

# 山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2024〕20号

## 山西省文化和旅游厅办公室关于做好 2024年度全省A级旅游景区复核工作的通知

各市文化和旅游局：

为提升全省A级旅游景区管理和服务水平，完善标准化建设，促进高质量发展，决定组织开展2024年度全省A级旅游景区复核工作，现将有关事项通知如下：

### 一、复核对象

全省A级旅游景区。其中，省级对5A级旅游景区将全部复核，4A级旅游景区抽查复核数量不低于全省4A级旅游景区总数的20%。各市重点检查近三年来未复核的A级旅游景区。

### 二、复核方式

省文旅厅将委托第三方机构采取暗访的方式开展A级旅游景区

区复核，对存在严重问题的景区，以明查方式督促整改。

各市自行组织开展本地区景区的复核检查工作。

### 三、复核内容

本次年度复核以对照标准核查为基础，按照《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775—2003）国家标准、相关细则以及相关通知要求，对A级旅游景区在标准化建设、服务质量、安全管理、游客服务、生态环境保护及绿色旅游等方面进行复核，重点关注以下内容：

**（一）服务质量方面。**检查景区是否建立覆盖景区游览全过程的服务岗位，是否配足现场服务人员，相关人员服务程序和行为规范情况；是否按照标准要求有效维护服务设施质量，为游客提供便捷温馨服务；是否积极回应服务诉求，及时妥善处理游客投诉等。

**（二）安全管理方面。**严格对照国家标准及相关细则，对景区安全管理工作进行核查。检查景区安全生产管理责任制挂牌制度落实情况，涉旅建筑办理消防验收或备案情况，是否取得消防、卫生等主管部门的安全许可；是否及时排查气象灾害风险，制定气象灾害应急预案等。同时，对景区特种设备备案与审验问题，景区玻璃栈道类项目及吊桥浮桥类项目予以关注，并收集相关信息，以备核查。

**（三）智慧景区建设。**检查景区智慧化建设情况；景区利用

大数据和智慧手段做好游客信息动态监测情况；景区视频监控平台接入推进情况。

**（四）生态环境保护方面。**检查景区是否落实垃圾分类相关要求；不主动提供一次性餐具或减少塑料制品是否有效落实；相关景区开展国土绿化行动情况；景区内是否树立环境保护宣传标识标牌；涉水景区落实幸福河（湖）建设情况，是否遵守水资源保护、水土保持、水污染防治等规定。

**（五）内容管理方面。**检查景区在景点名称、文化主题、活动内容和讲解服务等方面是否规范，是否坚持正确导向，是否存在滥建山寨文物、歪曲解读历史、误导公众历史文化认知现象等问题。

#### **四、工作要求**

**（一）认真部署，抓好落实。**各市要高度重视复核工作，加强组织领导，认真做好工作部署，确保复核各项工作落实到位。认真组织复核队伍，落实工作规范，积极利用游客信访投诉、媒体反馈、网络评价等线索对景区开展检查，充分发挥社会监督或第三方智库的作用，提升工作效率，提高工作水平。

**（二）严格标准，强化整改。**各市要严格对照 A 级旅游景区相关国家标准组织开展复核工作，充分发挥复核检查工作在促进景区发展提升方面的抓手作用。省文旅厅将综合考量复核检查结果，对全省 A 级旅游景区实行动态管理机制和末位淘汰机制，不

定期发布和通报复核检查情况，对 A 级旅游景区存在的问题按照相关规定和标准做出处理。

**（三）认真总结，及时上报。**各市要及时总结复核检查中发现问题，结合景区标准化建设和服务质量提升工作，形成复核工作报告。请各市于 2024 年 6 月 30 日前完成本地区 A 级旅游景区复核工作，并报送工作报告。

联系人：吕超

联系电话：0351—7325138

邮 箱：zykfcggyx@163.com

山西省文化和旅游厅办公室

2024 年 3 月 27 日

（此件主动公开）