

上海市青浦区文化和旅游局文件

青文旅〔2024〕103号

关于做好国庆假期 A 级旅游景区安全工作的 通知

各街镇景区安全管理部门、各 A 级景区：

国庆假期在即，各街镇景区安全管理部门、各 A 级景区要认真贯彻落实习近平总书记关于安全生产工作的重要指示批示和系列重要讲话精神，按照文化旅游部和市委市政府工作要求，做好 2024 年国庆假期 A 级旅游景区安全等各项工作，重点做好以下工作：

一、在安全管理方面

（一）推动落实安全管理“九必须”要求。各 A 级景区对照《旅游景区安全管理“九必须”》（附件 1）逐项落实，确保各项目、各环节安全工作有人管，安全要求落实到位。

（二）加强极端天气应对。一是加强天气预警。密切关注天气变化，加强游客出游安全提示，对游客可能遇到的突发天气状况预先做好提醒提示和应急指导。二是加强交通保障。国庆假期出游客流量大，旅游客运安全风险突出，各 A 级景区应禁止景交车、自驾车等超员载客、超速行驶等违法肇事行为。加强风险地段人行、车行安全风险提示。

（三）加强消防安全管理。一是压实安全责任。各街镇景区安全管理部门要强化督导，压实景区消防安全主体责任。二是开展隐患排查。各街镇景区安全管理部门须督促景区确保灭火器材可以正常使用，安全出口和疏散通道没有堵塞现象。严格加强火源管控、燃气管线检查、电路安全管理，加强施工项目、临时搭建设施管理，加强相关工作人员规范操作培训。

（四）加强高空、涉水等项目管理。一是紧盯高空项目。各街镇景区安全管理部门要强化景区内玻璃栈道等安全检查，继续做好“步步惊心”等项目的安全督导，坚决不能出现继续使用“三点式”安全带的情况。二是紧盯涉水项目。各 A 级景区内涉水项目、临水、邻崖等危险地段，要设置安全防护设施，加强游客安全提示，按要求配备专业安全员和有效救援设施。各街镇景区安全管理部门要督促有浮桥吊桥的景区科学评估此类项目承载量，健全制度、制定预案、加强防护，避免出现拥挤、断裂、侧翻或游客意外落水等情形。三是紧盯高风险项目。各街镇景区安全管理部门要依照部门职能，会同相关主管部门，推动景区加大对交通、游乐等设施，冰雪项目、高风险旅游项目设施，游客防护设施，尤其是观光小火车等观光设施的安全检查和风险排查，防止设施设备“带病运行”，防止工作人员无证上岗。要加强员工规范操作培训，避免因操作生疏、细节疏漏引发安

全问题。要引导游客量力而行、谨慎参与高风险项目。

（五）应急处置准备要落实到位。各 A 级景区要根据自身特点及实际，制定突发事件应急处置预案，健全应急联动机制，组建应急处置救援队伍，完善应急物资储备，并定期组织综合应急演练和专项演练。在发生安全生产事故或其他影响面较大的事件后，涉事的景区要在迅速采取措施控制事态发展的同时，第一时间按要求上报属地相应的政府管理部门和文旅管理部门，确保应急通信畅通，信息报送及时，应对措施有效，事件处置得当。

二、在管理服务方面

（一）便利入境旅游。各 A 级景区应以假期服务为契机，积极推进提高入园便利化、支付便利化、语言便利化水平，支持使用包括护照、永居证在内的多种有效证件购票，设置多语种线上预约界面，提供多语种导览服务。保留人工窗口，为游客提供线下购票等服务，最大限度满足游客参观游览需求。

（二）保障假日活动效果。一是防止游客拥堵，各 A 级景区要逐项对照落实《旅游景区假日高峰期防拥堵工作措施》（附件 2）。二是科学开展活动。各 A 级景区在宣传过程中明确各项活动要求和限制条件，避免现场出现纠纷。景区要对节日期间推出的优惠活动和大型活动的引流效果进行预判，评估景区承载量和接待能力，避免出现排队过长引发不满甚至安全事件。三是做好现场处置。各 A 级景区要完善预案，预先做好信息发布和流量提示，现场安排要有人员、有广播设施，用于引流分流、处置异常情况，要耐心应对游客情绪，做好善后和解释工作。

（三）丰富景区供给。各街镇景区安全管理部门、各 A 级景区可因地制宜做好假日景区产品供给和服务保障工作。鼓励景区推出新创意、新产品，丰富假期产品内容。倡导旅游景区通过延长开放时间、增加弹性供给等措施提升景区供给能力，满足游客需求。

三、在舆情监测处置方面

一是强化舆情监测。要建立舆情监测和处置机制，预先与宣传、网信部门建立沟通联动机制，在相关部门指导下，提前做好应对预案。要委派专人，密切关注旅游景区相关舆情和突发事件，及时发现舆情，妥善处置舆情，强化正面报道，避免形成二次发酵。

二是及时报送突发事件与舆情处置情况。假日期间，出现涉 A 级旅游景区的舆情信息或安全事故，接到相关信息后，各街镇景区安全管理部门要第一时间调查核实，做好处置，应在 30 分钟内反馈核实情况，1 小时内反馈处置情况，重大事件还应在处理结束后，形成书面报告。

四、关于工作落实与信息报送

一是建立工作联络机制。要建立相应工作机制，明确专人对接，明确工作职责，保持通讯联络顺畅，确保出现情况，找得到人，第一时间处置。

二是加强工作部署。各街镇景区安全管理部门要按照“提前部署、明确要求、加强督导”的总体要求，把保安全、保秩序、防舆情风险作为工作重点，全面传导工作压力、压实工作责任、明确工作要求。要有部署、有记录、有总结，完善工作制度和工作机制，确保假日旅游景区各项要求落实到位。

三是报送假日信息。各街镇景区安全管理部门请于 9 月 30 日前针对

辖区内主要景区（点）开展国庆假期景区安全专项检查，并于当天 11 时前，将相关检查情况报我局。各 A 级景区请于 9 月 29 日 11 时前，向我局提交 A 级旅游景区假日工作信息，主要包括：领导部署、检查情况、相关报道、印发文件、工作信息、景区活动、景区总体开放和接待情况等材料。节日期间，请各 A 级旅游景区切实加强旅游景区安全生产工作检查，并于 9 月 29 日至 10 月 7 日每日开展景区安全生产工作自查，对照在线表单自查内容，将自查结果于每日中午 12 时前经由景区主要领导签字确认后在线反馈。

联系人：唐勇

联系电话：13818513380

附件 1：旅游景区安全管理“九必须”

附件 2：旅游景区假日高峰期防拥堵工作措施

上海市青浦区文化和旅游局

2024 年 9 月 26 日

附件 1:

旅游景区安全管理“九必须”

文化和旅游部资源开发司 2023 年 10 月

为贯彻落实习近平总书记关于安全生产工作的重要指示批示和系列重要讲话精神，坚持人民至上、生命至上，筑牢旅游景区安全生产防线，保障旅游景区安全有序运行，现提出旅游景区安全管理“九必须”要求，供各地指导旅游景区结合实际推进落实。

1.工作制度必须健全。必须按照国家 and 地方有关法律法规要求，完善安全工作机制，建立健全安全管理各项制度，确保安全管理各个环节有人负责，有章可循，安全管理责任落实到位。

2.隐患排查必须到位。必须按照安全生产法规要求，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，健全风险防范化解机制，定期排查安全隐患，及时做好隐患治理，做到隐患排查不留死角，安全防控不留盲区。

3.安全设施必须完备。必须规范配备防灭火、人员防护、应急疏散等设施，完善安全警示提示等各类标识，做好日常检查和维护。要强化旅游安全教育，指导游客正确使用救生衣、安全带等安全设施。

4.安全巡查必须严格。必须建立安全巡查机制，严格做好重点时段和重点区域安全检查，压紧压实旅游景区各环节安全管理链条。要建立安全巡查记录，对重点环节安全管理状况进行跟踪管理。

5.人员培训必须全覆盖。必须建立安全培训制度，开展全员安全培训。针对不同岗位要求，科学设置安全培训课程。员工未经安全培训不上岗，未经培训不得转新岗，未经安全 培训不复岗。

6.项目管理必须全过程。各类游乐设施，索道、车船等交通设施，高空、涉水等风险项目必须经过检验检测，并规范运行，提醒游客谨慎参与。必须建立项目安全管理制度，定期检测，及时养修。项目停运后，必须经过安全评估后方可恢复运行。

7.流量管理必须常态化。必须科学核定并公布景区最大承载量，根据实际建立流量管控机制。必须贯彻落实《旅游景区假日高峰期防拥堵工作措施》，科学引导，有效疏导，防止游客拥堵。

8.灾害防范必须无盲区。必须根据景区资源类型和项目特点，加强与相关部门对接，全方位开展灾害风险监测与巡查，针对可能出现的气象灾害、地质灾害等，制订防范措施。及时做好极端天气等风险提示与防范。

9.应急处置必须及时有效。必须构建反应迅速、协调有序、运转高效的应急管理机制，常态化开展应急演练，强化 应急准备和监测预警，确保出现问题第一时间妥善处置。

附件 2:

旅游景区假日高峰期防拥堵工作措施

为提升旅游景区服务管理水平，保障假期旅游景区有序运行，满足游客的旅游需求，在保证安全的前提下，防止游客在出入口等区域长时间拥堵，特提出以下八条措施，供各地指导旅游景区结合实际推进落实。

第一条 优化预约管理。科学设置线上、线下购票预约渠道，简化预约程序，提升预约便利化水平。实施分时段门票预约制度，分散游客入园时间，实现削峰填谷。

第二条 开通潮汐通道。在高峰时段实施“潮汐式”入园通道管理，动态调整景区入口、入园通道数量。针对特殊免票人群开通快速入园通道。

第三条 优化排队动线。科学、合理设置排队栏杆，动态调整排队方式、排队路线等，避免游客拥挤。

第四条 优化验票方式。减少游客换票环节，缩短验票时间。增设移动设备、人工等验票方式，提高通行效率。

第五条 延长开放时长。假日期间，采取提前开园，延后闭园等措施。有条件的景区开展夜游，增加弹性供给。

第六条 加强引导疏导。部署做好景区入口、主要场所客流引导和疏导，根据客流集聚趋势，及时疏导分流。

第七条 加强人员配备。增派工作人员和志愿者，加强游客引导。长

假期间现场疏导人员数量应为平日的 2 倍以上。

第八条 加强信息提示。利用媒体、网络平台、景区显示屏和公告牌等，提前公布景区流量和相关提示信息。