

ICS 03.200
A 12

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 068—2017

景区游客高峰时段应对规范

Standards of responding to tourist scenic area during peak hours

2017 - 12 - 17 发布

2018 - 05 - 01 实施

中华人民共和国国家旅游局

发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 应对等级.....	2
6 具体要求.....	2
7 应对要求.....	3
参考文献.....	5

前 言

本标准依据GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）提出并归口。

本标准起草单位：四川省旅游发展委员会，四川旅游学院，上海师范大学，九寨沟风景名胜区管理局。

本标准主要起草人：陈云川、邱萍、冉杰、何文俊、司嵬、陈加林、何中兴、马卓亚、王瑜、刘朝文。

景区游客高峰时段应对规范

1 范围

本标准规定了景区游客高峰时段应对的总则、应对等级、基本要求及应对要求。
本标准适用于各类景区。

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 5768-2009 道路交通标志和标线

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/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26355 旅游景区服务指南

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

日最大承载量 *daily carrying capacity of scenic area*

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，景区日开放时间内能够容纳的最大游客数量。

3.2

游客高峰时段 *peak hours*

景区内游客数量达到或超过景区主管部门核定的日最大承载量百分之八十的时段。

4 基本要求

- 4.1 景区应建立游客高峰时段应急管理体系和信息管理系统。
- 4.2 景区游客高峰时段应急管理体系宜纳入地方政府应急管理体系中，建立对接机制，确保工作顺畅。
- 4.3 景区信息管理系统宜纳入地方政府信息管理平台中，提供准确、及时、全面的信息。
- 4.4 景区应公布景区主管部门核定的景区日最大承载量，制定并定期演练游客高峰时段分级应急预案。
- 4.5 景区应做好游客高峰时段应对准备工作。

5 应对等级

- 5.1 根据景区内游客量达到或超过景区主管部门核定的日最大承载量的百分比，将游客高峰时段应对等级分为一级、二级和三级，分别用红色、橙色和黄色标示，一级为最高级别。
- 5.2 三级指景区内游客数量达到景区主管部门核定的日最大承载量的80%及以上，用黄色标示。
- 5.3 二级指景区内游客数量达到景区主管部门核定的日最大承载量的90%及以上，用橙色标示。
- 5.4 一级指景区内游客数量达到景区主管部门核定的日最大承载量的95%及以上，用红色标示。

6 具体要求

6.1 组织管理

- 6.1.1 景区应成立应急指挥机构，宜在地方政府应急指挥机构统一领导下开展工作。
- 6.1.2 景区宜按照景区主管部门和地方政府要求与安排，配合公安、消防、医疗、卫生、环保等相关部门，构建应急管理系统。
- 6.1.3 景区宜建立健全联席会议制度，及时通报情况、分析研判形势、安排部署工作、协调解决问题，同时参加政府组织的联席会议。
- 6.1.4 景区应聘请突发事件处理等方面的专家，提供应急管理决策咨询，并开展应急能力培训。
- 6.1.5 景区应根据实际需要调整售（检）票窗口数量和售（检）票时间，适当控制游客等候时间。
- 6.1.6 景区应采取网络预约、电话预约等多种售票方式有效控制景区接待的游客数量和接待时间。
- 6.1.7 景区应制定科学的游客分流方案和游览疏导路线。
- 6.1.8 景区主要游览点、游客密集地段应安排专门人员负责秩序维护、游客疏导和安全应急等事宜。
- 6.1.9 景区应组织有关部门加大对经营场所的监管力度，确保高峰时段经营场所运营正常。

6.2 设施设备

- 6.2.1 景区应配置安全、救援等应急设施设备，定期检查，确保高峰时段能正常启用。
- 6.2.2 景区应对用于高峰时段应急处理的特种设备加强维护和保养。
- 6.2.3 景区应配合政府相关部门分别在景区内外主要游客集散点配置信息采集、信息咨询、线路指引、紧急救助、通讯调度、交通换乘等设施设备。
- 6.2.4 景区游客高峰时段增设的导向标识，宜按 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 建设。
- 6.2.5 景区游客高峰时段增设的临时停车场所，宜按 GB 5768.1-2009 建设。
- 6.2.6 景区游客高峰时段增设的临时厕所，宜按 GB/T 18973 建设。

6.3 信息管理

- 6.3.1 景区宜配合政府相关部门利用高速公路、港口、机场、车站、景区出入口等景区内外游客通道及游客集散点的信息显示屏，加强信息发布。
- 6.3.2 景区宜开设（增设）旅游在线咨询服务，提前发布门票预订（售）、出游提示、游览预警、票价调整等信息。
- 6.3.3 景区宜通过大数据等技术手段对游客流量进行预测，实行分级管理，为应对预案的启动提供准确依据。

6.3.4 景区宜采用票务门禁系统、景区一卡通联动系统、景点实时监控系统等技术手段，做好景区游客分布监测。

6.3.5 景区出现紧急重大事件，应立即向地方政府相关部门汇报。

6.3.6 景区游客高峰时段所有数据、资料应按规范留存、备查。

6.4 人员保障

6.4.1 景区应有人力资源储备，能够依据分级应对要求为各部门或岗位配备足够的人力。

6.4.2 应急预案启动，景区工作人员应按规定到岗，实施应急方案。

6.4.3 景区工作人员的服务应符合 GB/T 26355 规定。

6.5 资金保障

6.5.1 景区应保证用于游客高峰时段应急所需的资金，用于高峰时段应急所需的设施设备、应急演练、突发事件处置等。

6.6 物资保障

6.6.1 景区应根据实际情况，储备能满足高峰时段应对所需的物资。

6.6.2 在应对突发事件过程中，当储备物资不能满足需要时，景区应急指挥机构应向地方政府提出申请，争取政府应急物资支持。

7 应对要求

7.1 三级（黄色）应对要求

7.1.1 景区应启动黄色应急预案，进入应对准备状态。

7.1.2 应急指挥机构应由景区主导，履行值守应急、信息汇总和综合协调职责，并由分区应急协调小组负责现场的应急处理工作。

7.1.3 景区应实时监测客流，进行数据研判与预测预警。

7.1.4 景区应向区内游客公布客流量状况及应对办法，引导游客合理选择景点和游览道路。

7.1.5 景区所有游客通道应全部开放。

7.1.6 景区应增设临时接待服务点或志愿者服务站，加强景区内主要游客集散点的疏导工作。

7.1.7 景区宜增调车辆，保障所需。

7.1.8 景区应增设临时医疗急救服务站，配备专业人员及相应设施设备。

7.1.9 景区应增设现场投诉受理点，快速有效处理游客投诉。

7.1.10 出现紧急事件，应急所需物资、设备、工具应迅速调集到位，并及时采取措施应对。

7.1.11 应急指挥机构应在综合分析各方面信息的基础上，适时宣布终止预案。

7.2 二级（橙色）应对要求

7.2.1 景区应在满足三级（黄色）应对规范的基础上，启动橙色应急预案。

7.2.2 应急指挥机构应由主管部门主导，景区配合政府相关部门共同履行值守应急、现场处置、信息汇总和综合管理协调职责。

- 7.2.3 景区应向区内及周边游客公布客流量状况及应对办法，配合交管部门启动游客分流工作。
 - 7.2.4 景区应加强信息发布、信息汇总及处理，及时向主管部门报送统计信息。
 - 7.2.5 景区宜有针对性地启动交通运力动态调整预案，协调相关部门通过周边道路管控、区内停车控制、车辆调度控制等措施引导客流。
 - 7.2.6 景区宜启用临时停车场所，停车场根据需要增加工作人员，保证车辆进出及停放有序。
 - 7.2.7 景区应启动售票、检票控制方案，调控进入景区的游客数量。
 - 7.2.8 景区应合理设计游客排队等候的方式和途径。
 - 7.2.9 景区应通过分时入园、区内道路单向通行等方式，控制景区内游客数量、引导游览秩序。
 - 7.2.10 景区宜根据需要增设临时服务点，提供基础医疗、投诉受理及信息咨询等服务。
 - 7.2.11 景区宜启用临时厕所，满足游客需求，缩短游客排队如厕时间。
 - 7.2.12 应急指挥机构应在综合分析各方面信息的基础上，适时宣布终止预案。
- 7.3 一级（红色）应对要求
- 7.3.1 景区应在满足二级（橙色）应对规范的基础上，启动红色应急预案，向地方政府报告，并向社会公告。
 - 7.3.2 应急指挥机构应配合政府相关部门履行值守应急、现场处置、信息汇总和综合协调职责。
 - 7.3.3 景区应向旅游地游客公布客流量状况及应对办法，配合交管部门启动游客分流、限流工作。
 - 7.3.4 景区应根据情况及时增调人员应对，引导当地群众参与保障工作。
 - 7.3.5 景区应配合交通管理部门，对景区外围重点区域和路段及时采取分流、疏堵、限入、劝返、单循环等交通管制措施，保障道路通畅。
 - 7.3.6 景区内重点区域和点位应采取分流、限行、单向通行等措施，在险要、易拥堵路段安排专人从事引导和疏散工作，确保游客游览安全。
 - 7.3.7 景区应启用景区备用进出口。
 - 7.3.8 出现游客滞留时，景区应做好游客的服务和安抚工作。
 - 7.3.9 景区游客量接近或达日最大承载量时，应启动限流方案，做好限流工作。
 - 7.3.10 景区内游客数量达到日最大承载量时，应立即停止售票，向游客发布告示，做好解释和疏导等相关工作。
 - 7.3.11 应急指挥机构应在综合分析各方面信息的基础上，适时宣布终止预案。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定
 - [2] LB/T 011-2011 景区游客中心设置与服务规范
 - [3] LB/T 013-2011 景区公共信息导向系统设置规范
 - [4] LB/T 034-2014 景区最大承载量核定导则
 - [5] 《中华人民共和国旅游法》第十二届全国人大常委会 2013年4月25日 中华人民共和国主席令
第3号
 - [6] 《中华人民共和国突发事件应对法》第十届全国人大常委会 2007年8月30日 中华人民共和国
主席令第69号
-