

上海市长宁区人民政府办公室关于印发 《长宁区处置文化和旅游突发事件应急预案》 的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，新泾镇政府：

《长宁区处置文化和旅游突发事件应急预案》已经 2023 年 6 月 26 日第 46 次区政府常务会议讨论通过，现转发给你们，请认真按照执行。

特此通知。

上海市长宁区人民政府办公室

2023 年 11 月 15 日

（此件公开发布）

长宁区处置文化和旅游突发事件应急预案

1 总则

1.1 编制目的

为加强长宁区文化和旅游突发事件应急管理，建立与长宁经济和社会发展相适应的统一指挥、规范有序、科学高效的文化和旅游突发事件处置体系，特制定本应急预案。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国文物保护法》《中华人民共和国消防法》《旅游安全管理办法》《文化市场突发事件应急管理办法（试行）》《文化和旅游部涉旅突发事件应急预案》《文化市场突发事件应急处置预案》以及《上海市安全生产条例》《上海市实施〈中华人民共和国突发事件应对法〉办法》《上海市旅游条例》《上海市消防条例》《上海市处置文化和旅游突发事件应急预案》《上海市长宁区突发公共事件总体应急预案》等，结合工作实际，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于长宁区文化旅游管理部门监管范围内的文化旅游企事业单位在长宁行政区域内发生或域外发生的，涉及到文化和旅游突发事件的应对处置工作。

1.4 工作原则

(1) 以人为本、力保安全。突发事件处置以保障广大游客、观众、文旅消费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突发事件对人员的损害，尽量避免和减少损失。

(2) 统一指挥、分工负责。长宁区文化和旅游突发事件的处置工作，依照事件性质、等级和影响，在市文化和旅游突发事件应急处置指挥部（以下简称“市应急指挥部”）和区城市运行和突发事件应急管理委员会（以下简称“区应急委”）的领导下，由长宁区文化和旅游突发事件应急处置指挥机构（以下简称“区应急指挥机构”）统一指挥，统筹区各相关部门按照职责分工组织实施。

(3) 科学高效、依法规范。整合社会各种力量有效快速应对文化和旅游突发事件，实行科学民主决策。充分发挥专家作用，采用先进应急装备和科学技术，提高突发事件应急处置能力，依法规范应急工作。

(4) 畅通联络、共享信息。采取有效措施，确保通信畅通，严格执行突发事件报告制度。接到突发事件报告后，要按照规定时限及时向市、区两级党委、政府报告，并确保与相关委办局的密切沟通与联系。

2 分类分级

2.1 分类

本预案所称突发事件是指突然发生，造成或者可能造成人员伤亡、财产损失，或严重影响社会正常生产、生活秩序，需要采取应急处置措施予以应对的各类涉文涉旅紧急事件。

根据突发事件的发生过程、性质和机理，文化和旅游突发事件主要分为以下四类：

（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，大型文化旅游设施设备事故，缆车、索道、滑道事故，拥挤踩踏事故，火灾事故，环境污染和生态破坏事故等各类安全事故。

（3）公共卫生事件。主要包括传染病疫情、群体性不明原因疾病、动物疫情、食品卫生以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件。

（4）社会安全事件。主要包括重大刑事案件、恐怖袭击事件、民族宗教事件、经济安全事件、涉外突发事件和群体性事件等。

上述各类突发公共事件往往是相互交叉和关联的，某类突发公共事件可能和其他类别的事件同时发生，或引发次生、衍生事件，应当具体分析，统筹应对。

2.2 分级

根据文化和旅游突发事件性质、危害程度、可控性和造成或可能造成的影响，本市文化和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），分别用红色、橙色、黄色和蓝色标示，特别重大（Ⅰ级）为最高级别。

2.2.1 特别重大（Ⅰ级）文化和旅游突发事件

有下列情况之一的，为特别重大（Ⅰ级）突发事件：

(1) 造成或者可能造成人员死亡（含失踪）30 人以上或者重伤 100 人以上的；

(2) 造成 500 人以上游客、观众或消费者滞留超过 24 小时，严重影响当地生产生活秩序的；

(3) 造成全国重点文物保护单位或一级文物重大损失的；

(4) 其他在境内外产生特别重大影响，并造成特别重大人身、财产安全威胁的事件。

2.2.2 重大（Ⅱ级）文化和旅游突发事件

有下列情况之一的，为重大（Ⅱ级）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 人以下的；

(2) 造成 200 人以上、500 人以下游客、观众或消费者滞留超过 24 小时，较严重影响当地生产生活秩序的；

(3) 造成市级重点文物保护单位或二级文物重大损失的；

(4) 其他在境内外产生重大影响，并造成重大人身、财产安全威胁的事件。

2.2.3 较大（Ⅲ级）文化和旅游突发事件

有下列情况之一的，为较大（Ⅲ级）突发事件：

(1) 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 人以下的；

(2) 造成 50 人以上、200 人以下游客、观众或消费者滞留超过 24 小时，较大影响当地生产生活秩序的；

(3) 造成区级重点文物保护单位或三级文物重大损失的；

(4) 其他在境内外产生较大影响，并造成较大人身、财产安全威胁的事件。

2.2.4 一般（IV级）文化和旅游突发事件

有下列情况之一的，为一般（IV级）突发事件：

(1) 造成或者可能造成人员死亡（含失踪）3人以下或者重伤10人以下的；

(2) 造成50人以下游客、观众或消费者滞留超过24小时，影响当地生产生活秩序的；

(3) 造成一般文物保护单位（点）或一般文物重大损失的；

(4) 其他在境内外产生一定影响，并造成一定人身、财产安全威胁的事件。

当突发事件发生在重点区域、重点时节、重大活动或重要会议期间，或者突发事件涉外、涉港澳台、跨区域、敏感、社会关注度高、可能恶化时，可适当提高应急响应等级。

本预案所称的“以上”包括本数；所称的“以下”不包括本数。

3 组织体系

3.1 领导机构

《上海市长宁区突发公共事件总体应急预案》明确，在区委统一领导下，区政府是长宁区突发事件应急管理工作的行政领导机关。区应急委作为区委、区政府领导突发事件应

急管理的领导机构，组织防范和应对长宁区各类突发事件，其日常事务由区应急委办公室负责。

3.2 区应急联动机构

区应急联动中心设在区公安分局，作为长宁区突发事件的先期处置和指挥平台，承担长宁区各类突发事件和应急求助报警的先期处置和指挥；根据工作需要，组织、协调、调度相关应急联动单位对突发事件进行先期处置。

3.3 区应急指挥机构

区应急指挥机构是长宁区处置文化和旅游突发事件的领导机构，在市应急指挥部和区应急委的领导下，负责协调指导长宁区文化和旅游突发事件的应急处置工作。区应急指挥机构总指挥由区委、区政府指定的负责同志担任，指挥机构成员由区政府、相关委办局、街道（镇）及其它有关单位领导担任。区应急指挥机构主要职责：

（1）在市应急指挥部和区应急委的领导下，指挥、协调长宁区文化和旅游突发事件的各项应急处置工作；

（2）决定启动或终止本预案应急机制；

（3）确定并指派区应急指挥机构各成员单位的具体任务及分工；

（4）综合分析、研判长宁区文化和旅游突发事件事态发展，作出相应决策，或向市应急指挥部、区应急委提出措施建议；

（5）必要时组织有关人员、专家赶赴现场参加、指导应急救援；

(6) 决定一般文化和旅游突发事件的相关信息发布、舆论引导、新闻报道等相关事宜；

(7) 落实市应急指挥部和区应急委交办的其他事项。

3.4 区应急指挥机构办公室

区应急指挥机构下设办公室，办公室主任由总指挥指定的负责同志担任。办公室主要职责：

(1) 及时收集、报告长宁区文化和旅游突发事件各类信息情况；

(2) 组织召开区应急指挥机构会议；

(3) 综合分析、研判有关信息，提出具体应急处置方案和措施建议；

(4) 协调组织各成员单位和各应急功能小组按照指挥机构决策部署开展突发事件应急处置工作，并督办落实；

(5) 梳理总结突发事件处置经验教训，提出善后和奖惩意见；

(6) 完成区应急指挥机构交办的其他工作。

3.5 区应急指挥机构各应急功能小组

区应急指挥机构视情成立若干应急功能小组，主要包括现场工作组、善后处置组、新闻宣传组、政策法规组、后勤保障组等，各组成员由区应急指挥机构研究确定。各小组主要职责：

(1) 现场工作组：受区应急指挥机构委派前往突发事件发生地，指导督促涉事文化旅游企事业单位、涉事单位（或人员）积极处理；区外办、侨办、台办配合处理海外、涉港

澳台地区突发事件；汇总了解文化和旅游突发事件情况，及时传递信息，提出政策、措施建议；尽最大可能减少人民生命、财产损失，尽量避免发生次生、衍生灾害。

（2）善后处置组：指导、配合做好事件各项善后工作，及时恢复正常生产生活秩序；对涉事文化旅游企事业单位违法违规行为进行查处。

（3）新闻宣传组：负责拟定事件口径、媒体联络、发布信息、舆情监测等工作，协调相关部门和媒体做好舆论引导等工作。

（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。

（5）后勤保障组：负责事件处置所需各类后勤保障工作。

（6）专家咨询组：由文化、旅游及各相关领域（交通、消防、特种设备、卫生疾控、保险等）专家组成，为事件处置提供决策咨询建议和技术支持。

4 监测与预警

4.1 信息监测

区文化旅游管理部门应会同有关部门，完善信息资源获取和共享机制，及时搜集掌握人员密集场所、高风险项目、特种设备、消防安全、公共卫生、食品安全、道路交通安全、气象水文预警等信息。当预判可能发生突发事件的风险较大时，应及时向区应急委和上级主管部门报告。

4.2 预警信息发布

区文化旅游管理部门接收到市预警发布中心发布的预警信息后，应立即通过电话、传真、手机短信、广播电视以及微博、微信、新闻客户端等方式公开传播，并发布相关安全提示信息。区各文化旅游企事业单位应指定专人负责预警信息接收传递工作。区各文化旅游企事业单位收到预警和安全提示信息后，应通过相关途径立即传播。

4.3 预警响应

预警信息发布后，区文化旅游管理部门根据预警级别和实际情况，加强观测频次和预报，畅通信息接收渠道，通知有关部门、单位采取相应行动预防突发事件发生，并做好应急准备。必要时，及时中断文化和旅游活动。

5 应急响应和处置

5.1 信息报告

5.1.1 报告责任单位与责任人

(1) 区文化旅游企事业单位负责人及该单位在突发事件现场的有关人员；

(2) 区文化旅游管理部门及其工作人员；

(3) 突发事件现场所在街道办事处（镇政府、临空办）；

(4) 其他相关人员。

5.1.2 报告程序

发生文化和旅游突发事件时，涉事的文化旅游企事业单位应迅速采取措施控制事态发展，在通过“110”或“119”报警报险的同时上报区文化旅游管理部门，区文化旅游管理部门接报后，应按照规定向区应急委和上级主管部门报告。

5.1.3 报告时限

一般或较大文化和旅游突发事件发生后，区文化旅游管理部门应在接到报告后 30 分钟内口头、1 小时内书面报告。

重大或特别重大文化和旅游突发事件发生后，区文化旅游管理部门应力争在接到报告后 20 分钟内口头、40 分钟内书面报告。

5.1.4 报告内容

(1) 初次报告。主要包括事件发生时间、地点、死伤情况，事件性质、影响范围和事件发展趋势，已经采取的措施，报告人和联系方式等。

(2) 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。

(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，对事件处理工作的总结和评价。

5.1.5 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。

5.2 先期处置

涉事的文化旅游企事业单位是先期处置第一责任人，要立即启动应急预案，组织现场工作人员和本单位应急救援队

伍营救受害人员，疏散、撤离、安置受威胁人员；控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施；迅速控制可疑的传染源，积极救治病人；向区政府有关部门、单位报告。

区文化旅游管理部门在发现或接报突发事件后，应立即派人赶赴现场进行先期处置，并确定事件等级，上报现场动态信息，提出启动本预案的建议。

在外省（自治区、直辖市）或境外发生涉及本区文化旅游企事业单位、本区居民的文化和旅游突发事件，区应急指挥机构视情派遣工作组赴前方开展工作。

5.3 应急响应

5.3.1 响应分级

（1）Ⅰ级、Ⅱ级响应：发生特别重大或重大文化和旅游突发事件时，由区政府主要领导决定成立区应急指挥机构，启动应急响应。

（2）Ⅲ级、Ⅳ级响应：发生较大或一般文化和旅游突发事件时，由区政府分管领导决定成立区应急指挥机构，启动应急响应。

5.3.2 应对措施

区应急指挥机构负责突发事件的处置指挥，组织、协调各成员单位按照各自职责开展人员搜救、医疗救治、人员核实、疫情防控、交通疏导、设施维护等应急处置和救援工作。

（1）组织协调应急救援力量对现场群众进行疏散，开展被困或失联人员搜救，协调应急管理、消防救援、地震等

部门动用专业器材等辅助手段实施营救，防止事态扩大。

（2）排查事发地周边环境隐患，对事件现场影响范围内的建筑物、构筑物、环境、地形等进行监测，针对应急处置和抢险救援中出现的技術类问题或风险源监测到的不良数据，及时进行会商，确定解决方案，并指导相关单位实施。

（3）组织医疗卫生救援、疾病预防和疫情防控工作，调拨和紧急配送应急物资，紧急抢救突发事件受伤人员并提供心理抚慰支持，妥善处置遇难人员遗体。

（4）做好涉事的文化旅游企事业单位及伤亡人员、受影响人员的信息核实、排查工作。

（5）实施应急排险抢修工作，防控事件引发火灾，水、电、气管线损坏等次生事件。

（6）做好交通管制和车辆、人员疏导工作，必要时为赶赴现场参与抢险车辆和医疗救护车辆设立专用通道，为大规模游客、观众疏散提供运力保障。

（7）做好现场秩序维护工作，根据现场应急处置及抢险救援作业范围，对现场及周边设置警戒区域，加强守护，对进入现场的人员实施控制，做好现场及周边的治安维护工作。

（8）如为涉外、涉港澳台突发事件，区外办、侨办、台办分别配合开展人员救助、善后处置工作。

5.3.3 分类处置

（1）**旅游突发事件：**涉事旅游经营单位应履行现场救助和协助义务，及时组织自救和互救，对旅游者情绪进行安

抚，组织旅游者撤离到安全地点，将伤者及时送医，保护好遇难者的遗体，对行李、物品予以看管。保护现场、留存证据，防止次生事故。尽快确定旅游者基本信息，梳理保险投保情况。

区应急指挥机构现场工作组应指导或直接组织现场救治和协调处置，包括伤员治疗、遇难者遗体火化、事故性质和责任确定、家属接待、信息发布、对外联络、获取具有法律效力或公信力的事件责任认定文件等。

家属需赴境外处理善后的，区应急指挥机构负责协调市公安局、市外办、市港澳办、市台办等部门在旅行证件办理等事宜上积极提供便利。

涉及伤员医疗转运的，区应急指挥机构负责协调市卫生健康委，协助受伤旅游者完成从事发地到接收医院的医疗转运。涉及境外医疗转运的，区应急指挥机构对接市级部门协调驻外使领馆、机构，航空公司等予以协助。

涉及遗体火化、运返的，善后处置组应做好遗体运送、保存、火化的详细方案。涉及遗体境外火化、运返的，区应急指挥机构对接市级部门协调驻外使领馆、机构，航空公司等予以协助。

（2）文化旅游企事业单位对外开放场所突发事件：文化旅游企事业单位对外开放场所应当公布主管部门核定的最大承载量。当游客、观众或消费者数量可能达到最大承载量时，涉事文化旅游企事业单位应及时发布客流信息，立即

采取疏导、分流等措施，严防发生事故，保障安全，并按信息报告要求及时报告。

当文化旅游企事业单位对外开放场所发生火灾、游船、观光车辆、客运索道、游乐设施、溺水等突发事件时，涉事文化旅游企事业单位应立即与消防、公安、海事、卫生等救援部门联系实施救援和处置，并监控事发区域，合理疏导现场其他游客、观众或消费者，防止引发次生事件。

(3) 重大文旅活动突发事件：由区文化旅游管理部门或企事业单位组织的重大文旅活动发生突发事件时，相关单位应立即采取处置措施，迅速发布信息，通报紧急危险情况，告知公众保持冷静，及时打开疏散通道，迅速组织人员撤离。根据情况实行区域性交通管制，分流无关车辆、行人，防止人员拥挤，确保疏散和救援通道畅通。迅速组织力量对受伤人员现场救护或送医救治，全力解救处于危险境地的人员。设置警戒带，划定警戒区域，防止事态扩大，维护社会秩序。

5.3.4 应急响应终止

5.3.4.1 应急响应终止标准

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) 造成人员受到伤害和威胁的危险因素得到控制；
- (4) 受影响人员安全离开危险区域并得到良好安置。

5.3.4.2 应急响应终止程序

符合应急响应终止标准的，区应急指挥机构宣布终止应

急响应。

(1) 逐步停止有关应急处置措施；

(2) 采取或者继续实施必要措施，防止发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件的次生、衍生事件或者重新引发社会安全事件；

(3) 通知相关方面解除应急措施，进入过渡时期，逐步恢复生产生活秩序。

5.3.5 信息发布

一般文化和旅游突发事件的信息发布由区应急指挥机构负责，制定统一的信息发布方案，与突发事件应对处置工作同步研究、同步部署、同步执行。

法律、行政法规和国家另有规定的，从其规定。

6 善后工作

区应急指挥机构负责做好突发事件的善后处置、调查评估、信息报告、诉调对接和保险理赔工作，及时恢复正常生产生活秩序。加强对涉事企事业单位后续工作跟踪督导，及时梳理总结经验教训，提出奖惩意见建议，及时发布安全警示，提出安全管理要求。

7 应急保障

区应急指挥机构根据区应急委的部署指导，协调各项应急物资。

8 预案管理

8.1 预案编制

长宁区文化和旅游局负责本预案的编制，并根据长宁区经济社会发展情况及文化和旅游突发事件应对工作实际，及时修订完善，报区政府批准后实施。

8.2 预案解释

本预案的具体解释工作由长宁区文化和旅游局会同有关部门承担。

8.3 预案实施

本预案自印发之日起实施，原 2016 年 5 月长宁区文化局制定发布的《长宁区处置重大文化活动突发公共事件应急预案》同时废止。

相关部门及职责

1. **区委宣传部（区委网信办、区新闻办）：**负责统筹协调文化和旅游突发事件的新闻应对和舆论引导工作，协调新闻媒体做好相关新闻报道。

2. **区委统战部（区民宗办、区台办）：**协助处理文化和旅游突发事件中涉及民族宗教问题的事件；负责协调文化和旅游突发事件中涉台人员的相关工作，为事件处理中相关证件办理等提供便利。

3. **区公安分局：**负责文化和旅游突发事件现场的治安、交通秩序维护工作，配合有关部门开展调查工作。

4. **区民政局：**负责协调遗体处理、殡葬等善后事宜。

5. **区卫生健康委员会：**负责组织医疗卫生单位对文化和旅游突发事件中伤病人员开展紧急医疗救治及相关卫生处理等工作。

6. **区建设管理委员会：**负责文化和旅游突发事件中组织协调有关部门和单位做好交通运输保障工作；负责组织、指挥、协调内河水面上文化和旅游突发事件应急处置；负责防汛应急抢险的技术支撑和汛期的汛情、水情监测通报工作；协调指导事发地区生活、生产经营和生态环境用水工作。

7. **区市场监督管理局：**负责文化和旅游突发事件中涉及食物中毒的处置和协调工作；协助做好市场交易行为的监管执法；负责对场所特种设备的安全监察，并参与相关特种设备突发事件的处置和调查工作。

8. 区应急管理局：负责组织协调专、兼职应急救援力量开展应急救援工作；组织协调重要应急物资的调拨；负责依法组织对长宁区文化和旅游突发事件涉及生产安全事故的调查处理工作。

9. 区规划资源局：负责指导文化和旅游突发事件中涉及地质灾害的相关工作。

10. 区信访办：负责提供文化和旅游突发事件的信访、上访信息，协助处置因事件引起的上访事件。

11. 区外办：负责协调文化和旅游突发事件中涉及外籍、港澳人员的相关工作，为事件处理中相关证件办理等提供便利。

12. 区消防救援支队：负责组织文化和旅游突发事件发生的火灾处置及以抢救人员生命为主的救援工作；负责依法组织对本区文化和旅游突发事件火灾事故的调查处理工作。

13. 其他相关部门：按照部门的职责，负责文化和旅游突发事件相关工作。

长宁区文化和旅游突发事件应急处置流程图

