

# 淮南市文化和旅游局

---

---

## 关于做好 2021 年元旦春节文化和旅游 假日市场安全、疫情防控和文明旅游工作的 通知

各县区文化和旅游行政部门，市文化市场综合执法支队：

为统筹做好全市文化和旅游行业疫情防控和假日市场工作，促进文化旅游经济更快更好恢复和发展，根据安徽省文化和旅游厅《关于做好 2021 年元旦春节文化和旅游假日市场工作的通知》（皖文旅函〔2020〕548 号）精神，现就做好 2021 年元旦春节文化和旅游假日市场安全、疫情防控和文明旅游工作通知如下：

### 一、紧抓疫情防控，严守安全底线

当前境外疫情加速蔓延，境外输入病例导致本地传播风险增大，个别地区新增感染病例，国内冬季仍呈现疫情零星散发状态，并存在爆发聚集性疫情风险。各县区文化和旅游部门要切实加强组织领导，紧绷疫情防控工作责任弦，严守疫情防控安全底线，按照属地疫情防控部门要求，结合文化和旅游部印发的防控指南，落实落细疫情防控各项措施。

2021 年元旦春节期间，要对辖区内文化和旅游行业单位的安全生产、疫情防控、文明旅游工作开展督查检查。重点指导 A 级旅游景区实现预约常态化，做好客流管控、信息核验、

---

---

清洁消毒、防控引导等工作，完善突发应急准备和物资保障。指导星级饭店落实信息登记、食品安全管理、消毒通风、客房用品定时更换等工作，做好员工健康监测和突发应急准备。督促旅行社和在线旅游企业严格落实各地在交通、住宿、餐饮、游览和购物场所等方面的疫情防控要求，引导游客减少不必要的出行，不组织中高风险疫情地区的旅游活动。导游要提醒游客做好乘车、入住、购票、就餐等环节的个人防护，引导游客科学佩戴口罩，保持合理间距，安全有序文明旅游。

## 二、压实安全责任，推进安全隐患整治

坚持底线思维和问题导向，各县区文化和旅游部门要切实履行属地责任，推进全市文化旅游行业安全隐患三年整治行动，深入开展安全隐患排查，落实“执行、督查、反馈、改进”的闭环管理要求，将安全责任落实到“预警提示”、隐患排查、应急处置等各个环节，确保三年整治行动取得实效。强化文旅节庆活动管理，坚持“谁主管、谁负责，谁主办、谁负责，谁审批、谁负责”，结合疫情防控形势，合理有序审批组织，防范人群聚集传播疫情风险。督促旅行社进行安全评估，选择合格供应商和正规交通运输企业，加强导游安全教育。指导A级旅游景区制定实施客流管控方案，加强警示提示，主动配合市场监管部门加强特种设备及消防设施安全检查，达不到安全要求的坚决停止运营使用。指导星级饭店配合落实消防安全、食品安全、公共卫生安全等隐患排查整治。加强与相关部门的协作，形成文化和旅游假日安全工作合力。

### **三、丰富文化旅游产品供给，优化假日文旅消费环境**

充分发挥文化旅游业在落实扩大内需战略中的重要作用，引导创新消费模式、培育新型业态、开展智慧服务，促进文化和旅游消费提质升级。大力发展红色旅游、乡村旅游、民俗游，组织文化旅游服务下基层活动，弘扬红色文化、优秀传统文化和地方民俗文化。加强科技应用，深化旅游厕所革命，提高假日旅游服务水平，提升游客游览体验。

深入开展文明旅游宣传，营造文明旅游氛围。引导游客自觉遵守旅游目的地和景区的疫情防控规定、安全警示、文明旅游公约等，文明有序旅游。持续推进文化旅游行业制止餐饮浪费、培养节约习惯工作，落实“光盘行动”，杜绝“舌尖上的浪费”，树立讲究卫生、理性消费、环保健康的旅游风尚。

### **四、加强执法监管，维护文化和旅游市场秩序**

加强文化旅游领域信用体系建设，落实守信激励和失信联合惩戒措施，构建暗访长效机制，实现第三方暗访全覆盖、制度化、常态化。各县区文化和旅游部门要加强行业监管，督促各类文化旅游经营单位诚信守法经营，全面提高服务质量。加强安全生产隐患库建设，及时录入安全生产隐患信息。市、县文化市场综合执法机构要加强综合执法，对省文化和旅游厅暗访通报的以及巡查检查中发现的问题，要举一反三，督促行业单位主动对照，自查自纠。严格查处提供含有国家法律法规禁止内容的文化产品、互联网上网服务营业场所违规接纳未成年人、“不合理低价游”等违法违规行为，强化执法办案力度，防止监管偏软、执法不力。要落实《在线旅游经营服务管理暂行规定》，维护在线旅游市场秩序。畅

通“12318”“12301”文化和旅游投诉举报渠道，及时处置违法违规线索。

## 五、做好假日应急值守和信息报送

各县区文化和旅游部门要严格落实假日值班制度，加强应急值守，确保信息畅通、应急响应及时，遇到紧急情况须迅速向当地政府和我局报告。认真落实省厅工作要求，及时报送假日市场运行、疫情防控、市场监管、执法等工作情况。

特此通知。

附件：

- 1、安徽省文化和旅游厅《关于做好2021年元旦春节期间文化和旅游假日市场工作的通知》
- 2、剧院等演出场所恢复开放疫情防控措施指南（第四版）
- 3、互联网上网服务营业场所恢复开放疫情防控措施指南（第三版）
- 4、娱乐场所恢复开放疫情防控措施指南（第三版）
- 5、旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南（第二版）
- 6、2021年元旦春节期间文化和旅游市场安全生产、疫情防控、文明旅游检查安排



# 安徽省文化和旅游厅

皖文旅函〔2020〕548号

## 关于做好2021年元旦春节文化和旅游 假日市场工作的通知

各市、省管县（市）文化和旅游局：

2021年元旦、春节假期将至，为贯彻十九届五中全会和省委十届十二次会议精神，坚持新发展理念，统筹做好全省文化和旅游行业疫情防控和假日市场工作，促进文化旅游经济更快更好恢复和发展，现将《文化和旅游部办公厅关于做好2021年元旦春节文化和旅游假日市场工作的通知》（文旅发电〔2020〕234号）转发给你们，并就重点工作任务强调如下：

### 一、切实守住疫情防控安全底线

当前境外疫情加速蔓延，境外输入病例导致本地传播风险增大，个别地区新增感染病例，国内冬季仍呈现疫情零星散发状态，并存在爆发聚集性疫情风险。各地要高度重视，持续紧绷工作责任弦，按照属地疫情防控部门要求，结合文化和旅游部印发防控指南，有效落实落细疫情防控措施。重点指导A级旅游景区实现常态预约，做好客流管控、信息核验、清洁消毒、防控引导等工作，完善突发应急准备和物资保障。指导星级饭店落实信息登记、食品安全管理、消毒通风、客房用品定时更

换等工作，做好员工健康监测和突发应急准备。督促旅行社和在线旅游企业严格落实各地在交通、住宿、餐饮、游览和购物场所等方面的疫情防控要求，充分提醒游客做好乘车、入住、购票、就餐等环节的个人防护，科学佩戴口罩，保持合理间距，安全有序游览。

## 二、深入推进安全隐患整治行动

坚持底线思维和问题导线，落实“执行、督查、反馈、改进”的闭环管理要求和安全责任，确保全省文化旅游行业安全隐患三年整治行动取得实效。要强化文旅节庆活动管理，严格按照“谁主管、谁负责，谁主办、谁负责，谁审批、谁负责”的原则，结合当地疫情防控形势，合理有序审批组织，防范人群聚集传播疫情风险。要督促旅行社进行安全评估，选择合格供应商，加强导游安全教育。指导A级旅游景区制定实施客流管控方案，加强警示提示，会同相关部门加强索道、缆车等设备及消防设施安全检查，达不到安全要求的坚决停止运营使用。指导星级饭店配合相关部门落实消防安全、食品安全、公共卫生安全等方面隐患排查整治。要主动加强部门协作，共同形成文化和旅游假日安全工作合力。

## 三、做热做优假日文旅消费环境

要精准丰富假日产品供给。充分发挥文化旅游业在落实扩大内需战略中的重要作用，引导创新消费模式、培育新型业态、开展智慧服务，促进文化和旅游消费提质升级。发展红色旅游、乡村旅游、民俗游等深度文化体验的旅游产品，组织文化旅游服务基层活动，积极弘扬红色文化、优秀传统文化、地方民俗

文化等。加强科技应用，深化旅游厕所革命，提高假日旅游服务水平，提升游客游览体验。

要广泛营造文明旅游氛围。组织形式多样的宣传活动，引导游客自觉遵守旅游目的地和景区的疫情防控规定、安全警示、文明旅游公约等，文明有序进行旅游活动。持续推进文化旅游行业制止餐饮浪费工作，落实“光盘行动”，杜绝“舌尖上的浪费”，树立讲究卫生、理性消费、环保健康的旅游风尚。

#### 四、实施文化市场综合执法监管

持续加强文化旅游领域信用监管体系建设，落实守信激励和失信联合惩戒措施，构建暗访长效机制，实现第三方暗访全覆盖、制度化、常态化。重点督促各类文化旅游经营单位诚信守法经营，全面提高服务质量，坚持举一反三，对文化和旅游部、省文化和旅游厅暗访通报的问题主动开展对照检查自纠，严格查处提供含有国家法律法规禁止内容的文化产品、互联网上网服务营业场所违规接纳未成年人、“不合理低价游”等违法违规行为，强化执法办案力度，防止监管偏软、执法不力。要落实《在线旅游经营服务管理暂行规定》，维护在线旅游市场秩序。畅通“12318”“12301”文化和旅游投诉举报渠道，及时处置违法违规线索。深入推进文化市场综合执法改革，健全综合监管机制，总结文化旅游领域“双随机、一公开”监管工作经验，强化部门联合监管，完善审批、监管、执法的监管闭环，省文化和旅游厅将结合两节假日旅游综合检查对相关工作开展情况予以重点督查。

#### 五、加强假日值守和信息报送

严格落实假日值班制度安排，确保信息畅通、应急响应及时。认真落实假日市场信息报送工作，及时总结报送各地假日市场运行、疫情防控、市场监管、执法等工作情况，具体要求如下：

(一) 元旦假日市场情况于1月3日13:00前报送；

(二) 春节假日分别于2月11日、13日、14日、17日13:00前，报送第一天、前三天、前四天、整七天的假日市场情况。

联系人：张文啸，联系电话：18134519912，

联系邮箱：252058828@qq.com

特此通知。

附件：《文化和旅游部办公厅关于做好2021年元旦春节文化和旅游假日市场工作的通知》

安徽省文化和旅游厅

2020年12月28日

## 附件 1

### 剧院等演出场所恢复开放疫情防控措施指南（第四版）

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，推进剧院等演出场所开放管理，制定本指南。

#### 一、总体原则

（一）坚持常态防控。各地要继续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，慎终如始、再接再厉，抓紧抓实抓细演出场所常态化疫情防控，特别是要提前做好疫情防范应对工作。

（二）坚持科学防控。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，科学动态调整演出场所防控策略和措施。

（三）坚持精准防控。坚持常态化精准防控和局部应急处置有机结合，重点加强对演出场所精准防控，原则上不对全辖区、全行业实行“一刀切”。

#### 二、基本要求

（一）新冠肺炎疫情低风险地区，经当地党委、政府同意，可以举办营业性演出活动。举办大型营业性演出活动，要同公安等部门加强沟通协调，根据当地疫情防控实际适当控制参加人数规模。按照科学有序原则，优先放开室外举办的大型营业性演出活动。

（二）剧院等演出场所观众人数原则上不得超过剧院座位数的75%；含有多个剧场的综合性演出场所，不同剧场之间应当实行错时错峰或者通过不同路径出入场。

（三）暂缓新批涉外、涉港澳台营业性演出活动（演职人员已在境内的除外）；暂时取消演出前后的现场互动环节。

（四）防控风险等级调整为中高风险区域的，建议暂停举办营业性演出活动。

#### 三、防控措施

剧院等演出场所要在遵守当地防疫要求的基础上，结合实际，重点采取以下防控措施。

### （一）场所防控

1.落实场所主体责任。有防控应急处置预案，有防护指南，有防控制度和责任人，有防护物资设备（口罩、洗手液、消毒剂等）。

2.做好消毒清洁。每天定时对公共设施设备及高频接触的物体表面（如走廊、扶梯、座椅、洗手间及手经常触摸的地方等）进行清洁消毒，并做好记录；保持环境卫生清洁，及时清理垃圾。

3.配备洗手消毒物资。公用卫生间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作；有条件时可在服务台等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备。

4.确保有效通风换气。首选自然通风，如使用集中空调，开启前检查设备是否正常，新风口和排风口是否保持一定距离；运行过程中以最大新风量运行，定期对送风口等设备和部件进行清洗、消毒或更换。

5.加强防控宣传。通过海报、电子屏和宣传栏等加强疫情防控知识宣传。

6.出现疫情疑似症状时，应在当地疾病预防控制机构的指导下，对场所进行终末消毒，同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

### （二）演职人员防护

1.演出主办方应与参演单位和个人签订安全协议或健康承诺书，提前做好对演职人员（含行政、后勤等工作人员）的身体健康监测等防控措施。

2.每场演出尽量压缩不必要的演职人员，做好安全防护。

### （三）观众防护

1.做好预约登记检测等措施。落实预约消费、佩戴口罩、测量体温、出示健康码、实名登记、人流控制等制度；观众拒绝佩戴口罩或体温异常的，应当拒绝其进入。

2.保持安全距离。在收银台、等待区等设置“一米线”，推荐非接触式扫码支付，提醒消费者保持安全距离。

#### （四）员工防护

1.做好员工健康管理。落实员工健康监测、测量体温、佩戴口罩等措施，如出现可疑症状应及时就医。

2.注意个人卫生。及时洗手消毒，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；口罩弄湿或弄脏后，及时更换。

### 四、保障措施

（一）落实报告制度。发现疑似病例的，演出场所及演出主办方应及时向当地卫生健康行政部门、文化和旅游行政部门报告；疑似病例确诊的，属地文化和旅游行政部门应逐级上报至文化和旅游部。

（二）压实各方责任。地方文化和旅游行政部门应当在属地党委政府的领导下，切实承担部门责任，加强对演出场所疫情防控指导，压实场所主体责任，督促落实疫情常态化防控措施。

## 附件 2

### 互联网上网服务营业场所恢复开放疫情防控措施指南（第三版）

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，推进互联网上网服务营业场所（以下简称“上网服务场所”）开放管理，制定本指南。

#### 一、总体原则

（一）坚持常态防控。各地要继续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，慎终如始、再接再厉，抓紧抓实抓细上网服务场所常态化疫情防控，特别是要提前做好疫情防范应对工作。

（二）坚持科学防控。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，科学动态调整上网服务场所防控策略和措施。

（三）坚持精准防控。坚持常态化精准防控和局部应急处置有机结合，重点加强对上网服务场所精准防控，原则上不对全辖区、全行业实行“一刀切”。

#### 二、基本要求

新冠肺炎疫情低风险地区，经当地党委、政府同意，上网服务场所接纳消费者人数原则上不得超过核定人数的75%。

疫情防控风险等级调整为中高风险区域的，建议暂停营业。

#### 三、防控措施

上网服务场所要在遵守当地疫情防控要求基础上，结合实际，重点采取以下防控措施。

##### （一）场所防控

1. 落实场所主体责任。有防控应急处置预案，有防控制度和责任人，有防护物资设备（口罩、洗手液、消毒剂等）。

2.做好消毒清洁。对经常接触的公共用品和设施要定期消毒，保持环境卫生清洁，及时清理垃圾。

3.做到“一客一用一消”。上网服务设备及附属设施（鼠标、键盘、耳机、开机键等）应当使用一次消毒一次。

4.配备洗手消毒物资。公用卫生间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作；有条件时可在服务台等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备。

5.确保有效通风换气。首选自然通风，如使用集中空调，开启前检查设备是否正常，新风口和排风口是否保持一定距离；运行过程中以最大新风量运行，定期对送风口等设备和部件进行清洗、消毒或更换。

6.科学餐饮。提倡分餐制、使用公筷公勺、错峰用餐；提倡节约粮食，防止餐饮浪费。

7.加强防控宣传。通过海报、电子屏和宣传栏等加强疫情防控知识宣传。

8.出现新冠肺炎病例时，应在当地疾病预防控制机构的指导下，对场所进行终末消毒，同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

## （二）消费者防护

1.做好预约登记检测等措施。落实预约消费、佩戴口罩、测量体温、出示健康码、实名登记、人流控制等制度；消费者体温异常的，建议及时就医。

2.保持安全距离。在收银台、等待区等设置“一米线”，推荐非接触式扫码支付，提醒消费者保持安全距离。

## （三）员工防护

1.做好员工健康管理。落实员工健康监测、测量体温、佩戴口罩等措施，如出现可疑症状应及时就医。

2.注意个人卫生。及时洗手消毒，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；口罩弄湿或弄脏后，及时更换。

#### **四、保障措施**

(一) 落实报告制度。发现疑似病例的，上网服务场所应及时向当地卫生健康行政部门、文化和旅游行政部门报告；疑似病例确诊的，属地文化和旅游行政部门应逐级上报至文化和旅游部。

(二) 压实各方责任。地方文化和旅游行政部门应当在属地党委政府的领导下，切实承担部门责任，加强对上网服务场所疫情防控指导，压实场所主体责任，督促落实疫情常态化防控措施。

## 附件 3

### 娱乐场所恢复开放疫情防控措施指南（第三版）

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，推进娱乐场所开放管理，制定本指南。

#### 一、总体原则

（一）坚持常态防控。各地要继续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，慎终如始、再接再厉，抓紧抓实抓细娱乐场所常态化疫情防控，特别是要提前做好疫情防范应对工作。

（二）坚持科学防控。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，科学动态调整娱乐场所防控策略和措施。

（三）坚持精准防控。坚持常态化精准防控和局部应急处置有机结合，重点加强对娱乐场所精准防控，原则上不对全辖区、全行业实行“一刀切”。

#### 二、基本要求

新冠肺炎疫情低风险地区，经当地党委、政府同意，歌舞娱乐场所接纳消费者人数原则上不得超过核定人数的75%，每个包间接纳消费者人数原则上也不得超过核定人数的75%；游艺娱乐场所接纳消费者人数原则上不得超过核定人数的75%。

疫情防控风险等级调整为中高风险区域的，建议暂停营业。

#### 三、防控措施

娱乐场所要在遵守当地疫情防控要求基础上，结合实际，重点采取以下防控措施。

##### （一）场所防控

1. 落实场所主体责任。有防控应急处置预案，有防控制度和责任人，有防护物资设备（口罩、洗手液、消毒剂等）。

2.做好消毒清洁。对经常使用的茶杯、茶具等公共用品用具和公共设施定期消毒；保持环境卫生清洁，及时清理垃圾。

3.做到“一客一用一消”。麦克风使用完毕后及时更换筒套，并做好清洁消毒；歌舞娱乐场所的点歌按钮、屏幕及附属设施，游艺娱乐场所的按键、摇杆、代币及附属设施应当使用一次消毒一次。

4.配备洗手消毒物资。公用卫生间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作；有条件时可在服务台等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备。

5.确保有效通风换气。首选自然通风，如使用集中空调，开启前检查设备是否正常，新风口和排风口是否保持一定距离；运行过程中以最大新风量运行，定期对送风口等设备和部件进行清洗、消毒或更换。

6.科学餐饮。提倡分餐制、使用公筷公勺、错峰用餐；提倡节约粮食，防止餐饮浪费。

7.加强防控宣传。通过海报、电子屏和宣传栏等加强疫情防控知识宣传。

8.出现新冠肺炎病例时，应在当地疾病预防控制机构的指导下，对场所进行终末消毒，同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

## （二）消费者防护

1.做好预约登记检测等措施。落实预约消费、佩戴口罩、测量体温、出示健康码、实名登记、人流控制等制度；消费者体温异常的，建议及时就医。

2.保持安全距离。在收银台、等待区等设置“一米线”，推荐非接触式扫码支付，提醒消费者保持安全距离。

## （三）员工防护

1.做好员工健康管理。落实员工健康监测、测量体温、佩戴口罩等措施，如出现可疑症状应及时就医。

2.注意个人卫生。及时洗手消毒，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；口罩弄湿或弄脏后，及时更换。

#### **四、保障措施**

(一)落实报告制度。发现疑似病例的，娱乐场所应及时向当地卫生健康行政部门、文化和旅游行政部门报告；疑似病例确诊的，属地文化和旅游行政部门应逐级上报至文化和旅游部。

(二)压实各方责任。地方文化和旅游行政部门应当在属地党委政府的领导下，切实承担部门责任，加强对娱乐场所疫情防控指导，压实场所主体责任，督促落实疫情常态化防控措施。

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

1990-01-01 00:00:00.000000000

# 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）



## 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。

(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馈完善，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。

## 2021年元旦春节期间文化和旅游市场安全 生产、疫情防控、文明旅游检查安排

检查分组	带队领导	参加科室（单位）	检查场所
第一组	叶孟中	办公室、组织人事科、机关党委、执法支队	A级旅游景区、局直属单位
第二组	岳葆春	市场监管科、艺术科、政策法规科、执法支队	互联网上网服务营业场所、娱乐场所、旅行社、星级酒店、
第三组	孟楠	文化遗产科、文化产业科、宣传教育科、市文物保护局、执法支队	公共文化场所、文物建筑单位
第四组	孔淮祥	新闻出版科、传媒科、科技科、执法支队	印刷企业、出版物发行单位、广电和卫星地面接收设施

- 要求：1、2021年1月1日至2月17日，各组自行安排检查；  
2、排序首位的参加科室（单位）负责人为联络人；  
3、检查结束后三日内，各组将检查表格交市场监管科。

