

【发布单位】国家旅游局
【发布文号】-----
【发布日期】2010-04-21
【生效日期】2010-04-21
【失效日期】-----
【所属类别】政策参考
【文件来源】[国家旅游局](#)

关于做好世博会期间旅游团队服务和管理工作的通知

各省、自治区、直辖市旅游局（委）：

为保障上海世博会期间旅游团队正常运行和服务质量，创造良好的旅游市场秩序，根据上海世博会组委会的要求，现就世博会期间旅游团队服务和管理有关工作通知如下：

一、密切关注上海世博会信息。各级旅游部门要督促本地区旅行社在组织、接待赴上海旅游团队时，密切关注世博会发布的有关信息，特别是“中国2010年上海世博会官方网站”（www.expo2010.cn）和“上海世博交通网”（www.jtcx.sh.cn）等网络或新闻媒体发布的有关世博会活动的动态信息以及上海气候、交通疏导等信息，及时妥善安排和调整好旅游团队的行程，保障旅游团队行程畅通。

二、加强合同管理和特别约定。由于参观世博会的人数较多，组团前往世博园区游览的旅行社，应向报名者介绍和说明赴世博会旅游可能面临的问题和情况，并在签订合同时进行特别约定，防止因交通堵塞、排队时间过长或世博园区游览延期、取消等原因，造成的游览线路调整和项目减少而引发的各种旅游纠纷。

三、做好旅游团队提示提醒服务。组织、接待世博旅游团队的旅行社，要做好报名参团人员的审核，掌握游客基本情况；要召开“世博游览行前说明会”，提示游客在世博园游览的注意事项，告诫游客不要携带禁止带入园内的物品入园；在游览中要听从世博园管理人员和导游的指挥和安排，主动服从、配合安检工作，保障游览的秩序和安全；导游领队要提醒游客注意文明旅游、礼貌谦让，在排队等候时不要喧哗和拥挤，避免发生踩踏和扰乱世博会秩序等事件；当旅游团队在遇到交通管制时，要积极配合，服从交通指挥和管理。

四、加强旅游团队服务和质量。各级旅游部门和各旅行社，要加强旅游团队服务和质量管理工作。认真贯彻落实“旅游服务质量提升年”各项活动安排，切实做好世博会旅游团队服务，切实提高旅游服务质量，切实维护好旅游市场秩序。各级旅游部门和旅行社要认真查找本地区、本单位旅游服务薄弱环节，有针对性的采取措施，把在世博会期间为游客提供优质服务作为旅游行业提升服务质量的一次大练兵，努力提升旅游服务质量和旅行社的社会声誉。

五、加强旅游团队的安全管理。世博会期间，各级旅游部门和各旅行社都要加强旅游团队的安全管理工作，建立健全旅游安全管理责任制，明确安全责任人，做好导游、司机等相关人员的安全培训和协调管理；要加强对游客和工作人员旅游安全教育，防止发生交通、踩踏、食品卫生等意外事故；通过制定和细化紧急突发事件预案，强化安全措施，消除安全隐患；遇到旅游突发事件，要按照预案要求及时报告省级旅游部门，省级旅游部门须在第一时间报告国家旅游局。

六、做好旅游团队台帐信息工作。上海、浙江、江苏、山东、安徽、江西等一市五省的旅游部门和旅行社要认真落实国家旅游局有关建立“上海世博会入境旅游团队台帐统计系统”的要求，指定专门人员负责填报、审核团队信息。旅行社要如实全面按时填报相关数据，旅游部门要做好对旅行社填报信息的监督和核实工作。

请各级旅游部门将上述要求尽快通知到本地区的旅行社，抓好监督检查，切实做好组织、接待世博会旅游团队服务、质量、安全和管理工作的。

特此通知。

国家旅游局

二〇一〇年四月二十一日

说明:本库所有资料均来源于网络、报刊等公开媒体，本文仅供参考。如需引用，请以正式文件为准。

京ICP证[080276](#)号 | 网上传播视听节目许可证(0108276) | 互联网新闻信息服务许可证(1012006040)

中国法院国际互联网站版权所有，未经协议授权，禁止下载使用或建立镜像

Copyright © 2002-2011 by ChinaCourt.org All rights reserved.

Reproduction in whole or in part without permission is prohibited