

DB 4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 283—2024

旅游团队突发公共卫生事件防控指南

Guidelines for prevention and control of pulbic health emergencies for
tour group

2024 - 10 - 14 发布

2024 - 11 - 14 实施

广州市市场监督管理局 发 布

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并归口。

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：秦继红、赵文志、黄静茹、文爽、杜玉坚、李盈、虞国华、张洁倩、江向华、辜明德、陈国策、贾雪飞、张爱珍。

旅游团队突发公共卫生事件防控指南

1 范围

本文件提供了旅游团队防控突发公共卫生事件的总体原则、机制保障、预防与准备、应急处理、信息上报以及归档总结的指南。

本文件适用于广州市行政区域内旅行社组织外出的旅游团队，以及接待外地旅行社组织来穗的旅游团队的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 072—2019 包价旅游产品说明书编制规范

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

旅游团队 **tour group**

通过旅行社或服务中介机构，以旅游包价形式，按照预先设定的行程进行有组织的旅游活动的旅游者群体。

3.2

旅游团队突发公共卫生事件 **public health emergencies for tour group**

旅游团队在行程中突然发生，造成或者可能造成旅游者健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、群体性食物中毒等事件。

[来源：《突发公共卫生事件应急条例》 第二条，有修改]

3.3

旅行社 **travel agency**

为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游、入境旅游、出境旅游、边境旅游及其他旅游活动的组团或地接业务，并实行独立核算的企业。

[来源：GB/T 16766—2017，4.1.1，有修改]

3.4

组团社 **organizing travel agency**

招徕、组织旅游者，与旅游者订立包价旅游合同并提供旅游服务的旅行社（3.3）。

[来源：GB/T 15971—2023，3.1，有修改]

3.5

地接社 **local travel agency**

接受组团社委托，实施旅游接待计划，安排旅游者在旅游目的地参观游览等活动的旅行社（3.3）。

[来源：GB/T 15971—2023，3.2，有修改]

3.6

供应商 supplier

在旅游团队服务过程中各种具体旅游资源和服务的提供单位，包括但不限于地接社（3.5）、旅游区（点）、酒店、餐馆、铁路、汽车公司、船运公司、航空公司等。

[来源：GB/T 31385—2015，3.14，有修改]

3.7

履行辅助人 assistant performer

与旅行社（3.3）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、自然人或其他组织。

[来源：LB/T 072—2019，3.2]

3.8

导游 tour guide

按照《导游人员管理条例》的规定，取得导游证，接受旅行社（3.3）委派，为旅游者提供向导、讲解以及相关服务的人员。

[来源：GB/T 16766—2017，4.1.7]

4 总体原则

总体原则如下：

- a) 预防为主，常备不懈：旅行社宜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突发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；
- b) 健全制度，加强管理：旅行社宜建立健全旅游团队突发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；
- c) 统一领导，科学参与：旅行社宜落实主要负责人为旅游团队突发公共卫生事件防控的第一责任人，按照法律法规和要求，领导、指挥和协调常态化防控工作与应急处理工作。

5 机制保障

5.1 设立防控机构

5.1.1 组织

旅行社宜设立旅游团队突发公共卫生事件防控工作组，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，组长由旅行社主要负责人担任，成员由相关部门负责人或责任人组成。

5.1.2 职责

防控工作组全面负责旅游团队公共卫生事件防控工作，主要职责包括但不限于：

- a) 贯彻落实国家有关法律法规，主持制订旅行社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，保持上报渠道畅通，提升防控和应急处置能力；
- c) 组织实施旅游团队突发公共卫生事件防控的教育、培训及应急预案的演练；
- d) 组织开展日常监督检查、考核评审，及时发现并消除隐患。

5.2 建立健全制度

- 5.2.1 旅行社宜建立、健全关于旅游团队突发公共卫生事件防控的规章制度并颁布实施。
- 5.2.2 制订详细的旅游团队突发公共卫生事件防控工作方案，包括但不限于：
 - a) 组织架构；
 - b) 职责分工；
 - c) 防控措施；
 - d) 应急处置；
 - e) 物资保障。
- 5.2.3 针对旅游团队突发公共卫生事件制定系统、可行、规范、有效的应急预案，内容包括但不限于：
 - a) 责任分工；
 - b) 响应时间；
 - c) 紧急救援；
 - d) 处理流程；
 - e) 信息上报。

5.3 开展教育培训及应急演练

- 5.3.1 旅行社宜组织全体员工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、安全提醒义务的培训和考核。
- 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 旅行社需接受相关行政管理部门的监督、检查、管理和考核。
- 5.4.2 旅行社对旅游团队突发公共卫生事件防控相关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。

6 预防与准备

6.1 产品设计

- 6.1.1 产品设计遵循安全第一原则，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及境外目的地使领馆联系方式等。
- 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，引导旅游者承诺自身无不宜参加团队旅游的重大疾病。
- 6.2.3 主动提示旅游者投保旅游意外伤害保险。

6.3 供应商筛选

- 6.3.1 通过以下方式筛选符合条件的供应商：
 - a) 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；
 - b) 确保其提供的产品和服务符合保障人身安全、财产安全、公共卫生安全等的要求；
 - c) 检查供应商具有突发公共卫生事件防控措施（预案）。
- 6.3.2 与供应商建立协同机制，加强沟通，及时了解和掌握当地公共卫生防控情况。
- 6.3.3 与供应商约定有关旅游团队突发公共卫生事件防控协同工作内容，书面形式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突发公共卫生防控情况在内的评估，对不能达标的履行辅助人可终止合作。

6.4 服务交付

服务交付内容如下：

- a) 交通：全程做好包括突发公共卫生事件防控在内的安全提醒和卫生监督工作；导游宜提前了解旅游包车的车辆清洁及物资配备情况，提醒旅游者自觉遵守安全卫生规范和基本礼仪，保持车厢整洁；
- b) 用餐：宜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；导游宜根据行程时间提前通知餐厅备菜，使用围餐时每桌宜备好公用筷子、公用汤勺；使用盒装分餐时（即套餐形式），导游宜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，导游可中止该餐厅的用餐安排并上报旅行社调整；
- c) 住宿：导游宜提前与酒店确认房间清洁及消毒情况，提醒旅游者进入房间后注意妥善处理个人卫生用品；
- d) 游览：导游宜提醒旅游者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；注意个人卫生，保持良好的卫生习惯，注意手部清洁；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 旅游团队发现疑似重大传染病疫情或群体性不明原因疾病时：
 - a) 导游根据属地原则，及时报告旅行社，并上报事发地卫生健康主管部门；出、入境团队宜视情况同步报送事发地相关主管部门；
 - b) 服从当地卫生健康主管部门的安排，积极主动配合做好相关工作；

- c) 做好旅游者的安抚、解释工作，避免旅游者恐慌；
 - d) 当地卫生健康主管部门要求旅游团队就地隔离观察时，旅行社需协助做好旅游者的食宿等后勤保障；
 - e) 协助旅游者完成回程交通改签等安排，保障团队顺利结束。
- 7.2 行程目的地发现疑似重大传染性疾病疫情或群体性不明原因疾病时：
- a) 组团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立即暂停旅游活动，及时做好行程更改；
 - b) 旅行社需关注旅游团队行程安排，避免前往疑似重大传染性疾病或群体性不明原因疾病的发生地；
 - c) 根据属地原则，导游宜组织旅游者配合完成必要的检查和检测工作，接受当地卫生健康主管部门的安排；
 - d) 导游需及时向旅行社报告，配合当地卫生健康主管部门做好对旅游者的防疫、安抚和宣传解释工作。
- 7.3 旅游团队出现或疑似群体性食物中毒时：
- a) 导游需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；
 - b) 尽快将患者送往医疗急救机构或医院抢救治疗，并保留相关证据；
 - c) 立即与当地卫生健康主管部门取得联系争取救助，同时报告组团社、地接社、相关主管部门等；
 - d) 通知餐厅保留食物样本及送检，配合相关主管部门的调查。

8 信息上报

旅行社需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A。旅行社及工作人员不应擅自对外散布相关信息。

9 归档总结

旅行社对旅游团队遇到的突发公共卫生事件处理经过需记录完整、归入团队档案，宜将处理经验形成文件材料，增强预防和应对能力。

附 录 A

(资料性)

旅游团队突发公共卫生事件信息上报参考模板

情况说明

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 。

团队于 年 月 日, 在 (事故发生地) 发生突发传染性疾病、当地突发传染性疾病影响、食物中毒 (选择事情类型), 涉及人数共计 XX人, 危机情况 XX人 (姓名)。

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)

医院初步治疗及诊断情况: ……

当地卫生健康主管部门处理意见: ……

当地报案回执/证明: ……

后续情况我社将跟进上报

联系方式:

报告人签名:

日期:

参 考 文 献

- [1] GB/T 15971—2023 导游服务规范
 - [2] GB/T 16766—2017 旅游业基础术语
 - [3] LB/T 084—2022 出境旅游领队服务规范
 - [4] DB4401/T 139—2021 社会组织应对突发公共卫生事件防控规范
 - [5] 中华人民共和国传染病防治法 2004年12月1日实施
 - [6] 中华人民共和国国务院令 第376号 突发公共卫生事件应急条例
 - [7] 国家突发公共卫生事件应急预案 2006年2月26日发布
 - [8] 广东省突发公共卫生事件应急预案 2013年8月9日修订
 - [9] 粤府函〔2017〕236号 广东省食品安全事故应急预案
-