

旅行社突发事件应对手册

- 第一章 突发事件概述.....4
 - 1.1 突发事件定义.....4
 - 1.2 突发事件分类.....5
 - 1.2.1 自然灾害类.....5
 - 1.2.2 灾难类5
 - 1.2.3 公共卫生事件类.....5
 - 1.2.4 社会安全事件类.....5
 - 1.3 突发事件特点.....5
 - 1.3.1 突发性5
 - 1.3.2 复杂性5
 - 1.3.3 严重性5
 - 1.3.4 应对时限性.....5
 - 1.3.5 社会影响性.....5
 - 1.3.6 法律责任性.....5
- 第二章 应对原则与组织架构.....5
 - 2.1 应对原则5
 - 2.1.1 快速响应原则.....5
 - 2.1.2 保障安全原则.....6
 - 2.1.3 信息畅通原则.....6
 - 2.1.4 协同作战原则.....6
 - 2.1.5 依法依规原则.....6
 - 2.2 组织架构6
 - 2.2.1 应急指挥部.....6
 - 2.2.2 信息与协调组.....6
 - 2.2.4 后勤保障组.....6
 - 2.3 职责划分7
 - 2.3.1 应急指挥部职责.....7
 - 2.3.2 信息与协调组职责.....7
 - 2.3.3 现场处置组职责.....7
 - 2.3.4 后勤保障组职责.....7
- 第三章 预防与预警7
 - 3.1 预防措施7
 - 3.1.1 完善内部管理制度.....7
 - 3.1.2 加强员工培训.....7
 - 3.1.3 客户沟通与信息反馈.....7
 - 3.1.4 风险评估与防控.....8
 - 3.1.5 应急物资与设备准备.....8
 - 3.2 预警系统8
 - 3.2.1 建立预警信息来源.....8
 - 3.2.2 预警信息处理与分析.....8
 - 3.2.3 预警信息发布.....8

3.2.4 预警信息更新与调整.....	8
3.3 预警响应	8
3.3.1 启动应急预案.....	8
3.3.2 建立应急指挥体系.....	8
3.3.3 协调外部资源.....	8
3.3.4 信息沟通与反馈.....	9
第四章 信息报告与沟通.....	9
4.1 信息报告流程.....	9
4.1.1 突发事件发生后，现场负责人应立即评估事件性质、影响范围和可能产生的后果，启动应急预案。	9
4.1.2 现场负责人应及时向旅行社总经理报告事件情况，包括事件发生时间、地点、原因、影响范围、已采取的措施等。	9
4.1.3 旅行社总经理接到报告后，应立即组织相关部门进行分析、评估，并根据实际情况启动相应的应急响应级别。	9
4.1.4 旅行社应按照应急响应级别，向上级主管部门、当地及相关部门报告事件情况。	9
4.1.5 旅行社应密切关注事件进展，及时向相关部门报告最新情况，并根据需要调整应急响应措施。	9
4.1.6 事件处理结束后，旅行社应向相关部门提交书面报告，总结事件处理过程、经验教训及改进措施。	9
4.2 信息沟通渠道.....	9
4.2.1 旅行社内部沟通渠道：包括电话、短信、邮件、即时通讯软件等，保证内部信息畅通。	9
4.2.2 与上级主管部门沟通渠道：通过电话、短信、邮件、书面报告等方式，保持与上级主管部门的密切联系。	9
4.2.3 与当地及相关部门沟通渠道：通过电话、短信、邮件、书面报告等方式，保持与当地及相关部门的沟通。	9
4.2.4 与新闻媒体沟通渠道：在保证信息真实、准确的前提下，通过新闻媒体发布事件相关信息，回应社会关切。	9
4.3 信息保密与公开.....	9
4.3.1 旅行社应对突发事件涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私等信息严格保密，保证信息安全。	10
4.3.2 旅行社应按照法律法规和相关政策要求，公开突发事件相关信息，回应社会关切。	10
4.3.3 旅行社在公开信息时，应保证内容真实、准确，避免引发不必要的恐慌和社会动荡。	10
4.3.4 旅行社应建立健全信息发布审核机制，保证信息发布符合法律法规和旅行社利益。	10
4.3.5 旅行社应对信息发布人员进行培训，提高其信息保密意识和公开能力。	10
第五章 突发事件应急响应.....	10
5.1 应急响应级别.....	10
5.1.1 根据突发事件的性质、规模和影响范围，将应急响应分为四个级别：一级响应、二级响应、三级响应和四级响应。	10
5.1.2 一级响应：针对可能造成重大人员伤亡、财产损失和严重社会影响的突发事件。	

.....	10
5.1.3 二级响应：针对可能造成较大人员伤亡、财产损失和社会影响的突发事件。..	10
5.1.4 三级响应：针对可能造成一定人员伤亡、财产损失和社会影响的突发事件。..	10
5.1.5 四级响应：针对可能造成较小人员伤亡、财产损失和社会影响的突发事件。..	10
5.2 应急响应流程.....	10
5.2.1 启动应急响应：突发事件发生后，应根据事件级别立即启动相应级别的应急响应。	10
5.2.2 信息报告：各级应急响应启动后，应立即向上级报告事件情况，并按照规定时限 报告相关信息。	10
5.2.3 应急指挥：各级应急响应启动后，应成立应急指挥部，负责组织、协调和指挥应 急响应工作。	10
5.2.4 应急处置：各级应急响应启动后，应立即组织相关力量进行应急处置，减轻事件 影响。	11
5.2.5 应急结束：突发事件得到有效控制后，经应急指挥部评估，可结束应急响应。11	
5.3 应急响应措施.....	11
5.3.1 一级响应措施：	11
5.3.2 二级响应措施：	11
5.3.3 三级响应措施：	11
5.3.4 四级响应措施：	11
第六章 救援与处置	12
6.1 救援队伍	12
6.1.1 建立专业救援队伍.....	12
6.1.2 救援队伍职责.....	12
6.1.3 救援队伍培训与演练.....	12
6.2 救援物资	12
6.2.1 救援物资种类.....	12
6.2.2 救援物资管理.....	12
6.3 处置措施	13
6.3.1 突发事件信息报告.....	13
6.3.2 现场救援	13
6.3.3 信息发布与舆论引导.....	13
6.3.4 恢复与重建.....	13
第七章 人员疏散与安置.....	14
7.1 疏散原则	14
7.2 疏散方式	14
7.3 安置措施	14
第八章 后期恢复与重建.....	15
8.1 恢复生产	15
8.1.1 恢复生产的原则.....	15
8.1.2 恢复生产的措施.....	15
8.1.3 恢复生产的进度安排.....	15
8.2 重建规划	15
8.2.1 重建规划的目标.....	15
8.2.2 重建规划的步骤.....	15

8.2.3 重建规划的执行.....	16
8.3 恢复评估	16
8.3.1 恢复评估的目的.....	16
8.3.2 恢复评估的内容.....	16
8.3.3 恢复评估的方法.....	16
第九章 培训与演练	16
9.1 培训内容	16
9.1.1 突发事件基础知识.....	16
9.1.2 应急预案及流程.....	16
9.1.3 应急处置技巧.....	16
9.1.4 法律法规与政策.....	17
9.1.5 安全知识与技能.....	17
9.2 培训方式	17
9.2.1 理论培训	17
9.2.2 实操培训	17
9.2.3 情景模拟	17
9.2.4 在职培训	17
9.3 演练组织	17
9.3.1 演练计划	17
9.3.2 演练准备	17
9.3.3 演练实施	17
9.3.4 演练评估	18
9.3.5 演练总结	18
第十章 责任追究与赔偿.....	18
10.1 责任追究	18
10.1.1 责任划分.....	18
10.1.2 责任追究原则.....	18
10.1.3 责任追究程序.....	18
10.2 赔偿标准	18
10.2.1 赔偿范围.....	18
10.2.2 赔偿标准.....	18
10.3 赔偿程序	19
10.3.1 受害人申请赔偿.....	19
10.3.2 旅行社审查赔偿申请.....	19
10.3.3 赔偿协商.....	19
10.3.4 赔偿支付.....	19
10.3.5 赔偿纠纷处理.....	19

第一章 突发事件概述

1.1 突发事件定义

突发事件是指在旅行社运营过程中，由于自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等原因，突然发生并对旅游者、旅游设施及旅游活动造成严重影响，需要采取紧急应对措施的事件。

1.2 突发事件分类

根据事件性质和影响范围，旅行社突发事件可分为以下几类：

1.2.1 自然灾害类

包括地震、洪水、台风、干旱、山体滑坡等自然灾害。

1.2.2 灾难类

包括交通、火灾、建筑坍塌、旅游设施故障等。

1.2.3 公共卫生事件类

包括传染病疫情、食物中毒、水质污染等。

1.2.4 社会安全事件类

包括恐怖袭击、暴力事件、群体性事件等。

1.3 突发事件特点

1.3.1 突发性

突发事件往往在短时间内突然发生，难以预测和预警。

1.3.2 复杂性

突发事件涉及多个领域和环节，处理过程复杂，需要多部门协同应对。

1.3.3 严重性

突发事件对旅游者、旅游设施和旅游活动造成严重影响，可能导致人员伤亡、财产损失和声誉受损。

1.3.4 应对时限性

在突发事件发生后，必须迅速采取应对措施，以减轻事件对旅游活动的影响。

1.3.5 社会影响性

突发事件可能引发社会广泛关注，对旅行社的声誉和形象产生较大影响。

1.3.6 法律责任性

旅行社在应对突发事件过程中，需依法承担相应的法律责任。

第二章 应对原则与组织架构

2.1 应对原则

2.1.1 快速响应原则

旅行社在面临突发事件时，应遵循快速响应原则，保证在第一时间启动应急机制，对事件进行快速评估，并及时采取相应措施。

2.1.2 保障安全原则

在应对突发事件时，旅行社应将保障游客的人身安全和财产安全作为首要任务，保证游客的生命安全和合法权益不受损害。

2.1.3 信息畅通原则

旅行社应保持与游客、相关部门及合作伙伴之间的信息畅通，保证信息传递准确、及时，以便于协调资源和采取有效措施。

2.1.4 协同作战原则

旅行社在应对突发事件时，应充分发挥团队协作精神，与相关部门、合作伙伴共同应对，形成合力，提高应对效果。

2.1.5 依法依规原则

旅行社在应对突发事件时，应遵循国家法律法规和相关政策，保证应对措施合法合规，维护社会秩序和公共利益。

2.2 组织架构

2.2.1 应急指挥部

旅行社应设立应急指挥部，负责统一指挥和协调突发事件应对工作。应急指挥部由旅行社高层领导担任指挥长，成员包括相关部门负责人及专业人员。

2.2.2 信息与协调组

信息与协调组负责收集、整理、传递突发事件相关信息，并与外部相关部门、合作伙伴进行沟通协调。组长由旅行社相关部门负责人担任，成员包括信息员、协调员等。

(2).2.3 现场处置组

现场处置组负责对突发事件进行现场评估和处理，采取有效措施保障游客安全。组长由旅行社相关部门负责人担任，成员包括安全员、救援人员等。

2.2.4 后勤保障组

后勤保障组负责为应对突发事件提供必要的物资、设备和技术支持，保证应对工作的顺利进行。组长由旅行社相关部门负责人担任，成员包括后勤人员、技术人员等。

2.3 职责划分

2.3.1 应急指挥部职责

- (1) 制定突发事件应对方案和预案；
- (2) 统一指挥和协调应对工作；
- (3) 审批突发事件应对措施；
- (4) 处理突发事件善后工作。

2.3.2 信息与协调组职责

- (1) 收集、整理、传递突发事件相关信息；
- (2) 与外部相关部门、合作伙伴进行沟通协调；
- (3) 为应急指挥部提供决策依据。

2.3.3 现场处置组职责

- (1) 对突发事件进行现场评估和处理；
- (2) 采取有效措施保障游客安全；
- (3) 向应急指挥部报告现场情况。

2.3.4 后勤保障组职责

- (1) 提供应对突发事件的物资、设备和技术支持；
- (2) 保证应对工作的顺利进行；
- (3) 配合其他组别完成应对任务。

第三章 预防与预警

3.1 预防措施

3.1.1 完善内部管理制度

旅行社应建立健全内部管理制度，包括但不限于员工培训、服务质量控制、客户资料保密、合同管理等，保证在日常运营中能够有效预防各类突发事件。

3.1.2 加强员工培训

旅行社应定期组织员工参加突发事件应对培训，提高员工的安全意识、应急处理能力和团队协作能力。培训内容应包括突发事件识别、应急预案、救援技能等。

3.1.3 客户沟通与信息反馈

旅行社应加强与客户的沟通，及时了解客户需求和意见，针对可能出现的突发事件，提前制定应对措施。同时建立信息反馈机制，保证在突发事件发生时，能够迅速了解情况并采取相应措施。

3.1.4 风险评估与防控

旅行社应定期对旅游线路、景点、交通工具等进行风险评估，针对可能出现的自然灾害、交通、公共卫生事件等，制定相应的防控措施。

3.1.5 应急物资与设备准备

旅行社应配备必要的应急物资和设备，如急救包、消防器材、通信设备等，保证在突发事件发生时，能够迅速投入使用。

3.2 预警系统

3.2.1 建立预警信息来源

旅行社应建立多元化的预警信息来源，包括气象、地质、交通、公共卫生等相关部门的信息，保证在突发事件发生前，能够及时获取预警信息。

3.2.2 预警信息处理与分析

旅行社应设立专门的预警信息处理与分析部门，对收集到的预警信息进行整理、分析和评估，制定相应的预警措施。

3.2.3 预警信息发布

旅行社应根据预警信息的重要性、紧急程度和影响范围，采用合适的渠道和方式，向员工、客户和相关单位发布预警信息。

3.2.4 预警信息更新与调整

旅行社应实时关注预警信息的更新，根据实际情况调整预警措施，保证预警系统的有效性。

3.3 预警响应

3.3.1 启动应急预案

旅行社在接到预警信息后，应立即启动应急预案，按照预案要求，组织人员、物资和设备，做好应对突发事件的准备。

3.3.2 建立应急指挥体系

旅行社应建立应急指挥体系，明确各部门、各岗位的职责和任务，保证在突发事件发生时，能够迅速、有序地开展应急工作。

3.3.3 协调外部资源

旅行社在预警响应过程中，应积极与外部相关部门和单位沟通协调，争取支持和帮助，共同应对突发事件。

3.3.4 信息沟通与反馈

旅行社在预警响应过程中，应保持与员工、客户和相关单位的密切沟通，及时了解情况，调整应对措施，保证预警响应的有效性。

第四章 信息报告与沟通

4.1 信息报告流程

4.1.1突发事件发生后，现场负责人应立即评估事件性质、影响范围和可能产生的后果，启动应急预案。

4.1.2现场负责人应及时向旅行社总经理报告事件情况，包括事件发生时间、地点、原因、影响范围、已采取的措施等。

4.1.3旅行社总经理接到报告后，应立即组织相关部门进行分析、评估，并根据实际情况启动相应的应急响应级别。

4.1.4旅行社应按照应急响应级别，向上级主管部门、当地及相关部门报告事件情况。

4.1.5旅行社应密切关注事件进展，及时向相关部门报告最新情况，并根据需要调整应急响应措施。

4.1.6事件处理结束后，旅行社应向相关部门提交书面报告，总结事件处理过程、经验教训及改进措施。

4.2 信息沟通渠道

4.2.1旅行社内部沟通渠道：包括电话、短信、邮件、即时通讯软件等，保证内部信息畅通。

4.2.2与上级主管部门沟通渠道：通过电话、短信、邮件、书面报告等方式，保持与上级主管部门的密切联系。

4.2.3与当地及相关部门沟通渠道：通过电话、短信、邮件、书面报告等方式，保持与当地及相关部门的沟通。

4.2.4与新闻媒体沟通渠道：在保证信息真实、准确的前提下，通过新闻媒体发布事件相关信息，回应社会关切。

4.3 信息保密与公开

4.3.1旅行社应对突发事件涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私等信息严格保密，保证信息安全。

4.3.2旅行社应按照法律法规和相关政策要求，公开突发事件相关信息，回应社会关切。

4.3.3旅行社在公开信息时，应保证内容真实、准确，避免引发不必要的恐慌和社会动荡。

4.3.4旅行社应建立健全信息发布审核机制，保证信息发布符合法律法规和旅行社利益。

4.3.5旅行社应对信息发布人员进行培训，提高其信息保密意识和公开能力。

第五章 突发事件应急响应

5.1 应急响应级别

5.1.1 根据突发事件的性质、规模和影响范围，将应急响应分为四个级别：一级响应、二级响应、三级响应和四级响应。

5.1.2一级响应：针对可能造成重大人员伤亡、财产损失和严重社会影响的突发事件。

5.1.3二级响应：针对可能造成较大人员伤亡、财产损失和社会影响的突发事件。

5.1.4三级响应：针对可能造成一定人员伤亡、财产损失和社会影响的突发事件。

5.1.5四级响应：针对可能造成较小人员伤亡、财产损失和社会影响的突发事件。

5.2 应急响应流程

5.2.1启动应急响应：突发事件发生后，应根据事件级别立即启动相应级别的应急响应。

5.2.2信息报告：各级应急响应启动后，应立即向上级报告事件情况，并按照规定时限报告相关信息。

5.2.3应急指挥：各级应急响应启动后，应成立应急指挥部，负责组织、协调和指挥应急响应工作。

5.2.4

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/798126123013006143>