

# 新冠肺炎流行期间北京市旅行社防控指引

## （第十一版）

（本指引由市文化和旅游局制定并解释，由市疾控中心归口并发布）

### 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，针对团队旅游涉及范围广、流动性大、链条长等特点，坚持“一场所一策”“一单位一策”，制定并更新疫情防控方案和应急预案，明确责任人和处置流程，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。

按照从严从紧的原则，北京市旅行社要严格落实北京和京外旅游目的地（含途经各地）疫情防控的各项要求。从严做好游客招徕、组织、接待等环节的疫情防控工作，提醒和引导游客、特别是老年游客增强安全意识，认真落实好对游客、导游、司机等全口径参团人员的测温、扫码验码、查验72小时内核酸检测阴性证明、新冠疫苗全程接种或加强免疫接种（全程接种六个月以上的，应提供加强免疫接种证明）、提醒正确佩戴口罩（景区、车内、室内和室外人员密集处均应正确佩戴口罩）、保持安全距离、常通风、勤清洁消毒、健康监测管理等各项防控措施。及时关注疫情、政策变化情况，一旦出现疫情形势变化，按照应急预案及

时响应疫情防控措施。

(二) 平稳有序暂停及恢复。北京市暂不恢复进出京跨省团队旅游及“机票+酒店”业务，继续暂停出入境团队旅游及“机票+酒店”业务。

(三) 严防聚集性疫情传播风险。不得以低价、免费、礼品等为噱头诱导老年人参加旅游团队，利用培训会、推介会、产品展示会等形式向旅游团队老年人推销或变相推销保健品、生活用品、理财产品等。

(四) 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

(五) 加强风险研判。旅行社要对旅游产品进行疫情防控和旅游安全风险评估、依规备案旅游团队电子行程单、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，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，及时掌握最新疫情防控政策，及时关注了解旅游目的地、途经地和客源地、客人常住地等相关地区疫情风险等级和新增本土新冠病毒感染者变化情况，熟悉我市对陆路边境口岸所在县（具体名单以我市更新公布的陆路边境口岸范

围为准)限制进(返)京管控措施。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。

(六)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,合理控制旅游团队人数,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。

(七)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,为直接服务岗位员工配备 N95 或 KN95 口罩、体温检测设备、洗手液、一次性手套、消毒用品等防疫物资,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。

(八)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,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。

(九) 加强行前排查。旅行社应通过旅游团队电子行程单系统及时、准确备案所有旅游团队相关信息。

旅行社要做好全口径参团人员信息采集、健康档案、测温、验码，要求游客、导游、司机及其他随团工作人员如实告知与旅游活动相关的个人姓名、身份证号、手机号、常住地址、健康状况等信息，对没有通过健康码核验、无出团当日72小时内核酸阴性证明、无新冠疫苗全程接种或加强免疫接种证明（全程接种六个月以上的，应提供加强免疫接种证明）的游客要做好解释说明和劝阻工作。旅行社组织和接待的旅游团队成员（包括游客、导游、司机及其他随团工作人员）应无下列任一情况：健康码异常、无出团当日72小时内核酸检测阴性证明、无新冠疫苗全程接种或加强免疫接种证明（全程接种六个月以上的，应提供加强免疫接种证明）、体温异常等。

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”等功能协查获取健康状态。

### 三、行程管理

(十) 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。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。

旅行社要严格落实体温检测、健康宝扫码验码、核酸检测阴性证明、新冠疫苗接种证明查验制度。旅游团队行程开始当日乘车前，导游应对全口径参团人员（含游客、导游、司机及其他随团工作人员）测温、验码，查验72小时内核酸检测阴性证明、新冠疫苗全程接种或加强免疫接种证明（全程接种六个月以上的，应提供加强免疫接种证明），向旅游者展示自测体温结果、健康宝状态、72小时内核酸检测阴性证明、新冠疫苗全程接种或加强免疫接种证明。此后每天乘车前均应对全口径参团人员测温、验码，查验72小时内核酸检测阴性证明，应提醒全口径参团人员每3日（72小时）核酸检测1次。

体温异常、健康宝异常、出现发热干咳等可疑症状人员不允许继续参加团队行程，劝导协助可疑症状人员严格做好个人防护，按防疫要求和规定立即就医检查并做好登记，指导健康宝异常人员应通过自驾、骑行或步行方式就近选择核酸检测点进行检测，不得乘坐网约车、出租车等公共交通工具，最大限度降低扩散风险。

（十一）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。严格执行景区和娱乐场所

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，应选择证照齐全、资质好的餐饮企业，引导、督促旅游者遵守餐厅控制人流密度等相关防疫管理措施，排队等候期间自觉保持 1 米以上的社交距离。倡导分餐制，就餐时不聚集，合理保持就餐间距，提倡隔位就坐、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。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，按照酒店防控指引要求做好防护，配合酒店做好测温、扫码验码、查验核酸检测阴性证明、登记等工作。

乘车期间健康管理。严格控制乘车人员密度，引导旅游者有序乘坐，全口径参团人员（含游客、导游、司机及其他随团工作人员）乘坐汽车等交通工具均应全程规范佩戴口罩，保持安全距离。

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，游客和导游在景区要正确佩戴口罩，保持安全距离，避免人员聚集，维护环境卫生，做好垃圾分类，爱护文物古迹。

（十二）规范导游防护。导游应按照“应接尽接”原则，完成新冠疫苗全程接种或加强免疫接种（全程接种六个月以上的，应进行加强免疫接种），接种疫苗后仍需注意个人防护，在岗期

间每 72 小时至少进行一次核酸检测。导游应每日进行自我健康监测，出现发热、咳嗽等可疑症状时，须及时就医，坚决杜绝带病上岗。

导游在上岗前要核验本人健康码、出团前 72 小时内核酸检测阴性证明、新冠疫苗全程接种或加强免疫接种证明（全程接种六个月以上的，应提供加强免疫接种证明），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（建议佩戴 N95 或 KN95 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。

（十三）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，把“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。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

(十四) 加强场所管理。旅行社要落实防控主体责任，制定、完善、更新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、通风和设立临时隔离观察场所等工作，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。对国际邮件和进口非冷链货品在拆包时要妥善消毒，避免“物传人”风险。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。

(十五) 强化员工日常监测。旅行社要建立并完善员工日常监测管理制度。

一是建立并更新员工常态化基础信息台账。彻底摸清员工（含各类小时工、短工、临时工、实习生、外聘、外包、劳务派遣、保安、保洁、保障人员以及对外合作出租经营区域的工作人员等）底数，建立并及时更新员工常态化基础信息台账（包括人员名单、身份证号、手机号、住址、居住状态、体温和核酸等健康状态、出入境、进出京等信息），做好各类来访人员登记，确保“来源可溯、去向可追”；

二是加强员工健康管理。按照疫苗接种“应接尽接”原则完成全员新冠疫苗全程接种或加强免疫接种（全程接种六个月以



上的，应进行加强免疫接种），严格落实核酸检测“应检尽检”有关要求，除提醒督促员工及时参加全市重点区和属地开展的区域核酸筛查外，提醒督促全口径员工须严格按北京市防疫政策在规定时间内完成核酸检测，建立并完善全员定期核酸检测制度，全员暂按每3日（72小时）进行一次核酸检测，对导游等直接面向游客、频繁接触服务对象或相关物品的重点岗位工作人员可适当增加检测次数，导游等随团工作人员出团时应持72小时内核酸检测阴性证明；

三是加强员工流动性管理。对所有员工、特别是居住在集体宿舍、群租房、员工日常通勤以及在外合租的，均应加强日常监管，要求员工严格执行各项常态化疫情防控措施，做到少外出、少聚集、少聚会、少聚餐、少到人群密集场所、尽量避免前往涉疫地区，有效降低员工流动性，提醒员工做好本人及同住人员健康防护。

员工离京、抵京后7日内不聚餐、不聚会，倡导居家办公，入境新入职人员应已执行入境管理措施；

四是加强经营和防疫统筹。员工一旦出现发热、干咳、乏力、咳痰、咽痛、腹泻、味觉异常、嗅觉异常、鼻塞、结膜炎、肌痛等新冠肺炎相关症状须立即报告本单位，立即督促协助员工严格做好个人防护，按防疫要求和规定及时主动就医排查并跟踪相关情况，坚决杜绝员工带病上岗，请假、缺勤、新入职员工须持48小时内核酸检测阴性证明方可上岗，压实员工个人防疫责任。本单位所在地区出现疫情后，要按属地防疫要求，员工原则

上居家办公，确需到岗的“两点一线”工作生活，最大限度减少社会面接触。

（十六）加强培训引导。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和教育引导，督促员工熟练掌握疫情防控、个人防护、卫生健康及应急处置等方面的措施、要求和知识，提高员工疫情防控和应急处置能力。要求和引导员工在工作期间加强个人防护，保持个人卫生、戴口罩（提倡直接服务岗位员工戴 N95 或 KN95 口罩）、勤洗手、保持社交距离，不带病上班。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。

（十七）整理台账档案。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

（十八）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，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和属地街道（乡镇）报告，尽快全面彻底摸清人员底数、涉及点位等情况，配合做好流调溯源、落位筛查、排查管控等工作，坚决防止漏点漏人

和漏管失控。

（十九）做好应急处置。若发生当旅游目的地政府有关部门对旅游发出预警提示或将行程相关区域列为疫情中、高风险等级地区或封控区、管控区、防范区时，旅行社应按如下原则开展后续应急处置：

一是未出发至该区域的旅游团队必须更改旅游行程或立即取消；

二是途径该区域的旅游团队立即停止旅游活动，并第一时间向当地卫生健康部门、疾控部门、文化和旅游行政部门、属地街道（乡镇）及旅行社业务经营许可证地址所在区文化和旅游行政部门报告，严格遵守并积极配合该区域所在地疫情防控工作要求和安排。

若行程中的团队发现疑似症状人员，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、疾控部门、文化和旅游行政部门、属地街道（乡镇）及旅行社业务经营许可证地址所在区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，旅行社要立即启动应急处置预案，按照疫情防控相关规定配合相关部门和单位做好患者隔离观察、密切接触者追踪等工作，妥善处理善后事宜。

## 六、保障措施

（二十）加强组织领导。旅行社要成立新冠肺炎疫情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，强化与合作商、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，确保暂停及恢复经营工作平稳有序。

（二十一）加强监督检查。旅行社要安排专人或部门严格按照“一团一报”制度，在全国旅游监管服务平台使用电子合同，并在北京市旅游团队电子行程单系统及时备案团队信息。

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。

（二十二）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内容，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。

（二十三）加强防控政策学习更新。旅行社要及时学习掌握并认真落实有关部门和本市最新疫情防控规定。

（本防控指引文件中黄色底纹部分为本版更新内容，蓝色标记部分为上一版更新内容。）