

景区服务质量提升方案

景区服务质量提升方案（通用 11 篇）

为了确保工作或事情顺利进行，通常会被要求事先制定方案，方案可以对一个行动明确一个大概的方向。那么应当如何制定方案呢？下面是小编为大家整理的景区服务质量提升方案，希望对大家有所帮助。

景区服务质量提升方案 篇 1

为提升 A 级旅游景区管理和服务水平，推动景区高质量发展，现制定淮上区旅游景区质量提升工作方案。

一、提升对象

全区 A 级旅游景区。本次提升行动同时结合 A 级旅游景区复核、景区品牌创建等工作开展。

二、提升方式

采取景区自查整改、区文化和旅游局督促检查相结合的方式，开展地毯式检查排查，加强属地管理和行业监管，确保 A 级旅游景区整治提升全覆盖。

三、重点任务

（一）开展集中整治提升

重在发现和整治提升 A 级旅游景区在资源开发和环境保护、产品创新升级、服务质量、厕所革命、环境卫生、安全管理、讲解服务、诚信经营、弘扬社会主义核心价值观等方面存在的问题。重点抓好以下整治提升工作：

1.资源开发和环境保护。重点检查整治资源低层次开发、资源保护力度不够、过度商业化、景观质量下降、区域整体风貌受到破坏等问题以及经营性污水处理、排放，景区内文物古迹、古树名木保护，建筑物景观协调性、输电通讯线路布局情况等。

2.服务质量。重点检查景区各项经营管理和服

意率；为特定人群配备相关旅游用品、提供特殊关怀服务以及游客服务中心等场所的'管理维护、经营秩序、旅游咨询、信息服务等方面存在的问题。

3.安全管理。重点检查景区安全制度、安全员配置、应急处置预案、最大承载量核定及公示、安全警示、监控设施、医疗急救服务以及危险地带安全防护等措施是否到位。

4.环境卫生。重点检查景区主要出入口可视范围及景区内部环境状况、卫生保洁制度落实、脏乱现象治理、垃圾收集和处理设施更新维护以及通景公路两侧的“洁化、绿化、美化”等。

5.公共服务设施。重点检查旅游厕所、景区停车场、内部道路、游步道、标识指引系统、休憩设施等数量、布局、维护、管理以及旅游厕所革命推进情况；游客服务中心接待、投诉、咨询、医务等服务功能情况；景区主要游客活动区域 WIFI 覆盖等服务及相关设施完好情况。检查是否存在数量布局不合理、设施管理不到位、景观价值不协调等问题。

6.综合管理。重点检查景区购物场所设置是否融入景观、整洁有序，售卖摊点有无抢占道路和观景空间，外部广告是否影响景观效果以及明码标价、导游规范、诚信经营等市场秩序情况，杜绝引导乱消费、强买强卖、漫天要价，围追兜售、欺客宰客、“野导”“黑车”等违规行为。

四、集中整治提升时间步骤

本次集中整治提升时间为 20xx 年 8 月-11 月。

（一）自查整改。A 级旅游景区严格对照《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T1775-2003 ）及细则对自身问题进行全面深入排查，梳理问题清单，制定整改提升方案，排出整改时间表，明确整改责任人，集中力量整治提升。

（二）督促整治。区文化和旅游局将督导 A 级旅游景区做好整改提升并逐一开展检查工作，确保 A 级旅游景区检查全覆盖。

五、相关要求

（一）加强领导。旅游景区要高度重视质量提升工作，切实加强

领导，明确责任，精心组织，扎实做好推进工作。

（二）狠抓落实。聚焦薄弱环节，抓好整改提升，以刀刃向内、自我革新的勇气推动旅游景区高质量发展，要有计划、有安排、有落实，务求取得工作实效。

（三）严格督查。区文化和旅游局将严格按照相关行业标准，对各景区质量提升行动进行督查检查。对检查出的问题要求限期整改，对整改期满仍未达标的旅游企业要通报批评，并上报市文化和旅游局给予降低或取消等级处理

景区服务质量提升方案 篇2

为进一步提升我县旅游景区服务质量，根据许旅[20xx]2 号《关于开展提升 A 级旅游景区服务质量活动的通知》文件精神，结合我县实际，特制定本实施方案。

一、指导思想

以《旅游法》和《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》为指导，以“游客为本，服务至诚”旅游行业核心价值观为导向，以提升旅游景区服务质量为核心，提升旅游景区规范化服务和标准化管理，增强旅游服务意识，优化旅游发展环境，树立景区景点良好形象。

二、工作目标

通过开展 20xx 鄢陵县旅游景区服务质量提升活动，增强旅游景区从业人员的服务意识、质量意识、标准意识和品牌意识，使景区的建设更加完善，项目更加丰富，服务更加优良，吸引更多的旅游者。

三、组织领导

开展旅游景区服务质量提升活动是 20xx 年全县旅游重点工作之一，县旅游局成立旅游景区服务质量提升年工作领导小组，负责统一组织和实施，领导小组办公室设在行业管理股。

四、活动内容

（一）开展品牌景区创建

以打造核心旅游景区品牌为重点，全力建设旅游新产品。一是积极开展 A 级景区创建工作，打造精品旅游景区；二是积极创造条件，开展国家级旅游度假区创建工作，培育休闲旅游产品；三是组织 A 级

旅游景区积极开展“全国旅游价格信得过景区”创建活动，推动旅游市场规范发展。

（二）开展 A 级旅游景区自查

对全县 A 级景区自查自纠活动，加大对景区服务质量的管理力度，通过景区自查，县局组织业务股室督查的形式，查漏补缺，对不合格的景区，通过警告、通报批评、限期整改等方式，完善景区在基础设施建设、综合管理、服务意识等方面的不足，提升全县 A 级景区综合形象。

（三）开展景区行业标准化建设

各景区要按照行业标准，积极开展企业标准制定工作，通过 2-3 年努力，达到经营规范、管理先进、服务优质、基础完善的标准化旅游景区。

（四）开展旅游厕所革命

各旅游景区应加大基础设施投入力度，加强道路、停车场和旅游厕所等基础设施建设，完善服务接待功能。按照市旅游局的安排部署，今年的工作重点是旅游厕所建设年，我县要完成新建 2 座、改建 1 座的建设工程。要以简约、卫生、实用、环保为原则，建设一批 A 级（1A、2A、3A 三个等级）厕所，让旅游者游得更加舒适。

（五）开展智慧景区建设

各景区要完善官方网站、官方微博，发展在线服务、网络营销、网上预订、网上支付等旅游电子商务，适应旅游景区发展趋势，提高景区服务水平。按照 20xx 年全市 A 级旅游景区服务质量提升活动的要求，4A 级景区的游客中心、游客活动集中区域要实现 wifi 全覆盖。

（六）开展平安景区创建

各景区要高度重视安全管理工作，积极开展省级、市级平安景区创建工作，认真组织自查自检活动，落实景区安全管理机构和人员，建立和完善景区安全管理制度，夯实安全岗位责任，完善景区停车、道路、湖面、河道等标识和安全防护设施，消除安全隐患，建立安全应急及事故处理机制，强化安全宣传及培训，确保安全管理万无一失。

（七）开展景区综合整治

全县 A 级景区要开展景区综合整治活动，加大景区周边环境秩序整治力度，打击各种拉客、宰客、欺客行为；整治野导、黑导；及时清理景区周边的流动摊贩；加强景区环境卫生管理；严格票务管理，做好价格公示、公开优惠政策，严禁倒票、贩票等违法违规行为；规范停车场管理、收费，严禁乱停乱放；从根本上整治景区旅游乱象。

（八）开展旅游服务技能培训

采取多种方式、多种渠道进行服务礼仪、职业道德、景区导游（讲解）服务规范、讲解技巧与语言艺术、沟通技能等方面的培训，增强景区人员的职业素养和能力，进一步提升景区旅游服务档次和市场竞争能力。

（九）开展文明景区建设

文明建设景区：文明施工，文明建设，尽量减少避免项目施工给旅游者带来的不良影响。

文明服务景区：文明服务，热情服务，微笑服务，拒绝把“生、冷、蹭、倔”带到服务中来。

文明游览景区：在景区中营造人人争当劳动模范、服务标兵的工作氛围，树立服务光荣的思想，优质服务是景区的核心竞争力，只有优质服务才有发展进步的企业文化。大力倡导文明旅游，开展“垃圾带回家”、“人前劝一句，文明进一步”、“爱护景区一草一木是文明的标志”、“拒绝乱涂乱画，破坏景区的行为”、“让人一尺、我得一丈”等活动，使景区的面貌不断改善。

五、工作要求

（一）统一思想，提高认识

组织开展旅游景区服务质量提升活动，是贯彻落实《旅游法》和《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》的一项重要举措，是培育和践行旅游行业核心价值观的一项重要内容，全县各旅游景区要牢固树立“质量兴旅”的观念，充分认识旅游景区服务质量对于我县旅游业提档升级的重要性，切实把旅游景区服务质量提升活动组织好、开展好、落实好。

（二）精心组织，狠抓落实

全县各 A 级景区要按照全县上下的统一部署和实施方案的要求，紧贴工作实际，坚持问题导向，精心制定旅游景区服务质量提升活动实施方案，明确目标任务，夯实工作措施，确保景区服务质量明显改观。

（三）加强宣传，营造氛围

加强宣传引导，唱响旅游景区服务质量提升年活动主旋律。充分利用景区网络、微信公众平台、景区内部报刊、板面、条幅等形式，大力宣传活动中涌现出来的好经验、好做法，为开展旅游景区服务质量提升年活动营造良好的舆论氛围。对一些游客反映强烈，严重影响景区形象的问题要公开曝光，让社会监督整改。

（四）整体推进，注重实效

要充分调动各方面的积极性，使旅游服务质量年活动形成整体一盘棋的态势。在活动中，各旅游企业要认真分析，围绕薄弱环节，有针对性地解决存在的问题。要不断总结，不断改进，确保活动取得实效。

景区服务质量提升方案 篇 3

为进一步提升我市旅游业管理水平和服务质量,优化旅游环境，全面推动融入，结合我市实际，制定本方案。

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，牢固树立优质发展、以质取胜的发展理念，以标准化建设为基础，以细节化服务为切入点，以提高从业人员素质为重点，全面提升我市旅游业管理质量和服务水平。

二、工作目标

紧紧围绕融入旅游大环线工作,以“倡文明、优服务”为目标，通过提升行动，重点解决我市旅游服务质量不高、旅游景区和企业管理水平滞后的问题，使旅游标准化体系和质量管理体系更加完善，旅游市场更加规范有序，旅游环境明显改善，旅游服务质量明显提升。

三、提升重点

（一）旅游公共服务功能。改善旅游公共服务基础设施建设，加

快完善旅游信息咨询、旅游交通标识、旅游预定、旅游集散等服务功能,逐步覆盖火车站、汽车站、高速公路服务区,以及人流密集区、3A级以上景区的旅游咨询服务网络。

(二) A 级旅游景区标准化。进一步理顺景区管理体制,创新管理手段,加强服务质量与标准化管理。A 级景区及拟创 A 级景区要严格对照《旅游景区质量等级划分与评定》国家标准,优化游览线路、完善游览设施、丰富服务内容,全面促进 A 级旅游景区从业人员素质、窗口服务、运营管理、厕所建设、标识系统、环境卫生、信息化建设等得到全面提升。

(三) 旅行社服务质量。旅行社要贯彻落实《旅行社条例》,严格执行《旅行社服务质量信用等级的划分与评定》标准,加强服务网点的管理,健全和完善质监机构,建立服务质量信息收集、反馈机制,加强服务质量自评和改进;组织开展以广告、合同和价格监管为重点的专项整治,规范旅行社及其分支机构和从业人员的经营行为。强化安全意识和责任,加强对旅游车辆和旅游餐饮住宿的采购管理,健全和完善旅行社安全应急预案。

(四) 星级饭店服务质量。星级饭店要严格执行旅游星级饭店国家标准及相关旅游行业标准和工作规程,加强服务质量的内部督查,促进旅游饭店完善硬件设施,提高旅游服务质量。

四、推进措施

(一) 强化标准引导。积极推行旅游景区评定标准及质量管理体系标准、旅行社质量信用等级标准、饭店星级标准、绿色旅游饭店标准,提升行业服务质量整体水平。

(二) 加强质量监管。加强旅游质监队伍建设,加大监督检查力度,清理清查不合格、无许可、无资质经营、欺诈、强迫、诱导消费等扰乱市场秩序的旅游企业和旅游从业人员。完善旅游投诉处理和服务质量监管协调机制,畅通监督渠道。落实安全监管责任,建立完善安全风险分险分级管控和隐患排查治理体系,强化旅游安全检查,推进旅游应急体系建设。科学核定最大承载量,建立游客流量监测与实时机制,做到提前预警、疏导分流。

（三）深化诚信建设。建立旅游企业和旅游从业人员行政处罚和不良信息清单目录，深入开展旅游诚信活动，引导旅游企业牢固树立诚信经营理念，规范诚信经营和服务行为。

五、工作要求

（一）加强领导。旅游企业要高度重视旅游业质量提升工作，切实加强领导，明确责任，精心组织，扎实做好推进工作。

（二）狠抓落实。旅游企业要聚焦旅游质量热点、难点问题和薄弱环节，针对本单位的现状和存在的问题，突出可操作性和实效性，有计划、有安排、有落实，务求取得工作实效。

（三）严格督查。严格按照相关行业标准，对各旅游企业服务质量提升行动进行督查检查。对检查出的问题要求限期整改，对整改期满仍未达标的旅游企业要通报批评，给予降低或取消等级处理。

景区服务质量提升方案 篇 4

为全面提升全区旅游业管理和服务质量，积极巩固省级全域旅游示范区创建成果，打造优秀旅游服务品牌，树立旅游行业良好形象，促进旅游业提质增效，持续、健康快速发展，全面加强旅游服务质量监管和提高旅游服务质量，结合工作实际，制定工作方案如下：

一、总体要求

（一）指导思想

XXX

（二）主要目标

旅游服务质量体系配套健全，市场运行规范有序，安全生产持续稳定，疫情防控扎实有效，服务质量明显提升，群众满意度不断提高，旅游基础设施更加完善，旅游服务质量提升的合力显著增强。旅游企业质量管理水平进一步提升，形成一批适应市场需求和引领消费升级的优质旅游服务品牌。旅游市场综合管理能力进一步增强，信用监管效能得到有效提升，旅游投诉处理及时有效，旅游消费环境明显改善。

“黄河入海石油城 魅力休闲东营区”城旅一体化旅游品牌的竞争力、影响力持续增强，为打造石油科技之城，活力宜居之地，教育满意之区，吕剧文化之乡营造良好的旅游服务环境。

（三）基本原则

坚持标准引领。发挥标准在服务质量提升中的基础性作用，全面推行旅游领域国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、好客服务标准，进一步规范各类接待服务。

坚持创新发展。落实新发展理念，推动创新理念、技术、产品、服务、模式和业态，进一步提升旅游服务体验。

坚持精品打造。围绕高质量发展主题，落实精品旅游战略，打造一批旅游服务企业品牌、产品品牌、队伍品牌。

强化动态管理。组织开展服务质量达标考核，强化激励约束，建立“有进有退”的动态管理机制。

强化信用保障。规范完善信用制度，建立约谈、红牌、黑牌警告通报和“黑名单”制度，落实联合惩戒机制，构建以信用监管为基础的新型旅游市场监管方式。

二、工作重点

（一）A级旅游景区服务质量提升——“抓提质增效”行动

按照《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准和《山东省旅游景区质量等级管理办法》《旅游景区游客中心设置与服务规范》的有关规定，开展A级旅游景区质量等级评定复核，推动全域旅游示范区创建工作的切实落地，持续深化提升。检查游客服务中心的配套及功能、景区工作人员服务水平和工作态度，下达督办单，切实从景区硬件、软件等方面提升游客满意度。（责任人：刘洪兵，各景区负责人）

（二）导游服务质量提升——“金牌导游塑”行动

多形式组织开展导游技能大赛等岗位练兵、采风踩线等活动，选拔一批行业标兵，纳入金牌导游名录。塑造水城公司主播带货典型案例，加强导游主播新业态培育，引导导游员以短视频新媒体为平台，讲好东营故事。借助大众网等媒体资源，进行培训、包装和宣传工作。对旅行社优秀导游代表进行本地文化课程培训，举办吕剧培训班。

（责任人：张洪彬，水城公司，各景区负责人）

（三）旅游住宿服务质量提升——“民宿安心睡”行动

《山东省旅游民宿等级划分与评价》标准要求，制定出台《东营区民宿管理办法》，组织开展旅游民宿等级评定工作，打造具有示范带动作用的民宿精品。以龙居镇董王民宿为示范点，不定期进行游客奖励激励政策，组织幸运游客民宿安心睡、免费睡等活动，旨在扩大龙居民宿在网络的宣传力度，增强其知名度和美誉度，打造民宿特色产品、爆点产品。（责任人：张洪彬，各镇街道）

（四）旅游餐饮服务质量提升——“美食地图绘”行动

组织各镇街道开展东营区美食地图绘制活动。弘扬“舌尖上的非遗”，鼓励各镇街道将特色美食提炼成区域旅游特色商品，结合旅游景区在东营区区域版块上绘成美食图。鼓励做出特色美食系列专刊，借助新媒体进行网络推广。（责任人：张洪彬，各镇街道）

（五）旅游新业态服务提升——“为文旅点赞”活动

鼓励市民参与东营区旅游的宣传。游客持景点、饭店、旅游社的消费票据，可兑换关联业态消费券或折扣券等。利用好夜游消费集聚区，开展冬游文汇慢生活街区、燕山路美食街、乐活城美食街、万达万恋街，吸引不同的消费群参与全区的文旅活动。（责任人：张洪彬，各镇街道）

（六）文明旅游工作提升——“为旅游代言”行动

加强旅游志愿者队伍建设。建立旅游志愿服务品牌，健全各级旅游志愿者组织机构，鼓励社会各界人士争当旅游志愿者，不断壮大旅游志愿者队伍，营造文明、规范、有序的文化和旅游环境。组织开展“我为东营区旅游代言”，文明旅游正面引导、反面曝光和文明旅游系列主题活动，营造浓厚文明旅游氛围，把文明旅游打造成为假日市场亮丽风景线。（责任人：隋红霞，各镇街道）

（七）旅游市场监管提升——“红黑榜督导”行动

健全信用档案，突出重点，先行建立旅行社、导游信用档案，逐步完善其他行业信用档案。推进信用分级分类管理、信用承诺制度、信用修复制度，促进旅游市场公平竞争。将违法违规行为纳入信用管理，建立红黑榜，公示检查结果，对相关旅游企业进行约谈教育。

（八）安全生产工作提升——“警钟长鸣”行动

指导旅游企业做好预案制定，确保预案管理到位；督促企业加强日常性应急演练，确保应急演练到位；督促企业加强安全生产学习培训，确保培训到位。督导各类企业每年至少组织一次应急演练，重点企业每半年组织一次应急演练。深入开展文化和旅游领域隐患大排查大整治行动，突出暑期汛期、黄金周、节假日等重点时段安全督导检查、隐患排查，严防各类事故发生。（责任人：曲万新，各旅游企业）

（一）加强组织领导。要充分认识抓好旅游服务质量提升工作的重要意义，建立健全领导机构和协调机制，加强与市场监管、公安、工信等部门协作配合，统筹推进服务质量提升工作。要制定具体落实方案，有计划、有步骤组织好服务质量提升工作，确保全区形成政府主导、部门联动、行业推动、企业主责、社会参与的工作格局。

（二）加强督导检查。要采取“四不两直”“双随机、一公开”等方式，组织开展各种形式的服务质量明查暗访活动，落实监管责任，加强督促指导。各类行业协会要充分发挥桥梁纽带作用，组织会员单位开展行业自律、培训提升、自查自纠，抓好整改提升。要充分借助社会力量参与服务质量提升，开展常态化暗访检查，畅通旅游投诉渠道，强化社会化监督。

（三）落实主体责任。服务质量提升关键在企业，要认真落实企业主体责任，健全制度规范，明确责任目标，强化措施保障，确保将服务质量提升落实落细落到每一环节、每位员工、每个岗位。

（四）加强宣传引导。要通过各类新闻媒体大力宣传党和国家质量工作方针政策，充分发挥文化旅游宣传阵地作用，积极宣传报道全区提升旅游服务质量的主要做法、典型案例及突出成就，营造全社会关注旅游质量、参与旅游质量提升的良好氛围。

景区服务质量提升方案 篇5

为贯彻落实《中共六盘水市委六盘水市人民政府关于加快推进旅游产业化奋力实现旅游大提升的实施意见》等文件精神，加快推动旅

20xx 年，百万人次游客投诉率较 2019 年同比不增加；2025 年，百万人次游客投诉率较 2019 年同比不增加。

二、重点任务

（一）提升旅游基础设施建设。

1. 提升景区基础设施。

（1）工作目标。20xx 年，全市完成新建改扩建示范旅游厕所 11 座，完成全市 4A 级以上景区标识标牌改造，各市（特区、区）新建改扩建游客服务中心 1 个、停车场 3 个。到 2023 年，全市 A 级以上旅游景区、旅游集散地标识标牌设置统一规范。到 2025 年，各市（特区、区）均建成旅游集散服务中心，新建改扩建景区游客服务中心 2 个以上、停车场 8 个以上；全市新建改扩建示范旅游厕所 45 座以上，重点涉旅场所 5G 信号有效覆盖。

（2）工作措施。强化旅游景区监测和系统管理，加强国家 A 级旅游景区实时客流量、拥挤程度监控，推行分时段预约。建立旅游景区刷身份证、二维码等信息出入景区通道，有效疏导客流、减少排队等候时间。按照《旅游景区公共信息导向系统设置规范》和“统一规范、科学严谨”要求，完善旅游引导标识，国家 4A 级以上旅游景区（旅游集散地）应采用至少有中英文的标识标牌，确保中英文对照说明准确、科学。加快推进旅游景区游客服务中心标准化建设。持续推进旅游厕所三年达标行动。推动全市重点涉旅场所无线网络和 A 级以上景区、星级以上饭店免费 WiFi 有效覆盖。用好全域旅游云平台，实现旅游服务和管理全程、全域、全覆盖。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市公安局、市商务局、市工业和信息化局、市文化广电旅游局）

2. 提升旅游住宿品质。

（1）工作目标。20xx 年，开展星级旅游饭店评定工作，新增星级旅游饭店 3 家以上。到 2025 年，全市实现五星级旅游饭店零的突破，五星级标准饭店 2 家以上，特色民宿集群 4 个。

2) 工作措施。加快推动高端酒店、主题酒店、度假酒店、特色民宿、精品客栈品牌化发展,引进国内外知名品牌酒店和专业管理团队落户我市,增强接待服务能力。(牵头单位:各市〔特区、区〕人民政府;责任单位:市公安局、市商务局、市文化广电旅游局)

3. 优化旅游交通环境。

(1) 工作目标。切实解决旅游旺季景区“进不去”“出不来”的问题,提升游客出行的便利度和体验感。

(2) 工作措施。提升旅游景区连接公路等级,打造特色旅游公路,打通旅游交通“最后一公里”,优化景区内部道路和停车场建设,加大景区内部交通工具投入,减少游客等待时间。支持开通中心城市通往各旅游景区及景区与景区之间的旅游直通车和观光巴士,提升全域通达能力。联合公安、运管、市场监管等部门,加大对景区周边交通秩序整治。(牵头单位:各市〔特区、区〕人民政府;责任单位:市交通运输局、市公安局、市市场监管局、市文化广电旅游局)

4. 提升对外窗口环境。

(1) 工作目标。提升对外窗口总体环境,让游客“行之顺心、住之安心、食之放心、娱之开心、购之称心、游之舒心”。

(2) 工作措施。以高铁站、火车站、客车站、飞机场周边环境为重点整治内容,抓好主次干道、广场、城郊结合部、背街小巷等路段和场所市容市貌、环境卫生和市场秩序整治;对周边道路进行常态化管理,不定期开展联合整治行动,从源头上解决秩序混乱和挑客、拒载、宰客、倒客、非法营运“黑车”等违法经营行为,严厉打击喊客、拉客、揽客等违反社会治安管理的行为;完善各类公益宣传及公益设置,合理设置公益性广告。(牵头单位:各市〔特区、区〕人民政府;责任单位:市交通运输局、市公安局、市市场监管局、市城市综合执法局)

(二) 提升旅游市场治理能力。

1. 优化综合监管机制。

(1) 工作目标。实现旅游投诉联合处置常态化,切实维护游客的合法权益,为促进旅游业高质量发展提供有力保障。

2) 工作措施。充分发挥市旅游发展和改革领导小组工作机制，完善相关部门旅游市场综合监管，形成监管合力。充分发挥 12345 政务便民热线作用，进一步拓展和畅通涉旅案件受理、转办、移交渠道。深化全市文化和旅游市场综合执法改革，实施涉旅舆情和投诉处理联合执法机制，对欺客宰客行为强化联动执法。开展文化和旅游市场明查暗访，常态化开展暗访评估工作，加强对各类在线旅游经营者、互联网平台等日常监测，及时处置监测发现的各类问题。落实“双随机、一公开”制度，开展跨部门联合执法，严厉打击旅游市场违法违规行为。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市文化广电旅游局、市委网信办、市公安局、市市场监管局、市税务局）

2. 创新质量监管方式。

(1) 工作目标。精准查找全市旅游服务管理存在的问题，对旅行社、导游、饭店、景区、交通、购物等各个环节进行监督，持续提升旅游市场总体服务质量。20xx 年，百万人次游客投诉率较 2019 年同比不增加；2025 年，百万人次游客投诉率较 2019 年同比不增加。

(2) 工作措施。推进“互联网+监管”，依托“全国旅游监管服务平台”，全面推广旅游电子合同，提高数字化、智能化监管水平。建立健全旅游服务质量暗访制度和旅游服务质量重大事故约谈制度。建立旅游业内部举报人制度，对举报严重违法违规行为和重大风险隐患的人员予以奖励和严格保护。持续开展“痛客行”活动，把广大游客变成六盘水满意旅游的监督员、传播者。对反映问题较多的市（特区、区）及企业进行约谈、督促整改。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市文化广电旅游局、市市场监管局）

3. 加强旅游标准化水平。

(1) 工作目标。到 2025 年，各市（特区、区）培育贵州文明旅游示范点 3 个以上、创建各级“青年文明号”旅游服务集体 5 个以上。

(2) 工作措施。开展文明旅游示范单位评定申报，深入贯彻落实《文明旅游示范单位要求与评价标准》，强化涉旅企业文明旅游素质培养，推动形成适应新时代要求的文明、健康、绿色旅游新风尚。发挥质量等级认定、考核的“指挥棒”作用，切实维护标准的权威性，

A级旅游景区、A级旅行社、旅游民宿等级评定和复核标准，对不符合管理规范 and 评定标准的企业，启动降级降星等、摘星摘牌机制。委托第三方对各市（特区、区）开展游客满意度调查，建立覆盖旅游各要素的游客满意度调查评价体系。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市文化广电旅游局、市文明办）

（三）提升旅游安全应急保障水平。

1. 推动旅游安全生产整治常态化。

（1）工作目标。实现安全问题隐患排查、登记、报告、整改、复查验收全过程管理，健全安全生产问题隐患排查治理长效机制。

（2）工作措施。深入开展旅游行业安全生产专项整治三年行动，定期对旅游景区、度假区、乡村旅游点、星级旅游饭店、旅游民宿等旅游重点场所，开展安全生产、新冠肺炎疫情常态化防控和消防安全风险隐患督查检查。督促旅游企业落实主体责任，全面建立“三个清单”，突出玻璃栈道（桥、观景台）、“网红新兴游乐设施设备”、索道等高危险性旅游活动项目安全监管。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市文化广电旅游局、市市场监管局、市应急局、市卫生健康局）

2. 强化旅游安全宣传和预警。

（1）工作目标。全面提高文化和旅游行业从业人员安全意识，着力提升公众防灾减灾意识和自救互救能力。

（2）工作措施。加强旅游安全宣传，在旅游行业开展好“安全生产月”“防灾减灾日”和“国际减灾日”等宣传活动，广泛利用官网、微信公众号、“一码游贵州”等新媒体平台，旅游景区、星级旅游饭店、旅游民宿等重点旅游场所的宣传资源和旅行社行前说明会等渠道，多途径、高频率强化旅游安全宣传。高度重视极端天气和自然灾害预警提示工作，积极主动与气象、自然资源、应急等部门联系，及时获取各类自然灾害监测预警信息，并第一时间通过有效渠道进行预警发布。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市文化广电旅游局）

3. 强化旅游应急管理体系建设。

（1）工作目标。20xx 年基本完成旅游行业应急管理基层基础基本建设专项行动（以下简称“三基”建设专项行动）集中攻坚阶段的各项工作任务，2022 年查找集中攻坚阶段存在的问题及不足，采取有效措施立即整改，全面完成“三基”建设专项行动各项工作任务，并认真总结“三基”建设的经验及教训，不断建立完善应急管理长效机制，探索建立旅游企业安全风险评估制度。

（2）工作措施。全力推进旅游行业应急管理“三基”建设专项行动工作，构建责任清单化、管理网格化、排查标准化、手段信息化、机构实体化、治理社会化的旅游应急管理新格局。加强预案编制、修订、管理及应急演练，强化应急救援队伍建设，提升应急处置能力水平，各市（特区、区）每年开展涉旅应急演练不少于 2 次。深化旅保合作机制，逐步为游客提供搜救、医疗、安保、法律援助和保险等服务。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市应急局、市文化广电旅游局）

（四）加快推进旅游信用体系建设。

1. 工作目标。构建“一处违法、多地受限、处处受限”的联合惩戒机制，依法实施信用惩戒，进一步增强震慑力，降低游客投诉，提升游客满意度。

2. 工作措施。用好全国旅游市场信用管理系统，推广使用贵州省文化和旅游信用信息管理平台，建立完善旅游市场主体和从业人员信用档案。按照《贵州省文化旅游市场黑名单管理办法》，加强信用信息归集公示和共享。持续推行《贵州省旅游景区、游客集散地购物退货办法》和《贵州省旅游团队游客购物退货旅行社先行垫付公开承诺》，引导全市旅行社、旅游景区、旅游城镇等游客集散地旅游购物场所，实施旅行社先行垫付公开承诺和 14 天内旅游购物无条件退货制度，依法依规将查处的符合列入条件的失信主体列入失信名单。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市发展改革委、市文化广电旅游局）

（五）提升旅游人才培养。

1. 工作目标。20xx 年，全市开展各类旅游从业人员培训教育 10 次以上，各市（特区、区）各开展从业人员培训 2 次以上。全市建设文化和旅游产业产学研结合示范基地 1 个以上。到 2025 年，全市建立文化和旅游产学研结合示范基地 5 个以上；全市中级以上导游、金牌导游（讲解员）、等级讲解员超过 10 人，并储备一定旅游营销、运营及规划等人才。

2. 工作措施。组织开展乡村旅游及农村青壮年劳动力旅游服务技能规范化培训。将旅游从业人员培训纳入全市各级相关培训规划，开展市县两级分层分类培训，全面提高旅游从业人员业务素质。开展导游、重点景区讲解员专题培训，提升服务技能。组织人员参加旅游行业大竞赛，提升行业从业人员服务水平。（牵头单位：各市〔特区、区〕人民政府；责任单位：市文化广电旅游局、市人力资源社会保障局、市教育局）

三、工作要求

（一）加强组织领导。各市（特区、区）文化和旅游行政部门要高度重视旅游服务质量监管和提升工作，将其作为推动地方旅游业高质量发展的重要内容。要加强对满意旅游行动的组织领导和统筹调度，科学制定本级方案，全面动员部署，明确责任分工，确保各项工作形成合力，及时协调解决工作开展过程中存在的问题和困难，全力推动各项工作落到实处。

（二）强化宣传引导。加大宣传力度，充分调动广大游客、旅游市场主体、行业组织的积极性，充分利用电视广播、新闻媒体、网络报刊等形式，加强正面宣传引导，唱响满意旅游主旋律，引导文明旅游、诚信经营，提高广大市民的好客意识和文明程度，营造全社会关注旅游服务质量、参与旅游服务质量提升的良好氛围，全面推动游客满意度持续提升。

（三）加强督导考核。旅游服务质量提升作为各市（特区、区）质量考核内容之一，纳入市级政府质量年度考核。市旅游发展和改革领导小组将各市（特区、区）旅游质量提升及市场整治纳入“平安凉都”“创文”考核，对各地各旅游企业开展旅游质量提升工作进行督

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/518063035104006113>