|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 武隆旅安办发〔2024〕5号 |

重庆市武隆区安全生产委员会旅游安全办公室

关于切实加强极端天气下旅游景区客流管控

工作的通知

区旅安办相关成员单位：

近年来，我区极端天气下假日及旅游高峰时段部分热门景区景点人群拥堵、交通不畅、应急不及时的问题十分突出，直接影响了广大游客的体验度和市场满意度。为有效提升极端天气下假日及高峰时段客流管控工作质量，全力打造“安全、秩序、质量、效益、文明”的旅游市场环境，结合工作实际，现就加强我区极端天气下假日及旅游高峰时段游客滞留应对工作有关事项通知如下：

一、指导思想

贯彻落实新发展理念，立足大众旅游消费特征和旅游高峰期景区管理需要，准确把握高峰期旅游消费集中规律，按照《中华人民共和国旅游法》《旅游安全管理办法》《假日旅游工作导则》，进一步健全管理机制，加强调控引导，强化科技运用，提高应急能力，提升旅游景区管理水平和旅游质量。

二、基本原则

（一）以人为本，安全为先。把握高峰时段游客集中、承载集中、压力集中的规律特征，强化以游客为中心的工作理念，坚持关口前移，坚守安全底线，切实深化极端天气下安全管理意识，确保极端天气下旅游高峰时段各景区安全平稳运行。

（二）标本兼治，由标及本。坚持问题导向，瞄准短板弱项，加大极端天气下假日及高峰时段应对工作措施，通过增加临时设施、及时引导分流、增加人员力量、延长游览开放时间等有效手段，整合配置多方资源，提高游客体验度和市场满意度。

（三）科学研判，智慧引领。建立以预约为基础的客流管控机制，强化分析研判，完善应急措施。以智慧旅游为抓手，运用大数据分析，加强预警预报、视频监测、应急指挥、流量统计等工作，切实提升极端天气旅游景区现场管理、综合服务的智慧化水平。

（四）联防联控，统筹调度。度假区管委会、旅游（产业）集团公司、公安、交通、应急、文旅等部门加强联系合作，健全信息共享渠道，形成协同应对合力。加强线上线下数据监测分析，有效实施远端近端客流引导疏导。

三、工作目标

（一）完善常态化管控方式。进一步完善极端天气下旅游景区预约预订功能，搭建方便游客使用的预约渠道。依据门票预约、天气状况、同期客流等情况加强客流高峰时间预判，采取分时段、分批次方式合理安排游客间隔入园，避免“挤兑式”游览现象。4A级及以上旅游景区在极端天气下假日及旅游高峰时段要全部采取预约游览方式，实现“应约尽约”。

（二）严格执行景区流量管理。各景区严格执行最大承载量管理，防止客流超限。各景区要对重点区域和瓶颈线路的瞬时最大承载量，制定分流方案，优化游览线路，科学设置分流节点和分流时长，避免个别区域出现瞬时人流集中。加强景区内游客数量监测，分级发布限流预告，引导游客合理安排旅游行程。推动景区流量管理关口前置，在达到当日最大承载量时，及时发布限流预警，停止门票销售，启动应急分流预案。加强远端交通调控，对通往景区的交通道路进行流量监测，必要时采取交通管制措施进行分流、截流。

（三）提高重要节点游客通行速度。在游客接待中心、景区换乘点等交通节点和景区内部增加服务引导和志愿服务人员，维护现场秩序，提醒游客保持安全间距，劝导游客安全有序出行。合理调整车辆运力，避免游客滞留。在景区出入口、售票处等优化扫码验证、电子支付等措施，提高支付便利化水平，加快通行速度。

（四）加强大数据实时监测调度。充分运用大数据平台和旅游景区视频监控系统，加强大数据统计、分析和运用，实现游客流量等实时监测、科学引导、智慧服务。

（五）提高突发事件应急处置能力。完善极端天气下旅游安全应急预案，针对不同时段、不同景区类型，有效开展应对灾害天气、突发状况等应急演练，提高舆情应对能力。强化安全培训、教育和宣传，设置醒目安全提示，提高行业管理者、景区经营者、从业人员和广大游客的安全意识，着重加强对散客、自驾游客、个体探险者等的安全引导。与救援机构建立紧急救援联动机制，配齐应急救援设备，提高应急救援能力。

四、高峰客流流量预警响应

预警按照突发事件发生的紧急程度、发展态势和可能造成的危害程度分为一级、二级、三级和四级，分别用红色、橙色、黄色和蓝色标示，一级为最高级别。

达到景区日最大承载量的50%为四级（蓝色），达到景区日最大承载量的70%为三级（黄色）、达到景区日最大承载量的80%为二级（橙色）、达到景区日最大承载量的95%为一级（红色）。

五、高峰客流调控措施

（一）高峰预警。在极端天气下假日及旅游高峰时段来临前由区文化旅游委、各旅游景区等通过微信公众号、预警短信、告知提醒等途径提前预警，引导旅行社团队、散客预约错峰出行。

（二）预测监测。游客接待量的预测和监测采取人工和智能相结合的方式进行：

1.客流预测：在极端天气下假日及旅游高峰时段来临前，根据节假日期间天气状况、预约团队数量、历史客流数据和前期的客流数据进行预测。

2.实时监测：极端天气下假日及旅游高峰时段，由各旅游景区实时监测景区内游客数量。

3.数据研判与预警发布：预测或实时监测数据达到旅游景区最佳承载量，进入预警准备状态。

（三）实时预警

1.四级预警：旅游景区游客量达到最佳承载量，进入准备状态，各旅游景区根据游客数量增加情况，要求旅游景区全员到岗，准备应急力量随时支援。落实应急措施，适时开启临时售票处和快速进出通道，落实应急物资，在游客中心、售检票处、出入口、内部景点、停车场等重要节点维持秩序，设置应急隔离带、锥形桶等。

2.一至三级（黄色至红色）预警：旅游景区游客数量达到各级预警响应时，启动相应应急预案，进入相应预警状态，发布相应预警信息。当一级预警信息发布后，根据指挥部统一部署，通知相关成员单位负责人于半小时内到达指定地点，开展组织协调，采取应对措施。

六、相关成员单位职责

区公安局：在通往景区公路主要路段、重要节点加强管理、疏导；根据道路交通拥堵情况，准备应急力量加大对通往景区道路、旅游景区及周边停车场疏导指挥和治安管理；二级响应时抽调应急力量加大对通景道路、旅游景区及周边停车场疏导指挥和治安管理；一级响应时增派警力维持秩序，必要时采取交通管制措施进行分流、截流。

区交通运输委：依托智慧交通数据平台，实时动态掌握旅游车辆流量情况，当因运力不足，造成游客滞留时，必须积极采取措施，增加车辆，及时转运滞留游客。

区文化旅游委：按照指挥部要求及时发布各项指令，督促各值班成员单位按照要求及时启动各级响应。收集分析各项信息数据，包括旅游景区车客流量、宾馆酒店入住率、涉旅突发情况等，研究判断未来客流量增长和天气变化趋势；及时联系公安、交通、应急等部门，通过滚动电子显示屏、微信、广播等途径发布客流量预警告知信息；加强旅游市场执法检查，及时受理投诉举报；通知旅行社团队预约分流，引导散客错峰出游。

各旅游景区（度假区）：做好极端天气下景区及周边秩序管理、服务保障、客流预警告知和相关数据报送工作。三级响应时发布预警，劝导游客合理安排行程，加派人员维护游客中心、售检票处、景区出入口、停车场等重要节点秩序，合理设置售票窗口，增设临时售票处并设置醒目指引牌，实行收费、免费、团队、散客、电子票分开办理，开启检票快速入园通道，提高游客快速购票和通过能力，动态监测重要节点游客量，出现拥堵时，实行区内调控，疏导游客，减少滞留；二级响应时发布预警，在景区出入口、停车场、通往景区公路等处设置提示牌，劝导游客谨慎进入景区，加派应急小分队充实各薄弱环节，增设多个扫码购票通道，进一步提高效率，防止购票扎堆聚集造成拥堵；一级响应时发布停止售票公告，劝导游客到其他景区游览或其他时间段游览，立即停止售票，做好游客进出管控和解释疏导。

七、评估及工作总结

应急处置工作结束后，各相关部门及时查找问题及原因，对整个应急处置工作进行评估。不断修订完善应急预案，提高极端天气下景区高峰期游客滞留应急反应能力和处置水平，确保游客安全和旅游秩序稳定，提升景区游客满意度和美誉度，确保旅游景区安全稳定。

重庆市武隆区安全生产委员会旅游安全办公室

2024年6月4日

（此件公开发布）