

天政〔2021〕103号

关于印发《天堂寨镇2021年“十一”黄金周 旅游安全工作方案》的通知

各村，天堂寨旅游发展公司，镇处各单位：

《天堂寨镇2021年“十一”黄金周旅游安全工作方案》已经镇党委（扩大）会议研究同意，现予以印发，请认真对照，抓好贯彻落实。

特此通知

附件：天堂寨镇2021年“十一”黄金周值班人员一览表

天堂寨镇人民政府

2021年9月29日

抄报：县文化旅游体育局

天堂寨镇 2021 年“十一”黄金周旅游安全工作方案

为切实做好天堂寨景区“十一”黄金周旅游安全及服务保障和疫情防控工作，创造安全、文明、诚信、有序的旅游环境，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，兼顾护林防火等重点工作，结合我镇自身实际，经镇党委扩大会议研究制定本方案。

一、成立组织加强领导

为加强“十一”黄金周期间旅游安全和疫情防控工作的组织领导，成立领导组，其组成人员如下：

组 长：陈贤禄

第一副组长：王振宇

副 组 长：芦 军 肖扬凌 黄 飞（常务）

成 员：闵远航 漆学忠 杜 进 周 济

吴孔君 周其峰 何 伟 黄遵利

李晓玉 陈之清 兰中义 余白林

郑学宜 陈福久 金述义 詹治宝

陈文合 郑文俊 郑求学 张 斌

吴 昊 储成超 黄 兵 余 沁

倪 磊 汪 贵 吴金元 常 强

黄守规 许小东 张 琪 郑国强

瞿修彬 各村书记、主任

领导组下设办公室，黄飞同志任办公室主任。主要负

责督促和落实黄金周期间旅游安全的各项工作任务，协调组织县直抽调人员和镇抽调人员工作衔接，应对突发事件和交通事故处置，受理、调查游客投诉事件，以及其他有关信息上报、后勤服务等事项；根据旅游景区安全节点需要和镇区交通易堵路段分析，合理安排部署工作人员和警力，统一调度节假日工作人员工作岗位；认真研判节假日游客入园特点结合各节点实时报告情况和节假日当天现场旅游安全情况，提出具体的调度处置意见；及时发现、总结假日运行过程中存在的问题，及时提出优化、改进措施并监督落实到位。

二、定岗定责细化分工

（一）景区综合管理组

景区综合管理组下含 11 个责任小组，具体如下：

①节前旅游安全检查责任组

组 长：黄 飞

副组长：芦 军、吴孔君

成 员：詹治宝、陈之清、金述义、郑文俊、陈文合、瞿修彬（各企业相关负责人）

主要职责：负责在“十一”黄金周之前（9月23-9月30）对天堂寨镇域内所有A级景区安全状况、所有涉旅宾馆和餐饮业食品安全、所有特种设备运营安全状况进行一次全面排查，重点排查安全隐患、疫情防疫措施，其中包括旅游交通安全、旅游消防安全、食品卫生安全、景区旅游设施安全、地质灾害隐患等，并对排查出的问题进行全面的督查和

整改。天堂寨景区一要对辖区内旅游设施及标识标牌进行全面的检查，及时排查隐患确保高峰期旅游步道畅通，不拥堵，无事故。二要增加景区公交运力，按照不低于75辆28座车辆准备到位，确保节假日期间游客不滞留。三要增强景区安保力量（外聘安保人员170名），提前做好安保人员岗位培训工作，让其熟知天堂寨景区基本情况，果断处理应急事件，合理布局安保人员岗位，确保景区关键节点安全有保障。在游客密集处、危险地段（路段）有专人值班值守、有效疏导游客，必要时组织人员实施临时限行管控措施，保障旅游步道畅通和游览秩序，防止安全事故的发生。四是要坚持疫情防控为先，做好健康码和行程码联查工作，落实好个人防护、通风消毒、戴口罩、测体温等常态化疫情防控措施，坚持“限量、预约、错峰”原则，控制游客接待上限，加强流量管理，防止人员聚集，确保旅游市场安全平稳有序。

②景区安保责任组

组 长：詹治宝

副组长：张 斌

成 员：陈孝竹、马 勇（景区外请安保人员、县抽调人员）

主要职责：负责县直各单位参与节假日的值班人员和特警人员布点，督查景区发展公司重点岗位安保人员在岗在状态情况，做好安保人员岗前培训工作，达到安保人员能够熟知天堂寨景区基本情况，独立果断处理应急事件。合理布局安保人员岗位，确保景区关键节点安全有保障。

③旅游信息及旅游投诉处理责任组

组 长：黄 飞

副组长：郑文俊、江正羽、瞿修彬

成 员：汪 昭、张文斌、黄世珍（市场监督管理所值班人员、党政办值班人员）

主要职责：负责在“十一”节假日期间对外公布投诉电话 96301、0564-7528013、2701315、救援电话（0564-7528098），坚持 24 小时值班，保障游客投诉渠道畅通。按照游客投诉的事项及时进行调查、核实、处理。在镇区内无能力处理的，及时向上级主管部门汇报；负责节假日期间对上级主管部门上报旅游信息、旅游动态及票务管理工作，及时发布镇区、公路沿线各村农家乐空房信息。

④旅游咨询服务台责任组

组 长：李晓玉

副组长：余白林

成 员：黄 锐、黄守林、龚晓丽、黄 红、赵孔俊、汪慧慧、黄晓沁

主要职责：负责在景区游客中心前设游客咨询台，接受游客咨询和介绍景区景点，引导游客方便快捷办理入园手续。

⑤景区疫情防控督导组

组 长：何 伟

副组长：费 锐

成 员：黄晓丽、张泽峰、黄 杰、周百红

主要职责：负责督促景区做好疫情防控工作，做好健康

码和行程码联查工作，完善预约制度，落实好个人防护、通风消毒、戴口罩、测体温等常态化疫情防控措施，负责全镇疫情防控工作。

⑥景区旅游市场管理责任组

组 长：杜 进

副组长：黄守禄、郑文俊、金述义

成 员：马 兴、徐 浩、纪浩然、郭正坤、杜尚雨、沈杏枝、陈 静（县市场监督管理局抽调人员、景区市场管理部人员）

主要职责：负责节假日期间打击“黑导游”、旅行社“不合理低价游”、零负团费、强制购物等违法违规行为；负责景区停车场流动商贩兜售、三岔路以上招手揽客管理；负责整顿宾馆饭店、商店、景区景点哄抬物价、假冒伪劣、以次充好等欺客、宰客现象，确保市场秩序稳定，加强食品、药品安全监管、商品明码标价等工作。

⑦景区虎形地管理责任组

组 长：闵远航

副组长：何 伟

成 员：丁 磊、胡守胜、王汉林、王家亮、吴晓钟、周理国（公安抽调 5 人其中正式干警不少于 2 名，县消防抽调 5 人）

主要职责：负责虎型地公交车站的车辆调度，维护游客乘车秩序，做好虎型地流动摊贩、招手揽客、文明旅游管理，确保下山游客安全有序登山、下山。

⑧景区公交车下站管理责任组

组 长：肖扬凌

成 员：祝儒常、程孝宗、许洪波、周小坤（抽调公安交警、武警、特警人员）

主要职责：负责景区公交车下站车辆调度与安全运转，组织游客依序乘坐游览车，做好游客中心和检票站的游客秩序维护工作。

⑨景区检票口管理责任组

组 长：肖扬凌

成 员：陈之清、郑学宜、汪 贵（抽调公安交警、武警、特警人员）

主要职责：负责景区检票口人员管控，维护游客秩序，确保游客快速安全有序检票入园，防止游客群体性事件发生。

⑩景区游客中心管理责任组

组 长：李晓玉

成 员：陈福久、兰中义（抽调公安、特警人员）

主要职责：负责引导游客按疫情防控要求间隔有效距离，有序购票，维护游客秩序，根据游客购票情况及时向领导反馈当日游客入园量。

⑪护林防火暨自然保护管理责任组

组 长：易厚启

成 员：王 蓬、宋祖华、兰 霞

主要职责：负责对野生动植物资源的保护工作，严查乱采乱挖、破坏生态资源、贩卖野生动植物资源的行为，稽查

宾馆饭店不准经营野生动物类食品，做好护林防火等工作。

（二）交通安全管理组

组 长：周其峰

副组长：郑求学、杜 杰、黄守刚

成 员：李业福、黄守升、傅 俊、黄 康、杨亚先、
储成俊、吴中圆、交警队抽调人员、公安派出所相关人员

主要职责：

（1）负责及时和县公安、交通、交警等部门对接，合理分布警力，落实小长假期间景区交通管制、景区交通安全、停车场、马石三岔路口、循环路、同心大道等处的临时停车和车辆疏导工作，做好交通指示引导标牌及时处理好交通事故。

（2）负责节假日前完成所有临时停车场（含同心大道道路两旁、镇区公交车站对面、石河公园）的土地平整、压实、划线、标识标牌安装等工作。

（3）负责景区停车场和三岔路至景区大门十八米路沿途临时停车，组织相关抽调人员在三岔路口实行客源分流，通过南河循环道路引导游客至镇区同心大道两侧临时停车和镇区（公交车站对面、公租房、石河公园）临时停车场停车，保障镇域内旅游交通环线畅通。

（4）根据景区当日客流量在斑竹园高速下道口、吴家店等地进行客流预警。

（三）文明创建管理组

组 长：吴孔君

成 员：刘继杨、石本胜、周 旋、张书声、匡基建、
各村书记主任（各村保洁员）

主要职责：

（1）负责镇域内临时摊点管理，对乱伸“舌头”经营、挤占道路经营、违法经营的，予以管理。

（2）负责督查镇域内卫生保洁，卫生保洁人员及时清理垃圾，全天候保洁，对污染环境者进行管理、罚款，将清理的垃圾运到指定位置，垃圾池（箱）不准出现外溢现象，确保镇区、景区不出现垃圾乱倒乱堆情况。

（3）负责天燕路、天斑路沿线的道路巡查，卫生保洁工作，镇区车辆乱停乱放管理工作，将镇区停放的工程车僵尸车移至集中停放点停放。

（4）负责辖区内有建设施工单位一律停工，管理渣土车上路。

（四）应急处置保障组

组 长：黄遵利

成 员：詹治宝、陈文合、金述义、陈福久、余 沁、
汪 贵、郑国强、许小东、张琪、吴金元、黄守规、黄 兵、
储成超、黄更生

主要职责：适时掌握了解景区紧急状态和突发事件的发生，及时调度镇区免费公交车，及时组织、协调实施应急处理，现场指挥突发事件的应急处理，采取有效措施控制事故的扩大，以及突发事件的善后处理工作。

1、天堂寨景区公司和溜索公司负责组织专门应急队伍，

应急处理交通、防火、游客安全等突发事件，方案报党委、政府、管理处备案。责任人：芦军

2、派出所负责落实治安防范工作和突发性案件的处理工作，做到24小时值班和备警工作；妥善处理突发性交通事故，以及停车场、景区交通秩序的维护工作。责任人：詹治宝

3、镇卫生院负责做好游客的及时救助工作，积极发挥“红十字救助站”的作用，落实救护车辆、药品，确保游客有病能医、有伤能救，并积极同食品药品监管部门联系，做好药品安全工作。责任人：陈文合

4、供电所负责景区和镇区供电工作，对重点地段要进行巡查，落实应急措施，及时排除供电故障，确保正常供电。责任人：余沁

5、交管站负责营运车辆的监督工作，杜绝工程车上路行驶，保障道路畅通。责任人：许小东、金述义

6、有线电视、移动、电信、联通、邮政等部门要加强值班和上下沟通工作，保障通信畅通。责任人：汪贵、郑国强、张琪、吴金元

7、供水公司负责景区镇区所有经营场所的供水工作，加强对重点供水管道隐患的排查，落实应急措施，及时排除故障。确保小长假期间的正常供水。责任人：黄守规

8、学校做好师生的安全监督工作，指导师生在假期中合理安排好学习、生活。注意防火、溺水、交通事故等发生。责任人：黄兵、储成超

9、社保所做好节假日期间为民服务工作。责任人：陈福久

10、综治办做好节假日各村不安定因素和矛盾纠纷的排查工作，认真做好调处化解工作，受理、调解群众来信来访工作。工作人员：黄更生

（五）后勤保障工作组

组 长：周 济

副组长：倪 磊

成 员：吴中文、时红亮、郑浩、刘红霞、李宏超、吴继来、张 焱、林承刚、黄晓坤、程其江、杨青春、郑志国、张文斌（当天值班人员由组长负责协调合理分配）

主要职责：（1）负责安排好党政办及接待大厅正常值班和小长假期间的统计工作，协调好各工作组的车辆调度，确保各种信息畅通；（2）负责小长假期间正常公务接待、县直相关部门和所有抽调人员的生活安排及后勤服务工作。其中：县交警（用餐及住宿地点：三省塆农庄，工作人员：吴继来）；公安、特警、消防、旅游局（用餐及住宿地点：宏悦农庄，工作人员：林承刚、张焱）；抽调镇处干部、武警、市场监督管理局、物价局、交通、卫生监督（用餐及住宿地点：福兴楼、政府食堂，工作人员：李宏超、黄晓坤）。

（六）督查督办组

组 长：漆学忠

成 员：吴孔君、詹治宝、陈 水

主要职责：

(1) 负责对所有工作人员在岗在位情况进行督查，保证参加服务人员在岗在位在状态。

(2) 负责督查景区工作人员到岗到位情况、外请安保人员培训情况、景区各部门责任落实情况，确保所抽警力、外聘安保人员，布点合理，且在岗在位在状态，旅游秩序安全平稳有序。

(3) 加强巡查，因工作不力造成失误、不良影响和严重后果的，将依据相关规定处理通报。

三、加强管理严肃纪律

及时向社会公开 96301 投诉电话，畅通游客投诉渠道，受理人员要 24 小时坚守岗位，确保及时妥善处理节日期间旅游纠纷，有效化解各类矛盾。

各重要节点工作人员要坚守岗位、精心工作，实行辖区属地负责，切实做好负责范围内的各项工作，带袖章、帽子、哨子穿背心上岗。

各村、相关职能部门、景区节假日要切实做好应急值守工作，严格落实领导带班和 24 小时值班制度。要保持信息畅通，遇突发事件，及时上报，并认真做好应急处置工作。对因责任心不强、措施不力、工作不到位、报告不及时等造成严重后果的，将按相关规定严肃追究有关责任人的责任。