

# 宁德市文化和旅游局文件

宁文旅〔2021〕179号

## 宁德市文化和旅游局关于印发宁德市加强 旅游服务质量监管提升旅游服务 质量实施方案的通知

各县（市、区）文体和旅游局、东侨经济技术开发区社会事务局，局机关各科室，市文化市场综合执法支队，宁德市旅游管理协会：

现将《宁德加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量实施方案》印发给你们，请认真抓好落实。请各县（市、区）文体和旅游局、东侨经济技术开发区社会事务局、局机关各科室每年11月5日前报送本地旅游服务质量提升工作落实进展情况，提出意见建议，以便汇总上报。

联系人：吴宏希，联系电话：0593-2938363，电子邮箱：  
gdds706@163.com。

宁德市文化和旅游局

2021年9月8日



# 宁德市加强旅游服务质量监管 提升旅游 服务质量实施方案

为加强旅游服务质量监管,提升旅游服务质量,根据《福建省文化和旅游厅关于印发加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量实施方案的通知》(闽文旅市场〔2021〕4号)精神,结合我市实际,制定本实施方案。

## 一、总体要求

### (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,全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,坚持新发展理念,坚持系统观念,以推动高质量发展为主题,以满足人民群众日益增长的美好生活需要为根本目的,牢固树立质量第一的发展意识,把持续提升旅游服务质量作为旅游业高质量发展的重点领域,一手抓服务质量监管不放松,夯实发展基础,一手抓优质服务促进不动摇,提升质量标准,积极服务于扩大内需战略基点,以高质量旅游服务供给引领和创造新需求,助力建设高标准旅游市场体系,不断增强广大游客的获得感、幸福感、安全感。

### (二) 基本原则

1. 坚持以人民为中心。树牢以人民为中心的发展理念,把人民群众满意作为实施旅游服务质量监管和提升工作的出发点和落脚点,围绕影响人民群众旅游体验的重点问题和主要矛盾开展工

作，让游客游得放心、游得舒心、游得开心，不断实现人民对美好生活的向往。

**2. 坚持系统观念。**加强旅游服务质量监管和提升的系统性思考、整体性推进、协同性发展，统筹旅游服务质量需求和供给，统筹旅游服务质量主体和监管主体需要，统筹大众旅游时代多层次、多元化旅游服务质量提升需要，统筹各区域旅游服务质量协调发展需要，实现旅游服务质量持续提升。

**3. 坚持创新发展。**加快完善旅游服务质量基础设施，加强标准、评价等能力建设。以数字化驱动旅游服务质量监管和提升变革。坚持创新驱动和融合发展，推动市场主体创新理念、技术、产品、服务、模式和业态，加快数字化转型，提高旅游服务专业化水平，提升便利度，改善服务体验。

**4. 坚持深化改革。**破除制约旅游服务质量提升的体制机制障碍。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，落实旅游服务质量主体责任。更好发挥政府职能作用，为质量提升营造良好的市场环境。加快形成政府主导、企业主责、部门联合、社会参与、多元共治的旅游服务质量监管和提升工作格局。

### **（三）计划目标**

到 2025 年，全市高质量旅游服务供给更加丰富，人民群众的满意度进一步提高。旅游行业服务质量意识和管理水平有力提升，监管能力显著增强。旅游市场主体提升质量管理水平，形成一批优质旅游服务品牌，旅游服务标准化、品牌化、网络化、智能化水平逐步提升。旅游市场综合监管机制更加完善，信用监管

效能有效提升，旅游投诉处理及时有效，旅游消费环境明显改善，旅游市场更加规范有序。

## **二、重点工作**

### **(一) 落实旅游服务质量主体责任**

**1. 培育企业质量文化。**大力弘扬企业家精神和工匠精神，提高管理人员和从业人员质量意识和质量素养，推动旅游企业树立以质取胜发展战略和质量第一的企业文化。（**市场管理科、资源开发科按职责分工负责**）

**2. 提升质量管理水平。**鼓励和支持旅游企业建立健全质量管理体系，大力推广应用先进质量管理方法，创新旅游服务质量管理模式，完善消费后评价体系。鼓励和支持有条件的旅游企业建立“首席质量官”“标杆服务员”制度。支持和引导旅游企业公开旅游服务质量信息，发布旅游服务质量承诺，加快建立优质旅游服务承诺标识和管理制度，接受社会监督。（**市场管理科、资源开发科按职责分工负责**）

**3. 促进企业服务创新。**促进旅游企业线上线下融合，推动旅游企业数字化发展，支持大数据、云计算、区块链、人工智能等在旅游服务中的应用，提高旅游企业个性化、多样化、定制化服务能力，提升旅游服务效能，增强旅游服务体验。（**资源开发科、市场管理科、科技事业与电影科按职责分工负责**）

**4. 增强旅游服务质量保障。**促进旅行社规范经营内容和行为，防范系统性经营风险，加快理念、技术、产品、服务、模式和业态创新，实现数字化转型。引导星级饭店和等级旅游民宿全

面提升管理水平和服务质量。指导 A 级旅游景区要落实“错峰、预约、限量”要求，依法落实最大承载量核定要求，完善流量控制制度，配合推进国有旅游景区门票网上预约全覆盖，进一步提高景区线上预约便利度。市场主体应针对老年人等特殊群体，有效提升旅游服务便利性。（**市场管理科、资源开发科、科技事业与电影科、文化市场综合执法支队按职责分工负责**）

**5. 发挥行业组织作用。**鼓励和支持各类旅游协会等社会组织推动市场主体进一步提高旅游企业服务质量，鼓励和支持相关行业组织建立服务质量分会，加强质量文化宣传引导，提升质量兴旅、质量强旅意识。（**政策法规与审批科、资源开发科、市场管理科按职责分工负责，宁德市旅游管理协会配合**）

## **（二）培育优质旅游服务品牌**

**1. 支持壮大旅游服务品牌。**做强做优做大骨干旅游企业，稳步推进规模化、品牌化、网络化经营，培育更多“专精特新”的文化旅游领军企业。发挥 4A 级以上旅游景区独特优势，深入挖掘文化内涵，融入更多创意和时尚元素，实施文化和科技赋能，建设一批富有文化底蕴的旅游景区和度假区。逐步建设一批具有地域影响力的旅游休闲街区。推动打造一批文化特色鲜明的“金牌旅游村”。推动 A 级旅游景区品质提升，力争到 2025 年实现“县县有 4A 级以上旅游景区”。（**产业发展科、资源开发科按职责分工负责**）

**2. 培育创建旅游服务品牌。**配合建立完善旅游服务品牌建设、培育和评价体系。完善旅游服务质量分等定级方式，推进旅

行社、旅游民宿等级评定。发挥高星级饭店、高 A 级旅游景区、文明旅游示范单位的示范带动作用,引导旅游企业树牢品牌意识,健全品牌运营管理体系,让更多服务优质的旅游企业脱颖而出。探索建立优质旅游服务商名录,树立行业标杆和服务典范。(市场管理科、资源开发科按职责分工负责)

**3. 完善品牌创建激励机制。**推动设立旅游服务质量奖(包括奖励新评定的 3A 级及以上旅游景区等),培育建设一批旅游服务质量品牌示范单位和示范区。保护自主知识产权产品,依法依规查处侵权假冒旅游服务品牌行为,建设有利于品牌发展的长效机制和良好环境。建立旅游企事业单位优质服务案例库,宣传推广旅游服务质量管理的成功经验和先进方法,促进旅游服务质量整体水平提升。利用海峡旅游博览会、旅游生活展、宁德世界地质公园文化旅游节等平台,积极宣传展示我市优质旅游服务品牌。

(资源开发科、市场管理科、艺术科(对外交流科)、文化市场综合执法支队按职责分工负责)

### **(三) 夯实旅游服务质量基础**

**1. 推进旅游服务相关标准制修订工作。**完善旅游标准体系,推动各层级旅游标准协调发展,支持和引导市场主体和各类社会机构积极参与旅游服务标准制定。(政策法规与审批科、科技事业与电影科、市场管理科、资源开发科按职责分工负责)

**2. 加强旅游服务标准的宣传和实施。**加大标准宣传力度,提高全社会、全行业的标准意识和认识水平。推动文旅融合背景下的旅游标准化试点工作,以标准化引领旅游服务质量提升。推动

《旅行社等级的划分与评定》《文明旅游示范单位要求与评价》《旅游民宿基本要求与评价》《旅游景区质量等级的划分与评定》等标准的宣传与实施。（办公室、政策法规与审批科、宣传管理科、科技事业与电影科、市场管理科、资源开发科按职责分工负责）

3. 开展质量监测评价。加强旅游服务质量舆情监测，贯彻落实旅游服务质量评价体系。各地应结合实际，加快建立区域、业态、企业等旅游服务质量监测机制，推进监测结果应用，督促引导社会各方提升旅游服务质量水平。加强旅游服务质量数据归集和共享，探索在 A 级旅游景区等主要旅游服务场所推广旅游服务质量评价二维码。（办公室、市场管理科、公共服务科、资源开发科按职责分工负责）

4. 探索建立旅游服务质量认证体系。积极配合做好旅游服务质量认证技术和规范研究，探索推进高质量旅游服务认证工作。鼓励旅游市场主体、相关资格评定机构及各类社会力量积极参与旅游服务质量认证工作，提升旅游服务质量管理水平。（市场管理科按职责分工负责）

#### **（四）加强旅游人才队伍建设**

1. 加强导游队伍建设。落实导游专业素养研培计划，以及导游人员资格考试和等级考核制度，依法保障导游合法劳动权益，贯彻实施导游服务质量综合评价制度，推动导游队伍素质提升。推进“金牌导游”培养，支持各地将特级、高级导游纳入高层次（或高技能）人才培养和激励范围，发挥标杆示范引领作用。（人事科、市场管理科按职责分工负责）



**2. 开展旅游服务技能竞赛。**支持旅游行业协会开展旅游饭店、旅游景区等旅游从业人员和旅游专业学生服务技能竞赛。参与全国导游大赛、全国红色故事讲解员大赛、饭店服务技能竞赛，开展红色旅游五好讲解员建设行动。表彰一批优秀导游、领队、讲解员和饭店从业人员，加强对先进人物和典型事迹的宣传推广。  
**（人事科、资源开发科、市场管理科按职责分工负责，宁德市旅游管理协会配合）**

**3. 完善教育培训体系。**将旅游服务质量教育纳入旅游教育培训内容，推动建立政府、院校、科研院所、行业协会和旅游企业共同参与的旅游服务质量教育网络。积极组织人员参加多层次多类别的旅游服务标准化、旅游服务质量管理和技能培训。引导一些大型旅游企业建立实训中心，建立企业旅游服务质量培训制度，加强企业管理人员培训。**（人事科、产业发展科、资源开发科、市场管理科按职责分工负责）**

**4. 大力培养旅游服务质量人才。**将旅游服务质量培训纳入高级经营管理人才培养、高质量产业人才培养、乡村文化和旅游能人支持等各级各类培养项目，提升基层一线和乡村旅游人才旅游服务质量意识和专业化水平。鼓励旅游区、景点聘请专业技术人员担任义务讲解员，鼓励具有文艺才能的人才到基层和乡村旅游点传授或展示技能，吸引更多游客。**（人事科、产业发展科、资源开发科、艺术科（对外交流科）、市场管理科按职责分工负责）**

#### **（五）加快推进旅游信用体系建设**

**1. 完善旅游市场信用监管体系。**完善旅游市场信用管理制

度，建立旅游市场信用监管工作综合协调机制。实施行政审批告知承诺制度，鼓励旅游市场主体主动向社会作出信用承诺，指导旅游行业协会建立健全行业内信用承诺制度，加强行业自律。依托全国旅游市场信用管理系统，加强信用信息归集公示和共享，建立完善旅游市场主体和从业人员信用档案。组织开展企业信用评价，依托信用评价结果实施分级分类监管。（市场管理科、政策法规与审批科、文化市场综合执法支队按职责分工负责）

2. 严格失信名单管理。坚持“应列入、尽列入”原则，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，依法实施联合惩戒。建立保护市场主体权益的信用修复机制，加强协同联动，提高信用修复效率。（文化市场综合执法支队、政策法规与审批科、市场管理科按职责分工负责）

3. 拓展信用应用场景。加强诚信文化建设，打造一批诚信企业，积极探索信用建设服务实体经济发展新路径。（资源开发科、市场管理科、政策法规与审批科、文化市场综合执法支队按职责分工负责，宁德市旅游管理协会配合）

#### （六）加强行业旅游服务质量监管

1. 完善旅游服务质量综合监管机制。严格按照“放心游福建”承诺，执行“一口受理、限时办结、先行赔付”机制。加强市场执法监管，严格查处违法违规行为。完善“双随机”抽查和“体检式”暗访工作机制，确保巡查检查和暗访评估常态化开展。开展跨部门联合执法，严厉打击“不合理低价游”、未经许可经营旅行社业务等违法违规行为。（市场管理科、政策法规与审批科、

## 文化市场综合执法支队按职责分工负责)

2. **创新质量监管方式。**推进“互联网+监管”，使用“全国文化市场技术监管与服务平台”“全国旅游监管服务平台”，提高数字化、智能化监管水平。依法公开市场主体基本信息，探索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。健全旅游领域公平竞争审查机制，反对垄断和不正当竞争行为；加强同市场监管局等相关部门协作交流，维护良好旅游市场秩序。**(政策法规与审批科、市场管理科、文化市场综合执法支队按职责分工负责)**

3. **加强游客权益保护。**加强旅游市场秩序舆情监测，及时发现问题并妥善处置。积极推进旅游投诉纠纷调解与司法仲裁相衔接，提升旅游投诉调解成功率。鼓励各地建立旅游纠纷理赔中心、旅游消费维权站、人民调解委员会和巡回法庭。增强游客权益保护的法治意识，定期发布旅游纠纷典型案例和旅游投诉情况，加强“以案释法”，引导游客理性消费、依法维权。持续开展文明旅游主题实践活动，弘扬文明、健康、绿色旅游新风尚。**(市场管理科、政策法规与审批科、文化市场综合执法支队按职责分工负责)**

### 三、保障措施

**(一) 提升工作认识。**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，纳入地方各级人民政府质量工作总体部署和考核内容。进一步完善领导机制和协调机制，加强与市场监管、公安、网信、电信等部门的合作。制定具体落实方案，确保旅游服务质量监管和提升工作取得

实效。

**（二）加强宣传引导。**加大宣传力度，充分调动广大游客、各类市场主体、行业组织和社会媒体的积极性，举办形式多样的旅游服务质量主题活动。加强对游客的宣传教育，引导游客形成质价相符的成熟消费观。以人民群众喜闻乐见的方式宣传提升旅游服务质量的丰富实践、主要成果和典型案例，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。

**（三）强化督查考核。**要加强对旅游服务质量监管和提升工作落实情况的跟踪评估，建立和完善旅游服务质量评价体系，每年11月5日前报送本地旅游服务质量提升工作落实进展情况，提出意见建议，以便汇总上报省文旅厅。我局将根据省文化和旅游厅的要求进行监督、开展评估，并将结果列入县级政府质量考核评价。

（此件主动公开）