



九华山风景区管委会关于调整旅游高峰期 客流控制和应急管理方案的通知

九管〔2019〕6号

九华镇、九华乡人民政府，管委会各部门、各直属单位，佛教协会，驻山单位：

为认真贯彻落实《中华人民共和国旅游法》，保护和合理利用旅游资源，保障游客合法权益，维护景区旅游秩序和安全，根据《景区最大承载量核定导则》《九华山风景名胜区管理条例》，经管委会研究，决定调整《九华山风景区旅游高峰期客流控制和应急管理方案》，自颁布之日起施行，原九管〔2017〕22号文同时废止。调整后的方案如下：

一、适用范围

（一）本预案适用于小长假、黄金周、庙会、佛教重要节日和重大活动期间客流应急控制。

（二）本预案所指高峰期是指大批游客进入景区，超过日最佳接待量或瞬时最大接待量，有可能影响景区旅游秩序或存在安全隐患。

（三）容量核定：根据国家旅游局《景区最大承载量核定导则》，委托池州学院核定，景区瞬时最佳承载量为4.1万



人，瞬时最大承载量为 8 万人；最佳日承载量为 5 万人/日，最大日承载量为 9 万人/日。

二、基本原则

按照“统一领导、分工协作、相互配合、合力应急”原则，周密安排，落实责任，强化协调，扎实做好旅游高峰期游客服务工作，保障旅游高峰期“安全、秩序、质量、效益”四统一。

三、组织领导及职责

（一）加强领导，统筹协调。成立九华山风景区旅游高峰期客流控制应急管理指挥部，全面负责旅游高峰期客流控制应急管理工作。

指挥长：张士平

副指挥长：朱长龙 江龙珠 刘 杰 陈学锋

徐金球 方 正 李 刚 韩胜超

汪 滔

成 员：何松林 孔卫华 钱三贵 程 超

刘勇胜 钱叶虎 赵良贵 桂青平

房 莉 曹国洪 朱莉莉 周 俊

周秋华 陶能昌 胡泽祥 吴成亮

陆之贵 王 进 吴高华 张国兵

刘月华 周向阳 高政权 吴晓刚

张项国 陈 庆 王本生 孙希望

童 飞 金章明 释慧庆



(二) 设立机构，明确职责。指挥部下设一室四组。

1. 办公室

主任：江龙珠

副主任：杨亮 杨宝贵 朱建恒 周向阳 吴建新

吴高华 余旭光 高政权 孙希望 童飞

金章明

成员：党工委管委会办公室、经济社会发展处、交警大队、市场宣传中心、广电中心、门票管理所、文旅集团公司、股份公司、电信公司、移动公司、联通公司等单位工作人员。

工作职责：在指挥部领导下，负责各项工作的组织协调、数据信息统计、预警信息发布、假日信息上报等工作。

(1) 党工委管委会办公室负责各项工作的组织协调和预案启动上报；信息中心负责上报信息的汇总统计工作，达到预警级别立即上报指挥部办公室，经指挥部会商同意，根据指挥长指示，统一发布预警信息。

(2) 市场宣传中心负责团队数量汇总上报，并根据指挥部指示，通过网站、广播等营销媒体渠道发布预警信息，及时向游客提供最新的景区资讯，并组织旅行社合理安排团队线路，避开高峰景点。

(3) 经济社会发展处负责对接国家、省、市旅游局，及时上报假日接待情况和预警相关信息。

(4) 门票管理所负责实时售票数汇总上报，根据指挥



部指示采取相关预售、限（停）售票措施，并在售票大厅公示预警信息。

（5）公安局负责上报前日核心景区和山下游客住宿量。

（6）交警大队负责进山车辆的实时信息上报。

（7）文旅集团负责上报大愿文化园景区游客入园信息。

（8）股份公司负责实时上报景区公交、索道、缆车载客数据。

（9）广电中心负责利用电视等渠道及时发布相关信息、进行有关报道。

（10）电信、移动、联通公司负责预警等信息发送工作。

2.运力保障组

组 长：韩胜超

副组长：吴成亮 高政权 王智慧

成 员：交通局、股份公司、客运公司等单位工作人员。

工作职责：在指挥部领导下，负责旅游高峰期运力保障工作。

（1）交通局根据应急预案，督促指导客运公司加强客运车辆安全检查，落实安全保障措施，完善运力保障预案。

（2）客运公司根据客流高峰期应急保障预案，科学合理安排、调度运力，保障游客进出景区通畅有序。

3.道路管控组

组 长：徐金球

副组长：曹国洪 周 俊 吴成亮 周向阳 余旭光



高政权

成 员：公安局（交警大队）、行政执法局、交通局、门票管理所、文旅集团、股份公司等单位工作人员。

工作职责：在指挥部领导下，加强交通安全管理，加大交通转换中心、大愿文化园停车场及周边区域和临时备用停车场组织协调，强化路面指挥疏导，规范交通市场秩序，保障交通环境。

（1）公安局（交警大队）负责根据客流情况，适时启动高峰期道路交通管控应急预案；监督检查交通管理措施执行情况，规范各交通卡点值班值勤行为；合理划分停车区域，科学确定停车泊位，完善停车标识和相关服务设施；规范停车、行车秩序。

（2）交通局负责加强交通运输市场管理，规范内外运输市场秩序，打击各类非法营运行为。

（3）门票管理所负责制定操作性强的售验票办法，减少车辆、游客在售验票口滞留时间。

（4）行政执法局负责加强临时停车场管理，引导车辆规范有序停放，引导游客文明有序乘车，认真做好临时停车场秩序维护工作。

4.秩序维护组

组 长：陈学锋

副组长：房 莉 曹国洪 朱建恒

成 员：市场监督管理局、行政执法局、文明办等单位



工作人员

工作职责：在指挥部领导下，加强旅游秩序管理，确保景区游览秩序文明、有序。

（1）市场监督管理局负责加大市场监管力度，严厉查处假冒伪劣商品，“吃拿”回扣和无证经营行为；加强文明燃香监管，保障食品安全。

（2）行政执法局负责强化市场秩序管理，坚决取缔追客缠客、拦路乞讨等行为，依法严厉打击假导黑导、无证接客等行为，规范导游讲解行为，加大环境卫生保洁力度，做到垃圾随时清扫、日产日清、日清日高。

（3）文明办负责加强文明旅游宣传，发挥志愿者志愿服务作用，在客流高峰期协助引导游客，维护游览秩序。

5.应急处置组：

组 长：江龙珠

副组长：钱叶虎 周 俊 程 超 曹国洪 周秋华

胡泽祥 张国兵 刘月华 程 华 熊火箭

高政权 吴守成

成 员：管委会应急办、公安局、综治办、信访局、经济社会发展处、行政执法局、九华镇、九华乡、交警大队、消防大队、医院、集团公司、股份公司等单位工作人员。

工作职责：在指挥部领导下，强化值班备勤和安全保卫，做好客流高峰期突发事件应急管理、处置和救援等工作。

（1）管委会应急办负责组建应急分队，制定完善安全



预案和应急预案，组织预案演练，提高应急处置能力。根据指挥长指令，启动应急预案。

(2) 公安局、消防大队、武警中队负责加强社会面稳控，维护突发事件现场秩序，并积极参与应急管理、处置及救援。

(3) 行政执法局负责根据本部门应急预案，协助维护突发事件现场秩序，积极参与应急管理、处置及救援工作。

(4) 乡镇负责协助加强社会面控制，按照“属地管理”组织辖区内群众思想教育引导以及突发事件应急管理、处置及救援工作。

(5) 综治办、信访局负责切实加强和创新社会管理，加大信访矛盾纠纷排查调处力度，强化特殊群体管理，积极消除各类不稳定因素。

(6) 经济社会发展处负责医疗服务工作，负责受理游客投诉，并做好游客咨询、解释工作。

(7) 文旅集团公司、股份公司协助做好客流高峰期突发事件应急管理、处置和救援等工作。

四、游客流量分级与应急预警响应

流量分为四级，分别对应预警准备状态和三级预警。当景区游客量达到最佳承载量为四级，达到最大承载量的 80% 为三级（黄色）、90%为二级（橙色）、100%为一级（红色）。

| 流量分级 | 游客流量（万人） | 应急响应 |
|------|----------|----------|
| 四级 | 5 | 进入预警准备状态 |



| | | |
|--------|-----|----------|
| 三级（黄色） | 7.2 | 三级（黄色）预警 |
| 二级（橙色） | 8.1 | 二级（橙色）预警 |
| 一级（红色） | 9 | 一级（红色）预警 |

五、高峰客流调控措施

（一）预测。游客接待量的预测和实时监测应由智慧景区系统统一采集、统计和分析。智慧景区项目尚未建设完成之前，采取人工和智能相结合的方式：

1.客流预测：在本预案适用范围所指节假日前一天，门票管理所、市场宣传中心和公安局分别将预测人数、团队数量和前日游客住宿情况上报，由信息中心汇总上报指挥部办公室。

门票管理所可以根据历史客流数据和前期的客流数据进行预测；市场宣传中心可以根据旅行社团队数和规模、宾馆预定情况等数据进行预测。

2.实时监测：在本预案适用范围所指节假日，从8时—18时，每小时1次，门票管理所上报实时售票数，交警大队上报实时车流量，股份公司上报实时客运（上、下山客流量）、索道、缆车客流量，文旅集团上报大愿文化园游客流量，管委会信息中心汇总信息报指挥部办公室。特殊情况可延长上报时间至20时。

3.数据研判与预测发布：预测或实时监测数据达到景区最佳接待量，进入预警准备状态，指挥部办公室各成员单位



安排人员集中办公，并将预测数据传送至各值班长。

（二）预警

1.四级预警：景区游客量达到最佳承载量，进入准备状态，指挥部办公室全体成员到岗到位，集中办公，信息中心按指挥部办公室指示向景区各单位、各值班点发布进入准备状态预警信息，各单位、各值班点做好各项准备工作。

调控措施：①交警大队启动交通调控，通过周边道路管控、区内停车控制、景区公交调度等措施控制进入核心景区游客流量，错峰接待；②客运公司通过控制景区公交车发车时间间隔调控核心景区游客流量。

2.三级（黄色）预警：景区游客数量达到三级预警响应时，启动应急预案，进入预警状态，由指挥部办公室报告指挥长，发布相应等级预警启动指令，发布预警信息。

预警内容：通过预警渠道发布“九华山风景区游客人数达到最大承载量 80%，请广大游客合理安排游览行程”信息。同时，通过景区短信平台，由指挥部办公室向各值班长发布预警信息。

调控措施：①信息中心通过公共媒体、临时提示牌等渠道，并结合智慧旅游新技术，利用移动多媒体、智能终端等多样化的旅游信息平台，及时发布景区游客流量信息，供游客参考。②财政处、门票管理所负责合理设置售票窗口，设置自动售票机，必要时增设临时售票处，实行团体票务、散客票务、电子票务分开办理，缩短购票时间。合理设计游客



排队等候的方式和途径。增设验票通道，提高游客快速购票和通过能力。开通快速闪付通道疏导分流入口处游客。③在景区入口大门及售票区，增设电子显示牌，提供给游客最及时的信息。④各值班点负责本区域内游客量动态监测，当核心景区内部分景点游客量接近或超过瞬时最大值时，由各值班点负责启动应急预案，实行区内调控措施，并将信息上报指挥部办公室。⑤在部分热门景点入口设置电子显示屏，显示实时游客分布情况，以供游客合理选择下一个游览景点；实时发布短信、微信等提示信息；改善内部交通，设置合理线路和醒目指示牌，尽量让游客不走回头路。如月身宝殿可设置三至四条线路，包括“月身殿—回香阁—百岁宫”线路。索道上站也可设置从“索道上站—十王峰—天台—拜经台—索道上站”环路和经“天台—花台—桥庵”、“拜经台—观音峰—中闵园”等多条线路；人工引导，在月身宝殿、百岁宫、祇园寺、闵公殿、凤凰松、天台寺、拜经台等景点安排人员值守，进行客流疏导。

3.二级（橙色）预警：景区游客数量达到二级预警响应时，劝阻游客谨慎进入核心景区，引导游客向大愿文化园和花台景区分流，向社会公告并同时向池州市人民政府报告。

预警内容：通过预警渠道发布“九华山风景区达到最大承载量 90%，请广大游客根据时间和行程安排谨慎进入核心景区，欢迎到地藏圣像景区和花台景区观光。同时，通过景区短信平台，由指挥部办公室向各值班长发布预警信息。



调控措施：①游客服务中心值班点负责在售票大厅及各停车场设置提示牌，并由工作人员引导向地藏圣像景区、花台景区等景区分流。②信息中心负责发布预警信息。③市场宣传中心负责组织旅行社调整团队游览线路，避开高峰景点。④交警大队负责在五溪设置提示牌，对自驾游客流进行引导，分流到周边景区。

4.一级（红色）预警：景区内游客数量达到最大承载量时，必须向指挥长报告，核心景区暂停售票，向游客发布告示，做好解释和疏导等相关工作，同时报告池州市人民政府。

预警内容：通过预警渠道发布“九华山风景区达到最大承载量，核心景区暂停售票，欢迎到地藏圣像景区和花台景区观光，请广大游客及时关注景区信息，择机游览”信息。同时，通过景区短信平台，由指挥部办公室向各值班长发布预警信息。

调控措施：①报告市委、市政府。②信息中心负责发布预警信息，手机短信提醒游客错峰旅游。③交警大队负责在青阳高速路口设置提示牌，进行客流分流。④游客投诉中心负责做好游客咨询和解释工作。⑤客运公司负责做好客流下山通行工作。

（三）预约

1.门票预售。开通风景区门票网络销售官方网站、官方微信、手机 APP 客户端等多种预售方式。网络预订可实行价格优惠。



2.总量控制，分时售票，分时段管控。以最大日承载量9万人为限额，门票管理所售票额满为止，额满后有出才让进，进出平衡。在各个售票处建立电子磁卡门票系统，同时使用进入和离开的两套刷卡系统，及时准确地掌握各游览区内的游客数量以及游客的流动方向，以此判断恢复售票时间。

责任单位：财政处、门票管理所

3.经济调控（错峰与预售）。利用经济手段调控客流规模，引导游客错峰出游以控制旺季游客流量。在特定时段如黄金周期间进行试点，逐步推行门票预约和现场限售相结合的售票方式，也可以通过预先支付享受折扣的方式引导游客提前购票，以实现景区对游客流量的客观预测和掌控，制定相关保障措施。

责任单位：管委会办公室、财政处、门票管理所、市场宣传中心

（四）应急处置

1.售、验票拥堵的应急处置。因受现有条件的限制，当售、验票口游客积压时，必须立即向指挥部报告，现场值班人员应积极采取措施，增设窗口，加快售、验票速度，缩短游客等待时间，同时可以提供茶水服务或赠送小礼品等方式，降低游客急躁情绪。

2.交通拥堵的应急处置。因运力不足，当进山游客积压时，必须向指挥部报告，积极采取措施，增配车辆，增设等待提示牌，引导滞留游客在游客中心休息，并提供茶水、影



片观看等服务，缓解游客急躁情绪。恶劣天气时需增设遮阳避雨棚、免费发放一次性雨衣等。当下山游客积压时，所有车辆调配至迎仙桥停车场，载客下山。

3.索道（缆车）客流拥堵的应急处置。当索道（缆车）上、下站游客积压时，索道（缆车）公司必须向指挥部报告，积极采取措施，发布提示信息，并组成疏导组及时进行疏散。当百岁宫或天台景区游客量达到最大瞬时承载量时，应立即停止上行载客，当下行索道（缆车）游客积压时，积极疏导游客步行下山。

对已购买索道票因紧急情况而步行上、下山的，索道（缆车）公司要及时予以退票并做好解释工作。

六、组织和实施

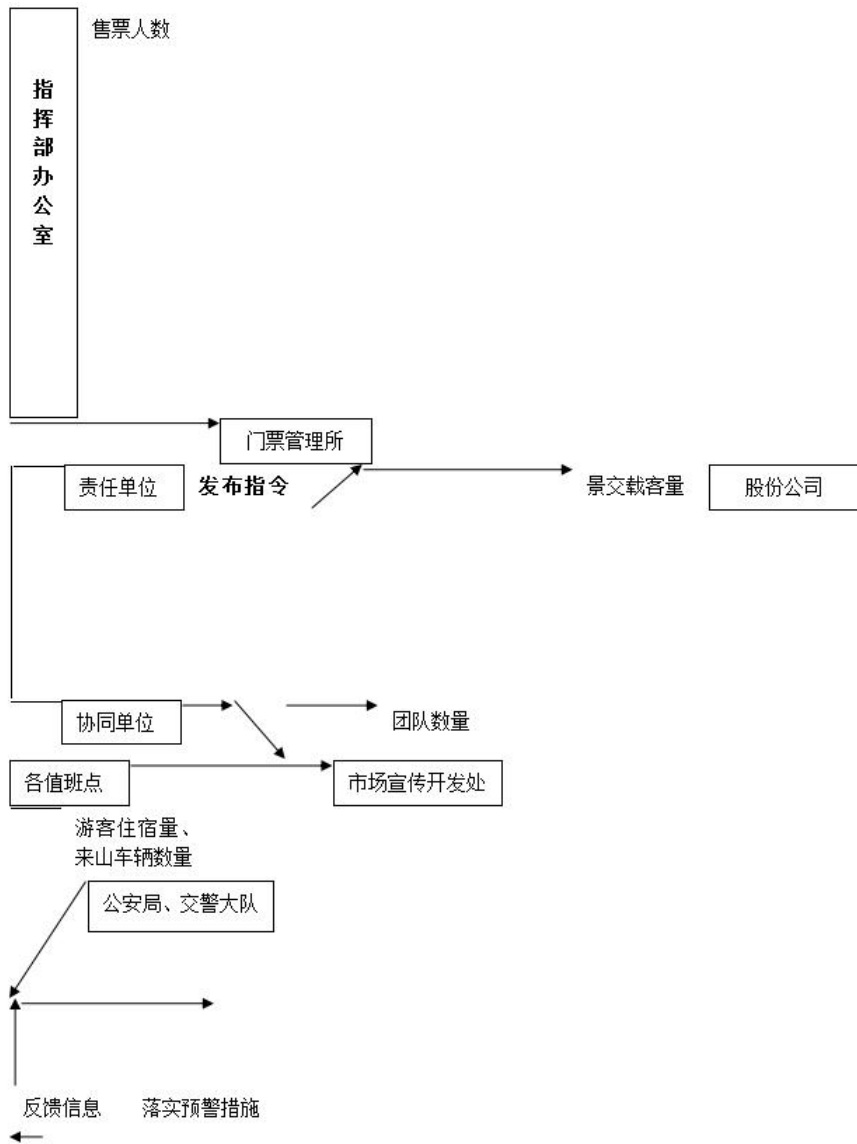
（一）预案启动。当进山人数达到景区最大承载量的80%，由指挥部宣布启动预案，及时发布预警信息。

（二）预案实施。各部门各单位和各值班点根据指挥部发布的预警等级，认真落实调控措施，并及时向指挥部反馈。

（三）预案终止。指挥部在综合分析各方面信息的基础上，适时宣布终止预案。



旅游高峰期客流控制应急预案工作程序





七、分析总结

应急预案启动后，应及时进行工作总结，不断修订完善应急预案，提高景区高峰期应急反应能力和应急处置水平，确保游客安全和旅游秩序稳定，提升景区游客满意度和美誉度，实现景区旅游经济持续健康发展。

八、工作要求

（一）统一思想、提高认识。旅游高峰期客流控制应急管理工作是贯彻实施《旅游法》的重要任务，是保护旅游者合法权益的实际行动，是提升景区管理水平的有效举措，指挥部各成员单位要进一步强化对旅游高峰期客流控制应急管理工作的认识。

（二）齐抓共管、密切配合。旅游高峰期客流控制应急管理工作是一项综合系统性工程，各成员单位要认真履职，齐抓共管，密切配合，确保各环节通畅，形成强大合力。

（三）严格程序、规范实施。旅游高峰期客流控制应急管理工作，牵涉面广、群众性强，各成员单位要严肃工作纪律，严守工作程序，严格按规则制度操作实施。

（四）细化方案、狠抓落实。指挥部各成员单位和各值班点要进一步细化完善操作性强的具体工作方案，报指挥部办公室备案，并根据指挥部发布的信息，认真落实调控措施，及时启动相应等级预案，并及时向指挥部办公室反馈。



九华山风景区管理委员会

2019年1月31日