

# 湖南省文化和旅游厅文件

湘文旅市场〔2020〕86号

## 湖南省文化和旅游厅 关于推进旅游企业扩大复工复产有关事项的 通 知

各市州文化旅游广电（体育）局、各相关行业协会：

按照党中央、国务院统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展的决策部署，根据《文化和旅游部办公厅关于推进旅游企业扩大复工复产有关事项的通知》（文旅发电〔2020〕104号）要求，结合当前疫情防控总体形势，为扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，推进全省旅游企业扩大复工复产，现就有关事项通知如下：

一、各级文化旅游单位要深入领会和认真贯彻党中央、国务院统筹推进新冠肺炎疫情常态化防控和经济社会发展的决策部署，按照“谁组织、谁管理、谁负责”的原则，进一步压实旅游企业主体责任，积极推进全省旅游企业扩大复工复产。

二、旅游企业要严格落实安全生产和疫情防控主体责任，按照文化和旅游部《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》、《旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南》和《湖南省应对新冠肺炎疫情联防联控机制关于明确健康码跨省互认和健康证明申报规则的通知》等文件要求，制定应急预案，明确疫情防控和突发事件应急措施和处置流程。旅行社要密切关注国务院网站“中国政府网”或微信小程序“国务院客户端”最新联防联控机制动态，暂不招徕接待中、高风险地区游客来湘或组织游客前往中、高风险地区旅游；同时要控制团队规模，做好行程管理，将防控措施贯穿游客招徕、组织、接待各环节。旅游景区要加强清洁消毒和垃圾分类处理，要在重要游览点、观景平台、交通接驳点、狭窄通道、购票餐饮等容易形成游客拥堵的区域，采取有针对性的措施，加强疏导，指导游客做好安全防护。

三、各市州文化旅游行政部门按照疫情防控工作常态化的要求，恢复旅行社及在线旅游企业经营跨省（区、市）团队旅游及“机票+酒店”业务。中、高风险地区不得开展团队旅游及“机票+酒店”业务。出入境旅游业务暂不恢复。旅游景区和文化场馆坚

持及时预约、现场预约的要求，根据景区和场馆的承载量及时作好调控，继续实施测体温、验绿码、留身份证和手机号的措施，开放旅游景区和室内场所。结合季节特点，旅游企业经营期间着重做好“旅游租车”、地质灾害等安全防范工作，确保游客生命财产安全。

四、各地要创新发展理念，支持旅游企业综合运用科技创新成果，推动线上线下融合发展，扩大复工复产，加快转型升级，提升旅游服务质量。行业组织要倡导诚信经营，强化行业自律，加强自我监督。旅游企业要落实质量主体责任，严格依法依规经营，执行产品质量标准和服务规范，不断规范旅游市场秩序，增强游客满意度。

五、各地要开展多种形式的文明旅游宣传，树立文明旅游新风尚。各级各单位要号召旅游企业和广大游客积极响应省文化和旅游厅、省文明办联合发起的《文明旅游倡议书》，引导游客遵守旅游活动中的疫情防护要求、安全警示和文明旅游规定；鼓励和支持旅游企业创新服务模式，推广“分餐制”“公筷制”等健康旅游新方式；加强对游客的宣传教育，引导游客讲究卫生、拒绝野味、理性消费，树立文明、健康、绿色旅游新风尚。

六、各地要切实提升应急处置能力，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。按照防控方案

和应急预案，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。

七、各级文化旅游单位要做好汛期旅游安全工作，要始终绷紧汛期旅游安全这根弦，进一步压实责任，根据当地防汛抗旱指挥部的安排，加强对索道、缆车、大型游乐设施等设备的安全检查，达不到安全要求的坚决停止运营或使用；加大水上旅游项目检查指导，督促企业及时关注雨情预报和水情变化，密切关注汛情预报，避免组织旅游团到汛情严重的区域旅游；正在行程中的旅游团一旦遭遇突发汛情，要采取有效措施应对，必要时暂停旅游经营活动。

附件：文化和旅游部《旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南》



附件

## 旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南

按照党中央、国务院统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展的决策部署，结合当前疫情防控总体形势，为指导全国旅行社做好疫情常态化防控和有序恢复经营工作，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，把疫情防控摆在首位，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，及时动态调整。指导旅行社严格执行疫情防控规定，按照相关技术指南，制定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，积极配合旅行社做好各项防控措施。

**（二）坚持有序恢复。**各省（区、市）文化和旅游行政部门在做好疫情防控工作的前提下，经当地省（区、市）党委、政府同意后，可恢复旅行社及在线旅游企业经营跨省（区、市）团队

旅游及“机票+酒店”业务。中、高风险地区不得开展团队旅游及“机票+酒店”业务。出入境旅游业务暂不恢复。

**（三）坚持高质量发展。**各地文化和旅游行政部门要创新发展理念，支持旅行社综合运用科技创新成果，推动线上线下融合，扩大复工复产，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。

## 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，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，做好线路设计、产品对接和预订等工作。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，从严控制团队人数，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。要严格落实体温检测制度，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

**（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）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，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。行程结束后，旅行社要做好旅游团队档案整理并妥善保管。

**（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）加强办公及经营场所管理。**旅行社要落实防控责任，制定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。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疗机构就诊，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，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。

**（十六）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，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。

## 六、保障措施

**(十七) 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。

**(十八) 加强监督检查。**各地文化和旅游行政部门要督促旅行社按照“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。

**(十九) 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。



