

东西湖区文化和旅游局旅游突发事件 应急预案

1 总则

1.1 编制目的

为迅速有效地处置旅游突发事件，提高预防和处置各类旅游突发事件的能力，保障旅游者的生命财产安全，促进旅游业安全、有序、可持续发展，结合东西湖区实际，制订本预案。

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》、《旅行社条例》、《旅游安全管理办法》、以及《湖北省旅游条例》、《湖北省突发事件应对办法》、《武汉市旅游条例》、《武汉市突发事件总体应急预案》、《武汉市旅游突发事件应急管理办法》、《武汉市文化和旅游局旅游突发事件应急预案》、《东西湖区突发事件总体应急预案》等制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用发生在全区行政区域内的旅游突发事件，以及区内旅行社组织的旅游团队在我区行政区域外旅游期间发生的各类旅游突发事件的应对和处置工作。

1.4 分类和分级

1.4.1 根据旅游突发事件的发生过程、性质和机理，我区旅游突发事件可分为四类：

（1）自然灾害：主要包括气象灾害、水旱灾害、地震灾害、地质灾害、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，大型游乐设施设备事故，缆车、索道事故，拥挤踩踏事故等。

（3）公共卫生事故：主要包括传染病疫情，食品安全，以及其他严重影响旅游者健康和生命安全的事件等。

（4）社会安全事件：主要包括恐怖袭击事件，民族宗教事件，涉外突发事件和群体性事件等。

1.4.2 旅游突发事件分级

根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性和影响范围，将旅游突发事件分为四级：特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）和一般（Ⅳ级）。

1.4.2.1 特别重大（Ⅰ级）旅游突发事件

符合下列情况之一的，为特别重大（Ⅰ级）旅游突发事件：

（1）造成或可能造成人员死亡（含失踪）30人以上或者重伤100人以上；

（2）旅游者500人以上滞留超过24小时，并对本地生产生活秩序造成严重影响的；

(3) 其他在境内外产生特别重大影响，并对旅游者人身、财产安全造成特别重大威胁的事件。

1.4.2.2 重大（Ⅱ级）旅游突发事件

符合下列情况之一的，为重大（Ⅱ级）旅游突发事件：

(1) 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；

(2) 旅游者200人以上滞留超过24小时，并对本地生产生活秩序造成较严重影响的；

(3) 其他在境内外产生重大影响，并对旅游者人身、财产安全造成重大威胁的事件。

1.4.2.3 较大（Ⅲ级）旅游突发事件

符合下列情况之一的，为较大（Ⅲ级）旅游突发事件：

(1) 造成或可能造成人员死亡（含失踪）3人以上、10人以下或者重伤10人以上、50人以下；

(2) 旅游者50人以上、200人以下滞留超过24小时，并对本地生产生活秩序造成较大影响的；

(3) 其他在境内外产生较大影响，并对旅游者人身、财产安全造成较大威胁的事件。

1.4.2.4 一般（Ⅳ级）旅游突发事件

符合下列情况之一的，为一般（Ⅳ级）旅游突发事件：

(1) 造成或可能造成人员死亡（含失踪）3人以下或者1重伤10人以下；

(2) 旅游者 50 人以下滞留超过 24 小时，并对本地生产生活秩序造成一定影响；

(3) 其他在境内外产生一定影响，并对旅游者人身、财产安全造成一定威胁的事件。

上述有关数量表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

1.5 工作原则

(1) 以人为本，力保安全。旅游突发事件处置以把保障旅游者生命财产安全和健康为首要任务，最大限度地预防和减少旅游突发事件对游客的损害，尽量避免和减少损失。

(2) 统一指挥，分工负责。涉及旅游的突发事件处置工作由局旅游安全应急协调领导小组统一指挥，依照事件性质、级别和影响及区相关专项应急委员会要求，指挥局内各科室、二级单位、各街道负责旅游科室（文体站），配合区有关部门按照职责分工分级组织实施。

(3) 畅通联络，共享信息。区文化和旅游局及时向区政府值班室、区应急办报送信息，与区有关部门、有关街道保持通讯联络畅通，信息共享。区文化和旅游局值班室 24 小时应急值守，确保应急处置工作及时高效。

2 组织指挥体系及职责

2.1 领导机构

《东西湖区突发事件总体应急预案》明确，区政府是全区突发事件应急管理工作的行政领导机关；区应急委负责领导、组织、

协调、监督全区应急管理工作；各专项应急委员会（指挥部）承担相关类别突发事件指导协调和组织应对工作。

2.2 牵头部门

区文化和旅游局牵头全区旅游突发事件的应急处置工作。

2.3 区文化和旅游局应急处置机构设置及内设分工

2.3.1 区文化和旅游局旅游安全应急协调领导小组

区文化和旅游局根据处置旅游突发事件需要即时成立局旅游安全应急协调领导小组，负责全区旅游突发事件应急指挥或组织协调。

局主要领导任组长，分管领导任常务副组长，其他局领导任副组长，各科室、二级单位负责人为小组成员。

2.3.2 领导小组职责和任务

（1）统一领导、指挥、协调全区旅游突发事件应急处置工作。

（2）决定启动或终止本预案应急机制。

（3）确定并指派局旅游安全应急协调领导小组成员的具体任务及分工。

（4）分析研究旅游突发事件事态发展，做出相应决策，及时上报情况。

（5）决定旅游突发事件的相关信息发布、舆论引导、新闻报道、媒体采访等相关事宜。

（6）研究、决定其他有关应急处置工作。

2.3.3 主要成员分工

局办公室负责旅游突发事件的信息接收、传递和报送。值班室24小时值班，是所有旅游突发事件信息的入口和出口。负责与区政府值班室联络。负责旅游突发事件应对及应急救援工作资金支持。

文化旅游科负责应对处置涉及旅行社、A级旅游景区、星级饭店的突发事件。负责与区应急办联络。

旅游服务中心负责旅游突发事件的信息收集。负责联络媒体发布信息。

执法大队负责应对处置因旅游突发事件引起的纠纷。

其他科室、二级单位根据工作需要参与。

2.4 区文化和旅游局应急功能小组

视情成立应急功能小组，主要包括现场工作组、新闻宣传组、对外合作组、政策法规组、后勤保障组、善后处置组等。应急功能小组成员由局旅游安全应急协调领导小组研究确定。

（1）新闻宣传组（旅游服务中心）：负责根据区政府宣传口径联络媒体发布信息、有效预防、减少和消除网络舆情造成的影响。

（2）对外合作组（办公室）：负责涉外及涉港、澳、台旅游突发事件的沟通，配合外事等相关工作。

（3）政策法规组（办公室）：负责应急过程中提供法律支持及政策指导。

（4）善后处置组（办公室、文化旅游科、执法大队）：负责应急处置救援工作资金申请拨付，对口指导发生突发事件的旅游单位做好应急处置资金筹备及善后处置。

（5）后勤保障组（办公室）：负责应对旅游突发事件的物资、设备、应急避难场所、交通等后勤保障。

（6）现场工作组（视情临时抽组）：根据局旅游安全应急协调领导小组的指示前往旅游突发事件发生地，指导和参与事件处理，了解事件情况，及时传递信息，安抚慰问受害者及家属。

2.5 全区旅游行业单位突发事件应对职责

本预案所称旅游行业单位，是指我区行政区域内的旅行社、A级旅游景区、星级饭店。

全区旅游行业单位，应建立安全生产管理机构、配备专、兼职安全生产管理人员，保证安全工作正常进行；制定并实施各项安全规章制度和安全应急预案。

旅游突发事件发生时，负责突发事件现场的应急指挥、任务分配和人员调度，有效利用各种资源展开处置行动；事件处理结束后，及时书面报告详细情况，做好善后处理工作。

3 预警与预防

3.1 信息监测和发布

区文化和旅游局负责根据国家、市区有关部门、街道、旅游经营者提供的旅游监测信息，以及我区旅游实际情况，可适时在一定范围内发布相关旅游警告、警示等预警信息。

3.2 预防

3.2.1 旅游行业单位要严格按照相关规定检查旅游设施、设备，加强日常维护和保养、管理，及时排除安全隐患，确保安全使用。

3.2.2 旅游行业单位预见可能发生影响旅游行程、损害旅游者权益情况的，要及时向旅游者告知相关信息，做好相关解释、劝导、安抚工作，通过优化服务等措施，稳定旅游者情绪，妥善处理各种矛盾，尽可能避免旅游消费纠纷转化为旅游突发事件。区文化和旅游局要对旅游行业单位加强指导，妥善处理旅游纠纷，减少旅游突发事件发生可能。

4 应急响应

4.1 旅游突发事件信息报告

4.1.1 报告责任单位与责任人

(1) 旅游团随团导游、领队和其他工作人员；

(2) 旅行社、A 级旅游景区、星级旅游饭店等旅游经营者及其工作人员；

(3) 区相关部门和各街道办事处（常青花园社区管理办公室）及其工作人员；

(4) 旅游者。

4.1.2 报告程序

(1) 旅游突发事件发生后，事发现场有关人员应立即向110、120、119等有关应急处置部门报案，旅游行业单位工作人员应立

即向本单位负责人报告。本区旅行社组织的旅游团队在本区行政区域外发生旅游突发事件发生时，应同时报告事发地旅游行政管理部门。

(2) 涉事单位负责人应在接到报告后1小时内将有关情况报告区文化和旅游局、涉事单位主管部门、事发地街道办事处（常青花园社区管理办公室）等。

(3) 区文化和旅游局、涉事单位主管部门、事发地街道办事处（常青花园社区管理办公室）接到报告后，应做好记录，立即核实情况，对上报信息内容及事件等级进行初步研判，并及时向区人民政府和市文化和旅游局报告。紧急情况下，可先通过电话口头报告，并随后及时报送书面信息。区文化和旅游局值班电话：027-83891230。

(4) 区文化和旅游局应跟踪核实和更正补充突发事件有关信息，力求及时准确，不得瞒报、漏报和迟报，不得越级上报。

4.1.3 报告内容

(1) 初次报告。主要包括事件发生时间、地点、现场情况、死伤人数、涉事单位名称；事件性质、影响范围和事件发展趋势；已经采取的措施、效果及下一步工作方案；报告人和联系方式等。

(2) 续报。主要包括事件的最新情况、勘误和补充；事件处理的最新情况和工作计划。

(3) 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；对事件处置工作的总结和评价。

4.1.4 报告时限

旅游突发事件发生后，要采取一切措施立即核实，尽快掌握情况，并在接报1小时内书面报告区人民政府，其中Ⅰ级（特别重大）、Ⅱ级（重大）、Ⅲ级（较大）旅游突发事件应在30分钟内上报。

4.1.5 报告要求

（1）初次报告遇有无法及时核实或信息不全的情况，应当先报送、后核实补报，同时应在报告中注明，不得以任何理由拖延报送。

（2）在初次报告之后应当及时核实、更正和补充突发事件的有关信息。突发事件信息上报应当及时、准确，不得迟报、谎报、瞒报和漏报。

4.2 响应等级

处置旅游突发事件应急响应等级分为四级：Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级、Ⅳ级，分别对应特别重大、重大、较大、一般旅游突发事件。当旅游突发事件发生在重要地段、重大节假日、重大活动和重要会议期间以及涉外、涉港澳台、敏感、可能恶化的事件时，可适当提高应急响应等级。

（1）Ⅳ级响应：当发生一般旅游突发事件时，涉事旅游单位立即组织开展自救、互救，所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）接到事件信息报告后，协助进行先期处置，尽最大可能控制事态，并积极联系区人民政府进行救援。区人民政府负

责指挥处置，区文化和旅游局及时启动相应应急响应，视情请求市文化和旅游局给予指导支持。

（2）Ⅲ级响应：当发生较大旅游突发事件时，涉事旅游单位立即组织开展自救、互救，所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）接到事件信息报告后，协助进行先期处置，尽最大可能控制事态，并积极联系区人民政府进行救援。区人民政府启动Ⅲ级响应，负责指挥处置，区文化和旅游局按照相关专项应急委员会指挥开展应急处置工作。

（3）Ⅰ级响应、Ⅱ级响应：当发生特别重大、重大旅游突发事件时，涉事旅游单位立即组织开展自救、互救，所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）协助进行先期处置，尽最大可能控制事态，并积极联系区人民政府进行救援。市应急委启动应急响应，直接指挥应急处置，区文化和旅游局按要求落实应急处置措施。

法律、法规和规章或者上级应急预案规定由国务院、省人民政府及其有关部门负责协调指挥的，从其规定；区文化和旅游局应当积极配合。

4.3 分类应急处置

按照旅游突发事件发生地域、事件类别的不同，采取分类应急处置措施。

4.3.1 我区行政区域内发生的自然灾害旅游突发事件

（1）涉事旅游单位现场旅游从业人员及时组织游客开展自

救互救、采取必要的防范应对措施，尽量减少危害；立即启动本单位应急预案，组织本单位应急救援队伍和工作人员采取必要措施对游客进行救援；同时向区文化和旅游局、所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）或相关部门报告事件有关信息。所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）接到报告后，立即协助涉事旅游单位进行先期救援处置。

（2）区文化和旅游局接到报告后，立即向区人民政府及市文化和旅游局报告事件信息，并根据地震灾害、地质灾害、森林火灾等不同自然灾害类型分别报至区应急管理局、区自然资源和规划局、区消防救援大队等部门，积极协助有关部门为旅游者提供紧急救援。同时，向组团旅行社所在地旅游主管部门通报情况，配合处理有关事宜。

（3）区文化和旅游局启动应急响应机制，成立局旅游安全应急协调领导小组、应急功能小组，配合相关部门做好应急处置工作。

4.3.2 我区行政区域内发生的事故灾难旅游突发事件

（1）涉事旅游单位现场旅游从业人员及时组织游客开展自救互救、采取必要的防范应对措施，尽量减少危害；立即启动本单位应急预案，组织本单位应急救援队伍和工作人员采取必要措施对游客进行救援；同时向区文化和旅游局、所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）或相关部门报告事件有关信息。所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）接到报告后，立即

协助涉事旅游单位进行先期救援处置。

(2) 区文化和旅游局接到报告后，立即向区人民政府及市文化和旅游局报告事件信息，并根据火灾事故、道路交通安全事故、综合交通事故、特种设备事故、建筑施工事故、食品安全事件、雨雪冰冻灾害等不同事故灾难类型分别报至区消防救援大队、区公安分局（交通大队）、区交通运输局、区住房和城乡建设局、区市场监督管理局、区城管局等部门，积极协助有关部门为旅游者提供紧急救援。同时，向组团旅行社所在地旅游主管部门通报情况，配合处理有关事宜。

(3) 区文化和旅游局启动应急响应机制，成立局旅游安全应急协调领导小组、应急功能小组，配合相关部门做好应急处置工作。

4.3.3 我区行政区域内发生的公共卫生旅游突发事件

(1) 旅游单位在旅游接待过程中发现食物中毒、疑似重大传染病疫情时，旅游单位应当立即安排中毒患者及时就医（若为疑似重大传染病疫情，应立即对旅游人员进行隔离），并立即向所在地区卫生健康局、街道办事处（常青花园社区管理办公室）报告，听从区卫生健康局安排，同时向区文化和旅游局报告并提供详细情况。所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）接到报告后，立即协助涉事旅游单位进行先期救援处置。

(2) 区文化和旅游局或相关部门接到疑似重大传染病疫情报告后，要及时与区卫生健康局联系，经区卫生健康局正式确诊

为传染病后，立即向区人民政府及市文化和旅游局报告事件信息，积极配合区卫生健康局做好消毒防疫工作，监督参与接待的旅游单位按照国家有关规定采取消毒防疫措施及旅游者的安抚、宣传工作，同时向旅游者或旅游团队需经过地区旅游主管部门通报有关情况，以便及时采取相应防疫措施；如卫健部门作出就地隔离观察的决定后，要积极安排旅游者的食宿保障；并及时将情况通报组团社所在地旅游主管部门。

（3）区文化和旅游局启动应急响应机制，成立局旅游安全应急协调领导小组、应急功能小组，配合相关部门做好应急处置工作。

4.3.4 我区行政区域内发生的社会安全旅游突发事件

（1）发生大型旅游节庆活动踩踏事件、恐怖袭击事件、群体性事件、民族宗教事件

涉事旅游单位和活动主办单位现场从业人员要及时报警求救，立即启动本单位应急预案，组织本单位应急救援队伍和工作人员采取必要措施维持现场秩序、疏导人群，对游客进行救援，同时向区文化和旅游局、所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）或相关部门报告事件有关信息。所在地街道办事处（常青花园社区管理办公室）接到报告后，立即协助涉事旅游单位和活动主办单位进行先期救援处置。

区文化和旅游局或相关部门接到报告后，立即向区人民政府及市文化和旅游局报告事件信息，并根据综合治安事件、民族和

宗教事件等不同事故灾难类型分别报至区公安分局(交通大队)、区民宗局,积极协助有关部门为旅游者提供紧急救援。同时,向组团旅行社所在地旅游主管部门通报情况,配合处理有关事宜。

区文化和旅游局启动应急响应机制,成立局旅游安全应急协调领导小组、应急功能小组,配合相关部门做好应急处置工作。

(2) 发生旅游者滞留事件

涉事旅游单位要立即采取措施维持现场秩序、安抚滞留人员情绪,并立即向区文化和旅游局、所在地街道办事处(常青花园社区管理办公室)或相关部门报告事件有关信息。所在地街道办事处(常青花园社区管理办公室)接到报告后,立即协助涉事旅游单位进行先期处置。

区文化和旅游局或相关部门接到报告后,立即向区人民政府及市文化和旅游局报告事件信息,并通报区公安分局(交通大队),积极协助有关部门为旅游者提供紧急救援。同时,向组团旅行社所在地旅游主管部门通报情况,配合处理有关事宜。

区文化和旅游局启动应急响应机制,成立局旅游安全应急协调领导小组、应急功能小组,配合相关部门做好应急处置工作。

(3) 发生涉外旅游者伤亡事件

涉事旅游单位要立即采取救援措施,核查伤亡人员的团队名称、国籍、性别、护照号码以及在国内外的保险情况,并立即向区文化和旅游局、所在地街道办事处(常青花园社区管理办公室)或相关部门报告事件有关信息。所在地街道办事处(常青花园社

区管理办公室)接到报告后,立即协助涉事旅游单位进行先期处置。

区文化和旅游局或相关部门接到报告后,立即向区人民政府及市文化和旅游局报告事件信息,并通报区公安分局(交警大队),配合做好紧急救助工作。

区文化和旅游局启动应急响应机制,成立局旅游安全应急协调领导小组、应急功能小组,配合相关部门做好应急处置工作。

4.3.5 我区旅行社组织的旅游团队在本区行政区域外发生的旅游突发事件

旅游团随团导游第一时间向所属旅行社报告,启动本单位应急预案,积极组织游客开展自救,并及时报告事发地人民政府、旅游行政管理部门,请求救援。待所在地政府部门和救援部门到达后,按照要求开展救援处置工作。

涉事旅行社接到报告后,要立即向区文化和旅游局报告,区文化和旅游局视事件情况,派员前往事发地协助开展救援处置工作。

4.3.6 我区旅行社组织的旅游团队在港、澳、台地区发生的旅游突发事件

(1) 旅游团随团领队第一时间向所属旅行社报告,启动本单位应急预案,积极组织游客开展自救,并及时向中央人民政府驻当地有关机构和当地旅游、警察等部门报告,请求救援。待所在地救援机构到达后,按照要求开展救援处置工作。

(2) 涉事旅行社接到报告后，要立即向区文化和旅游局报告，区文化和旅游局接到报告后，立即核实事件基本情况，并向市文化和旅游局报告，视事件情况，派员前往事发地协助开展救援处置工作。

4.3.7 本区旅行社组织的旅游团队国外地区发生的旅游突发事件

旅游团随团领队第一时间向所属旅行社报告，启动本单位应急预案，积极组织游客开展自救，并及时向所在国家、地区的接待旅行机构及我国驻所在国使（领）馆等部门报告，请求救援。待所在地救援机构到达后，按照要求开展救援处置工作。

(2) 涉事旅行社接到报告后，要立即向区文化和旅游局报告，区文化和旅游局接到报告后，立即核实事件基本情况，并向市文化和旅游局报告，视事件情况，派员前往事发地协助开展救援处置工作。

4.4 应急响应终止

4.4.1 应急响应终止标准

- (1) 险情排除；
- (2) 现场应急救援处置和抢救活动结束；
- (3) 造成游客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。

4.4.2 应急响应终止程序

- (1) 经现场应急救援指挥部确认或事件责任单位提出，按

照“谁启动，谁终止”的原则，报请启动机构批准结束应急处置工作，并宣布终止应急响应。

（2）较大、一般旅游突发事件处置完毕，区应急委、相应专项应急委员会终止应急响应后，区文化和旅游局终止相应的应急响应。

5 后期处置

5.1 善后处置

应急响应结束后，应当采取或者继续实施必要措施，防止发生次生、衍生事件或者重新引发社会安全事件。

5.2 调查总结

（1）旅游突发事件应急处置工作结束后，区文化和旅游局要及时会同应急处置工作的相关部门和街道开展调查评估，查明事件经过和原因，总结突发事件应急处置工作经验教训，制定改进措施，在20日内向市文化和旅游局提交书面总结报告。

（2）对迟报、谎报、瞒报和漏报突发事件重要情况或者在应急管理工作中有其他失职、渎职行为的，依法对有关责任人给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。对参加应急处置工作做出突出贡献的先进集体和个人，报请上级主管部门给予表彰和奖励。

6 预案管理

本预案自发布之日起施行

本预案由区文化和旅游局制定、解释和组织实施，并根据实际情况的变化及时修订完善。

7 附件

附件1：东西湖区旅游行业单位及区域外旅游风险分析

附件2：东西湖区旅游突发事件应急处置相关单位通讯录

附件 1 东西湖区旅游行业单位及区域外旅游风险分析

序号	A 级旅游景点或场所	景区或场所内设施	主要风险及可能发生的事故类型	危害程度	备注
1	武汉海昌极地海洋公园	景区内设有游乐设施、水族馆、表演场馆、餐厅等	机械伤害：景区内设有游乐设施，若设备设施故障，游客在乘坐过程中容易发生机械伤害、高处坠落等事故。	可能造成一般或较大及以上事故	
			触电：各场所和游乐设施均接通电源，若电气线路损坏或老化，游客在游玩过程中误碰，容易发生触电伤害。	可能造成一般事故	
			踩踏：节假日期间，场所内游客量增多，若未做好人员引导或分流措施，容易发生人员踩踏事故。	可能造成一般或较大及以上事故	
			淹溺：景区入口处存在景观池，若景观池无防护栏或护栏缺失，容易发生小孩坠入淹溺事故。	可能造成一般事故	
			火灾、爆炸：景区内设有餐厅，餐厅内使用天然气，若日常管理不善，燃气管道破损，燃气泄漏，遇到引火源，发生火灾或爆炸。	可能造成一般或较大及以上事故	
			食物中毒：景区内设有餐厅，若餐厅使用变质食材或人为投入，容易发生游客食物中毒。	可能造成一般或较大及以上事故	
			突发传染病：全国新型冠状病毒肺炎疫情还未结束，若进入景区未做好检查措施，携带病毒人员进入景区内，存在传染的风险。	可能造成一般或较大及以上事故	
			社会安全事件：景区内游客之间因误会或摩擦发生打架、斗殴等暴力事件。	可能造成一般事故	
2	郁金香主题公园	景区内设有小型游乐设施、观景台、餐厅、花田等	机械伤害：景区内设有小型游乐设施，若设备设施故障，游客在乘坐过程中，容易发生机械伤害、高处坠落等事故。	可能造成一般或较大及以上事故	
			高处坠落：景区内设有观景台，若观景台防护措施损坏，游客登高过程中，容易发生高处坠落事故。	可能造成一般或较大及以上事故	
			淹溺：景区内存在景观河流，若河流旁无防护栏或护栏缺失，容易发生小孩坠入淹溺事故。	可能造成一般事故	
			火灾、爆炸：景区内设有餐厅，餐厅内使用天然气，若日常管理不善，燃气管道破损，燃气泄漏，遇到引火源，发生火灾或爆炸。	可能造成一般或较大及以上事故	

			食物中毒：景区内设有餐厅，若餐厅使用变质食材或人为投入，容易发生游客食物中毒。	可能造成一般或较大及以上事故	
			突发传染病：全国新型冠状病毒肺炎疫情还未结束，若进入景区未做好检查措施，携带病毒人员进入景区内，存在传染的风险。	可能造成一般或较大及以上事故	
			社会安全事件：景区内游客之间因误会或摩擦发生打架、斗殴等暴力事件。	可能造成一般事故	
3	石榴红村	自助烧烤、自行车骑行、节目表演	交通事故：景区内道路上机动车、非机动车、观光自行车在通行过程中，若未遵守交通规则，容易发生交通事故。	可能造成一般事故	
			火灾、爆炸：景区内设有自助烧烤，若游客在烧烤过程中，未做好防火措施，可能引燃周边的树木杂草，导致火灾。 景区内设有农家乐，农家乐厨房内使用液化石油气或醇基燃料，若日常管理不善，管道破损，气体泄漏，遇到引火源，容易发生火灾或爆炸。	可能造成一般或较大及以上事故	
			淹溺：景区紧邻汉江，若游客在江边行走未注意安全，容易发生坠河淹溺事故。	可能造成一般事故	
			食物中毒：景区内开设农家乐，若农家乐使用变质食材或人为投入，容易发生游客食物中毒。	可能造成一般或较大及以上事故	
			突发传染病：全国新型冠状病毒肺炎疫情还未结束，若进入景区未做好检查措施，携带病毒人员进入景区内，存在传染的风险。	可能造成一般或较大及以上事故	
			社会安全事件：景区内游客之间因误会或摩擦发生打架、斗殴等暴力事件。	可能造成一般事故	
4	酒店	客房、餐厅	火灾、爆炸：旅客在酒店内未按照要求吸烟或使用电气，容易发生火灾。 酒店内设有餐厅，餐厅内使用天然气，若日常管理不善，燃气管道破损，燃气泄漏，遇到引火源，容易发生火灾或爆炸。	可能造成一般或较大及以上事故	
			触电：若客房内电气线路损坏或老化，游客住宿过程中误碰，容易发生触电伤害。	可能造成一般事故	

			食物中毒：酒店内设有餐厅，若餐厅使用变质食材或人为投入，容易发生游客食物中毒。	可能造成一般或较大及以上事故	
			突发传染病：全国新型冠状病毒肺炎疫情还未结束，若进入酒店未做好检查措施，携带病毒人员进入酒店内，存在传染的风险。	可能造成一般或较大及以上事故	
			社会安全事件：游客在酒店住宿过程中发生财物被盗事件。	可能造成一般事故	
5	旅行社	东西湖区区域外旅游	交通事故：旅行社内旅游车辆在旅途行驶过程中，若车辆故障或司机违规驾驶，容易引发交通事故。	可能造成一般或较大及以上事故	
			火灾、爆炸：旅行团内旅客在酒店内未按照要求吸烟或使用电气，容易发生火灾。 旅行团住宿酒店内设有餐厅，餐厅内使用天然气，若日常管理不善，燃气管道破损，燃气泄漏，遇到引火源，容易发生火灾或爆炸。	可能造成一般或较大及以上事故	
			食物中毒：旅行社安排旅游食宿餐饮店使用变质食材或人为投入，容易发生游客食物中毒。	可能造成一般或较大及以上事故	
			特种设备伤害：旅行社带领旅游团乘坐景区内游乐设施、索道等，若设备设施故障，游客在乘坐过程中，容易发生机械伤害、高处坠落等事故。	可能造成一般或较大及以上事故	
			高处坠落：旅行社组织旅游团在登山过程中，若未注意安全，游客攀登过程中，容易发生高处坠落等事故。	可能造成一般或较大及以上事故	
			淹溺：旅行社组织旅游团乘坐游船或漂流时，若未做好安全防范措施，容易发生淹溺事故。	可能造成一般事故	
			突发传染病：全国新型冠状病毒肺炎疫情还未结束，旅行社带领旅游团队误入风险区域，存在传染的风险。	可能造成一般或较大及以上事故	
			社会安全事件：游客在酒店住宿过程中发生财物被盗事件。	可能造成一般事故	

附件 2 东西湖区旅游突发事件应急处置相关单位联系方式

单位	办公电话	备注
市文化和旅游局	027-82838832	
区文化和旅游局	027-83891230	
区委宣传部	027-83227829	
区公安分局（交通大队）	027-85398650	
区消防救援大队	027-83298909	
区应急管理局	027-83891829	
区住房和城乡建设局	027-83251962	
区交通运输局	027-83228596	
区外事管理部门	027-83063066	
区大数据中心	027-83290900	
区水务和湖泊局	027-83084110	
区农业农村局	027-83898376	
区卫生健康局	027-83894020	
区市场监督管理局	027-83083826	
区城市管理执法局	027-83083760	