新冠肺炎流行期间北京市旅行社防控指引（第五版）

（本指引由市文化和旅游局制定并解释，由市疾控归口并发布）

一、总体要求

（一）做好常态化防控。旅行社要把疫情防控摆在首位，落实主体责任，结合团队旅游涉及范围广、流动性大、链条长等特点，制定疫情防控方案和应急预案，建立健全应对机制，开展应急演练，提高处置能力，做到及时发现问题、及时报告和及时妥善处置。北京市旅行社要严格落实北京和京外旅游目的地（含途经的各地）疫情防控的各项要求，如北京与各地疫情防控要求不同，按防控要求更严格的执行。要从严做好游客招徕、组织、接待等环节的疫情防控工作，提醒、引导游客增强安全意识，认真落实好对游客、导游、司机的测温验码、戴口罩（车内、景区室内和室外人员密集处要戴口罩）、乘车隔位坐、就餐隔位吃、保持社交距离、常通风、勤清洁消毒、健康监测管理等各项防控措施。

（二）平稳有序恢复。旅行社及在线旅游企业暂不恢复出入境团队旅游及“机票+酒店”业务，不开展在京人员赴中、高风险地区旅游和“机票+酒店”业务，不接待14天内去过或来自中、高风险地区人员或为其提供来京“机票+酒店”业务服务。组织和接待已入境回国人员旅游或为其提供“机票+酒店”业务服务应符合和遵守本市入境医学观察和健康监测规定。

（三）坚持优质发展。旅行社要落实服务质量主体责任，严格执行产品质量标准和服务规范，提升游客满意度。加快理念、服务、业态、技术、模式创新，加快转型升级，着力提升服务质量。旅游行业协会要倡导诚信经营，强化行业自律，加强自我监督。

二、行前管理

（四）加强风险研判。旅行社要对旅游线路进行疫情防控和旅游安全风险评估、依法填报电子行程单、注重旅游包车安全（特别是京外旅游包车安全，要严格京外地接社、旅游包车和驾驶员资质管理），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，明确各方权责。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，了解和掌握旅游目的地天气、雨情、汛情、地质灾害等情况，做好旅游线路设计、产品对接和预订、安全风险评估等工作。要强化数据分析，提高产品防疫标准。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，确保团队旅游安全、平稳、有序。

（五）控制组团规模。旅行社要严格落实北京和京外旅游目的地（含途经的各地）疫情防控要求，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。

（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个人防护保障。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清洁消毒。

（七）强化宣传引导。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。要主动宣传疫情防控知识，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）加强人员排查。旅行社应通过电子行程单系统及时、准确填报组织和接待的所有旅游团队相关信息。

旅行社要加强对旅游团队成员的健康监测管理，建立旅游团队健康管理台帐，做好游客和团队工作人员测温验码、检测登记、信息采集等工作。

旅行社组织和接待的旅游团队成员（包括司机等工作人员）应同时满足来自非中、高风险地区、符合和遵守本市入境医学观察和健康监测规定、北京健康宝显示未见异常、测试体温正常等条件。旅行社应告知并协助旅游者注册和使用北京健康宝。对于老人（儿童），要提供必要的信息引导，加强帮扶，引导无法提供北京健康宝健康状态但符合有关年龄标准的老人（儿童），出示其本人身份证件或提供身份证号码，由有关工作人员通过北京健康宝“老幼健康码助查询”等功能助查获取健康状态。

旅行社要严格落实体温检测制度，旅游团队每天行程开始前，导游均应对全体人员（包括司机）测量体温，并自测体温向旅游者展示结果。体温异常人员不允许继续参加团队行程，旅行社要做好解释说明和劝阻工作，劝导其及时就医检查，并做好登记、报告及相关应急处置工作。

三、行程管理

（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、清洁、消毒等措施。严格执行景区和文化娱乐场所“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。旅行社负责安全与应急工作的负责人和随团导游要确保手机24小时开机，保持通讯畅通。

用餐期间健康管理。旅行社在组织旅游者用餐时，应选择有资质的餐饮企业，引导、督促旅游者遵守餐厅相关防疫管理措施，排队等候期间自觉保持1米以上的社交距离。就餐时隔位就坐、使用公筷公勺、拒绝野味，保持餐厅内环境卫生，践行“光盘行动”，坚决文明用餐，不大声喧哗。

住宿期间健康管理。各旅行社在组织旅游者入住酒店时，应选择有资质的酒店入住，按照酒店相关指引要求做好防护，配合酒店做好测温、扫码验证、登记等工作。

乘车期间健康管理。在车内应全程佩戴口罩，隔位就坐，严格控制乘车人员密度，引导旅游者有序乘坐。

游览期间健康管理。遵守景区分时预约制度和限流规定，在保持安全社交距离的前提下，游客和导游在景区室内和室外人员密集处要戴口罩，避免人员聚集，维护环境卫生，做好垃圾分类，爱护文物古迹。

（十）加强服务引导。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，保持社交距离。提醒游客配合开展健康检疫，做好个人防护。行程结束后，旅行社要及时对旅游团队档案进行整理并妥善保管。

（十一）倡导文明旅游。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”等健康旅游方式。将“坚决制止餐饮浪费行为，切实培养节约习惯”理念嵌入到旅游产品设计和服务中，避免团餐浪费。要加强对游客的宣传引导，树立科学旅游的理念，倡导讲究卫生、理性消费，引导游客爱护环境，规范处理垃圾，引领文明、健康、绿色旅游新风尚。

四、企业内部管理

（十二）加强场所管理。旅行社要落实防控主体责任，制定、完善企业内部经营疫情防控方案和应急预案。要切实做好办公场所和旅行社服务网点清洁、消杀和通风等工作，严防气溶胶传播新冠病毒，在楼宇办公场所、餐厅、电梯、地下室等相对封闭空间，要保持良好通风状态，控制人群密度，避免交叉感染。涉及专业消杀、空调消毒等具体工作要及时掌握并遵照专业部门的防控指引执行。要减少开会频次和会议时长，尽可能使用网络会议工具。办公场所和旅行社服务网点应当将日常值班值守、清洁消毒、检测登记、垃圾分类与清理、场地巡查、安全管理等各个防疫环节的责任落实到人，并根据疫情防控要求及时动态调整。要按照市疾控中心《生产经营场所环境自我监测采样工作要点指引（第二版）》有关规定及时开展环境监测工作。

（十三）做好员工监测。各旅行社要建立员工每日健康监测管理和教育引导制度，要求员工在工作期间加强个人防护，保持个人卫生、戴口罩、勤洗手、保持社交距离，不带病上班。要建立《员工健康记录表》，每日进行体温检测，及时掌握员工健康状态、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疗机构就诊，并跟踪相关情况。要建立全员定期核酸检测机制，定期及时对全体员工进行核酸检测，对导游等频繁接触服务对象或相关物品的重点岗位工作人员要每周检测一次，新入职员工上岗须持有入职当日（含）前3日内核酸检测阴性证明（旅行社临时聘用在旅游行业组织注册的导游为旅游者提供服务的，也应执行此项规定）；导游“带团”前要进行健康码核验和体温检测，工作过程中要科学佩戴口罩。

（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，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。

五、应急处置

（十五）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。

（十六）做好应急处置。旅游团队如发现发热等疑似症状人员，应立即停止该团旅游活动并第一时间报告，同时将发热等疑似症状人员及时送到指定医疗机构发热门诊诊疗，其中，在京的旅游团应向所在地街道（乡镇）和有关部门报告，并遵循北京市疾控中心官网发布的《新型冠状病毒肺炎流行期间公众出现发热呼吸道症状后的就诊指引》等疫情防控规定，配合相关部门做好疫情排查和防控措施，妥善处理善后事宜。

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和相关规定，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

（十七）加强组织领导。旅行社要成立新冠肺炎疫情防控工作领导小组，总经理（主要领导）亲自负责疫情防控工作，严格落实主体责任，及时向各地卫生健康部门、文化和旅游部门和属地街道（乡镇）等报告有关情况，强化与供应商等单位之间的疫情防控协作，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。

（十八）加强监督检查。旅行社要严格按照“一团一报”制度，在全国旅行社管理系统中使用电子合同并在北京市旅行社电子行程单系统及时填报团队信息。

旅行社要加强对导游、旅游团队和旅行社办公场所、服务网点等经营场所疫情防控措施落实情况的监督检查，发现问题及时纠正。

（十九）加强应急管理。旅行社要提高应急处置能力，按照防控方案和应急预案的规定，明确疫情防控、安全突发事件应急机制、处置流程和措施，任务到岗、责任到人，认真开展应急演练、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。