

济源产城融合示范区文化广电和旅游局

关于印发《济源产城融合示范区文化广电和旅游局 2024 年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

局属各单位、机关各科室：

为加快推动旅游业高质量发展，保障旅游服务质量和监管提升工作有序开展，现将《济源产城融合示范区文化广电和旅游局 2024 年加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量实施方案》印发你们，请结合实际抓好贯彻落实，并于 2024 年 11 月 1 日前报送工作落实进展情况。

联系人：杨 明 联系电话：6633179

邮 箱：jy6633179@126.com

特此通知。



济源产城融合示范区文化广电和旅游局

2024 年加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量实施方案

为贯彻落实《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》和《河南省文化和旅游厅 2024 年全省加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量实施方案》等文件精神，进一步规范旅游市场秩序，提高旅游服务水平，推动旅游业高质量发展。现制定本方案如下：

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，坚持新发展理念，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，坚持把提升旅游服务质量作为旅游业高质量发展的重点领域，打造知名文旅品牌，不断增强广大游客的获得感、幸福感、安全感。

二、基本原则

坚持以“促进文旅融合，优化服务质量”为主线，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。不断加强和改进行业监管，着力解决影响文化和旅游市场秩序的主要矛盾和热点难点问题，持续强化文化和旅游企业和从业人员质量意识。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、任务分工

（一）落实旅游服务质量主体责任

1. 提升质量管理水平。大力推广应用先进质量管理办法，创新旅游服务质量管理模式，完善消费后评价体系。

责任单位：市场管理科、资源开发科

2. 推行“首席质量官”、“标杆服务员”制度。

责任单位：市场管理科、资源开发科

3. 促进企业服务创新。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。

责任单位：科技教育科、市场管理科、非物质文化遗产科

4. 坚持同等质量标准，依法支持旅游企业参与政府采购和服务外包，不得以星级、所有制等为门槛限制相关企业参与政府采购的住宿、会议、餐饮等项目。

责任单位：产业发展科、资源开发科、市场管理科

5. 增强旅游服务质量保障。引导旅行社结合行业发展和自身发展定位加快理念、技术、产品、服务和模式创新。

责任单位：市场管理科、文化市场综合行政执法支队、文化旅游发展中心

6. 支持和加大旅游基础设施投入，进一步完善旅游服务中心（咨询中心）、旅游集散中心、旅游公共服务信息平台、旅游厕所等旅游公共服务设施。

责任单位：产业发展科、资源开发科、市场管理科、文化旅游发展中心

7. 优化线上、线下旅游公共信息服务布局，加强旅游公共信息服务资源整合。加强旅游惠民便民服务。

责任单位：公共服务科、科技教育科、资源开发科、市场管理科、宣传推广和对外交流合作科

8. 经营主体针对老年人等特殊群体，有效提升旅游服务便利性。

责任单位：公共服务科、科技教育科、资源开发科、市场管理科

9. 发挥行业组织作用。建立健全旅游行业协会参与旅游服务质量工作机制，推动建立旅游服务质量提升分会、专委会等行业组织。

责任单位：办公室

（二）培育优质旅游服务品牌

10. 完善旅游服务品牌建设制度。建立完善旅游服务质量品牌培育机制，充分发挥服务品牌对旅游服务质量提升的引领带动作用。

责任单位：非物质文化遗产科、产业发展科、资源开发科、市场管理科、宣传推广和对外交流合作科

11. 建立旅游服务品牌创建激励机制。探索设立旅游服务质量奖。

责任单位：非物质文化遗产科、产业发展科、资源开发科、市场管理科、宣传推广和对外交流合作科

（三）夯实旅游服务质量基础

12. 推进旅游服务相关标准制修订工作。在地方标准的修订中，进一步突出旅游服务质量方面要求。

责任单位：政策法规科、科技教育科、市场管理科

13. 加强标准宣传和实施。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。推进旅游标准化试点工作。

责任单位：科技教育科

14. 开展质量监测评价。建立完善以游客为中心的服务质量评价体系，开展评价体系建设试点工作。

责任单位：市场管理科、文化旅游发展中心

15. 举办旅游服务技能竞赛。开展全市星级饭店服务技能竞赛，组织人员参加全省的星级饭店服务技能竞赛。

责任单位：市场管理科

16. 完善教育培训体系。增强旅游职业技术技能教育适应性，深入推进产教融合、校企合作。

责任单位：人事科、科技教育科、市场管理科

17. 大力培养旅游服务质量人才。实施更加开放的旅游人才引进政策，鼓励各文旅企业制定有利于旅游服务质量人才引进的政策措施。

责任单位：人事科、资源开发科、市场管理科

18. 完善信用承诺制度。鼓励旅游市场经营主体主动向社会作出信用承诺。

责任单位：市场管理科

19. 推进信用分级分类监管。组织开展企业信用评价。实施分级分类监管。

责任单位：市场管理科、文化市场综合行政执法支队

20. 拓展信用应用场景。持续开展信用经济发展试点工作，遴选一批信用经济发展试点单位，总结推广试点经验，深化信用意识，以信用赋能行业发展。

责任单位：市场管理科

（四）加强旅游服务质量监管

21. 加强综合执法工作。加强旅游市场执法监督。建立健全跨部门、跨地区旅游市场举报投诉和执法协作机制。

责任单位：文化市场综合行政执法支队

22. 坚持包容审慎监管。建立在线旅游市场监管机制、在线旅游产品价格预警机制、旅游产品网络巡查机制。

责任单位：科技教育科、市场管理科、文化市场综合行政执法支队

23. 创新质量监管方式。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。

责任单位：市场管理科、资源开发科

24. 加强游客权益保护。依法依规分类处置旅游市场举报投

诉，推动提升旅游投诉调解成功率，及时回应游客诉求。增强游客权益保护的 legal 意识，发布旅游市场执法指导案例、旅游投诉典型案例，加强“以案释法”。

责任单位：市场管理科、文化市场综合行政执法支队、文化旅游发展中心

（五）做好相关保障工作

25. 加强组织领导。结合实际，创造性开展工作，加大先行先试工作力度。

责任单位：市场管理科

26. 加强宣传引导。加大宣传力度，举办形式多样的旅游服务质量主题活动。宣传提升旅游服务质量的丰富实践、主要成果和典型案例。

责任单位：市场管理科、宣传推广和对外交流合作科

27. 加大文明旅游宣传力度，培育行业文明旅游工作标杆，发布文明旅游出游提示。引导游客理性消费，树立优质优价的消费理念。

责任单位：市场管理科、宣传推广和对外交流合作科

28. 研究制定激励政策，完善激励机制。

责任单位：市场管理科

四、保障措施

（一）加强组织领导。各相关科室和单位要提高思想认识，将旅游服务质量监管和提升工作摆上重要议事日程，结合实际制

定具体落实方案，要强化担当，各司其职，加强配合，明确工作推进时间和责任分工，抓好重点环节管控，稳步推进各项工作。

（二）营造良好氛围。各相关科室和单位要加大宣传力度，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。要及时总结工作成效、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，展示济源旅游的良好形象。

（三）强化督导落实。各相关科室和单位要从实际出发，扎实开展工作，逐一排查梳理存在的问题，采取措施补齐短板，制定激励政策，完善激励机制，加强监督检查，强化考核结果运用。