

铜陵市文化和旅游局文件

铜文旅〔2020〕32号

关于铜陵市旅行社及服务网点复工复产 有关事项的通知

各县、区文化和旅游行政部门：

为认真贯彻落实市委市政府关于疫情防控和复工复产有关要求，进一步统筹做好疫情防控与经济社会发展各项工作，结合我市疫情防控实际，现就全市旅行社及服务网点复工复产有关事项通知如下：

一、复工范围

旅行社和在线旅游企业即日起有序恢复省内经营活动，跨省和出入境的团队旅游业务及“机票+酒店”旅游业务暂缓开放。

二、工作要求

（一）强化消杀通风。恢复营业的旅行社营业网点要进行彻底的清洗消毒和安全检查。复工后继续加强营业场所消毒清洁，确保室内空气流通，不得使用中央空调系统。

(二) 抓细防控措施。旅行社必须安排专人检测体温，督促提醒顾客戴口罩。保持进店人员安全间距不小于1米。要建立顾客信息追溯制度，收集消费者的有效身份信息和联系方式。结账时优先使用手机扫码等非现金支付方式。

(三) 做好安全保障。加强对员工的培训，指定专人负责疫情防控工作，从业人员必须落实戴口罩、勤洗手等自我防护措施，每日早晨上岗前进行体温检测，体温异常者不得上岗。

三、落实责任

(一) 落实主体责任。旅行社法定代表人或主要负责人为疫情防控工作第一责任人，严格执行铜陵市疫情防控规定要求，认真落实《铜陵市旅行社及服务网点复工防控措施指南》。

(二) 落实监管责任。各县区文化旅游管理部门要切实履行属地管理责任，严格落实防控要求，科学制定工作方案，加强巡查监管，对未严格落实疫情防控要求的旅行社，一律要求停业整顿。

附：《铜陵市旅行社及服务网点复工防控措施指南》



附件

铜陵市旅行社及服务网点复工防控措施指南

为指导全市旅行社及服务网点有序复工，特制定本指南。

一、落实企业主体责任。

明确各级负责人的疫情防控工作职责和内部责任机制，建立疫情防控体系，制定完善疫情防控方案。方案内容包括成立防控小组、防控小组职责分工、防控措施、发现发热人员后的应急处置措施等。

二、落实员工健康登记。

对每名员工的健康状况等进行排查，建立台账，并按规定对其采取健康管理等措施，经观察无异常方可上岗；对仍滞留在疫情严重地区的员工，要劝其暂缓返岗；建立“一人一档”，将上述内容记录在案。

三、强化防疫物资保障。

向返岗员工免费提供口罩、手套、消毒液等防护用品，在公共洗手间、茶水间等场所配备洗手液、消毒液等必要的个人防护用品。

四、做好人员出入管控。

办公区域进出口，必须安排专人检测体温，做好对员工上下班前的体温监测，并做好相应的登记，督促提醒顾客戴口罩。保持进店人员安全间距不小于1米。要建立顾客信息追溯制度，收集消费者的有效身份信息和联系方式。结账时优先使用手机扫码等非现金支付方式。7. 旅游景区主入口醒目位置设立告示牌，提醒游客遵守相关防控的要求、常识和注意事项，并公布当地疾病控制中心电话。游客服务（咨询）中心放

置中英文防治新冠肺炎的宣传资料，免费向游客发放。

五、加强室内场所管理。

保持办公场所、洗手间等区域的环境清洁，每日进行消毒；公共场所和员工较为密集的区域，要保持开窗通风和空气清洁；对密闭、半密闭区域，要按照规范要求落实防控和防扩散措施。疫情防控期间，旅行社不举办集聚性大型活动。

六、做好投诉纠纷处理。

积极妥善处理各类旅游投诉，密切关注舆情信息，积极进行正面回应和引导；协调旅游平台企业或相关企业，加快资金结算流程，做好旅游团队退费事宜；以人事部门为核心，成立劳动争议沟通调解中心，解决员工返岗后因工资发放、薪酬待遇、休息休假、工作量调整等事由与旅行社之间可能发生的劳动争议，做好员工的解释、安抚工作。

七、加强疫情防控教育培训。

将传染病预防知识纳入员工常规培训内容，确保全体员工掌握通风、消毒、卫生清洁和应急处置等必备防控知识和技能。

八、暂停跨省业务。

继续按照安徽省文旅厅统一工作部署，复工后仍然暂停经营跨省和出入境的团队旅游业务及“机票+酒店”旅游业务。