附件：

上海市加强旅游服务质量监管

提升旅游服务质量实施方案

为进一步提高本市行业管理和服务水平，推动上海旅游优化发展方式、提升质量效益，推进高品质世界著名旅游城市建设，根据《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）和《上海市“十四五”时期深化世界著名旅游城市建设规划》等文件精神，现就本市加强旅游服务质量监管，提升旅游服务质量发布以下实施方案。

**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、五中全会精神，深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话和在浦东开发开放30周年庆祝大会上的重要讲话精神，面向全球、面向未来，对标国际最高标准、最好水平，以高质量旅游发展、高品质旅游生活、高水平旅游交流、高效能旅游治理为发展导向，着力解决影响广大游客旅游体验的重点问题和主要矛盾，提高市民游客的满意度、获得感、幸福感，奋力推进高品质的世界著名旅游城市建设。

**（二）基本原则**

──坚持政府、市场主体、行业组织、个人四层面协同推进。

──坚持加强和改进市场监管，完善旅游管理政策，支持、引导和规范市场主体健康发展。

──坚持落实市场主体责任，增强内生动力，提高旅游服务提供者提升旅游服务质量的自觉性。

──坚持发挥行业组织的协调作用和行业标准的引领作用，强化行业自律，提升旅游管理和服务水准。

──坚持提升从业人员专业素养和业务能力，调动广大从业人员提升旅游服务质量的积极性和主动性。

**（三）发展目标**

到2025年，高质量旅游供给更加丰富，旅游服务质量基础设施更加完善，旅游民生服务更加满意，现代旅游治理更加高效，全域旅游数字化转型更加凸显，共生共享旅游环境更加和谐，都市旅游创造力、传播力、影响力更加显著。

**二、主要任务及分工**

**（一）落实旅游服务质量主体责任**

**1.培育企业质量文化。**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，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。 （市场管理处、资源开发处）

**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。鼓励和支持有条件的旅游企业建立“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。 （市场管理处、资源开发处）

**3.促进企业服务创新。**促进旅游企业线上线下融合，推动旅游企业数字化发展，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，提高旅游企业个性化、多样化、定制化服务能力，提升旅游服务效能，增强旅游服务体验。 （信息科技处、市场管理处、资源开发处）

**4.增强旅游服务质量保障。**旅行社要规范经营内容和行为，防范系统性经营风险，加快理念、技术、产品、服务、模式和业态创新，实现数字化转型。星级饭店和等级旅游民宿要全面提升管理水平和服务质量。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，进一步推进旅游景区门票网上预约覆盖率，进一步提高景区线上预约便利度。帮助指导在线旅游经营者要提高专业服务能力，切实保障游客旅游购物权益。 （市场管理处、资源开发处）

**5.发挥行业组织作用。**鼓励和支持旅游行业协会等旅游社会组织推动市场主体进一步提高旅游企业服务质量，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，提升质量兴旅、质量强旅意识。 （市场管理处、资源开发处、公共服务处）

**（二）培育优质旅游服务品牌**

**1.培育壮大旅游服务品牌。**做强做优做大骨干旅游企业，稳步推进规模化、品牌化、网络化经营，进一步扩大大型旅游集团、旅游企业的国际影响力。深化都市旅游“样板城市”建设，打造“五个新城”旅游新节点，培育沿江沿湾旅游发展新空间，建设黄浦江“世界会客厅”。着力打响“海派之源”、“上海之根”、“东方美谷”、“上海湾区”等品牌。在各类旅游目的地创建中，提高旅游服务质量要求，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。（产业发展处、资源开发处、市场管理处）

**2.完善旅游服务品牌建设制度。**建立完善旅游服务品牌建设、培育和评价体系。进一步完善旅游质量分等定级方式，加大旅行社、乡村民宿等级评定和推广力度。发挥高星级饭店、高A级旅游景区、国家级旅游度假区、文明旅游示范单位的示范带动作用，引导旅游企业树牢品牌意识，健全品牌运营管理体系，让服务优质的旅游企业脱颖而出。支持各区政府、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。（市场管理处、资源开发处）

**3.建立旅游服务品牌创建激励机制。**加大自主知识产权产品的保护力度，依法依规查处侵权假冒旅游服务品牌行为，建设有利于品牌发展的长效机制和良好环境。通过政府采购、扶持政策、评选表彰、融资信贷向优质旅游服务供应商倾斜等政策措施，引导和推动市场主体把提高旅游服务质量作为企业发展的中心工作。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。 （市场管理处、资源开发处、局执法总队）

**4.加强旅游服务品牌宣传推广。**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，促进旅游企事业单位旅游服务质量水平提升。引导企业积极参与“上海品牌”认证，推动“中国旅游服务品牌”走出去，成为传播中华文化和展示国家形象的重要窗口。（市场管理处、宣传推广处、国际交流处、资源开发处）

**（三）夯实旅游服务质量基础**

**1.推进旅游服务相关地方标准制修订工作。**提升旅游服务标准制修订水平，增强旅游服务标准的科学性、先进性、有效性和适用性，对接国际规则体系，不断提升旅游标准国际化水平。在地方标准的修订中，进一步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，鼓励行业协会、学会等完善团体标准，激发企业制定发布标准积极性。（资源开发处、市场管理处）

**2.加强标准宣传和实施。**加大标准宣传力度，提高全社会、全行业的标准意识和认识水平。推进文旅融合背景下的旅游标准化试点工作，确定一批标准化示范单位，以标准化引领旅游服务质量提升。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》等标准的宣传与实施。（资源开发处、市场管理处）

**3.开展质量监测评价。**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。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，建设旅游服务质量大数据平台。（市场管理处、信息科技处、质量监测和服务中心）

**4.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、相关合格评定机构及各类社会力量积极参与旅游服务质量认证工作，提升旅游服务质量管理水平。 （资源开发处、市场管理处）

**（四）加强旅游人才队伍建设**

**1.加强导游队伍建设。**强化中高级导游考评管理、推进“金牌导游”培养项目，打造导游服务品牌。加大国情和市情以及旅游景区点的历史、人文、地理、气候等应知应会的通识类知识储备，不断提升导游人员文化底蕴，增强主动传承和弘扬社会主义核心价值观的意识。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。建立导游关爱机制，发挥行业组织联络作用，为注册导游按灵活就业人员办理社会保险登记提供支持。（组织人事处、市场管理处、公共服务和人才服务中心）

**2.积极参与和举办旅游服务技能竞赛。**积极参与全国导游大赛、全国红色故事讲解员大赛、饭店服务技能等竞赛，开展红色旅游五好讲解员建设行动，表彰一批优秀导游、讲解员和饭店从业人员，加强对先进人物和典型事迹的宣传推广。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。（组织人事处、市场管理处、革命文物处、资源开发处）

**3.完善教育培训体系。**进一步完善校企合作培训机制，增强旅游职业技术技能教育适应性，深入推进产教融合、充分发挥高校、旅游职业院校、研究机构等的师资和设施优势，建立并巩固一批研培基地，提升研培质量。引导和鼓励大型旅游企业建立实训中心，建立企业旅游服务质量培训制度，加强企业管理人员培训。（组织人事处、产业发展处、市场管理处）

**4.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培养、高质量产业人才培养扶持、专业人才培养及乡村文化和旅游能人支持等各级各类培养项目，加强对基层一线旅游人才的旅游服务质量培训，提升乡村旅游人才旅游服务质量意识和专业化水平。鼓励旅游景区点聘请专业技术人员担任义务讲解员。探索制定有利于旅游服务质量人才引进的政策措施。 （组织人事处、产业发展处、资源开发处、市场管理处）

**（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。**进一步完善长三角旅游市场信用监管工作综合协调机制，发布《长三角旅行社综合信用评价指引（2021）版》，提升区域旅行社分级监管水平，共同构建以信用为基础的新型监管机制。（市场管理处、局执法总队）

**2.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作出信用承诺，支持旅游行业协会、商会建立健全行业内信用承诺制度，加强行业自律。（市场管理处、政策法规处、社会文化管理处）

**3.完善信用修复机制。**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。（市场管理处、局执法总队）

**4.完善长三角旅游信用服务平台。**为“三省一市”旅游领域主体类基本信息、双公示信息等公共信用信息融合提供载体，不断丰富信息主题信用档案，不断拓展应用场景，打造长三角信用数据资源池。（市场管理处、政策法规处）

**（六）增强旅游市场秩序治理能力**

**1.构建高效协调的旅游服务质量监管体系。**加强旅游市场舆情监测，提升发现问题的能力、高效妥善处置、总结经验教训，完善相关政策和制度。全面梳理本市旅游市场秩序问题的特点和规律，对具有本地个性特点的问题，出台有针对性的整治措施和预防措施。 （市场管理处、政策法规处、局执法总队、质量监测和服务中心）

**2.加强综合执法工作。**会同市场监管、交通、公安、网信、通管等部门，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，规范导游执业行为，净化旅游市场环境，为促进旅游业高质量发展提供有力保障。 （局执法总队）

**3.坚持包容审慎监管。**鼓励支持旅游企业创新发展，及时关注旅游市场新模式、新业态、新技术、新产品，按照鼓励创新的原则，留足发展空间，同时坚守质量和安全底线，将其纳入监管视线,分类量身定制监管规则和标准。对看的准、有发展前景的，引导其健康规范发展；对一时看不准的，设置一定的“观察期”，对出现的问题及时引导或处置；对潜在风险大、可能造成严重不良后果的，严格监管；对非法经营的，坚决依法予以查处。（市场管理处、政策法规处、局执法总队）

**4.创新质量监管方式。**依托本市“一网通办”、“一网统管”建设，创新监管模式和方法，进一步推广使用全国旅游监管服务平台，推广旅游电子合同，推进旅游电子合同技术标准应用，全面提高数字化、智能化监管水平，实现精准监管和分类监管。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，健康有序发展。 （市场管理处、政策法规处）

**5.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。（市场管理处）

**6.加强游客权益保护。**进一步畅通12345市民热线投诉渠道，提升旅游纠纷的调解效率，完善投诉考核工作机制。积极推进旅游投诉纠纷“诉转案”、行政执法与刑事司法相衔接工作，加强有效衔接，实现高效处理。增强游客权益保护的法律意识，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。持续开展文明旅游主题实践活动，弘扬文明、健康、绿色旅游新风尚。 （市场管理处、质量监测和服务中心）

**三、保障措施**

**（一）加强组织领导。**

要充分认识旅游服务质量提升工作的重要意义，将旅游服务质量提升工作纳入政府质量提升工作总体部署，建立旅游服务质量提升的领导机制和协调机制，加强与市场监管、交通、公安、网信、通管等部门的协作，明确职责分工，推动相关工作机制常态化、长效化。

**（二）加强标准建设。**

要以标准实施促进质量提升，加大旅游服务标准的宣传贯彻和培训力度，尤其要对游客宣传旅游标准，使游客了解优质旅游服务应达到的相应水平，增强监督能力，倒逼旅游经营者提升服务质量。要开展旅游标准化试点工作，创新旅游服务标准化管理体制，形成政府、市场主体和行业组织协调配合、共同推进的工作格局。

**（三）加强政策保障。**

要围绕旅游服务质量发展目标，加大对旅游服务质量提升的政策扶持力度，要推动政府部门向社会购买优质旅游服务。要将旅游服务质量教育纳入旅游教育培训体系，把旅游人才队伍建设纳入上海市人才发展规划，引导建立高等院校、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。

**（四）加强效果评估。**

要加强对旅游服务质量提升计划落实情况的跟踪评估，逐步建立和完善旅游服务质量评价体系。

上海市文化和旅游局

2021年9月 日