

旅游强国建设“十五五”规划

旅游业日益成为新兴的战略性支柱产业和具有显著时代特征的民生产业、幸福产业。为贯彻落实党中央、国务院决策部署，加快建设旅游强国，推动旅游业高质量发展行稳致远，根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》，制定本规划。

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，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，认真落实四中全会部署，深入学习实践习近平文化思想，完整准确全面贯彻新发展理念，坚持旅游为民，以推动高质量发展为主题，以推进文旅深度融合为主线，统筹政府与市场、供给与需求、保护与开发、国内与国际、发展与安全，推动智能化、绿色化、融合化，着力完善现代旅游业体系，加快建设旅游强国，让旅游业更好服务美好生活、促进经济发展、构筑精神家园、展示中国形象、增进文明互鉴。

工作中要做到：坚持守正创新，推动体制机制、发展模式、产品业态等创新，激发旅游业内生动力和活力；坚守意识形态安全底线，弘扬和践行社会主义核心价值观；坚持保护优先，推动资源保护与旅游发展相得益彰；筑牢安全生产

防线，切实保障广大游客人身财产安全。坚持提质增效，深化供给侧结构性改革，注重需求牵引，优化产业结构和要素配置，盘活存量、做优增量；充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用；坚持系统思维，推进主客共建共享，促进社会效益、经济效益和生态效益相统一。坚持融合发展，坚持以文塑旅、以旅彰文，持续推动文化和旅游在更广范围、更深层次、更高水平融合发展，大力发展文化旅游业，以文化赋能经济社会发展；推动跨界融合，拓展产业发展空间。坚持高品质体验，顺应体验类消费需求增强的趋势，聚焦“投资于人”，推出更多体验好、能共情的旅游产品和服务，让人民群众出游更加安心、开心、舒心，更好领略自然之美、感悟文化之美、陶冶心灵之美。

到 2030 年，旅游业高质量发展取得明显成效，现代旅游业体系更加完善，旅游强国建设取得显著进展。旅游业的支柱产业地位更加稳固，旅游业拉动内需、促进就业、活跃市场的作用进一步发挥，旅游及相关产业增加值占国内生产总值比重稳步提升。人民群众的旅游获得感、幸福感明显增强，旅游公共服务体系不断完善，人民群众旅游满意度持续提升，国内居民出游人次达到 83 亿，国内出游总花费达到 7.7 万亿元，旅游的普惠性进一步凸显。旅游国际影响力显著提升，入境旅游规模效益不断扩大，入境旅游人次达到

1.9 亿、总花费超过 1500 亿美元。旅游在展示中国形象、促进文明交流互鉴方面的作用更加彰显，参与国际规则制定的能力和影响力不断提升。

二、统筹优化旅游空间布局

对接区域协调发展战略、区域重大战略、主体功能区战略、新型城镇化战略，强化旅游系统谋划和科学布局，推动形成陆海统筹、区域联动、城乡协同的良好局面。

（一）推动区域旅游协调联动

依托长城、大运河、长征、黄河、长江国家文化公园及丝绸之路、万里茶道等文化廊道，天山—祁连山、秦岭—淮河、大兴安岭—太行山—武陵山、长白山—武夷山等地理廊道，“八横八纵”高铁通道、公路网、内河航道等交通廊道，不断完善“点状辐射、带状串联、网状协同、优势互补”的旅游发展格局。东部地区加快推进旅游业现代化进程，引领入境旅游和国际消费。中部地区深化多业态融合，促进规模化、高品质发展。西部地区注重挖掘生态优势和文化特色，实现差异化发展。东北地区推进冰雪旅游等全产业链发展。支持革命老区发展红色旅游、生态旅游。支持民族地区利用特色资源发展旅游业，促进各民族交往交流交融。支持边疆地区稳步发展边境旅游，促进兴边富民、稳边固边。高质量推进长江国际黄金旅游带、黄河文化旅游带、京张体育文化

旅游带、巴蜀文化旅游走廊、杭黄自然生态和文化旅游廊道等建设。积极培育大运河文化旅游带、张家界—崀山—桂林旅游线路、太行山文化旅游带等旅游廊带。推进浙皖闽赣生态旅游协作区等特色旅游功能区建设。推出一批跨区域精品旅游线路、品牌。依托沿边公路打造边境旅游环线。

（二）促进城乡旅游协同发展

积极发展城市旅游，加强旅游休闲城市和街区建设，完善城市旅游休闲体系。推动京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝、长江中游等城市群旅游一体化发展，打造高质量旅游目的地。促进旅游枢纽城市更好发挥游客集散、辐射带动作用。推动重点旅游城市、特色旅游地优化服务供给。发展县域旅游，培育一批旅游名县。鼓励有条件的地方结合实际发展全域旅游。推进旅游赋能新型城镇化、乡村振兴，促进城乡客源双向流动、资源优势互补。在城乡建设管理中体现主客共享理念。

专栏 1：旅游城市和特色旅游地布局

旅游枢纽城市。持续完善北京、天津、石家庄、太原、呼和浩特、沈阳、长春、哈尔滨、上海、南京、杭州、合肥、福州、南昌、济南、郑州、武汉、长沙、广州、深圳、南宁、海口、重庆、成都、贵阳、昆明、拉萨、西安、兰州、西宁、银川、乌鲁木齐等旅游枢纽城市功能。

重点旅游城市。积极发挥承德、秦皇岛、大同、呼伦贝尔、大连、吉林、伊春、苏州、无锡、宁波、黄山、厦门、赣州、景德镇、青岛、洛阳、开封、宜昌、张家界、珠海、桂林、三亚、乐山、遵义、大理、丽江、西双版纳、林芝、延安、武威、格尔木、中卫、喀什等重点旅游城市综合带动作用。

特色旅游地。推动崇礼、平遥、满洲里、阿尔山、延吉、漠河、常熟、安吉、义乌、武夷山、井冈山、婺源、曲阜、韶山、都江堰、稻城、九寨沟、凯里、香格里拉、敦煌、布尔津、和田、石河子等特色旅游地差异化发展。

（三）拓展海洋旅游发展空间

深入挖掘开发海洋资源，打造一批海洋特色文化和旅游目的地，构建串联南北的海洋旅游带。完善近海观光、滨海休闲、潜水体验、海岛旅游、海上运动等旅游产品体系。高标准推进海南国际旅游消费中心、横琴国际休闲旅游岛、平潭国际旅游岛建设。发展邮轮、游艇旅游，推进邮轮港口和公共游艇码头建设，优化邮轮航线和产品，稳步扩大游艇消费试点。

专栏 2：海洋旅游重点区域布局

培育海洋旅游优势区域。依托滨海城市、海湾、港口、海岛等载体，结合美丽海湾建设，完善环渤海、山东半岛、

苏北沿海、长三角、海峡西岸、南海、北部湾等区域旅游休闲功能。

有序推进海岛旅游。提升山东刘公岛，江苏连岛，浙江舟山群岛，福建湄洲岛、鼓浪屿，广东海陵岛，广西涠洲岛，海南分界洲岛、蜈支洲岛等海洋旅游发展水平。

完善邮轮港口建设。支持上海邮轮旅游发展示范区建设，推进大连、天津、青岛、厦门、深圳、广州、海口、三亚等邮轮港口建设。

三、培育壮大旅游业发展新动能

着眼于建设现代化产业体系，坚持智能化、绿色化、融合化方向，因地制宜发展新质生产力，塑造发展新优势，推动旅游业整体跃升。

（一）推进文旅深度融合

加强文化资源挖掘阐释利用。深入挖掘社会主义先进文化、革命文化、中华优秀传统文化的丰富内涵，赋能旅游发展。建好用好国家文化公园。依托文化文物资源，打造一批文化主题旅游线路，持续建设中国文物主题游径。加强历史文化名城、街区、村镇有效保护和活态传承。开发有特色的非遗体验项目，推动非遗有机融入旅游景区、度假区、休闲街区。深入挖掘红色资源的革命传统和时代价值，更好传承红色基因、赓续红色血脉。注重开发以体现现代化建设成就

的重大工程项目为依托的旅游场景和线路，弘扬时代精神和文化价值。在旅游开发过程中严格落实文化遗产保护有关要求，防止拆真建假、重用轻保、过度商业化。

提升旅游文化内涵，增进旅游文化体验。深入挖掘传统技艺和历史文化，培育具有特色的中华美食品牌。推动住宿业提升软硬件的品位与格调，打造更多高品质的文化主题酒店、民宿。建设一批富有文化内涵的旅游景区和度假区，打造一批文化特色鲜明的旅游休闲城市和街区、乡村旅游目的地。依托旅游场景因地制宜开展“诵读经典”等活动。推出更具文化味、时尚感的文化创意产品和旅游商品。提升旅游演艺的艺术水准，培育精品项目。

推动文旅与相关领域融合。把文化体验作为融合发展的底色，让文化为各类资源要素赋能。推动文化和旅游融入城市更新、乡村振兴，拓展发展空间，创新应用场景。推动文旅与一二三产业跨界联动，有效延伸产业链、创造新价值，培育新的增长点。

（二）发展智慧旅游

强化政策引领。推动以数字化、智能化为特征的智慧旅游发展，提高服务水平和治理效能。推动跨区域跨部门协同，促进技术集成创新。搭建供需对接平台，推动科技创新资源向企业聚集。

推进新技术应用。推动数智技术和数据要素在旅游场所深度应用，推动生产方式、服务模式和管理模式升级。提升旅游行程规划、导游导览、沉浸式体验、流量预警、安全监管等全链条技术水平。加强旅游高质量数据集建设，提升文旅行业大模型服务能力。

加强旅游领域技术研发。将旅游领域共性关键技术研发纳入国家重大科技项目等予以支持。培育建设文旅领域相关科技创新平台基地。实施一批旅游领域科技创新项目。加大游乐游艺设施设备、邮轮游艇、低空旅游装备、沉浸式体验装备、安全检测监测平台等研制力度。

专栏 3：智慧旅游提升行动

完善智慧旅游标准体系。逐步完善智慧旅游基础通用标准及基础设施、管理与服务、营销与体验、安全保障等标准。出台智慧旅游场景建设标准、智慧旅游服务效能提升指南。

加强示范推广。培育智慧旅游沉浸式体验空间项目，推广智慧旅游优秀解决方案，为技术创新在旅游领域应用提供借鉴。

推进智慧旅游国际交流与合作。在国际标准制定、优秀案例遴选、场景展示和人才培养等方面开展合作。实施智慧旅游国际人才培养计划。

（三）加快绿色转型

将绿色发展理念贯穿旅游规划、开发、运营全过程。完善资源环境承载力动态评估体系，推进旅游景区生态修复和环境治理。实施生态旅游提质利民行动，依法依规合理利用国家公园、自然保护区、自然公园等资源，有序开发生态观光、自然教育、户外运动等生态旅游产品，推出一批特色生态旅游线路。鼓励使用核证自愿减排量抵销旅游碳排放。推动旅游领域节能节水减碳。推动旅游场所使用可降解用品和绿色技术，促进清洁生产，控制污染排放，实施垃圾源头减量。鼓励游客绿色低碳出行，减少旅游活动对生态环境的影响。持续推进旅游餐饮“光盘行动”。

四、丰富高品质旅游供给

立足人民群众多样化、个性化、品质化的旅游需求，深挖特色资源和文化内涵，提升旅游产品设计和开发水平，推出更多体现国际水准、彰显中华人文精神的旅游精品。

（一）提升产品品质

加强软硬件建设和精细化管理，提供差异化、特色化产品，增强产品互动性，提升游客参与感、体验感。推动旅游景区强基焕新，促进旅游度假区品质提升，推进乡村旅游提质增效，推动红色旅游提质升级。

专栏 4：旅游产品提质升级工程

旅游景区强基焕新行动。统筹存量与增量，强化景区安全管理与生态保护，推动景区展示传承中华文化，构建智慧导览、讲解、体验等体系，推动景区精细化管理和差异化发展，持续提升景区便利化、安全性和舒适度。

旅游度假区品质提升行动。优化布局，提升运营管理效能，完善设施和服务供给。深入挖掘冰雪、温泉、森林、山地、滨海、滨湖等资源和地域文化内涵，丰富文化研学、非遗体验、主题演艺等度假业态，打造核心产品，加快建设功能化、特色化、复合型旅游度假区。

乡村旅游提质增效行动。合理挖潜乡村旅游资源，提升利用质效，培育“小而美”文旅业态。通过政策支持、培训提升、资源对接等方式，扶持返乡入乡人群因地制宜发展乡村文旅新业态。推进高校和乡村文旅共创。加强专业培训，促进乡村旅游经营户能力提升。培育联合国旅游组织“最佳旅游乡村”。

红色旅游提质升级行动。推进红色旅游景区提升展陈水平，利用文艺作品增强感染力，丰富文创、演艺等业态。依托中国共产党在不同历史时期淬炼锻造形成的一系列伟大精神，串联相关重点红色旅游景区（点），打造一批红色文化主题旅游线路。优化红色旅游讲解服务。加强对红色

旅游讲解员的培养和激励，培养一批优秀讲解员。举办好红色故事讲解员大赛和大学生红色旅游创意策划大赛。

（二）拓展融合业态

推动旅游与农业、工业、体育、商业、医药等领域有机融合、双向赋能，积极培育农业旅游、工业旅游、体育旅游、交通旅游、康养旅游等融合业态。丰富文旅体商等融合业态，鼓励商业街区、商圈等引入非遗体验、文创市集、演艺、特色餐饮等场景，推动赛事票根联动景区参观、餐饮消费、商业购物等。

专栏 5：旅游融合业态培育工程

发展农业旅游。依托农业文化遗产、自然风光、民俗节庆等特色资源，将农业生产、农产品加工与文旅体验结合，培育壮大农事体验、森林康养、休闲露营等业态。

发展工业旅游。加强对工业历史、工艺技艺、知名工业品牌的挖掘、研究和阐释，提炼工匠精神、创新精神，弘扬工业文化。完善工业遗产展示场景，推动老厂区、厂房和设施功能转换、业态升级。鼓励有条件的工业企业推出展示航空航天、船舶、汽车等制造业发展成就的场景，打造一批特色鲜明的工业旅游产品和线路。支持老工业城市、资源型城市推进工业遗产保护和利用。

发展体育旅游。丰富专业体育赛事和群众体育活动，

推动参赛游、观赛游，推出一批特色旅游线路和主题产品。推动赛事活动进景区、度假区等旅游场所，充分发挥综合效益。

发展交通旅游。因地制宜打造一批特色旅游列车和旅游专线。发展游轮游船产品。推动建设旅游公路。支持具备条件的景区在确保安全的前提下开展低空旅游活动。

发展康养旅游。充分挖掘自然、人文、中医药等资源，因地制宜打造温泉康养、森林康养、气候康养、中医药康养等特色产品。引导有条件的地方发展旅居。

（三）开发特色产品

适应不同客群需求，挖掘特色资源，推出定制化、个性化旅游产品和线路。依托自然、文化、科技等资源规范开展研学旅游。聚焦老年人健康养生、情感陪伴和兴趣社交需求，开发康养、怀旧等主题产品。满足亲子家庭求知求乐需求，丰富知识性、趣味性、互动性强的产品。顺应年轻人新奇体验、情绪价值需求，推出城市漫步、旅拍、音乐节、数智体验等产品。加快发展冰雪旅游，实施冰雪旅游提升计划。

专栏 6：研学旅游引领提升工程

推动研学旅游品质提升。指导各地推动研学旅游特色化、差异化发展，丰富研学旅游场景，提升从业人员职业素养，培育一批优质课程、线路和产品，打造一批具有较

强影响力的研学旅游品牌。

加强研学旅游规范管理。建立健全研学旅游标准体系，提升服务质量。指导各地强化部门协同，规范研学旅游经营主体及从业人员行为，推动研学旅游平稳有序发展。

专栏 7：冰雪旅游提升计划

丰富产品供给。深入挖掘冰雪文化内涵，融合冰雪运动、休闲康养，因地制宜打造多样化、特色化产品。支持举办雾凇节、冰雪大世界、游园会等冰雪节庆活动，打造冰雪旅游品牌。

提升冰雪旅游装备制造水平。支持企业自主研发关键材料、部件，鼓励产学研用协同攻关，提升冰雪装备国产化、智能化水平，延伸产业链。鼓励举办冰雪旅游装备展销展览等供需对接活动。

促进冰雪旅游产业协同发展。支持河北崇礼、吉林北大湖、黑龙江亚布力、新疆阿勒泰等打造冰雪旅游度假地。鼓励集聚发展，发挥综合效能。推动冰雪旅游度假地从单季运营向四季运营拓展。

（四）激发经营主体创新创造活力

发挥骨干旅游企业在智能化改造、绿色化转型、产业融合中的引领作用，促进中小微旅游企业特色化、专业化发展。

推动经营主体提升产品研发、运营管理和服务水平，引导旅行社数字化转型、品牌化升级、特色化发展，促进星级旅游饭店向绿色低碳、多元经营转型，培育一批等级旅游民宿。推动在线旅游平台规范发展，发挥自身优势赋能行业。支持有条件的旅游企业拓展海外市场。

五、释放旅游消费潜力

坚持惠民生与促消费紧密结合，推动旅游成为生活方式、学习方式、成长方式，更好满足人民群众美好生活需要。充分发挥旅游业的综合带动作用，变旅游“流量”为经济“增量”。

（一）优化消费环境

落实职工带薪休假制度，鼓励弹性错峰休假。支持有条件地区推广中小学春秋假。鼓励各地推出旅游套票、年卡和消费券等惠民措施。支持有条件的地方合作发行跨区域旅游联票、年票。鼓励各地联合企业、金融机构、电商平台等主体举办旅游消费促进活动。支持热门景区、文博场馆等动态调整开放时间，优化预约方式。鼓励发展与自驾游、休闲度假相适应的汽车、旅游装备等租赁服务。优化旅游包车供给。加强旅游景区、交通、住宿、餐饮、演出、赛事、购物等消费联动。规范经营行为、畅通投诉渠道，切实维护游客合法权益。

（二）拓展消费场景

支持传统商业设施等拓展旅游消费场景。引导旅游景区、度假区联动演艺、动漫、游戏、影视等企业围绕特色品牌形象打造线下消费场景。支持旅游景区拓展特色夜游、文创市集、演出新空间等服务项目。鼓励因地制宜在旅游景区、度假区、休闲街区举办首发、首秀、首演、首展等活动。有序推动夜间旅游消费。发展房车露营等休闲消费。支持机场、车站、码头、高速公路服务区、水上服务区等增设特色旅游消费场景。

（三）提升国内宣传推广质效

推动构建多层次广覆盖的宣传推广体系。发挥跨区域旅游宣传推广联盟作用，推动资源共享、客源互送。持续开展“旅游中国 美好生活”国内旅游宣传推广活动。打造一批具有影响力的宣传推广品牌。提升“5·19 中国旅游日”影响力。明确角色定位，细分客源市场，提高宣传推广精准性。

六、完善旅游公共服务

顺应人民群众出游方式变化，着力补齐旅游公共服务短板，稳固提升保障能力，增强旅游便捷性舒适度。

（一）构建便捷高效旅游交通体系

完善联通重要旅游目的地的交通网络。推进重点旅游区域民航基础设施建设，优化航线网络。加快干线公路与景区

公路连接线以及相邻区域景区间公路建设。完善旅游标识体系。优化配置重点旅游城市航班和车次，推动旅游交通联程联运。完善旅游集散中心游客换乘、接驳接送等功能。

（二）优化旅游公共信息服务

鼓励各地结合实际设立旅游信息咨询点。支持有条件的旅游目的地根据需要建设智慧旅游公共服务平台，提高信息服务水平。加强旅游与交通运输、气象、水利、应急管理、卫生健康、消防、市场监管等部门的公共信息数据共享，健全信息采集、查询和发布机制。加快重点旅游场所第五代移动通信（5G）等信息基础设施建设，持续推动“信号升格”。

（三）加强旅游便民惠民服务

优化旅游服务中心功能布局，推动旅游服务中心与旅游集散中心一体化建设。鼓励各地因地制宜规划建设景区停车场、便民设施和自驾车旅居车营地等。加大旅游旺季热门目的地及景区停车资源供给。实施旅游厕所质量提升行动。加强适应老年人、未成年人、孕婴、残疾人等群体需求的无障碍设施建设改造，推进旅游服务适老化。

专栏 8：旅游公共服务优化工程

实施旅游厕所质量提升行动。推动国家标准《旅游厕所质量要求与评定》实施，全面提升旅游厕所标准化建设水平。重点补齐中西部地区以及高寒、高海拔、缺水、缺

电地区旅游厕所设施建设短板。加强新技术应用和移动厕所配置，持续开展旅游厕所电子地图标注工作，有效缓解旅游高峰期“如厕难”。

开展旅游标识标牌建设行动。结合周边旅游资源，按照相关标准规范要求，因地制宜在交通基础设施中设置相应旅游引导标识标牌，切实提升标识标牌的规范性、辨识度，鼓励各地探索智能化旅游标识建设。

七、加强对外及对港澳台旅游交流合作

服务扩大高水平对外开放大局，加强国际传播能力建设，促进中外人文交流与文明互鉴，展现可信、可爱、可敬的中国形象。

（一）提升入境旅游便利化国际化水平

进一步完善入境旅游全链条便利化措施。持续优化免签政策，稳步扩大免签国家范围。积极开辟新的国际航线和旅游专列，增加班（车）次和运力。推动入境旅游支付、通讯、住宿、交通、预约、导览等便利化，规范旅游景区等外文标识标牌，持续推进离境退税优化政策实施，让外国游客更好体验“中国游”“中国购”。

全方面提升入境旅游服务水平。依托国际消费中心城市和入境旅游重点城市建立入境旅游主干网络，打造一批入境旅游消费集聚区和友好型商圈。推动入境旅游重点城市发挥

辐射集散功能，发展会展旅游、赛事旅游等。针对不同国别游客需求，推出以特色饮食、传统技艺、历史文化、科技体验、康养、研学、节庆、购物等为核心要素的特色化产品，培育传统与现代交融的特色旅游线路。支持经营主体拓展入境旅游业务，推动境外旅行商来华踩线洽谈，推动更多入境旅游产品在境外旅游平台销售。办好中国国际旅游交易会，积极组织国内旅游企业参与国际旅游展会。加大外语导游培养力度，推广应用智能翻译设备。弘扬“中国式”待客之道，彰显中国旅游的文化特征，培育“中国服务”品牌。

（二）增强旅游国际吸引力影响力

开展双多边旅游交流合作。以政府间旅游合作机制、文化和旅游年（节）为平台，推动双多边旅游交流合作。加强与亚太地区、共建“一带一路”国家、全球南方国家务实合作。

深化与国际组织合作。加强与联合国旅游组织合作，发挥好世界旅游联盟等国际组织作用。积极参与全球旅游治理体系建设、议题设置和规则制定。

健全国家旅游对外推广体系。加强中国旅游品牌的整体设计，深入开展“你好！中国”国家旅游形象推广，结合自然资源、历史文化等建立高辨识度的营销品牌。加强旅游推广机构建设。优化旅游推广招徕方式方法、渠道途径，提高

对外旅游营销推广的专业化、国际化水平。充分发挥海外中国文化中心及驻外旅游办事处作用，用好海外社交媒体平台，不断提升国际传播效能。

（三）加强与港澳台地区旅游合作

支持粤港澳大湾区城市联合打造旅游线路、拓展旅游市场。支持香港建设“一程多站”示范核心区，彰显澳门世界旅游休闲中心作用，推动港澳青少年来内地游学。发挥港澳国际化优势和平台作用。推进海峡两岸旅游交流合作，加强两岸青少年交流。

（四）强化出境旅游保障

推动出境旅游目的地国家和地区提升中国公民签证便利化水平，加强中国出境游客安全保障，在语言、餐饮、支付等方面为中国游客提供更高品质服务。做好出境旅游目的地风险警示提醒。健全安全预警、突发事件应急处理合作机制，做好领事保护和协助工作。扩大境外旅游保险、旅游救援合作。

专栏 9：入境旅游促进计划

完善细化便利化举措。进一步优化签证政策。优化入境通关流程，推行电子口岸签证和入境电子化填报。完善国际航线网络，推进空铁联运工作。推动移动支付“外卡内绑”“外包内用”。优化住宿登记流程。改善售票系统功

能，逐步推广刷护照进出站。优化外国游客国际互联网访问服务。推动“一键中国行”，让外国人享受更多数字化便利服务，实现扫码乘车、入园、住宿等。

持续完善免税退税政策。更好发挥免税店和离境退税政策作用。鼓励口岸出境免税店、市内免税店加大优质特色国内商品采购力度。抓好离境退税政策落实，扩大离境退税商店数量，增加优质商品供给。优化离境退税服务，布设更多离境退税点，鼓励更多退税商店提供“即买即退”服务，鼓励有条件的地区设立“即买即退”集中退付点。

培育入境旅游重点城市。以北京、天津、上海、重庆，哈尔滨、南京、杭州、武汉、广州、成都、昆明、西安、乌鲁木齐，厦门、青岛、深圳，苏州、泉州、张家界、珠海、桂林、三亚等为支点，建立入境旅游主干网络。

打造入境便利化政策宣传矩阵。依托驻外使领馆、海外中国文化中心和驻外旅游办事处及各单位海外社交媒体平台账号，持续提升“你好！中国”国家旅游形象推广和便利化政策推广效果。

八、推进旅游业高效能治理

提升旅游管理和服务水平，进一步规范旅游市场秩序，保障人民群众旅游权益，推动建设高效规范、公平竞争、协同监管的旅游大市场。

（一）加强涉旅领域安全管理

加强涉旅安全生产综合治理。严格落实“三管三必须”要求，强化安全责任全链条传导。建立常态化安全隐患排查治理机制。严格安全风险评估，强化源头管控，全力防范安全事故发生。

健全突发事件应对机制。加强重要时段、重点领域、重大活动等安全管理。推动旅游景区完善空中游览和涉水项目、玻璃栈道、浮桥吊桥、“魔毯”等方面应急预案，提高应急处置能力。推动风险隐患较高的景区与周边专业应急救援队伍、航空救援力量、社会应急力量建立联动机制，提高应急救援能力。

强化安全能力建设。加强属地管理，督促旅游经营主体落实安全生产主体责任，加强企业主要负责人、从业人员安全教育培训，强化应急演练。推动旅游景区等经营主体强化人防、物防、技防措施，建立企业内部事故隐患举报奖励制度。

（二）提升旅游市场监管水平

强化旅游市场跨部门全流程监管。完善旅游市场综合监管机制。建设全国旅游信息服务与应急指挥体系。构建旅游纠纷多元化解机制。完善旅游投诉分类体系及办理标准，提高办理时效。对旅游新业态、新模式实行包容审慎监管。清

理废除妨碍统一市场和公平竞争的隐形壁垒、歧视性政策及规定。

加强旅游信用管理。健全旅游市场信用体系，实施旅游领域“信用+”工程。统一旅游市场行业信用评价管理，实施差异化监管。依法依规开展失信主体认定和管理。推动开展守信激励、失信惩戒和信用修复。弘扬和践行诚信文化。

提升执法水平。深入推进文化市场综合执法改革。完善跨部门、跨区域联合检查和执法协作机制，依法查处、联合打击旅游市场违法违规行为。加强行政执法与刑事司法双向衔接。推动智慧执法。健全执法指挥调度体系。

专栏 10：旅游市场高效能治理工程

旅游市场秩序专项整治行动。打击无证经营、强迫购物、非法网络招徕、虚假宣传、跨境赌博等行为，着力解决扰乱旅游市场秩序、侵害游客权益等突出问题。发挥跨部门综合监管机制作用，推动事前—事中—事后全链条监管。强化导游权益保障和正面激励。

优化完善全国旅游监管服务平台功能。健全旅游市场风险预警监测体系，推动实现预测、监测、预警、处置一体化管理，提升涉旅风险管控和处置能力。

旅游市场执法智慧监管提升行动。依托全国文化市场技术监管与服务平台，加强执法数据汇聚分析，推进类案

推送、案卷评查、电子取证等数智执法应用，丰富移动执法终端功能。

（三）强化旅游项目管理

加强旅游项目建设规范管理，统筹推进合理布局，提高旅游项目建设质量和运营效益，避免盲目上马和低水平重复建设，防止闲置浪费。用好各类财政、金融、产业政策，分类施策推进闲置低效旅游资产盘活利用，防范化解旅游领域投资风险。

（四）加强旅游服务质量管理

推广应用先进质量管理体系和方法。完善以游客为中心的旅游市场服务质量评价体系。开展旅游服务质量监测评价。培育优质服务品牌和单位。完善旅游志愿服务管理和激励机制。推动行业协会发挥桥梁纽带、行业引领和自律作用。实施文明旅游提升计划。

专栏 11：旅游服务质量提升行动

实施从业人员培训提升计划。针对景区、旅行社、宾馆饭店、在线旅游平台、等级民宿等从业人员开展常态化培训，提升服务能力。举办全国星级旅游饭店服务技能竞赛、全国导游大赛。完善导游资格考试和等级考核制度，优化导游执业管理。加强对导游的培训，提高导游的历史文化和文物知识水平，培育一批优秀导游。

实施旅游优质服务行动计划。推动旅游企业创新服务质量管理模式，提升精准化、精细化水平。推进“首席质量官”“标杆服务员”队伍建设。加强旅游市场服务质量观测，推广优质服务先进经验。创新旅游服务质量评价方式，推动开展旅游满意度“码”上评价。建立健全优质旅游服务承诺标识和管理制度。鼓励地方推行涉旅投诉先行赔付等制度，开展多样化服务质量提升活动。

实施文明旅游提升计划。加强文明旅游宣传，开展“文明旅游 美丽中国”主题活动，加大公益广告投放，倡导理性参团、安全出行、文明游览。加强文明旅游志愿服务队伍建设。推动旅游市场主体及从业人员落实文明旅游引导责任，培育一批文明旅游单位。建立完善旅游不文明行为约束机制，重点治理违规前往未开发开放区域、破坏生态环境等问题。

九、健全保障体系

（一）强化法律和政策保障

推进《中华人民共和国旅游法》修订工作。强化旅游领域知识产权保护。统筹运用中央和地方各类资金渠道，支持符合条件的旅游领域重点项目建设。发挥文旅领域现有政府投资基金引导作用。鼓励金融机构针对旅游企业生产和经营特点创新金融产品和服务。完善旅游用地用海用岛政策。

（二）强化标准引领

聚焦旅游业关键环节、重点领域和新兴业态，加快国家标准制修订，强化实施效果评估。推动国内国际标准化协同发展，积极参与旅游国际标准制定。

（三）完善旅游统计

完善旅游统计调查制度，不断提升旅游数据质量。规范旅游统计调查工作，完善旅游统计监督管理机制。推动文化和旅游部门与统计、公安、交通、商务等相关部门的涉旅数据共建共享。

（四）推进理论研究和人才队伍建设

深化旅游基础理论和应用研究，推进高端智库建设。加快建设中国特色旅游学科体系、学术体系、话语体系。加快培养跨专业、跨领域的复合型、技能型人才，优化相关学位设置，推动设立旅游领域专业博士学位，发展高质量旅游职业教育和终身教育。组织实施文化和旅游人才培育计划，培育一批旅游经营管理人才、专业技术人才。强化职业技能培训，提升服务能力和素养。加强就业服务保障。

十、组织实施

加强党对旅游工作的全面领导，充分发挥旅游工作协调机制作用。推动形成党委统一领导、党政齐抓共管、文化和旅游部门主抓、有关部门积极配合的大旅游工作格局。文化

和旅游部会同各地区、各部门结合实际抓好本规划贯彻落实。完善规划实施监测评估机制，强化规划实施评估结果运用。加强政策宣传解读，广泛凝聚共识，形成规划落实合力。重大事项及时按程序向党中央、国务院请示报告。