

DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 3381—2019

旅游团队境外突发事件防范和 应急处置规程

Emergency prevention and handling regulations of outbound tourist group

地方标准信息服务平台

2019 - 11 - 04 发布

2019 - 12 - 04 实施

安徽省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省文化和旅游厅提出。

本标准由安徽省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：安徽省文化和旅游厅、安徽大学。

本标准主要起草人：杨龙、史祥、罗照奎、蒋海萍、方叶林、袁静、叶岚。

地方标准信息服务平台

旅游团队境外突发事件防范和应急处置规程

1 范围

本标准规定了安徽省旅游团队境外突发事件防范和应急处置的工作原则、组织机构与工作职责、预警、应急预案、应急响应、信息报告、应急保障等内容。

本标准适用于安徽省旅行社组团赴境（国）外旅游发生的旅游突发事件的防范和应急处置工作。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

境外旅游突发事件 outbound tourism emergencies

突然发生，造成或可能造成赴境（国）外旅游者人身伤亡、财物损失，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。

3 工作原则

3.1 事前预防，预警在前

把保障旅游者生命安全和健康作为首要任务，切实做好涉旅突发事件的预警、信息服务和调控，最大程度地预防涉旅突发事件的发生。

3.2 快速反应，协助救援

涉旅突发事件发生后，旅行社导游领队在第一时间内，迅速向事件发生地应急处置部门报警，在开展自救的同时将其他人员财产转移至安全地带，并向旅行社报告事件发生情况。

3.3 依法规范，处置得当

接到突发事件情况报告后，应立即启动旅行社突发事件处置机制，向当地旅游主管部门、保险公司和有关部门报告，遵守国家法律法规和国际条约，参照事发国（地区）法律法规的相关规定，认真履行职责，主动配合协调，保证信息畅通，确保应急措施到位。

3.4 客观反映，降低影响

严格遵守信息报送制度，畅通信息交流渠道，客观反映事件真相，主动担负维护社会稳定责任。

4 组织机构与工作职责

4.1 组织机构

旅行社应建立本单位的突发事件防范和应急处置工作领导小组，下设突发事件防范和应急处置各类工作小组。

4.2 工作职责

4.2.1 领导小组

开展工作如下：

- a) 根据当地旅游主管部门的突发事件应急预案要求，结合旅行社的经营范围及情况，组织编撰旅行社突发事件防范和应急处置专项预案；
- b) 组建旅行社突发事件防范和应急处置各类工作小组，进行合理分工并组织相关学习培训；
- c) 组织旅行社各岗位从业人员开展安全常识、现场救护和突发事件应急预案的演练，并组织考核；
- d) 接到突发事件报告后根据事故情况启动应急预案，积极协助相关部门为旅游者提供各种救援；对各类信息进行汇总分析，及时向上级部门和有关单位报告救援信息等。

4.2.2 预警工作

对出境团队行程中涉及的有关气象、交通、自然灾害、疾病预防和战争等有可能对旅游者人身财产遭受损失、侵害的信息，进行客观分析和研判，及时向导游领队或旅游者发布注意事项和预警信息。

4.2.3 处置保障

工作如下：

- a) 根据突发事件处置保障任务需要，及时有效调动交通工具、车船票购置等工作；
- b) 协助受害者家属办理出行证照；
- c) 做好保险理赔前的各项准备工作；
- d) 提供其他必须由旅行社完成的保障任务。

4.2.4 现场工作

工作如下：

- a) 发生旅游突发事件时，导游领队应立即协助发生地有关部门处理事故现场、伤者医疗救护、善后处理和保险赔偿等事项，提供有关旅游者相关信息，并立即向当地警方、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导游领队报告后 1 小时内，向单位所在地县级以上地方旅游主管部门报告；
- b) 为突发事件中团队人员提供法律援助和咨询，负责协助团队继续行程或返程。

4.2.5 危机公关

工作如下：

- a) 发生旅游突发事件后，第一时间向当地旅游主管部门报告事件基本情况并及时跟进报告工作；
- b) 及时通知团队成员家属，做好家属沟通、安抚工作；
- c) 严格遵照突发事件信息发布规定和程序对外发布。

5 预警

5.1 预警监测

5.1.1 应实时关注相关官方网站，根据旅游安全提示，及时获取和发布安全预警信息。

5.1.2 应时刻关注旅行社出行团队和接待团队行程地、旅途中所有涉及旅游安全的影响要素，并与出行团队的导游领队保持联系沟通，实时了解各项信息。

5.2 预警级别

根据可能对旅游者造成的危害程度、紧急程度和发展态势，设定风险类别为：

- 一般（IV级）、较重（III级）、严重（II级）、特别严重（I级）四个级别；
- 依次用蓝色（提供相关信息）、黄色（提示前往某国/地区的注意事项）、橙色（劝告不要前往某国/地区旅游）、红色（警告游客一定时期内在任何情况下都不要前往某国/地区旅游）进行警示。

5.3 预警内容

预警发布内容应当包括风险类别、提示级别、可能影响的区域、起始时间、注意事项、涉及应对措施等内容。

5.4 预警信息发布

5.4.1 通过旅行社内部平台发布至外出带团的导游领队，导游领队收到信息后，及时回复信息并报告当前情况，时刻保持电话通畅并随时报告情况。

5.4.2 根据事态发展，适时调整预警级别，在有关证明涉旅突发事件不会发生后，应当宣布解除预警，并解除已经采取的有关措施。

5.5 预警响应

5.5.1 进入预警期后，应立即采取相应的监控防范措施，防止不利事态的发生。

5.5.2 应立即公布信息接报和咨询电话。

5.5.3 旅行社相关工作人员应坚守岗位，积极履行职责，同时将预警响应情况报告相关主管部门。

6 应急预案

6.1 应急预案编制

6.1.1 应制定系统、可行、规范、有效的应急预案，并根据经营范围和管理现状，补充制定针对特种旅游、特定旅游区域或特定类型的突发事件应急预案。

6.1.2 应急预案应涵盖但不限于以下内容：

- a) 自然灾害、公共卫生事件、事故灾难、社会安全事件等常见事故的处置方法；
- b) 应急救援组织机构与人员职责分工；
- c) 应急救援的组织方式、启动程序、处置程序、善后处理、定期保障演练；
- d) 企业内部相关职能部门和政府、安全、消防、救险、医疗等相关单位与部门的信息报告、联系方式；
- e) 新闻发布。

6.2 应急预案评估与修订

6.2.1 应定期开展各类预案程序的演练工作，要求员工熟悉预案的操作规程，定期进行预案演练考核，并纳入年度安全绩效考核。

6.2.2 应定期组织演练评估，提出改进意见和建议，不断完善应急预案。

6.2.3 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。

7 应急响应

7.1 突发重大交通运输事故

7.1.1 预防

- 7.1.1.1 行前说明会上，应对游客进行交通安全提示，并详细介绍目的地国（地区）的交通法规。
- 7.1.1.2 应使用具有运营车资质的旅游车辆，且保险手续完备。
- 7.1.1.3 导游领队应该具有安全意识和交通常识，行前提醒司机检查车辆，发现事故隐患及时提出更换车辆的建议，并协助和监督司机做好安全行车工作。
- 7.1.1.4 旅游途中，导游领队应实时对游客进行交通安全提示，提醒游客遵守当地交通规则。

7.1.2 应急处置

- 7.1.2.1 及时报告并接受中国驻当地使领馆或者政府派出机构的领导和帮助，协助处理相关事宜。
- 7.1.2.2 组织游客开展自救和救助受伤游客。
- 7.1.2.3 应协助事故发生地有关部门和单位严格保护现场。
- 7.1.2.4 应协同有关部门进行调查，妥善安置游客，协助保险公司进行保险事故鉴定。
- 7.1.2.5 应立即向旅行社领导报告交通事故发生及游客伤亡情况，并启动相关应急预案，开展下一步工作。
- 7.1.2.6 做好旅游团队其他客人的安抚工作，有条件继续行程的，应当引导游客继续行程，无法继续行程或游客不愿意继续行程的，应妥善做好游客安置，避免因交通事故堵塞交通线路或引发其他衍生事件。事故原因查清后，要向全团游客说明情况。
- 7.1.2.7 旅游突发事件发生后，应积极配合做好事件的调查工作，同时做好伤亡游客救治、家属接待安抚、协调事故赔偿、保险理赔等善后工作。
- 7.1.2.8 应做好详细的记录工作，并提交事件处理报告。

7.2 突发重大自然灾害

7.2.1 预防

- 7.2.1.1 应实时监测目的地的极端天气、地震、海啸、台风等重要预报，发现情况及时上报给旅行社，并启动应急预案。
- 7.2.1.2 出行前引导旅游者购买人身意外伤害险。
- 7.2.1.3 出现极端天气或连续降雨，导游领队应及时终止前往山区等易发生地质灾害的地区，并上报旅行社进行行程调整或补偿。
- 7.2.1.4 导游领队应掌握正确逃生方法。

7.2.2 应急处置

- 7.2.2.1 遇到台（飓）风、地震、海啸、冰雪、水灾等自然灾害，导游领队应立刻带领团队撤离灾区，同时应及时向旅行社报告。
- 7.2.2.2 及时报告并接受中国驻当地使领馆或者政府派出机构的领导和帮助，协助处理相关事宜。

7.2.2.3 旅游突发事件发生后，应积极配合做好事件的调查工作，同时做好伤亡游客救治、家属接待安抚、协调事故赔偿、保险理赔等善后工作。

7.2.2.4 事件处理完毕后，应将事件过程、伤亡情况、事件结果等写出书面报告。

7.3 突发重大食品安全事件

7.3.1 预防

7.3.1.1 导游领队应严格执行在旅游定点餐厅或与旅行社有长期合作的餐厅用餐。

7.3.1.2 导游领队应提醒游客不在小摊贩上购买食物。

7.3.1.3 就餐时发现食物、饮料不卫生，或有异味变质的情况，导游领队应立即要求更换，必要时向旅行社领导汇报。

7.3.2 应急处置

7.3.2.1 及时报告并接受中国驻当地使领馆或者政府派出机构的领导和帮助，协助处理相关事宜。

7.3.2.2 导游领队应协助将患者送往就近或指定医院就医，并请医生开具诊断证明。

7.3.2.3 应保护食物中毒样本，配合当地相关部门对事故进行调查、处理工作；同时配合保险公司进行事故鉴定。

7.3.2.4 应立即报告旅游社，按指示进行处置工作，追究供餐单位的责任。

7.3.2.5 有条件继续行程的，应当引导游客继续行程，无法继续行程或游客不愿意继续行程的，应妥善做好游客安置，避免引发其他衍生事件。

7.3.2.6 旅游突发事件发生后，应积极配合做好事件的调查工作，同时做好伤亡游客救治、家属接待安抚、协调事故赔偿、保险理赔等善后工作。

7.3.2.7 应做好详细的记录工作，并提交事件处理报告。

7.4 突发社会安全事件

7.4.1 预防

7.4.1.1 导游领队应提醒游客不携带易燃、易爆物品，不乱扔烟头和火种。

7.4.1.2 入住饭店后，导游领队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，并适时向游客介绍。

7.4.1.3 导游领队应掌握地接导游、地接社的紧急联络电话和游客的房间号，发生火情及时通知大家撤离。

7.4.1.4 导游领队应在行前说明会上和旅游途中对游客普及遇袭自救知识。

7.4.1.5 应加强导游领队防恐防暴知识以及现场指挥疏导能力的培训。

7.4.2 应急处置

7.4.2.1 及时报告并接受中国驻当地使领馆或者政府派出机构的领导和帮助，协助处理相关事宜。

7.4.2.2 应立即向旅行社相关部门报告。

7.4.2.3 应采取措施，在力所能及范围内控制事态发展，避免伤亡进一步扩大。

7.4.2.4 调整相关接待单位，安置好返程或继续行程的工作。

7.4.2.5 旅游突发事件发生后，应积极配合做好事件的调查工作，同时做好伤亡游客救治、家属接待安抚、协调事故赔偿、保险理赔等善后工作。

7.4.2.6 应做好详细的记录工作，并提交事件处理报告。

8 信息报告

8.1 导游领队应立即向当地警方、中国驻当地使领馆或者政府派出机构以及旅行社报告。旅行社应在接到领队报告后 1 小时内，向单位所在地县级以上地方旅游管理部门报告。

8.2 旅行社应持续跟进核实，更正和补充突发事件的有关信息。突发事件信息上报应及时准确，不得瞒报、迟报、不报。

8.3 报告内容

8.3.1 初次报告：

- 事件发生的时间、地点、涉及单位、死伤人数和持续危害程度；
- 事件简要经过和原因初步分析；
- 事件处置情况和简要计划；
- 报告单位、报告人、联系人和联系方式。

8.3.2 处理过程中的报告：

- 伤亡具体情况，包括伤亡人员姓名、性别、年龄、国籍、团名、护照号码（身份证号）；
- 事故处理的进展情况、勘误和补充；
- 事件原因的分析；
- 有关方面的反映和要求；其他需要请示或报告的事项。

8.3.3 总结报告：

- 有关部门对事件的鉴定结论；
- 对事件的原因分析和防范建议；
- 对事故处理工作的总结和评价。

9 应急保障

9.1 培训

9.1.1 旅行社应制定并实施安全教育、突发事件防范和应急预案培训计划，做好培训记录，建立培训档案，实施分级管理，并对培训效果进行评估和改进。

9.1.2 全体员工（包括负责人、管理人员和临时工作人员）应接受安全培训，学习境外旅游的安全法规、交通安全、食品安全、消防安全等相关知识。提高全员的安全意识和安全操作技能，增强突发事件预防、突发事件处置、应急救援的能力。境外旅游若遇上当地的节假日和重大接待活动前必须进行安全宣传教育。

9.2 演练

9.2.1 应结合主要境外目的地，定期开展针对性演练，提高导游领队境外的应急知识和技能，以及现场处置旅游突发事件能力。

9.2.2 每年开展应急预案演练或应急处置方案的演练应不少于 1 次；并对开展的演练进行评估，提出改进意见和建议，不断完善旅游突发事件应急预案和应急处置方案。

9.3 宣传

9.3.1 旅行社应面向全体员工做好安全经营、安全服务教育，增强安全经营与服务意识，提升安全服务技能。

9.3.2 应面向广大游客做好出境前的安全教育，增强安全防范意识，提供有关境外目的国（地区）的驻外外交机构和电话、旅游救援电话、报警电话等应急救援信息。

地方标准信息服务平台