



畚山水景区  
SHESHANSHUI SCENIC AREAS

## 旅游安全管理·工作汇编



福建畚山水景区投资开发有限公司

2019年01月 编制

# 目 录

- 01、景区基本情况简介
- 02、安防领导小组
- 03、安全事故报告及处理程序
- 04、景区安全事故应急预案
- 05、安保工作管理制度
- 06、安保部经理职责
- 07、安监主管管理流程



## 01、景区基本情况简介

国家AAA级旅游景区—中国罗源畬山水景区依山傍水，青山、碧水、绿树景观浑然天成，为福建人文奇观、福州生态标杆、罗源旅游新畬风；景区位于福州仅有的两个畬族乡之一的罗源县霍口乡，连接山垵湾、岗尾等畬族村，与闽侯县接壤，景区面积约为13000亩，总投资12000万元，其起点距罗源县城约38公里，距福州市国家森林公园约59公里，属罗源“畬风海韵”旅游品牌的重要组成部分，为福建少有的畬族景区、罗源少有的重点景区之一，景区建设坚持高标准、高品质、高安全、高环保理念，注重走原生态旅游的发展路线，旅游资源独特，融合森林生态与畬家文化于一体。



罗源畬山水景区服务区·鸟瞰图

畚山水景区早春万物竞秀，山川瑰丽，桃花园、樱花谷，百花齐放；入夏瀑流林荫，峡谷幽凉，如水嬉玩，最为惬意；秋来十里长峡，兰桂飘香，漫步谷底，吸收日月精华；冬至满山红叶，寒梅吐艳，冬至、春节，节日氛围浓郁；畚山水，一年四季，春夏秋冬皆妙境。穿行畚山水，荡桥摇影，幽谷怡情，如入仙境；遥看瀑布天际来，随风化雨展风采，令人心醉、让人痴迷，景区山水处处皆风景，“畚山水”以神秘的畚族文化气质和得天独厚的生态旅游资源，吸引着数无数游客到此一睹她的风采。

一个集林业观光、森林度假、生态养生、文化体验、科普教育等多功能于一体的生态型中高端休闲旅游区的畚山水景区，通过逐步实施和滚动发展，欲打造成为“畚风体验第一景区”，积极创建福建省森林探险、畚风体验、山水乐园的首选之地。



## 02、安防领导小组

为确保畚山水景区旅游安全生产工作切实、有效，顺利展开，实现“安全、秩序、质量、效益”四统一的目标。特制订畚山水景区旅游安全预案，切实做好畚山水景区旅游安全工作，特成立景区旅游安全工作领导小组：

组 长：魏文强

副组长：雷会英

督管办：许锦虹

成 员：总经办、营销部、安保部、景区管委会、售票处、餐饮部、畚家茶馆。

畚山水景区旅游安全工作领导小组办公室设在总经办及景区管委会，负责总值班，各成员单位也要设立假日值班室并确定工作联系人，及时传递假日旅游信息，受理旅游投诉。

投诉电话：0591-88086666、26609999

安防领导小组岗位人员实行定岗定责责任制，由各个分段总负责人进行具体现场调配，并做到工作期间“不乱、不争、不吵、不闹、无投诉”的原则，以保障游客的安全为守则，使安全工作落实到人，明确职责并能形成统一协作，高效运转，做好预防措施，杜绝重大意外事件的发生，有条不紊地开展各项工作细节才能得以完善。

### 03、安全事故报告及处理程序

(一) 报告制度实行“一把手”负责制。

(二) 如若景区发生或接到突发重大安全事故后，须在 10 分钟内向霍口乡人民政府与罗源县旅游局报告，并及时向公安、交警、卫生、消防等相关部门报案请求援助。要本着“先控制、后处理，救人第一、减少损失”为原则，果断处理、积极抢救，指引疏导现场人员离开危险区域，根据情况保卫贵重物品，维护现场秩序，做好事故现场保护工作，向相关部门上交突发事故有关材料，做好善后处理工作。

(三) 假日办接报后在最短的时间内到达事故现场，组织抢救和善后处理工作。

(四) 对缓报、瞒报、延误有效抢救时间造成严重后果的将予以严肃处理。

(五) 遇到电讯网络不畅通时，应启动无线通讯应急系统，包括管委会下发无线对讲机系统。节假日期间，各旅游单位须保证无线通讯应急系统的启动。

景区突发安全事故种类包括景区重大火灾安全事故、爆炸事故、燃气泄露事故、落水事故、施工安全事故、景区内大型活动事故、停车场安全事故、流行传染疾病安全事故、治安刑事案件、警卫接待、自然灾害事故、紧急医疗救护等。

## 04、景区安全事故应急预案

### （一）重大火灾安全事故

为了确保景区内游客、员工和财产安全，一旦发生火情，能够有领导、有组织、有条不紊的进行抢救和疏散游客，防止火情的扩大和蔓延，制定本火灾应急程序。

#### 1、发现火情应立即报警

（1）保持冷静，拨打电话或按手动报警器，将自己姓名、部门、着火地点、火势大小报告消防值班员。

（2）如火势不大，立即用灭火器灭火。如火势大应关闭门窗、燃气，立即离开。

#### 2、接到火警的行动起来

（1）消防值班员要记录报警人的姓名、单位、着火地点、火势大小。

（2）立即通知安保部最高当值者和值班经理。

（3）景区有关人员应组成调查小组立即查清下列问题：

A、火情的具体位置、燃烧物质、火势大小走向；

B、有无人员被困，有无贵重物资。

（4）火情确定后应立即报告下列人员，并组成临时指挥部。

（5）景区安防主管、值班经理：

A：指挥部负责现场组织工作，根据火情决定是否报告消防队

（119）。

B: 在消防队来之前，指挥部指挥义务消防队员灭火、抢救被困人员。

### 3、组织疏散

如无法控制火情，迅速按疏散计划组织疏散：

(1) 如火势不可控制，指挥部应做出疏散决定。

(2) 第一时间做到劝导游客疏散工作，安抚游客不要惊慌，服从工作人员知道，从安全通道疏散。

(3) 疏散负责人疏散程序：

A: 值班负责人全面负责疏散工作，各景区职员都要担当起疏散顾客的责任。

B: 值班经理应了解现场情况，确保已拨打 119 电话。

C: 消防队到场后依照消防队指挥官的命令行动。

D: 各景区（点）负责人的职责：

各景区（点）的负责人主要任务是要保证在其负责地点的人员安全，如果负责人不在场，由当日值班负责人。

A: 从最远离安全出口的地点开始，彻底检查包括厕所等所有地方，确保所有的人都撤离。

B: 关闭所有电器、门窗，但不要关灯。

C: 如认为安全，可派人使用消火栓、灭火器控制火势蔓延。

D: 当所有人都撤离后，向值班经理汇报情况。

工程部负责人职责：

A: 接到火情通知后，立即检查本部门各控制系统。

- B: 根据火场情况控制水、电、气、空调。
- C: 根据火场情况向指挥部提供有效建议。;
- D: 向市消防队提供有关资料。
- E: 确保消防供水系统供水。
- F: 组织本部门其他人员赴现场灭火。

景区安防中心负责人:

- A: 携对讲机迅速赶到消防监控室, 接受总指挥命令。
- B: 派人控制出入口, 维护秩序。
- C: 带领安全员立即赶赴现场参加灭火战斗。
- D: 安防主管立即赴现场了解火场情况, 向指挥部提供建议。
- F: 安排医务人员携带急救器械抢救伤员。

财务部疏散程序:

- A: 接到疏散令后, 应将重要帐单、文件携离或锁入保险柜。
- B: 总出纳将现金锁入保险柜。
- C: 理机电源, 将重要文件资料携离。
- D: 餐饮部门疏散程序:

各餐厅接到撤离命令后, 存放好物品, 熄灭所有燃品, 切断所有电器电源, 引导客人从最近的消防通道撤离到安全地点。

各厨房员工接到撤离令后, 立即关闭燃气, 并将所有电器的电源关闭, 收藏好有关物品, 通过消防通道到安全地方。

#### 4、火灾实施中的注意事项

- (1) 当火情未确定或小火灾自己组织力量可能扑灭时, 不惊动

消防队。

(2) 火情发生后，所有对讲机应处于待命状态，当总指挥呼叫时要用简明的语言，准确报告情况。

(3) 疏散顾客时要将顾客按一路纵队排列从安全通道疏散，不得拥挤、堵塞。

(4) 火警解除后各部门返回岗位，恢复营运。

## 5、夜间火灾应急处理程序

为了确保景区在夜间（闭园期间）一旦发生火灾的情况下能快速有效地组织人力、物力进行扑救，及时控制火源的蔓延，将财产损失降至最低，特制定如下应急方案：

假如景区任何一部位发生火灾，值班保安发现后立即报告景区消防中心或值班队长，消防中心值班员接报后在迅速通知当值队长的同时还应立即通知值班电工和发生火灾的景区保安员及公司相关领导和相关部门，消防中心值班员在利用对讲机与现场当值队长联系的火势猛烈不能控制应立即拨打“119”电话报警以及报告消防中队、派出所等相关单位。

在消防中队及公司各相关领导未到达之前，当值保安队长应积极组织调配人员对火灾进行扑救转移物资，在消防队及公司相关领导到达后应立即汇报火场有关情况，服从公司领导或消防人员的统一指挥。

(1) 保安队值班队长接报后在立即通知安防分队长和能脱岗的分队队员就近取灭火器材前往火灾现场进行扑救的同时迅速赶到现场作全面指挥。

(2) 值班电工在接报后应立即赶到现场切断火场的电源。

(3) 办公区值班员接报后应立即叫醒住宿安全员，并组织前往公司参加灭火救援工作，到达现场后应一切行动听从当值队长的统一指挥。

(4) 景区相关领导在接到报告后迅速赶到现场做好灭火救援的指挥工作，工程保障部还应通知水、电、灯光技术人员赶到现场，保证火场水源的正常供给和提供火场灯光照明；值班队长通知乡卫生院医生、护士赶到现场做好受伤人员的包扎、救护。

(5) 火灾扑灭后，保安队应安排队员做好现场保护，消防中心协助公安消防机关调查起火原因，填写《火警火灾纪录》，同时将火灾情况以书面形式报安防中心，发生火灾的景区（点）的财务部第二天安排人员清点损失财务报有关部门。

(6) 景区内值班员工在接到火灾通知后应立即迅速赶往火灾现场，积极做好灭火救援工作，同时切实履行自己的职责并遵守下列规定：

A: 服从命令，听从指挥，不私自行动。

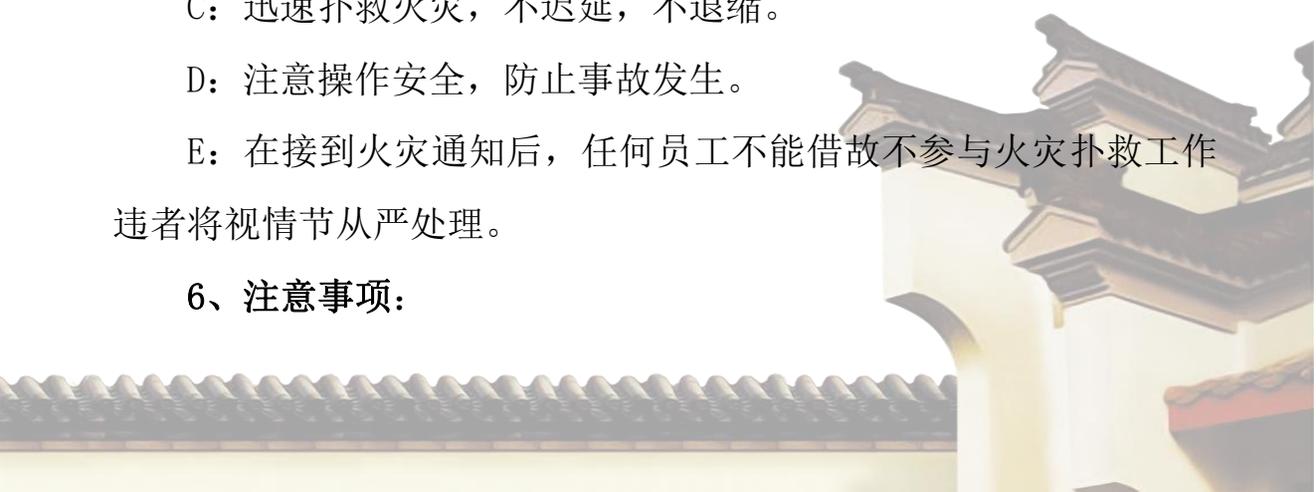
B: 严格遵守火场纪律，不私拿公共财物。

C: 迅速扑救火灾，不迟延，不退缩。

D: 注意操作安全，防止事故发生。

E: 在接到火灾通知后，任何员工不能借故不参与火灾扑救工作违者将视情节从严处理。

## 6、注意事项：



所有员工在灭火救援期间应互相配合，一切行动听从指挥，不私自行动以防意外事故发生。

## （二）爆炸事故

为了确保畚山水景区游客、员工和财产安全，若一旦发生爆炸事件，能够有领导、有组织、有条不紊的做好爆炸现场的火灾扑救和人员疏散工作，防止事态的扩大和蔓延，特制定本预案。

### 1、发现爆炸事故应立即报警

（1）发现爆炸事故时先报警。保持冷静，拨打电话或按手动报警器，将自己姓名、部门、联系电话、事故地点（爆炸的地点、时间、现场是否有火灾、人员伤亡）、报消防中心值班员，公安机关报警电话 110。

（2）现场人员立即撤离爆炸现场。

### 2、接到报警后的行动措施

（1）景区安防中心职责

A：负责安排救护车辆和抢险过程中的总协调。

B：网络主管负责通讯联络，确保通讯畅通。

#### 【行动措施】：

A：消防中心值班员接到报警后立即通知安防主管和保安队长。

B：安防主管接到报警后应根据事故大小、严重程度等决定是否通知应急指挥领导小组和公安机关。

C：保安队长迅速组织队员对爆炸现场四周进行封控，并疏导游

客和员工远离爆炸现场，确认再无爆炸发生后组织队员抢救、疏散受伤和被困人员。

D：确认再无爆炸发生后，安防主管迅速组织安全员和保安员对现场着火部位进行扑救。

E：医护主管率医务人员携带急救器械抢救伤员。

F：保安副队长负责引导消防车从消防通道到达爆炸现场。

G：事故解除后，安防主管应配合公安消防部门查清事故原因。

## （2）景区工程保障部

A：接到报警后，立即关闭爆炸现场相关部位的电、气源。

B：确保消防栓和喷淋系统的正常供水，开启应急照明设备。

C：通知爆炸现场附近人员远离爆炸现场。

D：组织本部门安全员和义务消防员配合景区管理部做好爆炸现场的火灾扑救、人员疏散和抢救工作。

## （3）其他各部门

A：组织本部门安全员和义务消防员配合景区管理部做好爆炸现场的火灾扑救、人员疏散和抢救工作。

B：财务部汇同相关部门做好火灾后财产损失统计工作。

C：服务督察部联系保险公司做好公司损失财产的理赔工作。

## 3、抢险过程的几点要求

（1）严格执行领导小组的指示，做到令行禁止。

（2）保持信息畅通，现场的组织指挥和抢险人员要确保对讲机和手机处于开机状态。

(3) 在现场有人受到灾害威胁的时候，首先要抢救和疏散人员。

(4) 如爆炸发生在晚间，景区安防中心部应准备足够的手电照明设备。

### (三) 燃气泄漏事故

为了确保畚山水景区内游客、员工和财产安全，若各使用燃气部位一旦发生燃气泄漏事件，能够有领导、有组织、有条不紊的做好设备抢修和人员疏散工作，防止事态的扩大和蔓延，特制定本预案。

#### **【行动措施】:**

(1) 现场发现人应保持冷静，远离燃气泄漏现场后拨打电话或按手动报警器，将自己姓名、部门、事故地点、大小报告值班员，消防队报警电话 119。

(2) 现场人员立即关闭阀门，切断电源。

(3) 如果泄漏严重，勿碰任何开关、严禁烟火。

### (四) 落水事故

发现落水时应立即报警，保持冷静，立即用对讲机、手机呼叫或拨打报警电话，将落水的地点、人数、报警人的部门、姓名、联系电话报告值班员。

#### **【行动措施】:**

1、安全员要保持对讲机通讯畅通，接到救生讯号后立即赶到现场救生。

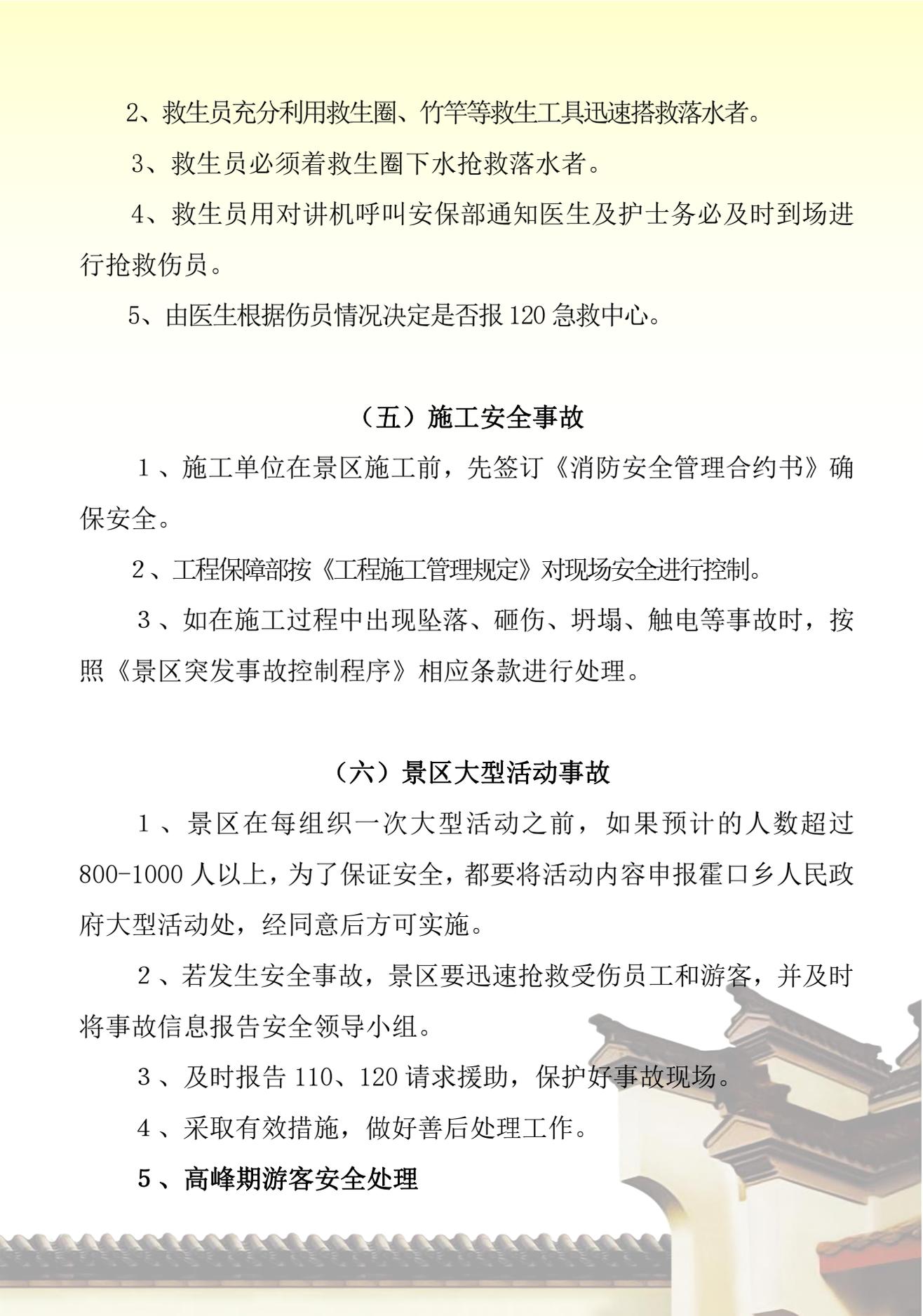


- 2、救生员充分利用救生圈、竹竿等救生工具迅速搭救落水者。
- 3、救生员必须着救生圈下水抢救落水者。
- 4、救生员用对讲机呼叫安保部通知医生及护士务必及时到场进行抢救伤员。
- 5、由医生根据伤员情况决定是否报 120 急救中心。

### （五）施工安全事故

- 1、施工单位在景区施工前，先签订《消防安全管理合约书》确保安全。
- 2、工程保障部按《工程施工管理规定》对现场安全进行控制。
- 3、如在施工过程中出现坠落、砸伤、坍塌、触电等事故时，按照《景区突发事件控制程序》相应条款进行处理。

### （六）景区大型活动事故

- 1、景区在每组织一次大型活动之前，如果预计的人数超过 800-1000 人以上，为了保证安全，都要将活动内容申报霍口乡人民政府大型活动处，经同意后方可实施。
  - 2、若发生安全事故，景区要迅速抢救受伤员工和游客，并及时将事故信息报告安全领导小组。
  - 3、及时报告 110、120 请求援助，保护好事故现场。
  - 4、采取有效措施，做好善后处理工作。
  - 5、**高峰期游客安全处理**
- 

(1) 节假日、大型活动期间，要及时掌握入园游客的数量，若景区游客量达到 5000 人，应立即报告管委会与总经办，由管理会主管部门决定票房是否继续售票。

(2) 由总经办负责将此信息传达到相关部门。

(3) 各景区（点）负责做好停止售票的劝阻，在闸口设置有关停止售票的告示牌。

(4) 各景区（点）营销部、财务部做好欲购票的解释工作；向其说明景区内游客量已饱和，暂停入园。

### **（七）停车场安全事故**

1、停车场内若发生治安事件管理员按《治安事件处理规范》的相关条款进行处理。

2、停车场若发生火警、火灾事故，管理员按《各类应急事故处理规范》的相关条款进行处理。

3、停车场若发生车辆碰撞现象，管理员应保护好现场，并通知保安队长到场对双方当事人进行调解，若无法调解，报公安机关处理。

4、停车场若发生车辆被盗、车辆部分配件被盗或车内物品被盗，管理员应保护好现场，报告保安队长，保安队长应尽快联系司机，并通知公安机关到场处理。

### **（八）治安刑事案件**

通过各类治安事件的处理，有效地保证景区安全。

## 1、打架斗殴

(1) 景区发生游客打架斗殴，保安员应立即赶赴现场，将双方劝离隔开，及时制止事态进一步恶化。

(2) 保安员带双方当事人到保卫科，保安队长了解当事人姓名、年龄、单位、打架斗殴的原因，做好调解工作。

(3) 如双方不服，保安队长安排队员协助当事人到派出所处理。

(4) 若打架斗殴中有人受伤，保安人员应将伤者送到乡卫生院治疗。

(5) 保安队长做好记录，填写《刑事案件、治安案件登记表》

## 2、吵架

(1) 景区发生游客吵架，保安员应立即赶赴现场，将双方劝离隔开，及时制止事态进一步恶化。

(2) 保安员做好双方的解释、调解工作。

(3) 事件处理完毕，保安员要向领导汇报，并做好有关记录。

## 3、偷窃

(1) 景区发生偷窃案件时，保安员应立即赶赴现场，抓获犯罪嫌疑人。

(2) 抓获过程中，保安员应留意有无犯罪同伙和赃物。

(3) 保安员带领受害当事人到保卫科协助调查指证。

(4) 保安队长对事件作简单了解记录，填写《刑事案件治安案件记录表》。

(5) 安全保卫部将犯罪嫌疑人、赃物、当事人送派出所作进一

步调查处理。

#### 4、物品被盗

(1) 景区游客发生被盗事件，保安员应立即了解事情的经过，包括被盗时间、地点、可疑人员特征等。

(2) 迅速报告安保人员，组织保安进行搜索。

(3) 在处理过程中，若有犯罪嫌疑人，按偷窃处理规范处理；若无结果，安全保卫部对事主姓名、地址、电话及损失情况进行登记。若事主有要求，安全保卫部应协助事主到派出所报案。

(4) 保安队长对事件进行记录，填写《刑事案件治安案件记录表》。

#### 5、物品丢失

(1) 景区发生游客物品丢失，保安员应向事主了解丢失何物品，物品特征，丢失时间、地点等基本情况。

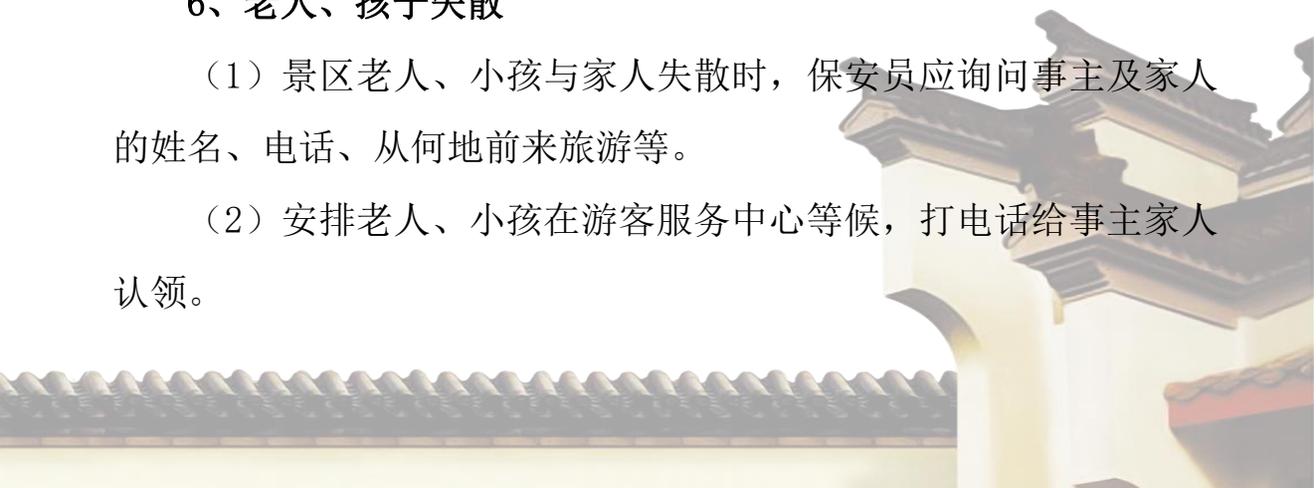
(2) 保安员立即报告主管，组织人员寻找。

(3) 若物品找回，保安员应核对无误后，交还事主。同时要求事主写收条。若物品无法找回，保安员应记录事主姓名、单位、联系电话等进行备案。

#### 6、老人、孩子失散

(1) 景区老人、小孩与家人失散时，保安员应询问事主及家人的姓名、电话、从何地前来旅游等。

(2) 安排老人、小孩在游客服务中心等候，打电话给事主家人认领。



## 7、破坏景点、设施

(1) 保安员发现游客攀爬、践踏景点时，应及时制止。

(2) 若造成景点、设施损坏时，保安员应将当事人带到安保科，由安保科联系工程园林部对损坏部分进行估价，当事人按价赔偿。

## 8、炒票

(1) 保安员发现游客炒票时，应予以制止。

(2) 对于炒卖员工票，打折票者，保安员应将炒票人和购票人带到保卫科处理，并将票没收。

## 9、非法入园

(1) 保安员查获无票入园（闯园），翻墙入园者时，应将其带到安保科处理。

(2) 安全保卫部依据公司有关规定按门票价格三至五倍罚款。

## 10、派发宣传单

(1) 保安员发现景区派发宣传单、促销单者，应立即制止。

(2) 若劝阻无效，保安员应带其到安保部处理，安保部给予批评教育或交派出所处理。

## 11、乞丐、相士

(1) 保安员发现景区有乞丐、相士，应立即制止、清理。

(2) 制止不听者应将其交派出所处理。

## 12、悬挂反动标语，喊反动口号

(1) 保安员发现景区有人悬挂反动标语或喊反动口号，应立即制止，并将人带离现场，撤走反动标语。

(2) 若有群众和不明真相者聚集，保安员应及时疏散。

(3) 景区管理部将悬挂反动标语、喊反动口号者交派出所处理。

### 13、醉汉、疯汉

(1) 保安员发现景区醉汉、疯汉闹事，应立即制止，并带离现场，防止有过激行为发生。

(2) 景区管理部应将醉汉、疯汉适当控制，待醉汉清醒后，给予批评教育；疯汉则交派出所处理。

### 14、起哄闹事

(1) 景区发生起哄闹事，保安员应保持冷静及时向上级领导汇报，尽快组织人力制止该种行为。

(2) 保安员应耐心解释，尤其对不明真相群众，更应做到骂不还口，文明值勤。

(3) 保安员迅速将起哄闹事者带离现场。

## (九) 警卫接待

通过对警卫过程中的作业规范及要求的控制，确保重要客人的安全。

1、各景区（点）接到主管部门下发的贵宾接待计划后，部门经理指定保安队长按计划内容制定警卫接待方案及组织实施警卫准备工作。

2、三级警卫时，保安队长将警卫级别、警卫要求通知各个分队，保安员按警卫对象参观路线进行巡查；警卫对象到达时，保安员应疏

导游客，维护好现场秩序。

3、一、二级警卫时，保安队长要制定警卫方案，警卫方案应包括时间、地点、参观路线、保安人员配备等，并报部门经理审核，报分管副总审批。

4、一、二级警卫时，保安队长按接待路线进行检查，检查保安员是否到位。现场秩序是否正常；若有问题，保安队长应及时要求保安员整改。

5、保安员应对警卫对象参观路线进行巡查，清理所辖区域内的机动车、三轮车及无关人员；景区若有施工作业的，保安员应劝阻施工人员停工和回避。

6、保安员对警卫对象参观地点和观看演出场所进行清场，设立警戒线，劝导游客到其他地方参观游览警卫对象到位时，保安员应疏导游客，维护好现场秩序。

7、警卫过程中，保安员必须站立执勤，提高警惕，监守岗位，保持高昂工作姿态。

8、警卫过程中，保安员应服从命令、听从指挥，执勤时不得随便谈论警卫对象的有关事宜，使用对讲机时应用代号，注意保密。

9、警卫过程中，保安员应背对警卫对象，面对（侧对）游客。

10、警卫过程中，保安员应讲究礼貌，注意工作方式，避免与游客发生争执冲突，影响接待工作顺利进行。

## （十）自然灾害事故

景区出现突发应急事故时，能有效控制局面，迅速有序地处理突发事故。

## 1、刮风、下雨、洪水

(1) 保安员应及时引导游客到可避雨处，并将各自负责区域内的牌匾、旗帜、艺术成品等易损物品放置到安全处，检查门窗玻璃是否关闭、电缆电线是否固定好；认真观察降雨大小和园区排水情况，防止水位升高漫进室内，如有淹浸建筑物或艺术品的预兆，应迅速报告当班队长并通知工程保障部进行处理，如有其它紧急情况应及时上报指挥组领导。

(2) 对下雨后湿滑的路段，保安员及时放置警示牌并引导游客绕行，必要时利用警戒线对部分区域进行封闭。

(3) 游客情绪激动时，当班安保队长组织队员做好解释工作，一时无法说服，游客反应强烈时，值班队长及时向值班经理汇报情况，根据领导指示开展工作，以让游客满意为止，禁止和游客发生冲突，尽量给游客以方便，体现公司人文关怀的良好形象。

(4) 各景区（点）及时为游客提供雨具。

(5) 财务部负责所需物资器材的后勤保障工作。

(6) 工程保障部负责技术指导，如有大风刮断树枝、电缆电线、旗杆等物品时，工程保障部应组织人员断开电源，将树枝和电线收于安全处，并设立警示牌，防止游客触电，严禁未断电就去清理电线和树枝。并汇同游客服务部提示游客注意安全，防止大风袭击，说明避雨的场所和位置，以及其它注意事项。

## 2、打雷、闪电、冰雹

(1)当班安保主管通知队员疏导游客不要站在山坡上、高大建筑物、大树、电杆下以防雷击。通知所有队员在注意自身安全的同时，用喇叭引导游客到就近景点建筑物躲避冰雹。

(2)保安部当班主管通知工程保障部和游客服务部引导游客到安全处，特别一井龙潭、二井龙潭等重要景点的游客。

(3)通知保安员不要站在电线电缆附近和大树下并关闭对讲机。

(4)雷电、冰雹过后，各景区（点）保安队长组织队员对景区进行安全检查，如有重大损坏，应及时上报，并报工程保障部维修。

## 3、水潭渗漏、塌方、地震

(1)保安员发现险情后立即上报当班主管。

(2)当班主管应及时向部门经理和值班经理汇报，并迅速组织保安疏散游客和员工离开危险区域，并对危险区域设立警戒线进行封控，防止无关人员进入。

(3)各景区（点）根据指挥组领导指示召集当班或部分休息人员赶往现场，全力以赴抢险加固。

(4)工程保障部负责技术指导。

(5)财务部和经营采购部负责所需物资器材保障。

## 4、停电

(1)供电部门通知的计划停电，由工程保障部安排电工组启动备用发电机组供电；

(2)景区供配电设施突发性故障停电，由电工组启动备用发电

机组供电，局部停电时架设临时线路应急供电；

(3) 景区营业期间突发性停电时，由其景区的工程保障部电工组开启应急照明灯，启用备用发电机组供电；

(4) 及时向游客解释原因，保安员维持好现场秩序，并协助做好解释工作；

(5) 若停电事故一时无法解决，工程保障部应及时向值班领导汇报；

(6) 保安员应迅速打开所有通道，用手电筒照明组织游客有序撤离；

## 5、停水

(1) 计划停水或供水管道破裂，工程保障部安排设备组到水井抽水以供各部门应急使用。

(2) 工程保障部安排设备组抢修破裂管道；

## 6、对因各种因素造成人员伤亡（溺水、触电、中暑、摔伤、烧伤、休克等）

(1) 应及时通知景区游客中心和卫生院，按《医疗控制程序》展开救治。

(2) 根据病情派专车或拨打 120 急救车及时送往医院救治，体现人文关怀、热情服务的良好风貌。

## (十一)、食物中毒

1、发现有客人呕吐、腹泻、晕倒等食物中毒的现象应立即停止

为所有客人供餐、并汇报餐饮部总经理；

2、餐饮部立即组成领导小组，配合卫生部门全面落实餐厅区域各项防护措施。领导小组由项目经理统一指挥，分配任务，小组所有人员不得脱岗；

3、召集医生带急救箱赶赴现场做急救处理；司机启动应急车辆待医生给患者做完急救处理后送医院做进一步治疗；

4、餐饮部经理负责立即封存食物，并通知检疫部门前来化验；

5、安全部封锁现场，等待卫生机关前来做进一步调查；

6、餐饮部经理要及时向公司领导汇报所发生事件，并不间断的汇报处理过程；

7、餐饮部所有区域要依照卫生防疫标准进行全面多次消毒工作，特别注意卫生死角。

## **(十二)、对客人突然死亡事故**

1、各区域工作人员如发现客人突然死亡，然后立即报告总经办各级领导，事故发生后保护好现场，不得任何人进入。

2、对因突发病死亡人员，先检查确认病人是否死亡，如未死亡应尽量采取措施，同时拨打急救电话 120。

3、安全部经理和值班经理经理应在 3 分钟内赶到现场，并向公安机关、急救中心报告，并报告总经理，同时做好记录；

4、对自杀人员，首先保护好现场，到场的安全部人员立即设立警戒线疏散无关人员，待公安人员到达现场后，协助寻找死者有无遗

言等证据材料

5、对他杀人员，首先保护好现场，设立警戒线疏散无关人员，并坚决对现场人员进行控制不得离开，观察周围有无可疑人，待公安人员到达后，汇报有关线索和情况，协助破案；

6、现场目击者、安保部人员、总经理经理须待公安人员取证、拍照完毕后，征得公安人员同意后清理现场，才能清理现场。

7、向公安机关汇报所有知情线索，并协助处理。

### （十三）、可能发生的情况预测和处置方法

#### 1、触电、电击伤的现场急救

发生电击后必须首先切断电源，关闭开关或用绝缘物体挑开电线、电器，或用带木柄（干燥）斧头砍断电线，千万不可以用手直接拉病人！呼吸停止者，立即进行口对口人工呼吸，心跳停止者，立即在心前区叩击数下，如无心跳，则行胸外心脏按压，并通知“120”急救中心。

#### 2、烧伤的现场急救

烧伤发生后应立即除去火源，脱去着火的衣物、被毯等；用干净凉水冲洗受伤部位或冷水、冰块冷敷，可减轻机体反应及疼痛；受伤部位可用干净毛巾、衣被包扎；如有出血、窒息应迅速进行止血和心肺复苏术。对深II度烧伤、III度烧伤则必须送医院治疗。

#### 3、中暑的现场急救

中暑发生后，首先应将病人迅速脱离高热环境，移至通风好的荫

凉地方，解开衣扣，让病人平卧，马上进行降温，可以根据现场环境特点，采取冷水、冰水降温。对能饮水的病人，可给其喝凉盐开水或其它的清涼饮料。心跳、呼吸骤停者即刻实施心肺复苏术。

#### 4、溺水的现场急救

溺水者被救起后应立即清除口鼻中泥沙污物，将舌拉出，保持呼吸道通畅。如尚有心跳、呼吸，可实施现场“控水”，其方法是：救生者一腿跪地，另一腿屈膝，将溺水者腹部横放在救护者屈膝的大腿上，头部下垂，向下按压其背部，使胃及肺内水倒出。如呼吸、心跳停止，则不强调“控水”，应立即进行人工呼吸和胸外心脏按压，并通知“120”急救中心。

#### 5、骨折、关节脱位的现场急救

出现外伤后尽可能少搬动病人，如必须搬动必须动作谨慎、轻柔、稳妥，以不增加病人痛苦为原则。有创口则应包扎及止血。患者骨折端早期应妥善地简单固定。经上述急救后送医院进行进一步处理。

#### 6、急性创伤（包括擦伤、碰伤、挫伤、扭伤、切割伤、挤压伤等）的现场急救

首先如果有心跳、呼吸骤停者要马上实施心肺复苏，出血应立即止血（以局部压迫为主）。尽量不要搬动，实施伤口清创、消毒、固定、包扎等处理或送医院治疗。闭合性损伤现场给予冷敷，而不能揉搓、按摩。

#### 7、突发心脏病的现场急救

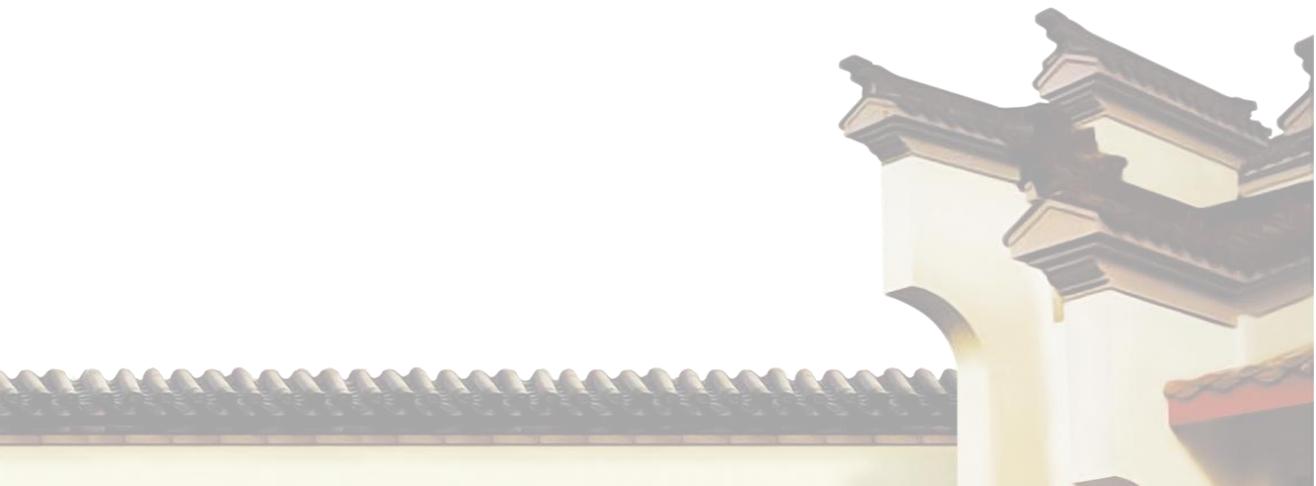
赶到现场后，迅速了解病人的生命体征，如血压、脉搏、意识情况

等，向家属或同伴了解既往心脏病史，迅速给予吸氧，及硝酸甘油、速效救心丸等药物治疗。如有心跳停止，立即实施心脏胸外按压和人工呼吸，并尽快通知“120”急救车，送往医院治疗。

#### 8、急性脑血管病的现场急救

让患者保持安静，绝对平卧，避免头部活动和用力，尽量不要搬动。监测生命体征，包括意识、瞳孔、呼吸、脉搏、血压、体温等，保持呼吸道通畅，适当给氧，给予止痛或镇静剂等。如病情严重，立即通知“120”急救中心，送往医院治疗。

9、其他紧急情况的现场急救：根据具体情况果断处置，如情况严重，应迅速上报呼叫“120”急救中心。



## 05、安保工作管理制度

为保障游客的安全，使安全工作落实到人，明确职责并能形成统一协作，高效运转，做好预防措施，杜绝重大意外事件的发生，有条不紊地开展好各项工作，特制定本制度。

一、建立景区安保管理体系，健全景区各项安保制度，确保游客的人身和财产安全。建立健全和实施各项应急预案，做好各项预案的演练、演习工作。

二、做好各重点部门的安全防范工作，确保水上安全、山林防火制度、措施的有效落实和实施。

三、负责服务区的值勤巡查、停车场安全、各区域的保洁管理的工作。

四、落实各保安岗位、各安全员的管理制度。

五、安全员岗位管理规定

（一）熟悉景区治安岗位职责、任务、工作要求，掌握区内的保安工作规律及特点，加强重点岗位（如财务、水上安全、护林防火等）的安全防范。

（二）服从领导，听从指挥，做到令行禁止、遇事汇报。

（三）遵守国家的法令、法规，做到依法办事。

（四）熟悉本岗位的职责和工作程序，圆满完成工作任务。

（五）坚守岗位保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生。

(六) 积极配合卫生、绿化、维修等其它服务，制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的问题向值班室或主管领导报告。

(七) 廉洁奉公，坚守原则，是非分明，敢于同违法犯罪行为做斗争。

(八) 不得在景区内介绍或从事任何商业活动，不得接受游客的赠与。

(九) 注意观察来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要选择适当的位置加以监视并及时报告。

(十) 驱赶景区范围内践踏草地、乱散发广告、丢垃圾等违章人员。

(十一) 要按点、按时、按线路认真仔细的巡逻，加强治安管理工作，保安人员要做好来访记录。景区内实行 24 小时警戒，保安员要着装整齐统一，举止大方，文明礼貌，并严格执行交接班制度。

## 六、保安岗位交接班管理规定

(一) 按时交接班，接班保安员应提前到达岗位，如接班人员未到，当班人员不得离开工作岗位。

(二) 接班时要详细了解上一班的值勤情况和当班应注意的事项。

## 七、巡逻员岗位管理规定

(一) 治安巡逻员必须加强责任心，坚守岗位，严格执行岗位责任制，按责任区域分工，认真负责地履行职责。

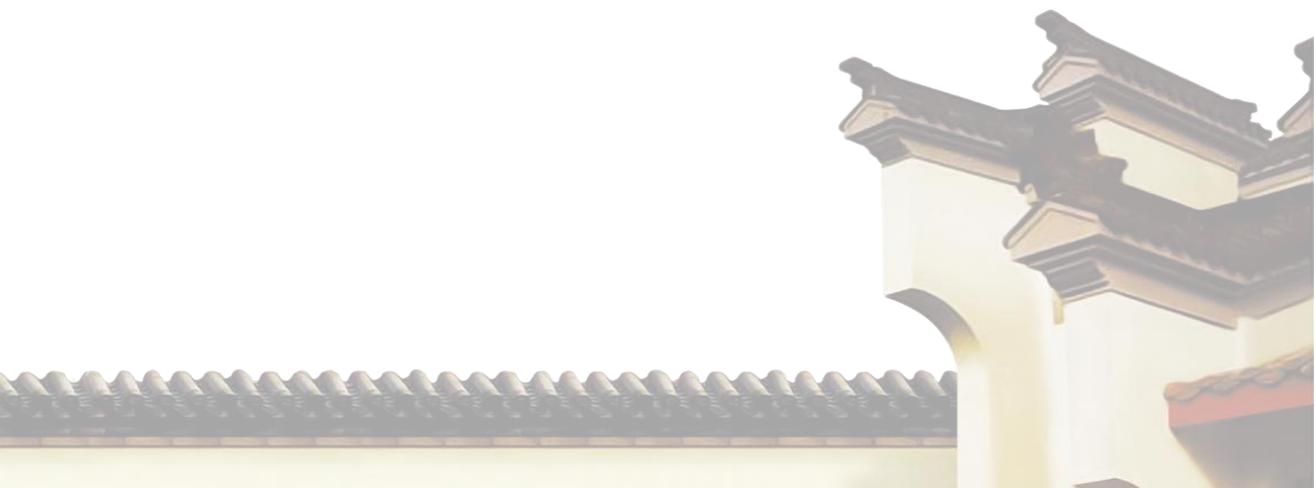
(二) 治安巡逻员因责任心不强，玩忽职守，撤离工作岗位或不按规定巡逻而造成的被盗案件、破坏事故、火灾事故等各种隐患，按

损失价值赔偿一定的经济损失，情节严重者，解除劳动合同。

（三）治安巡逻员发现盗窃、破坏及各种事故隐患不抓获，不上报，不排除而贻误时机造成损失的，除赔偿经济损失外，还要解除劳动合同。

（四）治安巡逻员如有内外勾结监守自盗者按其盗窃价值的双倍罚款，解除劳动合同，交公安部门处理。

（五）安巡逻员在巡逻执勤时发现犯罪分子并将其抓获或排除大的事故隐患及时上报者，给景区或游客避免造成较大损失的，景区给予一定的奖励。



## 06、安保部经理职责

一、负责景区消防、安全、保卫工作，保证景区财产和游客的生命财产安全。

二、维护消防设备设施的完好，健全消防安全治安保卫制度，落实防范应急措施，保障游客的财产及生命安全。

三、疏理景区外道路环境、保证道路通畅。

四、有积极的应急求援措施，对突发事件有应变能力。

五、经常进行现场安全检查，及时发现处理事故隐患，重大问题，应以书面形式逐级上报，一旦发生事故，负责组织拯救现场与伤亡事故的调查、处理和统计工作。

六、负责停车场车辆停放的安全管理。

七、负责提交安全管理书面工作意见，主要包括针对景区的安全状况提出防范措施，隐患整改方案，安全技术措施和经费开支计划。

八、协助有关部门对员工进行安全生产的宣传、培训、教育工作。

九、负责协调完善各应急预案的演练实施工作。



## 07、安监主管管理流程

### 一、日工作流程

（一）准备工作：仪容仪表整洁及其他的准备工作。

（二）工作任务

- 1、参加早例会；
- 2、协助经理助理对各岗位进行巡视检查；
- 3、巡逻检查不得少于5次；
- 4、认真填写工作日志；
- 5、督促和落实游船起航前的检查工作；
- 7、处理当天的突发事件；
- 8、完成公司领导交办的其它工作任务。

### 二、周工作流程

（一）组织船务人员学习各种预案和水上安全的有关规定并能实际运用。

（二）总结本周安全工作，积累经验，发现问题及时解决。

（三）组织船务人员对消防救生设施进行检查。

### 三、月工作流程

（一）总结本月安全工作。

（二）对游船进行全方位检查，对已年久存在隐患的设施设备要申请更换。

（三）每个月对救生衣检查一次，如被雨水淋湿要立即晾干。

(四) 救生、消防应变部署三个月进行一次，要求船员真正认识、掌握好。

