

同发招送

谢

4.2

阆中和美乡村旅游发展有限公司 安全生产综合预警应急预案



一、指导思想

坚持安全防范为主的思想，以开展安全检查，落实防范措施，整治治安问题，整改安全隐患，强化重要活动安全保卫为重点，共同作战，齐抓共管，落实责任，明确目标，落实各项安全保卫措施，结合公司实际，制定本预案；切实保障公司项目的顺利开展和各经营点位景区游客及群众生命财产安全。

二、适用范围

当遇到有紧急情况，主要指刑事治安案件，交通事故、火灾、落水事故、栏杆等保护设施损坏坍塌，游客突发急病等，应立即报相关负责人及行业主管部门，根据本预案，各司其职，妥善处理，尽量减少事故态势升级。

三、组织领导

公司经研究成立安全生产领导小组，领导小组是处置事故的应急机构。负责贯彻执行国家安全生产的法律法规，监督相关法律法规的实施；制定旅游事故应急预案；掌握安全生产动态，组织协调指挥事故救援工作，汇总报告情况。办公室设在公司综合行政办公室。领导小组成员名单如下：

组长：杨伟

副组长：刘强、谢沙、魏林

成员：戚蓉、李波、宋敏文、郑琪、张陈、张甜

旅游安全生产领导小组应在事故发生后的第一时间赶赴现场，全面掌握事故动态，制定具体救援方案，启动应急预案，协调指挥救援。

四、具体内容

（一）、交通事故处置预案

各经营点位工作人员应该具有交通安全意识和必要的交通常识，提醒司机检查车辆，发现事故隐患及时提出更换车辆的建议；协助和监督司机做好安全行车工作。交通事故发生后，现场工作人员应做到：

1、立即组织抢救。发生交通事故出现伤亡时，应立即拨打 120 急救电话并组织现场人员迅速抢救受伤的游客，特别是抢救重伤员。如不能就地抢救，应立即将伤员送往离出事地点最近的医院救治。

2、保护现场，立即报案。事故发生后，应尽一切努力保护现场，并尽快报案。报公安 110 或交通事故 122 报警台，请求派员赶赴现场调查处理。

3、迅速向公司报告。将受伤者送往医院后，应迅速向公司领导报告交通事故发生及旅游者伤亡情况，按领导指令开展下一步工作。公司领导应在同一时间报行政管理部門。

4、做好旅游团其他人员的安抚工作。交通事故发生后，导游人员应做好团内其他旅游者的安抚工作，继续组织安排好参观游览活动。事故原因查清后，要向全团旅游者说明情

况。

5、写出书面报告。交通事故处理结束后，导游人员要写出事故报告。内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及对责任者的处理；旅游者的情绪及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚。如旅游团有领队的，应请领队在报告落款处署名。

（二）治安事故处置预案

1、在接待游客活动中，遇到歹徒行凶、诈骗、偷窃、抢劫等，导致旅游者身心及财物受到损害的，统称治安事故。

2、公司员工提醒游客：不要将房间号告诉陌生人；不要让陌生人或自称饭店维修人员随便进入房间；不要与私人兑换外币；出入房间锁好房门，夜间不要贸然开门；贵重物品不要随身携带或放在房间内，可存入饭店总台保险柜；离开游览车时不要将证件或贵重物品遗留在车内。

3、导游人员要始终与游客在一起，注意观察周围环境，经常清点旅游者人数；车行途中不得随意停车让无关人员上车，若有不明身份者拦车，导游人员应提醒司机不要停车。

发生治安事故，导游人员应当做到以下几点：

1、保护游客人身及财产安全。挺身而出保护游客，将当事旅游者转移到安全地点，力争追回钱物；如有游客受伤，应立即组织抢救。

2、立即报警。应立即向当地公安部门报案，并积极协助破案。报案时要实事求是报告事故发生的时间、地点、案情和经过，提供犯罪嫌疑人的特征，受害者的姓名、性别、

国籍、伤势及损失物品的名称、数量、型号、特征等。

3、及时向公司报告。要及时向公司领导报告治安事故发生的情况并按领导指令开展工作，情况严重时，请领导亲临指挥、处理。

4、安定游客的情绪。治安事故发生后，导游人员应采取必要的措施，安抚游客的情绪，力争使旅游活动按行程计划进行。

5、写出书面报告。导游人员应写出详细、准确的书面报告，除报案内容外，还应写明案件的性质、采取的应急措施、侦破情况、受害者和旅游团其他成员的情绪及有何反映、要求等。

6、协助领导做好善后工作。导游人员应准备好必要的证明、资料，处理好善后事宜。

（三）火灾事故处置预案

工作人员应提醒游客不携带易燃、易爆物品，不乱扔烟头和火种；入住饭店后，导游人员应尽快熟悉饭店楼层的安全出口、安全楼梯的位置及安全逃生路线，并适时向旅游者介绍；导游人员应掌握领队和旅游者的房号。发生火灾事故，导游人员应：

- 1、立即报警；
- 2、迅速通知领队及全团旅游者；
- 3、配合饭店工作人员，迅速、有序地通过安全出口疏散旅游者；
- 4、引导自救；

5、不使用电梯；

6、若身上衣服着火，可就地打滚或用厚重衣物压灭火苗；

7、必须穿过浓烟区时，用浸湿的衣物披裹身体，用湿毛巾捂着口鼻，贴近地面顺墙爬行；

8、大火封门无法逃出时，用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援；

9、摇动色彩鲜艳的衣物呼唤救援人员；

10、协助处理善后事宜。旅游者得救后，导游人员应立即组织抢救受伤者；若有重伤者应迅速送医院，有人死亡，按有关规定处理；采取各种措施安定旅游者的情绪，解决因火灾造成的生活方面的困难，设法使旅游活动继续进行；协助领导处理好善后事宜；写出详实的书面报告。

（四）食物中毒处置预案

工作人员要提醒游客不在小摊贩上购买食物，团队就餐时发现食物、饮料不卫生，或有异味变质的情况，工作人员应立即更换，并上报负责人及时向公司领导汇报。发现旅游者食物中毒，现场工作人员迅速做出反应：

1、设法催吐并让食物中毒者多喝水以加速排泄，缓解毒性；

2、立即将患者送医院抢救，请医生开具诊断证明；

3、迅速报告旅行社并追究供餐单位的责任。

（五）地震应急处理预案

各经营点位负责人应密切关注当地或途经地的天气或

其他极端天气消息，当地震灾害发生时，工作人员应：

1、立即通知所有游客，约定失散时的集合地点和联系、通讯方式；

2、听从当地抢险救灾指挥人员的指挥；

3、引导自救；

4、为防止次生灾害的发生，首先要切断电源、气源，防止火灾发生。

5、如当时正在楼房内，首先要保持清醒、冷静的头脑，及时判别震动状况，千万不可在慌乱中跳楼；其次，可躲避在坚实的家具下或墙角处，亦可转移到承重墙较多、开间小的厨房、厕所去暂避一时（因为这些地方结合力强，尤其是管道经过处理，具有较好的支撑力，抗震系数较大）。也可根据建筑物布局和室内状况，审时度势，寻找安全空间和通道进行躲避，减少人员伤亡。

6、当地震时，团队正在室外，应就地选择开阔地避震，避开高大建筑物或构筑物，特别是有玻璃幕墙的建筑；姿势上选择蹲下或趴下（双手保护头部）；不要乱跑，避开人多的地方，不要随便返回室内；

7、避开其他危险场所：狭窄的街道；危旧房屋，危墙；女儿墙、高门脸、雨蓬下；砖瓦、木料等物的堆放处。

8、地震时团队正在影剧院、体育馆等公共场所时应听从现场工作人员的指挥，不要慌乱，不要拥向出口，要避免人流，避免被挤到墙壁或栅栏处。

9、就地蹲下或趴在排椅下；注意避开吊灯、电扇等悬

挂物；用书包等保护头部；等地震过去后，听从工作人员指挥，有组织地撤离。

10、在商场、书店、展览馆、地铁等处选择结实的柜台、商品(如低矮家具等)或柱子边，以及内墙角等处就地蹲下，用手或其他东西护头；避开玻璃门窗、玻璃橱窗或柜台；避开高大不稳或摆放重物、易碎品的货架；避开广告牌、吊灯等高耸后悬挂物。

11、在行驶的汽车(火车、地铁)内应用手牢牢抓住拉手、柱子或座席等，并注意防止行李从架上掉下伤人，面朝行车方向的人，要将胳膊靠在前坐席的椅垫上，护住面部，身体倾向通道，两手护住头部；背朝行车方向的人，要两手护住后脑部，并抬膝护腹，紧缩身体，作好防御姿势。

12、当团队正在野外时，应避开山脚、陡崖，以防山崩、地裂、滚石、滑坡、泥石流等。在躲避山崩、滑坡、泥石流时，要向垂直与滚石前进方向跑，切不可顺着滚石方向往山下跑；也可躲在结实的障碍物下，或蹲在地沟、坎下；特别要保护好头部。

(六) 水灾避险预案

导游人员应随时掌握旅游行程中各地的天气情况，及时向当地旅行社地陪导游了解可能影响或危及本次旅游安全的信息。当洪水发生时，工作人员应做到：

- 1、及时通知领队和全团旅游者，约定如遇失散的集合地点及联系方式；
- 2、听从当地抢险救灾指挥人员的指挥；

3、引导自救；

4、当洪水威胁到房屋时，应及时关上电源总开关和煤气阀，以免着火和触电伤人。

5、为防止洪水涌入屋内，可用自制的沙袋或毛毯等塞住门窗的缝隙。

6、如果洪水不断上涨，你就应留心贮备一些饮用水、食物、保暖衣物、轻便简单的炊具、打火机、火柴等。

7、如果水灾迫使你躲到屋顶上暂避，或者要自制木筏逃生时，还应准备一些可发出求救信号的东西，如手电筒、应急灯、哨子、旗帜、鲜艳的床单、沾油的破布(纸或木根)、镜子等。

8、离开房屋前要多吃些或带些含热量较多的食品；

(七) 游乐设施避险预案

1、根据有关法律、法规和国家标准，制定和实施旅游安全管理规章制度、安全防范措施，配备必要的、充足的、有效的各种安全防护设施，严格执行安全操作规程，确保游客生命财产安全。

2、制定游览、游乐规则和游客须知，引导游客活动；设置旅游安全标志，提醒游客注意安全。

3、对全体员工进行旅游安全培训，特别是火警预演培训和机械险情排除培训，使员工具备基本的抢险救生知识，提高安全防护技能，熟练掌握有关紧急处理措施。

4、加强旅游安全检查，对惊险旅游项目和危险性较大的特种设备、大中型游乐设施，要加强监控，定期检查，严

禁超负荷运行，在旅游黄金周来临之前，必须进行全面检修，确保各种机械设备、设施正常运转。

5、凡遇恶劣天气或设备、设施机械故障时，须有应急应变措施，客运、大中型游乐设施停止运营，并对外公告，防止意外伤害事故的发生。

