嘉兴市文化广电旅游局文件

嘉文广旅〔2022〕32号

关于印发《嘉兴市2022年度平安旅游创建

工作方案》的通知

南湖区、秀洲区文化和旅游局，各县（市）文化和广电旅游体育局，嘉兴经开区教育文化体育局，嘉兴港区社发局：

为认真贯彻落实省、市平安建设工作会议精神，进一步夯实平安嘉兴建设基层基础，努力打造市域社会治理现代化先行市，根据《中共嘉兴市委建设“平安嘉兴”领导小组办公室关于规范提升全市系统（行业）平安创建的指导意见》要求，决定在全市范围内开展平安旅游创建活动。现将《嘉兴市2022年度平安旅游创建工作方案》印发给你们，请结合本地实际，认真贯彻实施。

嘉兴市文化广电旅游局

2022年4月17日

嘉兴市2022年度平安旅游创建工作方案

为切实推进全市平安旅游创建工作，营造安全平稳、诚信文明的旅游环境，根据省、市有关平安创建活动文件精神和工作要求，结合我市旅游行业实际，特制订本方案。

**一、指导思想**

以习近平总书记关于平安中国建设的重要指示精神为指导，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，按照“谁主管谁负责”和“谁经营谁负责”的原则，全面落实综合治理、预防为主的工作方针，压实安全责任、夯实安全基础、强化科技引领，持续防范化解重大风险，加快推进旅游行业安全生产治理体系与治理能力现代化，为促进我市旅游产业持续、健康、快速发展营造和谐稳定的环境。

**二、创建原则**

（一）坚持系统思维，贯彻安全发展理念。统筹旅游行业发展与安全工作，运用系统思维、坚持问题导向，聚焦平安旅游的薄弱环节和瓶颈制约，把安全发展理念贯穿旅游发展各领域和全过程，推动旅游业高质量发展。

（二）坚持关口前移，开展源头预防治理。坚持安全第一，将深入推进预防机制建设作为抓好安全生产工作的重要载体，强化平安旅游生产风险防范与隐患治理，推进安全生产工作关口前移，实现源头治理、超前防范，筑牢旅游安全防线。

（三）坚持创新驱动，加强科技创新支撑。坚持以科技创新为第一动力，持续创新科技兴安机制，探索和深化信息化、智能化等新技术的应用，切实提升科技创新在旅游行业安全风险监测、精准安全监管、应急保障等方面的支撑能力。

**三、创建目标**

通过“平安旅游”创建活动，提升旅游全行业参与平安创建的积极性和主动性，不断完善安全工作机制，提高行业自我管理水平，努力做到“六有六不”。“六有”：有完备的安全防护措施，有完善的安全宣传内容，有健全的投诉咨询服务体系，有严格的安全教育培训机制，有定期定时安全巡逻巡查，有符合国家规定的安全标准；“六不”：不发生重大治安案件，不发生死亡安全生产责任事故，不发生集体上访事件，不发生有重大影响的火灾、燃气爆炸、旅游交通、食品中毒等重大事故，不发生本企业职工参与组织黄、赌、毒等案件，不发生有重大影响的游客投诉事件。

**四、创建任务**

各地文旅部门在本地党委政府及相关职能部门指导下，积极发动辖区内旅游企业参与平安创建活动，有力推动全市“平安旅游景区”“平安旅游饭店”“平安旅行社”创建工作的顺利开展。各地要按照“一年打基础，两年见成效，五年全覆盖”的工作思路，借鉴2021年南湖区试点探索平安旅游创建经验，全面启动创建活动，力争到2025年全市实现“平安旅游景区”“平安旅游饭店”“平安旅行社”全覆盖。

**五、创建步骤**

（一）组织部署阶段（2022年4月至2022年5月上旬）。各地要制定年度创建方案，细化工作计划，组织辖区内旅游景区、旅游饭店、旅行社积极申报创建，明确具体的创建目标、内容和措施，拟定科学合理、切实可行、便于操作的工作细则，明确时间表、路线图，分阶段、分层次有序推进。

（二）指导培育阶段（2022年5月中旬至2022年6月）。各地按照“可学习、可复制、可推广”的原则，培育平安旅游经营单位创建示范点2至3家，树立样板典型，并在本地推广复制。市文化广电旅游局将选择若干具有代表性和成效性的先进创建点，适时在全市进行经验交流、宣传推广。

（三）集中实施阶段（2022年7月至2022年11月）。各地在开展平安旅游创建及相关服务、宣传活动中，积极邀请相关职能部门做好对旅游企业创建工作的指导帮助，并结合平安创建工作开展查问题、查隐患和补漏洞、补短板的“两查两补”活动，重点管控和消除本地旅游行业存在的安全隐患，确保申创旅游企业符合创建标准和要求。

（四）评估验收阶段（2022年12月）。各地按照创建指标逐项评定申创单位，对达到创建标准的旅游企业，发文命名“平安旅游景区”“平安旅游饭店”“平安旅行社”，并予以授牌。同时要总结本地经验做法、分析问题不足、提出下一年工作打算。市文化广电旅游局将对各地创建工作和命名授牌进行督导检查。

**六、有关要求**

（一）提高思想认识。平安创建是推动社会治理现代化、夯实平安基层基础的重要举措，是增强群众获得感幸福感安全感的有效载体。各地要充分认识平安创建的重要意义，切实提高思想认识，将平安旅游创建工作摆上重要议事日程，与其他中心工作同部署、同落实、同推进。

（二）加强组织领导。各地要将平安旅游创建工作作为平安嘉兴建设的重点任务，成立领导小组，完善计划方案、明确时间节点、加强组织保障，形成主要领导牵头、分管领导主抓、职能科室落实的工作体系，不断丰富创建形式、载体，提高创建工作的针对性、实效性。

（三）分批有序推进。各地要在充分调查研究、统筹谋划的基础上，根据本地旅游企业的自身条件和申创情况，突出重点、先易后难、讲究方法、精确实施，分阶段、分批次有序推进创建工作，形成一批有特色、有亮点的平安旅游创建样板单位。

（四）营造浓厚氛围。各地要将提高人民群众安全感和平安建设参与率作为重点，充分利用各类媒介和载体，采用群众喜闻乐见的形式开展平安旅游创建宣传，做到“报刊有文字、电视有图像、广播有声音、网上有内容”，进一步提升平安建设的影响力。

（五）注重经验总结。各地要将平安旅游创建活动作为一项制度化、规范化、常态化的工作，认真抓好抓细抓实。要注重平安创建活动的工作总结，推广好的创建经验和做法，树立先进典型，发挥示范引领作用。各地于12月20号前，将年度创建工作总结及本地申创成功的“平安旅游景区”“平安旅游饭店”“平安旅行社”命名文件等材料报送市文化广电旅游局。（联系人：朱梦炜，电话：82159780；王泽南，电话：83686328）

平安旅游景区创建评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 创建内容 | 评分标准 | 自评分 | 考评分 | 备注 |
| 安全生产方面  （60分） | 1.组织健全、安全制度完善、安全措施到位、安全培训经常、安全设施完备、安全目标明确（10分） |  |  |  |
| 2.旅游景区内各类安全基础设施齐全完好，安全标识、标志清楚醒目、符合标准（10分） |  |  |  |
| 3.工作人员安全操作规范，特种作业人员持证上岗，开展经常性的安全培训，实现管理制度化、操作规范化（10分） |  |  |  |
| 4.定期开展游乐设施检验、维护，资料齐全规范。（10分） |  |  |  |
| 5加强内部管理，落实各项安全管理制度，把制度落实到每个岗位和每个员工，并严格执行（10） |  |  |  |
| 6.做好消防安全隐患排查工作，特别是重大节庆活动和重要时点的消防安全工作，预警应急机制到位（10分） |  |  |  |
| 经营秩序方面  （30分） | 1.落实疫情常态化背景下的景区游客流量管控措施，并按规定落实“预约、错峰、限流”等相关举措，严格落实景区最大承载量和瞬时承载量（10分） |  |  |  |
| 2.确保旅游景区及周边主要出入口治安秩序良好。（10分） |  |  |  |
| 3.加强景区治安巡逻和安全检查，重点加强景区入口、停车场、游客中心、核心景点、餐饮服务等区域的巡查和管理。（5分） |  |  |  |
| 4.按规定在全国A级景区管理系统监管平台填报相关信息，及时上报季报、年报（5分） |  |  |  |
| 服务质量方面  （10分） | 旅游景区内环境良好，无污染或生态破坏事件，无敲诈或欺骗游客事件，无食品安全事件，旅游活动有序进行。（10分） |  |  |  |
| 合计（100分） |  |  |  |  |
| 必备条件  一票否决事项 | 1.近三年内未出现过负主要责任的安全事故。 |  |  |  |
| 2.近三年未被行政处罚。 |  |  |  |

注：创建达标分数为90分以上，评分标准中的必备条件实行一票否决。

平安旅游饭店创建评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 创建内容 | 评分标准 | 自评分 | 考评分 | 备注 |
| 安全生产方面  （60分） | 1.制定安全生产管理制度、安全应急预案等（10分） |  |  |  |
| 2.落实“测温、验码、戴口罩”“一客一换一消毒”等疫情防控措施（10分） |  |  |  |
| 3.强化消防安全“四个能力”建设（10分） |  |  |  |
| 4.保障食品安全、落实传染病预防措施（10分） |  |  |  |
| 5.设施设备（尤其特种设备）维护保养良好（10分） |  |  |  |
| 6.定期开展安全教育培训，每年至少开展一次安全相关应急演练（10分） |  |  |  |
| 规范经营方面  （25分） | 1.证照齐全，从业人员持证上岗（5分） |  |  |  |
| 2.具备健全的管理规范、服务规范与操作标准（5分） |  |  |  |
| 3.生活垃圾分类正确并做好有毒有害物品的妥善处置(5分） |  |  |  |
| 4.规范餐饮服务、践行“光盘行动”，杜绝餐饮浪费（5分） |  |  |  |
| 5.做好节能减排，不主动提供一次性用品，做好限塑、“无废饭店”创建工作（5分） |  |  |  |
| 服务质量方面  （15分） | 1.有健全的人员培训制度，且定期开展业务培训，积极参与行业内相关技能比赛（5分） |  |  |  |
| 2.具有智能化管理系统（自助入住、机器人送餐等服务）（5分） |  |  |  |
| 3.获得过国家、省荣誉称号（5分） |  |  |  |
| 合计（100分） |  |  |  |  |
| 必备条件  一票否决事项 | 1.未发生群体治安事件或黄、赌、毒等事件。 |  |  |  |
| 2.近三年内未发生安全责任事故。 |  |  |  |
| 3.近三年内未受到行政处罚。 |  |  |  |

注：创建达标分数为90分以上，评分标准中的必备条件实行一票否决。

平安旅行社创建评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 创建内容 | 评分标准 | 自评分 | 考评分 | 备注 |
| 安全生产方面  （50分） | 1.是否制定安全生产管理制度、安全应急预案等（10分） |  |  |  |
| 2.是否签订合法的旅游包车合同，能够在出车前做好车辆资质、运营证件的查验，并形成记录（10分） |  |  |  |
| 3.是否在旅游出行前向游客进行明确的安全警示和提醒，在旅游行程中履行安全告知义务（10分） |  |  |  |
| 4.定期开展安全教育培训（10分） |  |  |  |
| 5.每年至少开展一次安全应急演练（5分） |  |  |  |
| 6.应用数字化手段加强安全生产（5分） |  |  |  |
| 规范经营方面  （35分） | 1.证照齐全，悬挂于醒目位置（5分） |  |  |  |
| 2.提供导游服务的人员需持有导游证（5分） |  |  |  |
| 3.不得以不合理低价进行宣传和销售旅游产品（10分） |  |  |  |
| 4.严格按照合同约定开展旅游活动，不得擅自变更行程、线路，不得收取合同外增加的费用（10分） |  |  |  |
| 5.按时按规在全国旅游服务监管平台填报相关信息，及时上报季报、年报（5分） |  |  |  |
| 服务质量方面  （15分） | 1.具有较强的旅游产品创新设计能力（5分） |  |  |  |
| 2.积极参与旅行社相关比赛或导游技能大赛（5分） |  |  |  |
| 3.获得过国家、省、市十强、百强等旅行社荣誉称号（5分） |  |  |  |
| 合计（100分） |  |  |  |  |
| 必备条件  一票否决事项 | 1.近三年内未出现过负主要责任的安全事故。 |  |  |  |
| 2.近三年未被行政处罚。 |  |  |  |
| 3.旅行社及其导游未被列入过黑名单。 |  |  |  |

注：创建达标分数为90分以上，评分标准中的必备条件实行一票否决。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 嘉兴市文化广电旅游局办公室 | 2022年4月18日印发 |