游乐场突发事件应急预案

综合应急预案 · 专项处置预案 · 现场处置方案

适用周期：10 月 1 日 – 10 月 31 日（万圣节活动周期，含国庆黄金周）

编制：商业规划（代拟） | 版本：V1.0 | 编制日期：2026-10-11

文件状态：待园区审核、填列现场数据后发布实施

内部资料·请勿外传

目录

第一章　总则

第二章　风险辨识与预防

第三章　组织体系与职责

第四章　预警与信息报告

第五章　应急响应

第六章　专项处置预案

第七章　应急保障

第八章　培训与演练

第九章　预案管理与修订

附件一　应急联系人表

附件二　最大承载量与限流阈值测算表

附件三　突发事件记录表

附件四　应急物资与装备清单

附件五　术语说明

第一章 总则

1.1 编制目的

为在客流高峰、大型活动、设施故障、恶劣天气等情形下，最大限度保障游客与员工人身安全，减少财产损失，规范本园区突发事件的预警、报告、处置与恢复工作，特编制本预案。

1.2 编制依据

- 《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国特种设备安全法》；
- 《生产安全事故应急条例》（国务院令第 708 号）、《大型群众性活动安全管理条例》（国务院令第 505 号）；
- 《景区最大承载量核定导则》（LB/T 034-2014，国家旅游局 2014-12-26 发布、2015-04-01 实施）；
- 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》（GB/T 29639）及园区相关管理制度。

以上法规与标准以现行有效版本为准；本预案为运营管理文件，不替代法律意见，正式发布前建议由园区法务或属地主管部门复核。

1.3 适用范围

适用于本园区经营管理区域内，因客流、设施、火灾、停电、天气、医疗、治安、食品、舆情等原因引发的突发事件的预防、预警、处置与恢复。

1.4 应急预案体系

层级	文件	用途
第一层	综合应急预案（本文件第一至五章、七至九章）	管总：组织、分级、报告、响应、保障
第二层	专项处置预案（本文件第六章，共 10 项）	管类：按事件类型规定处置流程
第三层	现场处置方案（《10 月应急 SOP 与阈值》及岗位执行卡）	管岗：一线照单执行

1.5 工作原则

- 安全第一、预防为主：以保障人身安全为最高优先，宁可停运、限流，不带险运营。
- 统一指挥、分级响应：由应急指挥部统一指挥，按事件等级分级启动、逐级上报。
- 快速反应、先期处置：接报即动，先控制现场、救人为先，再逐级报告。
- 全员参与、岗位负责：一线人员按「首问负责」先期处置，不得推诿等待。

1.6 响应分级（内部启动权限口径）

级别	判定情形（满足其一）	启动权限
Ⅰ级（特别重大）	发生人员死亡、重伤，或事件影响范围超出园区、需外部力量大规模救援	总经理（应急指挥部总指挥）
Ⅱ级（重大）	多人受伤（不足 3 人）、大范围停运或停电、需闭园或全面限流	值班经理报总经理
Ⅲ级（较大）	单人受伤需送医、单台设施故障困人、局部区域秩序失控	值班主管报值班经理
Ⅳ级（一般）	无人员受伤的轻微事件，现场可自行处置	当班班组长 / 值班主管

说明：本表为园区内部「启动预案权限」的划分口径，不是法定事故等级。涉及人员伤亡的事件，其法定事故等级依据《生产安全事故报告和调查处理条例》等规定判定，并按规定向属地主管部门报告。

第二章　风险辨识与预防

2.1　主要风险辨识

风险类别	可能场景	主要后果	重点区域
客流风险	国庆黄金周、万圣节峰值期客流叠加；夜场集中入园	拥挤、踩踏、走失、投诉	入口、巡游路线、鬼屋、夜场舞台
设施风险	游乐设施故障、停电困人、机械伤害	人员被困、受伤、停运	各游乐设施、鬼屋
消防风险	道具（南瓜灯等）用火用电、电气线路老化、物料堆放	火灾、烟气中毒	鬼屋、仓库、餐饮区、舞台
天气风险	雷电、大风、暴雨、高温；地面湿滑	设施停运、人员受伤、退票	室外设施、游步道、巡游路线
医疗风险	游客突发疾病、崴脚摔伤、中暑、惊恐过度	人员伤亡	全园，夜间步道尤重
治安风险	打架斗殴、黄牛倒票、盗窃、可疑物品	秩序失控、财产损失	售票处、入口、餐饮区
食品风险	食材变质、交叉污染、异物	食物中毒	餐饮档口、中央厨房
舆情风险	现场冲突、安全事件被拍摄传播	品牌受损、客流下降	全园

2.2　日常预防措施

- 设施：每日开园前完成全部设备检查并留档；异常当日修复，不过夜。
- 人员：临时工与临时安保上岗前完成培训（临时工两天培训、考核不过不上岗；临时安保提前一天培训，掌握疏散口与急救点）。
- 客流：按附件二测算瞬时最大承载量并公示；采用票务系统实时统计在园人数，峰值期每 15 分钟报送一次。
- 物料：万圣节道具（灯笼、布景、服装）使用阻燃材料；用电设备由工程岗统一接电，禁止私拉。
- 医疗：园区急救点常备急救物资，夜间保持值守；12 岁以下儿童入园免费发放写有联系电话的手环。

2.3　本周期重点防控期

时段	特征	防控重点
10 月 1 日 - 10 月 7 日	国庆黄金周，客流集中	限流预警、入口分流、停车秩序、医疗值守
10 月 8 日 - 10 月 26 日	主推期，亲子场与夜场并行	场次分区、NPC 行为规范、餐饮秩序
10 月 27 日 - 10 月 31 日	峰值期，夜场派对与变装大赛	夜场安保、灯光、疏散通道保持、限流待命

第三章　组织体系与职责

3.1　应急指挥部

总指挥	总经理（或授权的值班领导）
副总指挥	值班经理 / 运营负责人
成员	运营、安保、工程设备、客服、市场、商品餐饮、人力、财务等条线主管
职责	统一指挥现场处置；决定限流、闭园、停运、疏散等重大措施；对外报告与沟通；决定响应升级与终止

3.2　应急工作组与职责

工作组	组成	主要职责
现场处置组	运营、工程设备	先期处置、设备停机与救援、现场秩序控制
疏散引导组	安保、巡场	人员疏散与引导、集合点管理、通道保持
医疗救护组	客服、急救点	现场急救、送医衔接、伤情记录
警戒保卫组	安保	现场警戒、秩序维护、出入口管控、配合公安
信息联络组	客服、行政	信息汇总与上报、对内广播与对外公告、记录留痕
后勤保障组	行政、采购	物资、车辆、照明、雨具、餐饮保障
舆情应对组	市场、客服	对外统一口径、媒体与网络应对、投诉集中处置

3.3　现场指挥与权限移交

- 先到先指挥：事发初期由现场最高职务人员先行指挥，不得等待。
- 逐级移交：值班主管到场后接管；值班经理到场后由其统一指挥；涉及人员伤亡或需外部救援时，由总经理或属地应急指挥机构指挥，园区全力配合。
- 统一通讯：所有预警与处置指令在同一对讲机频道发布，不得私下处理。

第四章　预警与信息报告

4.1　预警分级与发布

等级	触发情形	发布权限	主要措施
黄色预警	瞬时在园人数达到最大承载量的80%	值班主管	广播提示、暂停渠道放量放票、增开入园通道、加密巡场
橙色预警	瞬时在园人数达到最大承载量的90%；或出现局部拥堵、少量受伤	值班主管启动，报值班经理	暂停线上售票、入口分批放行、开放备用通道、主路保持应急通道
红色预警	瞬时在园人数达到最大承载量；或发生需要闭园的事件	值班经理（值班主管先处置、后补批）	立即停止售票、停止入园、启动疏散引导、向社会公告并向属地政府报告

依据《景区最大承载量核定导则》（LB/T 034-2014）：园区内旅游者数量达到最大承载量 80% 时，应启动交通调控、入口调控等措施控制流量；数量接近最大承载量时，应向社会公告并向当地人民政府报告；达到最大承载量时，立即停止售票并做好解释疏导。

4.2　信息报告

事件级别	报告时限与对象
Ⅳ级（一般）	当班内报值班主管，记入当日安全日报。
Ⅲ级（较大）	15 分钟内向值班经理报告；当日汇总报总经理。
Ⅱ级（重大）	立即（5 分钟内）报值班经理与总经理；30 分钟内向属地主管部门报告。
Ⅰ级（特别重大）	立即报告总经理；同时按国家有关规定向属地应急管理、文化和旅游、公安等部门报告，不得迟报、漏报、瞒报。

4.3　报告内容（六要素）

- 时间（发生与发现时间）｜地点（具体区域、设施或点位）｜事件类型与规模（人数、伤情、影响范围）｜已采取措施｜现场负责人与联系电话｜需要支援的事项。

4.4　通讯保障

- 主用：对讲机统一频道（安保、运营、工程、客服全岗配置，夜班岗位人手一台）。
- 备用：手机 / 应急广播 / 扩音喊话；主用中断时立即改用备用并通知信息联络组。
- 对外：由信息联络组统一对外发布，任何个人不得擅自对外发布事件信息。

第五章　应急响应

5.1　通用响应流程

1. 接报与确认：接报人立即确认事件要素，同时通知现场就近人员前往核实。

2. 先期处置：按「先救人、后处置；先控制、后报告」原则，立即采取停机、隔离、救护、疏散等措施。

3. 信息报告：按第四章时限与对象报告，重大事件边处置边报告。

4. 启动预案：按 1.6 分级权限启动相应级别响应，通知各工作组到位。

5. 现场处置：按第六章对应专项预案执行；涉多类事件时主责预案优先，其余配合。

6. 控制与恢复：危险源消除、人员撤离完毕后，评估是否恢复运营；未确认安全不得复工。

7. 响应终止：由启动人宣布终止；Ⅰ、Ⅱ级由总指挥宣布。

8. 后期处置：伤者跟踪、游客安抚与退改签、现场清理、证据与记录留存、24 小时内出简要复盘。

5.2　响应升级与降级

- 升级：事件扩大、伤亡增加、超出园区处置能力时，立即升级并向属地主管部门请求支援。
- 降级：危险源已控制、人员已撤离、现场稳定后，可逐级降级；降级不解除现场值守。

5.3　应急终止条件

- 人员已得到救治或安全转移；危险源已消除；现场秩序恢复；不存在次生灾害风险。
- 满足上述条件后由启动人宣布终止，并向已报告的主管部门通报结果。

第六章　专项处置预案

本章共 10 项专项预案，每项按「触发 → 处置步骤 → 责任岗位 → 时限 → 解除」编写，可直接用于培训与演练。

6.1　高峰客流与拥挤踩踏

触发	瞬时在园人数达到最大承载量 80%（黄色预警）/ 90%（橙色）/ 100%（红色）；或局部区域人流停滞。
处置步骤	① 按 4.1 发布对应预警；② 黄色：暂停渠道放量放票、增开入园通道、广播提示；③ 橙色：暂停线上售票、入口分批放行（每 5 分钟一批）、开放备用通道、巡游改走外围、主路清空保持应急通道；④ 红色：立即停止售票与入园、启动疏散引导、向社会公告并向属地政府报告；⑤ 人流密集点（鬼屋出口、主路、舞台前）派人定点疏导，禁止逆行；⑥ 对已滞留游客按「只出不进」导流。
责任岗位	值班主管（总协调）、安保（现场管控）、客服（广播与安抚）、票务（停售与限流）。
时限	黄色预警 10 分钟内到位；橙色 5 分钟内到位；红色立即执行。
解除	瞬时在园人数回落至最大承载量 70% 以下，由启动人宣布解除并广播告知。

6.2　游乐设施故障与困人救援

触发	设施异常停机、运行中困人、异响或冒烟，或游客报告设施异常。
处置步骤	① 操作人员立即按规程停机并切断动力；② 5 分钟内广播说明情况；③ 排队区放置提示牌并疏导；④ 工程岗到达现场判断，按设备救援规程实施救援，严禁游客自行脱困；⑤ 有人员被困超过 15 分钟或出现身体不适，立即报值班经理并联系急救；⑥ 设施未查明原因并复检合格前不得复开。
责任岗位	工程 / 设备主管（救援）、运营主管（现场疏导）、客服（广播与安抚）。
时限	停机后 5 分钟内广播；救援人员 10 分钟内到场。
解除	被困人员安全撤离、设施复检合格并报值班经理同意后恢复运行。

6.3　火灾与初期火灾扑救

触发	发现明火、浓烟、焦糊味或消防报警。
处置步骤	① 就近人员使用灭火器 / 消火栓扑救初期火灾，同时高声报警；② 立即切断该区域电源、关闭燃气；③ 启动疏散，引导人员逆风撤离至集合点，禁止乘坐电梯；④ 报警 119 并向值班经理与总指挥报告；⑤ 安保在路口接引消防车辆、保持通道畅通；⑥ 清点人员，向消防部门报告是否有人员未撤出。
责任岗位	安保主管（疏散与接引）、工程（断电断气）、客服（清点与安抚）、值班经理（现场指挥）。
时限	报警与疏散立即执行；119 在发现火情后立即拨打。
解除	火情扑灭并经消防部门确认无复燃风险后解除，配合调查。

6.4 大面积停电与电力故障

触发	主电源中断、区域停电、电气设备冒烟。
处置步骤	① 工程岗立即切换备用电源，优先保障应急照明、广播、售票与鬼屋出口；② 运行中的游乐设施按规程安全停机并疏散游客；③ 加强对鬼屋、夜场等黑暗区域的照明与引导，防止踩踏；④ 广播说明情况并致歉；⑤ 15 分钟内无法恢复的，报值班经理评估是否停止入园或闭园；⑥ 排查故障原因，禁止带故障送电。
责任岗位	工程 / 设备主管（抢修）、运营（设施停机）、安保（黑暗区域引导）、客服（广播安抚）。
时限	备用电源 5 分钟内投入；恢复或闭园决定 15 分钟内作出。
解除	主电源恢复且设备复检合格后，分批复开并广播告知。

6.5 恶劣天气（雷电 / 大风 / 暴雨 / 高温）

触发	气象台发布黄色及以上预警；现场风力达到园区设定阈值、出现雷电、暴雨或持续高温。
处置步骤	① 黄色：广播提示、暂停高空与室外惊险项目、巡游由值班主管决定是否取消、雨具开售、湿滑区域铺防滑垫并设提示牌；② 橙色 / 红色：暂停全部室外项目与巡游、引导游客进入室内区域、加固户外物料、评估夜场是否取消；③ 开启退改签通道，一线按授权当场办理改期；④ 雷电期间禁止在水边、空旷区域及高处逗留；⑤ 高温时段增设饮水点与遮阳，医疗岗重点巡查。
责任岗位	值班主管（决策）、运营（项目与巡游）、工程（加固与用电安全）、客服（退改签与广播）。
时限	预警发布后 10 分钟内完成停运与提示。
解除	预警解除且设备复检合格后分批复开并广播告知。

6.6 游客伤病与医疗急救

触发	游客摔伤、崴脚、中暑、突发疾病、惊恐过度等。
处置步骤	① 接到报告后 3 分钟内到场；② 不随意搬动疑似骨折、脊柱损伤者，做好现场保护与保暖；③ 联系园区急救点，必要时拨打 120，并派人到路口接引救护车；④ 通知家属，安排专人陪同；⑤ 记录发生时间、地点、伤情、处置过程并留档；⑥ 排查致伤原因（如灯光不足、地面湿滑），当日整改。
责任岗位	客服主管（组织）、医疗 / 急救点（救治）、安保（通道与接引）、工程（隐患整改）。
时限	3 分钟内到场；需送医的 10 分钟内启动转运。
解除	伤者得到救治并完成交接后解除，进入后期跟踪。

6.7 儿童与人员走失

触发	接到游客走失报告。

处置步骤	① 接报后 3 分钟内到场，记录儿童姓名 / 年龄 / 衣着特征、家长联系方式、最后出现位置；② 广播寻人（仅播「请小朋友到 X 处」，严禁播报姓名与家长电话）；③ 对讲机统一频道发布体貌特征，出入口安保留意单独行走儿童；④ 5 分钟内调取相关区域监控；⑤ 15 分钟未找到，报值班主管启动园区分区搜索；⑥ 30 分钟未找到，报警并通知家长，配合警方。预防：12 岁以下入园免费发放写有联系电话的手环。
责任岗位	客服主管（组织）、巡场（搜索）、安保（出入口与监控）、值班主管（指挥）。
时限	3 分钟到场 / 5 分钟调监控 / 15 分钟启动搜索 / 30 分钟报警。
解除	人员找到并交还家属后解除，当日记入安全日报。

6.8 治安事件（斗殴 / 黄牛 / 盗窃 / 可疑物品）

触发	发生打架斗殴、倒票、盗窃、发现可疑物品或人员滋事。
处置步骤	① 安保先期到达，隔离当事人、疏散围观人群，保持通道畅通；② 以劝离、隔离为主，避免肢体冲突升级；③ 涉及人身伤害或财物损失的，立即报警并保护现场；④ 发现可疑物品，不触碰、不移动，立即设警戒并报警；⑤ 黄牛倒票由票务与安保联合处置，固定证据（票根、影像）；⑥ 全程记录时间、地点、当事人特征与处置过程。
责任岗位	安保主管（现场处置）、客服（游客安抚）、票务（倒票取证）、值班经理（决策与对外）。
时限	接报后 3 分钟内到场。
解除	当事人移交公安或事态平息后解除。

6.9 食品安全事件

触发	游客反映食品变质、出现异物，或多人出现呕吐、腹泻等疑似食物中毒症状。
处置步骤	① 立即停止相关档口销售并封存同批次食品与原料；② 询问并记录就餐时间、食品名称、症状、人数与联系方式；③ 出现集中症状立即拨打 120，同时报值班经理与属地市场监管、卫生健康部门；④ 保留食品样品、留样与加工记录，禁止自行处理或销毁；⑤ 排查加工、储存、饮水环节；⑥ 对其他档口开展突击检查。
责任岗位	商品 / 餐饮主管（封存与排查）、客服（游客登记与安抚）、值班经理（对外报告）、医疗（救治）。
时限	接到报告 10 分钟内完成停售与封存；集中症状立即报告。
解除	经主管部门或检验确认风险消除后解除。

6.10 舆情与群体投诉

触发	现场冲突、安全事件被拍摄传播；或同一问题出现集中投诉。
处置步骤	① 现场人员第一时间降温，避免争执与肢体接触，引导至服务台单独沟通；② 30 分钟内向舆情应对组报告事件经过与现场影像；③ 对外统一口径，由指定发言人回应，其他人员不得擅自接受采访或网上回应；④ 对已发布的不实信息，保留证据并通过官方渠道澄清；⑤ 同一问题当日集中投诉超过阈值，当天整改并公示处理结果。

责任岗位	市场（对外口径与发布）、客服（现场安抚与投诉归集）、值班经理（决策）、法务 / 外部顾问（重大事件）。
时限	30 分钟内上报；当日形成统一口径。
解除	舆情平息且投诉闭环后解除。

第七章　应急保障

7.1　应急队伍

- 园区固定应急队：由运营、安保、工程、客服抽调，确保每班次各岗至少 1 人在岗。
- 临时安保：峰值期提前一天培训，掌握疏散口、急救点与统一频道；考核不过不上岗。
- 夜间配置：夜场期间工程、安保、客服、医疗各岗不得少于 1 人。

7.2　通讯保障

- 对讲机按岗配置，夜班人手一台；每班开班前测试频道与电量。
- 主备双通道：对讲机为主，手机 / 应急广播为备；备用名单见附件一。

7.3　医疗与急救

- 园区设急救点，配备急救箱、担架、AED（如已配置）、降温与止血物资。
- 与就近医疗机构建立送医衔接，明确路线与联系人（附件一）。

7.4　疏散与避难

- 集合点：入口、巡游点、鬼屋出口设固定集合点并常年标识清晰。
- 通道：主路始终保持应急通道，巡游改走外围；不得因活动布置占用疏散通道。
- 照明：鬼屋外围、夜场游步道加装地灯；应急照明与疏散指示定期检查。

7.5　应急物资

- 详见附件四；由后勤保障组按季度盘点，汛期、活动期前专项检查。

7.6　应急经费

- 应急物资采购、设备维修、演练与培训费用列入年度预算；突发事件处置费用据实列支。

第八章　培训与演练

8.1　培训

- 全员：入职及每半年开展一次应急预案培训，重点为报警、疏散、初步救护与首问负责。
- 岗位专项：设备操作、NPC 行为规范（12 岁以下不追、不拉、不贴脸）、临时安保培训。
- 培训留痕：签到表、考核记录、培训影像，保存不少于两年。

8.2　演练

- 每年至少组织一次综合应急演练；汛期与活动前开展专项演练。
- 本周期要求：10 月 1 日前完成一次疏散演练，覆盖鬼屋、巡游、夜场三个场景。
- 演练内容：报警、先期处置、疏散引导、医疗救护、通讯联络、外部救援接引。

8.3 评估与改进

- 演练后 3 个工作日内出评估报告，明确问题、责任人与整改期限，整改结果纳入下次演练验证。

第九章 预案管理与修订

9.1 发布与备案

- 本预案经园区审核批准后发布实施，并按规定向属地主管部门备案（如当地要求）。
- 发布后向全体员工宣贯，岗位层面以现场处置方案（SOP 与执行卡）为准执行。

9.2 评审与修订

- 每年至少评审一次；出现下列情形之一应即时修订：法律法规或上级要求变化、组织架构或设施重大变化、演练或实战发现重大缺陷、发生突发事件暴露流程不适配。
- 修订记录：版本、日期、修订内容、修订人（见文档末修订记录）。

9.3 考核与奖惩

- 将应急处置表现纳入班组与个人考核；对迟报、漏报、瞒报、不服从统一指挥的，依规追责。
- 对在处置中表现突出、避免或减轻事故后果的，给予表彰与奖励。

附件一　应急联系人表

本表需园区填写后随预案发布；未填列前，处置流程按正文执行。

角色 / 单位	姓名 / 名称	联系电话
应急指挥部总指挥（总经理）	【待填】	【待填】
副总指挥（值班经理）	【待填】	【待填】
运营主管	【待填】	【待填】
安保主管	【待填】	【待填】
工程 / 设备主管	【待填】	【待填】
客服主管	【待填】	【待填】
商品 / 餐饮主管	【待填】	【待填】
市场（舆情）负责人	【待填】	【待填】
园区急救点	【待填】	120
属地应急管理部门	【待填】	【待填】
属地文化和旅游部门	【待填】	【待填】
辖区派出所	【待填】	【待填】
就近医疗机构	【待填】	【待填】
消防（火警）	【待填】	119
急救（医疗）	【待填】	120
报警	【待填】	110

附件二　最大承载量与限流阈值测算表

A2.1　测算依据与公式

依据《景区最大承载量核定导则》（LB/T 034-2014）：

- 瞬时承载量（瞬时空间承载量）$C_1 = \Sigma (X_i / Y_i)$，其中 X_i 为第 i 区域 / 景点的有效可游览面积，Y_i 为该区域的旅游者单位游览面积（基本空间承载标准）。
- 日承载量 $C_2 = C_1 \times Z$，其中 Z 为日平均周转率，$Z = T / t$（T 为每天有效开放时间，t 为游客平均游览时间，取整数部分）。
- 当设施承载量（如停车场、剧场座位、设备通过量）成为瓶颈时，瞬时承载量取设施承载量。

A2.2　分区测算表（需园区填列）

区域 / 景点	有效可游览面积 X_i（㎡）	单位游览面积 Y_i（㎡/人）	瞬时承载量 X_i/Y_i（人）
入口及集散区	【待填】	【待填】	自动计算
主游览环线	【待填】	【待填】	自动计算
鬼屋及室内项目	【待填】	【待填】	自动计算
巡游及舞台观演区	【待填】	【待填】	自动计算
夜场活动区	【待填】	【待填】	自动计算
合计（瞬时最大承载量）	—	—	【待填】

单位游览面积取值：参照《导则》附录 A 的思路，主题公园类游览区的人均空间承载指标通常在 1–3 ㎡/人 区间。本预案建议先以 2 ㎡/人 为测算基准，最终以园区核定报告或属地主管部门确认值为准。

A2.3　限流阈值

等级	触发阈值	取值
黄色预警	瞬时在园人数 ≥ 瞬时最大承载量 × 80%	【按合计填入】
橙色预警	瞬时在园人数 ≥ 瞬时最大承载量 × 90%	【按合计填入】
红色预警	瞬时在园人数 ≥ 瞬时最大承载量 × 100%	【按合计填入】

依据《导则》，达到最大承载量 80% 即应启动调控措施；达到最大承载量时应立即停止售票。上表阈值填列后即生效。

A2.4　日承载量与周转率

日承载量 C_2 = 瞬时承载量 × 周转率 Z；$Z = T / t$（T 为每日有效开放时间，t 为游客平均游览时间）。请按园区实际开放时长与平均游览时长测算，并填入下表。

项目	取值
每日有效开放时间 T（小时）	【待填】

项目	取值
游客平均游览时间 t（小时）	【待填】
周转率 Z = T / t（取整）	【待填】
日最大承载量 C_2 （人次）	【待填】

附件三　突发事件记录表

每起事件均须填写，当日并入安全日报；保存不少于两年。

项目	填写内容
事件编号	【待填】
发生时间 / 发现时间	【待填】
发生地点 / 涉及设施	【待填】
事件类型与级别	【客流 / 设施 / 消防 / 停电 / 天气 / 医疗 / 走失 / 治安 / 食品 / 舆情】 Ⅳ / Ⅲ / Ⅱ / Ⅰ 级
经过与原因（初判）	【待填】
伤亡与损失情况	【待填】
已采取措施及时间点	【待填】
上报对象与时间	【待填】
处置结果 / 是否解除	【待填】
整改事项 / 责任岗位 / 期限	【待填】
填报人 / 审核人 / 日期	【待填】

附件四　应急物资与装备清单

类别	物资	存放位置	数量	检查频次
消防	灭火器、消火栓、消防水带、阻燃布、防烟面罩	各点位 / 仓库	【待填】	每月
医疗	急救箱、担架、AED、止血带、降温用品	园区急救点	【待填】	每月
疏散	应急照明、手电、扩音喊话器、警戒带、反光背心	值班室 / 各岗	【待填】	每周
通讯	对讲机、备用电池、备用手机	值班室 / 各岗	【待填】	每班
限流	隔离护栏、锥形桶、单向导流牌、提示牌	入口 / 主路	【待填】	每周
天气	雨具、防滑垫、防暑药品、遮阳设施	服务台 / 各点位	【待填】	每周

类别	物资	存放位置	数量	检查频次
救援	设备救援工具、绝缘工具、照明设备	工程值班室	【待填】	每月

附件五　术语说明

术语	说明
最大承载量	在一定时间条件下，保障园区内每个区域游客人身安全和资源环境安全的前提下，园区能够容纳的最大游客数量。
瞬时承载量	某一时间点园区能够容纳的最大游客数量，通常指瞬时空间承载量。
日承载量	园区日开放时间内能够容纳的最大游客数量。
先期处置	在专业救援力量到达前，由现场人员采取的停机、隔离、救护、疏散等控制措施。
首问负责	第一位接到游客诉求的员工负责处理到底或转交到人，不得简单推诿。

修订记录

版本	日期	修订内容	修订人
V1.0	2026-10-11	首次编制：综合预案 + 10 项专项预案 + 5 项附件；依据 LB/T 034-2014 明确承载量与限流阈值测算方法	商业规划

本预案属运营管理文件；涉及法律责任认定、事故等级判定的，以国家法律法规与属地主管部门的规定为准，重大事项请咨询专业律师。