

旅游安全应急处置信息

为规范文旅行业安全应急管理，提升突发事件应对能力，切实保障游客生命财产安全，现就文旅行业安全应急处置工作要求明确如下：

一、强化应急响应机制

各文旅企业须建立 24 小时应急值班制度，明确应急责任人及联络方式，确保突发事件发生后，30 分钟内启动应急响应。A 级景区需在核心游览区、危险区域设置应急联络标识，标注救援电话及疏散路线；星级酒店应在客房、大堂公示应急指引，确保信息触达游客。

二、规范突发事件处置流程

（一）自然灾害类

景区需实时关注气象、地质灾害预警，遇山体滑坡、暴雨等灾害，立即封闭危险区域，通过广播、电子屏发布警示，组织游客沿既定路线疏散至安全地带，并于 1 小时内向上级部门报告。酒店应提前做好防汛、防风准备，灾害发生时妥善安置住客，保障基本生活需求。

（二）公共卫生事件类

出现传染病疫情或食物中毒事件，涉事企业须第一时间隔离患者，封存可疑物品，配合疾控、市监部门开展流调与调查，同步通过官方渠道发布信息，避免引发恐慌。

（三）安全事故类

发生火灾、溺水等事故，景区、酒店应立即启动应急预案，组织救援力量开展现场处置，拨打 110、120 等救援电话，并在 2 小时内形成书面报告报送文旅局。游客疏散过程中，须确保秩序稳定，避免二次事故。

三、夯实应急救援保障

各企业按行业标准足额储备救生设备、急救药品、消防器材等应急物资，每季度开展检查维护。每季度至少组织 1 次全员应急演练，邀请专业机构指导，重点强化人员疏散、伤员救治、信息报送等技能，提升应急处置实战能力。

文旅行业各单位须严格落实主体责任，细化应急处置方案，文旅局将不定期开展专项检查，对落实不到位的企业依法依规严肃处理，共同筑牢文旅安全防线。