

FOLIDAY 复星旅文

复星旅文集团

突发事件处置及报告管理制度

[EHS_S_CS•00_004_V3.0]

[EHSQ 管理部]

Fosun Tourism Group
2022-04-06

前言

本文件规定了上海复星旅游文化集团总部及各公司突发事件处置最低要求，同时鼓励各公司执行更高的要求来保证游客与员工安全健康。

本文件中使用的男性词（他、他的）视为同样包含对应的女性。

本程序以英文和中文编写。如果英文版本与中文版本之间有任何矛盾或不一致，以中文版本为准。

目录

第一章	总则.....	4
第二章	组织架构和职责	4
第三章	突发事件分级及对应管理层级	7
第四章	应急响应	11
第五章	突发事件报告流程.....	14
第六章	责任追究	15
第七章	文件控制	15

复星旅文突发事件处置及报告管理制度

第一章 总则

第一条 目的

为了预防和减少复星旅文集团突发事件的发生，控制、减轻和消除突发事件引起的严重危害，更好的协助复星旅文集团相关管理人员熟悉掌握突发事件处置的职责，根据《中华人民共和国突发事件应对法》《突发公共卫生事件应急条例》《上海市突发公共事件总体应急预案》等，编制了《复星旅文集团突发事件处置和报告管理程序》。

第二条 适用范围

本办法适用于复星旅文集团总部、各成员企业及各地办事处。

第二章 组织架构和职责

第三条 组织架构和职责

复星旅文集团突发事件总体处置流程总体遵循“统一领导，分级负责，属地管理为主”的原则，设置三个层级应急管理架构。

第一层级：

复星旅文集团总部突发事件管理第一层级管理机构是“复星旅文危机管理委员会(Crisis Command Center)”，其定位为复星旅文集团突发事件管理决策团队，职责包括决定突发事件处理政策和战略方向，并向第二层发出指示。

复星旅文集团危机管理委员会	
岗位	人员
组长	复星旅文集团董事长、副董事长
副组长	总裁、联席总裁
秘书长	EHSQ 总经理
成员	旅文总部各职能部门负责人、各企业、项目负责人

职责

组长：负责 I 级（重大事件）总体指挥、重大决策工作。

副组长：负责应急指挥委员会的日常工作的贯彻与落实，协调复星集团总部及各公司资源，协助组长做出重大决策

秘书长：汇总各部门报备的最新处置动态，并做各方协调工作；监督事件进展情况与处理质量，监督后续执行效果等，为各项安全工作提供协调支持。

旅文总部职能部门负责人：在各自专业领域提供专业技术支持和建议

各公司主要负责人：是各公司安全管理的负责人，当管辖范围公司发生突发事件时，在组长的指挥下，具体负责重大决策的执行以及领导突发事件现场指挥部。

复星旅文集团总部应急管理指挥部应在复星旅文集团总部设置指挥室，当发生 I 级（重大事件）时由秘书长负责启动应急管理指挥部并通知主任、副主任、总部职能部门以及事件发生管辖范围的各公司负责人在规定时间内抵达指挥室，或通过电话方式保持沟通。

第二层级：

复星旅文集团总部“日常突发事件处置小组”，由集团总部“应急管理指挥部”任命成员，“应急管理指挥部”副主任担组长，统一协调和监管 II 级（较大事件）的处置。以及激活第一层级“应急管理指挥部”，并对“应急管理指挥部”报告和负责。各公司及项目负责人，负责领导“突发事件现场指挥部”对管辖范围内的突发事件及时处置，并及时向“日常突发事件处置小组”组长报告进展。复星旅文集团总部日常突发事件处置小组成员

复星旅文日常突发事件处置小组	
岗位	人员
组长	复星旅文集团总裁、联席总裁
秘书长	EHSQ 总经理
成员	各职能部门负责人、各企业、项目负责人

职责

组长：领导“日常突发事件处置小组”的日常运营，协调各方资源，及时向第一层级“危机指挥委员会汇报”

秘书长：汇总各部门报备的最新处置动态，并做各方协调工作；监督事件进展情况与处理质量，监督后续执行效果等，为各项安全工作提供协调支持。

旅文总部职能部门：在各自专业领域提供专业技术支持和建议

各公司、项目主要负责人：是各公司、项目安全管理的负责人，对各自管辖范围内发生的突发事件处置具有决策权，及时听取各自公司内 EHS 团队以及复星旅文集团总部各职能部门意见，及时向“日常突发事件处置小组”组长报告事件进展。

第三层级：

各成员企业、项目设置“突发事件现场指挥部”，根据各自应急管理程序的要求对现场进行管控，职责包括成立现场处置小组、保障现场人员的安全和健康、向地方政府部门报告和配合政府执法部门的检查等，向第二层级、第一层级报告和负责。

表格 3：各企业、项目突发事件现场指挥部

各企业、项目突发事件现场指挥部	
岗位	人员
组长	各公司、项目总经理
成员	企业副总、各部门负责人

职责：

组长：是突发事件现场指挥负责人，对管辖范围内发生的突发事件处置具有决策权，协调公司、项目内各方资源及时有效处置突发事件，必要时向第二层级、第一层级团队寻求资源和协助。

成员：在各自管辖范围内协助组长处置突发事件

突发事件处置秉承“属地管理为主”的原则。“突发事件现场指挥部”是复星旅文突发事件现场的直接处置团队。当情况紧急或其他原因导致无法与第二层级、第一层级取得及时有效联系时，“突发事件现场指挥部”组长可自行判断情况，采取有效措施，确保突发事件在第一时间得到控制和处置。

各企业、项目应制定各自《突发事件应急处置预案》，并定期组织演练。

第三章 突发事件分级及对应管理层级

第四条 突发事件分级

根据《生产安全事故报告和调查处理条例》、《最高人民法院、公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定》以及《上海市处置旅游突发事件应急预案》等法律法规，复星旅文集团将突发事件分为三级：I（重大）级、II级（较大）、III级（一般），具体标准参见下表：

表格 4：突发事件分级标准

事件级别	序号	类型	判定标准
I 级（重大）	1	安全	死亡、失踪 \geq 1 人，或 重伤 \geq 3 人
	2	消防	有 3 人以上被困的火灾 燃烧面积在 500 m ² 以上的普通建筑火警，或 燃烧面积在 100 m ² 以上的高层建筑、地下建筑、人员密集场所、易燃易爆危险品场所、重要场所、特殊场所火警等。
	3	食品安全	疑似食物中毒人数 \geq 30 或 就医人数 \geq 10
	4	传染病及其他急性健康损害	1、发现甲类传染病，及按照甲类管理的（传染性非典型肺炎、肺炭疽、人感染高致病性禽流感、新型冠状病毒肺炎）例数 \geq 1 例的，或 2、乙类传染病及按照乙类管理的传染病例数的例数 \geq 3 例 3、发生泳池急性吸入中毒、其他急性健康损害等 \geq 10 例
	5	治安	人员人身安全遭受严重威胁的（恐怖袭击、自杀、绑架、强奸、投毒等） 发生大客流集体踩踏事件，造成重伤 3 人以上的
	6	自然灾害	地震、泥石流、海啸、山体滑坡等造成人员伤亡、或景区运营严重受损的
	7	财物损失	财物损失 \geq 30 万元（人民币）

事件级别	序号	类型	判定标准
	8	特种设备	锅炉、压力容器爆炸 责任事故导致大型游乐设施、索道停运超过 7 天的 客运索道高空滞留人员 ≥ 3 小时 大型游乐设施高空滞留人员 ≥ 1 小时
	9	客户投诉	群体性投诉 ≥ 50 人，或 复星旅文集团客户投诉中心 24 小时内收到同一事件客户 投诉数量大于 20
	10	人员滞留	被迫滞留境外人数 ≥ 10 ，或 境内游客滞留人数 ≥ 100 人
	11	交通事故	交通事故造死亡 1 人以上，或重伤 3 人以上的
	12	媒体影响	多篇平面媒体报道，或一起全国性网站或全国平面媒体跟 踪报道，甚至引起社会热点的， 公司一级或二级品牌可能或已经一定影响，对媒体具有强 烈吸引力的突发事件
II 级（较大）	1	安全	$1 \leq \text{重伤人数} < 3$ 1 名及以上人员现场失去意识或昏迷，生命受到威胁的
	2	消防	有 1 人及以上被困的火警 燃烧面积在 500 m^2 以下的普通建筑火警。 燃烧面积在 100 m^2 以下的高层建筑、地下建筑、人员密 集场所、易燃易爆危险品场所、重要场所、特殊场所火警 等。
	3	食品安全	$10 \leq \text{疑似食物中毒人数} < 30$ ，或 $5 \leq \text{食源性疾病就医人数} < 10$
	4	传染病及其 其他急性健康 损害	$1 \leq \text{乙类传染病及按照乙类管理的传染病例数} < 3$ $3 \leq \text{丙类传染病及当地按照丙类管理的传染病例数} < 10$ (如上海的水痘) 或 $3 \leq \text{发生泳池急性吸入中毒、其他急性健康损害等} < 10$ 例
	5	治安	游客或员工构成犯罪立案或刑事拘留的 游行、示威、讨薪、静坐等群体治安事件人员 ≥ 30 人
	6	自然灾害	恶劣气象灾害造成财产损失或运营的，如台风、暴雨、冰 雹、降雪，或触发其他 II 类突发事件标准的

事件级别	序号	类型	判定标准
	7	财物损失	10 万元 ≤ 财物损失 < 30 万元（人民币）
	8	特种设备	3 天 ≤ 责任事故导致大型游乐设施、客运索道停运 < 7 天 电梯轿厢滞留人员 ≥ 1 小时 1 小时 ≤ 客运索道高空滞留人员 < 3 小时 30 分钟 ≤ 大型游乐设施高空滞留人员 < 1 小时
	9	客户投诉	20 ≤ 同一事件群体性投诉人数 < 50, 10 ≤ 复星旅文集团客户投诉中心 24 小时内收到同一事件 客户投诉数量 < 20
	10	人员滞留	5 ≤ 被迫滞留境外人数 < 10, 或 20 ≤ 景区关闭后游客滞留人数 < 50 人
	11	交通事故	1 ≤ 交通事故造重伤 < 5 人, 或 轻伤人数 ≥ 3 人
	12	媒体影响	一篇以上传统媒体（报纸、电视、广播等）报道的, 或
III 级（一般）	1	安全	员工受伤休假 ≥ 7 天的, 或 员工受伤后需住院治疗的, 或 员工诊断为疑似职业病或急性职业中毒 ≥ 1 人 一次性造成游客轻伤人数 ≥ 3 或 1 名及以上游客受伤就医后需住院治疗的
	2	消防	发生火灾触发消防喷淋系统动作（含厨房灶台灭火系统）, 或 火灾、人员被困等触发消防队 119 出警的
	3	食品安全	3 ≤ 疑似食物中毒人数 < 10, 或 同一团体, 1 天内发生 5 例及以上急性胃肠炎样病例, 或 过去 3 天内发生 10 例及以上急性胃肠炎样病例, 或 以上病例经医院检测后, 有 2 例及 2 例以上确诊为诺如病毒、细菌性痢疾、沙门氏菌等病原体感染的
	4	传染病及其他急性健康损害	1 ≤ 丙类传染病及按照丙类管理的传染病例数 < 3 1 ≤ 发生泳池急性吸入中毒、其他急性健康损害等 < 3 例

事件级别	序号	类型	判定标准
	5	治安	违反《治安管理条例》等治安事件引发警方出警，或由警方行政拘留的 10≤游行、示威、讨薪、静坐等群体治安事件人员<30人
	6	自然灾害	恶劣天气造成局部运营受影响，或触发其他 III 类突发事件标准的
	7	财物损失	2 万元≤直接财物损失<10 万元（人民币）
	8	特种设备	客运索道高空滞留人员≥30 分钟 大型游乐设施高空滞留人员≥30 分钟
	9	客户投诉	10≤同一事件群体性投诉人数<20，或 5≤复星旅文集团客户投诉中心 24 小时内收到同一类型客户投诉数量<20
	10	人员滞留	被迫滞留境外人数≥5，或 景区关闭后游客滞留≥20 人
	11	交通事故	1 人≤交通事故造成轻伤人数<3 人
	12	媒体影响	一篇以上自媒体报告、转载或其他小范围报道的
	13	政府检查不符合项	安监、消防、卫监、食药监、环保、质检等政府部门执法检查中发现不符合项后出具罚款的
<p>注意：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 事件级别可根据严重程度、社交媒体影响进行升级，具体由各级突发事件处置小组决定 2. 突发事件中的媒体影响处置具体由复星旅文集团总部负责“企业传播&公共事务”的职能部门牵头，各公司负责“公共事务”的部门应积极配合。 			

第五条 事件等级相应的管理层级

根据突发事件应急管理“统一领导，分级负责，属地管理为主”的原则，不同层级的应急管理组织架构负责不同等级突发事件的应急管理，具体按照表格 5“突发事件等级与应急管理层级对应表”。

表格 5：突发事件等级与应急管理层级对应表

突发事件等级	对应的管理层级	相应措施
I 级（重大）	第一层级	<p>启动第一层级管理架构，集团总部“危机管理委员会”调配全体组员，依各自分工，按既定应急方案处置应急事件，必要时，临时调整方案。</p> <p>在集团总部成员汇集会议室，无法抵达现场的建立微信、钉钉等群组，传达与更新各类指令与信息。</p> <p>根据情况决定是否向复星集团总部汇报。</p>
II 级（较大）	第二层级	<p>接到“第三层级”的报告后立即成立“日常突发事件处理小组”，通过微信、钉钉、邮件电话等方式与第三层级团队建立沟通指导解决突发事件。</p> <p>根据事件发展情况判断是否启动第一层级“危机指挥委员会”。</p>
III 级（一般）	第三层级	<p>按照各自公司应急救援预案成立“突发事件现场指挥部”，保障现场人员的安全和健康、完成响应的恢复重新工作，完成事件调查报告。</p> <p>按照表格 7 要求在规定时间内向复星旅文集团总部 EHS 管理团队报告。</p>
尚未达到“III 级”标准的其他较小事件	第三层级	由各公司按照各自应急预案自行处理。

第四章 应急响应

第六条 突发事件处置规程

根据不同的突发事件性质，应制定不同的应急相应措施，具体可以参考表格 6 “突发事件一般处置规程”，鼓励各公司、项目执行更高的要求来保证应急处置措施。

表格 6：突发事件一般处置规程

突发事件类型	一般处置规程
人员伤亡	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即时处置：事发单位迅速安排医生护士进行现场医疗救助。对现场进行控制，无关人员进行疏散，根据情况判断是否呼叫救护车或送至医院 2. 应急响应：视情成立现场指挥部，统一组织指挥处置行动，并安排人员随同前往医院密切关注医疗情况，对现场设置隔离防止其他人员受伤，保护各种证据，查看监控录像等初步判断事件发生直接原因。发生死亡、重伤事件 1 小时内向当地政府安全监督管理部门报告。 3. 后期处置：做好伤病员救治工作，调查事故发生原因，按照“四不放过”原则编写事故报告
食品安全事件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即时处置：立即对食物中毒人员进行医疗救助，并密切关注并随时更新救治情况，同时立即停止可疑食品供应，防止事件扩大。对上报的信息和线索进行研判，并组织力量先期到场处置，并保护现场证据。 2. 应急响应：视情况成立现场指挥部，统一组织指挥处置行动；按照《复星旅文急性胃肠炎控制指南》要求，隔离有症状人员、排查并隔离密切接触者、消毒场地、封存并检测可疑食材。并根据当地要求向政府部门报告。 3. 后期处置：做好病员救治工作和隔离解除评估工作，进行事故原因调查和分析，针对问题提升食品安全管理。
火灾	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即时处置：事发单位应组织力量迅速开展自救互助，控制事态发展，疏散和转移人员；同时向当地消防部门 119 报告信息。立即启动微型消防站，组织人员疏散，控制火灾进一步扩大 2. 应急响应：各事发单位成立“突发事件现场指挥部”做好灭火救援、交通保障、人员疏散、治安维护等工作，防止事态进一步扩大，并且及时向第二层级管理团队汇报。第二层级应急管理团队协调推进落实突发事件各项应急响应措施，组织开展信息报送、现场控制、会商决策、资源配置、协调处置等工作。 3. 检查火场，防止复燃。清理火场，不留死角。要组织资源及时做好受伤人员救治、救济救助、家属安抚、恢复秩序等善后工作。火灾事故结束后与当地消防队协作，调查火灾原因编写事故发生报告。
特种设备事故	<ol style="list-style-type: none"> 1. 及时处置：立即组织有关应急力量实施应急救援，并立即向当地特种设备监督管理机构报告。对特种设备现场进行控制，立即停用同样类型设备

突发事件类型	一般处置规程
	<ol style="list-style-type: none"> 应急响应：事发单位迅速实施应急处置，视情成立现场指挥部，统一组织指挥处置工作，对于发生事故的特种设备立即停止使用，安排人员的救治和疏散，对于高空滞留人员、电梯困人人员立即启动应急预案，由专业团队操作设备进行救援，达到特种设备事故标准的在 1 小时内向当地政府质量监督管理部门报告。 后期处置：事发单位做好相关人员的安置工作，对出事设备没有弄清事故发生原因，消除隐患之前应封存，不得投入使用。及特种设备生产、安装、检测部门一起分析事故发生根本原因，提出改进方案，评估有效后方可继续投入使用。
群体性聚集事件	<ol style="list-style-type: none"> 即时处置：立即安排安保力量现场控制秩序，防止事态恶化。做好现场秩序的管控，防止事态升级、扩大，人员如有出格行为的，进行必要法律告知，必要时报警。 应急响应：各公司安保管理部门进行现场控制，必要时向当地公安机关报告。由消费者协商推选 1-2 人为代表，工作人员通过向消费者代表了解情况，整理归集消费者诉求，并进行调解。必要时向当地公安机关报告，配合公安机关现场调查取证。 后期处置：分流点做好人员的登记与甄别、教育训诫、看护等工作，查清群众聚集事件原因及管理问题，完成事件报告。
重大客诉	<ol style="list-style-type: none"> 及时处置：迅速安排客户服务人员应做好劝导，稳定消费者情绪，并派安保力量维持现场秩序。对上报的信息和线索进行研判，并组织力量先期到场处置，初步判断客诉的原因。 应急响应：重大消费争议事件后，接报单位应根据按诉求人的数量、事件的性质、诉求件的危害程度、社会影响等，确定应急工作等级。客户服务人员分别向消费者做好有关劝导工作，协助运营方稳定消费者情绪；向消费者了解争议情况进行调解；涉及群体诉求的，由消费者协商推选 1-2 人为代表，工作人员通过向消费者代表了解情况，整理归集消费者全部诉求后划分类别，将客诉人群分类成 3-5 人小组，安排客户服务人员分别进行调解。 后期处理：形成消费争议处置情况书面报告，综合分析原因，发现管理中薄弱环节。
传染病及其他急性健康损害	<ol style="list-style-type: none"> 及时处置：迅速对有症状人员进行隔离和医疗救助，密切追踪医疗救治情况和诊断情况，必要时按照当地要求向卫生部门报告，协助医疗机构对患者进行转移

突发事件类型	一般处置规程
	2. 应急响应：及时排查密切接触者，对患者所呆的场所、使用的物品进行消毒处理 3. 后期处理：对整个酒店或度假区的前场和后场区进行彻底的清洁消毒，根据实际情况对应急预案进行必要的调整
媒体影响	1. 及时处置：根据负面新闻消息立即对相关现场进行查看，所有人员未得到公共事务部授权之前不得在公开场合及对媒体发表任何看法和意见。 2. 应急响应：立即报告给复星旅文集团总部企业传播与公共事务部成立处置小组，沟通新闻媒体及时对外发布准确信息，正确引导和影响舆论，组织有关部门准备相应材料，统一对外口径，适时组织召开发布会及接待采访等。 3. 后期处理：持续跟踪媒体相关报道直至事件平息，编写事件调查总结报告，各公司及项目与总部公共事务部合作建立自己的舆情监测管理体系。 4. 具体参考《复星旅文集团新闻发布和外事活动管理办法》中“危机公关”的具体要求

第五章 突发事件报告流程

第七条 重大事件提前报备

对于可以预见的重大事件，如大型群众性活动、重大媒体访问、影响公司形象等的重大事件，各公司负责人应及时向集团总部告知，其中大型群众性活动应按照中华人民共和国国务院令 505 号《大型群众性活动安全管理条例》要求，提前 20 个工作日向当地公安局以及复星旅文集团总部 EHSQ 团队报备。报备文件应包括工作方案、应急管理程序等。

第八条 突发事件报告

突发事件的应急管理机上报必须坚持“谁主管、谁负责”的原则，各公司、项目第一负责人在主管辖区内调动一切可用力量减少突然事件造成的危害。

突发事件发生后，各公司负责人应按照各自突发事件应急预案，立即成立“突发事件现场指挥部”，初步判断严重等级并立即采取措施，“突发事件现场指挥部”负责人主要职责为现场突发事件的处置，可委派其他人按照“表格 7”的要求在指定时间内向集团总部第二层级管理团队报告，如事件重大可直接向第一层级团队“危机指挥委员会”报告，不得以任何理由无故拖延。

重大事项报告的形式分为种：电话报告和书面报告。口头报告形式包括但不限于：电话、微信、复星通等。口头报告应包括：事件发生时间、地点、事件大致描述、初步判断原因、事故后果等，必要时发送相关现场图片。

书面报告具体格式各公司可自行制定，但应包含：最新的事情详细信息、事件最新进展、现场状况图片、现场控制措施等。

事件调查完整报告格式各公司可自行制定，但应包含事情发生的详细经过，人员、财产损失以及社会影响的规模，事件发生的直接原因和根本原因分析，事件的经验教训、责任人员的处理等。

表格 7：突发事件报告时限

事件等级	口头报告 时限	书面报告 提交时限	事件调查完整报告提交 时限
I（重大）	30 分钟内	12 小时内	30 天内
II（较大）	2 小时内	24 小时内	15 天内
III 级（一般）	24 小时内	48 小时内	15 天内

注：由于时区差异导致在欧洲、美洲等地造成的突发事件无法按照上述要求口头报告的，可适当放宽口头报告时限，但均应在规定时间内提交书面报告。

第六章 责任追究

第九条 责任追究

各公司、项目第一负责人、或 EHSQ 管理负责人必须按照本制度要求及时向复星旅文集团报告。若出现瞒报、迟报、谎报、误报、漏报或扩大（缩小）事态进行虚报以及设置障碍、阻止知情人上报的，一经查实，将严格进行责任追究。

第七章 文件控制

第十条 解释

本规定由旅文 EHSQ 管理部负责制定、修改和解释。

本规定自发布之日起执行。

第十一条修订历史

日期	修订说明	版本
2019年3月	初始发布	Rev. 0
2019年7月18日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 翻译成中英双语 2. 将《复星旅文集团重特大事件处理流程》更名为《复星旅文集团突发事件处置及报告管理制度》 3. 提出突发事件“统一领导，分级负责”的原则，对突发事件处置小组分成三个层级，集团总部“危机指挥委员会 CCC”为第一层级，集团总部“突发事件日常处置小组”为第二层级，各公司及项目“突发事件应急管理指挥部”为第三层级。 4. 调整第4条“突发事件分级”，划分12个事件类型，按照严重程度将事件分为I（重大）、II（较大）、III（一般）3个级别。 5. 增加第6条，将I、II、III级事件等级对应到三个层级管理团队，实现分级负责。 6. 增加第7条“突发事件一般处置规程” 7. 增加第8条“突发事件报告时限”，规定不同级别的事件口头和文字报告的时限 8. 增加第十二条“修订历史”和第十三条“名词解释” 	Rev. 1.0
2020年7月15日	<ol style="list-style-type: none"> 1、更新复星旅文集团应急指挥委员会 2、更新复星旅文集团总部日常突发事件处置小组名单 3、突发事件分级标准中，“公共卫生”事件更新为“传染病及其他急性健康损害”， <ol style="list-style-type: none"> a) I级（重大）事件级别中，4. 传染病及其他急性健康损害-按照甲类管理的乙类传染病增加“新冠肺炎”；增加“发生泳池急性吸入中毒、其他急性健康损害等≥ 10例的” b) II级（较大）事件级别中，4. 传染病及其他急性健康损害-增加“$3 \leq$发生泳池急性吸入中毒、其他急性健康损害等< 10例”； c) III级（一般）事件级别中，1. 安全：修改为：“员工受伤休假≥ 7天的，或员工受伤后需住院治疗的，或员工诊断为疑似职业病或急性职业中毒≥ 1人，一次性造成游客轻伤人数≥ 3或游客受伤就医后需入院的；员工或游客出现昏迷、意识丧失、心脏骤停等情况者 d) III级（一般）事件级别中，3. 食品安全 修改为：$3 \leq$疑似食物中毒人数< 10，或 	Rev. 2.0

	<p>同一团体，1 天内发生 5 例及以上急性胃肠炎样病例，或过去 3 天内发生 10 例及以上急性胃肠炎样病例，或以上病例经医院检测后，有 2 例及 2 例以上确诊为诺如病毒、细菌性痢疾、沙门氏菌等病原体导致的急性胃肠炎。</p> <p>e) III 级（一般）事件级别中，4. 传染病及其他急性健康损害，增加“1≤发生泳池急性吸入中毒、其他急性健康损害等<3 例”</p> <p>4、表 4 突发事件分级标准中，“客户投诉”调整了报告人数</p> <p>a) I 级（重大）事件级别中，9. 客户投诉，调整为：群体性投诉≥ 50 人，或复星旅文集团客户投诉中心 24 小时内收到同一事件客户投诉数量大于 20</p> <p>b) II 级（较大）事件级别中，9. 客户投诉，调整为：20≤群体性投诉<50 人，或 10≤复星旅文集团客户投诉中心 24 小时内收到同一事件客户投诉数量<20</p> <p>c) III 级（一般）事件级别中，9. 客户投诉，调整为：10≤群体性投诉<20 人，或 5≤复星旅文集团客户投诉中心 24 小时内收到同一事件客户投诉数量<10</p> <p>5、表 6. 突发事件一般处置规程 食品安全事件修改为：</p> <p>a) 即时处置：立即对食物中毒人员进行医疗救助，并密切关注并随时更新救治情况，同时立即停止可疑食品供应，防止事件扩大。对上报的信息和线索进行研判，并组织力量先期到场处置，并保护现场证据。</p> <p>b) 应急响应：视情况成立现场指挥部，统一组织指挥处置行动；按照《复星旅文急性胃肠炎控制指南》要求，隔离有症状人员、排查并隔离密切接触者、消毒场地、封存并检测可疑食材。并根据当地要求向政府部门报告。</p> <p>c) 后期处置：做好病员救治工作和隔离解除评估工作，进行事故原因调查和分析，针对问题提升食品安全管理。</p> <p>6、表 6. 突发事件一般处置规程 删除原公共卫生条款，修改为传染病及其他急性健康损害：</p> <p>a) 及时处置：迅速对有症状人员进行隔离和医疗救助，密切追踪医疗救治情况和诊断情况，必要时按照当地要求向卫生部门报告，协助医疗机构对患者进行转移</p> <p>b) 应急响应：及时排查密切接触者，对患者所呆的场所、使用的物品进行消毒处理</p> <p>c) 后期处理：对整个酒店或度假区的前场和后场区进行彻底的清洁消毒，根据实际情况对应急预案进行必要的调整</p> <p>7、表 6. 突发事件一般处置规程 媒体影响，增加 4. 3.4. 具体参考《复星旅文集团新闻发布和外事活动管理办法》中“危机公关”的具体要求</p>	
--	---	--

2022年3月30日	调整“危机管理委员会”、“突发事件日常处置小组”角色和岗位为表格便于查看和理解 按照《复星集团危机管理评估与行动表》2021年12月1日版本，调整突发时间口头汇报时间：将重大时间口头汇报时间缩短至30分钟，较大时间口头汇报时间缩短至2小时。	Rev 3.0
------------	---	---------

第十二条名词解释

名词	定义
突发事件	突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和危害社会，或危及公共安全的紧急事件
重伤	指机体完整性遭到严重破坏或功能严重障碍，员工及承包商重伤：根据 GB6441《企业职工伤亡事故分类标准》规定，重伤指损失工作日等于和超过 105 个工作日的失能 游客重伤：按照《人体损伤程度鉴定标准》定义执行
轻伤	按照《人体损伤程度鉴定标准》定义执行
甲类传染病及按照甲类传染病管理的疾病	鼠疫、霍乱、SARS（传染性非典型肺炎）、新冠肺炎、其他新发传染病
乙类传染病	艾滋病、病毒性肝炎、脊髓灰质炎、人感染高致病性禽流感、麻疹、流行性出血热、狂犬病、流行性乙型脑炎、登革热、炭疽、细菌性和阿米巴性痢疾、肺结核、伤寒和副伤寒、流行性脑脊髓膜炎、百日咳、白喉、新生儿破伤风、猩红热、布鲁氏菌病、淋病、梅毒、钩端螺旋体病、血吸虫病、疟疾，共计 25 种
丙类传染病	流行性感 冒、流行性腮腺炎、风疹、急性出血性结膜炎、麻风病、流行性和地方性斑疹伤寒、黑热病、包虫病、丝虫病，除霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒以外的感染性腹泻病，共计 11 种
特种设备	是指对人身和财产安全有较大危险性的锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施、场（厂）内专用机动车辆等，具体按照《特种设备目录》执行
食源性疾病	食源性疾病是指通过摄食而进入人体的有毒有害物质（包括生物性病原体）等致病因子所造成的疾病。一般可分为感染性和中毒性，包括常见的食物中毒、肠道传染病、人畜共患传染病、寄生虫病以及化学性有毒有害物质所引起的疾病

名词	定义
自媒体	自媒体，又称“公民媒体”或“个人媒体”，自媒体平台包括：博客、微博、微信、抖音、百度官方贴吧、论坛/BBS 等网络社区。
传统媒体	传统媒体是相对于近几年兴起的网络媒体而言的，传统的大众传播方式，即通过某种机械装置定期向社会公众发布信息或提供教育娱乐平台的媒体，主要包括报刊、户外、通信、广播、电视以外的网络等传统意义上的媒体。

第十三条参考标准

中华人民共和国传染病防治法

中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国特种设备安全生产法

中华人民共和国消防法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国刑法

国家突发公共事件总体应急预案

突发公共卫生事件应急条例

国家食品安全事故应急预案

国家突发公共卫生事件应急预案

生产安全事故报告和调查处理条例

国家突发环境事件应急预案

最高人民检察院、公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定

国家突发公共卫生事件应急预案

特种设备事故报告和调查处理规定

上海市处置旅游突发事件专项应急预案

复星集团重大安全质量环境事故上报制度

复星集团复星集团全球客户服务与产品质量监督管理规定