

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 5031—2019

旅游景区安全服务通则

Safety and service directives for tourist attraction

2019 - 07 - 04 发布

2019 - 08 - 01 实施

河北省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 安全服务提供.....	3
5 安全服务保障.....	5
6 安全服务支撑.....	8
7 救援服务.....	10
8 服务安全管理.....	11
参 考 文 献.....	13

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：河北创巨圆科技发展有限公司、河北省文化和旅游厅旅游创新发展中心、河北省标准化研究院。

本标准主要起草人：普琦、彭秀国、田涛、路源、贾迎新、房利娜。

旅游景区安全服务通则

1 范围

本标准规定了旅游安全服务的安全服务提供、安全服务保障、安全服务支撑、救援服务和服务安全管理等要求。

本标准适用于旅游景区的安全服务运营。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8408 大型游乐设施安全规范

GB 9663 旅店业卫生标准

GB/T 10001.1 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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 13861 生产过程危险和有害因素分类与代码

GB/T 16767 游乐园（场）服务质量

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB 19079 （全部）体育场所开放条件与技术要求

GB/T 20000.1 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语

GB/T 20002.4 标准中特定内容的起草 第4部分：标准中涉及安全的内容

GB/T 23694 风险管理 术语

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

GB/T 33170 （所有部分）大型活动安全要求

GB 50016 建筑设计防火规范

GA/T 367 视频安防监控系统技术要求

LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设置规范

LB/T 034 景区最大承载量核定工作导则

LB/T 068 景区游客高峰时段应对规范

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 20000.1、GB/T 20002.4、GB/T 23694、GB/T 26355、GB/T 24001中界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 19000、GB/T 20000.1、GB/T 23694、GB/T 26355、GB/T 24001中的一些术语和定义。

3.1

旅游景区 tourist attraction

以满足旅游者出游目的为主要功能（包括参观游览、审美体验、休闲度假、康乐健身等），并具备相应旅游服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

[GB/T 26355-2010，定义3.1]

3.2

安全 safety

免除了不可接受的伤害风险的状态。

注：标准化考虑产品、过程或服务的安全时，通常是为了获得包括诸如人类行为等非技术因素在内的若干因素的最佳平衡，将伤害到人员和物品的可避免风险消除到可接受的程度。

[GB/T 20000.1-2014，定义4.5]

3.3

服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。

通常，服务的主要特征是无形的。

通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求，以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等。

服务的提供可能涉及，例如：

- 在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动。
- 在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动。
- 无形产品的交付[如知识传授方面的信息提供]。
- 为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

通常，服务由顾客体验。

[GB/T 19000-2016，定义3.7.7]

3.4

风险 risk

不确定性的影响。

注1：影响是指偏离预期，可以是正面的或负面的。

注2：不确定性是一种对某个事件，或是事件的局部的结果或可能性缺乏理解或知识方面的信息的情形。

注3：通常，风险是通过有关**可能事件**（GB/T 23694-2013中的定义，4.5.1.3）和**后果**（GB/T 23694-2013中的定义，4.6.1.3）或者两者的组合来描述其特性的。

注4：通常，风险是以某个事件的后果（包括情况的变化）及其发生的**可能性**（GB/T 23694-2013中的定义，4.6.1.1）的组合来表述的。

注5：“风险”一词有时仅在有负面后果的可能性时使用。

注6：这是ISO/IEC导则 第1部分ISO补充规定的附件SL中给出的ISO管理体系标准中的通用术语及核心定义之一，

最初的定义已经通过增加5被改写。

[GB/T 19000-2016, 定义3.7.9]

3.5

危险 hazard

潜在伤害的来源。

注：危险可以是一类风险源。

[GB/T 23694-2013, 定义4.5.1.4]

3.6

合规义务 compliance obligations [首选的术语]

法律法规和其他要求 legal requirements and other requirements [被承认的术语]

组织必须遵守的法律法规要求，以及组织必须遵守或选择遵守的其他要求。

合规义务是与环境管理体系相关的。

合规义务可能来自于强制性要求，例如：适用的法律和法规，或来自于自愿性承诺，例如：组织的和行业的标准、合同规定、操作规程、与社团或非政府组织间的协议。

[GB/T 24001-2016, 定义3.2.9]

4 安全服务提供

4.1 安全游览服务

4.1.1 应设置游览安全须知。

4.1.2 游览线路应设计合理、通行顺畅，无安全隐患。

4.1.3 公共信息导向系统应符合 GB/T 31384 和 LB/T 013 的要求。

4.1.4 应设置监控设施，配备独立的监控室，对监控图像进行 24 h 监视，监控系统应符合 GA/T 367 的要求。

4.1.5 危险或禁止进入的地段、场所，应设置防护设施和醒目的警示标志。

4.1.6 夜间游览区域应配备数量充足、满足需要的照明设备。

4.1.7 非游泳区、非滑冰区、防火区、禁烟区等区域应当设置明显的禁止标志。

4.1.8 应配备流动巡查人员，游客一旦出现意外情况应及时组织救助。

4.1.9 应实时监测游客数量，并按 LB/T 034 的要求控制游客流量。

4.1.10 应对景区内重点部位和危险地域加强安全防护措施，危险旅游区宜配备卫星定位设备。

4.2 安全娱乐服务

4.2.1 游乐园(场)的安全服务应符合 GB/T 16767 的要求，其他娱乐场所的安全服务应符合 GB/T 26353 的要求。

4.2.2 工作人员应对游客进行安全知识讲解和安全事项说明,指导游客正确使用娱乐设施设备,发现游客有不安全行为时应及时劝阻。

4.2.3 天然水域开设游泳场或水上娱乐项目,应划定明确的范围,设置安全标志,海滨浴场应设置救生浮标,配备安全救生人员。

4.2.4 漂流、攀岩、滑翔伞等特种体育项目安全服务应符合 GB 19079 系列标准的要求。

4.3 安全交通服务

4.3.1 景区内游览车、游览船等交通运输工具应证件齐全、有效,定期检查保养。

4.3.2 景区内交通工具的服务人员应遵守安全操作规程。

4.3.3 景区内交通运输工具应按规定时间、路线、速度行驶。

4.3.4 景区内发生交通阻塞时,应及时做好分流、疏导,维护交通秩序。

4.3.5 景区内发生交通意外时,应有快速反应的救援服务。

4.3.6 急弯、陡坡、临崖、临水等危及安全的路段,应设置警示标识和安全防护设施。

4.3.7 景区客流量高峰期,应有临时停车场和停车区或相应的管理措施。

4.3.8 停车场应地面平整,标线指示明显,有专人负责管理、疏导。

4.4 安全餐饮服务

4.4.1 经营单位应按 GB/T 26361 的要求建立完善的管理制度。

4.4.2 经营单位应取得餐饮服务许可证和营业执照,从业人员应取得县级以上医院出具的健康证明。

4.4.3 应依照食品安全法律、法规和标准的要求从事经营活动。应采取有效管理措施,保证食品安全,接受社会监督,承担社会责任。

4.4.4 应建立食品安全自查自纠制度。对自己的经营资格、经营场所、经销食品、经营行为等食品安全状况进行自查自纠。

4.4.5 营业区域内落地式的玻璃门、玻璃窗、玻璃墙应当设置安全警示标志。

4.4.6 生产、加工、就餐场所应按时打扫卫生,保持清洁。

4.4.7 生活饮用水应符合 GB 5749 的要求。

4.5 安全住宿服务

4.5.1 按照国家规定做好旅客住宿登记,登记手续完善、程序规范。

4.5.2 客房应整洁卫生、安全舒适,符合 GB 9663 的规定。

4.5.3 客房门锁、安全链、门窥镜牢固有效。

4.5.4 有 24 小时保安服务,至少每 2 h 一次安全巡视,及时报告和消除安全隐患。

4.5.5 店内应有安全监控、应急广播,并完好有效。

4.5.6 应有防盗门、报警器、护拦、保险柜等装置，并完好有效。

4.5.7 各处应急疏散图标准确、清晰完好。

4.5.8 安全通道和疏散楼梯保持畅通无杂物堆放、设置发光疏散指示标识完好有效；安全出口的标识明显，标志灯明亮，应急照明完好有效。

4.6 安全购物服务

4.6.1 购物场所容量与游客购物需求适应，避免拥挤。

4.6.2 购物场所布局合理，不占用旅游资源，不破坏主要景观，不妨碍游客游览，不与游客抢占道 路和观景空间。

4.6.3 橱窗、柜台应布局合理、结构牢固，商品陈列应方便游客选购。

4.6.4 不应出现围追兜售和强卖强买现象。

4.6.5 购物场所满足消防疏散安全规定。

4.6.6 出售商品应明码标价。

5 安全保障

5.1 技术保障

5.1.1 游客流量控制

5.1.1.1 应公布景区的最大承载量和瞬时承载量，景区接待游客不应超过最大承载量。

5.1.1.2 景区宜充分考虑空间承载量、设施承载量、生态承载量、心理承载量、社会承载量等多种因素，制定和实施游客流量控制方案，通过实时监测、疏导分流、预警上报、特殊预案等对景区流量进行控制。

5.1.1.3 景区应按照 LB/T 068 的要求，做好游客高峰时段应对准备工作。

5.1.2 安全宣传

5.1.2.1 应有安全信息发布制度。通过视频、广播系统、移动终端、网络、文字、图形等方式，及时有效地向游客提供准确、规范的安全信息。

5.1.2.2 建立安全风险提示制度。借助信息技术手段，及时发布地质灾害、天气变化、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。

5.1.2.3 根据消防、用电以及道路交通等有关法律、法规的规定，在景区内设置明显的警示标志，并采取安全措施。

5.1.2.4 景区内的施工现场应当设置易于识别的安全提示标志，有条件的景区可做围挡处理。

5.1.2.5 安全说明或须知等应有图形说明和中外文对照。

5.1.3 保险服务

5.1.3.1 景区可与保险公司合作向游客提供人身意外伤害保险服务。

5.1.3.2 保险服务网点可设置在景区售票处旁，以及景区内特种项目入口处，应有明显标志，并有专人值守。

5.1.3.3 经营空中、水上、潜水、高速、探险等高风险旅游项目，应按国家有关规定实施责任保险制度。

5.1.4 应急预案

5.1.4.1 应根据国家预案要求的规定，结合景区特点，分类制定预防和处置突发事件应急预案、节日及游客高峰时段分级应急预案、预防传染病预案；风、雨、雷电、地震等自然灾害的处置方法、游客伤病处置方法（包括食物中毒）等。

5.1.4.2 应急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。

5.1.4.3 根据各类应急预案配备必要的应急救援物资，突发意外事件后，救援人员能够按照应急预案在第一时间启动救援机制，应有效开展救援行动。

5.1.4.4 突发事件应急预案每年至少应演练 1 次，并做好记录。有条件的景区可每半年或每季度演练 1 次，每次演练侧重应有不同。

5.2 工作保障

5.2.1 游客管理

5.2.1.1 应在充分认识景区内游客行为特点的基础上，运用恰当的管理技术、管理方法对游客行为进行引导、约束与管理，实现旅游者生命财产安全保障、高质量旅游体验、景区资源环境的保护和设施的合理利用。

5.2.1.2 应规范游客在景区内的行为，避免不安全行为的发生，确保游客在景区内的游览安全。

5.2.1.3 旅游旺季特别是节日期间，适当控制景区内尤其是瓶颈点游客数量，确保旅游安全；当景区内游客数量超过景区承载量，应有专人及时做好游客的引导和疏散工作，并启动限流措施。

5.2.1.4 在发生游客不安全行为时，情节轻微者，应及时制止，并劝导、教育；情节严重或不听劝告者，予以报警处理。

5.2.1.5 当景区内发生携带危险品（违禁品）、无理取闹、寻衅滋事、扰乱公共秩序、妨碍公共安全的行为时，应当即予以制止，辅以劝导、教育，对不听劝阻者，予以报警处理；同时及时逐级上报，并做好记录。

5.2.2 消防安全

5.2.2.1 消防工作应遵守国家和地方相关消防安全管理的规定，认真履行消防安全责任。

5.2.2.2 景区内的应急照明设施、消防器材应确保完好有效，消防通道应保持畅通无阻。

5.2.2.3 应建立消防安全责任制、消防预警机制、消防安全管理制度，有效控制可诱发火灾的危险源，治理火灾隐患，预防火灾发生。

5.2.2.4 建立专业消防队伍和安全志愿者队伍，定期培训、演练。景区工作人员应能正确使用消防器材，熟练掌握安全疏散与自救互救方法。

5.2.2.5 应加强景区内古建筑物消防安全管理，防火等级应符合 GB 50016 的规定。

5.2.3 治安防范

5.2.3.1 遵守公共场所治安管理相关规定，履行景区经营辖区内治安管理责任。

5.2.3.2 应在当地公安机关的组织指导下，制定内部安全防范措施，参加当地的治安联防工作。

5.2.3.3 加强治安防范意识，做好治安巡查，及时发现和制止扰乱公共秩序、有害社会风气的言行。

5.2.3.4 科学合理规划游览与作业区域，作业与办公区域应设置游客禁行标志。

5.2.3.5 应设置视频监控系统，对重点部位的安全状况进行适时监视。

5.3 管理保障

5.3.1 合规管理

5.3.1.1 应及时识别适用其服务活动的法律、法规、准则和其它合规义务的出台和改变，确保景区服务和管理持续符合现行法律法规、标准规范的要求。

5.3.1.2 应贯彻执行国家法律法规和其他要求，切实保障游客在景区内的安全，保持景区安全和服务设施设备的完好。

5.3.1.3 应选用具有相应资质的供应企业、承包（承租）企业，对供应企业选用和续用等过程进行管理，对承包（承租）企业选择、服务前准备、作业过程监督、续用等过程进行管理。

5.3.2 高风险项目管理

5.3.2.1 经营空中、水上、潜水、高速、探险等高风险旅游项目，应按照国家有关规定取得经营许可。

5.3.2.2 攀岩、冲浪、漂流、骑马、拓展、蹦极、速降、玻璃栈道等旅游项目，应通过相关部门验收，并制定内容详细的安全操作规程和安全提示手册。

5.3.2.3 举办大型活动应严格履行申报审批手续，按照 GB/T 33170 进行安全评估、人员管控、场地布局、设施建设和安保资源配置等。

5.3.2.4 节假日期间，宜设立游客安全疏导缓冲区，明确疏导工作要求。

5.3.2.5 举办夜间活动应配备充足的照明和应急照明设施，增加危险地段的警示牌和巡查次数。

5.3.3 特种设备管理

5.3.3.1 景区应建立特种设备台账。特种设备使用时，应将特种设备安全检验合格标志及相关牌照和证书固定在设备现场显著位置。不应使用未经监督检验、定期检验或监督检验、定期检验不合格的特种设备。

5.3.3.2 特种设备应办理特种设备使用登记；运行前应进行安全检查；日常使用状况、运行故障和事故，均应记录在案；应定期进行检查和维护，应建立特种设备安全技术档案并由专人管理。当出现故障或者发生异常情况时，应立即停止运行并进行检查，排除故障，消除安全隐患。

6 安全服务支撑

6.1 组织和人员支撑

6.1.1 服务组织

6.1.1.1 应根据景区自身服务特点和要求，建立完善的服务组织，设置合理的服务岗位并配置相适应的服务人员，明确岗位责任，制定并严格执行服务规范和守则。

6.1.1.2 应设立由景区主要负责人牵头的安全管理机构，负责建立安全管理制度、组织落实各项安全措施、进行安全检查、监督和培训；应明确机构成员及其职责、安全主管领导和会议制度等要求。

6.1.1.3 应按规定设置应急管理机构，配备专、兼职应急管理人员；履行值守应急、信息汇总和综合协调职责，并负责现场的应急处置工作。

6.1.1.4 景区应建立应对特殊条件下安全保障的应急服务组织。

6.1.1.5 应按规定建立专、兼职应急救援队伍或与邻近专职救援队伍签订救援服务协议。可视实际需要邀请有关专家，为应急管理提供决策建议，必要时参加突发事件的应急处置工作。

6.1.2 服务人员

6.1.2.1 应遵守国家法律法规，爱岗敬业，诚实守信，忠于职守，维护游客的合法权益；尊重游客的宗教信仰和风俗习惯，不损害民族尊严。

6.1.2.2 服务人员应培训合格后上岗，掌握景区安全服务相应的知识和技能，具备良好职业道德和综合素质，遵守服务守则。熟悉行业法律、法规和相关管理规定。

6.1.2.3 工程作业人员应经过专业培训考核，持证上岗。特殊岗位应依法取得有效从业资格证书。

6.1.2.4 安全管理人员具备与生产经营活动相适应的安全知识和管理能力。

6.1.3 安全责任制

6.1.3.1 建立完善的安全管理责任体系和安全监控系统。

6.1.3.2 企业应设置安全生产管理机构或配备安全生产管理人员，设置应符合下列要求：从业人员超过 100 人的，应设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员；从业人员在 100 人以下的，应配备专职或者兼职的安全生产管理人员。

6.1.3.3 分级建立安全生产岗位责任制，应制定年度安全生产目标，并逐级签订年度安全生产责任书，实行安全目标管理，保证各项安全措施有效。

6.1.3.4 景区主要负责人为安全工作的第一责任人，统筹负责本单位的安全生产管理工作，并按照安全技术规范要求，定期对安全管理情况进行检查，发现问题应当立即处理。

6.1.3.5 应每年检查、考核安全职责的履行情况。

6.1.4 安全培训管理

6.1.4.1 景区应制定安全培训计划，组织年度培训、新员工入职培训和各部门日常培训，并进行考核。建立培训档案，培训记录表、培训签到表、培训试卷等有关书面材料和图片资料齐全完备。

6.1.4.2 培训内容包括环境、卫生医疗、急救、消防、治安、反恐、突发事件应急处置和其他安全注意事项。

6.1.4.3 从业人员应经过安全教育、培训合格后方可上岗。专职安全管理人员应参加专业的安全生产培训，并取得合格证书。

6.2 设备设施支撑

6.2.1 基本要求

6.2.1.1 服务设施建设应符合安全与环境保护相关管理规定。设施建设规模、数量与景区运营接待能力相适应，布局科学合理，功能齐全，满足游览服务和安全的需要。

6.2.1.2 经营场所、设备设施均应符合安全生产法规、国家或行业标准要求。

6.2.1.3 游览、游乐服务设施应符合 GB 8408、GB/T 16767，以及国家有关安全卫生的相关规定。

6.2.1.4 建立健全设备设施的操作使用规程和监督检查制度，对设备设施定期检查、保养和维修，建立设备设施运行台账。在进行设备设施维修时，应向游客做好说明工作。

6.2.1.5 景区应配备必要的无线（或有线）专用通讯系统，保障通信畅通。重点区域应设置监控设施。

6.2.2 信息与标识

6.2.2.1 应按 GB 2894、GB 13495.1、GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 等相关标准要求设置公共信息、安全标志图形符号。

6.2.2.2 售票处周边应设置要素齐全的全景图，明示游览线路和服务设施位置，并有中英文对照景区简介。

6.2.2.3 服务设施应设置醒目的标志和引导标牌。标牌、标志应完好，无破损，无变形。标志与标牌内容准确、文字清晰规范。应有中、外文对照，方便游客阅读。

6.2.2.4 安全警示标志应设置齐全，应设立在固定、醒目位置，不应设置在可移动物体上。

6.2.2.5 景区内电力设施应设置警示标志，游乐设施支架应有醒目的支架编号和禁止攀爬等安全标志。

6.2.2.6 服务区内主要道口、交叉路口应在适当的位置设立引导标牌。建筑物应有醒目的出、入口通行方向标志。

6.2.2.7 需要游客协助服务的地方，应设置明显清晰的提示标志。

6.2.3 安全运行

6.2.3.1 建立健全设备设施的操作使用规程和监督检查制度。

6.2.3.2 危险地带应设置安全防护设施，包括安全护栏、拉网等应齐全有效。

6.2.3.3 景区各类游乐项目的运营场所应在醒目位置公示安全须知；对游客进行安全知识讲解和安全事项说明，并配备相关人员具体指导、帮助游客正确使用游乐设施。

6.2.3.4 应保持消防通道畅通，配备足够的消防器材，并定期组织检查。

6.2.3.5 配电室、监控室、通讯机房、财务室、库房等重要设施不应堆放易燃易爆物品。

6.2.4 保养和维修

6.2.4.1 设备维修应严格遵守设备检修规程和设备维修制度，认真填写各项维修记录，确保设备的完好。

6.2.4.2 设备检修后，应及时清理维修现场，废弃物及时分类处理。不应遗留有坠落危险的维修工具、零部件和杂物。

6.2.4.3 设备润滑工作后，应采取措施保障润滑油（脂）不会污损游客身体和衣物。

6.2.4.4 应保持检修工具、计量装置、安全备用系统及应急救援设备设施的完好。

6.2.4.5 在设备运行的过程中，不应安排影响正常运行的维修工作。

6.2.4.6 设备需停机检修时，应提前对外发布停运公告。

7 救援服务

7.1 救援服务

7.1.1 在景区明显位置公布救援电话，方便游客应急时使用。

7.1.2 服务专线电话要有专人值守，遇有突发事件应及时向值班领导汇报，并按程序启动相关的应急预案。

7.1.3 救援方案应依据景区特点，提供多种救援方式，保障救援组织安全、快捷、高效，满足游客不同救援需求。

7.2 故障处理

7.2.1 景区运营设备和应急设备发生故障时，值班领导应快速做出准确判断，正确及时地处理突发事件。

7.2.2 应启动应急救援预案，并在最短时间内将危险区域中的游客救援至安全区域。

7.3 救援广播

7.3.1 在救援服务时，应通过广播系统安抚滞留在危险区域的游客，简要介绍救援方案。

7.3.2 广播词应使用不少于中、英文两种语言，广播内容应准确、清晰。

7.3.3 救援人员在实施救援前应向游客简要说明救援步骤和注意事项，抚慰受惊吓的游客，防止救援过程中发生游客伤害事故。

7.4 善后服务

7.4.1 游客救援后，服务人员应将游客护送至安全区域，做好善后工作。

7.4.2 景区应及时组织、协助救治受伤游客。

7.4.3 景区应协助办理理赔等善后工作。

8 服务安全管理

8.1 基本要求

8.1.1 应按照国家 and 行业相关标准，建立适合本单位运营的安全生产管理体系，形成可操作性的规章、制度作为实现安全服务目标的手段。

8.1.2 应按照法律法规和其他要求，建立风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，持续进行危险源辨识、风险评价和必要控制措施的确定。

8.1.3 应建立健全并严格执行安全生产规章制度和操作规程。

8.2 策划

8.2.1 危险源辨识

8.2.1.1 应组织工作人员针对所从事的作业进行危险源辨识，建立危险源清单；构成重大危险源的，应建立重大危险源档案。

8.2.1.2 景区安全风险识别的范围应包括景区内所有场所和活动。宜参照 GB/T 13861 对安全风险进行分类和描述。

8.2.1.3 安全风险描述应包括安全风险发生的直接原因和过程，可能引发的事故或伤害的人的不安全行为、物的不安全状态、作业环境的不良因素、管理缺陷等。

8.2.1.4 应定期进行危险源辨识，对其控制措施进行评审和更新，并保存记录。

8.2.2 事故隐患排查

8.2.2.1 应结合本单位危险源情况，制定各岗位的事故隐患排查清单。事故隐患排查应覆盖其所有的作业场所、设备设施、人员和相关的生产经营活动。

8.2.2.2 应采用综合排查、专业排查、定期排查（含季节性排查、节假日排查）、日常排查等方式，按照事故隐患排查清单逐项检查，并建立事故隐患排查台账。

8.2.3 事故隐患治理

8.2.3.1 应建立事故隐患治理台账。针对不能立即整改的事故隐患，应制定治理方案，方案应包括安全技术措施、安全管理措施，以及责任部门、责任人和完成期限。

8.2.3.2 应对事故隐患治理方案的实施过程进行跟踪、核查，事故隐患治理工作应按计划和规定的要求在限定期限内完成。在事故隐患治理过程中，应采取相应的防范措施。

8.2.3.3 应及时向相关人员通报事故隐患排查治理情况。重大事故隐患消除前，景区应向工作人员公示事故隐患所在位置、危害程度、影响范围和应急措施等信息。

8.2.3.4 景区应对事故隐患治理情况进行登记和效果评估。

8.3 运行

8.3.1 作业管理

8.3.1.1 应依据有关要求，在危险源辨识的基础上，制定餐饮作业、设备操作、设备维修、水上和冰雪活动运营、客运索道运行、大型游乐设施和其他危险性较大的游客设施运行、危险性动物饲养和训练等现场作业活动的岗位安全操作规程。

8.3.1.2 安全操作规程或作业指导书应包括：适用范围、主要危险源、职责、安全作业程序和方法（包括控制要点）、以及紧急情况的现场处置方案等内容。

8.3.1.3 工作人员应能得到有效的岗位安全操作规程或作业指导书，熟悉其内容，并严格执行。

8.3.2 服务纠纷

8.3.2.1 应按国家和地方相关法规，建立服务纠纷处理与投诉处理工作程序。

8.3.2.2 设立专人或部门接待投诉、处理服务纠纷。

8.3.2.3 认真对待游客的投诉，及时处理游客的意见和建议。

8.3.2.4 主动协助和接受行政管理部门的调查并将处理结果及时反馈，做到投诉必复。

8.4 评价

8.4.1 建立拉网式的彻查制度，自查安全管理的落实和改进；重要节假日、重大活动应提前检查安全管理情况。

8.4.2 各类检查均应保存检查记录，内容应包括检查参加人、检查内容、检查结果、对发现问题的整改要求或建议等，并由参加人员签字。

8.4.3 应建立并完善内部审核制度，每年至少一次对其安全情况进行完整的内部审核：

- a) 验证是否符合安全管理体系的要求，包括满足景区的安全方针和目标；
- b) 各项规章制度、制度、操作规程得到了有效实施与保持。

8.4.4 内部审核工作应形成文件，将内部审核有关结果通报给景区最高管理层和所属单位。

8.4.5 景区最高管理者应对景区安全管理体系每年至少进行一次评审，以确保景区安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。

8.5 改进

8.5.1 应建立事故隐患台账，对隐患进行登记建档、分析评估，并立即进行整改；无法立即整改的，应制定隐患治理方案。

8.5.2 景区应利用安全目标、检查结果、内部评审和纠正措施，持续改进安全管理体系的有效性。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》
 - [2] 《中华人民共和国消防法》
 - [3] 《河北省安全生产风险管控和隐患治理规定》
 - [4] 《国家旅游局关于游客不文明行为记录管理暂行办法》
 - [5] ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系要求及使用指南 (Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use)
 - [6] ISO 31000:2018 风险管理 指南 (Risk management — Guidelines)
-