

威文旅发〔2023〕41号

市文化和旅游局 关于印发《A级旅游景区质量提升行动方案》的 通知

各区市文化和旅游局，国家级开发区社会工作部，南海新区经济发展局，市直旅游景区：

为全面提升我市A级旅游景区品质，着力推动景区高质量发展，拟开展景区质量提升行动，现将《A级旅游景区质量提升行动方案》印发给你们，请按要求严格落实。

威海市文化和旅游局

2023年4月13日

A级旅游景区质量提升行动方案

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党

的二十大和习近平总书记视察威海重要讲话精神，坚持新发展理念和高质量发展要求，着力解决旅游产品业态相对单一、配套设施不完善、服务管理薄弱等突出问题，全面提升游客的便利舒适度、体验满意度、品牌认同度，实施“三三五四”工程，加快实现旅游景区的高质量发展。

二、目标任务

实施景区品质提升工程，着力推动景区高质量发展。加快推进景区硬件提档升级，完善景区公共服务配套设施，美化优化旅游环境，推进景区智慧化建设，以游客为中心提升景区管理、营销和服务的智慧化、便利化。持续升级旅游业态，适应旅游市场新要求，指导景区在虚拟旅游、场景演艺、康养旅游等新增长点发力，完善景区旅游产品体系，提升产品质量。提升景区精细化服务水平，着力提升景区从业人员素质，打造专业化队伍，提供专业化优质服务。

三、行动计划

（一）服务规范行动

1.开展景区复核。6月底前采取明查暗访、交叉检查的方式开展A级旅游景区复核，严格按照《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准逐项检查，重点关注服务规范的落实情况。

2.规范投诉机制。建立完善“意见投诉—反馈提升”闭环机制，畅通游客投诉渠道，第一时间妥善处理游客投诉，避免造成游客矛盾升级，根据游客诉求不断提升服务质量，优化景区服务。

3.落实明码标价。严格按照价格主管部门要求，做好收费项目、特殊人群优惠政策执行，并在景区显著位置予以公示，优惠政策和收费标准调整要及时宣传告知，注意避免标准公示滞后，属地文旅行政部门做好价格政策标准更新核实，及时报送市文旅局。

（二）服务提升行动

4.强化人员培训。各级文旅部门组织开展景区经营管理人才培训，适时邀请高校教授、行业专家、细分领域专业人才开展景区管理运营开发专业培训。景区定期开展员工培训，在技能提升、规范服务、安全管理等方面实现全方位提升。

5.开展“红色引擎示范引领工程”。设置党员先锋文明旅游志愿服务岗，发挥党员模范带头、红色引领示范作用，党员员工工作期间按要求佩戴党员徽章，着志愿服务服饰，向游客提供文明引导、旅游咨询、维护秩序、特殊群体帮扶、环境保洁、应急处置、安全提醒等服务，有效满足游客需求。

6.打造文明景区。开展文明旅游景区建设，重点做好公益宣传，维护公共环境和公共秩序，优化公共设施，助力文明城市创建。运用多种形式开展文明告知、文明提醒、文明规劝（设置文明提示牌或文明引导员），在显著位置设置公益广告景观小品，景区景点入口处和售票窗口前设置“保持一米线距离”提示牌。

（三）安全保障行动

7.强化平安创建。持续推进“平安景区”以创带提升行动，完善安全管理体制机制，安全责任细化到人，严格落实“晨会制度”、“有奖举报公告牌制度”，景区员工全员参加安全管理相关培训学习，保留纸质、影像资料。实施景区业态、范围全面摸排，做到精准、明确，按相关要求分类做好安全管理，如有调整更新，第一时间报备，区市文旅行政部门负责核实上报。

8.开展隐患排查。实施景区业态、范围全面摸排，做到精准、明确，按相关要求分类做好安全管理。建立健全隐患排查整改机制，重点关注玻璃栈道、高空吊桥、摩天轮、客运索道、涉海涉水等重点业态，定期开展隐患排查，建立台账，逐一销号，严格相关主管部门要求，做到证照齐全、安全运营。

9.健全安全提示。开展旅游安全知识宣传，完善安全标识，提醒游客谨慎参与高风险项目，不得擅自进入未开发、未对社会公众开放区域开展旅游活动，遵守相关安全管理规定。

10.强化流量管控。严格落实“限量、预约、错峰”要求，合理设定接待上限，落实门票预约制度，做好秩序维护，避免游客排队拥挤。游客量达到最大承载量 **80%**，立即启动应急预案，暂停售票，对现场人流进行控制和疏导。各区市文化旅游局分管领导立即赴景区现场，协助景区进行游客疏导。市文化和旅游局利用产业监控平台，现场指挥景区疏导滞留人员。

11.严抓重点时节。严抓五一、端午、中秋、国庆等节假日期间景区的安全有序开放，各区市文旅行政部门做好实地督导检查

查，指导景区做好假日期间的产品规范供给，加大宣传引导力度，切实保障节假日期间景区安全有序开放。

（四）供给提升行动

12.规范业态产品。全面梳理景区现有业态产品，做到全覆盖、无遗漏，明确经营范围，分类制定经营管理、开发提升策略，规范经营，业态产品、经营范围如有变动，第一时间报备，区市文旅行政部门负责核查上报。业态产品开发经营要因地制宜，发挥文化特色属性，不能生搬硬靠，坚决反对庸俗、低俗、媚俗行为，防止过度商业化、娱乐化。发展红色旅游要坚持正确指导思想，重在发挥红色资源的教育作用。

13.丰富业态培育。积极应对“后疫情时代”可能出现的旅游市场新机会，结合自身特点，丰富业态产品。采取“重点先行、以点带面”原则，推动景区整体提档升级。指导华夏城景区升级生态文明馆项目，进一步擦亮“绿色景区、生态文明”名片；协调推进赤山景区招商引资，充分挖掘风景名胜区资源，积极引进“夜游赤山”、“灯光秀”等项目；推动温泉类景区实施客房装修升级，增建团建场地，适度开发儿童娱乐项目；支持银滩旅游度假区打造“浮桥栈道”，为游客提供近海漂浮体验项目。

14.完善基础设施。严格《落实全省旅游区旅游厕所建设管理提升行动计划》，推动景区母婴室、无障碍卫生间全覆盖，4A级以上旅游景区配备第三卫生间，合理增加女性厕所比例。开展停车场扩建提升工程，重点推进充电桩建设，4A级以上旅游景

区充电桩车位占比 **10%**以上，改造提升一批旅游停车场，建立旅游旺季临时停车场应急机制，全面保障旅游旺季停车需求。按照相关标准完善标识系统，更换破损、滞后、错误标识标牌，实现 **A** 级旅游景区三语标识全覆盖。

15.提升智慧水平。加快虚拟旅游、沉浸式体验等智慧项目开发和新业态布局，全方位推动“智慧+”、“技术+”、“信息+”旅游场景应用，以华夏城景区“城南硝烟”为引领，着力培育智慧化沉浸式场景剧产品供给。完善智慧预约系统建设，**4A** 级以上非完全开放式景区加快自有平台建设和提升，保障客流数据和预约数据实时对接省平台。切实推进“电子证照进景区”场景应用落地，**A** 级旅游景区全部实现“无证明进景区”，并做好完善提升。

四、保障措施

（一）加强组织领导，压实责任。各区市文旅行政部门要充分认识 **A** 级旅游景区质量提升的重要意义，将 **A** 级旅游景区质量提升工作纳入年度重点工作总体部署，明确工作推进路线图、时间表及责任分工，确保各项行动落到实处。

（二）坚持问题导向，对标一流。从景区实际出发，对标国际国内一流旅游景区，逐一排查梳理存在的弱项和短板，明确提升方向，采取过硬措施，全力推动 **A** 级旅游景区软硬件全面提升。

（三）注重宣传推广，擦亮品牌。各区市文旅行政部门要充分利用各类媒介媒体，强化旅游景区质量提升的宣传报道，展示

阶段性成果，营造浓厚氛围，擦亮特色品牌。

（四）加强检查指导，推进落实。各区市文旅行政部门要加强对行动方案落实情况的跟踪评估，指导景区因地制宜、有序推进质量提升，每月 25 日前报送开展情况，我局将结合景区复核开展实地检查指导，相关情况定期通报。

