ICS 03.200
A 24

团　　体　　标　　准

T/CTAA 0003—2020

旅游景区应对重大传染病疫情类突发公共卫生事件的运营指南

Operational guidelines for scenic spots to cope with public health emergencies of major infectious diseases

2020 年 11 月 5 日发布　　2020 年 11 月 20 日实施

中国旅游景区协会 发布

目　　次

目　　次 I
前　　言 II
引　　言 III
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 信息监测与预警 1
5 运营管理 2
5.1 景区关闭 2
5.2 景区恢复开放 2
5.3 员工防护管理 2
5.4 办公区域管理 3
5.5 公共卫生管理 3
5.6 设施设备管理 3
6 游客管理 3
6.1 游客游前服务 3
6.2 游客入园管理 4
6.3 游客游园管理 4
7 异常情况处置 4
参 考 文 献 5

前　言

本文件按照 GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本文件由中国旅游景区协会提出并归口。

本文件起草单位：华侨城旅游研究院

本文件主要起草人：姚军、王晓雯、倪征、王刚、谢扬、张树民、李毅、何风云、王秋霞、李登黎、黄可、刘晓峰、张昱竹。

本文件所代替标准的历次版本发布情况为：首次制定。

引　言

2020年初，全国爆发了新冠肺炎疫情重大突发公共卫生事件，并逐步发展成为国际关注的突发公共卫生事件。此次事件对整个旅游行业造成了重大冲击，也对旅游景区在应对突发公共卫生事件过程中的运营提出了更高要求，为指引全国旅游景区更好地应对类似突发公共卫生事件，做好运营与防控工作，保障人民群众生命安全和身体健康，按照国家突发公共卫生事件应急预案、突发公共卫生事件应急条例、中华人民共和国传染病防治法等国家有关法律法规，特制定本文件。

本文件不仅可应用于新冠肺炎疫情期间，未来全国旅游景区可继续应用并不断完善优化。

旅游景区应对重大传染病疫情类突发公共卫生事件的运营指南

1 范围

本文件规定了旅游景区对重大传染病疫情类突发公共卫生事件的信息监测与预警，应对该事件发生后的景区关闭与恢复开放程序，以及恢复开放后运营工作涉及的内部防控管理、公共空间防控、游览组织以及异常情况处置等内容。

本文件适用于全国旅游景区应对重大传染病疫情类突发公共卫生事件的运营工作。

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 16766-2017 旅游业基础术语

3 术语和定义

GB/T16766-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 attraction；places of interests；scenic spot

以满足旅游者出游目的为主要功能(包括参观游览、审美体验、休闲度假、康乐健身等），并具备相应旅游服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

[来源：GB/T 16766-2017，定义 9.1]

3.2

突发公共卫生事件 public health emergencies

是指突然发生，造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件。

[来源：突发公共卫生事件应急条例，定义 2]

3.3

重大传染病疫情 epidemic situation of major infectious diseases

是指某种传染病在短时间内发生、波及范围广泛，出现大量的病人或死亡病例，其发病率远远超过常年的发病率水平的情况。

[来源：国家突发公共卫生事件应急预案，名词术语 8.1]

4 信息监测与预警

应做好突发公共卫生事件相关信息的监测与预警工作，发现相关的信息后应做好对信息的跟踪、收集、评估等工作，并与所在地政府部门保持密切联络，做好景区可能闭园的准备。

5 运营管理

5.1 景区关闭

5.1.1 突发公共卫生事件发生后，景区应依据所在地政府疫情防控要求和疫情风险等级情况决定是否闭园，若所在地政府发布相关闭园通知，应及时关闭景区。

5.1.2 应成立专项工作组，由单位主要负责人负责领导，各部门负责人为成员，配合所在地政府做好疫情防控工作。

5.1.3 专项工作组应制定专项工作应急预案，建立信息监测、报送与发布制度，建立应急响应与处置工作机制，落实防控责任到景区具体职能部门。

5.1.4 应做好员工办公管理工作，宜采取弹性办公的方式减少员工出行和聚集。

5.1.5 应妥善处理游客票务退改相关事宜，做好对游客的解释工作。

5.1.6 应做好员工健康安全防护工作，为员工提供充足的防控物资保障，加强员工个人防护培训。

5.1.7 应做好闭园期间动物饲养、植物养护和设施设备维护工作。

5.1.8 应做好闭园期间的舆情监测工作，围绕舆情动态做好景区品牌形象管理。

5.2 景区恢复开放

5.2.1 突发公共卫生事件风险等级降低后，景区可启动恢复开放的工作程序，景区恢复开放应取得所在地政府有关部门同意，符合所在地政府疫情防控要求。

5.2.2 应依据国家及所在地政府突发公共卫生事件应急防控管理要求，按照分级分区的原则，结合景区实际，制定景区恢复开放工作预案。

5.2.3 景区恢复开放前应完成突发公共卫生事件科学防控的全员培训，开展应急演练，确保景区员工掌握防控工作各项要求，具备应对突发事件的能力。

5.2.4 应保障应急设施、设备等物资支持，做好景区员工防护及景区公共设施设备管理。

5.2.5 应做好恢复开放的信息发布，应通过官方网站、第三方平台、游客服务中心、提示牌、广播、电子显示屏等方式，及时发布景区恢复开放应急管理措施、游览项目及区域开放情况。

5.2.6 应分区域分项目逐步恢复开放，合理设定景区日承载量，国家如有相关规定应从其规定。

5.2.7 应优化设置游览线路，加强游客秩序管理，应对游客易聚集区域（景区入口、核心游览区域、交通接驳点、游客休息区域等）制定针对性的引流措施，避免游客扎堆、拥挤。

5.2.8 应做好相关应急防护知识和法律法规的宣传，帮助游客增强防护意识、掌握应对要点、配合景区防控工作。

5.3 员工防护管理

5.3.1 应做好员工健康监测和管理，建立员工身体健康档案，动态监测员工身体情况，应做好员工心理疏导。

5.3.2 员工如出现不适症状者应立即实行居家隔离观察，并向本单位有关部门逐级汇报，同时向所在社区、所在地政府有关部门报告，必要时应及时就医。

5.3.3 应做好员工宿舍的防控管理，应做好宿舍区域的清洁工作。

5.3.4 应倡导员工减少不必要外出，正确佩戴口罩及其他防护用品。倡导合理膳食、适量运动、规律作息等健康生活方式。

5.4 办公区域管理

5.4.1 应为全体上岗员工配备口罩，为安检、检票等与游客高频接触的岗位员工配备必要的防护物品和消毒用品。

5.4.2 应合理安排轮岗排班，合理安排员工工作时间和工作量。应取消不必要的会议，必须召开的会议应缩短时间、控制规模。宜采用网络办公和在线会议减少人员聚集。

5.4.3 员工进入办公区域前应洗手、消毒，个人办公距离宜保持合理间距，多人同时办公及接待外来人员时应正确佩戴口罩。

5.4.4 应加强办公场所管理和通风换气，并按时进行消毒，保持环境卫生。食堂、电梯、卫生间、洗手池等公共区域及相关物品，应加强消毒管理。电梯按钮、门把手等频繁接触部位应适当增加消毒频次。

5.4.5 应加强进出人员登记管理，减少非本单位人员进入。应暂时停用指纹考勤机，改用其他方式对进出人员进行登记。

5.4.6 员工食堂应设置洗手设施，配备消毒用品，做好炊具餐具消毒。

5.5 公共卫生管理

5.5.1 应做好景区内各区域的消毒、通风工作,并建立消毒、通风的记录和检查台账。

5.5.2 应强化景区停车场防控和消毒管理，车辆应实行分区停放。

5.5.3 应保证公共卫生间通风良好，卫生设施完善，确保消毒消杀到位。

5.5.4 游客中心、景区购物及餐饮等场所应加强通风换气，减少人员聚集，保证消毒频次，并放置已消毒告示。

5.5.5 应规范垃圾收集处理，加强垃圾箱清洁、消毒。在公共区域设置废弃口罩回收专用箱（桶）。

5.6 设施设备管理

5.6.1 为游客提供的拐杖、轮椅、雨伞、语音导游设备等物品，应做到“一客一消毒”。

5.6.2 景区内游客使用的娱乐设施设备表面，应做到“一客一消毒”，并做好已消毒信息提示。

5.6.3 游船、电瓶车、代步车等内部交通工具每趟（次）必须消毒。

5.6.4 应做好空调使用和消毒管理。宜暂停使用中央空调，采用自然通风。

5.6.5 应加强景区范围内施工项目现场管理，落实防控主体责任，签订防控责任书，有序恢复商铺经营及项目建设。

6 游客管理

6.1 游客游前服务

6.1.1 宜实行门票预约、预售和实名制购票游览，为游客提供多种渠道的门票预订服务。

6.1.2 景区预约入园宜实行分时段的预约制度，引导游客分时段、错峰入园。

6.1.3 景区入口醒目位置应设立告示牌，提醒游客遵守防疫防控要求，公布所在地政府疾病控制中心电话。

6.2 游客入园管理

6.2.1 景区入口应明确告示游客佩戴口罩入园，实行入园必检，确保对全部入园游客测量体温，查验或登记与疫情防控要求相关的游客个人信息。

6.2.2 应谢绝不配合防控工作的游客入园。

6.2.3 应设置由专人负责的临时隔离区，并配备垃圾箱，实行“专箱专用”。

6.2.4 景区售票窗口、入口等位置，应醒目设置因疫情防控要求暂不开放项目的提示信息。

6.3 游客游园管理

6.3.1 恢复开放的景区项目应从严控制客流量，游乐设备单次运载人数应不超过理论值上限的40%，采取隔位就坐方式确保合理游客间距。

6.3.2 应确保排队区域游客合理间距，宜达到1.5米以上，宜推行虚拟排队、网络排队。

6.3.3 如需使用内部交通工具（接驳车、缆车、电瓶车、游船等），应确保乘客隔位就坐，做到“一客一消毒”。

6.3.4 售票窗口服务人员、保洁员、讲解员等对客服务员工应正确佩戴和摘脱口罩，宜使用无线耳机、扩声器等电子设备讲解，并与游客保持1.5米以上距离。

6.3.5 应加强支付措施管理，宜采用无感支付和无接触支付方式。

6.3.6 应做好景区内餐饮卫生及服务管理，严格执行食品安全法和防疫相关要求，避免人员聚集。

6.3.7 应加大景区巡查力度，对游客随意摘除口罩、随地吐痰等不符合疫情防控要求、不文明旅游等行为及时劝诫。

7 异常情况处置

7.1 应与政府相关部门建立突发情况处置的应急机制和联动机制，做到早发现、早处置、早防控。

7.2 应按照专项预案做好异常情况的应对处置，做好应急救援和相关管理人员培训，应加强与所在地卫生防疫和文化旅游等疫情防控相关部门联动，发现异常情况应及时上报。

7.3 发现疑似感染者后应立即采取隔离措施，并报告所在社区和政府有关部门。应配合医疗卫生防疫部门对发现的传染病确诊病人、疑似病人采取就地隔离、就地观察、就地治疗等措施，做好密切接触人群的信息采集和轨迹追踪，根据情况对密切接触者采取集中或居家医学观察，并做好舆论引导。

7.4 应及时做好疑似感染者、确诊病人所接触区域的消毒处理，消毒时应用可防御感染的防护服、口罩、橡胶手套、护目镜、橡胶鞋等物品进行个人防护，并配合所在地政府做好后续防控工作。

参 考 文 献

[1] 国家突发公共卫生事件应急预案[Z].国务院，2006
[2] 突发公共卫生事件应急条例[Z].国务院，2003
[3] 中华人民共和国传染病防治法[Z].全国人民代表大会常务委员会，2013
[4] 企事业单位复工复产疫情防控措施指南[Z].国务院，2020
[5] 旅游景区恢复开发疫情防控措施指南[Z].文化和旅游部，2020