

扬州市创建全国旅游标准化示范城市工作方案

2018年2月，扬州市被国家旅游局确定为全国旅游标准化试点城市，将开展为期一年的创建试点工作，在试点工作通过验收后全面推广应用旅游标准化。为做好此项工作，根据国家旅游局下发的《全国旅游标准化发展规划》（2016-2020年）、《全面推进旅游标准化试点工作实施细则》的要求，特制订本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻党的十九大精神，努力在旅游业高质量发展上干在实处、走在前列。深入开展旅游标准化试点工作，完善旅游标准化运行机制，增强旅游业标准的实施效果，全面提升全市旅游服务质量，夯实旅游业作为我市永久性基本产业的地位，建设世界人民向往的国际文化旅游名城。

二、工作目标

到2018年底，我市旅游业各项标准得到有效实施，城市公共信息导向系统等公共服务设施完备；形成50家以上、涵盖15大类的优质旅游品牌企业；全市2018年旅游收入水平、游客人数增长分别达到15%以上；试点企（事）业单位在12301平台零（有责）投诉比例在90%以上，游客满意度位居全省前列；旅游业发展质量全面提升，成为全国旅游标准化示范城市。

三、工作任务

（一）大力实施旅游标准。全面实施旅游业45项国家标准、行业标准和5项地方标准，积极推动旅游企业参加旅游标准化创建试点工作，以点带面，指导全市旅游及“旅游+”企（事）业单位实施国家标准、行业标准和地方标准，规范服务行为。

（二）编制旅游标准工作规划。

在旅游行业开展推广应用国家标准、行业标准和地方标准情况普查工作，并依据普查结果，编制《扬州市旅游标准化发展规划（2019-2024）》和《扬州市旅游标准化工作管理办法》。各试点企（事）业单位建立适合自身发展需要的标准体系，并不断加以完善，逐步形成符合我市旅游业发展方向，适应未来技术和管理创新要求，以国家标准和行业标准为主体、地方标准为补充、全面覆盖“食、住、行、游、购、娱”等旅游产业要素的旅游标准体系。

（三）加强旅游标准宣传培训。通过报纸、广播、电视、网络等各类媒体对创建工作进行全方位立体宣传，增强公众知晓度。采取集中学习、专家讲座等形式，提高全市旅游企（事）业单位员工和相关从业人员对标准化工作的认知和应用水平，形成“单位有制度，岗位有责任，人人学标准，事事用标准”的良好氛围，让习惯符合标准，让标准成为习惯。

（四）开展旅游标准化实施效果评价。按照《扬州市创建全国旅游标准化示范城市工作责任分工》，市直相关部门定期对各县（市、区）、功能区和试点企（事）业单位开展旅游标准化试点工作情况指导、检查、评估，探索建立旅游服务标准化实施效果评价模式。开展旅游标准化服务评比工作，将标准制定与效果评定相结合，促进试点企（事）业单位服务质量提高、旅游品牌提升和经济效益增长。

（五）提升城市旅游服务功能。优化资源配置，加大投入，加快旅游服务设施的升级和完善，在扬州旅游政务网建设旅游标准化信息平台；建立旅游投诉分类、分级处置机制和平台，进一步提升城市旅游服务水平和综合竞争力。

（六）打造特色旅游产品。发挥我市旅游资源优势，做好“两古一湖”（古城、古运河和瘦西湖）标准化改造工作，推进大运河文化带建设，年内形成一批具有标准化、特色化的淮扬美食书场；丰富和完善以运河文化和盐商休闲文化为核心的多元化旅游产品体系，打造特色旅游产品，延长游客停留天数，增加旅游收入。重点发展运河、盐商、美食、园林、温泉、传统工艺等旅游，为国内外游客和广大市民提供丰富的高品质旅游产品。

四、工作步骤

创建旅游标准化示范城市计划1年时间完成，分5个阶段实施。

第一阶段：动员部署阶段（5-6月份）

1.召开全市创建全国旅游标准化示范城市动员大会，在全市范围内广泛动员，与各有关单位签订目标责任书，部署试点工作任务。

2.在报纸、电台、电视台和网络开辟专题、专栏和专版，积极引导全社会支持和参与创建工作，营造浓厚的创建氛围。

3.组织相关人员赴前期全国旅游标准化试点城市考察学习。

4.成立旅游标准化领导小组及办事工作机构。

5.受理旅游企业旅游标准化创建申请，遴选确定试点企（事）业单位名单，并向社会公布。

6.拟定《扬州市创建全国旅游标准化示范城市工作方案》，征求意见并修改完善，经市政府常务会议研究完善后下发。

7.启动《扬州市旅游标准化发展规划（2019-2024）》编制工作。

第二阶段：组织实施阶段（6-7月份）

1.建立创建评估工作督查机制，对照标准逐项抓落实，采取专项督查、群众评议、舆论监督相结合的办法，及时发现突出问题，认真整改提高；建立创建评估体系，做到阶段性工作与整体创建工作有机结合，增强创建工作实效。

2.各地、各部门根据工作责任分工和任务分解表，制定具体实施方案和工作指标，报创建办备案。

3.大力开展旅游标准化培训，提高各地、各企业人员的标准化意识。

4.各试点企（事）业单位成立相应组织领导、实施、督查机构，扎实开展对标、贯标和创标工作。

第三阶段 自查整改阶段（8月份）

市创建办开展定期和不定期检查，召开创建情况通报会，对创建工作中存在的问题进行通报，督促属地政府、功能区管委会和市直相关部门指导企业整改落实。

第四阶段 中期验收阶段（9-10月份）

1.对照《全国旅游标准化试点地区工作标准》进行自查评估，邀请省旅游局对我市创建工作给予检查指导、模拟打分、初步评估。

2.根据省旅游局中期评估反馈意见，督促、指导各地和试点企（事）业单位对存在的问题进行整改落实。

3.邀请文化和旅游部专家进行指导。

第五阶段 国家验收及总结推广示范阶段（11-12月份）

1.迎接国家旅游主管部门检查验收。

2.通过国家级验收后，召开全市创建旅游标准化示范城市工作总结表彰大会，对各地、各部门和试点企（事）业单位在创建工作中涌现出来的先进单位和个人进行表彰奖励，对各单位在创建工作中取得的成功经验进行交流推广。

3.进一步健全旅游服务领域的标准体系，将旅游标准化试点在全市推广，创新服务模式，探索旅游标准化促进企业发展的新机制。

4.继续加大对旅游标准化建设的扶持力度，加强旅游标准化队伍建设，成立旅游标准化推进办公室，建立旅游标准化常态化推进机制。

五、工作措施

（一）强化领导，明确职责。市政府成立创建全国旅游标准化示范城市工作领导小组，主要负责确定全市创建工作总体目标，组织制订全市创建工作方案，对全市创建工作实行统一领导、统一组织、统一协调。领导小组下设办公室，由市政府分管秘书长牵头，从市旅游、宣传、财政、商务、纪委、质监、城管、交通和园林等部门抽调工作人员，专职负责相关工作。创建办主要负责协调部门责任分工，分解工作任务，推进标准化实施；组织宣传培训，开展实施效果评价；总结各阶段工作，完成好验收任务。

各地、各相关部门和试点企（事）业单位要比照此方案，成立相应领导机构和专门工作班子，围绕创建工作目标任务，按照各自职责分工，加强领导、制订计划、落实经费、强化管理、加快推进，确保顺利完成创建工作任务。

（二）完善机制，强化管理。各地、各相关部门和试点企（事）业单位要严格按照全市创建工作方案的要求，实行一把手负责制，形成“政府主导、部门协作、企业主体、社会参与”的工作机制；努力做到部门联动，责任上肩，有序推进，切实把创建工作落到实处。将创建工作列入年度绩效考核工作目标，加快制订和完善旅游标准化建设的配套政策措施，引导和调动企业积极参与标准化创建工作。

（三）建章立制，稳步推进。出台《扬州市旅游标准化工作管理办法》、《扬州市旅游标准化工作奖励暂行办法》，为全市旅游行业标准制订、标准化实施推行及监督评估等工作提供制度和政策保障，对积极参加并且工作成绩突出的试点企（事）业单位进行奖励和补贴。

（四）完善服务，强化培训。根据创建工作需要，聘请专业机构为创建提供专业咨询、检查、培训，为政府部门和试点企（事）业单位提供专业技术保障。

（五）广泛宣传，形成合力。各地、各相关部门和试点企（事）业单位要充分利用各种宣传手段，通过各种渠道，在全市范围内积极有效宣传创建工作，不断扩大覆盖面，充分调动社会各界的积极性，形成良好的创建氛围。

（六）加大投入，提供保障。各地、各相关部门和试点企（事）业单位要加大对旅游标准化创建工作的资金投入，专项用于公共服务设施改造升级、业务培训、标准制订、宣传推广、补贴奖励、日常工作等。

附件：1.扬州市创建全国旅游标准化示范城市工作责任分工

2.扬州市创建全国旅游标准化示范城市任务分解表

扬州市创建全国旅游 标准化示范城市工作责任分工

为更好地将扬州市创建全国旅游标准化示范城市工作落到实处，确保各项工作顺利完成，依据《全国旅游标准化试点地区工作标准》要求，现对全市创建工作任务进行分工如下：

一、相关部门

1.市创建全国旅游标准化示范城市领导小组办公室

负责创建工作的综合协调工作。建立全市创建工作领导协调机构及专门工作机构，组织召开专门会议，实地监督指导试点工作，协调各县（市、区）政府、功能区管委会和市直相关职能部门，落实创建工作的有关扶持政策和保障措施。具体工作责任如下：

（1）制定下发《扬州市创建全国旅游标准化示范城市工作方案》，明确阶段目标、工作步骤和保障措施；成立创建全国旅游标准化示范城市工作领导小组。

（2）以政府规范性文件形式制定出台旅游标准化工作管理办法。

（3）督促创建领导小组成员单位根据各自职责制订相应的工作计划，任务明确，责任到人。

（4）组织召开动员大会。

（5）牵头协调领导小组有关成员单位出台支持鼓励旅游标准化工作政策的文件。

（6）召开专门会议和实地督查指导工作。

（7）为旅游标准化试点工作机构提供专门的办公地点和办公设施，从相关职能部门抽调专职工作人员，制定旅游标准化工作制度。

2.市委组织部

具体工作责任如下：

(1) 从相关职能部门抽调工作人员参加创建工作。

(2) 协助创建办完成其他工作。

3.市委宣传部

负责研究制定全市创建工作总体宣传计划并组织实施，营造创建氛围，提高社会关注度。

具体工作责任如下：

(1) 指导县（市、区）人民政府、功能区管委会实施《红色旅游经典景区服务规范》（LB/T 055-2016）。

(2) 在当地主流媒体、政府网站开辟专栏，进行持续宣传报道。

(3) 跟踪报道有关旅游标准化的重要会议和培训，并留存相关影像资料。

(4) 协助创建办完成其他工作。

4.市政府办公室

具体工作责任如下：

(1) 将创建工作列入 2018 年度政府工作报告和年度工作计划，并纳入到全市年度绩效考核内容。

(2) 完成创建办交办的其他工作。

5.市旅游局

协助市创建全国旅游标准化示范城市领导小组办公室协调和推进创建工作；指导全市旅行社、A 级旅游景区、星级饭店做好创建工作，协助相关部门指导旅游餐馆、住宿单位、旅游娱乐场所、旅游度假区、旅游集散中心、旅游咨询中心、特色街区等旅游单位的创建。具体工作责任如下：

(1) 协助领导小组定期召开创建工作协调会，负责会议记录、简报编辑。专设办公地点，配备办公设施。

(2) 制定旅游标准化试点工作机构工作制度并汇编成册。

(3) 会同市质监局选取 5 项地方标准。

(4) 会同市质监局编制《扬州市旅游标准化发展规划(2019-2024)》，报市政府研究。

(5) 会同市财政局等相关部门制订创建扶持及奖励政策。

(6) 会同市统计局做好旅游统计工作。

(7) 加强宣传动员，通过内部简报、刊物、宣传栏等方式，在试点企(事)业单位中营造旅游标准化试点创建氛围。

(8) 实地考察学习不少于三个全国旅游标准化示范地区工作经验。

(9) 指导县(市、区)人民政府、功能区管委会实施相关标准。

(10) 完成创建办交办的其他工作。

6.市质监局

负责创建工作中国家标准、行业标准、地方标准的宣传贯彻、培训推广、指导工作。具体工作责任如下：

(1) 对旅游企业及相关行政部门开展旅游标准化培训，保存相关培训记录和培训资料。

(2) 确保3项旅游业地方标准立项，指导相关单位做好标准起草等有关工作，并及时发布。

(3) 会同市旅游局选取并实施5项地方标准。

(4) 会同市旅游局编制《扬州市旅游标准化发展规划(2019-2024)》。

(5) 完成创建办交办的其他工作。

7.市城管局

具体工作责任如下：

(1) 负责指导县(市、区)人民政府、功能区管委会实施《城市公共厕所卫生标准》(GB/T 17217-1998)，《公共信息图形符号第1部分：通用符号》(GB/T 10001.1-2012)、《公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则》(GB/T 15566.1-2007)、《城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求》(GB/T 31382-2015)、《城市公共休闲服务与管理导则》(GB/T 28102-2011)、《城市中央休闲区服务质量规范》(GB/T 28003-2011)、《城乡休闲服务一体化导则》(GB/T 31172-2014)等标准，以及涉及职能部分。

(2) 完成创建办交办的其他工作。

8.市交通局

具体工作责任如下：

(1) 负责指导县(市、区)人民政府、功能区管委会实施《水上旅游服务规范》(DB3210-TF58-2016)、《城市旅游集散中心等级划分与评定》(GB/T 31381-2015)、《风景旅游道路及其游憩服务设施要求》(LB/T 025-2013)、《旅游客车设施与服务规范》(GB/T 26359-2010)、《公共信息图形符号第1部分：通用符号》(GB/T 10001.1-2012)、《公共信息导向系统设置原则与要求第1部分：总则》(GB/T 15566.1-2007)、《城市公共休闲服务与管理导则》(GB/T 28102-2011)、《城市中央休闲区服务质量规范》(GB/T 28003-2011)、《城乡休闲服务一体化导则》(GB/T 31172-2014)等标准涉及职能部分。

(2) 完成创建办交办的其他工作。

9.市发改委

具体工作责任如下：

(1) 负责指导县(市、区)人民政府、功能区管委会实施《城市公共休闲服务与管理导则》(GB/T 28102-2011)、《城市中央休闲区服务质量规范》(GB/T 28003-2011)、《城乡休闲服务一体化导则》(GB/T 31172-2014)等标准。

(2) 完成创建办交办的其他工作。

10.市经信委

具体工作责任如下：

(1) 负责全市旅游标准化有关信息化、数字化相关工作。

(2) 指导县(市、区)人民政府、功能区管委会实施《旅游景区数字化应用规范》(GB/T 30225-2013)。

(3) 完成创建办交办的其他工作。

11.市公安局

具体工作责任如下：

(1) 负责指导县(市、区)人民政府、功能区管委会实施《公共信息图形符号第1部分：通用符号》(GB/T 10001.1-2012)、《公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则》(GB/T 15566.1-2007)等标准中涉及职能部分。

(2) 完成创建办交办的其他工作。

12.市财政局

负责创建工作及旅游产业发展的专项经费保障。具体工作责任如下：

(1) 负责对创建工作提供资金支持。

(2) 会同市旅游局等相关部门出台创建扶持及奖励政策，根据政策兑现奖励资金。

(3) 协助市创建领导小组办公室根据创建任务分工，拟定全市旅游标准化试点工作专项资金分配方案，协助汇总有关资金证明文件。

(4) 完成创建办交办的其他工作。

13.市规划局

具体工作责任如下：

(1) 负责创建工作中有关基础设施建设项目规划方面的工作。

(2) 负责指导县(市、区)人民政府、功能区管委会实施下列标准：《城市公共休闲服务与管理导则》(GB/T 28102-2011)、《城市中央休闲区服务质量规范》(GB/T 28003-2011)、《城乡休闲服务一体化导则》(GB/T 31172-2014)。

(3) 完成创建办交办的其他工作。

14.市安监局

具体工作责任如下：

(1) 负责指导县(市、区)人民政府、功能区管委会实施《城市公共休闲服务与管理导则》(GB/T 28102-2011)、《城市中央休闲区服务质量规范》(GB/T 28003-2011)、《城乡休闲服务一体化导则》(GB/T 31172-2014)等标准。

(2) 完成创建办交办的其他工作。

15.市农委

具体工作责任如下：

(1) 结合美丽乡村建设，推进乡村旅游标准化发展。

(2) 负责指导县（市、区）人民政府、功能区管委会实施下列标准：《创意农业园区通用要求》（GB/Z 32339-2015）、《特色农业 多功能开发与建设指南》（GB/Z 32450-2015）。

(3) 完成创建力交办的其他工作。

16.市商务局

具体工作责任如下：

(1) 负责宣传发动社会住宿设施参与标准化试点。

(2) 负责指导县（市、区）人民政府、功能区管委会下列标准的实施：《公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店》（GB/T 15566.8-2007）、《旅游餐馆设施与服务等级划分》（GB/T 26361-2010）、《旅游购物场所服务质量要求》（GB/T 26356-2010）、《温泉企业服务质量等级划分与评定》（LB/T 016-2011）、《旅游特色街区服务质量要求》（LB/T 024-2013）。

(3) 完成创建力交办的其他工作。

17.市统计局

具体工作责任如下：

(1) 牵头做好旅游统计工作。

(2) 完成创建力交办的其他工作。

18.市法制办

具体工作责任如下：

(1) 配合制定旅游标准化工作管理办法，协助申报列入规范性文件制定计划。

(2) 完成创建力交办的其他工作。

19.市园林局

具体工作责任如下：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/065331313120012043>