《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》

2023年工作要点

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 重点任务 | 具体举措 | 责任单位 |
| 一、落实旅游服务质量主体责任 | 1. 培育企业质量文化
 | 1. 大力弘扬企业家精神和工匠精神，提高管理人员和从业人员质量意识和质量素养。
 | 文化和旅游部（资源开发司、市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 提升质量管理水平
 | 1. 鼓励旅游企业建立“首席质量官”“标杆服务员”制度。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 促进企业服务创新
 | 1. 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。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 增强旅游服务质量保障
 | 1. 旅行社规范经营内容和行为，防范系统性风险，加快理念、技术、产品、服务模式和业态创新。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 发挥行业组织作用
 | 1. 鼓励和支持相关行业组织建立服务质量分会，加强质量文化宣传引导。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 二、培育优质旅游服务品牌 | 1. 培育壮大旅游服务品牌
 | 1. 树立一批优质旅游服务品牌，打造中国旅游服务品牌新形象。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 完善旅游服务品牌建设制度
 | 1. 加大旅行社、旅游民宿等级评定和推广力度。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 建立旅游服务品牌创建激励机制
 | 1. 探索设立旅游服务质量奖。培育建设一批旅游服务质量品牌示范单位和示范区。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 加强旅游服务品牌宣传推广
 | 1. 建立旅游企事业单位优质服务案例库，向全行业推广旅游服务质量管理的成功经验和先进方法。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 三、夯实旅游服务质量基础 | 1. 推进旅游服务相关标准制修订工作
 | 1. 在国家标准、行业标准、地方标准的制修订中，进一步突出旅游服务质量方面要求。
 | 文化和旅游部（科技教育司、资源开发司、市场管理司，旅游质量监督管理所）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 加强标准宣传和实施
 | 1. 推进旅游标准化试点工作。
 | 文化和旅游部（科技教育司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 开展质量监测评价
 | 1. 加强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。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 四、加强旅游人才队伍建设 | 1. 加强导游队伍建设
 | 1. 开展导游队伍建设和管理行动。培养一专多能型导游人才。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 举办旅游服务技能竞赛
 | 1. 办好全国导游大赛、全国红色故事讲解员大赛、饭店服务技能竞赛，开展红色旅游五好讲解员建设行动。
 | 文化和旅游部（资源开发司、市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 完善教育培训体系
 | 1. 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。
 | 文化和旅游部（科技教育司、产业发展司、市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 大力培养旅游服务质量人才
 | 1. 实施更加开放的旅游人才引进政策，鼓励各地制定有利于旅游服务质量人才引进的政策措施。
 | 文化和旅游部（人事司、产业发展司、市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 五、加快推进旅游信用体系建设 | 1. 完善旅游市场信用监管制度
 | 1. 建立旅游市场信用监管工作综合协调机制。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 推进信用分级分类监管
 | 1. 组织开展企业信用评价，实施分级分类监管。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 严格失信名单管理
 | 1. 依法实施信用惩戒，进一步增强震慑力。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 拓展信用应用场景
 | 1. 加强诚信文化建设，打造一批诚信企业。开展信用经济发展试点工作。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 六、加强行业旅游服务质量监管 | 1. 构建高效协调的旅游服务质量监管体系
 | 1. 开展不合理低价游综合治理行动。
 | 文化和旅游部（办公厅、政策法规司、科技教育司、资源开发司、市场管理司、文化市场综合执法监督局） |
| 1. 加强综合执法工作
 | 1. 常态化开展暗访评估工作。开展跨部门联合执法，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。
 | 文化和旅游部（文化市场综合执法监督局）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 坚持包容审慎监管
 | 1. 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。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 创新质量监管方式
 | 1. 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。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 加强游客权益保护
 | 1. 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法律意识，发布旅游市场执法指导案例，加强“以案释法”。
 | 文化和旅游部（文化市场综合执法监督局）各地文化和旅游行政部门 |
| 七、做好相关保障工作 | 1. 加强组织领导
 | 1. 结合实际，创造性开展工作，加大先行先试工作力度。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 加强宣传引导
 | 1. 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。
 | 文化和旅游部（市场管理司）各地文化和旅游行政部门 |
| 1. 加强监督评估
 | 1. 研究制定激励政策，完善激励机制，对各地落实情况进行监督，开展第三方评估。
 | 文化和旅游部（市场管理司） |

注：1.第21项任务责任单位依据《文化和旅游部办公厅关于印发不合理低价游综合治理三年行动方案（2021-2023年）的

通知》（办市场发〔2021〕67号）确定。

2.《指导意见》2023年工作要点兼顾延续性和创新性，共设具体举措28项。其中，延续举措18项，新增举措10项