

亳州市人民政府办公室关于 做好 2023 年中秋国庆期间文化旅游行业 安全生产和市场管理工作的通知

亳政办秘〔2023〕34号

各县、区人民政府，亳州高新区管委会、亳芜现代产业园区管委会，市政府有关部门：

今年中秋国庆假期是“加量版”黄金周，又是新冠疫情“乙类乙管”后的第一个中秋、国庆节，群众旅游出行、文娱消费意愿强烈，探亲游、出境游、亚运游等多重需求交织下，或将迎来近年来需求最集中释放的出游热潮，人流量将大增，安全工作形势严峻，面临新的挑战。双节将至，为切实做好中秋国庆期间文化旅游安全工作，严防各类事故发生，确保文化旅游市场平稳有序，度过一个安全、喜庆、祥和的双节假期，现就有关事项通知如下：

一、提高认识，周密部署

安全是旅游的生命线，是旅游业发展的基础和保障。旅游业越是欣欣向荣、蓬勃发展，越不能忽视安全的重要性。要深入学习贯彻习近平总书记关于文化和旅游工作、安全工作的重要论述，认真落实文化和旅游部、省委省政府、市委市政府部署，将做好

中秋国庆假日期间安全生产作为当前首要政治任务，牢固树立“人民过节，我们过关”的思想，强化安全红线意识和底线思维，按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的总体要求，采取有效措施，统筹发展与安全两件大事，明确工作目标，落实安全责任，做好安排部署，加强督查检查，既千方百计促消费，更守住底线保安全，全力保障假日市场繁荣有序，努力满足广大群众假期美好需求。

二、强化担当，严守底线

各县、区政府和市政府有关部门要将文化旅游行业安全生产、假日市场工作作为全面贯彻落实党的二十大精神和检验主题教育成果的重要指标及实际举措，坚持“三管三必须”法定职责不动摇，严格落实属地管理责任、部门监管责任、企业主体责任，把安全生产责任和措施落实到每个方面、每个环节、每个岗位，坚决防范发生安全事故。

（一）强化消防安全管理。文化旅游体育部门要时刻紧抓消防安全，会同住房城乡建设、消防、应急等有关部门开展文化旅游经营单位、公共文化单位消防安全隐患排查，重点排查用气用火用电安全管理、消防设施设备保养维护等方面问题，大力整治违章搭建使用彩钢板、易燃可燃材料装饰装修、电源火源管理不到位等突出安全隐患，依法查处疏散通道被堵塞占用、安全出口被封堵等违法行为，督促责任主体建立健全用气、用火、用电安全管理制度，开展员工消防安全知识培训和演练。

（二）强化设施设备管理。文化旅游体育、市场监管等部门要指导文化旅游经营单位、公共文化单位严格按照相关规范要求，开展设施设备检查维护和安全隐患排查，重点排查旅游景区内观光车、游乐设施等设施设备，特别是水滑道、摩天轮、低空飞行等高风险项目，督促完善安全提示、警示标识和安全防护设施，加强安全防护设施设备检查维护，达不到安全标准和要求的，坚决停止运营和使用。

（三）强化旅游包车管理。文化旅游体育部门要会同公安、交通运输等部门对旅游包车情况开展专项排查，及时消除安全隐患。指导和督促旅行社、在线旅游企业、车辆出租公司严格遵守安全生产法律法规，制定完善各项安全生产制度，明晰岗位安全职责。要严格选择符合资质的供应商合作，签订合作协议必须有安全责任条款，确保正规用车。要严格落实《文化和旅游部办公厅 公安部办公厅 交通运输部办公厅关于进一步规范旅游客运安全带使用 保障游客出行安全有关工作的通知》（办市场发〔2023〕20号），规范旅游客运安全带使用，行前作重点说明，途中全程系好安全带。

（四）强化人员聚集管理。要指导文化旅游经营单位、公共文化单位紧盯节假日重要时段，落实好各类安全措施，加强对易形成人员聚集的项目和场所管理，深入查漏补缺，补齐短板弱项，严防瞬时拥堵。要及时做好应急处置工作，必要时，采取关闭景区、分流游客、调整团队旅游行程等措施，确保游客安全。

要提升景区管理水平，加强流量管控，科学核定景区承载力，完善景区客流高峰应急处置预案，实施预约制度，做好客流预判，及时发布出游温馨提示，提醒游客错峰出游。文化旅游体育、公安、交通运输等部门要加强道路交通、景区秩序维护等工作。备好必要的应急物资，增加志愿服务人员，为游客提供咨询和引导服务。

（五）强化大型营业性演出活动管理。严格落实文化和旅游部、公安部联合印发的《关于进一步加强大型营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》（文旅市场发〔2023〕96号），从严从紧管理5000人以上的大型演出活动，严格落实属地责任，压实举办方主体责任，提前开展风险评估和综合研判，督促演出单位开展票务销售、现场管理、网络舆情等风险自评。对不符合安全条件的演出活动，不予演出。

三、提升服务，做优市场

指导文化旅游企业规范经营、提高服务质量，大力倡导文明旅游，规范文化旅游市场秩序，努力营造良好的文化旅游市场环境。

（一）切实规范市场秩序。加大假日期间文化旅游市场综合执法力度，文化旅游体育、公安、市场监管等部门开展联合执法，依法查处“不合理低价游”、无照经营、无证上岗、强迫购物消费、违规接纳未成年人等违法违规经营活动。抓好文娱市场监管，规范管理营业性演出活动，严格审批程序，加强实地检查，核验

演员信息及演出节目内容，严禁擅自变更演员及演出内容，严禁假唱、假演奏等违法违规行为。提升智慧化监管能力，加强对热门旅游目的地、重点文旅场所的在线巡查和实时监管，及时发现问题、迅速处置问题。畅通举报、投诉渠道，保障消费者的合法权益。要加强舆情监测，用实际行动表达关切，用事实真相回应质疑，确保不发生负面舆情或把负面信息处置在早、化解在小。

（二）优化提升服务质量。加强服务质量监管，指导旅行社、A级旅游景区、星级旅游饭店、旅游民宿对照标准，规范服务流程，提高服务质量。探索线上和线下相结合的旅游公共服务内容供给，在线下公共服务的基础上，通过线上咨询、云旅游、云展览、云演出等方式不断扩大旅游公共服务的覆盖范围。关注老年人、儿童、残疾人等特殊人群需求，提供线下预约和预订窗口，完善旅游公共场所和旅游景区的轮椅、儿童手推车等服务，推动旅游企业不断完善便利特殊人群的服务设施、设备，保障特殊人群的旅游权益。

（三）推深做实文明旅游。发布假日出游温馨提示，引导游客预约错峰出行，谨慎参与高风险项目，避免前往没有正式开发开放、缺乏安全保障的区域旅游。持续倡导文明用餐，鼓励和支持旅游企业创新服务模式，推出小份菜，推广“分餐制”，使用公勺公筷。引导游客按需取餐文明就餐，拒食野味，落实“光盘行动”。加强环境卫生整治，落实垃圾分类，及时清运，污水集中处理。重视旅游厕所管理，做到干净无味。旅游景区、星级旅

游饭店不主动提供一次性塑料用品，减少塑料污染。加强文明诚信宣传，组织文明旅游志愿服务，营造文明旅游、理性消费、依法维权、诚信经营的浓厚氛围。

四、强化领导，全力保障

安全生产人命关天，安全生产重于泰山。各县、区政府和市政府有关部门务必高度重视、密切配合、协同作战，形成“属地管理、部门联动、各司其职、齐抓共管”的工作格局，确保假期市场欢乐祥和、平稳有序。

（一）强化领导，注重统筹。成立亳州市 2023 年中秋国庆假期文化旅游安全工作领导小组（假期结束自行解散），市政府分管负责同志任组长，市政府有关副秘书长和市文化旅游体育局主要负责同志任副组长，文化旅游体育、宣传、网信、公安、气象、消防、交通运输、应急管理、市场监管等相关部门为成员单位，领导小组办公室设在市文化旅游体育局，负责 2023 年中秋国庆假日期间文化旅游安全生产工作，领导小组办公室要加强统筹、强化调度，组织开展督导检查，及时发现解决问题。各成员单位要明确专人负责假日期间的文旅安全工作。

（二）强化督查，维护秩序。各县区政府和市政府有关部门要结合实际，制定假日期间文化旅游安全生产工作举措，节前组织人员对旅游景区、文化场所等进行全面检查。假日期间组织专业执法力量采取驻点巡查、日常排查、突击检查等方式，加强对重点区域、重点部位巡查检查，及时处置各类违法违规问题，对

涉及市场安全问题要采取有效应对措施、第一时间化解，严厉查处安全事故、侵害消费者合法权益、“不合理低价游”等违法案件，切实维护文化旅游市场秩序。

（三）强化值守，畅通信息。严格执行领导带班、重要岗位专人值班、关键岗位 24 小时值班制度，提高应急预警、应急处置能力，一旦发生突发事件，立即启动应急预案，提早处置，按程序及时上报信息，最大限度降低危害，防止事态蔓延升级。发现负面舆情，要认真研判、科学处置，及时正面回应引导，防范负面舆情发酵升级。严禁瞒报、谎报、漏报、迟报，确保信息畅通、应急响应及时有效。对因瞒报、漏报、迟报和不当处置造成严重后果的，严肃追究责任。

2023 年 9 月 26 日