

附件 3:

滕州市文化和旅游局文件

滕文旅发〔2019〕37 号

滕州市文化和旅游局 关于印发《滕州市文化和旅游服务质量 提升专项行动实施方案》的通知

各业务科室、直属单位，各文化和旅游企业：

根据国家、省、市文化和旅游部门统一部署，为进一步提高文化和旅游管理服务水平，推动全市文化和旅游业高质量发展，滕州市文化和旅游局特制定《滕州市文化和旅游服务质量提升专项行动实施方案》，现印发给你们，请结合工作实际，认真抓好落实。

2019 年 7 月 9 日

滕州市文化和旅游服务质量提升 专项行动实施方案

为深入贯彻落实《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》（文旅市场发〔2019〕12号）和《枣庄市文化和旅游局关于印发滕州市文化和旅游服务质量提升专项行动实施方案的通知》（枣文旅发〔2019〕9号）的文件精神，进一步提高文化和旅游管理服务水平，扎实抓好服务质量全面提升，推动全市文化和旅游业高质量发展，特制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，以提升文化和旅游服务效能、服务质量为目的，树立行业规范化服务和标准化管理，优化公共文化资源配置，增强文化和旅游从业人员服务意识，推动全市文化和旅游业高质量发展。

二、目标任务

（一）提升旅游服务质量。通过提升旅游景点、旅行社的服务水平，规范和优化旅游住宿、在线旅游经营服务，提高导游和领队业务能力，建立完善旅游信用体系，不断增强旅游市场秩序治理能力，提升旅游服务质量，推动旅游业高质量发展。

1、提升旅游景区服务水平

一是加强对全市景区常态化检查，建立动态管理机制，开展景区质量等级复核工作，对照《旅游景区质量等级的划分与评定》、《国家旅游景区质量等级管理办法》，清退不符合标准的A级旅游景区。二是开展景区综合整治。加大对景区服务质量暗访力度，对不合格的景区，将给予警告、通报批评、限期整改、降级直至撤销等级的处理，并向社会公布；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。三是鼓励引导景区加强基础设施建设，合理规划停车场、旅游厕所、旅游导览标识等旅游公共服务设施。四是全面落实景区流量控制制度和最大承载量核定要求，在节假日及时发布客流预警信息，引导游客合理安排出行，避免滞留拥堵。五是督促景区强化服务意识，提升接待水平，做好内部环境卫生、安全防范、医疗救护、咨询服务等工作，提高游览体验的舒适度。

2、优化旅游住宿服务

一是对照《旅游星级饭店的划分与评定》，加强对全市旅游星级饭店常态化检查，建立旅游星级饭店动态管理机制。开展

旅游星级饭店复核，联合相关部门对星级饭店卫生、食品安全、消防安全、设施设备保养等重点环节开展抽查，对不达标的星级饭店坚决取消星级。二是加强对旅游住宿新业态的引导和管理，提高民宿等住宿新业态的服务水平。三是引导督促旅游星级饭店全面落实标准化、规范化服务，发展个性化、特色化服务，持续提高服务水平。

3、提升旅行社服务水平

一是规范旅行社服务工作。鼓励旅行社对照《旅行社等级的划分与评定》标准，提档升级，创建 A 级旅行社。督促 A 级旅行社完善内部管理、人员培训制度，规范服务流程，为游客提供周到细致的服务，提高旅游服务的满意度，对不达标的 A 级旅行社坚决取消等级。二是重点整治旅行社发布虚假广告、组织不合理低价游、强迫消费等违法违规行为；严查旅行社、服务网点超范围宣传和经营行为；查看旅行社责任险投保情况，租赁、使用车辆合同签订情况等。三是全面推广全国旅游监管服务平台，督促旅行社及其分支机构的设立、备案、变更、注销等业务全部纳入监管服务平台办理，及时完善资质信息、上报团队信息、使用电子合同，规范旅行社日常经营活动，强化事中事后监管。四是完善旅行社退出机制，依法依规清理一批不缴纳旅行社质量保证金、不投保旅行社责任险、长期未经营业务和违法违规的旅行社。

4、提高导游和领队业务能力

一是加强电子导游证的推广应用，强化对出境领队和一日游的线上、线下动态监管力度。实施星级导游培养计划，大力培养中高级导游和外语导游，培育一批职业素养好、服务技能强的先进典型。二是开展应急演练，增强导游应急处置、沟通协调和风险防控能力，重点就旅游安全、文明旅游引导等方面，强化出境旅游领队培训。

5、增强旅游市场秩序治理能力

一是按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，强化旅游市场综合监管，对具有共性的“黑社”“黑导”“黑车”和“黑店”等违法违规行为，联合市场监管、公安等部门，加大打击力度。保持对“不合理低价游”、强迫或者变相强迫消费、虚假宣传等高频违法行为的高压态势。二是加强旅游市场秩序舆情监测，及时发现问题、妥善处置、总结经验，全面梳理本地区旅游市场秩序问题的特点和规律，出台有针对性的整治措施；三是畅通旅游投诉渠道，保持旅游投诉专线24小时有专人接听，及时处理游客投诉，保障游客合法权益；四是全面推广使用全国旅游监管服务平台，运用大数据实现精准监管和分类监管。

6、建立完善旅游信用体系

一是建立“黑名单”和“重点关注名单”制度，出台旅游

市场黑名单管理办法，将具有严重违法失信行为的旅游市场主体和从业人员、人民法院认定的失信被执行人列入地方旅游市场黑名单，实施惩戒；二是鼓励旅游市场主体和从业人员应将诚信作为服务的基本理念和自觉行为，不断提升企业诚信口碑。组织开展行业诚信建设、质量评议等活动，开展文明旅游活动，促进行业规范诚信经营。

（二）提升文化服务效能。通过围绕公共文化服务标准化、均等化、社会化、数字化建设，优化资源配置，完善服务方式，提高服务水平，努力满足人民群众对美好生活的向往，为经济和社会发展提供精神动力和文化支撑。

1、加强公共文化场馆设施建设

加快推进新博物馆、公共服务设施综合馆、王学仲艺术馆导览数字化构建等市区文化场馆建设工作；加快推进基层综合性文化服务中心建设，文化馆实现镇街总分馆全覆盖，加快推进孔子学堂与农家书屋的共建，满足广大市民群众文化消费需求。

2、提高公共文化设施服务效能

健全公共文化设施管理与服务标准，强化公共文化设施免费开放的保障力度，严格落实公共图书馆、美术馆、文化馆（站）、博物馆、纪念馆等免费开放政策。公共文化服务机构要围绕基本文化服务功能，精心设置服务项目，打造特色品牌，提高设

施利用率和服务效能。要加强督促指导，对照免费开放基本内容和服务标准实施情况进行督促检查，完善考核评价，保障免费开放补助资金使用效率。镇（街道）综合文化站和村（社区）综合性文化服务中心要积极组织好免费向群众开放工作。

3、开展丰富多彩的文化活动

发挥公共文化场馆引领作用，通过组织文化惠民消费季、送文化下乡、群众文化艺术节等主题活动，充分调动镇村两级的积极性，吸引更多群众积极参加。加强文艺人才交流培养，鼓励精品文艺创作，努力打造具有地方特色的群众文化活动品牌。

4、创新文化服务机制和模式

积极实施文化共享工程，树立“让文化流动起来”理念，提升公共文化流动服务水平，创新打造群众喜闻乐见的流动载体，积极弥补文化设施相对不足的问题。结合图书馆、文化馆总分馆制建设，鼓励送戏、送书、送电影、送展览下乡。逐步加大现有财政资金向社会力量购买公共文化服务的投入力度。完善社会力量参与机制，积极鼓励各类社会文化机构、文化企业和个人参与和提供公共文化服务，逐步构建多层次、多元化的公共文化服务供给体系。

三、工作步骤

此次文化和旅游服务质量提升专项行动共分三个阶段：

（一）动员部署阶段（7月1日—7月15日）。召开专题会议对工作进行安排部署，明确各科室责任，向全市文化和旅游企业下发相关通知，动员文化和旅游企业经营者认真开展自查自纠，营造浓厚的服务质量整改提升的氛围。

（二）组织检查阶段（7月15日—9月15日）。按照方案要求，紧盯重点问题领域，成立文化、旅游、文物三个专项检查组，分别由各领域分管领导为组长，对全市文化和旅游企业进行服务质量全面排查，对服务质量有问题的企业列出问题清单，责令其限期整改，对检查中发现的违法违规行为依法严厉查处。

（三）总结提升阶段（9月15日—9月30日）。对全市专项行动开展情况进行总结，既总结工作成绩，又分析存在的问题及根源，并提出下一步的工作措施。建立定期不定期检查机制，通过随机抽查的方式对服务质量提升效果进行回头看，巩固文化和旅游服务质量长效提升机制。

四、工作要求

（一）统一思想，提高认识。组织开展文化和旅游行业服务质量提升行动，是满足新时代人民美好生活和精神文化需求的重要内容，是增强人民群众获得感和幸福感的重要体现。各文化和旅游从业人员和企业要充分认识服务质量对于我市文化和旅游业提档升级的重要性，切实把文化和旅游服务质量提升

活动组织好、开展好、落实好。

（二）精心组织，狠抓落实。坚持问题导向，明确目标任务，夯实工作措施，要深入文化经营单位、涉旅企业开展调研、检查，查摆问题，抓好整改，确保文化和旅游行业服务质量明显改观。各相关责任科室要将服务质量提升贯穿科室日常工作中，按照任务要求，认真履行职责，密切协作，形成工作合力，确保此次专项行动取得实效。

（三）广泛宣传，注重实效。充分利用电视、广播、报刊、网络等媒体，大力宣传活动中涌现出来的好经验、好做法。对一些市民、游客反映强烈，严重影响文化和旅游形象的问题要公开曝光，让社会监督整改。创造良好的宣传氛围，引导广大市民群众积极参与、支持活动的开展，共享文化和旅游服务质量提升带来的成果。