旅游应急响应、热点问题处置情况

突发自然灾害和事故灾难事故应急救援处置程序

①当发生自然灾害和事故灾难危及到旅游团队游客的人身安全时，随团导游人员、司机或团队游客、当地旅游区点应立即拨打有关救援电话，在与当地有关部门取得联系争取救援的同时，应立即向事件发生地旅游管理部门、旅游应急救援中心和组团旅行社或地接旅行社负责人报告情况。

②事件发生地旅游管理部门接到旅游团队、旅游区点等突发自然灾害和事故灾难报告后，要主动了解、核实事故信息，向政府和上级旅游主管部门报告，并积极协调有关部门为旅游团队提供紧急救援。同时向组团旅行社所在地旅游管理部门通报情况，协同处理有关事宜。