

平利县人民政府办公室文件

平政办发〔2019〕30号

平利县人民政府办公室 关于印发 2019 年旅游服务质量提升 工作方案的通知

各镇人民政府，县政府各有关部门：

《平利县 2019 年旅游服务质量提升工作方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

平利县人民政府办公室

2019 年 3 月 26 日

平利县 2019 年旅游服务质量提升工作方案

为深入贯彻落实《安康市人民政府关于印发旅游服务质量提升工作方案》《中共平利县委平利县人民政府关于进一步加强生态环境保护推动美丽乡村建设突破发展》文件精神，进一步优化旅游发展环境，提升旅游服务质量，促进我县旅游产业提档升级，现制订方案如下。

一、工作目标

以游客为本，围绕“吃、住、行、游、购、娱”六大要素，坚持“统一领导、多方联动、齐抓共管”原则，着力解决影响广大游客旅游体验的重点问题，促进我县旅游市场秩序进一步规范，旅游舒适度进一步加强，旅游市场环境和消费环境进一步优化，旅游服务质量进一步提升。

二、工作任务

以全面提升旅游服务质量为重点，通过实施“公共设施提升、景区质量提升、旅游品牌提升、管理水平提升”四大提升工程，不断完善公共基础设施、打造核心产品竞争力，增强发展活力，促进旅游业品质发展。

（一）公共设施提升。针对我县旅游交通制约因素明显，旅游交通通达性不足、游客乘车难、交通工具单一且数量不足、影响游客出行等问题，加快旅游交通设施建设，加强旅游交通站点

管理，解决游客进入性问题。围绕停车场、旅游厕所、管理不规范等影响游客出游体验的重点问题，计划和配套相关公共基础设施建设，动员有条件的部门在节假日期间免费对外开放停车位。加快完善县城、长安晒茶小镇、龙头旅游村、汽车站等重点区域旅游服务功能，提升旅游公共服务水平。

（二）景区管理提升。围绕旅游产品体验性差，部分景区设施设备老化、标识标牌不足、景区环境卫生清扫不及时、景区工作人员服务不规范等问题，严格执行国家 A 级旅游景区评定标准，完善、落实 A 级旅游景区复核和退出机制，对不符合标准的 A 级旅游景区坚决清退，促推景区完善咨询、停车场、游步道、标识标牌等硬件建设，加强规范化、标准化管理，全面提升 A 级旅游景区服务质量水平。

（三）旅游品牌提升。按照部门联动，各有侧重的思路，以生态资源优势为吸引，突出“游女娲故里、品平利晒茶、赏美丽乡村”的县域旅游形象定位，办好“春茶韵”“夏清凉”“秋养生”“冬过年”的一年四季主题文化旅游活动，大力宣传“美丽乡村”生态旅游品牌；紧紧抓住西安、十堰等地主要客源市场，充分运用网络、微信、微博等新媒体，唱响平利文旅融合发展新面貌，积极参与西洽会、旅博会、旅交会等区域交流活动，创新宣传营销手段，开展平利旅游宣传“春季攻势”，不断提升美丽乡村品牌影响力。

（四）管理水平提升。针对宾馆饭店规范化管理程度不高、旅游餐饮发展参差不齐，旅游购物市场、农家乐未执行明码标价、不能提供购物发票等问题，积极推进旅游标准化建设，贯彻执行国家标准和行业标准，实施动态化管理，全面提高旅游行业服务质量和水平；加强旅游市场诚信体系建设，开展行业诚信建设和质量评议活动，规范涉旅企业经营行为；加强舆情监测，畅通旅游投诉渠道，建立联动机制，深入开展旅游市场秩序综合整治，增强旅游市场秩序治理能力；强化旅游安全管理，完善旅游服务信息发布、预报和应急处置体系建设；实施旅游镇村绿化、美化、亮化、净化工程，确保城乡环境卫生清洁。

三、工作步骤

旅游服务质量提升分为安排部署、整改提升和总结评价三个阶段开展。

（一）安排部署阶段（2019年1月1日-3月15日）。印发全县旅游服务质量提升工作方案，召开动员大会，安排部署相关工作。

（二）整改提升阶段（2019年3月15日-11月30日）。围绕旅游公共服务、旅游景区服务、旅游交通服务、旅游餐饮服务、旅游住宿服务、旅游购物服务、旅游娱乐服务等内容，对辖区和行业内旅游服务质量方面存在的突出问题，查漏补缺，列出问题清单，提出整改意见，逐项研究解决。

（三）总结评价阶段（2019年12月1日-12月31日）。对旅游服务质量提升工作进行进行全面总结评价。

四、工作要求

（一）高度重视。各镇各部门要高度重视，充分认识旅游服务质量提升工作的必要性和紧迫性，进一步提高政治站位，夯实工作责任，健全督导机制，采取有力措施，加强服务质量提升，促进我县旅游业在全市提档升级。县政府成立以分管领导任组长，县发改、财政、交通、卫健、住建、文旅、市监、公安等单位为成员单位的平利县旅游服务质量提升工作领导小组，统筹、组织、协调旅游服务质量提升工作。办公室设在县文旅广电局，由县文旅广电局局长兼任办公室主任，负责具体日常综合协调工作。

（二）立即行动。各镇、各部门要立即行动，坚持以问题为导向，采取有效措施，着力研究解决。对于需要加大投资或者长效解决的问题，逐项梳理并提出有效解决方案，分类推进。对于自查自纠中发现的问题，要举一反三，制定责任清单，加大督办力度，实行清单销号，确保问题全部整改到位。

（三）督查问效。要充分发挥行业监督、游客监督、社会监督、媒体监督的作用，加大对旅游服务质量提升工作的督查指导力度。每季度组织开展一次明察暗访，随机抽查A级旅游景区、旅游村镇、旅游交通站点等游客聚集区，对游客广为关注的旅游

交通服务、旅游景区服务、旅游环境卫生等重点问题进行排查，及时通报，跟踪问效。通过各种手段，着力解决认识不到位、责任不明确、管理不规范、效果不明显等问题，切实提升工作效率。

（四）夯实责任。各镇、各有关部门要将旅游服务质量提升工作纳入质量提升工作总体部署，建立旅游服务质量提升的领导机制和协调机制，加强文旅、发改、财政、交通、卫健、住建、市监、公安等部门合作，以提高游客满意度为根本抓手，加快旅游产品开发，配套旅游基础设施，培育旅游市场主体，强化旅游服务质量管理，改善旅游服务环境，全面提升旅游服务水平，不断发挥旅游产业在经济社会发展中的带动和促进作用。

附件：平利县 2019 年旅游服务质量提升工作任务清单