

山西省文化和旅游厅文件

晋文旅发〔2023〕9号

山西省文化和旅游厅关于印发 《旅游景区服务质量提升行动方案》的通知

各市文化和旅游局：

为提高全省 A 级旅游景区管理质量和服务水平，强化服务意识，提高从业人员服务能力，规范景区管理，推动旅游业全方位高质量发展，我们制定了《旅游景区服务质量提升行方案》，现予印发，请结合实际认真贯彻落实。

山西省文化和旅游厅

2023 年 2 月 17 日

（此件主动公开）

旅游景区服务质量提升行动方案

为提高全省 A 级旅游景区管理质量和服务水平，着力解决影响广大游客旅游体验的重点问题和主要矛盾，推动旅游业全方位高质量发展，结合我省旅游景区实际，制定本方案。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记考察调研山西重要讲话重要指示精神，认真落实省第十二次党代会决策部署，坚持以文塑旅、以旅彰文，全力塑造“旅游满意在山西”品牌。通过健全 A 级旅游景区服务质量标准体系，强化服务意识，提高从业人员服务能力，规范景区管理，提升山西旅游景区服务水平和游客满意度，推动我省旅游景区全方位高质量发展。

二、主要任务

（一）实施旅游景区从业人员素质提升工程。分级分类分批实施旅游景区从业人员培训，实现旅游景区从业人员素质提升培训全覆盖。省级重点对文旅行政管理、景区高级经营管理人员开展示范性培训；市级重点对景区管理人员、重要岗位服务人员开展能力提升培训；县级和旅游景区主体重点对景区一线服务人员开展专业素质培训。承担培训任务的部门要完善培训体系和机制，科学制定培训计划，严密组织实施。要特别重视景区一线服

务人员岗位培训，专业培训每年不少于1次，新入职人员原则上“先培训，后上岗”。要突出培训效果，培训成绩不合格人员不得上岗，游客满意度较低的景区服务人员要及时进行“回炉”培训。

（二）健全旅游景区服务标准化体系。A级旅游景区要依据现行的相关国家标准、行业标准、地方标准及法律法规，结合景区自身实际情况，围绕游客游览全流程，合理设置覆盖景区服务全链条的岗位框架，优化人员配置，明确岗位职责，建立完备有效的管理制度，规范服务程序和服务行为，形成景区特有的服务标准体系和地方特色服务品牌，全面提升旅游服务质量和管理质量。

（三）创建旅游服务标准化示范景区。按照《山西省旅游服务标准化示范景区评价指南》，培育一批影响力大、竞争力强、知名度高的旅游景区品牌企业，树立标杆，以点带面，推动全省旅游景区高质量发展。各市选取1—2个A级旅游景区开展旅游服务标准化试点，省级组织创建10个运作规范、管理先进、服务优质的旅游服务标准化示范景区。

（四）开展A级旅游景区服务质量综合评价。结合《旅游景区质量等级的划分与评定》相关标准和《山西省旅游景区服务标准化评价指南》，建立系统完备、科学规范、运行有效、覆盖服务全流程的旅游景区服务质量评价体系，对A级旅游景区旅游服

务质量开展综合评价。定期发布和通报评价结果，纳入 A 级旅游景区质量等级管理体系，实行动态管理机制和末位淘汰机制。省级负责组织 4A 级及以上旅游景区的综合评价，市级负责组织 3A 级及以下旅游景区的综合评价。

三、实施步骤

（一）动员部署阶段（2023 年 2 月）

省文化和旅游厅组织召开全省旅游景区服务质量提升动员部署会议，印发工作方案。各市文旅局因地制宜制定具体实施方案，科学提出目标任务，全面动员部署本地区旅游景区服务质量提升工作，明确实施步骤和保障措施，列出台账式的任务清单和责任清单，建立抓落实工作机制，协调部门分工，逐级传导压力，压紧压实责任。

（二）组织实施阶段（2023 年 2 月—12 月）

省级制定发布《山西省旅游景区服务标准化建设评价指南》，组织开展旅游景区标准化知识培训，制定景区一线服务人员操作规程。各市县级文旅部门组织制定和实施培训计划，指导各 A 级旅游景区完善服务标准体系，着力解决制约和影响景区质量标准的重点问题，抓好贯彻落实，强化跟踪问效，同步整改提升，定期报告工作进展。

（三）评估总结阶段（2023 年 12 月）

开展景区服务质量综合评价，总结分析本地区服务质量管理

中的问题与不足，全面查漏补缺，认真总结经验，把行之有效的做法固化为制度规范，建立长效机制，形成一批可复制、可推广的经验做法和制度性成果，全面提升工作成效。

四、工作要求

（一）加强组织领导。切实加强对旅游景区服务质量提升工作的组织领导，成立领导小组和工作机构，加强统一管理和综合协调，把实施旅游景区服务质量提升工作作为推进景区发展的一项基础性、长期性工作来抓，努力提升服务质量水平。

（二）健全工作机制。建立旅游景区服务质量管理提升工作长效机制，提升全省旅游景区日常管理水平和应急处置能力。制定出台《山西省旅游景区信息公开与应急处置工作机制》，省、市、县、景区四级联动，强化衔接，建立上下贯通，务实高效的旅游景区工作联络机制，确保突发情况处理和信息报送及时高效。

（三）营造浓厚氛围。要充分利用媒体资源以及景区门户网站、公众号等自媒体渠道，广泛宣传，形成浓厚的工作氛围。及时梳理总结工作情况，总结提炼工作经验和典型案例，适时召开经验交流及成果推广会议。

（四）强化督导检查。要加大督导力度，坚持问题导向，对照工作找差距，针对问题定措施，指导旅游景区服务质量提升建设，鼓励各市县结合实际情况研究制定相关支持政策措施，适时

组织督促检查活动，确保旅游景区服务质量提升工作的顺利推进。