**南充市言易凌云文化传播有限公司**

**综合应急预案**

|  |  |
| --- | --- |
| **编制：刘磊** |  |
| **审核：王建平** |  |
| **批准：李明亮** |  |

**南充市言易凌云文化传播有限公司**

**2023年5月**

**旅游景区突发事件综合应急预案**

# 1.总则

## 1.1编制目的

为了预防和应对旅游景区可能发生的事故风险，确保在事故发生后，能够立即组织施救，防止事故扩大，保障游客的人身和财产安全，最大限度地减少事故造成人员财产和生命的损失，提高应对防范风险能力，促进全区旅游业安全、有序、可持续发展，制定本预案，特制定本预案。

## 1.2编制依据

根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国旅游法》《旅游安全管理办法》《突发公共卫生事件应急条例》《南充市高坪区突发事件总体应急预案》《南充市高坪区政府办公室关于进一步规范全区生产安全事故信息报告时限和内容的通知》等有关法律、法规和文件精神，结合我区旅游业的具体情况，制定本预案。

## 1.3.事故分类与分级

本预案适用于旅游景区范围内发生的火灾、踩踏、坠落、坍塌、车辆伤害，以及雷电、暴雨、泥石流等自然灾害造成的伤害事故。将安全事故分为特大事故、重大事故、较大事故、一般事故四个级别。

（Ⅰ级）特大事故：符合下列条件之一为特大事故

（1）一次事故造成游客死亡三人及以上。

（2）重伤五人以上。

（3）经济损失在100万元以上，或性质特别严重产生重大影响者。

（Ⅱ级）重大事故：符合下列条件之一为重大事故

（1）一次事故造成游客1--2人死亡。

（2）重伤2-5人。

（3）经济损失在10万元至100万元(含10万元)。

（Ⅲ级）较大事故：符合下列条件之一为一般事故。

（1）一次事故造成游客1人重伤

（2）2-5人轻伤。

（3）（经济损失在1万元至10万元(含1万元)。

（Ⅳ级）一般事故：

是指一次事故造成游客轻伤或经济损失在1万元以下者。

## 1.4适用范围

适用范围为：旅游景区的火灾、踩踏、坠落、坍塌、车辆伤害以及雷电、暴雨、泥石流等自然灾害造成的伤害事故。

## 1.5工作原则

以人为本、安全第一；统一领导，分级负责；预防为主，平战结合；依靠科学，依法规范。

（1）以人为本、安全第一。把保障游客和员工生命安全、身体健康，最大程度地预防和减少安全事故造成的人员伤亡作为首要任务。

（2）统一领导，分级负责。在公司统一领导和组织协调下，各部门按职责、权限负责有关安全事故灾难的应急管理和应急处置工作。

（3）预防为主，平战结合。贯彻“安全第一预防为主”的方针，坚持事故灾害应急与预防工作相结合，作好预防、观测、预警、预报工作，作好常态下的风险评估、物资储备、队伍建设、完善装备、预案演练工作。

（4）依靠科学，依法规范。采用先进的技术，发挥各专业人员作用，实行科学决策，采用先进救援装备、战术，增强应急救援能力，依法规范应急救援工作，确保应急预案的科学性、权威性及可操作性。

2.事故风险描述

## 2.1景区简介

凌云山景区位于南充市高坪区境内，距市中心10公里，整个凌云山余脉面积约为33平方公里，景区日常实际管理面积约为11平方公里，最高海拔约562米。景区以凌云山、白山、图山为主体，涉及老君街道办、青莲街道办、小佛乡边沿的部分村社。被誉为“天下灵山”的凌云山，由优美的自然风景、奇特的山行地貌、四象五行风水奇观、悠久的宗教文化融汇而成的风水宝地。景区通过优越的自然资源、地理位置和景区坚持生态优先发展的目标，先后被评为“国际安全旅游示范基地、“国家4A级旅游景区”、“国家森林公园”、“中国最佳风水旅游景区”等称号，景区内万亩松柏苍翠葱茏，凌云群峰云涌雾绕。

## 2.2危险性分析

旅游景区的安全事故有突发性、隐蔽性、复杂性、特殊性的特征。分析凌云山旅游景区的特点，有以下主要危险因素：

**2.2.1 景区火灾事故**

（1）由于景区面积大、整个景区植被生长茂盛，冬春两季枯草极易被引燃，具备发生火灾的物质条件。

（2）气候环境复杂，游客流动性大，部分游客在景区内吸烟乱丢烟头、野外生火等易发生景区火灾事故。

（3）附近村民清明祭祖、烧荒、烧火驱蚊驱兽、野炊、野外烧火取暖、小孩玩火等原因。

（4）由于天气原因，狂风、暴雨、雷电天气也可能造成景区火灾事故的发生。

（5）旅馆招待所由于游客床上抽烟、用电不慎，易发生火灾事故。

（6）餐厅用电、用火不慎，易发生火灾事故。

**2.2.2 踩踏事故**

景区出入口、特别是在旅游旺季、“黄金周”高峰期的危险时段，易发生由于拥挤造成踩踏事故，造成群死群伤特别重大伤亡事故。

**2.2.3 车辆伤害事故**

（1）旅游景区山险弯路多，旅游车辆上下山、急转弯时，易发生车辆撞车或坠崖事故。

（2）由于受到道路、天气、车况的影响，易发生车辆撞车或坠崖事故。

（3）司机疲劳驾驶、麻痹大意情况的影响也易发生车辆伤害事故，造成坠崖、倾覆等伤亡事故。

 (4)车辆本身有故障，司机未及时发现并处理，也会造成车辆伤害事故的发生。

**2.2.4高处坠落、物体打击事故**

（1）游客游玩过程中，心理上放松，行为上自由，冒险、好奇、打闹、大意，易发生山崖坠落事故。

（2）由于山体地质结构的原因，易发生局部石块或山体坍塌，砸伤游客的事故。

（3）防护栏杆设置不合理或不坚固，可造成游客坠落事故的发生。

（4）景区玻璃栈道由于人员操作失误或设备故障可能造成游客坠落事故的发生。

**2.2.5自然灾害事故**

洪水、泥石流、滑坡、地震、异常恶劣气候等不可预测自然灾害，这些因素在山区型的景区最容易发生。它们会对游人的生命安全带来严重威胁、造成经济损失。

**2.2.6其它伤害事故**

（1）旅游设施的设计不合理、质量检查不过关，大型游乐设施等因设施老化、机械故障、操作失误等因素造成伤害事故发生。

（2）游客自身原因意外摔伤、休克。

（3）游客发生食物中毒事故。

**2.3发生事故的可能性**

景区管理不善，宾馆、饭店、装置设施的人员误操作或麻痹大意，游客带入景区火种，防护设施缺失，雷电天气，安全警示标识缺失，景区出入口、狭窄路段游客拥挤，食品采购保管环节，山体松动，车辆状况、司机疲劳，游客数量多，达到饱和状态，索道没有及时检测等诸多原因，都有可能发生火灾、触电、踩踏、中毒、坠落、车辆伤害等事故。

凌云湖停车场片区：游客拥堵、游客打架闹事等治安事件、交通事故，火灾事故，山洪、泥石流、雷击、食物中毒（员工食堂））等；

景交车队：交通事故、火灾事故、机械伤害、山洪、泥石流、爆炸事故（有氧气、乙炔气瓶及汽柴油等少量易燃易爆物资）、雷击等；

盘山公路：交通事故、坠崖、山洪、泥石流、滑坡、塌方等；

欢乐街片区：打架斗殴、拥堵踩踏、火灾、交通事故、雷击伤害、落石、滑坡、泥石流、塌方等；

小木屋：火灾、食物中毒、游客寻衅滋事、雷击、滑坡；

三清殿广场广场：雷击、大风；

景区内游步道：落石、滑坡、雷击、大风、拥堵踩踏、意外伤害、跌落、坠落；

玻璃栈道及玻璃桥：滑倒、落石、坠落、雷击、拥堵踩踏、意外伤害；

## 2.4影响范围及严重程度

旅游景区的突发安全事故，一般涉及到景区员工和游客的生命及财产安全，轻者会给游客造成一定的轻微受伤，重者会使旅游者致残及财产受到重大损失，甚至会出现致使游客集体重伤或死亡，对社会安全稳定会造成较大影响。

3.组织体系

## 3.1应急组织机构（如下图）

****公司根据自身实际情况，成立了应急管理机构，负责生产安全事故的应对与处置，具体构成参见下图。

**3.2指挥机构及职责**

**3.2.1应急指挥部**

总 指 挥：李明亮

副总指挥：林 森

成 员：赵明、陈徐、周仕勋、邓林、李鑫、王建平、刘磊

总指挥职责：负责组织应急预案的实施工作；分析紧急状态和确定相应报警级别；直接监察应急行动人员的行动；协调后勤方面，以支援反应组织；与企业外应急反应人员、部门、组织和机构进行联络；在启动市级应急预案时，作为联合应急救援指挥部成员之一，协调应急救援工作；

副总指挥职责：协助总指挥工作；担任应急救援现场应急指挥部指挥或负责具体指挥、调度各职能部门参加公司的应急救援行动；在总指挥不在抢险救援现场或受总指挥委托担任总指挥，履行总指挥职责。

成员职责：在公司应急指挥部下达应急行动指令时，负责组织本单位密切配合统一行动。在公司应急指挥部组织下，讨论、研究公司的重大应急问题。在公司应急指挥部下达应急指令后，参与应急方案、 对策的研究，向公司应急办公室汇报险情及执行应急办公室对该部门下达的指令，并及时向公司应急办公室提供应急对策或随应急指挥部总指挥到事故现场进行现场指挥。负责做好本单位应急工作，负责应急方案的执行。

应急指挥部职责：应急指挥部是企业应急管理的最高指挥机构，负责企业突发事件的应急管理工作职责如下：1.接受地方政府应急管理办公室的领导，请示并落实指令；2.负责组织编写和修订公司应急预案，开展应急工作；3.下达预警和预警解除指令；4.下达应急预案启动和终止指令；5.确定现场应急指挥部成员名单，成立现场应急指挥部；5.在应急处置过程中，负责向政府主管部门求援或配合 政府应急工作；6.统一协调企业内部应急资源和依据协议协调社会救 援力量；7.审定并签发向上级主管部门的报告；8.指定新闻发言人，审定新闻发布材料；9.组织企业突发事件应急预案的演练；10.审查应急工作的考核结果；11.组织或配合上级主管部门的事故调查处理工作；12.审批企业突发事件应急救援费。

**3.2.2应急办公室**

应急办公室设在南充市言易凌云文化传播有限公司森林火灾事故综合办公室，由王建平担任临时办公室主任（事故发生后由到场的更高领导接任），刘磊担任副主任。具体负公司的日常应急管理工作。事故状态下，在应急指挥部领导下执行应急处置过程中的具体处置事项。负责应急队的组成、训练，应急物资的储备和应急流程的制定，保证企业的应急能力水平。

值班座机：0817-7100366

值班电话：王建平（主 任）18990829159

刘 磊（副主任）15583008300

**3.2.3应急救援队**

**（1）通讯联络组**

组长：王 程 电话：17748062535

成员：邓 洪 电话：13628091038

刘 平 电话：18990832347

杨孝洪 电话：13540581581

李含贵 电话：13619055526

姚 侗 电话：15892458600

职责：负责救援期间生产运行调度和领导小组之间通讯的畅通，通过通讯指挥各专业队执行应急救援行动；根据警报，迅速通知有关人员赶赴事故应急现场；物资运输，人员输送。

**（2）应急救援组**

组长：杨文豪 电话：18582263018

成员：徐 兵 电话：13508273576

杨汉渝 电话：15983794348

彭 刚 电话：18582263019

刘 辉 电话：15181767293

职责：接到总指挥通知后第一时间组织本组人员迅速赶赴现场开展灭火救援行动工作；负责事故现场的处置；救护和转移受火灾威胁的人员及物资；为专业救援人员的到来争取时间和提供方便，确保火灾事故得到有效、及时、恰当的处理。

1. **警戒疏散组**

组长：易九林 电话：15017239886

成员：王 虎 电话：18582193757

王宗定 电话：13547446892

王 斌 电话：16608175587

职责：按照事故抢险预案，根据应急抢险指挥部的命令， 疏散人员，隔绝交通，控制人员、车辆进入事故区域。负责做好上传下达，根据总指挥指令，拨打外部救援电话（110、120、12119等）；做好外部救援力量的引导工作，及时准确将外部救援力量带领至火灾现场；通知相关部门负责人及时赶赴现场，协调各行动组做好应急事件的处置工作；将各方信息及时、准确反馈给总指挥。

**（4）后勤保障组**

组长：马红芬 电话：15181753656

成员：文 静 电话：13989195254

贾 艳 电话：15984863450

吴 静 电话：18682679752

王琼玉 电话：13281958357

冯朝均 电话：13990766777

职责：负责抢险应急物资的储备、各类突发事件和紧急 状态下救援物资的供应保障，其中包括应急抢险器材、救援防护器材、监测分析器材和指挥通信器材等；接到总指挥通知，第一时间组织医疗救援组组员赶赴现场开展医疗救护工作；负责做好迅速抢救火灾现场的受伤人员，并将其转移至安全地带；将受伤者具体情况报告给总指挥，并及时送至医院治疗，与就近的医院取得联系；随时向总指挥汇报现场情况和善后处理工作情况。在事故完全消除后，组织开展善后处理工作；协助相关部门开展事故调查，妥善安置受伤人员；

4.运行机制

## 4.1预测预警

**4.1.1火灾事故监控**

（1）巡查员密切注意游客的吸烟问题，发现有人吸烟及时制止。

（2）巡查员注意烧荒、祭祀、小孩玩火等，发现火灾隐患及时采取措施。

（3）定期对电气线路进行检查，防止电线、电缆及用电设备的等老化、短路、漏电等不安全情况发生。

（4）客房配置禁止游客卧床吸烟标志。

（5）服务员在整理房间时要仔细检查，对烟灰缸内未熄灭的烟蒂禁止倒入垃圾袋。

（6）厨房对燃气管道、仪表、阀门等定期检查，防止泄漏，引发火灾。4.1.2景区游客容量监控

 根据文旅部门景区游客容量控制要求，凌云山景区总承载量30000人，瞬时承载量20000人。

（1）当游客人数在5000人以下时，由景交车队、票务部、景管部紧密配合，维护好售票区和上山候区秩序，疏导游客安全有序乘车。

（2）当游客人数达到5000人以上时，由票务部给指挥部分管领导上报游客容量，指挥中心根据景区视屏监控商议调配人员，做好游客引导疏散工作。

（3）景交车队做好上山车辆调配。

（4）办公室协调安排二线部室进入一线各岗位做好游客疏散和秩序维持工作。

（5）当游客人数达到10000人以下时，从办公室抽调员工进行现场秩序维护；由票务部负责搭建临时蛇形护栏引导游客排队检票，同时由指挥中心领导向派出所下达抽调警力协助排队检票秩序的指示。

（6）当游客人数达到10000人以上时，指挥部领导协调区公安局增派警力协助维持景区秩序。

（7）预计将超过最大承载量瞬时承载量时，根据上山游客数量和车辆运行状况上报请示指挥中心，由指挥中心领导决定是否停止售检票，票务部停止售检票通知后，在景区所设广播上进行通告，并通过其他媒体对外发布信息，并耐心做好游客解释安抚工作。

**4.1.3 景区出入口、登山山道的监控**

（1）逢旅游旺季、“黄金周”等旅游时段，出入口及山道要补充人员力量，加强现场控制和监控。

（2）山道巡视人员要时刻检查出入口及山道的安全情况，并对潜在危险源密切关注。

（3）及时收听天气预报，随时注意天气变化，遇大风、大雨及时疏导游客，同时将警示牌立于入口及出口处。

（4）对碎石及时进行清理，对损坏的山道木板及时进行更换。

（5）密切注意游客动态，禁止游客攀爬山体。

（6）对游客的不安全行为及时予以提醒与制止。

**4.1.4旅游车辆的监控**

（1）景点组织旅游活动使用的司机、交通工具必须有合法营运手续，签订规范的租赁合同，不得雇佣无不符合资质要求的车辆和人员。

（2）在安排旅游者的游览活动时，要认真考虑可能影响安全的诸项因素，制定周密的行程计划，并注意避免司机处于疲劳状态，更不能违规进行驾驶作业。

（3）每日及时收听天气预报，随时注意天气及水面变化，四级风以上禁止上山。

**4.1.5 食物中毒事故监控**

（1）食品要到信誉好的正规厂家或商家购买。

（2）掌握好食品原材料库存量及存放时间，妥善管理，不得出现发霉变质现象。

（3）原材料的贮存分类、分架、离墙、离地，食品的存放、加工、分发生熟分开。

（4）饭菜按量制作与分发，不存放剩饭剩菜。

**4.1.6自然灾害事故监控**

（1）应急办公室，负责搜集洪汛、气象、地震、地质等灾害预报部门发出的预警信息，分析灾害可能对景区造成的危害。

（2）按预警信息采取相应处置措施

## 4.2.预警条件

（1）旅游旺季、“黄金周”临近时，发布预警信号。

（2）天气突变，有雷雨倾向、旋风或四级风以上风向，发布预警信号。

（3）山体碎石有滑动现象，山顶有危石，栈道路段有损坏，发布栈道预警信号。

（4）游客有夹带易燃、易爆品进入宾馆的可疑行为等情况，发布消防预警信号。

（5）宾馆、餐厅等用电设备有异常、出现冒烟、打火等情况；

（6）发现售出腐烂变质食品，游客餐后出现上吐下泻等食物中毒迹象，发布食物中毒预警信号。

## 4.3预警方式

预警信息的发布、和解除可通过广播喇叭、警报器、短信、电视、报刊、通信、信息网络、宣传车或组织人员通知等方式进行。对特殊场所和警报盲区应当采取有针对性的公告方式。

## 4.4.信息报告

预警特别重大或者重大突发事件发生后，各部门要立即报告，最迟不得超过1小时，同时通报有关地区和部门；应急处置过程中，要及时续报有关情况。

5.应急响应

## 5.1响应分级

将安全事故分为特大事故、重大、一般、轻微四个级别。

**5.2.1 特大事故响应程序。**

（1）现场人员要立即报告公司及指挥部领导，报告内容包括：事故发生内容、时间、地点、初步情况，指挥部领导要迅速向区应急局、区旅游局报告。

（2）区应急局、旅游局、消防、公安等有关部门，启动区级突发公共事件应急预案。

**5.2.2 重大事故响应程序**

（1）现场人员要立即报告及指挥部领导，报告内容包括：事故发生内容、时间、地点、初步情况，指挥部领导要迅速向旅游局、区应急局报告。

（2）应急指挥部迅速启动救援方案，各救援小组，医疗救护、资源调配、紧急救助等各保障小组立即到位并迅速实施紧急救援工作。

**5.2.3 一般事故响应程序**

（1）现场人员要立即报告指挥部办公室，报告内容包括：事故发生内容、时间、地点、初步情况，指挥部办公室要迅速向总指挥领导报告。指挥部迅速向区旅游局、区应急局报告。

（2）指挥部组织各救援小组，医疗救护、资源调配、紧急救助等各保障小组立即到位并迅速实施紧急救援工作。

**5.2.4 轻微事故响应程序**

现场人员要立即报告指挥部办公室，报告内容包括：事故发生内容、时间、地点、初步情况，指挥办公室根据事件具体情况及发展趋势，进行处置，并向上级部门及时汇报。

## 5. 3 处置措施

**5.3.1景区着火事故处置措施**

（1）景区宾馆、餐饮点、配电室、附属用房等部位着火处置措施：

 ①发现初起火灾，根据不同性质的火灾类型，立即用水、灭火器进行灭火。

②餐厅油类、电气类、配电室等部位严禁用水灭火，须用干粉灭火器进行扑救。

③客房被褥、木质类家具、其他杂物等火灾可用水、干粉灭火器进行扑救。

（2）景区发生山火事故的处置措施：

①发现火势不大，发现人应立即用附近的水灭火，若无其它灭火工具，可用树枝或衣服进行扑灭。

②当火势已发展到无法控制时，发现人立即向指挥部报告，总指挥立即向区消防大队报告，请求支援，并向区旅游局、区应急局报告。同时有序撤离景区游客。

**5.3.2可能发生拥挤踩踏事故时的处置措施**

(1)当可能要发生踩踏事故时，应立即报告指挥部，指挥部接到警报后，安排疏导人员进入指定位置，立即组织疏散处置。

(2)疏导人员用最快的速度通知现场有关人员停止进入景区的车辆和人员，按疏散的方向和通道进行疏散。

(3)当有关部门到达现场后，事故单位领导和工作人员主动汇报事故现场情况，指挥权上移后，积极协助做好疏散抢救工作。

(4)事故现场有受到威胁被困人员时，疏散人员应劝导受到威胁被困人员服从领导听众指挥，做到有组织、有秩序地进行疏散。

**5.3.3车辆伤害事故的处置措施**

（1）若停车场内发生交通事故，双方责任人在场时，停车场管理人员协调双方进行协商解决；若一方无人时，管理人员应立即对肇事方车辆和人员进行登记和拍照，并立即联系车主，并向主管和交警报案处置。

（2）若停车场发生车辆冲岗，应立即采取措施进行阻止，同时向主管报告求援。岗位人员应采取必要自我保护措施，无法阻止时，需记清车号、车型、颜色、驾驶人特征等信息，并维护好现场。

（3）若发生车辆损坏或被盗，应立即向主管领导汇报，由主管领导向公安机关报案，配合公安机关调取现场视频监控等信息进行处置。

（4）机动车辆发生故障后，驾驶员应立即停车，防止发生其他事故，并及时对车辆进行检修。

（5）发生人员伤亡事故后，驾驶员立即向应急救援领导小组报警。

（6）受伤人员肢体骨折，采取伤肢固定措施，有出血采取止血措施，立即送往医院救治。

（7）在抢救受伤人员的同时，立即拨打120急救中心电话，进行救治。

（8）发生车辆坠崖事故，发现人立即向指挥部报告，指挥部立即向上级公安消防救护等有关部门报告，并协助进行事故救护。

**5.3.4游客发生坠落事故的处置措施**

（1）现场人员要迅速向应急指挥办公室及公司领导报告，详细报告

出事地点、出事人数及目前状况。

（2） 指挥部总指挥要迅速判断事故性质，并启动相应预案。

（3） 各救援小组务必马上赶至出事地点。

（4） 若游客悬挂在山体上，救护人员要迅速穿好护具，沿救护绳索滑下，对游客进行救助，同时安排另外救护人员在山底进行接应，以防游客进一步向下滑落。

（5）总指挥根据事态情况，迅速向当地公安、消防等部门求助救援。

**5.3.5游客发生意外伤害事故的处置措施**

意外受伤包括：落石伤人、意外摔倒、跌倒、植物划伤等原因

（1）现场人员要迅速为游客伤口消毒，同时及时进行止血。

（2）若游客情况较为严重，流血不止，或碰伤头部、眼部等关键部位，要在按医疗常识采取紧急救护的同时，马上向公司领导报告，求助医务人员迅速赶至现场。

（3） 在医疗人员未赶到现场前，若伤者能自行运动，现场人员协助伤者及时与医疗救护人员相迎，并密切注意患者动态。

（4） 患者情况较为危急时，与公司领导及医疗救护小组联系的同时，迅速拨打120，求助医疗救援。

（5） 在救护中，务必行动灵活，报告简练，争分夺秒，严禁随意对患者采取毫无科学依据的救护措施。

**5.3.6食物中毒事故处置措施**

（1）一旦发现游客食物中毒或疑似食物中毒事故，现场人员要立即向公司领导报告。

（2）餐厅要立即停止一切经营活动，严格保护好现场。

（3）现场人员务必要注意留存病人粪便、呕吐物、可疑中毒食物

及盛装可疑中毒食物的容器。

（4）公司领导及医疗救护小组要立即赶赴现场进行救护及处理。

（5）立即封存可疑中毒食物原料，并追回已售出的可疑中毒食物。

（6）立即将患者送往医院进行救治，同时务必做好病人的交接和跟踪。

（7）对发生10人以上人员中毒的重大中毒事故在现场处置的同时，务必在1小时内向区卫生防疫部门报告。

**5.3.7自然灾害事故处置措施**

**5.3.7.1暴雨导致山体滑坡、泥石流等地质灾害**

当相关部门发布山体滑坡、泥石流等地质灾害预警时，应即刻停止在危险区域的活动，将人员转移至安全区域，并上报应急工作领导小组。当山体滑坡、泥石流等地质灾害意外发生时，应即刻采取以下措施：

（1）引导人员往泥石流的两侧逃生；不要往低洼地跑，应往低洼地两侧的高处山坡或坚固的建筑物跑，不能爬树逃生。

（2）人员转移到安全位置后，应立即清点人员，统计被困人员数据，并立即反馈给突发事件应急工作领导小组。

**5.3.8.2景区地震时处置措施：**

地震发生前，按本预案要求做好应急准备；地震发生后，即刻启动本预案进行地震应急。上级单位下达地震预报或破坏性地震突然发生，应即刻启动预案，按下列程序进行地震应急。

1. 应急疏散

1）有地震预报时

所有应急工作人员应立即到位；根据预报的震级和震害预测，决定停工或中止工作；所有员工应及时撤离危险建筑物；检查房屋安全情况和水电有无安全隐患，组织人员紧急排险。

2）地震突然发生时

最重要的是妥善避震，用物品护住头部，躲在坚固的物体下，要避免物品掉落砸伤。待震动平息后迅速撤离室内，撤离时，应按先后顺序和路线撤离到室外，千万不可拥挤造成混乱。由工作人员正确进行引导。撤离过程中仍应在各通道、出口处有人员进行指挥，以保证正常秩序。

3）撤离建筑物后

疏散人员到安全位置后，应立即组织清点人员，统计被困人员数据，并立即反馈给应急指挥中心，同时进行力所能及的搜寻救护。

## 5.4响应结束

突发事故处置工作已基本完成，次生、衍生和事件危害基本消除，应急处置工作即告结束，应急指挥中心宣布应急结束。

特别重大事件由应急指挥办公室报应急指挥部总指挥批准后宣布应急结束；重大事件由应急指挥办公室报应急指挥部副总指挥批准后宣布应急结束；较大突发事故由应急指挥办公室报应急指挥部批准后宣布应急结束；一般突发事件由应急指挥办公室主任宣布应急结束。

6 信息发布

## 6.1 发布部门

应急指挥部后勤通讯组按照公司应急指挥部的指示起草，经应急指挥部批准，由应急总指挥签署，通讯组具体负责事故信息的对外发布工作。

## 6.2 发布原则

信息发布应当及时、准确、客观、全面，不隐瞒、实事求是、稳定大局。

## 6.3 发布时间及内容

事故发生后根据事态发展的情况，经应急总指挥批准，由应急指挥部通讯联络组上报区应急局、区旅游局等部门，由政府部门第一时间向社会发布简要信息，随后发布初步核实情况、应对措施和防范措施等，并及时根据事故处置情况做好后续发布工作。

## 6.4 发布形式

信息发布形式主要包括授权发布、散发新闻稿、组织报道、接受记者采访、举行新闻发布会等。

7.应急保障

## 7.1人员及装备保障

根据实际情况和需要为现场处置组专门应急救援队伍和各岗位配备了必要的应急救援装备，制定了定期巡线制度。

## 7.2通信保障

（1）后勤通讯组负责建立联系方式保证能够随时取得联系，值班电话保证24小时有人值守。通过固定电话、移动电话、对讲机等通信手段，保证各有关方面的通讯联系畅通。

（2）对应急救援的职能部门相关人员的通信录，定期更新，保障畅通。（3）负责维护通信与信息支持系统和相关保障系统，确保通信与信息畅通。

7.3 资金保障

统筹安排应急救援专项资金，做到专款专用，用于组建专家队伍、开展应急演练、对安全人员进行培训及购置仪器设备、抢险工具、交通工具等。

1. 监督管理

8.1 宣传、培训和演练

各部门日常要广泛宣传应急法律法规和预防、避险、自救、互救、减灾等常识，有计划地对应急救援和管理人员进行培训，提高其快速抢险、营救伤员、消除危害等应急救援技能，同时，应定期组织应急救援演练，不断提高救援人员应急处置能力。

培训的主要内容包括：

（1）识别危险及启动紧急警报系统的方法；

（2）掌握危险物质的辨识和危险程度分级方法；

（3）掌握基本的危险和风险评价技术；

（4）学会正确选择和使用个人防护设备；

（5）了解危险物质的基本术语以及特性；

（6）掌握危险物质泄漏的基本控制操作、基本的危险物质清除程序及基本的现场急救知识；

（7）熟悉应急预案的内容。

## 8.2 奖励与责任

对在事故应急处置工作中作出突出贡献的个人予以表彰奖励；对不认真履行职责、玩忽职守且造成严重损失的，要依法给予责任人行政处分，触犯法律的，依法追究法律责任。

9 预案管理

## 9.1 预案培训和演练

每年至少组织两次突发事件综合应急预案和专项预案的培训和演练，熟悉应急处置方法。演练前要对员工进行预案的培训教育，演练后要有演练效果评价，总结经验、补充完善不足的方面。

## 9.2 预案修订

应急预案原则上每一年修订一次。

出现下列情况之一时，进行本事故应急预案的维护和更新：

（1）依据应急演练评估报告，及时修订、完善本预案，实现预案的持续改进，并按程序对预案进行审核，履行审批及报备手续。

（2）相关部门或人员，发生变动及时更新。

（3）本预案依据的国家法律、法规、规章、标准发生变化要及时补充完善。

（4）上级应急预案管理部门要求修订时要及时修订。

## 9.3 预案实施

本应急预案2023年5月1日发布实施

## 附图1 旅游安全事件应急救援流程图

现场清理

解除警戒

善后处理

事故调查

救援队伍到位

救援物资到位

部门负责人到位

信息收集报送

人员到位

事件研判

上级人员到场

增加救援队伍

增加医疗救护

增加救援物资

调整救援措施

突发事件

信息反馈

应急指挥部

信息

报送

启动应急预案

应急行动

事态

控制

应急恢复

应急结束

应急总结

可控

不可控

上报

扩大

应急