

ICS 03.200

A 12

备案号: 27967-2010

DB44

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 712—2010

旅游安全管理 旅游景区（点）

Tourism safety management—tourist attractions

2010-02-25 发布

2010-05-01 实施

广东省质量技术监督局 发布

前　　言

DB44/T 712—2010《旅游安全管理　旅游景区（点）》是旅游安全管理系列标准之一。本系列标准已经发布的包括：

- DB44/T 709—2010《旅游安全管理　海滨旅游》
- DB44/T 710—2010《旅游安全管理　旅行社》
- DB44/T 711—2010《旅游安全管理　旅游（星级）饭店》
- DB44/T 712—2010《旅游安全管理　旅游景区（点）》

本标准由肇庆市质量技术监督局提出。

本标准起草单位：肇庆市质量技术监督局、广东省标准化研究院、肇庆星湖风景名胜区管理局、广州市番禺莲花山旅游区。

本标准主要起草人：陈学章、岑小绵、李江虹、李五一、高翔、李达标、周春怀、林雪玲、麦鉴潮、胡葳、苏燕。

旅游安全管理 旅游景区（点）

1 范围

本标准规定了旅游景区（点）开展旅游服务的安全管理要求。

本标准适用于广东省内各类通过质量等级评定的旅游景区（点）。尚未通过质量等级评定的旅游景区（点）及景区内从事旅游经营的企业也可参考使用。

本标准不适用于海滨旅游区。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- GB 2894 安全标志
- GB 3095—1996 环境空气质量标准
- GB 3096—2008 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768 道路交通标志和标线
- GB 8408 游乐设施安全规范
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB 9668 体育馆卫生标准
- GB 9670 商场（店）、书店卫生标准
- GB 9671 医院候诊室卫生标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB 12352 客运架空索道安全规范
- GB 13495 消防安全标志
- GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB 16767 游乐园（场）安全和服务质量
- GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定
- GB/T 18092 免水冲卫生厕所
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB/T 21268 非公路用旅游观光车通用技术条件
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
LB/T 002 旅游汽车服务质量
DB44/ 26 水污染物排放限值
TSG T5001 电梯使用管理与日常维护保养规则

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游景区（点） tourist attraction

具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能，有统一的经营管理机构和明确的地域范围，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。

注：旅游景区（点）常简称为景区或景点，包括风景区、文博院馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类景区（点）。

3.2

质量等级 quality rating

用A的数量表示的旅游景区（点）的等级，从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级。

注：旅游景区（点）的质量等级由各级旅游行政管理部门按照GB/T 17775及相关规定来评定。

3.3

旅游者 tourist

以消遣、增长知识、增进愉悦为主要目的，离开住地，进行游览、度假、参观、访问、购物以及开展娱乐或其他非职业活动的人。

注：通常也被称作游客。

3.4

游客中心 tourist center

旅游景区（点）设立的为游客提供信息、咨询、游程安排、讲解、教育、休息等旅游相关服务的专门场所。

4 安全管理体系

4.1 总要求

旅游景区（点）应贯彻“预防为主，防控结合”的指导思想，建立健全安全管理体系，切实执行并不断改进和完善。

4.2 安全管理方针和目标

4.2.1 安全管理方针

旅游景区（点）应贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理方针。

旅游景区（点）应制定符合本管理区（企业）实际的具体安全管理方针。安全管理方针应：

- a) 形成文件，获得管理区（企业）最高管理者的批准，并得以贯彻实施和保持；
- b) 适合企业安全风险的性质和规模；
- c) 包括持续改进的承诺；
- d) 定期评审，以确保其符合企业当前生产和经营的实际情况和实际需要。

4.2.2 安全管理原则

旅游景区（点）安全工作按照属地管理的原则，以综合监管、行业监管、专项监管三结合的监管模式，实行“谁经营，谁负责”。

4.2.3 安全管理目标

4.2.3.1 旅游景区（点）应建立本管理区（企业）安全管理目标，并分解和细化到具体部门，实施目标化管理。各级安全管理目标应：

- a) 可量化；
- b) 与企业安全管理方针保持一致；
- c) 在实施中持续改进。

4.2.3.2 旅游景区（点）在建立和评审安全管理目标时应考虑：

- a) 法律法规和标准的要求；
- b) 安全生产经营过程中的危险源和风险情况；
- c) 可供选择的技术方案；
- d) 财务、运营和操作的要求；
- e) 上级有关主管部门的意见。

4.3 安全管理机构

4.3.1 设置原则

旅游景区（点）应建立统一领导、分级管理、职责明确、信息畅通的安全管理机构。

4.3.2 管理承诺

旅游景区（点）最高管理者或安全生产第一责任人应：

- a) 向员工传达满足安全生产法律法规和标准要求的重要性；
- b) 确保企业安全管理方针、目标的制定和贯彻；
- c) 建立企业安全管理体系，任命本企业安全生产管理负责人，设置各部门安全直接责任人；
- d) 确保安全管理资源的获得；
- e) 督促落实安全管理目标并进行安全管理评审；
- f) 确保安全管理体系的有效性并持续改进。

4.3.3 设置要求

旅游景区（点）应设置安全职责部门，配备专、兼职安全人员，并按照有关法规和规章要求聘用注册安全主任。

4.4 职责、权限与沟通

4.4.1 职责

旅游景区（点）的安全管理职责包括：

- a) 贯彻落实安全管理相关法律法规，建立和健全各项安全规章制度，配备安全管理人员，落实安全管理责任；
- b) 保护旅游景区（点）内游客的人身和财物安全，积极采取各种防范措施，并向旅游者作必要的说明、教育或警示；
- c) 建立本景区的安全生产例会制度，定期研究本景区的安全管理工作，及时通报有关工作信息；
- d) 建立生产安全隐患排查制度，及时发现和消除安全隐患，对不能立即整改的，应当采取必要的安全防范措施；
- e) 建立安全教育制度，制定或获得有关应急预案，对员工进行安全教育和演练；
- f) 对旅游景区（点）内开展的全部游乐项目进行安全目标管理；
- g) 建立安全工作档案。

4.4.2 权限

旅游景区（点）最高管理者应确保安全管理职责权限得到明确规定，并形成文件。

各级部门和岗位人员行使与其职责相匹配的权限。

旅游景区（点）工作人员可以越级向任何一级责任人报告和反映安全隐患及安全事故，并有权拒绝任何违反国家法律法规或危害人身安全的工作指令。

4.4.3 沟通

最高管理者应确保在管理区内建立适当的沟通渠道，并确保对安全管理体系的有效性进行沟通。

旅游景区（点）应与旅游主管部门及各类安全管理等部门保持联系和沟通，及时获取和反馈相关信息。

4.5 资源配置

4.5.1 安全生产资源的提供

旅游景区（点）应：

- a) 建立安全投入保障机制，设立安全生产专项费；
- b) 建立安全费用台账；
- c) 确保旅游景区（点）相关保险的费用投入。

4.5.2 基础设施

旅游景区（点）应确定、提供并维持安全生产经营所必需的基础设施，包括：

- a) 在旅游景区（点）配置必要的现场监测和防护设施、广播设施、引导设施和安全警示牌等；
- b) 在经营场所配置适当、有效的消防器材，并设置有安全通道，符合消防要求；
- c) 经营场所的设备安装、照明、标志等应符合安全法规和标准的要求；
- d) 在经营场所配备专用直拨电话和传真机。

4.5.3 安全生产环境

旅游景区（点）应符合保障游客和员工人身和财产安全的要求。

4.5.4 安全生产责任制

旅游景区应建立企业、部门和班组的三级安全体系，以部门为主，实行逐级岗位责任制，落实安全管理的责、权。

4.5.5 安全制度

旅游景区（点）应制定或获得各项安全生产规章制度，予以颁布实施，并适时进行评审，以确保其有效性和适宜性。这些制度内容包括但不限于：

- a) 安全投入保障；
- b) 安全目标责任；
- c) 安全培训；
- d) 安全值班和巡查；
- e) 安全作业管理和（或）安全操作规程；
- f) 设备登记管理和检修；
- g) 安全检查和纪录；
- h) 安全事故管理；
- i) 应急工作预案（见4.5.6）。

4.5.6 应急预案

旅游景区（点）应建立应急预案制度，配备必要的应急救援物资。发生突发事件，救援人员能够按照景区应急预案在第一时间启动救援机制，有效开展救援行动。

旅游景区（点）应结合本景区（点）的特点，建立消防、交通、食物中毒、游乐设施事故、自然灾害等突发事件的应急预案，预案内容应包括应急救援组织、危险目标、启动程序、处理与救援程序、紧急处理措施等部分。

4.6 安全教育和演练

4.6.1 安全教育

旅游景区（点）应加强对员工的安全教育和培训，确保员工具备必要的安全生产经营的知识，熟悉有关的安全规章制度和安全操作流程，掌握岗位的安全操作技能。

旅游景区安全教育包括新员工岗前安全教育及全体员工的持续性安全教育。新员工及换岗员工应在完成相应安全教育培训之后，方允许上岗。

从事特殊工种作业人员，应当经过专业主管部门的培训和考核，取得资格证方允许上岗。

4.6.2 应急预案演练

旅游景区（点）应每年开展安全事故及突发事件应急预案演练。景区可结合实际情况，针对消防、治安、卫生、交通安全等，有所侧重地开展应急预案演练。

应急预案演练每半年至少一次，并做好记录。

4.7 安全生产监督、检查与评审

4.7.1 安全生产监督检查

旅游景区（点）应：

- 建立和落实企业、部门和班组三级安全监督和检查制度，负责督促并落实全员配合。
- 在日常工作和安全检查中发现的安全隐患应及时整改，并保存检查记录。
- 每月应召开安全生产工作例会，安全生产直接责任人每季度、安全职能部门负责人每月形成书面报告。
- 自觉接受政府有关部门的安全检查。

4.7.2 日常检查

旅游景区（点）安全生产日常检查的内容至少应包括：

- 电器、开关、插座和电路安全；
- 易燃易爆品存放和使用安全；
- 消防设施设备完好情况；
- 疏散通道及安全出口是否畅通；
- 游乐设施、机械设备和车辆等是否正常；
- 安全生产记录是否齐全。

4.7.3 安全生产考评

旅游景区（点）可结合年度安全检查和日常安全工作检查，以分级考核为原则，每年对各部门、班组进行一次安全质量考核评定，并可将安全考评的结果应与旅游景区（点）的奖惩制度挂钩。

4.7.4 安全生产评审

旅游景区（点）的安全生产评审包括自我评审、上级主管和政府管理部门评审和第三方评审。

旅游景区（点）应每年至少开展一次安全生产的自我评审，将评审结果形成文件，并确保评审中提出的改进意见得到落实。

安全生产评审的内容至少应包括：

- 企业安全管理方针及管理目标是否恰当并与实际情况相匹配；
- 安全生产制度是否完备，管理制度和操作规范相关文书资料是否齐全；
- 安全生产投入是否能满足需求；
- 安全生产的资源和设施设备是否完备和满足需求；
- 员工有关安全知识和技能的培训是否适宜和有效；
- 本旅游景区（点）重点安全隐患辨识及采取的预防和控制措施分析；
- 本旅游景区（点）既往安全事故分析及近期同业安全事故分析，纠正和预防措施是否有效。

4.8 持续改进

旅游景区（点）应结合安全管理方针目标和日常安全管理监督，采取纠正和预防措施，持续改进安全管理体系的有效性。

5 景区一般安全要求

5.1 入口管理

5.1.1 入口要求

旅游景区（点）的入口处应有明显标识，周边相对开阔，设置全景图或路线图，有收费的景区入口处还应有遮阳、避雨等设施。

售票处应向游客公布票价、购票须知等信息，并提供一般性的咨询服务。售票窗口开放数量应与游客量相适应，在入口客流量较大或游客进入高峰期增开售票窗口，减少游客排队购票时间。

5.1.2 客流量控制

旅游景区（点）应合理控制游客数量，尽量将游客数量控制在最佳接待容量之内。

遇游客数量接近饱和时，景区应采取有效措施暂停或暂缓游客进入，维持景区（点）秩序。景区内特定游乐项目或特定区域可容纳游客数量接近饱和时，景区宜采取信息广播发布、预约等多种途径，分流游客。

5.2 信息标识

5.2.1 引导标识

旅游景区（点）内公共信息图形符号和引导标识设置合理，符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2和GB 5768的规定。

旅游景区（点）交叉路口、游客中心和服务场所等应设置指示标识和导游标识，室内游览（玩）项目有醒目的入、出口标志。

5.2.2 安全标志

5.2.2.1 旅游景区（点）内安全标志设置合理，符合GB 2894的规定。

5.2.2.2 在险要路段、非游泳区等可能产生危险的区域和位点设置醒目的警示标识。

5.2.2.3 对景区内未开发或无安全保障的区域进行合理隔离和防护，并在通道或入口处设置醒目的警示标志和警示信息，必要时安排专人看管，阻止游客入内。

5.2.2.4 景区内施工，应设有明显的施工安全提示标志，并采取有效的防护隔离措施。

5.3 通讯和信息发布

5.3.1 通讯设施

旅游景区（点）内应设置覆盖整个景区的有线广播和无线通讯网，并保持畅通有效，随时可为游客免费提供急、难、险事救助服务。

出入口、游客中心和游客集中场所应设置报警电话和公用电话，公用电话具备国际、国内直拨功能，并按物价部门核定标准收费。

5.3.2 信息发布

5.3.2.1 旅游景区应建立安全信息发布制度，及时向游客提供准确、规范的安全信息。

5.3.2.2 通过有线广播、安全须知、宣传手册等形式，及时发布地质灾害、恶劣天气、洪涝汛情、交通路况、治安形势、流行疫情预防等安全警示信息以及游览安全提示信息。

5.3.2.3 AAAA 和以上级别的旅游景区的信息发布应满足中外游客的需要，如提供粤语和外语广播、外文的宣传手册等。

5.4 监控装置

旅游景区宜在景区入口处、游客中心、重要景点等游客密集区域和位置设置监控摄像头。监控装置系统应符合公安部门的相关规定，并确保其有效运行。

5.5 游乐项目安全管理

5.5.1 旅游景区内游乐园的安全管理应符合 GB/T 16767 的有关规定。

5.5.2 旅游景区内开设的游乐项目，应制定有项目操作指南，指定安全责任人，公示安全须知。在游乐活动开始前，对游客进行必要安全教育和说明，指导游客正确使用游乐设施，并及时纠正游客不安全行为。对游客有身体条件要求的，还应在入口显眼位置予以明示。

5.5.3 旅游景区内开设攀岩、骑马、漂流、水上项目等特种体育项目和游乐活动，应制定专项安全管理制度，取得相关行政主管部门的审批，获得相应开办资质，同时送县级以上旅游行政主管部门备案。

5.5.4 旅游景区饲养鳄鱼、蛇、狮子、老虎等凶猛动物时，应经相关行政主管部门的审批，并按照 CJ/T 22 的要求实施管理，专用安全标志符合 CJ 115 的要求。

5.5.5 旅游景区内的各游乐项目的器材、设备和设施应符合相应安全和质量标准，按照规定操作和使用，定期维护和保养，确保其性能完好，安全可靠，并建立技术档案。

5.6 特种设备

5.6.1 索道、游乐设施、电梯等特种设备的使用管理应符合相关管理规定，有注册登记，手续完备，取得特种设备使用证和检验合格证。

5.6.2 架空客运索道设计和安装应符合 GB 12352 的规定，游乐设施的安装应符合 GB 8408 的规定。提供给少年儿童使用的设施或设备，应有明显警示标志、说明和防护措施，以确保安全。

5.6.3 各类特种设备应定期检验和维护，建立安全技术档案。电梯的使用管理和维护保养应符合 TSG T5001 的要求。发现有特种设备安全隐患的，应立即停止运行。

5.7 公共设施

5.7.1 旅游景区（点）应设有公共厕所，其厕位的数量应与可容纳游客的数量相适应，星级厕所和免水冲厕所还应分别符合 GB/T 18973 和 GB/T 18092 的规定。

5.7.2 旅游景区（点）内应合理配置垃圾箱，并可酌情设置提醒游客爱护环境的标识和标牌。

5.7.3 有游泳等游乐项目的旅游景区（点）应分设有男、女淋浴室和更衣室，设置衣物保管处。衣物保管处由专人看守或配备摄像头监控。淋浴室卫生应符合 GB 9665 的要求，地面防滑、不积水。

5.8 治安管理

5.8.1 旅游景区（点）应配备专职治安（保安）人员，制定值班和巡查制度，安排夜间值班人员和巡查人员，并有详细的值班记录。

5.8.2 景区内应明文禁止游商尾随游客兜售商品，遇有违反者，治安人员应立即阻止。

5.8.3 有游客故意破坏旅游区设施，或寻衅滋事、危及他人安全时，旅游景区（点）治安人员应上前教育、劝阻、制止，必要时可报警并移交公安机关处理。

5.9 其他

旅游景区内制高点、建筑物、高大游乐设施等应安装防雷设备，每年雷雨季节前进行检测维修，确保完好有效。

6 消防和用电安全

6.1 消防制度

旅游景区（点）应落实消防安全管理制度和消防安全责任人，建立义务消防队伍，制定防火工作措施，落实消防安全教育制度，定期组织防火检查，及时整改火灾隐患。

6.2 消防设施和器材

6.2.1 旅游景区（点）的各相关场所应设置消防设备和器材，灭火器的配置符合 GB 50140 的要求，消防安全标志符合 GB 13495 的规定，并按规定设置安全疏散通道和紧急照明装置。

6.2.2 旅游景区（点）应对消防器材及工具统一登记和编号管理，特殊器材应有安全使用规定。所有消防器材应由专人管理，定期检查、保养和更换，并有检查、更换记录。

6.2.3 旅游景区（点）停车场应配备专用灭火器材。

6.3 古建筑消防安全

景区内古建筑消防应严格执行相关法律法规和政策文件的规定，制定专项消防制度，落实责任人，对用火、用电等严格审批和监管。

景区内古建筑的修缮应报当地消防部门审批，内部装修符合 GB 50222 的规定。

6.4 森林防火

具有森林资源覆盖的景区应按照森林消防的相关法律法规的规定，制定相应的景区森林消防管理制度，进行专项消防管理。根据森林大小等特点，配备专门的护林队伍，备好灭火物资及通讯设备，进行巡护和管理。

6.5 经营场所消防安全

各类经营场所符合消防管理规定要求，保持消防通道畅通。

餐饮场所内灭火器材配置点的距离应当符合国家有关规定；在厨房操作间、燃气调压室等重点部位应当设置可燃气体报警探测器、感温火灾探测器和喷淋灭火系统；厨房灶头应做到人离火熄，预防火种再燃。

6.6 用电安全

旅游景区（点）的各类场所应符合用电规范，由专人管理电气设备安全，定期检查、维护和保养。

严格落实防火制度，下班时关闭电源，不擅自架设电线或增加电源插座，以确保用电不超出电缆和电路的承载负荷。电器的安装使用应以电缆电路的承载能力为限，出现电路超负荷运行时，应及时停用部分用电器，或者实施错峰用电。

6.7 其他消防安全

旅游景区（点）的易燃易爆物品，应按照规定存放和重点监控，仓库、油库等消防重地，均应明确禁止吸烟和禁止明火。

对篝火、烧烤等涉及明火的游乐项目，应在划定的场地开展，由指定专人负责消防安全。

6.8 防火宣传

旅游景区（点）宜通过宣传教育栏、警示牌、宣传单等多种途径提醒游客随时注意防火。

7 卫生安全

7.1 医疗设施

旅游景区（点）内应设有医务室，或在就近 1km 内有合作医疗机构（点）。医务室由专业资格的医护人员值班，卫生符合 GB 9671 的要求，配备急救药品和必要的救护器材，能够对突发疾病或轻微外伤进行紧急处置。

旅游景区（点）应与当地医疗机构建立救助合作关系，并制定遇险抢救应急预案。

7.2 食品卫生

7.2.1 旅游景区（点）不应出售来源不明的食品、过期食品或其它不符合法律法规和卫生要求食品。

7.2.2 旅游景区（点）录用食品加工制作人员应符合有关法律法规规定的健康要求，每年至少为相关员工进行一次健康检查，并保留健康档案。对新参加工作及临时参加工作的从业人员进行卫生知识和技能培训，合格后方能上岗，对在职从业人员进行定期卫生知识培训，并记录。

- 7.2.3 旅游景区（点）生活饮用水应符合 GB 5749 标准规定。
- 7.2.4 旅游景区（点）内对外经营的饭店和餐饮店，食（饮）具消毒应符合 GB 14934 的要求，卫生和传染病预防符合 GB 16153 和 GB 19085 的要求。

7.3 环境卫生

- 7.3.1 旅游景区（点）应安排专人对公共区域进行清洁卫生保养。
- 7.3.2 旅游景区（点）内文化娱乐场所、理发店、公共浴室、游泳场所、体育健身场所和商场的环境与卫生应分别符合 GB 9664、GB 9665、GB 9666、GB 9667、GB 9668、GB 9670 的规定。
- 7.3.3 旅游景区（点）生活污水应进行集中处理或统一管理，区内开设的旅游景区（点）、餐饮店及居民生活污水排放符合 DB44/ 26 的规定，餐饮店的油烟排放符合 GB 18483 的要求。
- 7.3.4 旅游景区（点）内空气质量应达到 GB 3095—1996 规定的一级标准，噪声质量达到 GB 3096—2008 规定的一类标准，地面水环境质量符合 GB 3838 的规定。

8 交通安全

8.1 管理制度

旅游景区应制定交通安全管理制度，规范责任区域内的交通管理，并确保制度的落实。

旅游景区应设置节假日和游客高峰期交通安全应急预案。

8.2 道路和交通标志

旅游景区应保持辖区内道路平整、畅通，关注交通干道路况，在路况异常时及时作出警示并通知相关方及时维修。

旅游景区应设置禁行、禁停、限速警示等交通标志，交通标志应符合 GB 5768 的规定。景区内机动车道应配置合理照明，在急弯、陡坡、临崖、临水等危险路段，应按规定设置警示标志和安全防护设施。

8.3 营运车辆

旅游景区（点）自备的营运旅游汽车，应符合 LB/T 002 的要求，非公路用旅游观光车应符合 GB/T 21268 的要求，并保证车辆证照齐全，安全检验合格，满足旅客运输和行程要求，并定期维护检查，保持良好的技术状态。

旅游景区（点）的驾驶员应具备相关资质，并确保安全行车，不超载超速，不疲劳驾驶，不酒后驾车。

8.4 游船

游船证件齐全有效，动力、机械设备符合船检部门的要求，排污符合环保要求，并按规定配置消防和救生器材。

游船工作人员应持证上岗，按规章操作。引导游客上、下船，积极主动帮护好老、弱、病、残、孕游客，发现酗酒及精神病患者应劝阻其登船。

8.5 停车场

旅游景区宜根据自身地理条件设置停车场，停车场规模与接待能力相适应。

停车场应有醒目图形符号标志牌，标志牌的图形应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定；场内地面平整、清洁，排水畅通，便于游客及车辆出入。停车场应有专人管理，疏导车辆停靠整齐；收费停车应明码标价，保障车辆及车内财物安全。

9 节假日和大型活动安全

9.1 大型活动审批

旅游景区（点）内举办大型活动，应先报上级主管部门同意，同时报当地公安、消防等政府主管部门审查批准。大型活动的举（承）办单位应制定相应的安全工作方案和应急预案。

9.2 安全保障

在大型活动及节假日期间，旅游景区（点）应按规定或根据游客流量，增配一定数量的安保人员。安全出、入口和安全通道应增设明显的引导标识，保证畅通，必要时在场所入口处设立安全疏导缓冲区。

举办夜间游览活动，应配备应急广播和有效的照明设备，增加危险地段的警示牌和巡视检查次数。

9.3 其他安全要求

节假日和大型活动期间，景区内景点、桥梁、狭窄路段等处，人员过多（室内达到 $1 \text{人}/\text{m}^2$ ，室外达到 $0.75 \text{人}/\text{m}^2$ ）或有紧急情况和突发事件时，要及时启动应急预案，采取临时关闭景区（点），疏散游人等措施，并及时向有关部门报告。

封闭式夜游活动，应做好现场秩序维护和管理，结束时及时做好现场清理工作。

10 突发事件与应急处理

10.1 突发事故处理原则

突发旅游安全事故处理的基本原则是：

——第一时间处置。

——及时报告。

——分级响应。

发生突发事件，旅游景区（点）应立即启动相应的应急预案。缺乏对应的紧急预案时，应根据突发事件的性质和可能的损失程度，参考已有的预案采取同级别的应急处理措施。

10.2 事故应急处理

10.2.1 重大伤亡事故

发生死亡等重大安全事故时，安全生产责任人应按照上报程序立即向企业主管部门、所在地旅游、安监、劳动、公安、卫生等部门报告，并协助相关部门做好调查和处理。

10.2.2 游乐设施安全事故

发生游乐设施安全事故、导致游客受伤或受困时，安全责任人员应立即协同工程技术人员，以游客救护为先，根据有关应急预案处理。

10.2.3 传染性疫病

发生突发传染性疫病，旅游景区（点）应当即隔离病人及与病人密切接触的人员，疏散游客，并向卫生部门报告，积极主动配合做好游客的安抚和消毒防疫、宣传工作。

10.2.4 食物中毒

旅游者出现或疑似食物中毒时，旅游景区（点）工作人员应向旅游景区（点）领导和当地旅游、卫生行政主管部门报告，保护好现场，配合卫生部门尽快做好抢救和排查工作。

10.2.5 交通事故

发生交通事故时，景区道路交通管理人员应配合当事人处理交通事故，发生人身伤亡或当事人对交通事故事实及成因有争议的，应迅速报警。

10.2.6 治安事故和刑事案件

旅游景区（点）内发生治安或刑事案件时，工作人员在保护游客安全的同时，第一时间报警，并寻求多方援助，排除险情，妥善解决问题。

10.2.7 一般纠纷事件

发生一般纠纷事件，工作人员可相机处理，及时帮助旅游者解决问题，同时向上级报告，必要时报

警。对旅游景区（点）自行处理的一般纠纷事件，旅游景区（点）应书面备案。

10.2.8 游客溺水和受伤事故

若有游客溺水，应立即启动水上救护程序，就近实施快速救护。

出现游客受伤，应在积极救治的同时，注意保护现场，组织调查事件原因，妥善处理。

10.2.9 游客走失

如游客走失，旅游景区（点）工作人员应迅速了解情况，通过多种途径寻找，同时向上级报告，必要时与旅游、公安等有关部门联系。

10.2.10 游客丢失财物

游客丢失财物、行李、证件等，工作人员应详细了解情况，尽力协助寻找，登记同时报告上级，必要时报案。

10.3 信息发布

发生旅游安全事故后，旅游景区（点）对媒体发布突发事件信息应事先征得公安、旅游等相关行政主管部门的同意。

10.4 总结与改进

发生旅游安全事故后，旅游景区（点）在紧急施救、做好善后工作的同时，应总结事故发生原因，分析应对措施和事后处理是否妥当，提出相应的纠正措施和预防改进措施，督促改进措施的落实，并建立完整的事故档案。

11 保险

11.1 旅游景区（点）应提醒或引导游客购买意外伤害保险。对于参加高风险性的、普通意外险不覆盖的旅游项目活动（如攀岩等），项目经营单位应告知游客购买或代游客购买特定意外伤害保险，项目活动中已包含特定意外伤害保险的，应作相应说明。

11.2 旅游景区（点）应为在职员工和临时工作人员购买工伤保险。