

# 忻州市文化和旅游局办公室文件

忻文旅办发〔2023〕4号

## 忻州市文化和旅游局办公室 关于印发《忻州市旅游景区服务质量 提升行动实施方案》的通知

各县（市、区）文化和旅游局、五台山旅游发展局：

为进一步提高全市A级景区管理质量和服务水平，强化服务意识，提高从业人员服务能力，规范景区管理，推动旅游业全方位高质量发展，忻州市文化和旅游局制定了《忻州市旅游景区服务质量提升行动实施方案》，现予以印发，请结合实际认真贯彻落实。

忻州市文化和旅游局办公室

2023年3月27日

（此件主动公开）

# 忻州市旅游景区服务质量提升行动实施方案

为进一步提高全市 A 级景区管理质量和服务水平，着力解决影响广大游客旅游体验的突出问题和主要矛盾，推动旅游业全方位高质量发展，根据省文化和旅游厅《旅游景区服务质量提升行动方案》要求，结合我市旅游景区实际，制定本实施方案。

## 一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记考察调研山西重要讲话重要指示精神，认真贯彻落实省第十二次党代会、市第五次党代会决策部署，坚持以文塑旅、以旅彰文，全力塑造“旅游满意在忻州”“旅游品质在忻州”品牌。通过健全 A 级旅游景区服务质量标准体系，强化服务意识，提高从业人员服务能力，规范景区管理，提升忻州旅游景区服务水平和游客满意度，推动我市旅游景区全方位高质量发展。

## 二、主要任务

（一）实施旅游景区从业人员素质提升工程。分级分类分批实施旅游景区从业人员培训，实现旅游景区从业人员素质提升培训全覆盖。市级重点对文旅行政管理、景区经营管理人员、重要岗位服务人员开展能力提升培训；县级和旅游景区主体重点对景区一线服务人员开展专业素质培训。承担培训任务的部门要完善培训体系和机制，科学制定培训计划，严密组织实施。要特别重

视景区一线服务人员岗位培训，专业培训每年不少于1次，新入职人员原则上“先培训，后上岗”。要突出培训效果，培训成绩不合格人员不得上岗，游客满意度较低的景区服务人员要及时进行“回炉”培训。

（二）健全旅游景区服务标准化体系。A级旅游景区要依据现行的相关国家标准、行业标准、地方标准及法律法规，结合景区自身实际情况，围绕游客游览全流程，合理设置覆盖景区服务全链条的岗位框架，优化人员配置，明确岗位职责，建立完备有效的管理制度，规范服务程序和服务行为，形成景区特有的服务标准体系和地方特色服务品牌，全面提升旅游服务质量和管理工作。

（三）创建旅游服务标准化示范景区。按照《山西省旅游服务标准化示范景区评价指南》，选取五台山、雁门关2个5A级景区开展旅游服务标准化试点，树立标杆，以点带面，推动全市旅游景区高质量发展。

（四）开展A级旅游景区服务质量综合评价。结合《旅游景区质量等级的划分与评定》相关标准和《山西省旅游景区服务标准化评价指南》，建立系统完备、科学规范、运行有效、覆盖服务全流程的旅游景区服务质量评价体系，对A级旅游景区旅游服务质量开展综合评价。定期发布和通报评价结果，纳入A级旅游景区质量等级管理体系，实行动态管理机制和末位淘汰机制。省级负责组织4A级及以上旅游景区的综合评价，市级负责组织3A

级及以下旅游景区的综合评价。

(五)推进景区基础设施建设。要加快推进景区基础设施建设，找准定位、精准施工，从景区整体风格、交通基础设施和旅游市场等实际出发，优化功能布局，完善服务功能，优化旅游环境，为游客提供更为便捷和人性化的服务，提升景区吸引力和舒适度，提高游客的满意度，推动旅游产业快速发展。

### 三、组织领导

成立忻州市旅游景区服务质量提升行动领导小组，组长由忻州市文化和旅游局党组书记、局长路向东担任，副组长由忻州市文化和旅游局二级调研员赵有祥担任，成员由各县（市、区）文化和旅游局、五台山旅游发展局主要负责人组成，领导小组主要负责全市旅游景区服务质量提升行动的动员部署、工作指导、督导检查等工作。领导小组下设办公室，办公室设在忻州市文化和旅游局资源开发科，负责保障各项工作的开展、实施、汇总等日常工作。

### 四、实施步骤

#### (一)动员部署阶段（2023年3月）

市文化和旅游局组织召开全市旅游景区质量提升动员部署会议，印发实施方案。各县（市、区）文化和旅游局、五台山景区全面动员部署、指导、督促本地区旅游景区服务质量提升工作，因地制宜制定具体实施方案，科学提出目标任务，明确实施步骤和保障措施，列出台账式的任务清单和责任清单，建立抓落实工

作机制，协调部门分工，逐级传导压力，压紧压实责任。

各县（市、区）文化和旅游局、五台山景区，各A级景区服务质量提升工作实施方案、任务清单、责任清单（模板详见附件1、2）于4月10日前加盖公章报送市文化和旅游局（电子版同时报送邮箱：xzzykfk@163.com）。

### （二）组织实施阶段（2023年4月—12月）

全面贯彻落实《山西省旅游景区服务标准化评价指南》，市、县级文旅部门组织制定和实施培训计划，指导各A级旅游景区完善服务标准体系，着力解决制约和影响景区质量标准的重点问题，抓好贯彻落实，强化跟踪问效，同步整改提升，定期报告工作进展。

### （三）评估总结阶段（2023年12月）

开展景区服务质量综合评价，总结分析本地区服务质量管理中的问题与不足，全面查漏补缺，认真总结经验，把行之有效的做法固化为制度规范，建立长效机制，形成一批可复制、可推广的经验做法和制度性成果，全面提升工作成效。

## 五、工作要求

（一）加强组织领导。各县（市、区）文化和旅游局、五台山景区要切实加强对旅游景区服务质量提升工作的组织领导，成立领导小组和工作机构，加强统一管理和综合协调，把实施旅游景区服务质量提升工作作为推进景区发展的一项基础性、长期性工作来抓，努力提升服务质量水平。

(二)健全工作机制。建立旅游景区服务质量管理提升工作长效机制，提升全市旅游景区日常管理水平和应急处置能力。根据《山西省旅游景区信息公开与应急处置工作机制》，进一步加强省、市、县、景区四级联动，强化衔接，建立上下贯通，务实高效的旅游景区工作联络机制，确保突发情况处理和信息报送及时高效。

(三)营造浓厚氛围。要充分利用媒体资源以及景区门户网站、公众号等自媒体渠道，广泛宣传，形成浓厚的工作氛围。及时梳理总结工作情况，总结提炼工作经验和典型案例，适时召开经验交流及成果推广会议。

(四)强化督导检查。要加大督导力度，坚持问题导向，对照工作找差距，针对问题定措施，指导旅游景区服务质量提升建设，鼓励各县（市、区）、五台山景区结合实际情况研究制定相关支持政策措施，适时组织督促检查活动，确保旅游景区服务质量提升工作的顺利推进。

附件 1:

## XX 景区服务质量提升行动方案（模板）

### 一、景区基本情况

简要介绍景区基本情况、发展环境，发展方向。

### 二、当前景区在服务质量上存在的问题和不足

认真分析目前在景区服务质量上存在的问题和不足，分类逐条列出。

### 三、提升目标和具体措施

结合景区服务质量上存在的问题和不足，逐类逐条确定提升的目标、具体提升措施、实施步骤和完成时限。

### 四、保障措施

从组织领导、工作机制、宣传推广、督导检查等方面明确推进工作落实的措施等。

### 五、重点需要解决的问题及支持

1. 主要问题
2. 所需支持

附件 2:

## XX 景区服务质量提升行动 问题清单、任务清单、责任清单

填报单位: (盖章)

序号	存在的问题和不足	提升目标	具体措施	完成时限	责任部门	责任人及联系方式	备注
1							
2							
3							
4							
5							

联系人:

联系电话:



---

忻州市文化和旅游局办公室

2023年3月30日印发

共印20份