

山西省文化和旅游厅文件

晋文旅发〔2025〕8号

山西省文化和旅游厅 关于印发《“旅游满意在山西”2025年 服务质量提升行动方案》的通知

各市文化和旅游局：

为加强服务质量评价和市场监管，提升服务质效，擦亮山西品牌，现将《“旅游满意在山西”2025年服务质量提升行动方案》印发给你们，请结合实际贯彻落实。

山西省文化和旅游厅

2025年3月7日

（此件主动公开）

“旅游满意在山西” 2025 年服务质量提升行动方案

为进一步规范旅游市场秩序，提升旅游服务质量，推动旅游业高质量发展，打响“旅游满意在山西”品牌，山西省文化和旅游厅决定开展“旅游满意在山西”2025年服务质量提升行动，制定方案如下。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记对旅游工作的重要指示精神，全面落实省委经济工作会议、省“两会”精神，紧扣“高质量发展”“全面深化改革”与“全方位转型”的主题，把加强旅游服务质量监管作为旅游业高质量发展的重要抓手，实现服务标准引领、服务质量提升，不断增强广大游客的获得感、幸福感、安全感，为奋力谱写中国式现代化山西篇章提供有力支撑。

二、行动主题

打响“旅游满意在山西”品牌

三、专项行动

（一）旅行社服务质量提升行动

1. 创新旅游经营管理。引导旅行社创新经营管理机制，提升精准营销和特色经营水平，充分利用过境免签政策，开发“专精

优特”产品，满足不同游客多样化需求，拓展旅游市场。

2. 规范团队信息填报。督促旅行社遵守《旅行社条例》等相关规定，严格执行“一团一报”制度，及时、全面、准确地在“全国旅游监管服务平台”填报团队信息，实现旅游团队信息可查询、可追踪，便于监管和维护游客权益。

3. 出台产品价格指引。指导旅行社相关行业协会出台山西旅游线路产品参考价格，对团队交通费、餐费、住宿费、门票、综合服务费、导游服务费制定最低价格指导，避免恶性低价竞争，保证旅游服务品质。

4. 整治违法违规乱象。重点整治旅游服务不规范、以不合理低价组织从事旅游经营活动、强迫或者变相强迫旅游者购物、通过合同外加点收费等欺客宰客、虚假宣传、文明旅游教育管理不到位等违法违规行为。

5. 筑牢安全防范底线。督促旅行社严格落实旅游包车“五不租”制度，引导游客报名“品质旅行社”，搭乘“正规营运车”，并规范使用安全带，保障游客出行安全。

（二）旅游住宿服务质量提升行动

6. 精准执标提升质量。配合行业主管部门指导旅游星级饭店和等级旅游民宿评定机构紧扣新版评定标准，严格评定流程，优化复核机制，加大宣贯力度，确保旅游星级饭店和等级旅游民宿服务质量，让新版星级标准要求落到实处。

7. 加强服务提升品质。配合行业主管部门引导旅游星级饭店和等级旅游民宿提升服务品质，鼓励企业加强硬件设施建设和更新改造，改善住宿环境和条件，提供多样化的客房类型和服务项目，满足不同游客的住宿需求。

8. 开展评定丰富供给。积极推动旅游星级饭店和等级旅游民宿评定工作，广泛宣传发动，吸引更多符合条件的市场主体参与，增强我省住宿业中高端接待供应能力，满足游客日益增长的高品质住宿需求。

9. 组织大赛培养人才。积极组织开展旅游星级饭店从业人员服务技能大赛，以大赛为依托，搭建交流与竞技平台，挖掘和培养星级旅游饭店技能人才，全面增强行业发展的动力与活力。

10. 践行绿色助力发展。配合行业主管部门倡导星级旅游饭店杜绝食品浪费，张贴节能标识，不主动提供一次性塑料用品，积极落实垃圾分类，全力遏制塑料制品“白色污染”，在节约用水、节能减排、塑料污染、城市垃圾分类治理方面主动作为，为推动绿色可持续发展贡献文旅力量。

（三）导游服务质量提升行动

11. 强化专业培训赋能。指导各地根据需求分级分类制定涵盖历史文化、地理民俗、旅游法规、应急处理、外语水平提升等多领域的导游培训课程，通过线上线下结合、案例分析、实地演练等多元方式，提升导游专业知识储备与实际应对能力，为游客

提供优质讲解服务，巩固和强化外语导游业务技能和服务水平，增强入境游接待能力。

12. 推进服务标准化建设。加强导游服务标准宣贯，规范接团、行程讲解、用餐住宿安排、送团等各环节服务与质量要求，建立游客评价反馈机制，根据游客满意度调查结果优化服务标准，推动导游服务规范化、品质化发展。

13. 激发职业发展活力。倡导设立导游人才奖励基金，对服务质量高、游客评价优、业务能力强的导游给予表彰与奖励，提供晋升渠道、职业发展规划指导，鼓励导游参加行业竞赛、学术交流活动，增强导游职业认同感与归属感，吸引更多优秀人才投身导游行业。

14. 整治违法违规行为。重点整治导游擅自变更行程、甩团、索要小费、欺骗、强制消费或与经营者串通诱骗胁迫旅游者消费和辱骂游客等违规行为，加强导游执业管理，利用信息化手段，实时记录行程轨迹与服务评价，对违规行为及时警告、罚款、暂停执业甚至吊销导游证，维护旅游市场秩序与游客权益。

15. 提升应急处置能力。开展应急演练，模拟火灾、地震、游客突发疾病、恶劣天气等紧急情况，指导导游掌握应急救援流程、急救技能、安抚游客情绪的方法，配备应急物资，确保在突发事件中能迅速、有序应对，保障游客生命安全。

四、保障措施

（一）加强市场监管

梳理旅游市场各类主体，建立统一的市场主体信用档案，逐步实现市场主体全覆盖，形成全方位监管模式。开展信用精准评价，制定科学合理的信用评价体系，对文旅市场主体进行全面、客观信用评价，划分信用等级，加强与公安、市场监管等部门协作，深化分级分类监管，建立联合执法、信息共享多元协同治理体系。坚持包容审慎原则，为企业划出底线红线，强化事中事后监管和协同监管，减少检查频次，引导企业开展自查自纠实现合规化经营，倒逼企业提升信用水平。推动信用评价结果与信贷、保险等金融服务挂钩，为守信企业提供低息贷款、信用保险等金融支持，解决融资难题，引导市场主体诚信经营，营造良好的文旅市场信用环境。

（二）强化品牌培育

厚植企业质量文化，培育企业家与工匠精神，提升从业人员质量意识，确立质量优先的发展战略。推进文明旅游单位评定，塑造旅游服务品牌，实现高质量发展。倡导企业引入先进管理方法，创新服务模式，提高管理水平，构建质量管理体系，支持有条件的企业设立“首席质量官”“标杆服务员”岗位，公开服务信息，接受社会监督。激发企业创新活力，推动线上线下融合，应用大数据、云计算、区块链、人工智能等技术，提升个性化服务，优化效能，增强游客体验，满足市场需求。

（三）加大人才培养

加大对旅行社、导游、旅游星级饭店和等级旅游民宿从业人员等旅游行业人才的培养和扶持力度，鼓励支持各县市多形式、常态化开展组织从业人员开展分级分类培训和技能比武，通过“以赛促学、以赛促训”树立人才典型案例，为相关行业打造一批职业素能好、技能水平优、管理能力强的队伍。指导行业协会搭建行业交流平台，鼓励相关院校创新培养模式，注重实践能力，积极引导社会力量参与文旅人才培养，形成政府部门、行业组织、市场主体统筹协调、整体联动的多元化人才培养格局。

（四）优化投诉处置

完善协同联动机制，构建省市县三级联动联办的高效处理体系，确保投诉处理无缝对接，提升处理效率与效果。强化市场调研评估，常态化开展游客满意度调查，搭建多维度游客满意度调查体系。深入落实游客“好差评”制度，及时反馈评价结果，形成“评价-整改-复查”跟踪整改闭环管理机制。组织文旅质量体验官、旅游市场秩序暗访，精准洞察市场问题。鼓励行业协会发挥自律作用，引导企业规范经营，参与投诉调解，形成政府、企业、协会协同共治的良好局面。

（五）提升执法水平

强化执法队伍建设，定期组织业务培训，有效提升执法人员能力水平。优化执法协同机制，定期召开跨部门执法工作会商会

议，分析研判市场形势和突出问题，共享执法信息，实现联合整治。完善区域间执法联动机制，针对跨区域违法建立协同流程，消除监管盲区。提高智慧监管水平，严格落实行政执法“三项制度”，用好全国文化市场技术监管与服务平台，并在“信用山西”等平台公示执法信息。

（六）守牢安全底线

认真贯彻落实“党政同责、一岗双责”和“三管三必须”要求，强化领导干部安全责任，针对重要时间节点提前做好安全生产工作部署。加强与有关部门联系，会同类专业力量和社会力量共同做好安全生产工作。强化安全教育培训，开展“安全生产月”“文明旅游”等主题活动。加强宣传引导，及时发布公众出游提示，增强公众应急避险和自救互救能力。围绕治本攻坚三年行动工作任务，深挖隐性事故隐患，建立“一场所一清单”检查事项，推动三年行动走深走实。严格落实24小时值班和领导带班制度，强化突发事件报送的时效性和准确性。督促指导旅游企业健全完善应急预案，有针对性地组织应急演练，前置性备足应急物资，有效提升应急处置能力。

五、进度安排

“旅游满意在山西”2025年服务质量提升行动从即日起至2025年12月贯穿全年，主要分为三个阶段。

（一）筹备发动阶段（2025年3月底前）。各市文旅局要根

据本方案要求，迅速进行动员部署，成立专项工作小组，结合辖区实际制定落实举措和推进计划，明确阶段任务、责任人员和完成时限，确保行动取得成效。

（二）全面推进阶段（2025年4月-2025年11月）。根据行动实施方案，分层次分类别逐项任务研究落实措施，明确时间任务、强力推进，确保各项行动目标任务落实落地。

（三）总结提升阶段（2025年12月）。对本地行动开展情况进行总结梳理，对标对表查找不足，深入挖掘问题根源，总结推广成功经验，为服务质量提升夯实基础。

六、要求

（一）加强组织领导。此项工作是推动旅游业高质量发展的重要内容，各市文化和旅游局要高度重视，围绕工作的关键领域和薄弱环节，加大先行先试工作力度，探索新路径。进一步完善领导机制和协调机制，加强与公安、交通、商务等部门的沟通协作，推动各项措施落地见效。

（二）加强宣传引导。各市文化和旅游局要结合各类宣传推广活动组织形式多样的旅游服务质量主题活动，充分利用各类宣传载体，加强旅游服务质量宣传，引导文明旅游、诚信经营，营造全社会关注旅游服务质量、参与旅游服务质量提升的良好氛围。

（三）加强典型推广。各地文化和旅游局要及时总结经验，

做实做细各项工作，提出意见建议，有好的做法可随时报送。省文化和旅游厅将适时总结典型经验，推广有效做法，不断完善旅游服务质量提升机制。