

# 关于切实做好2024年“清明”“五一” “端午”假日旅游工作的通知

各乡镇人民政府、区旅指委各成员单位、各旅游企事业单位：

根据省、市、区统一部署，现就做好2024年“清明”“五一”“端午”小长假旅游工作通知如下：

## 一、高度重视，周密安排

**（一）全面部署。**各乡镇、各成员单位要固化提升假日旅游好的经验做法；认真分析今年清明、五一和端午假日旅游市场的新形势、新特点，把握居民出游和旅游活动的新变化、新趋势；做到早谋划、早部署、早启动，加强联动协作，全力以赴做好假日旅游各项准备工作，确保实现安全、有序、优质、高效、文明“五统一”的目标。

**（二）科学研判。**当前春游、赏花、写生等旅游市场复苏升温，是游客出行的高峰期和涉旅安全隐患的高发期，旅游安全、道路交通、市场秩序、接待服务责任重大，全区将迎来旅游客流的高峰，各乡镇、各成员单位、各涉旅企业要加强研判，科学制订工作预案，采取有效措施，做好应急应对；有针对性地做好假日旅游预测、预案修订和组织保障等工作，充分发挥在安全保障、产品组织、合理消费、服务监督、文明旅游等方面的积极作用。

## 二、以人为本，确保安全

**（一）落实安全责任。**要严格按照“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的要求，提高思想认识，加强组织领导和工作落实。深入开展安全生产隐患大排查，切实消除涉旅安全风险隐患。要加大日常巡查频次，严防祭扫等引发的森林火灾、高空坠落等各类安全事故；要及时发布旅游预警提示，对辖区内天气情况、道路通行情况、景区客流量情况等做好预警预报，有效引导游客安全出行。同时，要主动吸取近年来发生的安全事故教训，尤其要加大涉旅用车安全监管力度，举一反三，切实落实涉旅安全责任，扎实开展相关工作。

**（二）强化执法检查。**根据《安全生产法》《旅游法》等法律法规，各有关职能部门要加强行政执法监督，开展安全生产执法行动，依法打击各类安全生产违法行为；依法从严查处因安全生产责任不落实、制度不健全、整改不彻底等而导致安全生产事故的责任单位，建立旅游安全督查的长效机制和部门联动机制，对安全防范措施落实情况进行再督促、再检查；对已经制订的各类行业专业应急预案进行再细化、再完善，分层次地开展安全技能培训和实战演练，提升安全管理人员素质。

**（三）保障汛期安全。**气象、应急等部门要加强合作，建立健全汛期旅游预警机制，及时发布相关警告、警示；自然资源、水利、应急等部门要加强对地质灾害多发地区的安全监测和巡查，制订预防和应急避险方案，在危险路段、危险区域设立警示、告示牌，并安排专人值守，警惕和防范突发性暴雨、山洪诱发坍塌

落石、山体滑坡、泥石流等灾害；交通、电力、通讯等部门要做好道路、电力、通讯线路的安全巡查和监护工作；属地政府、文旅部门、各涉旅企业要加强旅游安全监督管理，做好游客的提示和疏导工作，避免游客进入危险地段，特别是在汛期危险时段，禁止开展特种旅游项目，严防事故发生。

**（四）做好应急准备。**要指导督促各景区进一步完善游客流量控制方案；健全落实旅游突发公共事件应急预案，开展应急演练，细化交通疏导、游客分流、景区停车等方面应急措施；加强各项纠纷的排查、处置工作，做好应对各类公共突发事件的准备工作，依托网络平台、手机短信、新闻媒体、景区LED屏，及时准确发布旅游接待、气象、交通、住宿等出行信息，加强热点景区、高峰时段分流疏导，严防拥堵、踩踏、挤压、高空坠落等事件。加强一线服务人员和带团导游的安全教育，提高安全意识，掌握应急技能，及时有效应对各类旅游突发事件。

### **三、规范市场，提升质量**

**（一）规范市场秩序。**各职能部门要紧盯行业顽疾，畅通举报电话，从严、从速、从实查办案件；要定期公布典型案例，加强行业震慑和诚信教育，充分发挥行业组织的自律作用；要组织开展旅游市场联合执法，严厉查处以次充好、违规经营等扰乱市场秩序的行为，高效受理旅游投诉，净化旅游消费环境。

**（二）提升假日服务。**要扩大信息发布渠道和受众面，动态发布交通、游览、气象等旅游相关出行信息，引导游客合理安排

出游；各涉旅企业要制定假日旅游接待方案，广泛开展诚信服务、文明服务、精细服务，提高信息咨询、投诉受理、交通运输、住宿餐饮、导游领队等服务质量和水平；重点景区要做好安全防护设施修缮、旅游高峰时段分流等服务工作。

**（三）创优旅游环境。**各乡镇、各涉旅企业要深入推进“文明餐桌”行动，推广使用公筷公勺，倡导文明用餐，拒食野生动物等。要落实日常环境卫生管理制度，指定专人负责，明确岗位职责和卫生服务标准；张贴爱护厕所设施、珍惜水资源、文明如厕等温馨提示，做到旅游厕所保洁制度上墙、保洁人员到位、保洁工作合格，厕所干净、整洁、无异味。

#### **四、积极宣传，营造氛围**

**（一）强化宣传引导。**各乡镇、各有关部门要继续加大文明旅游志愿服务宣传力度，营造良好的旅游市场氛围。要统筹安排志愿者，在高速公路、交通干线、景区景点等重点场所设立文明旅游志愿服务点，主动热情提供文明宣传、指路泊车、免费茶水等各类服务，为游客缔造“最美记忆”。各新闻媒体紧紧围绕假日主题，大力宣传黄山旅游，做好舆论引导工作。

**（二）营造假日氛围。**各乡镇、各有关部门要对各小长假氛围营造工作进行部署，督促各单位、涉旅企业落实电子显示屏、高架广告、宣传标语等氛围营造工作。各地按照全国文明城市的总体要求，在绿化、美化、净化、亮化、文明引导、志愿者服务等方面要落实到位，大力营造节日氛围，以优美的环境、优质的

服务迎接八方来客。

## **五、统筹协调，形成合力**

**（一）落实值班值守。**各乡镇、各成员单位、各涉旅企业要严格执行24小时值班和领导带班制度，遇有重大事件和安全事故在规定时间内上报和续报。凡因值班值守脱岗影响联络畅通，瞒报、迟报、漏报延误处置时机的，将追究相关人员责任。

**（二）强化统筹协调。**各乡镇、各成员单位、各涉旅企业要密切协作，上下联动，健全假日制度，完善工作机制，加强检查落实，确保各项工作及时到位；提前向社会公布投诉电话，受理游客咨询和投诉。要切实做好假日旅游综合协调，保持联络畅通，保证高效运转。

**（三）做好假日统计。**各有关部门要落实《黄山市旅游统计制度》，及时上报假日旅游统计报表。同时，市气象部门要确保及时报送假日旅游气象信息。

**（四）加强投诉处理。**各有关部门要通畅投诉渠道，第一时间受理或转办旅游投诉件。涉及诉转案的，依法依规核查，符合立案条件的“应立必立”。要积极关注网络舆情，做好舆情信息跟踪，引导发布正面客观信息。

黄山市徽州区旅游发展指导委员会办公室

2024年4月1日

---

黄山市徽州区旅游发展指导委员会办公室

2024年4月1日印发

---