

旅行社经营活动新冠肺炎疫情常态化 防控工作指引（第二版）

一、总体要求

各旅行社要把疫情防控摆在首位，坚决贯彻“外防输入、内防反弹”的总体防控策略，坚持依法科学精准常态化防控，突出重点、统筹兼顾、分类指导、精准施策，在确保疫情防控措施落实到位的前提下，有序开展国内团队旅游业务。鼓励各旅行社开发小型、定制式等团队旅游产品。出入境旅游业务暂不恢复。

二、适用范围

本指引适用于我市行政区域内旅行社及在线旅游企业。

三、责任分工

各区文化广电旅游（体育）局要切实履行属地管理责任，做好本地疫情防控形势研判，加强对属地旅行社疫情防控、复工复产等相关工作的指导检查和监督管理，帮助协调解决存在的问题和困难，对疫情防控措施落实不力的要及时纠正，依法依规查处违法经营行为，确保旅行社安全、有序运营。各旅行社要落实疫情防控主体责任，有序推动在常态化疫情防控下开展旅游经营活动。

四、主要措施

（一）落实企业防控主体责任。各旅行社要按照各级各部门的相关防控指引要求，进一步完善常态化防控措施，把防控责任落实到具体部门和个人。加强办公场所、工作员工和对外服务的防控管理，加强风险评估，完善疫情防控方案和应急预案，切实做到“六个到位”，即防控机制到位、员工排查到位、设施物资到位、场所管理到位、宣传教育到位、安全生产管理到位，确保达到复工复产条件和安全管理要求，把各项防控措施抓紧抓细抓落地。

（二）科学合理安排线路。各旅行社要密切关注疫情防控动态信息，按照低风险地区优先、露天场所和项目优先、自然类景区优先、景区游览功能服务优先、旅游住宿功能服务优先的原则，加强安全评估和风险研判，科学合理做好线路设计、产品对接和预订等工作，选择具有相应资质且符合疫情防控要求的供应商、合作商，明确各方权责，确保团队旅游平稳、有序、安全。

（三）强化团队行程管理。

1.控制组团规模。各旅行社要根据自身运营能力和供应商、合作商接待能力，提前发布组团人数等产品防疫要求，控制团队人数，提倡小规模旅游团队。要合理安排团队旅游线路、规模和出游时间，分时段、分批次、分区域开展旅游活动，避免游客聚集。

2.建立健康管理台账。根据我市疫情防控要求，各旅行社应建立旅游团队健康管理台账。游客报名参团时，应当用中英文告

知公众防控管理注意事项。每天旅游团队出发和结束当天行程时，导游都应对全体人员（包括司机）测量体温，并自测体温向游客展示结果。体温正常者方可登车参加团队行程。同时，团队工作人员和游客均需进行健康码状态确认和登记。游客报团、出团当日健康码状态均应为绿色或蓝色；司机、导游出团当日状态也应为绿色或蓝色。

3.做好旅游行程报备。推荐采用电子合同，进行网上组团报名、缴费。各旅行社要在“全国旅游监管服务平台”如实填报团队信息，确保游客信息、行程信息真实有效。市、区两级文化旅游管理和执法部门将加大对旅游景区和本市旅游团队的检查监督频次，发现未填报旅游团队信息或虚假填报等问题的，一经查实，予以严肃处理。

4.做好出团前保障工作。出团前，各旅行社应当配备数量充足且符合一次性使用医用口罩标准或相当防护级别的口罩、体温检测设备、洗手液、一次性手套、消毒用品等防护用品，为司机、导游和游客提供必要的防护保障。要督促供应商、合作商对旅游包车、酒店客房、餐厅等接待设施和场所进行全面消毒清洁。

5.加强行程服务规范。各旅行社要进一步落实《旅行社服务通则》《导游服务规范》等行业标准，加强对游客的安全提示和行程管理。导游要做好游客在乘车、入住、购票、游览、就餐等环节的防控提醒，引导游客科学佩戴口罩，保持安全距离。提醒游客配合开展健康检疫，做好个人防护。

6.倡导文明旅游。各旅行社应当结合疫情防控工作，加强文明旅游宣传，推广“分餐制”“公筷制”等健康旅游新方式。要加强对游客的宣传引导，倡导讲究卫生、拒绝野味、理性消费，提醒游客规范处理垃圾，树立文明、健康、绿色旅游新风尚。

四、应急处置要求

（一）落实熔断机制。各旅行社要密切关注旅游目的地疫情防控动态信息，不得组团前往中、高风险地区旅游。一旦旅游目的地被列为中、高风险地区，未出发的团队必须立即取消或更改旅游行程；已经在中、高风险地区的旅游团队，须暂停在当地的旅游活动，听从当地疫情防控部门的指引和要求，配合做好相关疫情排查处置工作。

（二）建立协同机制。各旅行社要预先掌握旅游目的地或客源地卫生健康部门、定点医疗机构等联系方式，并确保导游等服务人员知晓。要加强与合作商、供应商的协调联动，畅通疫情上报通道，发现疑似疫情应及时向当地卫生健康部门、文化和旅游行政部门报告。

（三）做好应急处置。旅游团队如发现疑似症状人员，旅行社要立即停止该团旅游活动并第一时间报告当地政府卫生防疫、文旅等有关部门，配合相关部门做好疫情排查和防控措施。旅游团队中一旦出现确诊病例，旅行社要立即落实应急处置预案，配合相关部门和单位做好患者隔离、密切接触者追踪等工作，妥善处理善后事宜。