

旅行社新冠肺炎疫情防控工作指南

(第四版)

为贯彻落实党中央、国务院关于疫情防控战略部署，统筹疫情防控和经济社会发展，切实做好旅行社疫情防控工作，结合当前疫情防控形势，在《旅行社新冠肺炎疫情防控工作指南（第三版）》基础上，修订形成本指南。

一、总体原则

(一) 坚持常态防控。各地文化和旅游行政部门应当按照属地原则，时刻绷紧疫情防控这根弦，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，结合团队旅游涉及范围广、流动性大、链条长等特点，强化关键环节管理，慎终如始做好旅行社疫情防控工作。按照“谁组织、谁管理、谁负责”的原则，压实企业主体责任，把防控责任落实到具体部门和个人，从严从紧、从细从实做好游客招徕、组织、接待等环节的疫情防控工作。

(二) 坚持精准防控。地方新冠肺炎疫情防控风险等级和应急响应级别作出调整的，应当按照属地党委、政府要求，科学动态调整旅行社防控策略和措施。要坚持常态化精准防控和局部应急处置有机结合，原则上不对全行业实行“一刀切”。对出现中高风险地区的县（市、区、旗）和直辖市的区（县），立即暂停旅行社及在线旅游企业经营进出该地的

跨省团队旅游及“机票+酒店”业务。待无中高风险地区后，恢复旅行社及在线旅游企业经营进出该地的跨省团队旅游及“机票+酒店”业务。

二、行前管理

(三) 加强风险研判。旅行社要对旅游产品进行安全风险评估，选择具有相应资质且符合当地疫情防控要求的供应商、合作商，确认防疫要求，明确各方权责，满足安全条件。要加强沟通联系，及时了解掌握旅游目的地和客源地风险等级及卫生健康部门疫情防控情况，做好线路设计、产品对接和预订等工作。不组团前往中高风险地区旅游，不承接中高风险地区旅游团队，不组织中高风险地区游客外出旅游。相关区域列为疫情中高风险地区时，未出发的旅游团队必须立即取消或更改旅游行程。组团社和地接社应明确双方疫情防控相关责任，加强协作配合，实现信息共享，确保团队旅游平稳、有序、安全。

(四) 控制组团规模。旅行社要严格落实各地防控要求，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，合理确定团队人数，提倡小规模旅游团队。要强化数据分析，科学安排团队旅游线路、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。

(五) 配备防护用品。旅行社应当配备数量充足的一次性使用医用口罩、医用外科口罩或以上防护级别口罩、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。要正确储存和使用消毒物品，远离火源和电源，不得混用、混放，定期检查并及时补充更换。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。

（六）加强宣传引导。旅行社要严格落实团队旅游管理各项制度和规范，依法签订旅游合同，明确各方权责。要开好行前说明会，提示游客投保人身意外伤害保险，主动宣传疫情防控知识，及时发布游客出游防控注意事项。要提醒游客增强安全意识和自我防控意识，遵守旅游活动中的安全警示规定，积极配合旅行社做好各项防控措施。

（七）加强行前排查。旅行社要做好游客信息采集、健康档案、检测登记，要求游客报名时如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，出示健康码并在出行前再次核验。对没有通过健康码核验的游客要做好解释说明和劝阻工作。要落实体温检测制度，体温异常的游客不允许参加行程，劝导其就医检查并做好登记。

三、行程管理

（八）加强行程管理。旅行社在行程中要持续关注旅游目的地疫情防控等级信息。相关区域列为疫情中高风险等级时，已经在该县（市、区、旗）和直辖市的区（县）的旅游团队，必须暂停在当地的旅游活动，配合做好相关疫情排查工作。旅行社要进一步落实《旅行社服务通则》《导游服务规范》等标准，明确各方责任，履行合同约定，加强对游客

的安全提示和行程管理。应注重防疫措施的反饋完善，不断改进服务漏洞，优化服务流程，提升服务水平。

（九）落实防控措施。旅行社要严格落实各地在交通、住宿、餐饮、游览、购物等方面的疫情防控要求，督促供应商、合作商落实通风、消毒等措施。要强化疫情防控措施，督导旅行社继续落实好日常防控措施。要加强对游客的体温检测，游客乘坐汽车等交通工具应全程佩戴口罩，严格执行景区和娱乐场所“限量、预约、错峰”等措施，主动配合接待单位做好疫情防控相关工作。

（十）规范导游防护。导游应接种疫苗，接种疫苗后仍需注意个人防护。导游应每日进行自我健康监测，出现发热、咳嗽、乏力、鼻塞、流涕、咽痛、腹泻等相关症状时，须及时就医，坚决杜绝带病上岗。导游在上岗前要核验游客健康码，随团配备充足的防护用品。工作期间全程戴医用外科口罩或以上级别口罩。口罩弄湿或弄脏后，及时更换。注意个人卫生，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口、鼻或采用肘臂遮挡等。保持手卫生，接触污染物品后或就餐前，要及时用洗手液或肥皂在流动水下洗手，或用速干手消毒剂揉搓双手。尽量与他人保持安全距离，不去人员密集、通风不良的场所。在做好个人防护的同时，主动宣传疫情防控知识，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。

（十一）倡导文明旅游。各地要结合疫情防控工作，加强文明旅游宣传，督促和引导旅行社把“坚决制止餐饮浪费

行为，切实培养节约习惯”理念嵌入旅游产品设计和服务中，避免团餐浪费。提醒游客保持“一米线”、勤洗手、戴口罩、分餐制、公筷制等卫生习惯，推广“无接触”服务等健康旅游新方式。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、企业内部管理

（十二）加强场所管理。旅行社要落实防控责任，完善企业内部疫情防控方案和应急预案，做好办公场所和旅行社服务网点卫生清洁、消杀和通风等工作。办公场所和旅行社服务网点应当将日常值守、清洁消毒、检测登记、垃圾清理、场地巡查、安全管理等各个防疫环节的责任落实到人，并根据当地疫情防控要求，及时动态调整。

（十三）做好员工监测。旅行社工作人员应接种疫苗，接种疫苗后仍需注意个人防护。旅行社要建立工作人员健康监测制度，按照当地要求做好员工健康管理，建立《员工健康记录表》，每日进行体温检测，及时掌握员工健康状况、出行轨迹等情况，定期组织导游等一线工作人员进行核酸检测。员工出现发热、咳嗽、乏力、鼻塞、流涕、咽痛、腹泻等相关症状时，须及时就医，坚决杜绝带病上岗。要在导游上岗前进行健康码核验，要求导游科学佩戴口罩。

（十四）加强教育培训。旅行社应当开展常态化疫情防控措施和应急处置等方面的专项培训，开展应急演练，提高处置能力。要督促员工掌握疫情防控、个人防护、卫生健康

及应急处置等方面的知识，提高员工疫情防控和应急处置能力。要压实导游责任，细化岗位职责，做好各项服务工作。

（十五）建立工作台账。团队旅游行程结束后，旅行社要做好旅游团队档案整理，妥善保管游客和员工的健康信息，建立工作台账，做到可查询可追踪。要建立和完善游客投诉登记记录，认真听取各方意见，适时对自身的旅游产品进行回访、评价，不断改进产品和服务质量。

五、应急处置

（十六）建立协同机制。旅行社应当预先掌握旅游目的地和客源地卫生健康部门、定点医疗机构等相关部门联系方式，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，抓住关键环节，注重衔接贯通，特别是畅通疫情上报通道，发现疑似疫情应及时向当地卫生健康、文化和旅游部门报告。

（十七）做好应急处置。旅行社应严格执行疫情防控规定，完善企业经营疫情防控方案和应急预案。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向当地卫生健康、文化和旅游部门报告，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，按照当地有关疫情防控指引和要求，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。

六、保障措施

（十八）加强组织领导。各地文化和旅游行政部门要严

格落实属地管理责任，加强与当地卫生健康部门之间的联动，强化旅游目的地和客源地主管部门之间的协作，提升防控和应急处置能力，确保恢复经营工作平稳有序。

（十九）加强监督检查。各地文化和旅游行政部门要督促旅行社严格落实“一团一报”制度，在全国旅游监管服务平台填报旅游团队信息，上传电子合同。要加强对旅行社的监督检查，对疫情防控措施落实不力的要及时纠正，严肃查处违法违规经营活动，落实疫情防控要求，维护市场秩序。

（二十）加强日常调度。各地文化和旅游行政部门要按照防控方案和应急预案，明确疫情防控、安全突发事件应急措施和处置流程，开展应急演练、隐患排查、风险评估等工作，及时发现苗头性问题并有效处置。发生异常情况要及时上报并暂停有关经营活动。