

ICS 03.200

A 16

备案号:

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 474—2018

旅游安全管理 通则

2018 - 10 - 23 发布

2018 - 12 - 01 实施

海南省市场监督管理局

发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海南省旅游和文化广电体育厅提出并归口。

本标准起草单位：方圆标志认证集团海南有限公司、海南省旅游和文化广电体育厅、广州市中标品牌研究院、海南认证审核中心。

本标准主要起草人：郑石华、刘静文、孙颖、敖力勇、李武贤、许振宇、文兵、廖雄戈、郑银河。

旅游安全管理 通则

1 范围

本标准规定了旅游安全管理的安全要求、资源配置、管理、评价与改进等要求。

本标准适用于海南省辖区内旅行社、A级旅游景区（点）、星级旅游饭店的旅游安全管理，其他旅游企业可参照执行。

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，仅所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/T 4754 国民经济行业分类
GB 8408 游乐设施安全规范
GB 12352 客运架空索道安全规范
GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
GB/T 16766-2017 旅游业基础术语
GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
GB/T 18168 水上游乐设施通用技术条件
GB 24727 非公路旅游观光车安全使用规范
GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
GB 26529 宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范
GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求
AQ/T 9007 生产安全事故应急演练指南
GA 654 人员密集场所消防安全管理
LB/T 028 旅行社安全规范
LB/T 034 景区最大承载量核定导则
TSG 08-2017 特种设备使用管理规则
DB46/T 304 旅游饭店安全管理规范
DB46/T 305 旅游景区（点）安全管理规范

3 术语和定义

GB/T 16766界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游安全管理 tourism safety management

为保障旅游者人身和财产安全，保障旅游企业安全生产，各相关主体在开展旅游活动过程中，有计划地进行安全教育，并通过一系列管理制度和措施，预防和控制相关风险的管理活动。

3.2

旅游经营者 tour operator

旅行社及地方性法规规定旅游主管部门负有行业监管职责的景区和饭店等单位。

3.3

旅游突发事件 Travel emergencies

突然发生，造成或者可能造成旅游者人身伤亡、财产损失，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

3.4

特种设备 special equipment

对人身和财产安全有较大危险性的锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施、场（厂）内专用机动车辆；国家对特种设备实行目录管理，具体见国务院特种设备安全监督管理的部门发布的特种设备目录。

3.5

特种设备作业人员 Special equipment operations personnel

经特种设备安全监督管理部门考核合格并取得国家《特种设备作业人员证》的作业人员及其设备安全管理人员。

3.6

特种作业人员 Special operations personnel

直接从事容易发生事故，对操作者本人、他人的安全健康及设备、设施的安全可能造成重大危害的从业人员。

4 安全要求

4.1 总要求

旅游经营者和相关从业人员应做到：

- 旅游经营者接受按GB/T 4754国民经济行业分类所进行的行业监管，承担安全生产的主体责任；
- 旅游经营者应贯彻“安全第一、预防为主、防治结合”的方针，建立健全安全管理制度，提高安全生产（服务）水平，关注安全风险预警和提示，妥善应对旅游突发事件。
- 旅游从业人员应严格遵守单位的安全管理制度，接受安全生产教育和培训，增强旅游突发事件的防范和应急处理能力。

4.2 安全目标

4.2.1 目标建立

旅游经营者应充分识别其服务过程中面临的安全风险，建立与安全风险相一致的安全管理目标，并分解、细化到各职能部门。

4.2.2 目标策划

制定安全管理目标，应明确“要做什么、需要什么资源、由谁负责、完成期限及效果评价的基本方法”等内容。

4.3 机构及职责

4.3.1 机构设置

旅游经营者应设置统一领导、分级管理的安全管理机构，明确其成员职责与权限。

4.3.2 职责和权限

4.3.2.1 旅游经营者应贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》、《旅游安全管理办法》等各项安全法律法规及强制性标准，建立健全各项安全管理制度，配备适应企业规模、满足数量和资质要求的管理人员，识别与其经营活动有关的安全风险，制定相应的应急预案。

4.3.2.2 企业法定代表人是安全管理第一责任人，各部门负责人是本部门安全管理第一责任人。

4.3.2.3 各级负责人及安全管理人员应具备与生产经营活动相应的安全生产知识和管理能力，经安全生产教育和培训合格后方可上岗，特种设备作业人员必须持证上岗。

4.3.2.4 应以文件形式规定各级负责人及安全管理人员的职责和权限。

4.4 沟通

4.4.1 内部沟通

4.4.1.1 建立内部安全沟通机制，对安全管理制度及其实施办法进行广泛宣传，对旅游突发事件应及时、准确进行报告和反馈。

4.4.1.2 定期对风险识别、评估和安全目标完成情况等信息进行沟通。

4.4.1.3 每月应至少召开一次安全生产例会，掌握本单位安全生产动态，研究制定有效的安全生产措施，消除安全生产过程中的不安全因素，例会应做好会议记录。

4.4.2 外部沟通

4.4.2.1 建立外部安全沟通机制，旅游突发事件发生在中国境内的，及时向当地的旅游主管部门及安全生产监督管理部门报告。报告内容包括：

- 事件发生的时间、地点、信息来源；
- 事件简要经过、人员伤亡情况、财产损失情况、影响范围等；
- 事件涉及的旅游经营者、其他有关单位名称；
- 事件发生原因及发展趋势的初步判断；
- 采取的应急措施及处置情况；
- 需要支持和协助的事项；
- 报告人姓名、单位及联系电话等。

4.4.2.2 旅游突发事件发生在中国境外的，应当在中国驻当地使（领）馆或政府派出机构的指导下或政府派出机构的指导下，做好突发事件应对处置工作。

4.4.2.3 主动保持与相关主管部门联系，及时获取和反馈旅游安全相关信息。

4.5 安全责任制

4.5.1 建立安全管理制度，定期评审，确保适宜及有效。

4.5.2 安全管理制度应至少包括：安全生产责任制度、安全管理目标制度、安全教育及培训、（安全生产）作业流程、各类相关应急预案、治安及值班（巡查）、事件调查、安全考核与奖惩、安全投入保障（保险）、突发事件报告等。

4.5.3 实行全员安全生产责任制度，逐级签订安全责任书，直至基层部门；安全责任书应明确规定部门年度安全考核目标、年度安全工作重点事项等具体事宜。

4.6 应急预案及演练

4.6.1 识别所提供服务面临的安全风险，制定包括但不限于交通、治安、火灾、公共卫生、自然灾害、人员伤亡等旅游突发事件应急预案。

4.6.2 开展经常性的应急演练和人员避险自救培训。对重点安全管理活动，应按 AQ/T 9007 要求，每年至少进行 1 次突发事件应急演练并做好记录。

4.6.3 对应急预案的适宜和有效性进行评估，并适时修订。

4.7 教育与培训

4.7.1 落实安全教育培训制度，切实做到先培训、后上岗，确保从业人员知晓安全管理的规章制度和操作规程，具备必要的安全生产知识、岗位技能和应急处理能力，知悉自身在安全生产方面的权利和义务。

4.7.2 应当制定并实施安全教育和培训计划，实施分级培训管理。

4.7.3 建立安全生产教育和培训档案，如实记录安全生产教育和培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况。

4.7.4 推进安全文化建设，对从业人员及游客进行安全、警示教育。

4.8 文件化信息管理

4.8.1 文件管理

文件管理应符合但不限于下列要求：

- 各类文件应有编制人和批准人，文件发布前应经过评审；并保存评审和批准记录；
- 各类文件应编号，并标明发布和实施日期；文件修改后应有修改标识或重新发布；
- 建立各类机械、电器设备等的安全操作、维修保养操作规程，安全操作规程应以纸质发放到岗位或所在班组；
- 专项应急预案和现场处置方案应将纸质文本发放到部门和所在现场；
- 文件发放时编制并记录发放号，便于文件的回收；
- 文件需更新时办理审批手续，按原批准权限重新批准，并保存审批记录；
- 文件作废，由主管部门回收，保持回收记录；作废文件如需保留，应对其进行标识；
- 外来文件应纳入受控范围。

4.8.2 记录管理

记录管理应符合但不限于下列要求：

- 建立相关记录清单，确定记录的填写部门、保存部门及保存期限等；

- 对于长期使用，且需规范内容的表格化记录，应设计规范性表格，并经过审批后下发使用；
- 记录可采用书面形式，也可采用电子版记录；但均应保证其利于查阅、使用和保管；
- 涉及安全隐患整改、事故处理或安全检查等内容应建立书面记录；
- 记录填写应标明填写人、填写日期等；记录填写应字迹清晰、填写规范，不应随意涂改；
- 计划、评价等需批准的记录应有批准人签名，保存签字记录；或在信息化系统中履行授权批准手续，但均需保存授权批准的相关电子化信息资料；
- 记录保存期应大于内容要求的可追溯时间，其中事故调查记录、重大隐患相关记录等，应长期保存；
- 对下列主要安全管理相关资料实行档案管理：
 - a) 安全生产会议记录；
 - b) 隐患管理信息；
 - c) 安全培训记录；
 - d) 资格资质证书；
 - e) 检查和整改记录；
 - f) 职业健康管理记录；
 - g) 安全活动记录；
 - h) 法定检测记录；
 - i) 特种设备设施档案；
 - j) 相关方信息；
 - k) 应急演练信息；
 - l) 事故管理记录；
 - m) 绩效评定记录；
 - n) 维护和校验记录；
 - o) 技术图纸等。

5 资源配置

5.1 基础设施

旅游经营者应提供安全生产必须的基础设施，包括但不限于下列内容：

- 消防设备设施、安全通道及场所应符合相关法律法规及强制性标准相关规定；
- 标识、标志应符合 GB/T 17775、GB/T 14308 中相关规定；
- 电梯应符合 TSG 08-2017 相关规定；
- 客运架空索道应符合 GB 12352 相关规定；
- 游乐场设施应符合 GB 8408、GB/T 26353 相关规定；
- 水上游乐设施应符合 GB 18168 相关规定；
- 宗教活动场所应符合 GB/T 26529 相关规定；
- 旅游客车应符合 GB/T 26359 相关规定；
- 非公路旅游观光车应符合 GB 24727 相关规定；
- 旅行社基础设施应符合 LB/T 028 相关规定；
- 旅游饭店基础设施应符合 DB46/T 304 相关规定；
- 旅游景区（点）基础设施应符合 DB46/T 305 相关规定；
- 景区最大承载量应符合 LB/T 034 相关规定。

——食品加工场所应符合 GB 14881 相关规定。

5.2 安全投入保障

5.2.1 安排安全生产预防及应急专项经费，安全费用应能满足单位安全的需求，包括事故隐患的整改需求。

5.2.2 安全费用专款用于以下方面：

- 完善、改造和维护安全健康防护设备设施、安全防护用品支出；
- 应急救援器材、设备的支出；
- 安全评价、危险源和事故隐患评估、排查、监控和治理支出；
- 职业健康安全管理体系运行支出；
- 安全生产宣传、教育、培训、应急演练支出；
- 安全设施及特种设备检测检验支出；
- 安全生产适用的新技术、新标准、新工艺、新装备的推广应用；
- 其他与安全生产直接相关的支出。
- 确保安全费用专款专用，保存相关记录。

6 管理

6.1 危险源管理

6.1.1 风险评估

按 GB/T 28001 要求，定期开展风险评估和危险源辨识，确定不可接受风险，在生产经营活动中落实全过程风险防控、全方位风险辨识并登记建档、分类评估，全员管控。

6.1.2 风险控制措施

针对不可接受风险，制定应对措施，措施应符合下列要求：

- 风险控制措施应以消除、取代、工程控制、标识、警告和（或）管理控制、个体防护用品的顺序进行选择；
- 控制措施可包括：技术措施（设计、建设、运行、维护、检查、检验、检测等）和组织措施（职责明确、人员培训、作业要求等）；防护措施（防护用品配置、佩戴）；管理措施（制定目标和方案、文件制度、操作规程、应急预案、持证上岗等）；
- 各种控制措施应具体、可行、有效；
- 定期对控制措施进行评审，以保持适宜和有效；
- 保持控制措施的实施记录。

6.1.3 降低危险源

应确保员工熟悉本岗位的危险源（特别是不可接受风险）及控制方法、作业注意事项及应急措施等内容。

6.1.4 危险源更新评价

根据法律法规、标准的变化，对设备更新、服务调整、活动流程改变等情况及时进行危险源辨识和风险评价。

6.2 事故管理

6.2.1 事故报告

6.2.1.1 事故报告应符合有关法律法规，旅游突发事件发生后，旅游经营者的现场人员应当立即向负责人报告，负责人接到报告后，应当于1小时内向旅游突发事件发生地市（县）级旅游主管部门、安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告；旅行社负责人应当同时向企业所在地市（县）级旅游主管部门报告。

6.2.1.2 情况紧急或者发生重大、特别重大旅游突发事件时，现场有关人员可直接向发生地、旅行社所在地市（县）以上旅游主管部门、安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告。

6.2.1.3 旅游突发事件发生在中国境外的，旅游团队的领队应当立即向当地警方、中国驻当地使领馆或者政府派出机构，以及旅行社负责人报告。旅行社负责人应当在接到领队报告后1小时内，向企业所在地市（县）级以上旅游主管部门报告。

6.2.2 事故调查和原因分析

6.2.2.1 事故发生后，有关部门应组成事故调查组对事故进行调查和原因分析；政府组成调查组的，旅游经营者应主动配合政府调查组的工作，并指派专人协助调查。

6.2.2.2 事故调查应形成调查报告，调查报告中应包括事故发生过程及经济损失、事故原因及其分析、事故责任分析，并针对原因提出整改和防范措施建议；其中事故原因应包括直接、间接原因分析，直接原因是指人的不安全行为和物的不安全状态等，间接原因包括技术原因、教育原因、身体原因、精神原因、管理原因等。

6.2.2.3 对未造成人员伤亡的事件进行统计，分析其发生的原因并采取预防措施。

6.2.2.4 建立事故登记台账，对事故情况进行统计分析，并采取预防措施。

6.3 相关方管理

6.3.1 重点相关方

- a) 工程项目施工方；
- b) 餐饮承包方；
- c) 设备维修保养方；
- d) 外墙清洗和绿化承包方；
- e) 房屋租赁方；
- f) 消杀作业方；
- g) 娱乐场所承包方；
- h) 动物表演方；
- i) 大型活动主办方；
- j) 其他涉及风险较大或长期或经常到现场工作的外部企业。

应建立重点相关方清单，登记各重点相关方的资质情况和主管部门、联系方式等。

6.3.2 选择重点相关方

——应对重点相关方的营业执照、相应的许可证等资格进行审查，符合法律法规要求方可选择合作；
——收集并保存其资质资料，其中包括特种设备作业、特种作业、建筑施工、外墙清洗等企业和人员的资质、资格资料。

6.3.3 不应委托的相关方

- 不得将项目委托给不具备相应资质或条件的相关方；
- 不得将舞厅、康乐、商店等经营项目及场所租赁给不具备安全条件或者相应资质的企业和个人。

6.4 职业健康安全管理

按 GB/T 28001 标准建立职业健康安全管理体系，识别和控制职业健康安全风险，改进职业健康安全绩效，做到安全责任、管理、投入、培训和应急救援“五到位”。

6.5 风险提示及管控

风险提示及管控应符合但不限于以下要求：

- 执行国家旅游目的地安全风险（以下简称风险）提示制度；
- 根据可能对旅游者造成的危害程度、紧急程度和发展态势，风险提示级别分为一级（特别严重）、二级（严重）、三级（较重）和四级（一般），分别用红色、橙色、黄色和蓝色标示；
- 风险提示发布后，旅行社应当根据风险级别采取下列措施：
 - a) 四级风险的，加强对旅游者的提示；
 - b) 三级风险的，采取必要的安全防范措施；
 - c) 二级风险的，停止组团或者带团前往风险区域；已在风险区域的，调整或者中止行程；
 - d) 一级风险的，停止组团或者带团前往风险区域，组织已在风险区域的旅游者撤离。
- 其他旅游经营者应当根据风险提示的级别，加强对旅游者的风险提示，采取相应的安全防范措施，妥善安置旅游者，并根据政府或者有关部门的要求，暂停或者关闭易受风险危害的旅游项目或者场所；
- 旅游经营者应根据气象部门及旅游行政主管部门发布的预警信息，采取相应的安全措施避免或减少灾害发生；
- 旅游经营者宜根据开展的活动，对风险较大的经营载体购买相应的保险。

7 评价与改进

7.1 评价考核

7.1.1 评价考核包括自我评价、相关部门评价及第三方评价。

7.1.2 旅游经营者每年应进行一次安全生产自我评价，评价中提出的整改意见应完成整改，保持评价和整改记录。

7.1.3 考核内容包括但不限于：

- 各项安全生产制度是否持续符合法律法规、标准的要求；
- 安全方针是否适宜，目标是否实现；
- 安全生产投入是否满足需求；
- 设备设施是否持续满足安全生产的需求；
- 安全知识、技能培训是否适宜和有效。

7.2 持续改进

旅游经营者应根据方针、目标，开展日常安全管理，检查发现的安全问题及隐患，及时采取必要措施，持续改进管理体系。

参 考 文 献

[1] 旅游安全管理办法
