

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：

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，为扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，推进旅游企业扩大复工复产，现就有关事项通知如下：

一、工作事项

（一）恢复跨省（区、市）团队旅游。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。

（二）调整旅游景区限量措施。旅游景区要继续贯彻落实“限量、预约、错峰”要求，接待游客量由不得超过最大承载量的30%调至50%。在严格落实各项防控措施的前提下，采取预约、限流等方式，开放旅游景区室内场所。

二、工作要求

(一) 强化疫情防控管理。各地要坚持把疫情防控摆在首位,统筹做好旅游安全等各项工作。要按照“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,指导旅游企业制定应急预案,明确疫情防控和安全突发事件应急措施和处置流程。要督促旅行社控制团队规模,做好行程管理,将防控措施贯穿游客招徕、组织、接待各环节。在线旅游企业参照执行《旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南》。

(二) 规范旅游市场秩序。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,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。旅游企业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。

(三) 加强旅游景区开放管理。各地旅游景区要按照《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》要求,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。

(四) 树立文明旅游新风尚。各地要通过多种形式开展文明旅游宣传,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。

（五）提升应急处置能力。各地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。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。

（六）做好汛期旅游安全工作。各地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。

特此通知。

附件：旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南

文化和旅游部办公厅

2020年7月14日

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

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index?reportId=11_5026

