

苏州市人民政府办公室文件

苏府办〔2018〕213号

市政府办公室关于印发苏州市 旅游公共安全事件应急预案的通知

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；市各委办局，各直属单位：

经市政府同意，现将《苏州市旅游公共安全事件应急预案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

苏州市人民政府办公室

2018年7月15日

（此件公开发布）

苏州市旅游公共安全事件应急预案

目 录

- 1 总则
 - 1.1 编制目的和依据
 - 1.2 适用范围
 - 1.3 工作原则
- 2 组织体系
 - 2.1 领导机构
 - 2.2 应急联动机构
 - 2.3 现场指挥部
- 3 预警机制
 - 3.1 预警分级
 - 3.2 预警发布
 - 3.3 预警响应
 - 3.4 预警解除
- 4 事件分类分级
 - 4.1 分类
 - 4.2 分级
 - 4.3 其他
- 5 应急响应和处置

- 5.1 应急响应
- 5.2 先期处置
- 5.3 分级响应
- 5.4 专项处置
- 5.5 舆情信息管控
- 5.6 应急结束
- 6 后期处置
 - 6.1 善后工作
 - 6.2 保险理赔
 - 6.3 调查总结和评估
- 7 应急保障
 - 7.1 应急队伍保障
 - 7.2 经费保障
 - 7.3 通讯保障
 - 7.4 紧急安置场所保障
 - 7.5 基本生活和物资保障
 - 7.6 医疗卫生保障
 - 7.7 交通运输保障
 - 7.8 协作保障
 - 7.9 奖惩保障
- 8 预案管理
 - 8.1 宣传教育

- 8.2 培训
- 8.3 演练
- 8.4 修订与解释
- 8.5 预案报备
- 8.6 预案实施

- 附件：
- 1. 苏州市旅游公共安全事件应急组织体系框架图
 - 2. 苏州市旅游公共安全事件应急工作领导小组成员单位职责
 - 3. 苏州市旅游公共安全事件预警流程图
 - 4. 苏州市旅游公共安全事件应急处置流程图
 - 5. 苏州市旅游公共安全事件应急工作领导小组成员名单

1 总则

1.1 编制目的和依据

为加强旅游安全风险的预警提示，提高本市处置各种旅游公共安全事件的水平和能力，及时、高效、有序地做好旅游公共安全事件救援工作，最大限度地预防和减少旅游公共安全事件及其造成的损害，保障旅游者、旅游从业人员的生命财产安全，维护旅游公共秩序，服务全域旅游发展，满足人民群众对美好生活的向往，推进平安苏州建设，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》《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》，以及《江苏省旅游条例》《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》《苏州市旅游条例》《苏州市突发事件预警信息发布管理办法》《苏州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，制订本预案。

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和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。

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；平战结合，以平备战。

2 组织体系

2.1 领导机构

市政府成立市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，副组长分别由分管突发事件应急管理和分管旅游工作的副秘书长担任，成员由市委宣传部、市应急办、市旅游局、市公安局（消防支队）、市财政局、市交通运输局、市卫生计生委、市经信委、市安监局、市食药监局、市民政局、市民宗局、市政府外办、市台办、市质监局、苏州保监分局、市气象局、市地震局等单位负责人或分管负责人组成。

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、相关辖市（区）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。

2.2 应急联动机构

市旅游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，由市应急办、公安局等部门组成。本市应急联动中心设在市公安局，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，履行应急联动处置一般、较大旅游公共安全事件，组织联动单位对重大、特别重大旅游公共安全事件进行先期处置等职责。各联动单位在各自职责范围内，负责应急联动的先期处置工作。

2.3 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，现场指挥部可由宣传报导组、救援排险组、专家顾问组、医疗抢救组、现场警戒组、后勤保障组、物资运输组、通讯保障组、事故调查组等应急救援专业组组成。

市旅游安全生产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。

3 预警机制

3.1 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。

3.2 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发布预警信息，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。

3.3 预警响应

进入预警期后，市应急工作领导小组、市应急联动机构、市旅游局、辖市（区）政府及其他有关部门和单位可采取预防性措施，并及时向市政府报告相关情况。

3.4 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，宣布预警解除。

4 事件分类分级

4.1 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。

4.2 分级

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，旅游公共安全事件一般分为特别重大、重大、较大和一般四级。

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. 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。

4. 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。

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。

4.3 其他

本预案所称的“以上”包括本数，“以下”不包括本数。

5 应急响应和处置

5.1 应急响应

一旦发生旅游公共安全事件，有关部门、单位和个人立即向事发地辖市（区）政府、旅游主管部门或其他有关机构报告，并根据事件级别和性质，由市应急工作领导小组逐级上报至上一级政府，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、事发时间、事发地点、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、采取的应急措施等，并根据事态发展和处置情况及时续报。

5.2 先期处置

旅游公共安全事件发生后，有关责任单位首先按照本单位制定的预案，实施先期处置，防止事态扩大，并及时报告事态发展趋势与处置情况。

市应急联动机构组织、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先期处置，确定事件等级，并上报现场动态信息。

事发地辖市（区）政府及有关部门在旅游公共安全事件发生后，要根据职责和规定的权限，启动相关应急处置程序，控制事态发展，并按事件等级及时报告。

5.3 分级响应

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，市应急工作领导小组视情况成立现场指挥部，组织、指挥、协调、调度相关应急力量和资源，统一实施应急处置。

市应急联动机构立即组织协调先期救援，迅速启动并建立应急通信联络，跟踪掌握事态发展的趋势，积极配合现场指挥部工作；统筹调集救援所需物资和设备；及时通报事件影响或可能影响到的其它辖市（区）旅游公共安全应急机构，组织协调相关部门参与旅游公共安全事件的处置工作。

辖市（区）政府领导立即到达事发现场组织协调进行救援，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、撤离或者疏散受到突发事件危害的旅游者和财产，进行妥善安置，并采取其它必要的救援措施。

相关旅游企事业单位应急部门立即启动应急预案，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，并采取其它必要的处置措施。

2. 三级响应。

当发生三级旅游公共安全事件时，辖市（区）政府立即启动应急预案先行救援，并立即将情况上报市应急工作领导小组，掌握事态发展趋势，协调采取相应措施，必要时有关负责人赶赴事发地进行指导和监督。

辖市（区）政府随时掌握事态发展趋势，协调采取相应措施；相关领导赶赴事发地进行指导和督查，并统筹协调处置力量和抢险救援物资；视情向公众发出提示或避险警告，通报事件影响或可能影响到的其它辖市（区）旅游公共安全应急机构。

相关旅游企事业单位应急部门立即启动应急预案，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，并采取其它必要的处置措施。

3. 四级响应。

当发生四级旅游公共安全事件时，辖市（区）政府立即启动应急预案，并报市应急工作领导小组。辖市（区）领导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和财产，进行妥善安置，并采取其它必要的救援措施。

相关旅游企事业单位应急部门立即启动应急预案，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，并采取其它必要的处置措施。

4. 响应等级调整。

旅游公共安全事件的实际级别与响应等级密切相关，但可能有所不同，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，则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

1. 旅游团队事故灾难事件应急处置程序。

(1) 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，立即向事发地旅游主管部门报告情况。

(2) 事发地旅游主管部门在接到旅行社、景区（点）等发生事故灾难报告后，应积极协助地方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。

(3) 市旅游局在接到相关报告后，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、省旅游局，并按工作职责协调相关地区和部门做好应急救援工作。

2. 旅游团队食物中毒事件应急处置程序。

(1) 旅游团队在行程中发生食物中毒事件时，随团导游人员立即与当地医疗机构联系救助事宜，并向事发地旅游主管部门和组团社报告，同时向所在地旅游主管部门和食品药品监督部门报告，提供旅游者的详细情况。

(2) 事发地旅游主管部门督促相关单位严格按照卫生防疫部门的要求，做好消毒、留样、隔离、防疫等工作，并协助食品药品监督管理、卫生、检验检疫等部门认真检查团队用餐场所，找出毒源，采取相应措施，同时积极协调相关部门及旅游经营者

做好旅游者的食宿等后勤保障工作。

(3) 事发地旅游主管部门在向上级旅游主管部门报告的同时，应向组团旅行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。市旅游局在接到相关报告后，主动了解、核实有关信息，及时协调相关地区和部门做好应急救援工作，同时按照规定程序向市应急工作领导小组和上级旅游主管部门报告情况。

(4) 散客食品中毒事件应急处置程序由市应急办负责启动。

3. 旅游节庆活动事件应急处置程序。

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按照活动应急预案，统一指挥协调有关部门维持现场秩序，疏导人群，提供救援，当地旅游主管部门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、市政府和省旅游局报告事件有关情况。

4. 旅游团队在出入境安全事件的应急处置。

(1) 本市旅游团出国（境）发生旅游公共安全事件时，旅游团队的领队应当立即向当地警方、中国驻当地使领馆或者政府派出机构和组团旅行社负责人报告。组团旅行社负责人在接到领队报告后 1 小时内，向所在地旅游主管部门报告。

(2) 当发生入境旅游者伤亡事件时，组团社立即采取措施自救，并联系当地政府救援，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。市旅游局及时通报组

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，同时上报市政府和省旅游局。

(3) 市政府外办和市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。市旅游局在接到相关报告后，要立即按分级响应规定程序及时做好逐级上报工作。

5. 其他专项处置。

在社会安全生产的其他领域发生旅游相关公共安全事件的，按照相关部门专项应急预案执行并从其规定。

5.5 舆情信息管控

1. 信息发布。

市应急工作领导小组委派市委宣传部负责旅游公共安全事件的信息发布工作，对新闻媒体报道实施管理、协调和指导。现场指挥部会同市政府新闻办根据事件的影响程度和类型，依照《国家突发公共事件新闻发布应急预案》有关规定拟写新闻稿，并按规定程序送审后及时公布。

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警后迅速报告省政府和国家旅游主管部门。对于可能产生国际影响的旅游公共安全事件，对外报道工作应在国家旅游主管部门、省委宣传部、市政府共同组织下实施。

2. 舆情管控。

市应急工作领导小组充分运用广播、电视、报刊、政府网站、政府公报、政府微信、微博公众号等形式，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。

市旅游局积极协同相关部门正确引导社会舆情，加强网络信息发布的管理和引导，通过多种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

旅游公共安全事件应急处置工作结束后，依据法定程序，经市应急工作领导小组批准，宣布解除灾情，终止应急状态，转入正常工作。

6 后期处置

6.1 善后工作

市有关部门、相关辖市（区）政府、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。事发地辖市（区）旅游局在当地政府的领导下，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

市保险监管机构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、各级政府、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公安、旅游、质监、安监等相关成员单位按照国家、省、市有关规定开展事件调查，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

旅游公共安全事件应急抢险队伍由市公安局、市消防支队、市旅游局、市卫生计生委、市交通运输局等有关部门组建。

应急救援队伍在接到报告后，第一时间赶赴现场，确保现场治安稳定、伤员及时抢救、疾病有效控制及道路畅通等。

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，由政府

财政部门列入年度旅游公共安全专项预算，保障旅游公共安全事件的应急支出需要。

7.3 通讯保障

市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。

市经信委负责组织协调各电信运营商，无线电管理委员会负责无线电的相关技术保障工作，共同为旅游公共安全事件应急救援提供应急通讯保障，保证应急处置工作信息畅通。必要时，充分利用广播、电视等媒体及手机短信等发布预警和引导信息，及时疏导现场人员。

7.4 紧急安置场所保障

市各相关应急救援单位、旅游企业将大型城市广场、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，并协同市交通运输局、卫计委、民政局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 基本生活和物资保障

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、市食药监局等相关职能部门，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，由市卫生计生委负责组织、协调

辖市（区）应急医院进行现场急救，尽最大可能减少伤亡；辖市（区）应急医院据伤势情况，尽快转送伤员至相关医院开展专业救治。

市卫生计生委及食药监局保证旅游公共安全事件现场应急处置所需的医疗救护设备、救治药品、医疗器械等物资的调度和供应，并根据突发事件的特性和需要，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

市旅游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 协作保障

市旅游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，建立健全旅游安全紧急救援网络，提高旅游安全事故的应急处理能力。

7.9 奖惩保障

旅游公共安全事件应急响应结束后，市应急工作领导小组对相关单位的应急行动进行评估，对在应急救援中成绩显著的单位和个人，依据相关规定给予表彰和奖励。

对拒绝履行应急准备义务，不服从指挥，有失职、渎职行为，或者迟报、瞒报、漏报重要情况的有关责任人，按照有关法律、法规给予行政处分或经济处罚，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8 预案管理

8.1 宣传教育

各级旅游主管部门、相关部门和各类旅游企事业单位加大宣传力度，充分利用新媒体（微信公众号、微博、网络、电视等）载体，通过在火车站、游客服务中心等游客密集处滚动播放等多种形式，进行旅游法律法规和旅游事故预防、避险、避灾、保险、自救、互救等旅游公共安全常识的宣传教育，并公布市应急救援电话。增强旅游者和旅游从业人员的应急预防常识教育和自救、互救能力，提高全社会的防范和应急处置能力。

8.2 培训

各级旅游主管部门围绕旅游公共安全事件预警应急预案，加强对旅游企事业单位的培训，使旅游企事业单位做到熟悉相关应急预案和程序，了解有关应急救援力量，掌握突发事件应急处置知识，保持信息畅通，保证各级响应的相互衔接与协调。

旅游经营单位应当对从业人员进行安全生产教育和培训，并建立培训档案，保证从业人员掌握必要的安全生产知识、规章制

度、操作规程、岗位技能和应急处置措施，未经安全生产教育和培训合格的旅游从业人员，不得上岗从业，提高旅游从业人员应对旅游公共安全事件的能力。

8.3 演练

各旅游企事业单位要结合本单位实际，制定旅游公共安全事件应急演练计划，并结合工作实际每年至少进行一次应急演练，使工作人员反应快、程序清、职责明、处置快，切实提高本单位处置旅游公共安全事件的能力。

每次应急演练结束后，各参演单位应及时总结评估，提出改进意见和建议，以便修订完善应急预案。

8.4 修订与解释

根据实际情况的变化，适时对本预案进行修订。本预案由市旅游局负责制定并解释。

8.5 预案报备

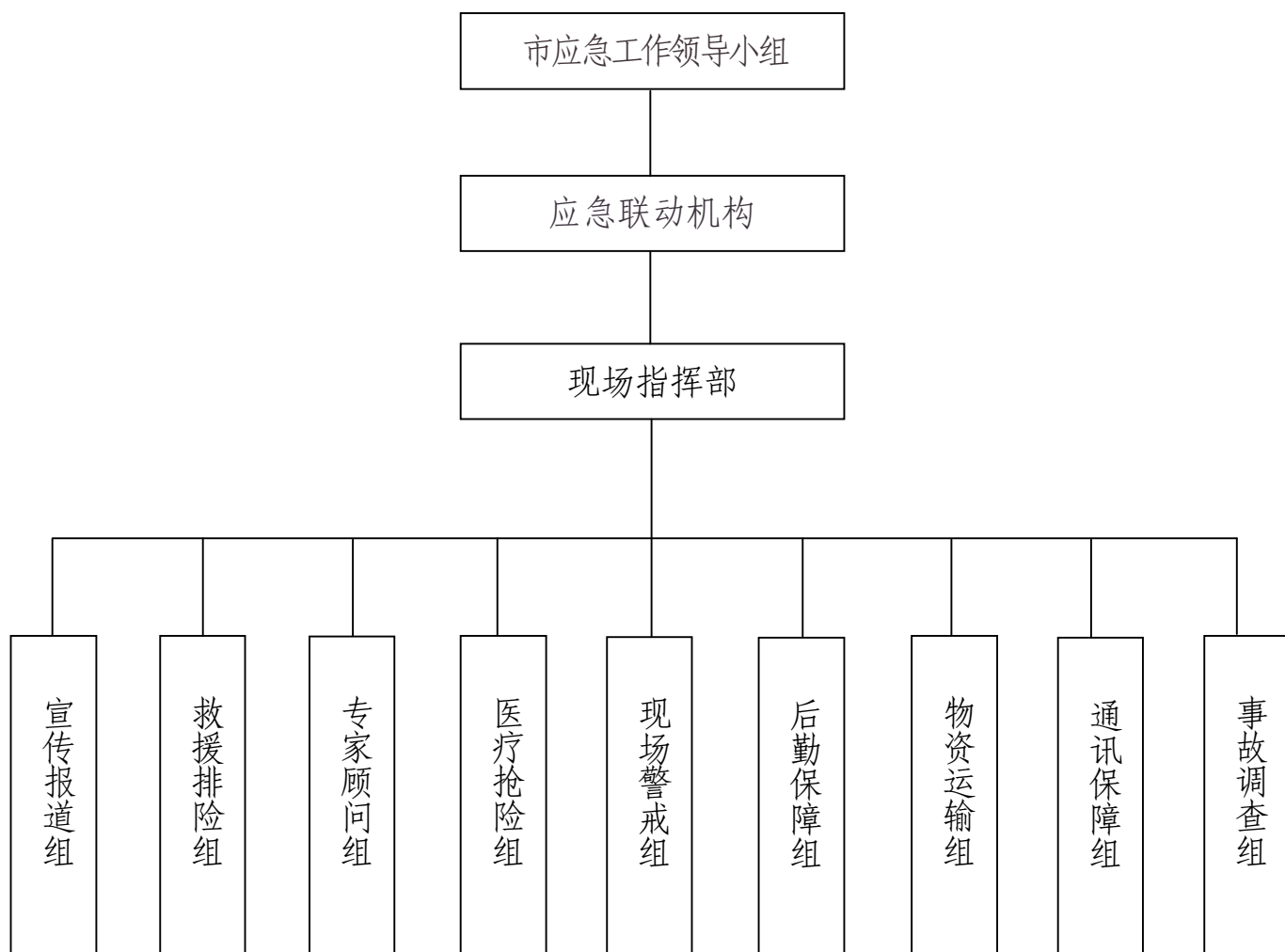
各旅游企事业单位本级预案应报所在地的辖市（区）旅游局或市旅游局备案，辖市（区）旅游局本级预案应报市旅游局备案。

8.6 预案实施

本预案自发布之日起实施。

附件 1

苏州市旅游公共安全事件应急组织体系框架图



附件 2

苏州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：负责旅游公共安全事件的对外新闻报道和舆论控制引导工作。

市应急办：按照市应急救援指挥小组指令，做好值守应急、信息汇总、综合协调等工作。

市旅游局：负责督促事故单位（景区、旅行社、宾馆、饭店）立即赶赴现场协助有关部门进行紧急救援和做好事故善后处理，并协调旅游公共安全事件的具体应急处置工作。

市公安局（消防支队）：负责旅游公共安全事件现场的治安秩序维护工作，并对现场进行勘验、检查、收集证据，及时对事故作出认定，依法对事故责任单位、责任人进行处罚，同时负责旅游景点和宾馆饭店火灾扑救和其他综合应急救援工作。

市财政局：负责旅游公共安全事件应急处置资金的筹集、保障与监督工作。

市交通运输局：负责督促事故责任单位（旅游车、船公司）立即赴现场协助有关部门进行紧急救援和做好事故善后处理，做好应急救援的运输保障工作，并组织或参与相关事故调查。

市卫生计生委：负责通过 120 急救指挥系统，组织医护人员，

迅速赶赴现场进行紧急救援，负责组织、指导、协调相关医疗卫生机构开展旅游突发事件紧急医学救援和应急处置等工作。

市食药监局：负责涉旅企业食品安全监督管理工作；指导监督旅游景区内及旅游团队餐食品安全。发生食物中毒应对现场进行检查，收集证据，及时对事故作出认定，并组织、协调旅游公共卫生事件的应急救援、调查、处理工作。

市经信委：负责组织协调各基础电信运营企业对旅游公共安全事件处置提供应急通信保障。

市安监局：负责协调、监督各相关部门按其职能进行紧急救援，做好善后事宜，并对事故责任单位和责任人进行责任倒查，依法针对旅游行业发生的生产安全事故进行调查和处理工作。

市民政局：负责组织协调救灾救济物资。

市民宗局：负责发生在宗教场所的旅游公共安全事件的应急响应、协调处理工作，协助处理因民族宗教问题引发的旅游公共安全事件。

市政府外办（台办）：负责牵头协调处理涉外（港澳台）事故善后处理的相关事宜，负责遭遇旅游公共安全事件的境外旅游者的沟通、协调及协助善后处理工作，协助处理涉及外国记者应对的相关工作。

市质监局：负责组织、协调旅游公共安全事件中特种设备事故应急救援、调查、处理工作。

苏州保监分局：组织、协调保险公司迅速赶赴现场紧急救援，

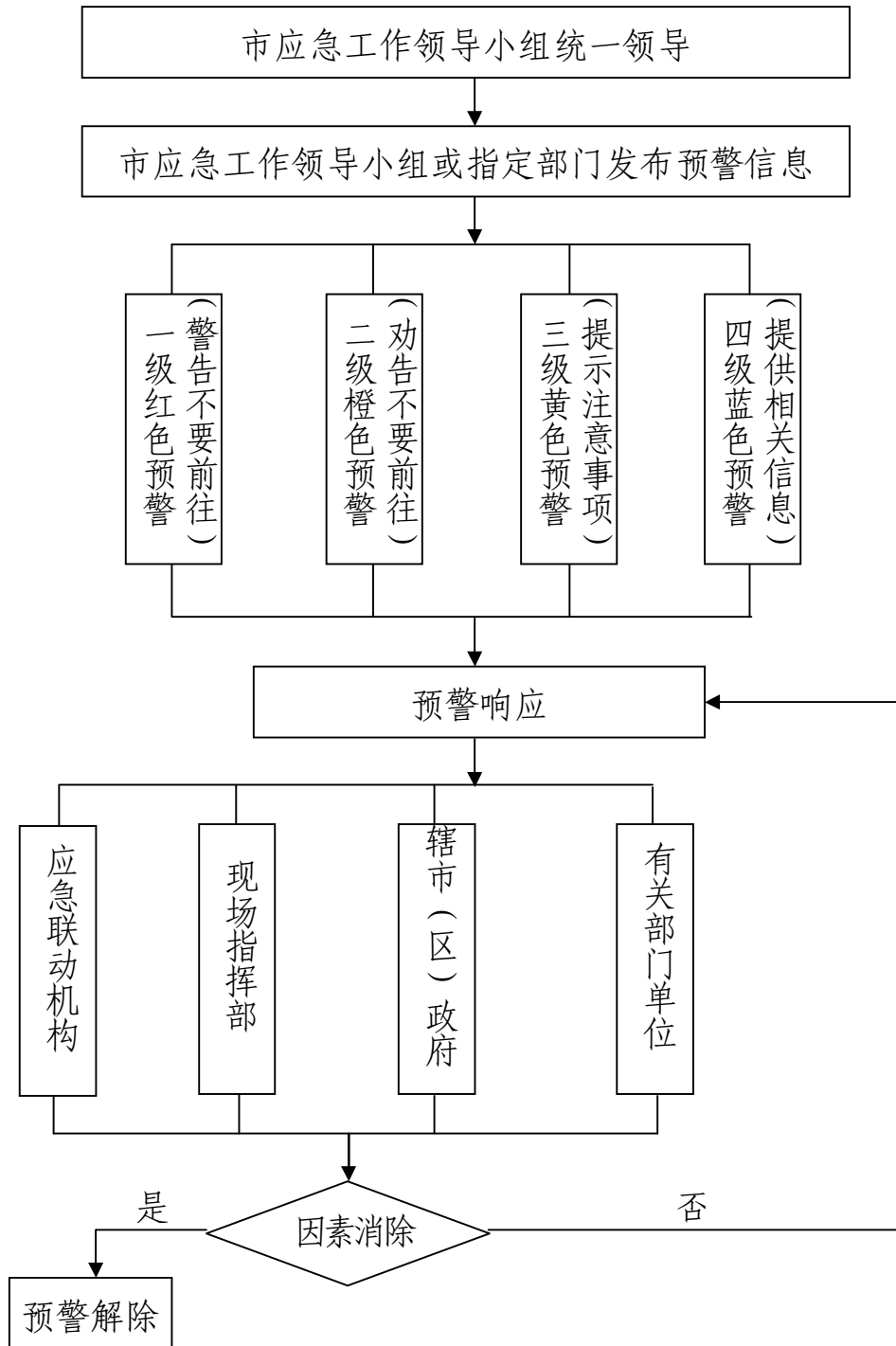
并对现场进行勘验、检查、收集证据，按国家法律、法规尽快做好理赔工作。

市气象局：负责提供气象预报信息，协助做好旅游公共安全事件处置的气象信息保障工作。

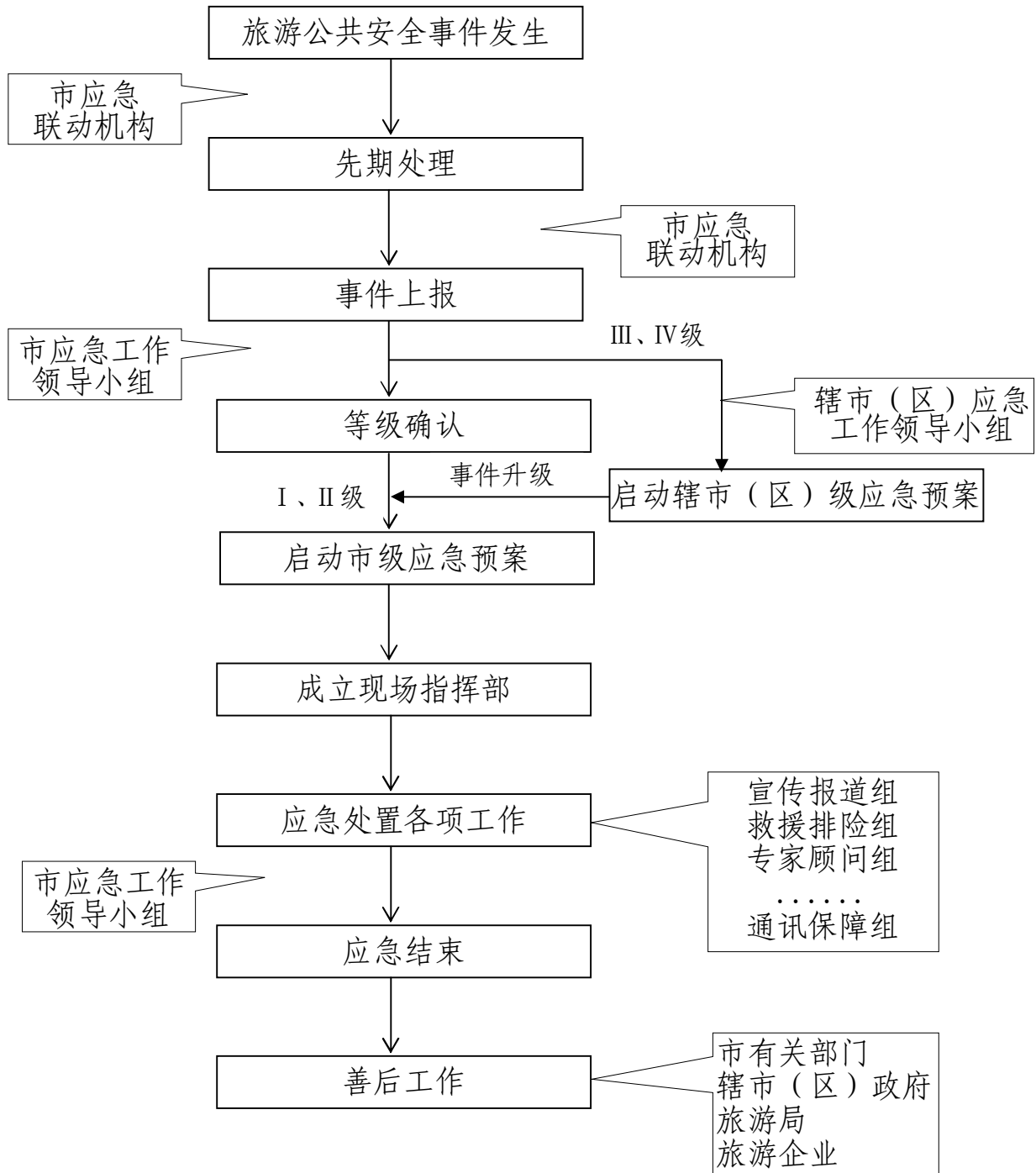
市地震局：负责提供地震预报信息，协助做好旅游公共安全事件处置的地震信息保障工作。

附件 3

苏州市旅游公共安全事件预警流程图



苏州市旅游公共安全事件应急处置流程图



附件 5

苏州市旅游公共安全事件应急工作领导小组 成员名单

总 指 挥：副市长

副总指挥：副秘书长（分管应急管理和旅游工作）

成 员：宣传部副部长

应急办主任

旅游局局长

公安局副局长

财政局局长

市交通局局长

卫生计生委主任

经信委主任

安监局局长

食药监局局长

民政局局长

民宗局局长

外办主任

质监局局长

保监分局局长

气象局局长
地震局局长
消防支队队长