

乐清市文化和广电旅游体育局文件

乐文广旅体〔2020〕68号

乐清市文化和广电旅游体育局 关于印发《乐清市旅游景区秋冬季疫情防控 措施指南》等的通知

局属各单位、机关各科室：

为贯彻落实习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，在切实做好新冠肺炎疫情常态化防控前提下，有序做好我市旅游景区、旅行社、星级饭店、互联网上网服务营业场所、娱乐场所等的有序经营，现将《乐清市旅游景区秋冬季疫情防控措施指南》《乐清市旅游星级饭店秋冬季疫情防控措施指南》《乐清市旅行社秋冬季疫情防控措施指南》《乐清市互联网上网服务营业场所秋冬季疫情防控措施指南》《乐清市娱乐场所

秋冬季疫情防控措施指南》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

特此通知。

乐清市文化和广电旅游体育局

2020年9月29日

（此件公开发布）

抄送：各相关企业。

乐清市文化和广电旅游体育局办公室

2020年10月13日印发

乐清市旅游景区秋冬季疫情防控措施指南

为贯彻落实中央关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的有关精神，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，结合秋冬季新冠肺炎疫情防控要求和行业发展现状，做好我市旅游景区疫情防控工作、稳步做好旅游景区开放管理，制定本指南。

一、景区开放总体要求

（一）坚持常态防控。各旅游景区要继续把疫情防控放在首位，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，抓紧抓实抓细旅游景区常态化疫情防控工作。进一步健全疫情防控应急机制，明确旅游景区主要负责人是景区疫情防控的第一责任人，要把防控责任落实到部门和个人，确保各项措施执行到位。

（二）坚持科学防控。按照外防输入、内防反弹的要求，旅游景区要做好承载量和接待能力科学安排。我市新冠肺炎疫情防控风险等级和应急响应级别作出调整的，应当按照市疫情防控领导小组要求，科学动态调整防控策略和措施。

（三）做好各项宣传引导。各旅游景区要面向公众主动做好常态化疫情防控、预约旅游、厉行节约等宣传引导，强化公众疫情防控意识，加强秋冬季游客健康知识宣传，培育文明旅游、预约旅游和良好的餐饮习惯。

二、加强景区员工健康监测和管理

（一）做好员工健康监测和报告。应做好员工健康管理。要

关心关爱员工身心健康，及时做好疏导，出现异常情况要及时报告。

（二）强化疫情防控培训。加强对员工开展秋冬季流感等传染病预防知识、突发事件应急处置等事项的培训，确保员工上岗前具备必须的防控知识，提高员工对出现异常情况的敏感度和处置能力。

（三）严格上岗工作规范。应按照疫情防控相关要求，做好个人防护。减少人员聚集，加强员工用餐管理，实行错峰就餐。

三、做好景区公共卫生和场所防控

（一）加强清洁消毒。应及时对景区密闭建筑、公共场所、卫生设施、游乐设备、餐饮场所等进行通风换气、清洁消毒。景区内洗手、喷淋等设施应保持正常运行。做好景区垃圾分类处理。

（二）强化重点管理。各景区应根据实际，结合区域功能和项目类型，加强对重点场所、重点设施的精准防控，对容易形成人员聚集的项目和场所，要强化局部卫生管理和防控措施。

（四）做好安全保障。要做好医务服务，有条件的景区要准备必要的药物和防护物资，不具备条件的应当与医疗机构建立联系。要确保设备安全，应对景区交通和设施设备进行安全检查，确保符合恢复运营条件和安全管理要求。

四、强化景区游览管理

（一）严控游客流量。景区科学合理设置承载量，接待游客量不超过最大承载量的 75%。要严格落实门票预约制度，有效采

取智慧引导等手段，科学分流疏导游客，做好游客流量关口前置管控。

（二）落实实名登记。应实行实名制购票，做到可查询可追踪。有条件的景区应积极利用大数据和智慧手段，做好游客信息动态监测。

（三）加强游客防护。景区尽量采取互联网售票、二维码验票等方式有效减少人员接触。游客进入景区前须严格落实“亮（扫）码+测温”等措施，出现异常情况要及时报告所在乡镇街道。保持交通、购票、游览、休息、餐饮等场所人员间距。

（四）防止人员聚集。应采取分时段、间隔性办法安排游客入园。景区出入口、重要参观点、狭窄通道等容易出现人员聚集位置要配备管理人员，加强游客秩序管理。优化设置游览线路，避免瞬时拥堵。

（五）优化游览环境。餐饮服务单位应加强循环使用餐具清洁消毒或使用一次性无污染餐具，反对餐饮浪费，减少各项废弃物产生，优化游览环境。

（六）加强现场巡查。应配备人员加大景区巡查力度，对不符合疫情防控要求、不文明旅游等行为进行及时劝诫，切实维护好景区游览秩序。

（七）加强防控知识宣传。应通过官方网站、微信公众号、游客服务中心、提示牌、广播、电子显示屏等平台，及时发布景区恢复开放管理措施和疫情防控知识，帮助游客掌握防护要点、

增强防护意识、配合防控工作。

五、及时有效处置异常情况

（一）加强沟通联动。加强与市卫生防疫和所在乡镇（街道）等部门联动，发生异常情况应及时上报。

（二）做好应对处置。发现疑似症状员工或病例的景区，要立即采取隔离措施，加强密切接触者追踪、疫点消毒工作，按照市疫情防控领导小组的要求，及时做好应对处置工作。

乐清市旅游星级饭店秋冬季疫情防控措施指南

为贯彻落实习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，在切实做好新冠肺炎疫情常态化防控前提下，保持旅游星级饭店正常经营，制定本指南。

一、总体要求

（一）坚持常态防控。各旅游星级饭店应时刻绷紧疫情防控这根弦，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，结合星级饭店客人流动性大、来源范围广等特点，完善疫情防控方案和应急预案，及时动态调整，慎终如始做好星级饭店疫情防控工作。按照相关技术指南，完善星级饭店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，从严做好客房卫生、大型宴席、接待等环节的疫情防控工作。要提醒宾客增强安全意识，遵守有关安全警示规定，积极配合饭店做好各项防控措施。

（二）坚持动态管理。我市新冠肺炎疫情防控风险等级和应急响应级别作出调整的，应当按照市疫情防控领导小组要求，科学动态调整本单位的防控策略和措施。

二、日常管理

（一）加强做好内部管理。星级饭店要制度完善疫情常态化

管理工作应急预案，做好口罩、消毒剂等防疫物质的储备；加强人员培训；建立员工健康监测制度，每日对员工健康情况进行登记，如遇身体不适及时就医。

（二）严格落实进入饭店前“亮（扫）码+测温”等措施，如有异常人员，及时报告所在乡镇（街道）。

（三）做好对客区域的日常消毒。做好电梯、公共卫生间等公用设备和门把手等高频接触物体表面的清洁消毒，保持大堂、电梯口、前台和客房走廊等区域的环境整洁，及时清理垃圾；公共卫生间要配备足够的洗手液（或肥皂），水龙头等供水设施要保证正常工作。

（四）加强宾客和员工的自我防护。前台应设置1米线，提醒客人保持安全距离，酒店员工在工作场所服务时应全程佩戴口罩，顾客在公共区域应佩戴口罩，打喷嚏时应用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡。

（五）加强餐饮及大型宴席管理。大型宴席10桌以上必须向市商务局申报备案；包厢内餐桌距离要保持1米以上，实际就餐人数不能超过正常就餐人数的70%；严格落实食品安全管理制度。

（六）加强防控知识宣传。应通过官方网站、微信公众号、电子显示屏等平台，及时发布疫情防控知识，帮助宾客掌握防护要点、增强防护意识、配合防控工作。

三、及时有效处置异常情况

（一）加强沟通联动。加强与市卫生防疫和属地乡镇街等部门联动，发生异常情况应及时上报。

（二）做好应对处置。发现疑似症状员工或病例，要立即采取隔离措施，加强密切接触者追踪、疫点消毒工作，按照市疫情防控领导小组要求，及时做好应对处置工作。

乐清市旅行社秋冬季疫情防控措施指南

为贯彻落实习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，在切实做好新冠肺炎疫情常态化防控前提下，推进旅行社有序经营，制定本指南。

一、总体要求

（一）坚持常态防控。各旅行社应当按照属地原则，时刻绷紧疫情防控这根弦，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，结合团队旅游涉及范围广、流动性大、链条长等特点，完善疫情防控方案和应急预案，及时动态调整，慎终如始做好旅行社疫情防控工作。要认真总结跨省游恢复以来疫情防控工作经验，结合秋冬季疫情防控，强化关键环节管理，旅行社要严格执行疫情防控规定，按照相关技术指南，完善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，遵守旅游活动中的安全警示规定。

（二）坚持动态管理。我市新冠肺炎疫情防控风险等级和应急响应级别作出调整的，应当按照市疫情防控领导小组要求，科学动态调整旅行社防控策略和措施。

（三）坚持高质量发展。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。要引导游客树立科学旅游的理念，让安全出游、绿色出游、文明出游成为行动自觉。

二、行前管理

（一）加强风险研判。旅行社要对旅游产品进行安全风险评估，选择具有相应资质且符合当地疫情防控要求的供应商、合作商，确认防疫要求，明确各方权责，满足安全条件。要加强沟通联系，及时了解和掌握旅游目的地和客源地卫生健康部门疫情防控情况，做好线路设计、产品对接和预订等工作。组团社和地接社应明确双方疫情防控相关责任，加强协作配合，实现信息共享，确保团队旅游平稳、有序、安全。

（二）控制组团规模。旅行社要严格落实各地防控要求，根据自身运营能力和供应商、合作商接待能力，提前发布组团人数等产品防疫要求，合理确定团队人数，提倡小规模旅游团队。要强化数据分析，科学安排团队旅游线路、规模和出游时间，分时段、分批次、分区域开展旅游活动，避免游客聚集。

（三）配备防护用品。旅行社应当配备数量充足且符合一次性使用医用口罩标准或相当防护级别的口罩、体温检测设备、洗手液、一次性手套、消毒用品等防护用品，为司机、导游和游客提供必要的防护保障。要正确储存和使用消毒物品，远离火源和电源，不得混用、混放，定期检查并及时补充更换。要督促供应

商、合作商对旅游包车、酒店客房、餐厅等接待设施和场所进行全面消毒清洁。

（四）加强宣传引导。旅行社要严格落实团队旅游各项制度和规范，依法签订旅游合同，明确各方权责。要开好行前说明会，提示游客投保人身意外伤害保险，主动宣传疫情防控知识，特别是加强秋冬季游客健康知识宣传，及时发布游客出游防控注意事项，提醒游客落实“戴口罩、勤洗手、保距离”要求，增强游客自我防控意识。

（五）加强行前排查。旅行社要做好游客信息采集、健康档案、检测登记，要求游客报名时如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，出示健康码并在出行前再次核验。对没有通过健康码检核的游客要做好解释说明和劝阻工作。要落实体温检测制度，体温异常的游客不允许参加行程，劝导其就医检查并做好登记。

三、行程管理

（一）落实防控措施。旅行社要严格落实各地在交通、住宿、餐饮、游览、购物等方面的疫情防控要求，督促供应商、合作商落实通风、消毒等措施。要强化旅行社秋冬季疫情防控，继续落实好日常防控措施。要加强对游客的体温检测，游客乘坐汽车等交通工具应全程佩戴口罩，严格执行景区和娱乐场所“限量、预约、错峰”等措施，主动配合接待单位做好疫情防控相关工作。

（二）加强服务规范。旅行社要进一步落实《旅行社服务通则》《导游服务规范》等行业标准，明确各方责任，履行合同约定。

定，加强对游客的安全提示和行程管理。应注重防疫措施的反饋完善，不断改进服务漏洞，优化服务流程，提升服务水平。导游在做好个人防护的同时，要做好游客在乘车、入住、购票、游览、就餐等环节的防控提醒，引导游客科学佩戴口罩，保持安全距离，做好个人防护。

（三）倡导文明旅游。各旅行社要结合疫情防控工作，加强文明旅游宣传，把“坚决制止餐饮浪费行为，切实培养节约习惯”理念嵌入旅游产品设计和服务中，避免团餐浪费。提醒游客保持“一米线”、勤洗手、戴口罩、分餐制、公筷制等卫生习惯，推广“无接触”服务等健康旅游新方式。要加强对游客的宣传引导，倡导讲究卫生、拒绝野味、理性消费，提醒游客规范处理垃圾，树立文明、健康、绿色旅游新风尚。

四、企业内部管理

（一）加强场所管理。各旅行社要落实防控责任，完善企业内部疫情防控方案和应急预案，做好办公场所和旅行社服务网点卫生清洁、消杀和通风等工作。办公场所和旅行社服务网点应当将日常值守、清洁消毒、检测登记、垃圾清理、场地巡查、安全管理等各个防疫环节的责任落实到人，并根据市疫情防控领导小组要求，及时动态调整。

（二）做好员工监测。各旅行社应当按照要求做好员工健康管理，建立《员工健康记录表》，每日进行体温检测，及时掌握员工健康状况、出行轨迹等情况。发现员工出现发热、咳嗽、乏

力、鼻塞、流涕、咽痛、腹泻等相关症状，及时安排到就近定点医疗机构就诊，并跟踪相关情况。要在导游上岗前进行健康码核查，要求导游科学佩戴口罩。

（三）加强教育培训。各旅行社应当开展常态化疫情防控措施和应急处置等方面的专项培训，督促员工掌握疫情防控、个人防护、卫生健康及应急处置等方面的知识，提高员工疫情防控和应急处置能力。要压实导游责任，细化岗位职责，做好全陪、地陪等各项服务工作。

（四）建立工作台账。团队旅游行程结束后，旅行社要做好旅游团队档案整理，妥善保管游客和员工的健康信息，建立工作台账，做到可查询可追踪。要建立和完善游客投诉登记记录，认真听取各方意见，适时对自身的旅游产品进行回访、评价，不断改进产品和服务质量。

五、应急处置

（一）建立协同机制。旅行社应当预先掌握旅游目的地和客源地卫生健康部门、定点医疗机构等相关部门联系方式，并确保导游等服务人员知晓。要加强与合作商、供应商的协调联动，抓住关键环节，注重衔接贯通，特别是畅通疫情上报通道，发现疑似疫情应及时向当地卫生健康部门、文化和旅游行政部门报告。

（二）做好应急处置。组团社要密切关注旅游目的地疫情防控等级信息。当旅游目的地政府有关部门对旅游发出预警提示或将相关区域列为疫情中、高风险等级时，未出发的旅游团队必须

立即取消或更改旅游行程；已经在当地的旅游团队，必须暂停在当地的旅游活动，配合做好相关疫情排查工作。旅游团队如发现疑似症状人员，旅行社要立即停止该团旅游活动并第一时间向当地卫生健康部门、文化和旅游行政部门报告，配合相关部门做好疫情排查和防控措施。旅游团队中一旦出现确诊病例，旅行社要立即落实应急处置预案，按照当地有关疫情防控指引和要求，配合相关部门和单位做好患者隔离、密切接触者追踪等工作，妥善处理善后事宜。

六、保障措施

（一）加强监督检查。各旅行社要落实“一团一报”制度，在全国旅游监管服务平台填报旅游团队信息，上传电子合同。

（二）落实主体责任。要按照防控措施指南要求压实主体责任，加强自查，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。

乐清市互联网上网服务营业场所秋冬季疫情防控措施指南

为贯彻落实习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，在切实做好新冠肺炎疫情常态化防控前提下，推进互联网上网服务营业场所（以下简称“上网服务场所”）开放管理，制定本指南。

一、总体原则

（一）坚持常态防控。各上网服务场所要继续时刻绷紧疫情防控这根弦，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，慎终如始、再接再厉，抓紧抓实抓细本单位常态化疫情防控，特别是要提前做好疫情防范应对工作。

（二）坚持科学防控。我市新冠肺炎疫情防控风险等级和应急响应级别作出调整的，应当按照市疫情防控领导小组要求，科学动态调整本单位防控策略和措施。

二、基本要求

当我市新冠肺炎疫情属低风险区域，上网服务场所接纳消费者人数原则上不得超过核定人数的75%。

如我市疫情防控风险等级调整为中高风险区域的，上网服务场所暂停营业。

三、防控措施

上网服务场所要在遵守我市疫情防控要求基础上，结合实

际，重点采取以下防控措施。

（一）场所防控

1. 落实场所主体责任。有防控应急处置预案，有防控制度和责任人，有防护物资设备（口罩、洗手液、消毒剂等）。

2. 做好消毒清洁。对经常接触的公共用品和设施要定期消毒，保持环境卫生清洁，及时清理垃圾。

3. 做到“一客一用一消”。上网服务设备及附属设施（鼠标、键盘、耳机、开机键等）应当使用一次消毒一次。

4. 配备洗手消毒物资。公用卫生间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作；有条件时可在服务台等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备。

5. 确保有效通风换气。首选自然通风，如使用集中空调，开启前检查设备是否正常，新风口和排风口是否保持一定距离；运行过程中以最大新风量运行，定期对送风口等设备和部件进行清洗、消毒或更换。

6. 科学餐饮。提倡分餐制、使用公筷公勺、错峰用餐；提倡节约粮食，防止餐饮浪费。

7. 加强防控宣传。通过海报、电子屏和宣传栏等加强疫情防控知识宣传。

8. 出现新冠肺炎病例时，应在当地疾病预防控制机构的指导下，对场所进行终末消毒，同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

（二）消费者防护

1. 做好预约登记检测等措施。落实预约消费、佩戴口罩、“亮（扫）码+测温”、实名登记、人流控制等制度；消费者体温异常的，建议及时就医。

2. 保持安全距离。在收银台、等待区等设置“一米线”，推荐非接触式扫码支付，提醒消费者保持安全距离。

（三）员工防护

1. 做好员工健康管理。落实员工健康监测、测量体温、佩戴口罩等措施，如出现可疑症状应及时就医。

2. 注意个人卫生。及时洗手消毒，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡等；口罩弄湿或弄脏后，及时更换。

四、保障措施

（一）落实报告制度。发现疑似病例的，上网服务场所应及时报告所在乡镇（街道）。

（二）压实主体责任。按照疫情防控措施指南要求，压实场所主体责任，落实疫情常态化防控措施。

乐清市娱乐场所秋冬季疫情防控措施指南

防控和经济社会发展工作的重要指示精神，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，在切实做好新冠肺炎疫情常态化防控前提下，推进娱乐场所开放管理，制定本指南。

一、总体原则

（一）坚持常态防控。各娱乐场所要继续时刻绷紧疫情防控这根弦，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，慎终如始、再接再厉，抓紧抓实抓细本单位常态化疫情防控，特别是要提前做好疫情防范应对工作。

（二）坚持科学防控。当我市新冠肺炎疫情防控风险等级和应急响应级别作出调整的，应当按照市疫情防控领导小组要求，科学动态调整娱乐场所防控策略和措施。

二、基本要求

当我市新冠肺炎疫情处于低风险状态，歌舞娱乐场所接纳消费者人数原则上不得超过核定人数的75%，每个包间接纳消费者人数原则上也不得超过核定人数的75%；游艺娱乐场所接纳消费者人数原则上不得超过核定人数的75%。

当我市疫情防控风险等级调整为中高风险区域时，暂停营业。

三、防控措施

娱乐场所要在遵守我市疫情防控要求基础上，结合实际，重

点采取以下防控措施。

（一）场所防控

1. 落实场所主体责任。有防控应急处置预案，有防控制度和责任人，有防护物资设备（口罩、洗手液、消毒剂等）。

2. 做好消毒清洁。对经常使用的茶杯、茶具等公共用品用具和公共设施定期消毒；保持环境卫生清洁，及时清理垃圾。

3. 做到“一客一用一消”。麦克风使用完毕后及时更换筒套，并做好清洁消毒；歌舞娱乐场所的点歌按钮、屏幕及附属设施，游艺娱乐场所的按键、摇杆、代币及附属设施应当使用一次消毒一次。

4. 配备洗手消毒物资。公用卫生间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作；有条件时可在服务台等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备。

5. 确保有效通风换气。首选自然通风，如使用集中空调，开启前检查设备是否正常，新风口和排风口是否保持一定距离；运行过程中以最大新风量运行，定期对送风口等设备和部件进行清洗、消毒或更换。

6. 科学餐饮。提倡分餐制、使用公筷公勺、错峰用餐；提倡节约粮食，防止餐饮浪费。

7. 加强防控宣传。通过海报、电子屏和宣传栏等加强疫情防控知识宣传。

8. 出现新冠肺炎病例时，应在当地疾病预防控制机构的指导

下，对场所进行终末消毒，同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

（二）消费者防护

1. 做好预约登记检测等措施。落实预约消费、佩戴口罩、“亮（扫）码+测温”、实名登记、人流控制等制度；消费者体温异常的，建议及时就医。

2. 保持安全距离。在收银台、等待区等设置“一米线”，推荐非接触式扫码支付，提醒消费者保持安全距离。

（三）员工防护

1. 做好员工健康管理。落实员工健康监测、测量体温、佩戴口罩等措施，如出现可疑症状应及时就医。

2. 注意个人卫生。及时洗手消毒，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡等；口罩弄湿或弄脏后，及时更换。

四、保障措施

（一）落实报告制度。发现疑似病例的，娱乐场所应及时报告所在乡镇（街道）。

（二）压实主体责任。按照疫情防控措施指南，压实场所主体责任，落实疫情常态化防控措施。