

ICS 03.200
CCS A 90

DB 3611

上 饶 市 地 方 标 准

DB 3611/T 007—2023

三清山旅游景区安全管理规范

Mount Sanqing Tourist Attraction Safety Management Specification

2023 - 06 - 25 发布

2023 - 12 - 01 实施

上饶市市场监督管理局 发布

目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 安全管理体系	3
5 安全管理要求	3
6 突发事件处置	7
7 监督检查	9
8 结果与改进	9

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件与DB36/T 827-2015相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改标准名称为：三清山旅游景区安全管理规范（见文件封面）；
- 将“旅游安全管理体系”更改为“安全管理体系”，并更改了相应内容（见第4章，DB36/T 829-2015的第4章）；
- 将“旅游安全管理要求”更改为“安全管理要求”，并更改了相应内容（见第5章，DB36/T 829-2015的第5章）；
- 更改了“食品安全”（见5.3.8.1、5.3.8.2）；
- 更改了“突发事件处置”（见第6章）。

本文件由上饶市市场监督管理局三清山风景名胜区分局提出。

本文件由上饶市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：江西省三清山风景名胜区管理委员会、上饶市市场监督管理局三清山风景名胜区分局、江西华中标准化事务所。

本文件主要起草人：黎钧、郑进生、郑彦燕。

三清山旅游景区安全管理规范

1 范围

本文件规定了三清山旅游景区安全管理的术语和定义、安全管理体系、安全管理要求、突发事件处置和监督检查等。

本文件适用于三清山旅游景区安全的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- 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 13495 消防安全标志
- GB/T 13869 用电安全导则
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 16767 游乐园（场）服务质量
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GA 654 人员密集场所消防安全管理
- LB/T 002 旅游汽车服务质量
- LB/T 006 星级饭店访查规范
- LB/T 011 旅游景区游客中心设置与服务规范
- LB/T 028 旅行社安全规范

3 术语和定义

GB/T 16766 界定及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游安全 Tourism security

旅游活动中各相关主体的一切安全现象的总称。包括旅游活动各环节的相关现象，也包括旅游活动中涉及的人、设备、环境等相关主体的安全现象，既包括旅游活动中的安全观念、意识培育、思想建设与安全理论等“上层建筑”，也包括旅游活动中安全的防控、保障与管理等“物质基础”。

4 安全管理体系

4.1 组织结构

三清山旅游景区成立由法定代表人牵头的安全领导小组，全面负责旅游景区的安全管理工作。安全领导小组下设安全管理办公室，具体负责旅游景区旅游与生产安全管理日常工作。

4.2 职责

4.2.1 旅游景区法定代表人（或主要负责人）是景区安全工作第一责任人，其主要职责：

- 贯彻有关法律、法规、规章和行业标准，落实安全管理责任制；
- 组织制定旅游景区旅游安全（生产）的规章制度和操作规程；
- 保证安全管理资金的投入，配备必要、有效的安全保障设施；
- 定期研究旅游景区安全管理工作，及时消除安全事故隐患；
- 组织制定并实施旅游突发事件应急预案和救援预案；
- 负责调查、处理旅游景区内发生的安全事故；
- 按规定及时、如实向上级有关部门报告各类旅游和生产中的突发事件；
- 履行法律、法规和规章规定的其他安全管理职责。

4.2.2 旅游景区安全领导小组管理办公室主要职责：

- 贯彻落实有关安全生产法律、法规、规章和行业相关规定；
- 协调旅游、公安、消防、卫生、安全生产、市场监管等行政管理部门，履行旅游安全管理职责，接受上级主管部门对旅游景区安全管理工作的业务指导和监督检查；
- 建立并完善旅游景区的安全管理规章制度；
- 建立旅游景区安全工作例会制度，定期研究旅游景区安全管理工作，及时通报有关工作信息；
- 建立安全工作隐患排查制度，及时发现并消除旅游景区内各类安全隐患，对不能立即整改的及时采取必要的安全整治和防范措施；
- 具体负责组织 and 处置旅游和生产中的安全突发事件，及时并如实向上级政府和相关部门报告突发事件相关情况；
- 按照旅游景区规定环境容量，将游客数量控制在最佳接待容量之内；
- 具体参与旅游（生产）安全事故和事件的调查、评价和处理；
- 建立安全教育制度。定期对旅游景区内相关员工进行安全培训和操作演练，安排新入职员工接受安全教育培训。利用广告牌、宣传栏、电视、广播、手机微信和短信等形式，积极向广大游客宣传安全知识，提高安全意识；
- 管理和督促从事法律、法规规定的特种作业人员经过专业主管部门的培训和考核，取得合格证后上岗；
- 履行法律、法规和规章制度和行业规定的其他安全管理职责。

5 安全管理要求

5.1 总体要求

遵循“安全第一，预防为主，综合治理”方针，以建立健全安全管理机构、健全安全制度为抓手，以落实安全责任和隐患排查治理为基础，以“始于游客的要求，终于游客的满意”为中心，不断提高旅游安全服务水平，消除、控制和减少旅游安全事件以及造成的不良影响，保障游客和从业人员的人身与财产安全。

5.2 目标

5.2.1 按照旅游安全管理总体要求和旅游景区发展目标，制定旅游安全管理制度及中长期管理目标。

5.2.2 旅游安全管理目标应以量化形式表述，包括事故预防控制指标，安全隐患治理目标等指标。

5.2.3 旅游安全管理目标应分别细化到旅游景区各职能部门、企业、社会团体和单位，并定期考核。

5.3 安全管理

5.3.1 游览区安全

5.3.1.1 应建立和健全旅游景区各类旅游设施安全管理制度，明确工作人员职责和操作规程。

5.3.1.2 游览区重点部位和危险地域应加强安全防护措施，防护设施齐备、有效，有专人负责，并有明显的警示标志。游览区各条道路应有警示标志、指示牌等。

5.3.1.3 游览区内危险或不宜进入的地段、场所应设置醒目的警示标志或禁止进入标志，未开发或无安全保障的地域禁止开展旅游活动。

5.3.1.4 游览区内施工现场应设置易于识别的安全标志。

5.3.1.5 防火区、禁烟区、非旅游区等场所应设置明显的禁止标志。

5.3.1.6 以上场所的警示标志、禁止标志、路标指示牌、安全标志等公共信息、图形符号和说明应符合 GB 2894、GB 13495、GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.3.1.7 游览区内游客中心设置及管理应符合 LB/T 011 的规定。

5.3.1.8 游览区游客中心、重点旅游景点和区域应有专人管理并安装电子监控设施。电子监控设施应符合公安部门的相关规定。

5.3.1.9 要做好三清山旅游景区游客容量预警工作，将游客数量控制在最佳接待容量之间。按照国家对旅游景区日游客容量控制要求，将预警信号分为三级（I、II、III），依次为黄色、橙色和红色，分别代表高峰游客量不同拥挤程度下的预警线。黄色预警，为日控制容量的 70%；橙色预警，为日控制容量的 85%；红色预警，为日控制容量的 100%及以上。在节假日、黄金周等重点时间段，应合理调节人流，设立游客安全疏导缓冲区，实行单向循环旅游线路。

5.3.1.10 游览区内的室内旅游点应设有安全疏散通道，并保持其畅通无阻。

5.3.1.11 严禁游客及他人携带易燃、易爆和危险化学品进入旅游区，各主要入口的重点场所应有安全巡视员负责检查。

5.3.1.12 做好安全宣传工作。宾馆、饭店、停车场、游客集散中心、旅游景区入口和旅游重点区域应张贴安全宣传画、安全须知，并发放旅游安全手册，告知游客安全知识、注意事项，同时通过旅游景区广播、手机短信、无线网络等提请游客注意安全。

5.3.1.13 游览区导游、讲解员、工作人员应积极主动向游客宣传安全知识，及时劝阻游客的不安全行为，具体按 GB/T 15971 的相关规定执行。

5.3.1.14 游览区监察部门和保安人员要加强旅游景区内巡视，要劝阻游客的不安全和不文明行为，禁止商贩尾随游客兜售商品，保证景区内良好游览秩序。

5.3.1.15 游览区内的制高点 and 高层建筑设施应安装避雷、防雷设备，并在每年雷雨季节前进行检测和全面维护。

5.3.1.16 游览区装置的视频监控系统应当符合公安机关的相关规定。

5.3.2 交通安全

5.3.2.1 三清山旅游景区游览线路规划应符合国家有关规定。游客出行应避开暴雨、山洪、泥石流、崩塌、雪灾等自然灾害频发地点。

5.3.2.2 运营交通工具的驾驶员应经过专业技能培训，执证上岗。在旅游景区内公路弯道急、陡坡多地段，更应谨慎驾驶。运营中的交通工具应符合国家相关标准规定，服务质量应符合 GB/T 26359 和 LB/T 002 的规定。

5.3.2.3 三清山旅游景区交管部门要严格限制车速，督促司机严格遵守交通规则，尤其在发生山洪、塌方、泥石流等自然灾害时，要做好交通管制和疏导。

5.3.3 停车场安全

5.3.3.1 三清山旅游景区各类停车场应有明显标识，设备齐全、运转良好，并有专人值守。

5.3.3.2 停车场收费应明示，有正规票据，并提供相应服务。停车场管理人员应提醒司机关好车辆门窗，勿将贵重物品放置车内。

5.3.3.3 做好停车场昼夜值班巡查，提高防火防盗意识。停车场应配备专用灭火器材。

5.3.3.4 发生车辆碰撞、刮蹭、损坏和丢失应立即报告相关部门处理，具体按 GB/T 26355 规定执行。

5.3.4 旅游饭店、旅行社安全

5.3.4.1 旅游饭店、酒店应建立完善的安全管理制度，并有专人负责监督实施，具体按 SB/T 10426 和 LB/T 006 相关规定执行。

5.3.4.2 三清山旅游景区内的农家乐、旅游饭店应建立健全相应的安全管理制度，饭店应有通畅的逃生通道和灭火器材，饭店服务人员应经过相应的安全知识培训。

5.3.4.3 旅行社安全按 LB/T 028 的规定执行。

5.3.5 用电安全

三清山旅游景区用电按GB/T 13869 的规定执行。

5.3.6 消防安全

5.3.6.1 三清山旅游景区应当按照《消防法》和《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》制定消防安全管理制度，具体按 GA 654 的规定执行。

5.3.6.2 三清山旅游景区应保持所有消防通道畅通、配备足够消防器材并定期开展检查。

5.3.6.3 三清山旅游景区专业消防队伍应时刻保持待命状态，随时应对可能发生的灾情。各相关部门应成立义务消防队，定期组织所属员工进行安全培训和应急演练。

5.3.6.4 三清山旅游景区应加强重点古建筑物消防安全管理，禁止在古建筑保护范围内和重要的建筑附近堆存易燃易爆物品。动火、用电应按古建筑消防管理相关规定执行。

5.3.6.5 三清山旅游景区要按照相关法律法规规定加强森林防火宣传，做好游客进入旅游景区用火、易燃易爆物品管制，并做好吸烟场所、旅游景区内村（居）民用火安全管理。

5.3.6.6 三清山旅游景区内餐饮场所的灭火器材配置及配置点距离应符合国家有关规定，厨房操作间、燃气调压室等重点部位应设置可燃气体报警探测装置。

5.3.7 特种设备和特种旅游项目安全

- 5.3.7.1 三清山旅游景区应制定特种设备安全管理制度，按照特种设备安全法律法规规定使用特种设备，切实保障特种设备安全运行和游览活动有序进行。
- 5.3.7.2 对未列入特种设备管理的旅游设施应建立设备档案并定期维护，确保其性能完好、安全可靠。
- 5.3.7.3 骑乘项目应符合 GB/T 16767 规定。
- 5.3.7.4 开展攀岩、冲浪、漂流等特种旅游项目应制定内容详细的安全操作规程和安全提示手册，并采取必要措施保证游客安全。
- 5.3.7.5 各类游乐项目的运营场所应公示安全须知对游客进行安全知识宣传，并配备相关人员具体指导。
- 5.3.7.6 游乐设施严禁超员运营。
- 5.3.7.7 鼓励为参与特种旅游项目的游客投保人身意外伤害保险。

5.3.8 食品安全

- 5.3.8.1 三清山旅游景区内生产和销售的食品须符合相关法律法规规定，食品经营应按 GB/T 16868 的规定执行。
- 5.3.8.2 三清山旅游景区内的酒店和餐饮业须在取得相关许可后方可营业，餐饮服务卫生要求按 GB 31654 的规定执行。
- 5.3.8.3 三清山旅游景区内饮用水卫生应符合 GB 5749 的规定。
- 5.3.8.4 三清山旅游景区市场监管部门应加强对景区范围内食品安全的监管。

5.3.9 环境安全

- 5.3.9.1 三清山旅游景区应建立环境安全检测制度，为游客创造安全的公共环境。
- 5.3.9.2 三清山旅游景区环境噪声应符合 GB 3096 的规定。
- 5.3.9.3 三清山旅游景区空气质量应符合 GB 3095 的规定。
- 5.3.9.4 三清山旅游景区环保部门应每天向公众公布环境状况。

5.3.10 公共卫生安全

疫情期间，旅游景区应按照有关规定做好防疫警示及安全防范工作。

5.3.11 景区治安

- 5.3.11.1 三清山旅游景区应加强治安管理，严格按照 GB 26355 要求做好治安工作。公安机关和旅游景区保卫部门要加强合作，互通信息，建立治安巡逻联防制度。
- 5.3.11.2 三清山旅游景区游客集散中心和重要地域应设置治安岗（室）并有专职治安人员昼夜值班，主要旅游景点和线路要安排专职治安人员定期巡视。
- 5.3.11.3 三清山旅游景区应建立治安应急预案和工作制度，及时处理突发性治安事件。

5.3.12 大型活动风险控制

- 5.3.12.1 三清山旅游景区举办大型活动应严格遵循大型群众性活动安全管理要求，严格履行申报审批手续，主动接受相关部门的安全检查。坚持“谁主办、谁负责”的原则，事前应进行风险评估并制定大型活动工作方案和应急预案。
- 5.3.12.2 举办大型活动应按预定工作方案精心组织实施，确保活动顺利和安全。

5.3.13 安全信息发布

5.3.13.1 三清山旅游景区应建立安全信息发布制度，通过有线广播、手机、网络、宣传手册等向游客宣传安全知识，及时发布地质灾害（如滑坡、泥石流、地震等）和气象灾害（如台风、雷暴、洪水、大雾、雪灾等）预报信息及交通路况、景区人流变化、治安形势、流行疫情等安全警示信息。

5.3.13.2 三清山旅游景区应始终保持网络和手机信号全覆盖，保持有线广播畅通，相关部门应随时做好维修维护工作。

6 突发事件处置

6.1 处置原则

遭遇突发事件时，现场导游、旅行社和旅游景区相关部门应做好以下工作：

- a) 立即采取措施减轻突发事件对旅游者人身、财产安全的不利影响和损失；
- b) 向旅游景区安全和公安、应急部门报告、报警、求助；
- c) 立即向旅行社及相关部门报告，如涉及境外游客，还应及时向外事部门报告；
- d) 稳定旅游者情绪；
- e) 协助相关部门做好善后工作；
- f) 事后写出书面报告。

6.2 处置程序

6.2.1 报告

6.2.1.1 突发事件如属一般事件，应由企业、相关职能部门立即向旅游景区安全管理部门报告，安全管理部门在了解相关情况后在 1 小时内向旅游景区安全领导小组汇报；如属重大以上事件，接到报告后，安全管理部门应在 30 分钟内向旅游景区安全领导小组汇报，领导小组接通报后应立即向当地政府和上级旅游、安全等部门汇报。

6.2.1.2 突发事件的等级划分和调查处理等参照相关规定执行。

6.2.1.3 突发事件报告的内容：

- a) 事件发生的时间、地点和现场情况；
- b) 事件的经过；
- c) 事件已造成或者可能造成的伤亡人数（包括下落不明的人数），初步估计的直接经济损失；
- d) 事件发生的初步原因；
- e) 事件发生后采取的措施及事故控制情况；
- f) 事件报告单位和报告人员；
- g) 上报的时间。

6.2.2 处置

6.2.2.1 自然灾害

遇到地质灾害（如滑坡、泥石流、地震等）和自然灾害（如台风、雷暴、洪水、大雾、雪灾等），导游（讲解员）或相关机构应立即带领团队撤离灾区到安全地域，并及时向旅游景区旅游安全管理和公安、应急部门报告、报警、求助。

6.2.2.2 事故灾难

旅游活动中发生交通、火灾、游客坠落、溺水等事故，导游、旅行社或相关部门应立即向旅游景区安全管理、医疗、公安、应急部门报告、报警、求助并尽快组织游客撤离到安全地域等待救援、救护。

6.2.2.3 公共卫生事件

6.2.2.3.1 旅游行程中如发现疑似传染病疫情，导游、旅行社或相关部门应立即向旅游景区卫生管理和公安部门报告，得到明确许可的，方可继续游览。

6.2.2.3.2 旅游者出现或疑似食物中毒时，导游、旅行社或相关部门应立即向旅游景区卫生管理部门和医疗、公安、市场监管等部门报告、报警、求救，同时保留食物样本，配合做好救护安抚工作。

6.2.2.4 社会安全事件

旅游活动中遇到群体事件、恐怖袭击等社会安全事件，导游、旅行社和相关部门应立即报警求助并立即带领团队迅速撤离到安全地域。旅游景区安全管理部门接到报案后应根据“旅游景区反恐预案”，立即启动预案联动机制进行处置并立即报告上级政府。

6.2.2.5 意外伤害、病危或死亡

旅游活动过程中遇有游客意外伤害病、病危、死亡或发生入境游客伤亡，导游应按 GB/T 15971 标准附录要求处置。

6.2.2.6 走失

旅游活动中如发现游客丢（走）失，导游应立即了解情况，迅速组织寻找，并及时向旅行社、旅游景区安全管理部门和警方求助。

6.2.3 救援

6.2.3.1 三清山旅游景区应建立紧急救援机制和安全突发事件应急处理预案。安全综合管理部门每年应组织各相关部门联合开展 1~2 次旅游安全突发事件的应急救援演习或演练。

6.2.3.2 三清山旅游景区应建立由应急、治安、卫生救护等相关人员组成的景区安全突发事件应急救援队伍，平时加强培训演练，一旦有险可及时出动。

6.2.3.3 三清山旅游景区应设置统一救援电话，在游客集中地、危险路段和重要区域公布，在门票和游客指南中标明。

6.2.3.4 三清山旅游景区游客集散中心等重要场所应设立医疗室（站），有相应资质医护人员，并配备必要的医疗和急救药品、医疗器械设施，医疗服务制度完善。

6.2.3.5 三清山旅游景区应与当地正规医院建立稳定合作关系，有切实可行的医疗急救措施和制度。

6.2.4 善后

6.2.4.1 旅游突发事件发生后，相关旅游企业应积极配合旅游景区相关部门做好事件调查，并做好伤亡游客救治、家属接待安抚、协调事故赔偿、保证理赔等善后工作。

6.2.4.2 三清山旅游景区应根据事故责任对相关责任单位和人员进行处理。

6.2.5 信息发布

发生旅游突发事件后，旅游景区应严格遵照突发事件信息发布规定和程序对外发布相关信息，旅行社及相关部门不得擅自对外发布消息。

6.2.6 总结与归档

旅游安全突发事件处理结束之后，旅游景区安全管理部门应及时建立事故档案，做到准确、完整，并做好事件总结上报工作。

7 监督检查

7.1 三清山旅游景区应建立安全例会制度，旅游景区安全领导小组应定期研究旅游景区旅游和安全生产工作，并定期和不定期组织旅游景区应急、旅游、卫生、市场监管、公安等相关部门对旅游景区各部门、企业单位安全进行巡查，尤其要对旅游景区重点区域，如游客集散中心、客运索道、宾馆饭店、主要景点、栈道等进行重点检查。

7.2 三清山旅游景区内各相关部门和企业每月应进行一次安全工作自查，并自觉接受上级有关部门的监督检查。

7.3 巡查和重点检查的主要内容：

- a) 安全管理组织的完整性、有效性；
- b) 安全工作会议制度的有效性；
- c) 安全目标责任制、各项管理制度的合理性、有效性和执行情况；
- d) 安全工作情况报表上报的及时性和准确性；
- e) 安全教育、培训、检查的计划性、有效性；
- f) 安全事故及处理情况；
- g) 安全工作档案管理情况。

8 结果与改进

8.1 三清山旅游景区各相关部门、企业和社会团体对检查出的问题应逐一梳理，认真对照整改。

8.2 三清山旅游景区安全领导小组每次组织巡查和重点检查后，应形成旅游安全书面分析报告，并向上级报告、存档。对每次检查中发现的问题，应责成有关单位限期整改，抓好落实。

8.3 三清山旅游景区每年应就安全工作写出质量分析报告，总结一年安全工作，找出差距和原因，以利下一年改进。