

武汉市旅游突发事件应急管理办法

第一条 为了预防和减少旅游突发事件的发生,规范旅游突发事件应急管理工作,提高旅游突发事件应急处置能力,保障旅游者生命财产安全,促进旅游业安全、有序、可持续发展,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》《武汉市旅游条例》等有关法律法规的规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内发生的旅游突发事件,以及由本市旅行社组团的团队游客在外省市、港澳台地区和境外旅游过程中发生的旅游突发事件的应对和处置工作。

本办法所称旅游突发事件,是指突然发生,造成或者可能造成旅游者人身伤亡、财产损失,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。

本办法所称旅游经营者,是指本市行政区域内的旅行社、景区以及为本市行政区域内的旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者。

第三条 旅游突发事件应急管理应当遵循以人为本、救助第一,统一领导、综合协调,分级负责、属地管理的原则。

第四条 市、区人民政府(含武汉东湖新技术开发区、武汉经济技术开发区、市东湖生态旅游风景区管委会,下同)负责统一领导、指挥、协调旅游突发事件应对工作,建立旅游突发事件应急协调领导机制。

第五条 市、区人民政府应当依法组织有关部门编制旅游突发事件应急体系专项规划,对旅游应急避难场所、交通组织、气象信息收集处理、涉旅区域安全维护等内容进行统筹安排。

第六条 市、区人民政府应当采取财政措施,保障突发事件应对工作所需经费,建立和完善由财政支持的旅游突发事件专项保险制度,为本市旅游突发事件后续应急处置提供资金支持。

第七条 市、区人民政府应当组织建立应对旅游突发事件的专业人才库,聘请旅游安全、应急救援、外语、保险、心理等专业人才,为旅游突发事件事前防范、事中应对处置和善后工作提供决策咨询建议和技术支持,并建立对参与应急处置工作的专业人才给予补偿或者报酬的配套制度。

旅游经营者应当建立由本单位职工组成的专(兼)职应急救援队伍,配备旅游安全监督员,与专业应急救援力量建立联系,做好应急物资储备工作,定期组织本单位从业人员开展应急培训和演练,使其熟练掌握本岗位应急处置程序和应急措施。

第八条 市、区旅游主管部门应当依法制订本部门旅游突发事件应急预案,经同级人民政府批准后,报同级应急管理部门和上一级旅游主管部门备案。

旅游经营者应当结合本单位主要风险因素,按照易发突发事件类型,分类制订旅游突发事件应急预案,依法向社会公开。

第九条 旅游经营者应当按照相关规定,采取下列日常安全管理措施:

(一)检查旅游设备设施,加强其维护和保养,及时排除隐患,确保安全使用;

(二)定期检测、维护报警装置和应急救援设备设施,使其处于良好状态,确保正常使用;

(三)检查应急救援路线,保证安全通道、出口畅通;

(四)定期检查、维护存在隐患的危险建(构)筑物;

(五)发现存在隐患的,及时向相关部门报告。

第十条 应急管理、旅游、公安、交通运输、市场监管、住房保障房管、自然资源和规划、水务等部门对存在事故隐患的旅游经营场所,应当督促相关单位落实整改,消除安全隐患,必要时依法采取相关措施。

第十一条 市旅游主管部门应当以现有政府应急平台和专业应急平台为依托,建立旅游应急信息平台,实现应急平台之间互联互通和信息共享,形成旅游突发事件信息收集、报送快速反应机制和舆论收集、分析机制。

第十二条 旅游经营者主管部门收到预警信息后,应当及时采取下列部分或者全部措施:

(一)组织相关部门和机构、专业技术人员和专家学者,对接收的信息进行分析研判,预测发生旅游突发事件的可能性、影响范围以及危害结果;

(二)预测发生旅游突发事件的可能性增大时,及时报告本级人民政府,向相关旅游经营者发布安全警示;

(三)根据预测的风险情况,要求旅游经营者调整经营行为,规避风险、降低损失;

(四)其他法律法规规定的措施。

第十三条 旅游经营者收到预警信息后,应当配合政府及其相关部门,采取下列部分或者全部措施:

(一)通过电子显示屏、电视、广播、短信、微信公众号等方式,加强对旅游者的风险提示;

(二)旅行社迅速筛选可能受影响的旅游团队,调整经营活动,加强风险控制;

(三)其他旅游经营者采取必要的关停等安全防范措施,及时转移、疏散可能受影响的旅游者。

第十四条 旅游突发事件发生后,市、区人民政府应当依法采取应急处置措施,必要时可以征用公民、法人和其他组织的财产。有关征用和补偿,按照国家、省、市应对突发事件应急征用和补偿的相关规定执行。

鼓励公民、法人和其他组织为旅游突发事件应急处置工作提供物资和技术支持。

第十五条 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,单位负责人接到报告后,应当于1小时内向发生地区级旅游主管部门、旅游经营者主管部门、应急管理部门和负有安全生产监管职责的其他相关部门报告。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

发生地区级以上旅游主管部门和应急管理部门报告。

第十六条 本市旅行社组团的团队游客在港澳台地区和境外发生旅游突发事件的,该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以及旅行社负责人报告。旅行社负责人应当在接到领队报告后1小时内,向旅行社所在地旅游主管部门报告。

旅行社及其领队应当在中国驻当地使领馆或者政府派出机构的指导下,全力做好突发事件应对处置工作。

第十七条 旅游主管部门、应急管理部门和负有安全生产监管职责的其他相关部门在接到旅游经营者的报告后,应当立即启动相应预案,按照规定及时向同级人民政府和上级相关部门报告。

第十八条 公安、交通运输、海事、城管执法等部门和单位应当根据应急处置工作的需要,开辟专用通道,保障运输经营单位优先运送旅游突发事件所需物资、设备、应急救援人员和受到突发事件危害的人员。

第十九条 本市行政区域内发生旅游者滞留事件时,事发地所在区人民政府、旅游经营者主管部门接到旅游经营者及其工作人员的报告后,应当立即采取有效措施,合理调配运输力量,及时疏散滞留旅客,维护车站、码头、机场等场所正常秩序。

第二十条 旅游团队在本市行政区域内的旅游活动中发生食物中毒或者疑似传染病时,旅游经营者及其工作人员应当安排病患及时就医,并立即向事发地所在区旅游主管部门、市场监管部门

和卫生健康部门报告。

事发地所在区市场监管部门和卫生健康部门根据情况启动相应的应急预案进行处置,旅游经营者应当积极配合,做好事件调查、消毒防疫、相关解释和安抚等工作。

第二十一条 在大型旅游会展和节事活动中发生旅游突发事件时,旅游主管部门和主办单位应当在当地政府的统一指挥下,协调公安、消防救援、卫生健康等部门和单位维持现场秩序,疏散人群,提供救援,采取有效措施防止事态扩大。

第二十二条 景区主管部门应当根据安全管理需要,及时调减、核定景区最大承载量。景区接待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大承载量。景区应当公布景区主管部门核定的最大承载量,制订并实施旅游者流量控制方案。旅游者数量可能达到最大承载量时,景区应当提前公告并同时向所在区人民政府报告,景区和所在区人民政府应当及时采取疏导、分流等措施。

第二十三条 在景区内发生因大型游乐设施、客运索道等特种设备造成的游客伤亡等旅游突发事件,属于特种设备安全事故的,由市场监管部门依法组织开展事故调查工作。

景区内因其他原因造成安全事故的,由景区所在区人民政府协调组织事故调查工作。

第二十四条 体育主管部门负责指导、协调大型体育旅游活动的组织管理,协助做好体育旅游突发事件的应急处置与事故调查工作。

第二十五条 涉及港澳台及外国旅游者的旅游突发事件处置,由公安机关及相关主管部门负责指导、协调,并参与事故调查工作;外事等相关部门应当配合,给予相应政策指导。

第二十六条 通信主管部门应当组织协调通信运营企业,保障应急处置通信畅通。无线电管理部门应当保障应对突发事件所需的专用频率和电磁环境,并提供必要的技术支持。

第二十七条 市、区人民政府应当完善信息发布新闻发言人制度,建立旅游突发事件信息发布和舆情应对工作机制,依法发布真实权威的信息,有效预防、减少和消除网络舆情造成的负面影响。

第二十八条 旅游经营者违反有关旅游、安全生产和应急管理法律法规或者国家、行业标准的,由相关主管部门依照有关法律法规的规定予以处理。

第二十九条 市、区人民政府和有关部门及其工作人员在旅游突发事件的应对和处置工作中未依法履行职责,有玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权等行为的,依法追究其相应责任。

第三十条 本办法自 2021 年 3 月 15 日起施行。

分送: 各区人民政府,市人民政府各部门。
省司法厅。
市纪委监委机关,市委办公厅,武汉警备区,各人民团体,各民主党派。
市人大常委会办公厅,市政协办公厅,市法院、检察院。
各新闻单位,各部属驻汉企业、事业单位。

武汉市人民政府办公厅

2021 年 2 月 9 日印发