

附件 1

旅行社复工复产工作指引

(试行)

按照国家、省、市应对新型冠状病毒肺炎疫情分区分级防控工作指引及《广州市防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情工作指挥部办公室关于做好企业安全有序复工复产工作的通知》(穗防控办〔2020〕13号)要求,对涉及群众生活的行业要积极稳妥推动复工复产。为持续做好新冠肺炎疫情防控工作,有序推动全市旅行社有序恢复开放,现制定本工作指引。

一、分区分级防控

(一) 高风险地区

旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品,暂停为近 14 天有过疫情严重地区旅居史的来穗人员提供酒店、民宿以及短租房、时租房的预订服务,暂停线下处理旅游投诉。

(二) 中风险地区

旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品,暂停为近 14 天有过疫情严重地区旅居史的来穗人员提供酒店、民宿以及短租房、时租房的预订服务。可适度开展线下旅游投诉处理,需严格按照复工复产条件做好各项防控工作,有关

措施如下：

场所管理防控：

1.保持室内空气流通。应尽可能打开门窗对流通风换气，促进空气流通。通风条件不良的建筑，宜采用风扇加强通风换气。使用空调设备的场所，空调系统如为全空气系统，应关闭回风阀、全新风运行。对空调过滤网应每周清洁消毒一次，可用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）浸泡 30 分钟后，用清水冲净晾干后使用。

2.保持室内环境卫生清洁，及时清理垃圾，废弃口罩丢弃入专设垃圾桶。

3.公用物品、公共接触物品或部位要加强清洁和消毒。

4.日常清洁及预防性消毒。环境及物品以清洁为主，预防性消毒为辅，应避免过度消毒。对台面、门把手、电话机、开关、热水壶把手、等经常接触的物体表面，可使用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）擦拭，作用 30 分钟，再用清水擦净。地面可使用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）用拖布湿式拖拭，作用 30 分钟，再用清水洗净。

工作人员管理防控：

5.指定专职健康管理员，对员工进行线上线下多种形式的防控新冠肺炎疫情知识宣传教育。

6.指导督促员工在“穗康”小程序如实登记申报，同步对本单位人员健康情况登记造册。

7.返岗开展线下旅游投诉处理的员工进入办公区域要佩戴口罩，人员间隔不小于 1.5 米。

8.建立员工健康日监测制度。对返岗员工，每日上岗前须进行体温检测，并逐一记录台账备查。员工若出现发热、乏力、干咳及胸闷等可疑新型冠状病毒感染的症状，不要带病上班，应主动戴上口罩到就近的指定救治医院发热门诊就诊。如果有相关疾病流行地区的旅游史，应主动将旅游史及接触者告诉医生，配合医生开展相关调查。

9.目前仍在疫情严重地区的员工，应劝阻其返穗。若已返穗，须接受居家隔离或集中隔离健康观察 14 天，按居住地要求进行健康监测，完成观察并取得解除医学观察通知书，方可返岗适度开展线下旅游投诉处理。

10.密切关注员工的心理健康，做好心理调适，合理安排工作时间，倡导员工适度锻炼，推行健康生活方式。

对外服务管理防控：

11.加强疫情防控措施宣传。在显著位置张贴暂停对发热和 14 天内有疫情严重地区旅行史人员提供服务的告示。

12.实施人员体温检测。在服务场所门口安排专人对投诉者测量体温，检查“穗康码”，体温正常方可进入。

13.所有人应当佩戴口罩。安排专人提醒投诉者在进入投诉处理办公区域之前佩戴口罩，投诉者不戴口罩时，拒绝其进入。

14.有条件的旅行社，要设置独立的投诉处理办公区域。

15.工作人员与投诉者距离不小于 1.5 米。长条桌同排投诉者隔位相坐，对面错位相坐；圆桌投诉者隔位相坐，人数不超过 5 人。

16.每次投诉者离开后立即使用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）对桌椅进行消毒，再安排下一个投诉者，间隔不低于 10 分钟。

17.建立来访人员信息台账。做好投诉者姓名、联系电话、来访时间、离开时间、接待人员等信息登记。

（三）低风险地区

旅行社及在线旅游企业（含分社与服务网点）严格按照复工复产条件做好各项防控工作。可以开业并正常开展线下旅游投诉处理，但仍不得经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品，暂停为近 14 天有过疫情严重地区旅居史的来穗人员提供酒店、民宿以及短租房、时租房的预订服务。有关措施如下：

场所管理防控：

1.保持室内空气流通。应尽可能打开门窗对流通风换气，促进空气流通。通风条件不良的建筑，宜采用风扇加强通风换气。使用空调设备的场所，空调系统如为全空气系统，应关闭回风阀、全新风运行。对空调过滤网应每周清洁消毒一次，可用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）浸泡 30 分钟后，用清水冲净晾干后使用。

2.保持室内环境卫生清洁，及时清理垃圾，废弃口罩丢弃入

专用垃圾桶。

3.公用物品及公共接触物品或部位要加强清洗和消毒。

4.日常清洁及预防性消毒。环境及物品以清洁为主，预防性消毒为辅，应避免过度消毒。对台面、门把手、电话机、开关、热水壶把手、等经常接触的物体表面，可使用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）擦拭，作用 30 分钟，再用清水擦净。地面可使用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）用拖布湿式拖拭，作用 30 分钟，再用清水洗净。

5.取消非必需的室内外聚集性活动。如确需开会，应减少开会人员数量，缩减会议时间。开会时，尽可能保持会议室通风，所有参会者佩戴口罩，人员之间间隔 1 米以上。会议期间尽量不提供茶水（可提供瓶装水）。会议结束后，对使用过的杯具煮沸消毒，场地和桌面可使用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）用拖布湿式拖拭，作用 30 分钟，再用清水洗净。

6.加强食堂防控管理。有食堂的旅行社，按相关工作指引的要求加强食堂通风换气，每天对餐桌表面、桌椅、地面、门把手等高频次接触区用含氯消毒剂（有效氯浓度 250 mg/L~500 mg/L）进行消毒。采用分段供餐，或自助分散就餐等方式，尽可能减少人员聚集。集中供餐的食堂，排队打饭时人与人保持距离，就餐时人员分散错位就坐，避免面对面交谈。

7.做好厕所清洁管理。除按照平时日常清洁外，在疫情防控期间应额外进行消毒处理。加强通风换气，每隔 2 小时使用含氯

消毒液按照稀释配比（如 1:100 稀释家用漂白水）清洁一次，尤其是马桶、便器、洗脸台、水龙头和门把手等。每天清洁检查一次卫生间地面排水口（地漏），检查下水道的密闭性，如发现下水道有反水、漏水的情况，应及时处理，并留意马桶或便器的密封性，如有异味及时检修。

工作人员管理防控：

8.指定专职健康管理员，对员工进行防控新冠肺炎疫情知识宣传教育。

9.指导督促员工在“穗康”小程序如实登记申报，同步对本单位人员健康情况登记造册。

10.员工进入办公区域要佩戴口罩，人员间隔不小于 1.5 米。

11.建立员工健康日监测制度。员工每日上岗前须进行体温检测，并逐一记录台账备查。员工若出现发热、乏力、干咳及胸闷等疑似新型冠状病毒感染的症状，不要带病上班，应主动戴上口罩到就近的指定救治医院发热门诊就诊。如果有相关疫情严重地区的旅游史，应主动将旅游史及接触者告诉医生，配合医生开展相关调查。

12.目前仍在疫情严重地区的员工，应劝阻其返穗。若已返穗，须接受居家隔离或集中隔离健康观察 14 天，按居住地要求进行健康监测，完成观察并取得解除医学观察通知书方可返岗。

13.密切关注员工的心理健康，做好心理调适，合理安排工作时间，倡导员工适度锻炼，推行健康生活方式。

对外服务管理防控：

14.加强疫情防控措施宣传。在显著位置张贴暂停对发热和 14 天内有疫情严重地区旅行史人员提供服务的告示。

15.实施人员体温检测。在服务场所门口安排专人对投诉者测量体温，检查“穗康码”，体温正常方可进入。

16.所有人应当佩戴口罩。安排专人提醒投诉者在进入投诉处理办公区域之前佩戴口罩，投诉者不戴口罩时，拒绝其进入。

17.有条件的旅行社，要设置独立的投诉处理办公区域。

18.工作人员与投诉者距离不小于 1.5 米。长条桌同排投诉者隔位相坐，对面错位相坐；圆桌投诉者隔位相坐，人数不超过 5 人。

19.每次投诉者离开后立即使用含氯消毒剂对桌椅进行消毒，再安排下一个投诉者，间隔不低于 10 分钟。

20.建立来访人员信息台账。做好投诉者姓名、联系电话、来访时间、离开时间、接待人员等信息登记。

二、复工复产条件

（一）主体责任落实到位。各旅行社应严格落实主体责任，由单位主要负责人负责，制定完善疫情防控工作措施和应急预案，明确疫情防控工作职责。

（二）员工排查到位。各旅行社所有办公场所做好员工排查登记，掌握复工复产每名员工健康状况、过去 14 天去向，对来自或者去过疫情严重地区的员工建立台账，按规定对其采取健康管

理等措施。对目前仍在疫情严重地区的员工，应劝阻其返穗。若已返穗，须接受居家隔离或集中隔离健康观察 14 天，按居住地要求进行健康监测，完成观察并取得解除医学观察通知书方可返岗。

（三）设施物资到位。各旅行社所有办公场所准备必需的体温探测仪、消毒水、口罩等疫情防控物资，优先保障一线员工配备防护用品。具备隔离条件的，落实隔离场所；不具备自行设立隔离场所条件的旅行社，要按照属地的统一安排，确定具体的隔离观察地点并向所在社区报备。

（四）场所管理到位。各旅行社所有办公场所做好设施设备、工作人员的卫生防疫措施，做好场所通风、环境卫生与消毒、从业人员卫生管理、加强顾客管理等工作。尽可能配备有杀菌作用的洗手液或提供消毒纸巾，有条件的旅行社可把水龙头改为非接触式水龙头，避免接触。对于顾客接触多的地方（如走廊、电梯、扶手、把手、洗手间、厕位等），每天消毒不少于 6 次。

（五）宣传教育到位。各旅行社做好疫情防控知识宣传和培训，在经营场所显著位置设置新冠肺炎的宣传专栏，大力普及相关防控知识，多渠道做好疫情防控宣传教育工作。

（六）安全生产管理到位。各旅行社落实安全生产主体责任，加强安全生产管理，确保安全责任、安全培训、安全投入、安全管理和应急救援到位。复工复产前落实召开一次专题会议、制定一套复工复产方案、组织一次全面检查、召开一次安全教育、召开一次班前会议“五个一”管理措施；复工复产前落实好上述安全

生产责任要求。不具备安全生产条件的，不得复工复产。

三、实施属地管理

各区按照市新冠病毒肺炎疫情防控指挥部关于复工复产分区分级管控和本工作指引，有序推动旅行社复工复产，按要求做好后续防控工作。

疫情防控解除之后，旅行社及在线旅游企业根据省、市最新要求，经相关主管部门同意，才能经营团队旅游、“机票+酒店”旅游产品以及为相关来穗人员提供酒店、民宿、短租房、时租房的预订服务。

本指引适用于新冠肺炎疫情期间，如省、市对新冠肺炎疫情防控工作有新的文件要求，按照省、市要求执行。

本指引由市新冠肺炎防控指挥部办公室文化旅游防控组负责解释。联系人：秦继红，电话：81078299。