

# 淄川区文化和旅游局文件

川文发〔2023〕152号

签发人：高锟长

## 关于印发淄川区文化和旅游局 突发事件应急预案的通知

局属各科室、各单位，各文化旅游经营单位：

现将《淄川区文化和旅游局突发事件应急预案》印发给你们，  
请认真组织实施。

淄川区文化和旅游局  
2023年10月7日



# 淄川区文化和旅游局突发事件应急预案

## 1.总则

### 1.1 编制目的

为适应淄川区文化旅游行业发展需要，提高政府有效预防和处置各类文化旅游行业突发事件的能力，保障文化旅游行业的合法权益和受害者的生命财产安全，为受害者提供救援和帮助，及时、有效地处置受害者在旅游过程中所遇到的各种突发事件，增强行业整体防灾抗灾水平和抗风险能力，促进旅游业安全、有序、可持续发展，制定本预案。

### 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》、《突发事件应急预案管理办法》、《淄川区突发事件总体应急预案》、《淄川区文化旅游行业突发事件应急预案》等法律法规及有关规定编制本预案。

### 1.3 适用范围

本预案适用于淄川区文化和旅游局处置文化旅游行业因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等而发生的人身伤亡及财产损失的紧急事件。

### 1.4 工作原则

1.4.1 以人为本，救援第一。以保障受害者生命安全为根本目的，尽一切可能为受害者提供救治、救援、救助。

1.4.2 快速反应，协同应对。在区政府领导和专业部门指导下，由区文化和旅游局负责相关应急协调和配合工作，力争在最短时间内将危害和损失降到最低程度。

1.4.3 及时报告，信息畅通。区文化和旅游局在第一时间向上级部门及相关单位报告接警信息，或边协调处置边报告，并配合有关部门做好善后工作。

1.4.4 预防为主，防练结合。坚持突发事件应急与预防工作相结合，重点做好预防、预测、预警和常态下风险评估、应急准备、应急演练等项工作。

## 1.5 事件分类分级

### 1.5.1 事件分类

本预案适用于境内文化旅游行业因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件而发生的公众和游客伤亡、滞留、群体性事件。

（1）自然灾害。主要包括水旱灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害和森林草原火灾等。

（2）事故灾难。主要包括交通运输事故，大型游乐设施事故，缆车、索道、滑道事故，拥挤踩踏事故，消防事故等。

（3）公共卫生事件。主要包括传染病疫情、食品安全以及其他严重影响游客、文化旅游行业从业人员健康和生命安全的事件。

（4）社会安全事件。包括重大刑事案件、恐怖袭击事件、

涉外突发事件和群体性事件；以暴力、恐吓、胁迫等方式阻挠文化市场行政管理和综合执法工作事件，因旅游行业从业人员不文明行为造成的游客滞留事件等。

### 1.5.2 分级标准

文化旅游行业突发事件按照其性质、严重程度、可控性和影响范围等因素，一般分为四级：Ⅰ级（特别重大）、Ⅱ级（重大）、Ⅲ级（较大）和Ⅳ级（一般）。

#### （1）特别重大突发事件（Ⅰ级）

符合下列情况之一的，为特别重大（Ⅰ级）文化旅游行业突发事件：

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。

游客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。

其他在境内外产生特别重大影响，并对游客人身、财产安全造成特别重大威胁的事件。

#### （2）重大突发事件（Ⅱ级）

符合下列情况之一的，为重大（Ⅱ级）文化旅游行业突发事件：

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。

游客200人以上，500人以下滞留超过24小时，对当地生

产生活秩序造成较严重影响。

其他在境内外产生重大影响，并对游客人身、财产安全造成重大威胁的事件。

### （3）较大突发事件(III级)

符合下列情况之一的，为较大（III级）文化旅游行业突发事件：

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。

游客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。

其他在境内外产生较大影响，并对游客人身、财产安全造成较大威胁的事件。

### （4）一般突发事件(IV级)

符合下列情况之一的，为一般（IV级）文化旅游行业突发事件：

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。

游客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。

其他在境内外产生一定影响，并对游客人身、财产安全造成一定威胁的事件。

其他需要采取应急处置措施予以应对的突发事件。

本条所称的“以上”包括本数，所称的“以下”不包括本数。

## 2.组织指挥体系

### 2.1 区文化和旅游局应急组织机构及职责

#### 2.1.1 应急组织机构

区文化和旅游局设立文化旅游行业突发事件应急处置领导小组（以下简称“领导小组”）作为区文化和旅游局处置文化旅游行业一般突发事件的领导机构并负责对辖区内的较大及以上文化旅游行业突发事件先期处置。

领导小组为非常设机构，根据需要即时成立。

领导小组办公室设在区文化和旅游局办公室，办公室主任由区文化和旅游局办公室主任兼任。

#### 2.1.2 应急组织机构组成

组 长：文化和旅游局局长

副组长：行业分管负责人

成 员：办公室主任、财务科科长、文化科科长、旅游科科长、文物科科长、新闻出版广电科科长、公共文化服务中心主任、旅游事业服务中心主任、区文物事业服务中心主任、区文化市场综合执法大队大队长。

### 2.2 区文化和旅游局应急组织机构职责

- （1）根据收集的信息，研判事件等级及预警等级；
- （2）按照程序启动IV级响应；
- （3）成立应急功能小组，指派各组成员；

(4) 指导、协调一般文化旅游行业突发事件处置、调查工作，参与较大及以上突发事件先期处置工作；

(5) 处理其他有关文化旅游行业突发事件工作。

### 2.3 领导小组办公室职责

(1) 负责贯彻实施领导小组的各项决定，收集、核实、上报、通报有关文化旅游突发事件的应急信息，督查各文化旅游单位采取的突发事件的预防措施和应急保障措施。

(2) 根据突发事件类型、事发单位，牵头组织成员科室负责人组成应急功能小组，研判事件等级和预警级别，启动应急响应，协调组织开展应急救援，妥善处置善后事宜；

(3) 根据突发事件严重程度，及时向文化单位和旅游经营单位、公众、游客发出相应预警和提示。

### 2.4 应急功能小组组成及其职责

视情况成立应急功能小组，主要包括现场工作组、善后处置组、新闻宣传组、政策法规组等。应急功能小组组成成员由领导小组研究确定。应急功能小组组成及职责如下：

(1) 现场工作组：根据领导小组的指示前往文化旅游行业突发事件发生地，协调事发地政府、涉事企业进行事件处理，配合外交部门参与境外文化旅游行业突发事件处理。由相关业务科室牵头，其他科室根据领导小组安排予以配合。

(2) 善后处置组：指导、配合做好善后工作。由办公室牵头，相关业务科室配合，其他科室根据领导小组安排予以配合。

(3) 新闻宣传组：负责在区政府办公室指导下会同新闻宣传主管部门拟定事件口径、媒体联络、发布信息、舆情监测等工作。由办公室牵头，相关业务科室配合，其他科室根据领导小组安排予以配合。

(4) 政策法规组：为事件处置提供法律指导，为事故纠纷提供法律支持。由办公室牵头，相关业务科室配合，其他科室根据领导小组安排予以配合。

(5) 后勤保障组：负责事件处置后勤保障及社会救援力量的管理等工作。由办公室牵头，其他科室根据领导小组安排予以配合。

### 3. 信息报告

#### 3.1 信息上报

文化和旅游行业突发事件发生后，报告责任单位和责任人应依法及时将有关情况报告当地县级以上文化和旅游行政部门。

#### 3.2 信息接报

区文化和旅游局人员在接到报告后，应第一时间将信息上报给领导小组办公室主任，同时上报至所在科室负责人及分管局长。

各科室领导负责人、分管领导接到报告后，应第一时间报告给领导小组办公室主任，分管领导也可直接上报至区文化和旅游局局长。

领导小组办公室主任负责信息核实、初步判断事故等级，信息核实后应立即上报区文化和旅游局局长。由局长召开文化旅游



行业突发事件应急处置领导小组会议，对突发事件进行风险研判，制定应急处置措施，成立应急功能小组，指派小组成员。领导小组办公室主任应在召开领导小组会议的同时将信息向区政府应急委（区委值班室电话：5180264，传真：5169904；区政府值班室电话：5182228，传真：5182446；）和市文化和旅游局（电话：2287046，传真 2285430）报告。

原则上实施逐级上报，但 I 级、II 级突发事件在报上区人民政府、市文化和旅游局的同时，可以直接向省人民政府、省文化和旅游厅报告。

### 3.3 报告时限

突发事件发生后，区文化和旅游局办公室应立即核实并在 15 分钟内电话报告区委值班室、区政府值班室，同时报市文化和旅游局、区应急管理局等区政府相关部门（单位）；事发后 30 分钟内，必须书面报告初步核实和先期处置情况，有关情况可以及时续报。特殊情况下，事发单位及区政府有关部门值班人员可直接向区委值班室、区政府值班室报告，同时报区应急管理局等区政府相关部门（单位），不得迟报、谎报、瞒报和漏报。

对要求核报的信息，区文化和旅游局办公室要迅速核实，及时反馈相关情况。电话反馈初步核实情况时间不超过 10 分钟；对于明确要求报送书面信息的，反馈时间原则上不超过 35 分钟，有关情况可以续报。

### 3.4 报告要求

初次报告。主要包括事件发生单位概况、事件发生时间、地点、死伤情况，事件的简要经过、性质，影响范围和事件发展趋势，已采取的措施，报告人和联系人信息等。

续报。主要包括事件的最新情况和补充信息，事件处理的最新情况和工作计划。

总结报告。主要包括对事件的鉴定结论，对事件的原因分析和防范建议，对事件处理工作的总结和评价。

### 3.5 信息通报

区文化和旅游局与本区、市有关部门和单位加强协作，建立文化旅游突发事件信息通报、协调机制。一旦发生文化旅游行业突发事件，根据应急处置的要求，及时通报、联系和协调。发生涉外文化旅游突发事件时，按照国家有关规定协调和通报。

### 3.6 信息公布

区文化和旅游局应及时对监测、报告的信息进行分析处理，提出应对措施。对可能引发文化旅游行业突发事件的有关信息、发生的突发事件及对突发事件的决定和命令，经区人民政府批准后，通过新闻媒体向社会公布。

## 4. 预警发布和预警机制

### 4.1 信息监测与报告

区文化和旅游局应按照《山东省突发事件预警信息发布系统运行管理办法(试行)》的要求，建立突发事件预警信息发布制度，

明确预警信息的采集（包括首发、调整和解除）、审核、签发流程。区文化和旅游局应与应急、卫生、公安、自然资源、交通、气象、地震、水利等有关部门建立信息共享及风险研判分析会商机制，明确预警信息的来源及风险分析。

局办公室会同相关业务科室及下属单位及时通过各种媒体发布本区相关旅游警告、警示，并及时将情况上报区政府和市文化和旅游局。

#### 4.2 预警级别

根据文化旅游突发公共事件可能造成的危害性、紧急程度和影响范围，预警级别分为四级：Ⅳ级、Ⅲ级、Ⅱ级和Ⅰ级，依次用蓝色（建议关注旅游目的地已经发生或可能发生的影响旅游安全的因素）、黄色（建议高度关注旅游目的地已经发生或可能发生的影响旅游安全的因素）、橙色（建议重新考虑前往该目的地旅游的必要性，避免不必要的旅游）和红色（建议不要前往该目的地旅游）表示。

预警级别划分标准遵照淄川区、淄博市、山东省及国家文化和旅游部相关标准执行。

#### 4.3 预警信息发布

（1）预警信息发布的流程：文化和旅游局办公室会同相关业务科室及下属单位负责预警信息的采集，包括预警信息的首发、调整和解除并根据重大活动保障和应急处置工作需要，起草重要提示性信息。按照《山东省突发事件预警信息发布系统运行管理

办法（试行）》的要求发布预警信息。

文化和旅游局办公室会同相关业务科室及下属单位应按规定时效将预警信息或重要提示性信息通报各相关部门和单位。

（2）预警信息的内容：包括风险类别、预警级别、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。

（3）信息发布的渠道：文化和旅游厅办公室会同相关业务科室及下属单位应与宣传、媒体、通信等主管部门建立和完善预警信息发布机制和流程。协调指导广播、电视、报刊、互联网等媒体及通信运营企业和其他信息载体对预警信息的发布工作。

（4）预警信息分类：淄川区文化旅游行业应急指挥部可以通过官网、各类公共媒体、短信转发电话通知等方式发布预警信息，必要时旅行社、旅游景区景点、星级宾馆酒店等文化旅游企业要对本企业接待的相关游客和员工逐人通知。

#### 4.4 预警级别调整

根据文化旅游突发事件的发展态势和处置情况，预警信息发布部门可视情对预警级别做出调整。

### 5. 应急响应

#### 5.1 信息处理

领导小组办公室负责收集有关文化旅游行业应急信息工作。包括区政府相关部门启动应急预案的信息；气象、地震、水文、自然资源、交通、卫生等部门发出的预警信息；辖区内发生的突

发事件或可能引发事故的有关信息。

领导小组办公室接收相关信息后，经核实和初步分析，上报领导小组，组织召开领导小组会议。

## 5.2 分级响应程序

### (1) 响应级别

对应文化旅游行业突发事件等级或即将发生的突发事件的特点和可能造成的危害，应急响应由低到高依次分为IV级、III级、II级和I级4个级别。按照《淄川区突发事件总体应急预案》的要求，区文化和旅游局负责文化旅游行业突发事件的IV级响应，并负责III级、II级、I级响应的先期处置工作。

当文化旅游行业一般突发事件超出区文化和旅游局处置范围或发生较大及以上级别突发事件时，及时报区文化和旅游行业专项指挥部、区应急委和市文化和旅游局，由上级部门作出应急指令，文化和旅游局配合其进行应急处置。

### (2) 响应程序

领导小组召开会议，根据收集的信息，研判事件等级、造成的危害及影响范围，作出应急响应。

## 5.3 响应措施

领导小组根据事故类型及响应级别的不同，可采取下列措施中的一项或几项：

(1) 发布旅游风险安全风险提示,转发上级部门发布的风险提示及其他预警信息；

(2) 告知文化旅游行业经营者根据风险提示的级别，加强对公众和游客的风险提示，采取相应的安全防范措施，妥善安置公众和游客，或要求其暂停或者关闭易受风险危害的文化、旅游项目或者场所。

(3) 成立功能小组，采取必要措施防止事故扩大，并收集事故相关信息，并及时上报相关部门。

(4) 配合相关部门进行应急处置工作：1.组织或者协同、配合相关部门开展对公众和游客的救助及善后处置，防止次生、衍生事件；2.协调医疗、救援和保险等机构对公众和游客进行救助及善后处置；3.按照区政府的要求，统一、准确、及时发布有关事态发展和应急处置工作的信息，并公布咨询电话。

当淄川区籍游客在外地旅游发生突发事件后，文化和旅游局应会同人民政府派人前往事故发生地参与应急处置和事故调查。

#### 5.4 新闻发布与舆情管理

文化和旅游突发事件新闻报告坚持实事求是、及时、准确的原则。区文化和旅游局负责处置的突发事件，信息发布由办公室会同相关业务科室及下属单位负责。任何单位和个人不得编造、传播有关突发事件事态发展或者应急处置工作的虚假信息。

信息发布形式参照《淄川区突发事件新闻发布应急预案》执行。

新闻宣传组应密切关注舆情，及时通过微博、朋友圈等网络社交平台发布相关信息，及时辟谣，适时正确地引导舆论；必要

时请求相关部门予以协助。

## 5.5 应急结束

满足下列条件之一的，可终止应急响应：

- (1) 险情排除；
- (2) 现场抢救活动结束；
- (3) 造成游客受到伤害和威胁的危险因素得到控制；
- (4) 游客安全离开危险区域并得到良好安置。

应急响应终止程序：

上级部门负责处置的突发事件处置完毕，在上级部门终止应急响应后，区文化和旅游局终止响应。

(2)由区文化和旅游局负责处置的一般突发事件处置完毕，经区应急委同意后，区文化和旅游局终止响应。

应急响应终止后，应当继续跟踪事件发展，采取必要措施，防止次生、衍生事件或重新引发突发事件。

## 6. 后期处置

### 6.1 善后工作

在各级政府的统一领导下，善后处置小组配合有关部门，开展救治、死亡人员善后处理及相关服务工作，及时恢复文化旅游行业正常秩序。

### 6.2 恢复重建

区文化和旅游局向区政府提出恢复重建的建议和意见，并为文化旅游行业的灾后恢复与重建提供帮助。

### 6.3 调查与评估

(1) 区政府或区政府有关主管部门(单位)会同事发地镇人民政府、街道办事处、开发区管委会对突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和恢复重建等问题进行调查评估,并提出防范和改进措施。属于责任事件的,应当对负有责任的部门(单位)和个人提出处理意见。对应急事件的受害者、救助者心理损伤进行评估与调查,提出善后处理措施。

(2) 区文化和旅游局对职责范围内本年度发生的突发事件及应对工作进行全面评估,以书面形式向区政府汇报。区政府组织有关部门于每年年初对上年度发生的突发事件及其应对工作进行全面总结、分析和评估,向区政府和市政府报告。

### 6.4 奖惩

对在文化旅游突发事件应急处置中做出突出贡献的单位和个人予以表彰或表扬;对不履行,不及时履行或不正确履行责任的文化单位和旅游经营单位及工作人员,依法追究 responsibility。

### 6.5 总结报告

文化旅游行业突发事件处置结束后,区文化和旅游局应当及时查明突发事件的发生经过和原因,总结突发事件应急处置工作的经验教训,制定改进措施,并在30日内按下列程序提交总结报告:

- (1) 一般旅游突发事件向市文化和旅游局提交;
- (2) 较大及以上级旅游突发事件逐级向国家文化和旅游部



提交；

旅游团队在境外遇到突发事件的，由区文化和旅游局提交总结报告。

## 7. 保障措施

### 7.1 队伍保障

区文化和旅游局与专业救援队伍保持紧密联系，建立应急协调机制，确保在文化旅游突发事件发生后，救援、抢救保障有力。

### 7.2 物资保障

区文化和旅游局配备应急处置专用车辆，加强与有关部门的联络，做好文化旅游突发事件救援车辆、装备和物资的保障。文化单位和旅游经营单位做好应急车辆及相关救援物资的准备。

### 7.3 经费保障

区文化和旅游局及下属单位设立应急专项经费，接受同级审计、财政等部门对应急经费使用情况的监督和管理。文化和旅游经营单位设立相应应急经费。

### 7.4 社会救援力量管理

区文化和旅游局应正确引导志愿者等社会力量参与应急处置工作，做好后勤保障工作，保障其合法权益；合理使用捐赠物资，并及时公布使用情况。

### 7.5 宣传、培训和演练

区文化和旅游局应建立培训演练制度，根据实际情况采取采取实战演练、桌面推演等方式，组织开展人员广泛参与、处置联

动性强、形式多样、节约高效的应急演练。

至少每两年进行一次演练。应急演练组织单位应当组织演练评估。评估的主要内容包括：演练的执行情况，预案的合理性与可操作性，指挥协调和应急联动情况，应急人员的处置情况，演练所用设备装备的适用性，对完善预案、应急准备、应急机制、应急措施等方面的意见和建议等。

文化旅游经营单位要通过各种形式，广泛宣传突发公共事件的预防、预警、避险、自救、互救等常识。

## 8. 预案管理

### 8.1 预案编制与解释

本预案由区文化和旅游局负责编制与解释，报区政府和上级业务主管部门备案。文化旅游经营单位可根据本预案，制定相应的应急预案。

### 8.2 预案修订

有下列情形之一的，应当及时修订应急预案：

- （1）有关法律、行政法规、规章、标准、上位预案中的有关规定发生变化的；
- （2）应急指挥机构及其职责发生重大调整的；
- （3）面临的风险发生重大变化的；
- （4）重要应急资源发生重大变化的；
- （5）预案中的其他重要信息发生变化的；
- （6）在突发事件实际应对和应急演练中发现问题需要作出

重大调整的；

(7) 应急预案制定单位认为应当修订的其他情况。

区文化和旅游局对本预案的评审与修订后，报区政府部门备案。

### 8.3 预案实施

本预案由区文化和旅游局组织实施，自印发之日起施行。

### 8.4 名词解释

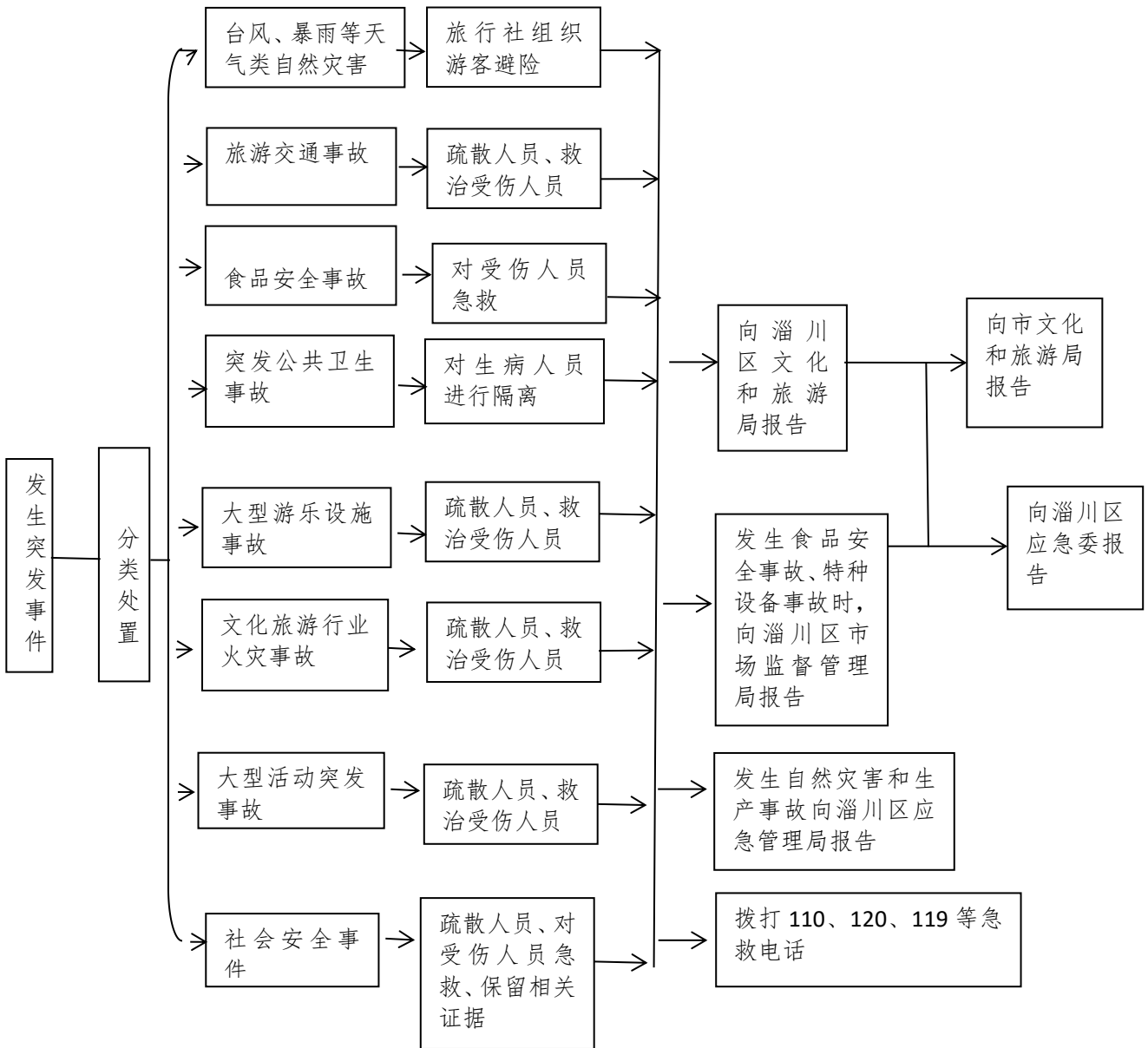
本预案所称的“游客”包含游客、文化市场受众及文化活动参与者。

本预案所称的“以上”包括本数，所称的“以下”不包括本数。

- 附件：1. 各类常见文化旅游行业突发事件应急处置流程图  
2. 淄川区文化和旅游局突发事件应急响应流程图

附件 1:

各类常见文化旅游行业突发事件应急处置流程图



## 附件 2:

### 区文化和旅游局突发事件应急响应流程图

