

# 江苏省文化和旅游厅文件

苏文旅发〔2020〕54号

## 关于印发 《旅游包车专项整治行动实施计划》 《高风险旅游项目专项整治行动实施计划》 《文化和旅游场所火灾隐患专项整治行动实施计划》 《客流超载专项整治行动实施计划》 的通知

各设区市文化广电和旅游局，厅各直属单位：

《旅游包车专项整治行动实施计划》《高风险旅游项目专项整治行动实施计划》《文化和旅游场所火灾隐患专项整治行动实施计划》《客流超载专项整治行动实施计划》已经厅党组会议审议通过，现印发你们，请认真抓好贯彻落实。

江苏省文化和旅游厅

2020年6月18日



# 旅游包车专项整治行动实施计划

## 一、整治内容

1. 整治旅行社违规租用车辆行为，督促旅行社租用有资质的旅游包车从事旅游经营活动。

2. 整治旅游包车合同签订不规范行为，推行《江苏省旅游包车合同（示范文本）》。

3. 整治旅游包车使用安全管理不到位问题，落实行前车辆、驾驶人员证照核验和安全设施检查制度。

4. 整治行车途中导游人员安全管理不到位、驾驶人员不安全驾驶行为，压实导游人员安全监管责任和驾驶人员安全行车责任。

5. 整治旅行社安全应急预案不完善、人员培训和演练落实不到位问题，提升旅行社涉旅突发事件应急处置能力。

## 二、整治措施

1. 规范旅行社租用车辆行为。督促指导旅行社按照道路交通和旅游车辆管理规定，从省交通运输厅、省文化和旅游厅联合推出的全省旅游包车平台查询，选择具备营运资质的旅游客运企业租用车辆。做到不租用无旅游客运资质的车辆，不租用安全设施设备不全、车况不好、未安装GPS定位系统的车辆，不租用未签订规范旅游营运合同的车辆。

2. 推广旅游包车合同示范文本。依据《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国道路运输条例》《江苏省旅游条例》等法律法规，联合省交通运输厅、省市场监督管理局，制订《江苏省旅游包车合同（示范文本）》，并逐步推广使用，明确旅行社和旅游客运企业的安全责任和义务，切实保障游客合法权益。

3. 落细落实各项安全防范措施。督促旅行社与游客签订制式旅游合同，提醒游客购买人身意外伤害保险，根据团队行程和人数调配车辆和驾驶人员，严防超过车辆核定乘员数。对于单程运行里程超过400公里(高速公路直达客运600公里)的客运车辆，要求客运企业配备两名以上驾驶人员。疫情防控常态化下，督促旅行社主动落实体温测量、健康码核验、车辆通风消毒等各项防控措施，严格控制客座率。督促旅行社及时指导导游人员，提前熟悉团队行程计划，了解道路和天气等状况，与驾驶员充分沟通行车路线、停靠站点等，尽可能排除潜在安全隐患。

4. 实行旅游团队行前核验制度。督促旅行社及导游人员认真核验《道路运输证》《包车客运标志牌》《机动车驾驶证》《从业资格证》等证照信息，杜绝车辆和驾驶人员“带病”上路。配合省交通运输厅开展旅游包车进站安全例检试点工作，重点检查车辆轮胎、刹车系统、车门应急开关及安全锤、灭火器配置等情况，及时将旅游包车“安全例检合格通知单”纳入行前核验范围。

5. 压实导游人员安全监管责任。加强导游人员管理，督促其切实履行团队“安全员”职责。及时提示驾驶人员播放《游客安全乘车温馨提示》宣传片，提醒驾驶人员安全文明驾驶，做到行车途中不使用手机、不疲劳驾驶，按时进入服务区停车休息，每次休息时间不少于20分钟。提醒游客系好安全带，不携带、不购买易燃易爆等危险品。如遇突发事件，迅速组织开展自救互救，并立即向旅行社及相关部门报告。

6. 提高突发事件应急处置能力。督促指导旅行社建立健全应急预案，强化人员安全培训，确保导游人员熟悉座位安全带、车辆应急门、安全锤、逃生天窗、灭火器等使用方法，掌握必要的疫情防控和应急救援知识，进一步提升突发事件应急处置能力。

7. 提升信息化监管水平。依托省交通运输厅旅游包车数据库，通过江苏智慧文旅平台，搭建全省旅游包车信息服务模块，实现全省旅游包车、驾驶人员信息实时更新、实时查询功能。依托电信等部门，开展随团导游人员配带视频记录仪试点工作，实时掌握旅游团队位置和活动轨迹，实现旅游团队全过程监管。

8. 加大联合执法监管力度。配合交通运输等部门，采取明查暗访等方式，加大对旅游客运市场的整治力度，依法查处租用无资质旅游包车、超范围经营、持有虚假包车客运标志牌等违法违规行为。针对中秋、国庆等法定节假日和旅游旺季，开展旅游包车专项督查，对非法租用无资质旅游包车的旅行社，依据《中

华人民共和国旅游法》《江苏省旅游条例》等法律法规从严处理。

9. 巩固旅游包车整治成果。11月份，开展旅游包车整治行动“回头看”，集中检查旅行社租车合同、人员培训、安全制度建设等台账资料，督促旅行社进一步完善旅游包车管理制度。12月份，梳理总结整治行动经验做法，完善相关制度，建立长效机制，实现旅游包车安全运营排查整治常态化、长效化。

### 三、工作要求

1. 加强组织领导。厅市场管理处牵头负责旅游包车整治行动，督促指导各地文化和旅游行政部门落实属地管理责任，依据实施计划，建立健全相应工作机制，明确工作职责，确保专项整治行动落到实处。

2. 聚焦问题整改。各地要督促旅行社切实落实企业主体责任，针对旅游包车存在的主要问题、薄弱环节，在抓好集中整治的同时，坚持举一反三，建立并实施“台账式管理”制度，确保问题整改到位。

3. 抓好宣传引导。利用厅网站、精彩江苏微信公众号等媒体平台，加强对旅游包车专项整治行动的宣传，普及安全生产法律法规和安全常识，营造旅游包车专项整治浓厚氛围，引导旅行社和游客树立安全理念，进一步增强安全意识。

4. 强化部门联动。加强与公安、交通运输、市场监管等部门的协作，加大联合执法力度，积极协调解决专项整治行动中出现的突出问题，合力推动旅游包车专项整治行动取得实效。

# 高风险旅游项目专项整治行动实施计划

## 一、整治内容

1. 整治高风险旅游项目经营单位无合法资质、没有取得经营许可证等违法违规经营行为。

2. 整治经营场所及高风险旅游项目不符合有关安全规定及标准，设施设备安全检查制度不落实，疏于检查、保养和维修，运营中存在安全隐患。

3. 整治高风险旅游项目突发事件应急预案不完善，未定期组织开展安全应急演练，突发事件应急处置能力不足。

4. 整治管理人员和操作人员培训制度不落实，没有定期组织开展专业培训，存在安全岗位无证上岗现象。

5. 整治高风险旅游项目可能造成安全责任事故的其他问题隐患。

## 二、整治措施

1. 建立高风险旅游项目安全管理信息档案。联合交通运输、市场监管等有关部门，通过信息化手段对我省高风险旅游项目进行摸底，围绕A级旅游景区内高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目进行全面调查，掌握高风险旅游项目基本情况。

2. 深入开展安全隐患排查整治。针对A级旅游景区内高风

险旅游项目，从运营资质、设施设备检查、项目运营管理、风险评估管控等方面进行大排查，根据存在的安全隐患列出问题清单，逐项制定整改措施，确保隐患整改落实到位。

3. 建立健全安全检查制度。督促指导A级旅游景区制定完善高风险旅游项目安全检查制度，按照有关规定和要求定期开展设施设备巡检巡查，对可能存在安全隐患的设施设备及时维护和检修，确保高风险旅游项目安全运营。

4. 加强从业人员培训管理。督促指导A级旅游景区制定高风险旅游项目从业人员年度培训方案和计划，定期开展安全培训，提高从业人员专业操作技能和应对处置能力，加强从业人员管理和考核，重点考核专业知识、风险意识、工作流程熟练程度和应急处置能力等内容。

5. 加大对游客的宣传引导。督促指导A级旅游景区加大对游客的安全提醒，在游客参加高风险旅游项目前，尽到安全告知和注意事项提醒义务，及时劝阻不符合条件的游客，避免意外事故发生。

6. 提高突发事件应急处置能力。督促指导A级旅游景区制定和完善高风险旅游项目应急预案，定期组织开展安全应急演练。建立医疗急救站点，配齐必要的应急救援设施设备和物资，完善医疗急救联动机制，确保游客出现紧急状况能及时施救。

7. 开展高风险旅游项目专项督查。针对中秋、国庆等法定

节假日和旅游旺季，对A级旅游景区内高风险旅游项目开展专项督导检查，采取第三方体检式暗访、突击检查、明查暗访、随机抽查、交叉检查等方式进行再检查，重点整治违规运营、管理缺失等问题隐患。

8. 巩固专项整治成果。12月份，围绕整治目标，对高风险旅游项目专项整治行动进行认真总结梳理，固化并推广成果经验，推动建立健全长效管理机制，确保全省A级旅游景区内高风险旅游项目管理规范、安全运营。

### 三、工作要求

1. 加强组织领导。各地要落实属地管理责任，结合本地实际，制定具体计划，明确整治目标任务，细化整改措施，确保高风险旅游项目专项整治行动落到实处。

2. 突出问题整改。各地要督促A级旅游景区落实企业主体责任，针对高风险旅游项目存在的主要问题和薄弱环节，制定切实有效的整治措施，举一反三抓好问题隐患整改，不断提高高风险旅游项目的安全管理和运营水平。

3. 强化宣传引导。利用厅网站、精彩江苏微信公众号等媒体平台，加强对高风险旅游项目专项整治行动的宣传，普及安全生产法律法规和高风险旅游项目安全常识，推广典型经验做法，努力营造安全生产浓厚氛围，切实增强A级旅游景区、项目运营单位的安全意识。



4. 注重部门联动。加强与交通运输、市场监管等部门的协作，针对高风险旅游项目专项整治行动中发现的突出问题隐患，加大联合执法检查力度，加强跟踪督导问效，努力形成专项整治行动工作合力。

# 文化和旅游场所火灾隐患专项整治行动实施计划

## 一、整治内容

### （一）整治消防安全管理问题。

1. 消防安全岗位职责不清，消防安全管理制度不完善。
2. 消防安全培训和应急演练机制不健全，落实不到位，没有做到人员和内容全覆盖。
3. 消防控制室值班制度不完善，操作不规范，台账资料不完整。
4. 场所内安全用火用电用气、消防设施器材管理制度落实不到位。

### （二）整治消防设施设备安全隐患。

1. 消防设施设备配备不到位，老化陈旧、破损严重、挪作他用或不能正常使用。
2. 消防用水不能满足灭火需求。
3. 消防安全智能管控不到位，违规关闭消防设施。
4. 未按标准建立专职消防队或微型消防站。
5. 消防通道堆放杂物，防火标识设置不到位，安全出口、疏散通道不畅通。

### （三）整治危化物品安全隐患。

违规存放易燃易爆和有毒物品，摆放不符合规定，现场安全措施不到位，违规操作和使用危险物品。

#### （四）整治用火安全隐患。

违规使用柴火、炭火、液化石油气等燃料明火，燃放烟花爆竹，燃香、点灯、烧纸（帛）；在禁烟场所吸烟，乱扔乱丢烟头。

#### （五）整治电气安全隐患。

违规使用大功率电器，在场所内为电动车辆充电；电气线路老化、敷设不规范，虚接、乱拉和负荷过载；可移动式插座或电器设备直接设置在可燃材料上。

#### （六）整治施工现场消防安全隐患。

1. 未明确施工单位消防安全责任，未加强对施工单位安全管理，未实行专职安全员全程监护。

2. 未严格落实动火动焊审批制度，违规动火动焊作业，作业时未有效清理周边可燃物，未采取防火花溅落措施。

3. 作业时违规吸烟，乱扔乱丢烟头，私拉乱接电线，未配置充足的消防设施和器材，擅自停用消防设施。

#### （七）整治可能引发火灾的其他隐患问题。

## 二、整治措施

1. 聚焦督导组反馈问题进行整改。针对省安全生产第九督导组督导反馈的91项涉及主体责任不落实的消防安全问题隐患，

督促指导各地及厅直属单位，采取有力有效措施，在规定的期限内整改到位。同时，根据《省文化和旅游行业安全生产专项整治实施方案》，举一反三开展排查治理，努力消除火灾隐患，坚决防范火灾安全事故。

2. 夯实文旅行业消防安全基础。加强全省文化和旅游行业消防安全素质教育，督促指导全省文旅企事业单位定期组织开展全员安全培训和消防应急演练。组织全省安全管理人员、重点文博场馆、文旅场所主要负责人开展消防安全知识培训，确保做到“三懂四会”。开展“文物平安消防大讲堂”进基层活动，对全省从事文物消防安全的工作人员开展消防教育轮训，增强消防安全意识。编印发放消防安全管理知识导则和消防安全宣传手册，提升文化和旅游行政部门消防安全监管能力，强化文旅行业企事业单位消防安全主体责任，努力提升文旅行业消防安全工作水平。

3. 狠抓重点场所消防安全。对各级文博场馆、文博单位、娱乐演出等火灾诱因较多的文旅场所，联合相关部门开展火灾隐患整治专项督查行动，持续跟踪督导问题隐患整改，对拒不整改或整改不力、久拖不改的，依法依规进行严肃处理。

4. 强化重点时段消防安全。围绕消防安全突出问题和火灾隐患，在中秋、国庆等法定节假日及各类重大展会、重要节庆活动期间，开展消防安全专项检查。督促指导重点文旅场所和举办单位，建立完善消防安全应急预案，开展应急演练，加强值班值

守和信息提示发布及报送工作。

5. 开展专项整治行动“回头看”。通过江苏智慧文旅平台开展网上巡查，采取第三方“体检式”暗访、突击检查、明查暗访、交叉检查、随机抽查等方式，对涉及消防安全的死角漏洞、突出问题和重大火灾隐患的整改情况，进行回头看、再督查，确保排查出的火灾隐患彻底整改到位。

6. 巩固火灾隐患整治成果。12月份，围绕整治目标，对专项整治工作进行认真总结，固化成果经验，建立健全长效管理机制，全面提升全省文化和旅游场所火灾防控水平。

### 三、工作要求

1. 加强组织领导。各地要结合实际制定火灾隐患整治具体实施计划，明确目标任务和工作要求，细化工作措施，建立健全工作机制，确保整治工作落到实处。

2. 坚持问题导向。各地要认真履行属地管理责任，督促指导文旅企事业单位进一步落实主体责任，加强火灾问题隐患排查，增强风险防范意识，落细落实各项整改措施，切实把问题整改到位。

3. 抓好宣传培训。利用厅网站、精彩江苏微信公众号等媒体平台，加强对文化和旅游场所火灾隐患专项整治行动的宣传。通过举办消防安全讲座，发放消防安全常识宣传手册等多种形式开展消防安全宣传培训，不断增强文旅行业企事业单位火灾防范意识，提高火灾事故应对处置能力。

4. 注重协同配合。积极配合消防等部门，开展火灾隐患排查整治。对日常巡查检查中发现可立行立改的消防安全问题隐患，要责令企事业单位及时整改；对重大火灾安全隐患及涉嫌消防安全的违法违规问题，要移送消防等部门进行督办，确保问题隐患得到彻底整改。

# 文化和旅游场所客流超载专项整治行动实施计划

## 一、整治内容

1. 整治没有科学合理核定最大承载量和瞬时承载量。
2. 整治没有实行提前预约参观游览制度。
3. 整治不能精准监测实时客流情况。
4. 整治客流高峰应对应急预案措施不完备、不健全。

## 二、整治措施

### （一）严格承载量测定。

1. 数量测算核定。在保障游客人身安全、旅游设施设备和旅游资源环境安全的前提下，按照《景区最大承载量核定导则》的规定要求，科学、规范、合理测算核定A级旅游景区最大承载量，确定日开放时间内能够容纳的游客最大数量，以及在某一时间点景区能够容纳的瞬时游客最大数量。文博场馆客流承载量测算核定参照执行。

2. 部门指导核查。各地文化和旅游行政部门应加强对A级旅游景区日最大游客承载量和瞬时游客承载量测算核定工作的指导督查，组织开展明查暗访，及时纠正承载量违规核定行为与不合理测算结果。

3. 加强备案管理。A级旅游景区测算核定的日最大承载量

和瞬时承载量须报当地文化和旅游行政部门备案。文博场馆可视情参照执行。

## （二）加强公示、监督。

1. 景区（点）公示公告。在A级旅游景区主入口、售票处、游客中心等醒目位置，面向游客和社会各界及时对外公开发布日最大游客承载量和瞬时游客承载量，主动接受社会监督。

2. 网上公示公告。A级旅游景区通过官方网站、微信公众号、官方微博等网络平台，结合智慧旅游新手段，及时公布景区实时在园人数和游览舒适度指数，供游客参考。

## （三）加强流量预判、监测。

1. 客情预判。A级旅游景区要积极主动运用大数据分析旅游市场情况，预测景区游客流量，并对总量和客流量分布、变动作出预判。

2. 门票预约。推广A级旅游景区门票网络预约预售，引导旅游者提前订票，有效预估客流量。

3. 实时监测。采用门禁闸机票务系统、视频实时监控系统等技术手段，优化A级旅游景区流量监测布局，提高常态化监测水平；结合智慧旅游新手段，利用移动多媒体、智能终端等多样化的旅游信息平台，及时公布景区游客数量和游览舒适度指数，供旅游者参考；分析监测数据，预测流量变动趋势，对景区客流量实行分级管理，为实施流量控制提供依据。



#### （四）强化客流调控。

A级旅游景区内游客数量达到最大承载量和瞬时客流量的80%时，启动客流疏导分流措施，有效控制游客流量。

1. 交通调控。有针对性地启动交通运力动态调整预案，通过周边道路管控、区内停车控制、公交调度控制等措施削减旅游者数量和停留时间，错峰接待。

2. 入口调控。合理设计旅游者排队等候的方式和途径；通过开通快速入园通道疏导分流入口处旅游者；通过折扣补偿、延长有效期、多种形式的通票等，减少景区入口或设备设施入口的旅游者数量；在景区入口大门及售票区，增设电子显示屏，及时提供信息。

3. 区内调控。通过分时入园、高峰限时逗留，减少景区内旅游者数量；在主要景点前设置电子显示屏，显示旅游者的密集分布情况，引导旅游者合理选择下一个景点；必要时根据预案，派专人将旅游者疏导至广场、绿地等公共空间或应急避难场所。

4. 区外调控。通过线路优化、向周边景区景点分流等疏导措施分流旅游者。

#### （五）强化预警疏导。

1. 预警报告。A级旅游景区内旅游者数量接近最大承载量时，应当及时向社会公告并同时向当地人民政府报告。

2. 启动应急预案。在当地人民政府的指挥、指导、协助下，

配合主管部门以及文化和旅游行政部门启动应急预案。

3. 客流疏导。A级旅游景区内旅游者数量达到最大承载量时，应立即停止售票，并向旅游者发布告示，做好解释和疏导等相关工作。

#### （六）提高A级旅游景区应急处置能力。

1. 编制应急预案。各A级旅游景区应编制应急管理预案，有效落实执行。景区针对节假日及大型活动要制定具体游客流量控制预案并上报当地人民政府批准。

2. 演练准备。各A级旅游景区加强应急预案演练和员工培训，完善高峰时段应对准备工作。

3. 纳入地方应急管理体系。各地文化和旅游行政部门要将A级旅游景区高峰时段游客应急管理纳入地方人民政府应急管理体系中，建立智慧高效的对接机制，确保工作流程顺畅有序。

#### （七）鼓励管理创新。

1. 预约限流。鼓励全省A级旅游景区探索实践实名制预约参观、网络提前售票以及高峰时段的游客数量限制等流量控制管理举措。

2. 智慧调控。鼓励智慧景区建设，支持A级旅游景区通过网上预约、当日限流、分时入园、高峰限时等调控手段，减少高峰时段景区内游客数量。

3. 发布A级旅游景区舒适度指数。鼓励景区通过实时在园

人数动态显示和游览舒适度指数实时发布等手段，协助游客合理选择游览时间和地点，错峰出游。

### 三、工作要求

1. 加强组织领导。在旅游高峰时段，各地要联合交通运输、公安、媒体等单位，构建一级指挥调度系统，加强A级旅游景区流量控制工作的组织领导和统筹管理，对通往景区的外围道路入口和主要集散中心（地）进行流量监控，在景区外部进行引导、分流和截流。

2. 强化指导督查。各地要把流量管理、超载整治作为A级旅游景区质量等级评定、年审复核管理的重要内容，重点抓好承载力测算核定、对外发布公开公示、应急预案制定以及门票预约、客流引导、分流等工作，组织开展自查自纠、专项督查、第三方检查，指导做好整改工作。

3. 压紧压实责任。各地要认真履行属地管理责任，加强对文化和旅游场所客流管理的监管和服务，落实工作部门及其职责，强化业务指导，细化工作措施，推动文化和旅游场所客流超载整治任务落地见效。文旅企事业单位要严格落实主体责任，加大对客流超载问题隐患排查治理，落细落实各项整改措施，不断提高文旅场所安全风险防控能力。