

运城市人民政府办公室文件

运政办发〔2021〕25号

运城市人民政府办公室 关于开展提升旅游服务质量专项行动的通知

各县（市、区）人民政府，市直各有关单位：

为进一步提高运城市旅游管理服务水平，提升旅游品质，推动旅游业高质量发展，树立运城文化旅游良好形象，打造知名旅游强市，市政府决定从2021年6月起利用3年时间开展提升旅游服务质量专项行动。现将有关事项通知如下：

一、提升文化旅游公共服务水平

（一）建设完善游客集散中心。原则上与铁路、汽车总站等交通枢纽或交通驿站一并规划建设，要规模适度、能够满足游客

需求。与其他交通方式实现无缝衔接，具有旅游集散、旅游咨询、综合服务等功能。各县（市、区）景点（乡村旅游点）要形成多层次旅游集散网络。（责任单位：市交通局，各县[市、区]人民政府）

（二）建设完善内部交通网络。中心城市（镇）抵达国家4A级旅游景区的道路要达到2级或3级公路标准；中心城镇抵达乡村旅游点道路要达到等级公路标准；连接核心景区道路要达到3级以上公路标准。（责任单位：市交通局，各县[市、区]人民政府）

（三）提升旅游交通服务。落实合理机制，在现有基础上，进一步增加线路，实现全市主要景区直通车全覆盖、常态化。有关单位要在机场、高铁站、景区、直通车主要停车点提供免费场地、设置专用标识，提供专用设施，方便直通车免费停驻，方便游客乘车；有条件的县（市）可开通城市观光巴士和到重要乡村旅游点的旅游客运班车；努力解决好游客出行“最后一公里”的问题。出租车设有出租标志和服务卡，车内卫生，车况良好；驾驶员仪表整洁，用语文明；驾驶员行车时系安全带、不打手机、不吸烟、不吃零食；计价器完好，按标准收费，主动出具发票；不违章驾驶、不拒载；上车问好，下车说“再见”或“慢走”。（责任单位：市交通局、市财政局、市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（四）完善全域旅游标识系统。在高速路出入口处、旅游集散中心显著位置、重要通景旅游公路入口处、核心景区入口处配套设置全景旅游图。在通往重要旅游景区的公路沿线适当设置旅游交通标识，旅游公共信息图形符号，标识内容、位置与范围要符合国家相关标准。（责任单位：市交通局、市文旅局、运城公路分局、山西省交控集团运城北高速公司、山西省交控集团运城南高速公司）

（五）加大厕所革命力度。厕所要分布合理、标识清晰、管理规范、比例适当、文明宣传、免费开放。城市游憩街区、公共文化活动场所和游客集中场所步行 10 分钟，或旅游公路沿线车程 30 分钟内须设置市政公厕或旅游厕所。厕所设备无损毁、无污垢、无堵塞、无异味、无秽物。要有爱护设施、文明如厕的宣传。临街单位厕所应免费向市民和游客开放。（责任单位：市城市管理局，各县[市、区]人民政府）

（六）加快智慧服务。游客集中场所实现免费 Wi-Fi、通信信号畅通、视频监控全覆盖。4A 级景区要提供智能导游、电子讲解、实时信息推送、在线预订、网上支付等导游、导览以及分享评价、自助咨询等个性化全过程在线服务。建立旅游大数据平台，具有交通、气象、治安、客流信息等全数据信息采集功能；建立旅游监测指挥平台，具有行业监测、产业数据分析、视频监控、旅游项目管理和营销系统等功能。（责任单位：市政务信息

管理局、市文旅局、市公安局、市交通局、市气象局，各县〔市、区〕人民政府）

（七）丰富城市旅游供给。建设城市旅游功能区。主城区要建设 3-5 处，各县（市、区）分别建设 2-3 处功能完善、业态丰富的旅游主题功能区、休闲游憩区、特色文化街区。城市公园、主题乐园、博物馆、图书馆、文化馆、科技馆、植物园等要配套主客共享的旅游设施。（责任单位：市住建局、市城市管理局、市文化旅游局，各县〔市、区〕人民政府）

（八）建设特色餐饮街区。在中心城市和各县（市、区）中心城区、旅游城镇建设集中提供地方特色美食的餐饮街区，要达到特色足、服务优、标准高。（责任单位：市住建局、市城市管理局、市商务局，各县〔市、区〕人民政府）

（九）打造特色演艺。中心城市和各县（市、区）要打造具有浓郁地方文化特色、规模满足市场需求的室内剧、巡回演出、实景演出等旅游特色演艺。（责任单位：市文旅局，各县〔市、区〕人民政府）

（十）发展旅游购物。精心策划包装运城礼物，在 4A 级景区打造运城礼物旗舰店。在游客集散中心、车站、旅游街区等建立经营规范的旅游商品精品店、特色店，推出设计精细、包装时尚、销售专业的系列农副产品、文创产品、实用产品等，满足游客购物需求。（责任单位：市文旅局、市住建局、市商务局，各

县[市、区]人民政府)

(十一)加强 3A 级以上景区间相互宣传。确定全市 3A 级以上景区统一宣传标识,在不同的 3A 级以上景区强化对其它景区的宣传,宣传内容要明确景区位置、联系方式、交通路线,构建游客对运城核心景区的“一体化”认识。(责任单位:市文旅局)

二、实施景区标准化建设工程

(一)A 级旅游景区要完善旅游引导标识,标识应布局合理、科学设置、制作精良。4A 级旅游景区应采用至少有中英文的导览标识,中英文对照说明要准确、科学,不能有错字、错译和语病。(责任单位:市文旅局,各县[市、区]人民政府)

(二)A 级旅游景区应提升游客消费便利化程度,景区消费不得拒收现金,今后增加 5A 级旅游景区可协调增设外币兑换点。(责任单位:市文旅局,各县[市、区]人民政府)

(三)A 级旅游景区和具备条件的行业组织应针对景区管理人员、一线服务人员开展管理实务、日常业务、应急处置等培训,提升服务专业性。(责任单位:市文旅局,各县[市、区]人民政府)

(四)以《旅游景区等级的划分与评定》(GB/T17775-2003)标准为导向,合理调整景区布局,优化游览线路和方式,扩展游览空间,全面提升环境质量、景观质量、服务质量以及游客满意度,打造一批高等级旅游景区、重点线路和特色旅游目的地。(责任单位:市文旅局,各县[市、区]人民政府)

（五）严格执行 A 级景区退出机制，对不符合标准的景区进行降级或摘牌处理，倒逼 A 级景区提档升级。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（六）推进“互联网+旅游”，强化智慧景区建设，实现实时监测、科学引导、智慧服务。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（七）全面提升从业人员专业化服务能力，建立健全医疗保障、紧急疏散、应急救援等安全保障体系，实现经营合法化、管理规范化、服务标准化、从业专业化。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（八）推广景区门票预约制度，合理确定并严格执行最高日接待游客规模。所有 4A 级和热点 3A 级景区全面实行门票预约制度，引导游客错峰出行，提升旅游体验度。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

三、优化旅游住宿服务

（一）联合相关部门对卫生、食品安全、消防安全等重点环节开展抽查，对不达标的星级饭店坚决取消星级。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（二）各县（市、区）要围绕旅游观光、休闲度假、康体养生、商务会展等旅游业态，大力发展一批特色鲜明、主题突出、品质优良的精品旅游饭店，丰富住宿产品供给。（责任单位：市

文旅局、市商务局，各县[市、区]人民政府)

(三) 规范旅游民宿市场，推动旅游民宿品牌化发展。(责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府)

(四) 指导旅游住宿企业落实卫生、服务、质量、安全等方面的标准，促进旅游住宿业规模不断扩大、品质不断提升。(责任单位：市文旅局、市商务局，各县[市、区]人民政府)

(五) 星级饭店应提升游客消费便利化程度，不得拒收现金。高星级饭店可协调增设外币兑换点，能为境外游客提供手机卡入网、购买火车票、租车等方面的便利服务。(责任单位：市文旅局、市商务局，各县[市、区]人民政府)

(六) 星级饭店要优化对一线服务人员的奖惩措施，进一步增强服务人员的职业责任感。(责任单位：市文旅局、市商务局，各县[市、区]人民政府)

(七) 民宿业主和从业人员要主动学习相关标准和规范，提升服务技能和管理能力。(责任单位：市文旅局、市商务局，各县[市、区]人民政府)

(八) 行业协会要切实增强凝聚行业共识和加强行业自律的能力，充分发挥在提升旅游住宿业服务质量方面的重要作用。(责任单位：市文旅局、市商务局，各县[市、区]人民政府)

四、提升旅行社服务水平

(一) 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、长期未经营业务和违法违规的旅行社。（责任单位：市文旅局）

（二）全面开展旅行社检查工作，进一步提高旅行社管理水平和综合竞争力。（责任单位：市文旅局）

（三）规范旅行社经营活动，推动服务信息透明化。（责任单位：市文旅局）

（四）旅行社要完善内部管理、人员培训制度，不断规范服务流程，全面提高服务水平。（责任单位：市文旅局）

（五）协会要加强旅行社行业自律，通过开展旅游线路创意设计大赛、旅行社服务技能大赛等方式，推动旅行社增强新产品研发能力，提升旅游综合服务技能。（责任单位：市文旅局）

五、规范在线旅游经营服务

（一）严格落实在线旅游经营服务管理相关规定，规范在线旅游企业经营服务行为。（责任单位：市文旅局）

（二）会同市场监管、公安、网信、电信主管等部门开展市场监督检查和联合执法，打击违法违规经营行为。（责任单位：市文旅局）

（三）在线旅游企业完善风险提示、信息披露、资质审核、应急管理 etc 制度，提供良好的在线旅游消费环境。（责任单位：市文旅局）

（四）在线旅游企业排查境内外自助游产品，发现不合格自

助游产品立即下架，对涉及高风险的攀岩、冲浪、浮潜等自助游项目，在宣传销售环节加强安全风险提示。（责任单位：市文旅局）

六、提高导游和领队业务能力

（一）完善导游人员资格考试和等级考核制度，提升中高级导游员在导游队伍中的比重，增强导游的职业自尊和荣誉感。（责任单位：市文旅局）

（二）实施导游和领队专业素养培训。加强国情和执业地区省情、市情、乡情以及旅游点的历史、人文、地理、气候等应知应会的通识类知识储备，不断提升导游和领队文化底蕴、理解能力、表达能力和外语能力，增强主动传承和弘扬社会主义核心价值观的意识。开展应急培训和演练，增强应急处置、沟通协调和风险防控能力。建立完善校企合作培训机制，充分发挥高校、旅游职业院校、研究机构等师资和设施等优势，提升培训质量。（责任单位：市文旅局）

（三）举办导游大赛，培育一批职业素养好、服务技能强的先进典型。（责任单位：市文旅局）

（四）维护导游和领队的合法权益，加强对先进人物和典型事迹的宣传推广，表彰一批优秀人员，提升职业荣誉感。（责任单位：市文旅局）

七、加强旅游市场秩序治理

（一）依法落实旅游市场属地监管责任，建立健全旅游综合

监管机制，形成政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管的综合监管格局。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（二）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、虚假宣传等违法行为的高压态势。（责任单位：市公安局、市市场监管局、市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（三）畅通旅游投诉渠道，及时公布违法违规典型案例，强化震慑。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（四）加强执法队伍建设，强化法制宣传教育，完善执法培训体系，提高执法办案量，提升执法程序规范化水平，不断增强执法人员的执法办案能力。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（五）创新监管方式，提高监管能力。全面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。（责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府）

（六）加强旅游景区监督管理。

依法查处旅游景区不执行政府定价、政府指导价，不执行景区门票价格对特定群体的减免优惠政策，不落实明码标价和收费公示制度等违规行为。（责任单位：市市场监管局、市发展改革

委、市文旅局，各县[市、区]人民政府)

依法严厉打击在旅游景区、旅游交通站点等侵害旅游者权益的违法犯罪行为；查处强迫旅游者消费、敲诈勒索等违法犯罪行为。(责任单位：市公安局)

加强在管养公路沿线范围内依法设置的旅游景区、景点指示牌被遮挡的投诉处理。(责任单位：市交通局、市文旅局)

加强对旅游景区旅游演出、娱乐场所文化经营活动等方面的投诉处理和案件查处。(责任单位：市文旅局)

依法对旅游场所大型游乐设施、客运索道等特种设备实施安全检查；依法查处未经许可安装、使用旅游特种设备等行为；依法查处不按规范要求运行旅游特种设备等行为。(责任单位：市市场监管局，各县[市、区]人民政府)

规范文物景区多种经营行为，改善旅游环境。(责任单位：市文旅局，各县[市、区]人民政府)

对旅游景区宾馆、餐饮服务单位的食品安全、餐饮卫生进行监督检查。(责任单位：市市场监管局，各县[市、区]人民政府)

规范景区宗教活动场所的宗教活动和教职人员的执业行为；制止和纠正违法违规设立功德箱、诱导旅游者“烧高香”等敛财行为；依法处理假冒宗教教职人员的宗教活动行为。(责任单位：市宗教局，各县[市、区]人民政府)

八、建立完善旅游信用体系

(一) 建立“黑名单”制度。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全国或地方旅游市场黑名单，实施惩戒。(责任单位：市文旅局)

(二) 旅游市场主体和从业人员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。(责任单位：市文旅局)

(三) 行业组织要完善行规行约，组织开展行业诚信建设、质量评议等活动，促进行业规范诚信经营。(责任单位：市文旅局)

九、开展“文明旅游、理性消费、诚信经营”活动

(一) 开展文明旅游专项检查。重点检查行前说明会的召开情况，随团领队的执业情况，提高游客文明旅游意识，规范文明旅游行为。(责任单位：市文旅局)

(二) 各类新闻媒体加大“文明旅游、理性消费”的公益宣传力度；及时报道各县(市、区)、市直各有关单位开展“文明旅游、理性消费”的措施、进展和成效；大力宣传守法诚信经营的旅游经营单位和从业人员。(责任单位：市文明办、市电视台、市报社、市文旅局)

(三) 发挥旅游行业协会自律作用和龙头企业对市场的维护引领作用，强化旅游企业落实主体责任，引导旅游经营者注重质量和诚信。(责任单位：市文旅局)

各县（市、区）、市直各有关单位要切实加强组织领导，从实际出发，对标国际国内一流旅游服务质量，逐一排查梳理存在的问题和短板，明确责任主体，采取过硬措施，切实把各项工作做好做实。充分发挥新闻媒体的宣传、监督作用，提高运城市旅游市场秩序综合监管工作的透明度，营造良好的舆论氛围。经过3年的努力，促进运城市文化旅游服务质量提升的政策合力进一步增强，市场秩序进一步规范，旅游的舒适度进一步提升，旅游市场环境和消费环境进一步改善，游客满意度和旅游美誉度得到质的提升。

运城市人民政府办公室

2021年6月11日

（此件公开发布）

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

运城市人民政府办公室文书管理科

2021年6月11日印发

