附件1：

张掖市旅游景区景点集中整治工作方案

为了进一步提升全市旅游综合服务品质，不断提高广大游客的满意度，着力营造健康、和谐、有序的旅游发展环境，根据市委、市政府的总体部署要求，决定利用7个多月的时间在全市开展旅游景区景点集中整治工作。为确保此项工作的顺利进行，特制定本方案。

一、目标要求

紧紧围绕打造丝绸之路黄金旅游线重要旅游目的地、中国西部区域性游客集散中心和国际特色休闲度假名城“三大目标”，以解决旅游景区景点服务质量不高、管理秩序混乱、环境卫生状况差等突出问题为着力点，统一行动，重拳出击，大力开展旅游景区景点集中整治工作，着力打造“丝路明珠·金张掖”品牌形象，为推动全市旅游业持续、快速、健康发展奠定坚实基础。通过集中整治，景区景点环境面貌进一步改善，人员素质进一步提高，管理机制进一步完善，经营秩序进一步规范，服务水平进一步提升，努力形成卫生整洁、管理有序、经营诚信、服务优质、游客满意的良好局面。

二、整治重点

此次集中整治的范围包括全市24家A级景区和所有开放景区景点。重点整治景区景点安全隐患、环境卫生、管理秩序、服务质量、诚信经营等方面存在的突出问题。

（一）安全隐患整治。消防设施不完善、安全提示不明显、安全责任制不落实；观光车辆、游览船舶、特种设备、漂流项目不符合安全运行标准，超载超速，带病运行；从业人员安全意识差，违规操作服务设施和设备等。

（二）环境卫生整治。公共区域卫生设施特别是垃圾桶数量不足，放置不合理；环境卫生状况较差，垃圾日常清理不及时；景区景点附着物上乱贴乱画、乱摆乱挂、乱拉乱搭；厕所设施不达标，卫生保洁不及时，管理不到位，服务标准低等。

（三）管理秩序整治。景区景点内及周边商户乱摆摊设点、无证经营、流动经营，扰乱正常经营秩序；购票及乘车秩序混乱，观光车线路布局不合理、调度不及时；停车场管理不善，停车位置设置不规范，标识标线不醒目，车辆乱停乱放等。

（四）服务质量整治。从业人员服务态度差、工作效率低、服务不到位；投诉处理不及时，工作问责不到位，社会负面影响大；司机和讲解员力量不足，着装不整齐，语言不文明，举止不得体，服务不规范；对特殊人群优惠政策不落实等。

（五）诚信经营整治。商户销售商品不明码标价，根据个人意愿随意涨价；管理部门擅自提高门票价格、变相增加收费项目或者向旅游者强行出售联票、套票；在旅游旺季不根据市场需求延长开放时间；经营不诚信，随意不履行服务协议等。

三、整治时限

2015年7月15日-2016年2月20日

四、方法措施

此次集中整治由市旅游局牵头组织，市直相关部门配合，各县（区）人民政府具体负责实施，市上成立领导小组（名单附后），负责整治工作的组织协调。各县（区）也要成立专门的领导机构，制定具体的工作方案，全力抓好整治工作。县（区）旅游局及相关部门要对辖区内所有旅游景区景点进行拉网式检查，列出问题清单，明确时限要求和工作标准，督促集中整改。在此基础上，由市旅游局牵头，联合市直相关部门单位组成检查组，重点对全市A级景区实施全面检查，及时发现和严肃查处突出问题，并将县（区）人民政府开展集中整治情况在全市范围内进行通报，全面推进面上工作的不断深入。集中整治工作具体按照以下方法和措施进行：

（一）深入宣传动员，营造良好氛围。各县（区）人民政府要根据本方案的要求，认真研究制定实施方案，指导督促所辖景区景点精心制定工作计划，并层层召开动员大会，对集中整治工作进行全面安排部署。要充分利用广播、电视、报纸、户外广告和网站网页、微博微信、手机客户端等媒体，深入进行思想发动，广泛宣传开展集中整治的重要意义、目标要求、工作重点和方法步骤，努力形成责任部门统筹协调集中整治、景区景点全力开展集中整治、社会各界积极参与集中整治的浓厚氛围。

（二）完善投诉机制，广开监督渠道。市、县（区）旅游局要进一步完善旅游投诉处理制度，在各类新闻媒体公布旅游投诉监督电话和邮箱地址，在车站、广场、景区景点等人员集中场所张贴投诉监督电话和邮箱地址，畅通旅游投诉渠道，鼓励游客投诉和举报景区景点管理服务中存在的突出问题（市旅游局监督投诉电话：12301；市旅游执法支队投诉电话：8229595；旅游投诉信箱：zyslyzf@163.com）。同时，要采取明察暗访和派出旅游监督员实地体验等方式，及时发现和解决问题。

（三）坚持问题导向，加大惩处力度。对集中整治中发现的景区景点经营管理和接待服务中存在的突出问题，从严从重进行查处，并在相关媒体予以曝光，绝不姑息迁就，以重点问题的快速解决推动服务质量的不断提升。一是严肃查处安全责任不落实的问题。对安全隐患排查不力，且不积极配合的景区景点，对景区景点主要负责人进行诫勉谈话，并记录在案，同时，通报相关县（区）政府和上级主管部门；对发生安全事故的景区景点，按事故等级，依据《安全生产法》、《旅游法》、《甘肃省旅游景区质量等级评定管理办法》等法律法规，联合相关部门，对相关景区景点从严从重处理；对发生重大安全事故的，依法追究景区景点主要负责人和相关责任人的责任。二是严肃查处环境面貌不整洁的问题。严格落实卫生保洁制度，对旅游景区景点重点服务场所、道路两侧等范围内的垃圾集中清理，确保整洁卫生。对门禁区、游客服务中心、售票窗口、停车场、旅游厕所、观景平台等客流量较大的区域卫生保洁不彻底、垃圾清理不及时的景区景点，进行通报批评，情节严重的，根据《甘肃省旅游景区质量等级评定管理办法》的相关规定，予以降级处理。三是严肃查处投诉处理不及时的问题。4A级以上旅游景区，对游客投诉现场能解决的，要在1小时内予以解决处理；现场不能解决，需调查取证的，要在8小时内答复游客；对超出景区景点管辖范围内的投诉，要及时告知游客投诉的部门及电话号码。对拒不处理、故意拖延和同一景区的同一问题不同游客投诉的，对景区景点主要负责人进行诫勉谈话，情节特别严重的，进行降级摘牌处理，并在媒体上公开曝光。四是严肃查处服务接待不到位的问题。对特殊人群，要严格按照国家相关规定落实优惠政策，对拒不执行特殊人群优惠政策的，责令景区景点主要负责人向游客公开道歉，并按相关规定予以处理；对在景区景点内及周边区域乱摆摊设点及服务质量差的经营户，由工商、旅游管理部门牵头，联合相关部门坚决进行清理整顿，对整改效果不明显的，取消其在景区景点开展经营服务活动的资格；对因服务态度差，多次受到游客投诉的景区景点从业人员，要按照所在景区景点管理制度从严从重处理，并报上级旅游管理部门备案，情节严重的，要予以开除，情节特别严重，并造成恶劣影响的，列入“黑名单”，全市所有旅游经营服务单位不得聘任其上岗；对游客人流预警公示不及时，超最大承载量接待，造成游客堵塞、滞留、踩踏等事件的景区景点，予以停业整顿，并对景区景点主要负责人和相关责任人依法依规进行处理。五是严肃查处经营活动不诚信的问题。由市、县（区）旅游局牵头，联合相关部门单位，对景区景点及经营户的环境卫生、服务价格、游客满意度进行调查和督查。对没有明码标价的，按《物价法》从重予以处罚；对景区景点擅自提高门票价格、变相增加收费项目或者向旅游者强行出售联票、套票的，没收其非法所得，并按《旅游法》、《甘肃省旅游条例》从重予以处罚；对缺乏诚信的景区景点和经营户，督促其进行整改，整改不力的在相关媒体予以曝光，列入“黑名单”，并在景区景点醒目位置向游客进行公告；对欺客宰客、造成恶劣影响且整改效果不明显的景区景点经营户，取消其在景区景点开展经营服务活动的资格。

（四）加强教育培训，提高服务能力。采取切实有效措施，加强景区景点从业人员的思想教育和业务培训，引导景区景点从业人员强化责任意识，增强大局观念，提升服务水平，督促从业人员认真学习政策法规、服务标准和礼貌礼仪等知识，进一步提高服务技能。要建立从业人员优质服务激励机制，对表现突出、工作先进的从业人员，要从物质上和精神上进行表彰奖励，树立典型，弘扬正气。

五、组织保障

（一）切实加强组织领导。各县（区）人民政府、市直相关部门单位要把旅游景区景点集中整治工作摆在重要位置，列入重要议事日程，切实加强组织领导。各县（区）人民政府要认真履行牵头抓总职责，分管领导要亲自抓，并确定专人具体负责，统筹协调各部门单位和各旅游企业深入扎实地开展集中整治工作;市直相关部门要充分发挥职能作用，切实履行职责，强化担当意识，积极主动地参与集中整治工作，确保全面完成集中整治任务。

（二）积极建立长效机制。要坚持一手抓整治工作的推进，一手抓长效机制的建立，督促指导景区景点完善经营管理制度，提升服务接待质量，确保旅游景区景点集中整治工作取得成效并能长期保持；认真总结集中整治工作的成功经验，针对重点环节，制定《张掖市旅游景区从业人员服务规范》地方标准，将集中整治的成果以制度规范的形式固定下来，并落实到具体工作中。要在实践中探索建立县（区）属地管理和部门联动监管的旅游综合监管机制，通过广大游客和社会群众的监督，督促景区提升服务品质。要充分发挥旅游行业协会的作用，引导旅游企业诚信自律。

（三）严格进行督促检查。各县（区）和各相关部门单位要将旅游景区景点集中整治工作纳入年度工作考核考评范围，实行目标责任制和严格的问责制；要采用群众监督、舆论监督、行政监督和定期抽查、随机复查等方式，认真查找问题，深入分析问题，督促整改问题；要进一步完善督查通报制度，市委、市政府督查室要适时对集中整治行动进行检查督导，对措施得力、整治成效显著的单位和部门予以通报表扬，对工作不力，整治不到位的单位和部门进行通报批评，并在新闻媒体曝光；市旅游产业领导小组将把集中整治工作列入县（区）和部门单位旅游产业开发年度目标责任体系，严格进行考核考评，确保旅游景区景点集中整治工作深入推进，取得实实在在的效果。

张掖市旅游景区景点集中整治工作领导小组名单（略）