

河北省文化和旅游厅文件

冀文旅市场字〔2021〕9号

河北省文化和旅游厅 关于印发《河北省文化和旅游厅加强旅游 服务质量监管 提升旅游服务质量 专项行动方案》的通知

各市（含定州、辛集市）文化和旅游部门、雄安新区公共服务局，厅机关相关处室：

现将《河北省文化和旅游厅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，请结合实际认真抓好贯彻落实。



河北省文化和旅游厅

加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量 行动方案

为深入贯彻文化和旅游部、省委省政府关于推动旅游业高质量发展的决策部署，认真落实《“十四五”文化和旅游市场发展规划》、《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》（文旅市场发〔2021〕50号）文件精神，全面推进质量兴旅、质量强省战略，进一步加强旅游服务质量监管，不断提升旅游服务质量，推动“十四五”全省旅游业高质量发展，现结合我省实际，制定如下方案。

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、五中全会及省委九届十一次、十二次、十三次全会精神，坚持新发展理念，坚持系统观念，以推动高质量发展为主线，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，统筹推进疫情常态化防控、旅游服务质量监管和优质服务促进，实施全省旅游服务质量提升专项行动，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，加快构建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，助力旅游强省建设，为全面建设新时代经济强省、美丽河北提供有力支撑。

（二）基本原则

——坚持以人民为中心。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。

——坚持系统观念。加强系统性思考、整体性推进、协同性发展，统筹旅游服务质量需求和供给、服务质量主体和监管主体需要、大众旅游时代多层次多元化旅游服务质量提升需要，实现旅游服务质量持续提升。

——坚持创新发展。以数字化驱动旅游服务质量监管和提升变革，深化科技与旅游融合发展，推动市场主体创新理念、技术、产品、服务、模式和业态，实现数字化转型，提升服务体验。

——坚持深化改革。加快构建政府主导、企业主责、部门联合、社会参与、多元共治的工作格局，切实发挥政府职能作用，落实市场主体责任，破除制约旅游服务质量提升的体制机制障碍，营造良好的市场环境。

（三）工作目标

到 2025 年，着力解决一批影响全省旅游服务质量的突出问题，高质量旅游服务供给更加丰富，旅游市场治理体系和治理能力现代化

水平大幅提升，人民群众满意度进一步提高，“京畿福地 乐享河北”品牌知名度、美誉度明显提高，河北旅游服务的竞争力和影响力大幅增强，成为河北服务的典型代表。

——旅游服务质量提升合力显著增强，各级文化和旅游部门、市场主体的自觉意识不断强化，旅游服务基础设施更加完善，部门间协作配合更加密切，质量提升政策体系更加健全。

——旅游企业质量管理水平进一步提高，旅游服务标准化、品牌化、网络化、智能化水平显著提升，形成一批适应市场需求和引领消费升级的优质旅游服务品牌，培育一批优质服务示范企业。

——旅游市场综合监管能力进一步增强，信用监管效能得到有效提升，旅游投诉处理及时有效，旅游市场秩序更加规范有序，旅游消费环境明显改善。

二、工作任务及分工

（一）落实旅游服务质量主体责任

积极引导和激励 A 级旅游景区、星级饭店、旅行社、在线旅游经营者、等级旅游民宿等市场主体提升旅游服务质量，增强市场竞争力。

1. 培育企业质量文化。以社会主义核心价值观为引领，大力弘扬企业家精神和工匠精神，开展质量提升专题培训，全方位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，打造彰显河北特色的优秀企业文化，培

育提升质量文化软实力。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

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，加强全员、全方位、全过程质量管理，提质降本增效。借助北京 2022 年冬奥会、省市旅游产业发展大会等重大活动，开展质量管理提升行动。鼓励和支持有条件的旅游企业设置“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。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

3. 促进企业服务创新。顺应消费升级需要，促进旅游企业线上线下融合，支持大数据、云计算、物联网、区块链、人工智能等新技术在旅游服务中的创新应用，提高旅游企业个性化、多样化、定制化服务能力。推进旅游与数字经济深度融合，以科技赋能旅游产业发展，推动智慧旅游建设与改造升级，加快旅游新型基础设施建设，促进旅游数据资源整合与产业融合，扩大优质数字文旅产品供给，构建“互联网+旅游”产业新生态，有力、有序、有效推进文化和旅游生产方式、体验方式、服务方式、管理模式创新，实现信息技术在旅游领域的广泛应用，推动企业数字化、网络化、智能化转型升级。（责任单

位：产业发展处、资源开发处、公共服务处、科技教育处、各市文化和旅游部门)

4. 增强旅游服务质量保障。旅行社要规范经营行为，防范系统性经营风险，推动数字化转型，加快创新服务理念、产品、模式和业态。星级饭店要对标《旅游饭店星级的划分与评定》开展自查自纠，开展专题培训、整改提升，加快提升饭店软硬件水平，实现智能化、绿色化、主题化发展。等级旅游民宿要深入开展学标贯标，着力提升服务技能，开展人性化和个性化服务，增强旅游民宿的体验度、舒适度和满意度。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，实行门票线上预约为主，分时预约数据接入全省文化和旅游分时预约管理平台，积极创建智慧景区示范点。在线旅游经营者要认真贯彻执行《在线旅游经营服务管理暂行规定》，严格规范经营行为，提高专业服务能力。旅游休闲购物街区和旅游特色商品购物店要强化诚信经营、规范经营意识，加快产品文创化开发，提升产品质量和内涵，创新场景化、体验化消费，建立完善旅游购物无理由退货制度，切实保障游客旅游购物权益。市场主体应针对老年人等特殊群体，定制专属产品、完善旅游服务。(责任单位：市场管理处、科技教育处、资源开发处、各市文化和旅游部门)

5. 发挥行业组织作用。积极引导各类旅游行业协会发挥行业自律作用，建立完善行规行约，开展质量培训、调查研究、学习交流，推

动行业诚信建设，提升旅游企业服务质量。鼓励和支持相关旅游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。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

（二）培育优质服务品牌

大力实施以服务质量为基础的品牌发展战略，围绕“京畿福地 乐享河北”品牌，加快培育一批旅游品牌，构建目的地品牌、企业品牌、产品品牌和服务品牌的旅游品牌体系，优化旅游消费环境，提升河北旅游服务品牌的知名度和美誉度。

6. 培育壮大旅游服务品牌。主动对接国家战略，围绕京津冀协同发展、雄安新区规划建设、北京 2022 年冬奥会筹办、京张体育文化旅游带建设、长城国家文化公园建设、大运河国家公园建设，深化文化与旅游融合发展，重点培育锦绣长城、风情运河、品味皇家、雄安新区、雪都崇礼等一批世界级旅游景区和度假区，积极创建 20 家以上省级以上旅游度假区，建设一批文化特色鲜明的省级以上旅游休闲城市和街区、夜间文化和旅游消费集聚区、全域旅游示范区。做强做优做大骨干旅游企业，做精一批特色旅游企业，稳步推进规模化、品牌化、网络化经营，推动一批精品景区、旅行社、星级饭店进入全国旅游百强行列。大力引进战略投资者、国际国内知名旅游企业，推动我省旅游企业向品牌化、国际化发展。将旅游服务质量提升与各类旅游目的地创建紧密结合，树立一批优质服务和产品品牌，提升河北旅

游服务品牌形象。（责任单位：资源开发处、产业发展处、市场管理处、各市文化和旅游部门）

7. 完善旅游服务品牌建设制度。完善旅游质量分等定级方式，开展旅行社、旅游民宿等级评定和推广。发挥高星级饭店、高 A 级旅游景区、省级以上旅游度假区、文明旅游示范单位、智慧景区示范点、旅游休闲购物街区 and 旅游特色商品购物店的示范带动作用，引导旅游企业树牢品牌意识，健全品牌运营管理体系。支持地方政府、行业协会和第三方机构开展旅游服务品牌培育工作，建立优质旅游服务商名录，树立行业标杆和服务典范。（责任单位：市场管理处、宣传和对外合作交流处、资源开发处、科技教育处、产业发展处、各市文化和旅游部门）

8. 建立旅游服务品牌创建激励机制。研究制定支持优质旅游服务商的扶持政策措施，在政府采购、评选表彰、融资信贷等方面给予倾斜。探索设立旅游服务质量奖，规范开展评选活动，培育建设一批旅游服务质量品牌示范单位和示范区。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

9. 加强旅游服务品牌宣传推广。开展旅游企事业单位优质服务案例征集活动，推出一批优质服务案例并向全行业推广。将旅游服务品牌宣传纳入“京畿福地 乐享河北”品牌推广体系，综合运用传统媒体与新媒体各种媒介，借助国际国内重要旅游博览会展会、节庆、会议等活动进行广泛宣传，通过省市旅游产业发展大会、廊坊“5·18”

经贸洽谈会等活动提升旅游服务品牌影响力。以“一带一路”建设为契机，推动“河北旅游服务品牌”走出去，办好“一带一路”·长城国际民间文化艺术节。（责任单位：市场管理处、宣传和对外合作交流处、艺术处、各市文化和旅游部门）

（三）夯实服务质量基础

着力构建旅游服务标准体系，开展旅游服务质量监测、评价与认证，进一步夯实旅游服务质量提升的工作基础。

10. 构建全省旅游质量标准体系。推进旅游服务相关标准制修订工作，提高标准的科学性、先进性、有效性、适用性和国际化水平，建立完善国家、行业、地方、团体和企业标准相互衔接，覆盖全要素全领域的质量标准体系。重点加强旅游新产品新业态、在线旅游服务、旅游服务质量评价等领域的标准制定，根据发展基础与需要有序制定设计旅游新业态、新模式等方面的标准。建立京津冀旅游标准化协同机制，围绕冰雪运动、红色旅游、自驾游、公共服务等方面联合制定一批旅游服务标准。在地方标准、团体标准和企业标准制修订中要突出旅游服务质量方面要求。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，鼓励旅游行业协会制定团体标准，激发企业制定发布标准积极性。（责任单位：科技教育处、各市文化和旅游部门）

11. 加强标准宣传和实施。加大标准宣贯培训力度，提高全社会、全行业的标准意识和认识水平。全面推进旅游标准化试点工作，扩大

标准化试点建设范围，深入开展试点创建工作，确定一批国家、省级标准化示范单位和地区，以标准化引领旅游服务质量提升。认真推动《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》《旅游休闲街区等级划分》等国家标准、行业标准的宣传实施，加大旅游休闲购物街区、旅游特色商品购物点、智慧景区、文创研发基地等地方标准的贯彻实施力度。（责任单位：科技教育处、资源开发处、市场管理处、产业发展处、各市文化和旅游部门）

12. 开展质量监测评价。支持旅游院校、科研院所和旅游企业开展旅游服务质量评价指标、模型和方法研究，建立以游客为中心的旅游服务质量评价体系。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，探索在主要旅游服务场所推广旅游服务质量评价二维码，建设全省旅游服务质量大数据平台，纳入全省文化和旅游云平台。完善游客满意度测评、旅游市场调查等制度，定期发布满意度指数和报告。（责任单位：市场管理处、科技教育处、各市文化和旅游部门）

13. 探索建立旅游服务质量认证体系。组织和引导各方面力量加强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、第三方机构及各类社会力量参与旅游服务

质量认证工作，提升旅游服务质量管理水平。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

（四）加强旅游人才队伍建设

创新旅游人才培养模式与机制，实施旅游人才素质提升工程，全方位提高旅游人才的服务水平和专业能力，激发旅游人才的创新活力。

14. 加强导游队伍建设。贯彻落实文化和旅游部《加强导游队伍建设和管理工作行动方案（2021—2023年）》要求，以健全管理体系、优化就业环境、加强权益保障、提升专业能力为方向开展全省导游建设和管理专项行动。实施导游专业素养研培计划和金牌导游培训项目，建立线上线下同步实施的培训体系，利用“导游云课堂”、“冀旅学堂”开展在线培训，持续开展全国优秀导游来冀宣讲交流活动，力争三年内实现导游培训全覆盖，培育一批国家金牌导游员。完善导游人员资格考试和等级考核制度，加大导游等级考核激励力度，鼓励将特级、高级导游纳入本地高层次人才目录，在人才培养项目、行业培训、表彰奖励工作中向高等级导游倾斜。依法保障导游合法劳动权益，建立导游合理薪酬体系，推动劳动报酬指导性标准与服务质量评价相衔接。加快构建以市场需求为导向、考评角度多元、激励反馈有效的导游服务质量综合评价体系，为导游参加相关职业技能鉴定创造条件，培养一专多能型导游人才。（责任单位：市场管理处、人事处、各市文化和旅游部门）

15. 举办旅游服务技能竞赛。办好全省导游大赛、红色故事讲解员大赛、旅游饭店服务技能大赛，探索举办全省旅游民宿服务技能竞赛，积极参加全国各类比赛，开展红色旅游五好讲解员建设行动，加强对先进人物和典型事迹的宣传推广，推出一批优秀导游、领队、讲解员和饭店服务人员。支持和鼓励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。（责任单位：市场管理处、资源开发处、各市文化和旅游部门）

16. 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体系，支持旅游高等院校、职业院校系统编制旅游服务质量教育培训教材。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。深入推进旅游职业教育产教融合、校企合作，大力推广现代学徒制度。充分发挥全省文化和旅游人才培训基地、实训基地的作用，开展多层次多类别的旅游服务标准化、质量管理和服务技能培训。引导和鼓励重点旅游企业建立实训中心，建立完善旅游服务质量培训制度，面向旅游从业人员开展主题系列培训。（责任单位：人事处、市场管理处、科技教育处、各市文化和旅游部门）

17. 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、高质量产业人才、专业人才培养及乡村文化和旅游能人等各级各类培养扶持项目，办好河北旅游大讲堂、全省乡村旅游与乡村振兴专题培训，加强对脱贫地区及基层一线旅游人才的旅游服务质量培训。支持景区聘请专业技术人员担任义务讲解员。研究制定更

加积极开放有效的旅游人才引进政策措施，创新人才引进机制，搭建多样化引进平台，持续举办全省文化和旅游人才招聘会，运用河北文旅人才招聘平台、专业招聘网站等大数据平台，为人才招聘和引进提供高效便捷服务。（责任单位：人事处、产业发展处、资源开发处、市场管理处、各市文化和旅游部门）

（五）加快推进旅游信用体系建设

着眼于贯穿市场主体全生命周期、事前事中事后监管全流程，加快构建以信用为基础的新型监管机制，为全面提升旅游服务质量提供重要支撑。

18. 完善旅游市场信用监管制度。建立旅游市场信用监管工作综合协调机制，编制涉旅游市场公共信用信息基础目录和补充目录、失信惩戒措施基础清单和补充清单。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。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

19. 加强信用监管信息化建设。推动全省文化和旅游行业信用信息网站、文化和旅游行业信用监管平台建设，逐步实现信用信息的“归集、查询、发布、监管和预警”规范化管理。（责任单位：市场管理处、科技教育处、各市文化和旅游部门）

20. 推进信用分级分类监管。加大《河北省文化和旅游行业信用分级分类管理办法》贯彻实施力度，研究制定河北省旅游企业信用评价规范，组织开展企业信用等级评价，依托信用评价结果实施分级分

类监管，对各类旅游企业信用数据进行动态管理。（责任单位：市场管理处、政策法规处、各市文化和旅游部门）

21. 完善信用承诺制度。完善行政审批告知承诺制度。鼓励旅游市场主体主动向社会做出信用承诺，支持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。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

22. 严格失信名单管理。认真执行旅游市场黑名单管理办法，建立失信惩戒备忘录，依法依规将旅游企业和从业人员黑名单向社会公布，对严重违法失信的，进行失信惩戒。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。（责任单位：市场管理处、综合执法监督局、各市文化和旅游部门）

23. 建立信用修复机制。研究建立保护市场主体权益的信用修复机制，建立完善协同联动机制，加强信用修复信息共享，提高信用修复效率。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

24. 拓展信用应用场景。将守信情况纳入 A 级旅游景区、星级饭店、旅行社、在线旅游经营者、旅游民宿等市场主体的资质及等级评定复核中，对于信用较好的市场主体，积极采取激励性措施。将旅游市场主体行业信用评价结果与相关部门共享，推动旅游行业信用评价结果在行政许可、招标投标、政府采购、评优创先、金融服务、资质认定、财政补贴等工作中的广泛应用。加强诚信文化建设，打造一批诚信企业，探索开展信用经济发展试点工作。探索拓展“信易+”应

用场景，创新信用惠企便企新举措。（责任单位：市场管理处、资源开发处、各市文化和旅游部门）

25. 完善区域信用监管协作机制。积极推进京津冀信用体系协同共建，落实《京津冀地区旅游信用协同监管合作备忘录》，实现信用合作机制、守信联合激励政策标准体系一体化，在信用信息互联互通、信息公示、共享应用、诚信教育等方面实现协同发展。重点建设守信联合激励试点和雄安新区信用体系建设示范区，并逐步拓展至全省，推进信用信息归集、共享、公示、分析和信用风险预警。（责任单位：市场管理处、产业发展处、各市文化和旅游部门）

（六）加强旅游服务质量监管

综合运用市场监管和综合执法手段，规范旅游市场秩序，净化旅游消费环境，促进旅游服务质量整体提升。

26. 构建高效协调的旅游服务质量监管体系。加强旅游服务质量基础理论研究、质量监管立法研究。完善旅游权责清单制度，制定覆盖省市县三级的监管事项目录清单，厘清监管责任，明确监管措施，统一监管标准，对清单实行动态调整。依法实施旅游服务质量监管，强化服务质量源头管控。（责任单位：市场管理处、各市文化和旅游部门）

27. 落实安全生产责任。严格落实“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”要求，切实将安全生产工作与业务工作同时安排部署、同时组织实施、同时监督检查，强化属地责任、部门监管责任、

企业主体责任、员工岗位责任。加快省市旅游安全生产监管平台建设，完善省市旅游安全生产监管体系。持续开展安全生产专项整治三年行动，强化安全生产日常管理，建立健全行业安全生产联防联控机制，加强高风险旅游项目整治，坚决遏制重大安全事故发生。持续抓好外防输入、内防反弹工作，严格落实常态化疫情防控措施。（责任单位：市场管理处、资源开发处、各市文化和旅游部门）

28. 加强综合执法工作。围绕侵害游客合法权益、影响游客旅游体验和满意度的突出问题，进一步加大旅游市场执法监管力度。常态化开展“体检式”暗访评估工作，依法对在线旅游经营服务实施监督检查，查处违法违规行为。落实“双随机、一公开”制度，开展跨部门联合执法，依法查处侵权假冒旅游服务品牌违法行为，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。（责任单位：综合执法监督局、各市文化和旅游部门）

29. 坚持包容审慎监管。鼓励支持旅游企业创新发展，加强对新技术、新模式、新业态发展规律研究，创新监管模式和方法。探索采用提醒告诫、约谈、批评教育等柔性监管措施。建立在线旅游市场监管机制，及时将新进入在线旅游经营领域的综合网络平台纳入监管视野，建立在线旅游产品价格预警机制、旅游产品网络巡查机制，引导在线旅游平台企业等新兴市场主体守法经营、履行责任、提升旅游服务质量。（责任单位：市场管理处、资源开发处、各市文化和旅游部门）

30. 创新质量监管方式。推进“互联网+监管”，依托“全国旅游监管服务平台”推广旅游电子合同，不断完善电子合同应用系统。将全省重点旅游景区视频监控系统全部接入河北文化和旅游云平台，实现对景区的可视化、网络化管理。建立健全旅游服务质量暗访制度和重大事故约谈制度。在旅游领域探索建立“吹哨人”、内部举报人等制度，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。研究建立旅游市场主体信息面向社会开放查询功能，依法公开市场主体信息。强化旅游服务质量等级评定复核，采取明察和暗访相结合的方式，坚持“有进有出”，建立动态监管机制。（责任单位：市场管理处、科技教育处、各市文化和旅游部门）

31. 健全公平竞争审查机制。健全旅游领域公平竞争审查机制，坚决反对垄断和不正当竞争行为。对各类不正当竞争行为加强预警、分析，及时发现倾向性、苗头性问题，将违法行为线索移交市场监管等部门进行查处。（责任单位：市场管理处、综合执法监督局、各市文化和旅游部门）

32. 加强游客权益保护。探索在每年“中国旅游日”发布年度旅游服务质量报告。探索建立游客投诉公示制度和赔偿先付制度，建设优质服务网络。积极推进旅游投诉纠纷调解与司法仲裁相衔接，鼓励各地联合仲裁委员会建立“旅游投诉纠纷仲裁中心”，鼓励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。开展旅游普法教育宣传，定期发布旅游纠纷典型案例，加强“以案释法”，

引导游客理性消费、依法维权。（责任单位：市场管理处、综合执法监督局、各市文化和旅游部门）

33. 强化文明旅游宣传引导。统筹推进常态化疫情防控和文明旅游工作，强化文明旅游宣传引导、主题实践和示范引领，大力开展制止餐饮浪费和疫情防控宣传教育，积极开展面向游客的文明指示文明引导，开展文明旅游示范单位创建与评定工作，广泛开展文明旅游主题实践活动。坚持做好文明旅游常态化管理，将文明旅游工作融入到行业服务质量提升、市场整治和监管执法工作中，加强对行业的激励和指导，依法依规加强旅游不文明行为惩戒。（责任单位：市场管理处、资源开发处、机关党委、各市文化和旅游部门）

三、工作要求

（一）加强组织领导。各地要充分认识旅游服务质量监管和提升工作的重要意义，将其作为推动本地旅游业高质量发展的重要内容，纳入各地人民政府质量工作总体部署和考核内容。要完善工作领导机制与协调推进机制，加强与市场监管等有关部门的协调合作，形成推进合力。各地要结合本地实际，研究制定具体落实方案，细化工作目标与任务措施，创造性开展工作，加大先行先试力度，确保各项工作取得实效。（市场管理处牵头，各有关处室、各市文化和旅游部门按职责分工负责）

（二）强化宣传引导。各地要加大宣传力度，创新宣传形式，统筹整合宣传资源，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。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、参与旅游服务质量提升的良好氛围。（市场管理处牵头，各有关处室、各市文化和旅游部门按职责分工负责）

（三）开展监督评估。省文化和旅游厅将对各地旅游服务质量监管和提升工作落实情况进行跟踪评估指导，列入全省旅游产业发展绩效考核体系，开展督导检查，督促任务落实，建立工作落实情况年度通报制度，强化激励约束，各地要于每年12月1日前向省文化和旅游厅报送本地旅游服务质量提升工作落实进展情况。各地要建立完善服务质量评价体系，对地方落实情况进行督导考核，研究制定激励政策，完善激励机制，对旅游服务质量监管和提升工作取得良好成效的单位和个人实施正向激励，确保各项工作任务全面落实到位。（人事处、市场管理处牵头，各有关处室、各市文化和旅游部门按职责分工负责）

