

科尔沁左翼中旗哈民遗址博物馆（哈民忙哈史前聚落遗址服务中心）文件

关于科左中旗哈民遗址博物馆印发 旅游厕所管理制度的通知

各股室：

为深入贯彻习近平总书记关于厕所革命的重要指示精神，落实国务院《“十四五”旅游业发展规划》、自治区《“十四五”文化和旅游融合发展规划》要求，推动实施《旅游厕所质量要求与评定》(GB/T18973-2022)国家标准，进一步加强旅游厕所管理工作，根据《内蒙古自治区文化和旅游厅关于进一步加强旅游厕所管理服务工作的通知》内文旅办字〔2023〕325号的要求，现将3项内蒙古哈民考古遗址公园旅游厕所管理制度公布如下，制度从公布之日起开始实施，请各股室接此通知后遵照执行。

附件 1: 内蒙古哈民考古遗址公园旅游厕所投诉处理制度

附件 2: 内蒙古哈民考古遗址公园如厕秩序管理方案

附件 3: 内蒙古哈民考古遗址公园旅游厕所内突发事件
应急预案

科左中旗哈民遗址博物馆
(哈民忙哈史前聚落遗址服务中心)

2024 年 11 月 28 日



附件 1:

内蒙古哈民考古遗址公园旅游厕所 投诉处理制度

一、目的

为了提高景区旅游厕所的服务质量，及时、有效地处理游客对厕所设施及服务的投诉，保障游客的合法权益，特制定本制度。

二、适用范围

本制度适用于内蒙古哈民考古遗址公园内所有旅游厕所相关投诉的处理。

三、投诉渠道

1. 设立投诉电话：在景区门票及旅游厕所显著位置公布专门的投诉电话号码 0475-2377000，并确保电话 24 小时畅通有人接听。

2. 设置投诉意见箱：在游客接待服务中心投诉室设置投诉意见箱，定期开箱收集游客书面投诉意见。

四、投诉受理

1. 及时响应：无论通过何种渠道接到投诉，工作人员应在接到投诉信息后 30 分钟内做出响应，向投诉游客表明身份，告知其投诉已被受理，并初步了解投诉详情。

2. 详细记录：受理投诉的工作人员需详细记录投诉游客的姓名、联系方式、投诉时间、具体投诉内容、受理人等信息，确保信息准确完整。

五、投诉处理流程

1. 分类处理：根据投诉内容，将投诉分为设施故障类、

环境卫生类、服务态度类等不同类型。对于简单的投诉，如轻微环境卫生问题或设施使用说明不清晰等，由现场工作人员立即进行处理，并在处理完成后向投诉游客反馈处理结果，征求游客意见，确保游客满意。

2. 调查核实：对于较为复杂的投诉，如设施损坏严重、服务人员严重失职等，需立即组织相关人员进行调查核实。调查人员应在接到投诉后的1小时内到达投诉现场，查看实际情况，询问相关人员，收集证据材料，全面了解投诉事件的经过和原因。

3. 制定解决方案：根据调查核实的结果，由哈民遗址服务中心负责人、各股室负责人会同哈民遗址文化旅游有限责任公司各股室负责人共同制定针对性的解决方案。解决方案应明确处理措施、责任人员、处理时间节点等内容。对于设施故障类投诉，应安排专业维修人员尽快进行维修，确保设施在规定时间内恢复正常使用；对于环境卫生类投诉，应加强保洁人员的管理和监督，及时清理打扫，并制定长效保洁机制；对于服务态度类投诉，应对涉事工作人员进行批评教育，情节严重的按照相关规定进行处罚，并组织相关培训，提高服务人员的服务意识和业务水平。

4. 实施解决方案：责任部门按照制定的解决方案迅速组织实施，确保各项处理措施落实到位。在处理过程中，应及时向投诉游客通报处理进展情况，让游客了解景区对其投诉的重视程度和处理决心。

5. 跟踪回访：在投诉处理完成后的7天内，由中心办公室工作人员对投诉游客进行跟踪回访，了解游客对处理结

果的满意度。回访方式可采用电话回访、短信回访或邮件回访等。如果游客对处理结果不满意，应进一步了解原因，重新评估解决方案，再次进行处理，直至游客满意为止。

六、投诉处理期限

1. 一般投诉：自受理之日起，应在 12 小时内处理完毕，并向游客反馈处理结果。

2. 较为复杂的投诉：处理时间不超过 7 天，在处理过程中应定期向游客通报进展情况。

3. 特殊情况：对于因客观原因导致无法在规定期限内完成处理的投诉，应提前向游客说明情况，取得游客的理解，并告知预计处理完成时间。

七、投诉档案管理

1. 建立投诉档案：中心办公室负责建立专门的投诉档案，将每一起投诉的受理记录、调查材料、处理方案、处理结果、回访记录等相关资料整理归档，妥善保存。

2. 定期分析总结：定期对投诉档案进行分析总结，统计投诉类型、投诉数量、处理情况等信息，找出旅游厕所管理和 service 中存在的问题和薄弱环节，提出改进措施和建议，为景区管理决策提供参考依据，不断提高旅游厕所的服务质量和管理水平。

八、附则

1. 本制度由科左中旗哈民遗址博物馆（哈民忙哈史前聚落遗址服务中心）负责解释和修订。

2. 本制度自发布之日起施行。如有与国家法律法规和相关政策相抵触的，以国家法律法规和相关政策为准。

附件 2:

内蒙古哈民考古遗址公园 如厕秩序管理方案

一、引言

良好的如厕秩序对于提升游客体验、维护景区形象至关重要。本方案旨在通过一系列管理措施，确保景区内如厕秩序井然，为游客提供舒适、便捷、卫生的如厕环境。

二、现状分析

在旅游旺季或游客高峰期，景区厕所常常出现排队混乱、插队、不文明使用设施等现象，导致游客等待时间过长、满意度下降，同时也增加了厕所清洁和维护的难度，容易引发卫生问题和设施损坏。

三、管理目标

1. 建立规范、有序的如厕排队制度，减少游客等待时间，提高如厕效率。
2. 杜绝插队、争抢等不文明行为，营造和谐、文明的如厕氛围。
3. 确保厕所设施得到正确使用和爱护，延长设施使用寿命，降低维护成本。
4. 提升游客对景区如厕环境的满意度和整体旅游体验。

四、具体措施

(一) 设施完善与标识引导

1. 在景区入口、博物馆、保护展示馆、游客接待服务

中心等显著位置设置清晰、准确的厕所位置指示标识，包括方向箭头、距离信息等，方便游客快速找到厕所。

2. 对景区内所有厕所进行编号，并在周边设置相应的编号标识，便于游客在咨询或反馈问题时能够精准定位。

(二) 人员配置与管理

1. 每个厕所配备至少一名专职保洁员，负责厕所的日常清洁、消毒工作，及时清理垃圾、补充卫生纸、洗手液等用品，确保厕所环境整洁卫生。保洁员在工作期间应统一着装，佩戴工作牌，以便游客识别和监督。

2. 在游客高峰期，增派临时引导员到各主要厕所。引导员负责维持排队秩序，提醒游客遵守排队规则，制止插队行为；解答游客关于厕所使用的疑问；协助老弱病残孕等特殊游客优先使用无障碍设施和第三卫生间；引导游客使用可移动卫生间和办公区卫生间；及时向中心办公室反馈厕所内的异常情况，如设施损坏、人流量过大等。

3. 对保洁员和引导员进行定期培训，包括服务礼仪、沟通技巧、应急处理等方面的内容，提高其服务意识和业务水平。

五、效果评估

1. 设立游客满意度调查指标体系，定期对游客进行如厕满意度调查，了解游客对厕所设施、环境卫生、排队秩序、服务质量等方面的评价和意见。调查方式可采用现场问卷调查、在线调查、电话回访等多种形式相结合，确保调查结果的客观性和全面性。根据调查结果，计算游客满意度得分，

并对得分情况进行分析评估，找出存在的问题和不足之处，及时采取改进措施。

2. 统计景区内厕所设施的损坏率、维修次数、清洁用品的使用量等数据，分析这些数据与管理方案实施前后的变化情况，评估管理措施对设施保护和环境卫生维护的效果。例如，如果设施损坏率明显下降、维修次数减少，说明排队秩序管理和游客文明如厕教育取得了一定成效；如果清洁用品使用量趋于稳定或有所下降，且厕所环境卫生能够保持良好，也反映出管理方案的有效性。

3. 观察景区内插队、破坏设施、乱扔垃圾等不文明如厕行为的发生频率，与管理方案实施前进行对比分析。如果不文明行为的发生频率显著降低，说明游客的文明素质得到了提高；反之，则需要进一步加强宣传教育、监督管理。

4. 综合考虑游客满意度调查结果、设施管理数据、不文明行为发生率等多方面因素，对如厕秩序管理方案的整体实施效果进行全面评估。根据评估结果，总结经验教训，提出改进建议，为景区今后进一步优化如厕秩序管理工作提供参考依据。

六、总结

通过实施本如厕秩序管理方案，哈民考古遗址公园将能够有效改善厕所使用环境，提高游客的如厕体验和满意度，同时也有助于提升景区的整体形象和管理水平。在方案实施过程中，需不断总结经验，根据实际情况及时调整和完善各项措施，确保管理工作的长期有效性和可持续性。

附件 3:

内蒙古哈民考古遗址公园 旅游厕所内突发事件应急预案

一、总则

1. 目的

为有效预防和应对旅游厕所内可能发生的各类突发事件，最大限度地减少突发事件造成的人员伤亡、财产损失和社会影响，特制定本应急预案。

2. 适用范围

本预案适用于景区内所有旅游厕所发生的突发事件，包括但不限于火灾、设施故障导致人员被困、停水停电、公共事件等。

3. 工作原则

坚持以人为本、安全第一；预防为主、防治结合；统一领导、分级负责；快速反应、协同应对的原则。

二、应急组织指挥体系

1. 应急指挥中心

成立景区旅游厕所突发事件应急指挥中心，由中心负责人担任总指挥，相关部门负责人为成员。应急指挥中心负责全面指挥、协调景区旅游厕所突发事件的应急处置工作，研究决定应急处置的重大事项。

2. 应急救援队伍

组建专业应急救援队伍，包括消防救援组、医疗救护组、设施抢修组、治安维护组等。各救援组在应急指挥中心的统

一指挥下，按照各自职责开展应急救援工作。

三、风险分析

- 火灾风险：可能因电气故障、游客吸烟、易燃物品存放不当等引发火灾。

- 设施故障风险：厕所内的便器、冲水系统、照明系统等设施可能出现故障，造成人员被困或使用不便。

- 停水停电风险：供水管网破裂、电力故障等可能导致旅游厕所停水停电，影响正常使用。

- 公共事件风险：游客厕所内摔倒、突发疾病等。

四、应急响应

1. 火灾应急响应

- 报警与疏散：一旦发现火灾，现场工作人员应立即拨打“119”报警电话，并通过广播、呼喊等方式组织游客疏散。疏散时，要按照预定的疏散路线，引导游客有序撤离，避免拥挤踩踏。

- 灭火救援：消防救援组在接到通知后，迅速赶赴火灾现场，使用灭火器、消火栓等消防设施进行灭火。在灭火过程中，要注意保护自身安全，防止火势蔓延。

- 医疗救护：医疗救护组对受伤游客进行现场急救，并及时送往附近医院进行治疗。

- 现场清理与恢复：火灾扑灭后，设施抢修组对被损坏的设施进行抢修，尽快恢复旅游厕所的正常使用。同时，对火灾现场进行清理，消除安全隐患。

2. 设施故障应急响应

- 人员被困解救：当设施故障导致人员被困时，现场工

作人员应立即安抚被困游客情绪，并通知设施抢修组和相关救援人员。救援人员到达现场后，根据被困情况，使用相应的工具和设备进行解救，如使用螺丝刀、扳手等工具打开被困设施，或使用液压扩张器等设备破拆被困设施。

- 设施抢修：设施抢修组对故障设施进行紧急抢修，尽快恢复其正常运行。在抢修过程中，要设置警示标志，提醒游客注意安全，并安排专人引导游客使用其他正常的设施。

3. 停水停电应急响应

- 停水应急措施：当旅游厕所停水时，现场工作人员应立即关闭水龙头，防止水资源浪费。同时，查明停水原因，并尽快恢复供水。在停水期间，可使用储备的水桶、水箱等容器从附近的水源取水，以满足游客的基本需求。

- 停电应急措施：当旅游厕所停电时，现场工作人员应立即开启应急照明设备，如手电筒、应急灯等，确保厕所内的照明。同时，查明停电原因，并尽快恢复供电。在停电期间，要加强对厕所内的安全巡查，防止发生意外事故。

4. 公共事件应急响应

• 游客摔倒处置：

(1) 现场发现与报告

- 当保洁人员、游客或其他工作人员发现有游客在厕所内摔倒时，应立即大声呼喊附近的工作人员前来协助，并第一时间向景区应急指挥中心报告，报告内容包括事件发生的地点、时间、摔倒游客的基本情况（如性别、年龄、大致伤势等）。

(2) 现场初步处理

- 医疗救护组人员应在接到通知后迅速携带急救箱赶赴现场。到达现场后，立即对摔倒游客进行初步检查，判断伤势严重程度。

- 如果游客伤势较轻，如表皮擦伤、轻微扭伤等，医护人员应对伤口进行简单消毒、包扎处理，并询问游客身体感受，告知其注意事项。

- 如果游客伤势较重，如骨折、大量出血、昏迷等，医护人员应立即采取相应的急救措施，如进行止血包扎、固定骨折部位、心肺复苏等，同时呼叫救护车，说明游客的受伤情况和所在位置。

（3）现场秩序维护

- 安全保卫组人员在接到通知后迅速赶到现场，在厕所周围设置警戒区域，疏散围观游客，保持现场通道畅通，确保救援工作进行顺利。同时，维护景区整体秩序，防止因突发事件引起游客恐慌和混乱。

（4）游客转运

- 救护车到达后，医疗救护组人员协助将受伤游客送往医院进行进一步治疗。在转运过程中，应密切关注游客的生命体征，并与医院保持联系，提前做好接收准备。

• 游客突发疾病处置：

- 当游客在旅游厕所内突发疾病时，医疗救护组应立即对患者进行现场急救，并根据病情及时送往医院治疗。同时，对患者使用过的设施设备进行消毒处理，防止疾病传播。

五、后期处置

1. 善后处理

对突发事件中受伤的游客和工作人员进行妥善安置和救治，做好家属的慰问、安抚工作。对受损的旅游厕所设施设备进行修复或重建，尽快恢复景区的正常运行。

2. 事故调查与评估

成立事故调查组，对突发事件的原因、经过、损失等进行调查和评估。总结经验教训，提出改进措施和建议，防止类似事件再次发生。

3. 信息发布

哈民遗址服务中心应及时、准确地向社会发布突发事件的相关信息，回应社会关切，避免不实信息的传播。信息发布应遵循实事求是、及时准确、公开透明的原则。

六、应急保障

1. 人员保障

加强应急救援队伍的建设和培训，提高救援人员的业务素质和应急能力。定期组织应急演练，确保救援队伍在突发事件发生时能够迅速、有效地开展救援工作。

2. 物资保障

储备充足的应急救援物资，包括消防器材、急救药品、防护用品、抢修工具等。定期对应急救援物资进行检查、维护和更新，确保物资的完好性和可用性。

3. 通信保障

建立健全景区通信网络，确保应急指挥中心与各救援队伍、景区各部门之间的通信畅通。配备应急通信设备对讲机，在常规通信中断时能够及时恢复通信联系。

七、培训与演练

1. 培训计划

制定景区旅游厕所突发事件应急培训计划，定期对景区工作人员进行应急知识和技能培训，包括火灾预防与扑救、设施故障处理、医疗急救等方面的知识和技能。培训方式可采用集中授课、现场演示、实际操作等多种形式。

2. 演练安排

定期组织景区旅游厕所突发事件应急演练，演练内容包括火灾应急演练、设施故障应急演练、停水停电应急演练、公共卫生事件应急演练等。通过演练，检验应急预案的可行性和有效性，提高应急救援队伍的协同作战能力和景区工作人员的应急处置能力。演练结束后，对演练效果进行评估和总结，针对演练中发现的问题，及时对应急预案进行修订和完善。

八、附则

1. 预案管理

本预案由哈民遗址服务中心负责制定、修订和解释。根据国家法律法规和景区实际情况的变化，适时对应急预案进行修订和完善，确保应急预案的科学性、合理性和有效性。

2. 预案实施时间

本预案自发布之日起实施。

成立内蒙古哈民考古遗址公园 旅游厕所突发事件应急指挥中心人员名单

指挥中心主任：董哲

职责：全面负责应急指挥工作，决策重大事项，协调各方资源，与上级部门及外部救援力量沟通联络等。

• 景区安全管理负责人：丛建楠

组员：白福全、夏雪峰、张利胜、呼和

职责：协助主任工作，主要负责现场应急处置的组织、协调与监督，调配内部应急救援力量和物资。

• 景区后勤保障负责人：刘恒雨

组员：王成、季兴立、扎那、康香荣

职责：保障应急物资供应、设备设施维护及后勤支持工作，确保应急行动的顺利开展。

• 应急救援组组长：宋璇

组员：吴测乐格日、李雪亮、赵鹏、白越龙

职责：负责在突发事件发生时，迅速开展救援行动，包括但不限于游客救助、受伤人员转移等。

• 信息通讯组组长：张猛

组员：孙爽、芝荣、张晓君

职责：保障景区内通讯畅通，及时向上级部门、相关救援单位报告突发事件信息，向游客和景区工作人员发布准确的应急通知和信息，维护景区官方信息渠道（如广播、电子显示屏等）的正常运行。

- 游客疏散引导组组长：卫星

组员：啜明含、杜贺、杜瑞琦

职责：在突发事件发生时，有序引导游客疏散至安全区域，避免恐慌和拥挤造成二次伤害，统计疏散游客数量并及时报告。