

DB 4401

地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

旅游团队突发公共卫生事件防控操作指南

Guidelines for Public Health Emergency Cases for Tour Group

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

20** - ** - **发布

20** - ** - **实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市文化广电旅游局提出。

本文件由广州市文化广电旅游局归口。

本文件起草单位：广州市文化广电旅游局、广州广之旅国际旅行社股份有限公司、广州地区旅行社行业协会、江泰保险经纪股份有限公司广东分公司。

本文件主要起草人：

旅游团队突发公共卫生事件防控操作指南

1 范围

文件提供了旅游团队有效防控突发公共卫生事件的总体要求、机制与保障、预防与准备、应急处理、报告与信息发布、以及管理与提升的指南。

本文件适用于广州市行政区域内旅行社组织外出旅游的团队,以及接待外地旅行社组织来穗旅游的团队突发公共卫生事件的预防与应急控制处置。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 31385-2015 旅行社服务通则
LB/T 028-2013 旅行社安全规范
LB/T 084-2022 出境旅游领队服务规范
DB4401/T 139-2021 社会组织应对突发公共卫生事件防控规范
DB44/T 710-2010 旅游安全管理 旅行社
突发公共卫生事件应急条例
国家突发公共卫生事件应急预案
广东省旅游突发公共卫生事件应急预案

3 术语和定义

GB/T 31385-2015、LB/T 028-2013和LB/T 072-2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游公共卫生事件 tourism public health emergencies

旅游团队在行程中突然发生的传染病(3.2)疫情、群体性不明原因疾病(3.3)、群体性食物中毒(3.4)等造成或者可能造成游客身心严重损害的群发性公众性健康事件。

[来源:突发公共卫生事件应急条例第二条,有改动]

3.2

传染病 Infectious diseases

由各种病原体引起的能在人与人、动物与动物或人与动物之间相互传播的一类疾病,包括国家卫生健康部门决定列入相应类别管理和按照甲类管理开展应急监测报告的其他传染病。

注:我国目前法定报告的传染病,按照病毒的传播力及其致病性的高低、瞬间传播面及其防控难度的大小,以及爆发流行程度和危害程度,分为甲、乙、丙3类,共40种(详见附录A)。

[来源:中国疾控中心官网]

[来源：传染病防治法]

3.3

群体性不明原因疾病 diseases of unidentified causes

通常在2周内某个相对集中的区域（如同一个医疗机构、自然村、社区、建筑工地、学校等集体单位）内，同时或者相继出现3例及以上临床表现相同，经专家会诊未能诊断或解释病因，有重症或死亡病例发生的疾病。

注：群体性不明原因疾病有可能是传染病（包括新发传染病）、中毒或其他未知因素引起的疾病，具有如下特点：

- a) 临床表现相似性；
- b) 发病人群聚集性；
- c) 流行病学关联性；
- d) 健康损害严重性。

[来源：群体性不明原因疾病应急处置方案]

3.4

群体性食物中毒 mass food poisoning

食物中毒是指食用被生物性、化学性有毒有害物质污染的食品或食用含有毒有害物质的食品后出现的急性、亚急性食源性疾患。具有潜伏期短，发病快，集体进餐后常见集体发病，严重中毒的抢救不及时有生命危险。

群体性食物中毒：群体性食物中毒是指在一定时间内，在某个相对的区域，因食入或吸入特定有毒物质后，同时或相继出现3例及以上相同临床症状、体征者。多数表现为肠胃炎的症状，并和食用某种食物有明显关系。旅游团队集体进食团餐后出现急性肠胃不适（恶心、呕吐、腹痛、腹泻等）人数达到3人（含）以上的情形视作疑似食物中毒。食物中毒事故分级详见附录B。

[来源：]

3.5

旅行社 travel agency

为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务，并实行独立核算的企业。

[来源：GB/T 16766-2017,4.1.1]

3.6

组团社 organizing travel services

与旅游者订立包价旅游合同的旅行社（3.1）。

[来源：中华人民共和国旅游法第一百一十一条]

3.7

地接社 local travel agency

接受组团社委托，在目的地接待旅游者的旅行社（3.1）

[来源：中华人民共和国旅游法第一百一十一条]

3.8

履行辅助人 performance support

与旅行社存在合同关系，协助其履行包价旅游合同义务，实际提供相关服务的法人或自然人。

[来源：LB/T 072-2019, 3.2]

3.9

供应商 supplier

地接社（3.3）及履行辅助人（3.4）的统称。

4 总体要求

4.1 预防为主，常备不懈

提高对旅游团队在旅行中突发公共卫生事件的防范意识,对可能引发旅游团队公共卫生事件的情况及时进行分析、预警,做到早发现、早报告、早预防、早处理。

4.2 健全制度,加强管理

建立健全本企业旅游团队公共卫生事件防控机制,严格落实各项预防措施,加强培训管理、宣传引导、监督检查,制定防控方案和应急预案,及时动态调整。

4.3 统一领导,科学参与

落实主要负责人为本单位突发公共卫生事件防控第一责任人,按照法律法规,科学领导、指挥和协调常态化防控工作与应急处理工作。

5 机制与保障

5.1 设立防控机构

5.1.1 组织

旅行社应设立旅游团队突发公共卫生事件防控管理小组(以下简称“防控小组”),遵循统一领导、分级管理、职责分明、信息畅通、协同合作的原则,组长由企业主要负责人担任,成员由相关部门负责人或责任人组成。

5.1.2 职责

防控小组全面负责旅游团队公共卫生事件防控工作,主要职责包含但不限于:

- a) 贯彻落实国家有关法律法规,主持制订本单位旅游团队公共卫生事件防控的管理制度和应急预案;
- b) 明确上报机制和流程,畅通上报通道,提升防控和应急处置能力;
- c) 组织实施旅游团队公共卫生事件防控的教育、培训及应急预案的演练;
- d) 组织实施日常监督检查、考核评审,及时发现并消除隐患。

5.2 健全制度建设

5.2.1 建立、健全关于旅游团队公共卫生事件防控的规章制度并颁布实施。

5.2.2 制订详细的旅游突发公共卫生事件防控工作方案,包括但不限于:

- 组织架构;
- 职责分工;
- 日常防控;
- 应急处置;
- 物资保障体系。

5.2.3 针对旅游团队突发公共卫生事件防控制定系统、可行、规范、有效的应急预案,内容应涵盖但不限于:

- a) 紧急救援;

- b) 处理流程;
- c) 责任分工;
- d) 信息上报;
- e) 响应时间。

5.3 开展教育培训

5.3.1 全体员工应接受旅游团队突发公共卫生事件防控的培训，提高全员意识。

5.3.2 加强对一线服务岗位（导游、销售、客服、驾驶员等）的突发公共卫生事件防控、“安全告知义务及安全提醒义务”的培训和测试。

5.3.3 每年开展针对旅游团队突发公共卫生事件应急预案的演练。

5.4 持续监督检查与考核

5.4.1 旅行社应接受行政管理、安全生产监督管理等相关部门的监督、检查、管理和考核。

5.4.2 对关于旅行团队突发公共卫生事件防控制度的执行和工作开展情况定期进行自查、考核，内容包括但不限于：

- a) 制度的适宜性、有效性；
- b) 应急预案的合理性、有效性；
- c) 教育培训的计划性、有效性。

5.5 其他保障措施

5.5.1 旅行社应每年定期投保旅行社责任险增加保障；

5.5.2 根据疾控部门、文旅部门指引，适时配置应急设备、用品等物资保障。

6 预防与准备

旅行社应在产品设计、宣传与告知、资源筛选、服务交付等环节做好应对旅游团队突发公共卫生事件的预防和准备工作。

6.1 产品设计

6.1.1 产品设计应遵循安全第一原则，对旅游团队线路涉及的餐饮、住宿、交通、行程等内容逐项进行安全性评估。

6.1.2 了解并掌握旅游目的地和客源地公共卫生防控情况，公共卫生防控机构联系方式，使领馆联系方式等。

6.1.3 根据旅游目的地和客源地公共卫生情况合理安排旅游团队的行程线路、出游时间，合理设置团队规模。

6.1.4 动态掌握机票/火车票、酒店、餐厅、景区等旅游资源，提前做好预约等工作，确保资源兑付。

6.1.5 重要或大型团队产品，宜安排专人跟进落实全程的旅游资源 and 交通、住宿、用餐及行程安排等。

6.1.6 接待特殊人群团队时，旅行社宜与资源供应商共同加强资源安全评估和应急预案准备，并尽可能安排掌握相应急救知识的导游进行接待。

6.2 宣传与告知

6.2.1 线上线下结合，多种形式主动宣传卫生知识、防控科普、旅游文明行为公约（指南）等。

6.2.2 通过行程单、旅游须知、合同约定等多种形式履行安全告知义务，引导游客承诺自身无不宜参加团队旅游的重大传染病。

6.2.3 主动提示游客投保旅游意外伤害保险。

6.3 资源筛选

6.3.1 应选择具备合法资质的资源供应商和接待单位作为服务供方：

- 审核供应商资质，确保具有相应接待能力且符合当地公共卫生防控要求；
- 确保其提供的产品和服务符合保障人身、财产安全、卫生安全的要求；
- 检查供应商具有公共卫生事件防控措施（预案）。

6.3.2 应与供应商建立协同机制，加强沟通，及时掌握目的地公共卫生防控情况。

6.3.3 与供应商约定有关旅游团队公共卫生事件防控协同工作的内容，明确双方的责任与义务。

6.3.4 定期对履行辅助人进行包含旅游团队公共卫生防控工作在内的评估，对不能达标的履行辅助人应终止合作。

6.4 服务交付

导游（领队）应全程做好包括公共卫生事件防控在内的安全提醒和卫生监督工作。

a) 交通：

- 搭乘公共交通工具时，导游应提醒游客自觉遵守安全卫生规范和基本礼仪；
- 搭乘旅游包车时，导游应提前与车辆相关负责人确认车辆清洁及消毒情况；
- 游客为了自己和他人的健康，保持车厢清洁，不乱丢乱吐。

b) 餐食：

- 应选用具有合法经营资质、符合当地卫生标准且具有团队接待能力的正规餐厅；
- 根据行程时间提前通知餐厅备菜，使用围餐时每桌应备好公用筷子、公用汤勺；
- 若使用的是盒装分餐制（即套餐形式），导游应提前与餐厅沟通备好相应数量、标准相当的套餐及用餐环境；
- 发现餐厅存在卫生问题时，导游/领队可中止该餐厅的用餐安排并上报旅行社调整。

c) 住宿：

- 导游应提前与酒店确认房间清洁及消毒情况，宜在房间清洁完毕后再分发房卡，且确保房卡已完成消毒；
- 入住酒店前，导游应提醒游客进入房间后注意妥善处理个人卫生用品，避免二次污染。

d) 游览：

- 提醒游客自觉维护景区环境卫生，必要时保持社交距离，避免扎堆聚集；
- 提醒游客注意个人卫生，保持良好的卫生习惯，注意手部清洁；
- 提醒游客关注饮食卫生，不购买无牌小食摊档或散装食品，品尝当地特色食品时不宜过量。

7 应急处理

7.1 团内旅游者突发疑似重大传染病事件时：

- 导游应根据属地原则，及时报告旅行社，并上报事发地卫生部门或疾病预防控制中心；（出境旅游团队应同步报告当地使、领馆）
- 服从当地卫生部门的安排，积极主动配合当地卫生部门做好消毒防疫工作；
- 做好游客的安抚、解释工作，科学防疫，避免游客恐慌；

- 如当地卫生部门做出团队需就地隔离观察决定时，协助做好游客的食宿等后勤保障；
- 协助游客完成回程交通改签等安排，保障团队顺利结束。

7.2 团内旅游者出现或疑似重大食物中毒事件时：

- 导游/领队应立即拨打当地急救电话，急救车辆到达现场前，可在急救人员电话指导下采取必要的催吐、排泄措施；
- 尽快将患者送往医院抢救治疗，请医生开具诊断证明；
- 应立即与当地卫生医疗部门取得联系争取救助，同时及时报告旅行社、地接社、餐厅等；
- 通知餐厅保留食物样本，并配合事发地文旅部门及卫生、检验检疫等相关部门认真检查团队用餐场所，
- 启动旅行社责任险。

7.3 行程旅游地突发传染性疾病事件时：

- 旅行社与地接社做好协同，及时通报当地信息，对不适宜继续游览的目的地及时做好行程更改；
- 关注旅游团队行程安排，避免前往疫情发生地，尽量减少游客的行程及费用损失
- 根据属地原则，导游/领队组织游客配合完成必要的检查和检测工作，接受当地卫生部门的安排；
- 导游应及时向旅行社报告，配合当地卫生防疫部门做好对游客的防疫、安抚和宣传解释工作。

8 报告与信息发布

8.1 报告渠道顺畅

旅行社应保持畅通的信息上报渠道，保证掌握事件发展的最新消息和工作指引的下达执行，上报情况说明参见附录C。

8.2 信息发布详实规范

发生旅游团队公共卫生事件后，应严格遵照突发事件信息发布规定和程序对外发布，旅行社及其工作人员不应擅自对外发布信息。

9 管理与提升

9.1 建档总结

9.1.1 旅行社应及时对旅游团队遇到或发生的公共卫生事件按“一案一档”建立团队档案，做好事件的记录、文书归总等。

9.1.2 对团队遇到的公共卫生事件处理应举一反三，增强预防和应对能力，尽量防止同类事件再次发生。

9.2 优化提升

9.2.1 通过应急处理等检视旅行社现有的制度、预案、指引、文书等的适用性，及时调整优化。

9.2.2 规范旅游从业人员常规性的安全生产教育和急救技能培训，提高人员的安全意识，增强旅游突发事件防范和应急处理能力。

附 录 A
(资 料 性)
传 染 病 分 类

根据《中华人民共和国传染病防治法》对传染病甲类、乙类和丙类划分，具体如下：

甲类传染病是指：鼠疫、霍乱。

乙类传染病是指：传染性非典型肺炎、艾滋病、病毒性肝炎、脊髓灰质炎、人感染高致病性禽流感、麻疹、流行性出血热、狂犬病、流行性乙型脑炎、登革热、炭疽、细菌性和阿米巴性痢疾、肺结核、伤寒和副伤寒、流行性脑脊髓膜炎、百日咳、白喉、新生儿破伤风、猩红热、布鲁氏菌病、淋病、梅毒、钩端螺旋体病、血吸虫病、疟疾。

丙类传染病是指：流行性感冒、流行性腮腺炎、风疹、急性出血性结膜炎、麻风病、流行性和地方性斑疹伤寒、黑热病、包虫病、丝虫病，除霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒以外的感染性腹泻病。

国务院卫生行政部门根据传染病暴发、流行情况和危害程度，可以决定增加、减少或者调整乙类、丙类传染病病种并予以公布。

附 录 B
(资 料 性)
食 物 中 毒 事 故 分 级

根据《广东省食物中毒事故处理暂行规定》对食物中毒事故按照中毒人数、死亡人数、发生场所等分为重大食物中毒事故、较大食物中毒事故和一般食物中毒事故，具体如下：

重大食物中毒事故：死亡人数1人以上;中毒人数50人(包括50人)以上。

较大食物中毒事故：中毒人数30-49人(包括30人)。

一般食物中毒事故：中毒人数少于30人。

附 录 C
(规范性)

旅游团队突发公共卫生事件信息上报参考模板

<p>情况说明</p> <p>XXX公司(旅行社名称)__(线路)__团队(团号_____)，全团人数____人，导游/全陪/领队姓名_____。</p> <p>团队于__年__月__日，在(事故发生地)发生突发传染性疾病、食物中毒、当地突发传染性疾病影响(选择事情类型)，涉及人数共计XX人，危机情况XX人(姓名)。</p> <p>事件具体经过：……(填写内容包括：何时，何地，发生何事，团队受影响情况、是否报当地疾控部门或医疗机构，当地处理情况及要求，团队下一步安排等)</p> <p>医院初步治疗及诊断情况：……</p> <p>当地疾控部门处理意见：……</p> <p>当地报案回执/证明：……</p> <p>后续情况我社将跟进上报</p> <p style="text-align: right;">报告人签名： 日期：</p>
--