有关规定及时上报突发事件相关信息。信息报送要遵照“首报快、续报准、终报全”“快报事实、慎报原因、实事求是、跟踪续报”的原则。信息报送应贯穿于突发事件的预防与应急准备、监测与提示、应急处置与救援、事后恢复与重建等应对活动的全过程。

4.1.1 报送内容

事故发生的时间、地点、信息来源；简要经过、人员信息、伤亡情况；事件性质、已经采取的措施、影响范围及发展趋势；旅游经营者、上级主管单位（部门）及相关单位名称；报告人的姓名及联系电话；事件最新情况、勘误和补充信息。

4.1.2 报送程序

4.1.2.1 旅游突发事件发生后，旅游经营者的现场人员应当立即向本单位负责人报告，单位负责人接报后，应当立即向事发地的区（县）级旅游主管部门、应急管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告。旅行社负责人应同时向单位所在地的区级旅游主管部门报告。

情况紧急或者发生重大、特别重大旅游突发事件时，现场有关人员可以直接向事发地、旅行社所在地的区（县）级以上旅游主管部门、应急管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告。

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。旅行社负责人接到领队报告后，应当立即向单位所在地的市、区级旅游主管部门报告。

4.1.2.2 各级旅游主管部门应当健全旅游突发事件信息报告制度。对能够判定为较大及以上等级旅游突发事件的，事件本身比较敏感或发生在重点地区、特殊时期的，可能产生较大影响的突发事件或突出情况信息，区旅游主管部门在接到报告后，要立即报告区人民政府、市旅游主管部门及相关部门。市旅游主管部门接到报告后，要立即报告市委总值班室、市政府总值班室和市应急办，同时通报市委宣传部、市委网信办等部门。对于重大、特别重大旅游突发事件，要同时报告文化和旅游部。口头报告最迟不晚于接报后 10 分钟，书面报告不晚于接报后 1 小时，详细信

息报告不晚于事件发生后 2 小时。

4.1.2.3 对暂时无法判明等级的旅游突发事件，应迅速核实，最迟不晚于接报后 30 分钟向市委总值班室、市政府总值班室和市应急办报告。对仍在处置过程中的重大、特别重大旅游突发事件，每 30 分钟续报人员伤亡、处置进展和发展趋势等信息，直到应急处置结束。对于要求核报的信息，原则上电话反馈时间不得超过 15 分钟，书面反馈时间不得超过 30 分钟。

4.2 先期处置

4.2.1 旅游突发事件发生后，涉事旅游经营者要立即组织本单位应急力量和人员科学营救受害者，疏散、撤离、安置受到威胁的人员；采取其他防止危害扩大的必要措施；做好专业应急队伍的引导；向旅游主管部门、应急管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告并做好续报；对因本单位问题引发的或主体是本单位人员的社会安全事件，要迅速派出负责人赶赴现场开展劝解、疏导工作。

4.2.2 区级公安、公安交通管理、消防救援、卫生健康、应急、宣传、文旅及处置主责部门应按照职责，迅速调动有关专业应急力量赶赴现场，掌握现场态势，控制事态发展，减少人员伤亡和经济损失。

4.2.3 旅游突发事件应对期间，受影响的旅游者应及时开展自救互救，并采取必要措施防止危害扩大；及时向政府有关部门和机构报告安全隐患和受灾情况；服从救援抢险部门、乡镇政府

（街道办事处）的指挥和安排，配合做好应急处置与救援工作。

4.3 分级响应

4.3.1 分级响应原则

本市旅游突发事件应急响应由高到低分为四级：一级、二级、三级、四级。各级旅游应急机构按照基本响应程序，启动相关应急预案的响应措施进行处置。当超出责任主体自身处置能力时，应及时向上一级应急指挥机构提出请求，由上一级指挥机构提供支援或启动更高级别响应。对于事件本身比较敏感，或发生在城六区等重点地区，或发生在重大活动举办、重要会议召开等时期的，可适当提高响应级别。应急响应启动后，可视突发事件态势发展情况及时调整响应级别。

4.3.2 四级响应

初判旅游突发事件不会超过一般级别，或事态比较简单、危害或威胁范围较小时，由事发地的区委、区政府启动响应，市相关部门根据需要指导或协助处置。

区委、区政府启动响应时，调动区旅游主管部门和相关部门开展应急处置。区旅游突发事件应急指挥机构启动应急预案，相关领导立即到达事发现场，协调开展救援工作，有关区领导应迅速赶赴现场任总指挥，成立由区级处置主责部门牵头的区级现场指挥部，组织协调各方力量开展抢险救援行动。

市旅游应急办按照市旅游突发事件应急工作协调小组指示，启动应急通信联络，保持信息通畅，掌握事态发展趋势，根据需

要派出工作组赴现场，指导或协调应急处置工作。

4.3.3 三级响应

初判旅游突发事件满足以下条件之一时，市旅游突发事件临时应急指挥部在四级响应的基础上启动：

- (1) 突发事件可能达到较大级别；
- (2) 需要统筹多个市级部门或单位共同处置；
- (3) 需要调动市级应急队伍、应急物资等作为主要资源进行处置。

由市相关专项指挥部或市旅游突发事件临时应急指挥部负责指挥，根据需要协调市级相关部门开展救援处置。市级处置主责部门及旅游主管部门负责同志立即赶赴现场，会同市相关部门和有关单位、事发地的区政府组成现场指挥部，并将区级现场指挥部纳入统一领导。

根据需要，分管副秘书长赶赴现场成立指挥部，任总指挥，行使重要事项决策和行政协调权；市级处置主责部门、旅游主管部门或应急处置队伍负责同志任执行指挥，行使专业处置权。

市旅游突发事件临时应急指挥部启动，随时掌握事态发展趋势，市旅游应急办按照市旅游突发事件临时应急指挥部指示，根据需要协调市级相关部门开展救援处置；通报事件影响或可能影响到的其他区旅游突发事件应急指挥机构。

4.3.4 二级响应

初判旅游突发事件满足以下条件之一时，由市应急委、市委

应对重大突发公共卫生事件领导机构、市委平安北京建设领导小组等领导指挥机构根据市相关部门建议，在三级响应的基础上启动：

（1）突发事件可能达到重大级别；

（2）需要调度多个市专项指挥部共同处置，且处置时间较长、处置难度较大；

（3）相关市领导认为有必要的其他情况。

由市相关领导指挥机构负责指挥，市相关专项指挥部及市旅游突发事件临时应急指挥部负责落实具体处置工作。根据需要，分管市领导赶赴现场任总指挥，分管副秘书长或市级处置主责部门主要负责同志任执行指挥。

4.3.5 一级响应

初判旅游突发事件满足以下条件之一时，由市委、市政府在二级响应的基础上启动：

（1）突发事件可能达到特别重大级别；

（2）需要中央和国家有关应急指挥机构授权指挥处置或共同指挥处置；

（3）市委、市政府主要负责同志认为有必要的其他情况。

在市委统一领导下，由市应急委、市委应对重大突发公共卫生事件领导机构、市委平安北京建设领导小组，或根据需要专门设立的领导指挥机构负责，指导协调和组织应对工作，领导指挥机构下设的专项工作机构负责落实具体指挥与处置工作。

根据需要专门设立的领导指挥机构总指挥由市委、市政府主要负责同志担任，成员由相关领域分管市领导和承担突发事件防范处置职责的市相关部门主要负责同志，以及必要的国家有关部门、驻京部队、中央在京单位以及津冀等周边省区市相关单位负责同志组成，综合工作由市委办公厅、市政府办公厅和市级处置主责部门承担。

4.4 现场指挥

4.4.1 现场指挥部组建

根据旅游突发事件应急处置工作需要，成立现场指挥部，现场指挥部由总指挥、执行指挥和各工作组组长组成，实行总指挥负责制。总指挥行使重要事项决策和行政协调权，执行指挥行使专业处置权。执行指挥应由熟悉突发事件应急预案，有较强的组织、指挥和协调能力，并具有一定应急处置与救援实战经验的人员担任。

现场指挥部可选择设置综合协调组、抢险救援组、治安交通组、医疗救护组、后勤保障组、宣传信息组、人员安置组、专家顾问组，并确定联系人和通信方式，根据现场情况，总指挥可调整各组的设立、组成单位及职责。

(1) 综合协调组：组织协调现场应急救援的人员、交通、电力、通信和装备等资源调配，组织事故调查，提出处理意见。

(2) 抢险救援组：负责查明事件性质、影响范围及可能造成的后果，制定抢险救援方案，开展现场应急救援工作。

(3) 治安交通组：负责现场安全保卫、治安警戒、人员疏散、暴力事件紧急处置、秩序维护、交通疏导、协调化解突发事件矛盾纠纷等工作。

(4) 医疗救护组：负责组织协调医疗卫生资源、现场医疗救护、卫生防疫及医疗卫生保障等工作。

(5) 后勤保障组：负责提供应急救援物资及装备，做好电力、通信设施抢修等应急保障工作。

(6) 宣传信息组：负责信息发布的管理与协调，组织新闻发布、现场采访管理、宣传报道及舆论引导等工作。

(7) 人员安置组：负责做好受灾人员转移安置，安抚、抚恤伤亡人员及家属，做好理赔等其他善后工作。

(8) 专家顾问组：负责为突发事件应急处置、灾情评估和灾后恢复提供决策咨询和技术支持，必要时参与突发事件现场应急处置工作。

4.4.2 现场指挥协调

参与突发事件处置的各相关部门和有关单位、区，应立即调动所属有关人员和应急队伍赶赴现场。到达现场的各方力量和社会组织，要及时向现场指挥部报到并受领任务，接受现场指挥部的统一指挥调度，严格遵守交通管理、信息发布等工作要求，并及时报告现场情况和处置工作进展情况，实现各方信息共享。

市级现场指挥部成立后，区级现场总指挥和必要人员纳入市级现场指挥部，区级现场指挥部继续统一领导区级现场应急处置

工作。

4.4.3 现场协同联动

现场指挥部应维护好事发地区治安秩序，做好交通保障、人员救治与疏散、群众安置等工作，全力防止紧急事态的进一步扩大和次生、衍生灾害发生；及时掌握事件进展情况，随时向市委、市政府报告；结合现场实际情况，对突发事件进行综合分析、快速评估，尽快研究确定现场应急处置方案；制定切实可行的防范措施和救援程序，配备符合要求的安全防护设备，确保现场救援人员安全；按处置方案发布命令，全面展开调集应急物资，抢修被损坏的公共设施，向受到危害的人员提供避难场所、生活必需品、医疗救护等紧急处置工作。

处置主责部门及旅游主管部门应依据旅游突发事件的级别和种类，适时派出由该领域具有丰富应急处置经验的人员及专家组成的专家顾问组，共同参与处置工作。

现场指挥部应随时跟踪事态进展情况，一旦发现事态有进一步扩大趋势，可能超出自身控制能力时，应及时报请市委、市政府协调调配其他应急资源参与处置工作；向事件可能波及的地区通报有关情况，必要时可通过媒体向社会发出预警。与突发事件有关的部门、单位和区，应主动向现场指挥部和参与处置的相关部门提供有关基础资料，为应急处置、救援等工作提供便利条件。

发生涉外旅游突发事件时，市政府外办、市政府新闻办等相关部门应根据需要和职责分工，参与现场指挥部相关工作，协调

处置相关涉外事务。现场指挥部可依据有关法律、法规、规章等规定，采取相应的强制性措施和其他必要措施。

4.5 信息发布与舆论引导

4.5.1 信息发布

旅游突发事件信息发布工作应按照相关规定，由宣传部门会同处置主责部门进行管理与协调，由市突发事件新闻宣传协调小组负责具体组织协调。突发事件发生后，相关区政府和市级处置主责部门要快速反应、及时发声，遇有重大突发事件要第一时间通过权威媒体向社会发布简要信息，最迟应在5小时内发布，随后发布初步核实情况、政府应对措施和公众防范措施等，并根据事件处置情况做好后续发布工作。

重大、特别重大旅游突发事件发生后，在市委宣传部的组织、协调下，成立由市相关部门和有关单位参加的现场指挥部宣传组，或由市政府新闻办在24小时内牵头组建突发事件新闻发布中心，指定新闻发言人，负责新闻发布组织、现场采访管理，及时、准确、客观发布突发事件信息。

未经相关应急指挥机构批准，参与应急处置工作的各有关单位和个人不得擅自对外发布事件原因、伤亡数字、责任追究等有关应急处置和事态发展的信息。任何单位和个人不得编造、传播有关应急处置和事态发展的虚假信息。

4.5.2 舆论引导

宣传部门会同网信、公安、处置主责部门、旅游主管部门等

单位及事发地的区政府，收集、整理网络、市民热线等舆情社情信息，及时核实、解决公众反映的问题，予以积极回应和正面引导，对于不实和负面信息，及时澄清并发布准确信息。

4.6 应急结束

当旅游突发事件处置工作基本完成，次生、衍生和事件危害基本消除时，启动响应的应急指挥机构可宣布应急结束，或逐步停止有关应急处置措施，有序撤离应急队伍和工作人员并将情况及时通知参与事件处置的相关单位，必要时向社会发布应急结束信息。

5 后期工作

5.1 善后工作

在市委、市政府统一领导下，由市相关部门和有关单位及各区负责善后处置工作。市、区旅游主管部门积极协调涉事旅游经营者参与旅游突发事件的善后处置工作，配合有关单位和专业技术力量，按规定对突发事件损失进行统计、核实和上报。及时处理旅游者投诉，协调纠纷，并协助旅游者按法定标准索赔，尽快恢复正常旅游秩序。

5.2 保险理赔

旅游突发事件发生后，市、区旅游主管部门应协助做好保险理赔和纠纷处理工作。旅行社责任险承保单位应派员参与处置工作，充分发挥本市旅行社责任保险统保项目的积极作用。

5.3 调查与评估

旅游突发事件发生后，由相关主管部门牵头，依据有关法律、法规及规章，及时组织开展突发事件调查处理及责任追究工作，市、区旅游主管部门要督导协调涉事旅游经营者积极做好配合工作。重大、特别重大旅游突发事件应急处置结束后，由处置主管部门牵头，针对事发地（单位）应急体系建设情况、监测预警与风险防范、指挥处置与救援救助等工作，开展突发事件应对总结评估，形成总结评估报告。一般、较大旅游突发事件应急处置结束后，根据需要，由处置主管部门或相关区牵头组织开展应对工作总结评估。有关法律、法规、规章或国务院及其有关部门对突发事件调查、评估工作另有规定的，依照其规定执行。

5.4 监督与奖惩

对在旅游突发事件应急处置工作中做出重大贡献的旅游经营者和个人，要按照有关规定给予表彰和奖励。对存在未按规定制定、修订应急预案，未按应急预案规定履行相关职责导致突发事件发生或危害扩大，不服从上级党委政府统一指挥，迟报、漏报、瞒报突发事件信息，未及时组织开展生产自救和善后工作，截留、挤占、挪用应急资金等情况的，依据有关规定，对相关责任人员依法给予党纪政务处分。涉嫌犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。

6 应急保障

6.1 通信与信息保障

复杂情况下，旅游突发事件的通信指挥保障主要依靠市应急

指挥技术支撑体系。市、区旅游主管部门要牵头提升行业应急工作信息化水平，各单位要建立健全并落实突发事件信息收集、传递、处理、报送工作制度，完善信息传输渠道，保持信息报送设备性能完好。

6.2 资金保障

市、区旅游主管部门所需的突发事件预防与应急准备、监测与预警等工作经费列入部门预算，统筹安排旅游突发事件应急救援专项资金和应急培训、宣传、演练等工作所需经费，同级财政部门应当予以保障。鼓励公民、法人和其他组织为应对突发事件提供资金援助。

6.3 应急队伍保障

市、区专业应急队伍是旅游突发事件救援的骨干力量。各旅游经营者应结合实际，建立专兼职结合的应急救援队伍，便于及时处置各类旅游突发事件。

6.4 应急场所保障

突发事件发生后，区政府根据突发事件危险程度及事态发展情况启用应急避难场所或临时安置场所，保障涉事旅游者的安置。市、区相关部门根据各自职责，提供必要保障。

6.5 其他保障

根据应急工作需求，指挥部各成员单位按照职责分工，做好交通运输、安全保卫、医疗卫生等保障工作。

7 预案管理

7.1 制定与备案

市旅游应急办负责指导本市旅游突发事件应急预案体系建设，协调市、区级预案衔接工作，部门应急预案报本级人民政府备案。各级旅游主管部门、旅游经营者应根据旅游安全管理工作的实际需要，制定本级旅游突发事件应急预案，完善相关应急工作手册、事件应对行动方案等支撑性文件，做好预案衔接，建立联动机制，形成完整、健全的旅游突发事件应急预案体系。各单位举办各类旅游活动时，应当制定安全工作方案和突发事件应急预案并组织演练。

7.2 预案修订

在有关法律、法规、规章或上位预案相关规定发生变化、应急指挥机构及其职责发生重大调整、主要风险或重要应急资源发生重大变化、在实际应对和应急演练中发现问题需要作出重大调整等情况时，应及时修订应急预案，实现应急预案的动态优化和科学规范管理。

7.3 宣传教育

各级旅游主管部门、旅游经营者要做好旅游突发事件应对法律、法规、规章和预防、避险、自救、互救等公众旅游安全救助知识的宣传教育，增强旅游者和旅游从业人员的风险防范意识和应急知识技能。

7.4 培训

各级旅游主管部门、旅游经营者按照隶属关系和管理责任，

加强对本系统、本领域、本单位应急工作人员的培训，使其掌握相关法律、法规、规章及本级应急预案，熟悉旅游突发事件应对程序，提升旅游突发事件处置能力。各旅游经营者要结合本单位实际，定期组织员工培训，不断提升从业人员突发事件应对能力。

7.5 应急演练

应急演练包括规划与计划、准备、实施、评估总结和改进五个阶段。通过演练，熟悉应急工作指挥机制和决策、协调、处置程序，发现和解决应急工作中存在的问题，落实岗位责任，评价应急准备状态，培训和检验应急队伍快速反应能力，提高各部门间协调配合和现场处置能力，检验应急预案的可行性并改进完善。

各级旅游主管部门要统筹行业领域内旅游突发事件应急演练工作，加强对属地旅游经营单位应急演练工作的指导，市级每年组织开展综合应急演练或单项应急演练。旅游经营者要结合本单位实际，定期开展安全风险评估，不断完善应急预案并组织开展应急演练，使所属人员做到反应快、程序清、职责明、处置准，切实提高旅游突发事件应急处置能力。

8 附则与附件

8.1 名词解释

旅游突发事件：是指突然发生，造成或可能造成旅游者人身伤亡、财产损失，或者严重影响社会正常生产、生活秩序，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

旅游经营者：是指旅行社及本市旅游主管部门负有行业监管职责的景区和饭店等单位。

8.2 本预案说明

8.2.1 本预案由北京市文化和旅游局制定并负责解释，报送市政府备案，由市应急管理局履行备案审查监督职责。

8.2.2 《北京市旅游突发事件应急预案（2023年修订）》自印发之日起实施，原《北京市旅游突发事件应急预案》同时废止。

8.3 附件

1. 北京市旅游突发事件应急工作协调小组成员单位及职责
2. 北京市旅游突发事件信息报告模版
3. 北京市旅游突发事件信息登记表
4. 北京市旅游突发事件信息报告联络表

附件 1

北京市旅游突发事件应急工作协调小组 成员单位及职责

市委宣传部：负责指导协调旅游突发事件信息发布、宣传报道管理及舆论引导等工作。

市公安局：负责旅游突发事件现场治安、交通秩序维护，配合相关部门开展调查工作。

市民政局：负责协调做好旅游突发事件中死亡人员遗体处理、殡葬及善后和社会救助等工作。

市规划和自然资源委：负责指导开展涉地质灾害类旅游突发事件的地质灾害应急技术调查工作，配合相关部门做好应急处置工作。

市交通委：负责配合有关部门做好旅游突发事件交通运输保障工作，协助处置旅游运营车辆突发事件。

市文化和旅游局：负责组织、指导、协调成员单位开展旅游突发事件应急处置工作，承担市旅游应急办的日常工作。

市卫生健康委：负责提供公共卫生突发事件相关信息，组织旅游突发事件中伤病员的医疗救援工作。

市应急管理局：负责依法组织对旅游行业生产安全事故的调查处理，协调应急救援力量及受灾群众救灾物资的调拨工作。

市市场监督管理局：负责协调旅游突发事件中特种设备和食品安全事故调查处置工作。

市政府外办(市政府港澳办)：负责协调处置涉外和涉港澳旅游突发事件相关工作。

市台办：负责协调处置涉台旅游突发事件相关工作。

市体育局：负责指导相关行业协会协调处置涉及其会员的登山、徒步等旅游突发事件活动，协调处置体育运动项目经营场所类旅游突发事件。

市园林绿化局：负责协调处置涉及公园的旅游突发事件。

市信访办：负责提供涉及旅游突发事件的上访信息，协助处置因旅游突发事件引起的群体性上访事件。

市气象局：负责提供陆地和水上旅游气象预报信息，协助做好旅游突发事件处置的气象信息保障工作。

市城管执法局：负责按职责分工依法查处旅游突发事件中的黑车、黑导游违法行为。

市文化市场综合执法总队：负责参与本市旅行社组团或地接旅游团队的旅游突发事件的调查，对涉事旅行社及其从业人员违反旅游法律法规的行为进行行政处罚。

市交通运输执法总队：负责协调处置因涉旅车辆违法违规运营引发旅游突发事件的调查工作，依法对事件涉及旅游客运车辆违法违规进行行政处罚。

市消防救援总队：负责涉及旅游场所发生的火灾事故处置和

突发事件的应急救援工作。

市公园管理中心：负责协调处置涉及市属公园的旅游突发事件。

各区政府：全面负责属地旅游突发事件处置应对工作。

附件 2

北京市旅游突发事件信息报告模版 XX 单位关于 XX 情况的报告

XXX 文化和旅游局：

XX 单位，XX 年 XX 月 XX 日 XX 时 XX 分发生一起 XX 类旅游突发事件，轻伤 X 人，重伤 X 人，死亡 X 人，具体情况如下：

1. 事件基本情况

（事件类别、简要经过、影响范围及发展趋势、已脱险和受威胁人群等情况）

2. 伤亡人员基本信息

（人员姓名、性别、身份证号、年龄、户籍、住址、工作单位、团组信息、护照号等信息）

3. 处置情况

（已经采取的抢险、救护、相关人员及家属安抚、突发事件信息报送等情况）

4. 下步工作措施

XX 单位

XX 年 XX 月 XX 日 XX 时 XX 分

（报告人：XXX；联系电话：XXXX）

附件 3

北京市旅游突发事件信息登记表

报告单位		报告人姓名	
报告时间	月 日 时 分	联系电话	
发生时间	月 日 时 分	事发地点	
伤亡情况	死亡： 人	重伤： 人 轻伤： 人	失踪： 人
滞 留	人	直接经济损失	元
涉事单位及人员基本情况	(旅游经营者及相关单位名称；人员姓名、性别、身份证号、年龄、户籍、住址、工作单位、团组信息、护照号等信息)		
事件基本情况	(事件类别、简要经过、影响范围及发展趋势、已脱险和受威胁人群等情况)		
处置情况	(已经采取的抢险、救护、相关人员及家属安抚、突发事件信息报送及下步工作措施等情况)		
其他补充说明	(预计发展趋势，需要支持事项等)		

接报人： 联系方式： 接报时间： 年 月 日 时 分

附件 4

北京市旅游突发事件信息报告联络表

单位	联系电话		传真
北京市文化和旅游局	工作日	85157376	65158257
		邮箱: anquanyuyingji@126.com	
	24 小时值班电话	65158249	65158251
东城区文化和旅游局	工作日	67038220	67091090
	24 小时值班电话	67091090	67091090
西城区文化和旅游局	工作日	63134730	63134687
	24 小时值班电话	66561230	66561231
朝阳区文化和旅游局	工作日	85934054	65086844
	24 小时值班电话	65014855	65086844
海淀区文化和旅游局	工作日	82785372	82614144
	24 小时值班电话	82617811	82614144
丰台区文化和旅游局	工作日	63838830	83811361
	24 小时值班电话	83811368	83811368
石景山区文化和旅游局	工作日	68607218	68607259
	24 小时值班电话	68873861	88680857
门头沟区文化和旅游局	工作日	69840218	69860988
	24 小时值班电话	69843315	69860988

房山区文化和旅游局	工作日	89356675	89356675
	24小时值班电话	69352106	69352106
通州区文化和旅游局	工作日	69545238	69525220
	24小时值班电话	80574413	80574674
顺义区文化和旅游局	工作日	61490850	81496681
	24小时值班电话	69429918	81496681
昌平区文化和旅游局	工作日	80112677	80110182
	24小时值班电话	69742257	80110182
大兴区文化和旅游局	工作日	69227203	69227021
	24小时值班电话	69227036	69227021
平谷区文化和旅游局	工作日	69980660	69962871
	24小时值班电话	69962871	69962871
怀柔区文化和旅游局	工作日	69622508	69633250
	24小时值班电话	69623483	69633250
密云区文化和旅游局	工作日	69088781	69072399
	24小时值班电话	69043175	69072399
延庆区文化和旅游局	工作日	69146889	81191343
	24小时值班电话	81191343	81191343
北京经济技术开发区 宣传文化部	工作日	67857048	67880171
	24小时值班电话	67881478	67880171

此件主动公开

抄送：市应急管理局，市司法局。

北京市文化和旅游局办公室

2023年7月10日印发
