

文化和旅游部司局函件

文化和旅游部市场管理司 关于印发《旅行社有序恢复经营疫情 防控措施指南（第二版）》的通知

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

为贯彻落实习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，在切实做好新冠肺炎疫情常态化防控前提下，推进旅行社有序恢复经营，我们修订形成了《旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南（第二版）》，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

特此通知。

附件：旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南（第二版）

文化和旅游部市场管理司
2020年9月25日



附件

旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南

(第二版)

为贯彻落实习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，在切实做好新冠肺炎疫情常态化防控前提下，推进旅行社有序恢复经营，制定本指南。

一、总体要求

(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，完善疫情防控方案和应急预案，及时动态调整，慎终如始做好旅行社疫情防控工作。要认真总结跨省游恢复以来疫情防控工作经验，结合秋冬季疫情防控，强化关键环节管理，督导旅行社严格执行疫情防控规定，按照相关技术指南，完善企业经营疫情防控方案和应急预案，建立应对机制，开展应急演练，提高处置能力。要按照“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，从严做好游客招徕、组织、接待等环节的疫情防控工作。要提醒游客增强安全意识，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。

(二)坚持动态管理。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”。

(三)坚持高质量发展。各地文化和旅游行政部门要坚持创新驱动和融合发展理念,引导和支持旅行社加快理念、服务、业态、技术、模式创新,综合运用科技创新成果,推动线上线下融合,加快转型升级,着力提升服务质量。行业组织要倡导诚信经营,强化行业自律,加强自我监督。旅行社要落实质量主体责任,严格执行产品质量标准和服务规范,不断增强游客满意度。要引导游客树立科学旅游的理念,让安全出游、绿色出游、文明出游成为行动自觉。

二、行前管理

(四)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,及时了解和掌握旅游目的地和客源地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。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。

(五)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。

（六）配备防护用品。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。

（七）加强宣传引导。旅行社要严格落实团队旅游各项制度和规范，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，特别是加强秋冬季游客健康知识宣传，及时发布游客出游防控注意事项，提醒游客落实“戴口罩、勤洗手、保距离”要求，增强游客自我防控意识。

（八）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。对没有通过健康码检核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。

（九）优化产品供给。各地要根据市场新变化新需求，积极引导和支持旅行社创新产品和服务，加快推进线上线下融合，借助大数据、人工智能、移动通信等新技术新手段，开展云直播、

云旅游、新媒体营销，及时推出品质化、定制化、个性化产品和服务，推动行业全面恢复和高质量发展。

三、行程管理

（十）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。要强化秋冬季疫情防控，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。

（十一）加强服务规范。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，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。导游在做好个人防护的同时，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，做好个人防护。

（十二）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

（十三）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。

（十四）做好员工监测。旅行社应当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。发现员工出现发热、咳嗽、乏力、鼻塞、流涕、咽痛、腹泻等相关症状，及时安排到就近定点医院就医，并跟踪相关情况。要在导游上岗前进行健康码检核，要求导游科学佩戴口罩。

（十五）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，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，做好全陪、地陪等各项服务工作。

（十六）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

(十七)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部门、文化和旅游行政部门报告。

(十八)做好应急处置。组团社要密切关注旅游目的地疫情防控等级信息。当旅游目的地政府有关部门对旅游发出预警提示或将相关区域列为疫情中、高风险等级时，未出发的旅游团队必须立即取消或更改旅游行程；已经在当地的旅游团队，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部门、文化和旅游行政部门报告，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

(十九)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，确保有序恢复经营工作平稳有序。

（二十）加强监督检查。各地文化和旅游行政部门要督促旅行社落实“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，依法依规查处违法经营行为，维护市场秩序。

（二十一）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。