

淮南市文化和旅游局文件

淮文旅产业〔2021〕4号

关于印发《2021年淮南市旅游景区整治提升工作方案》的通知

各县区文化和旅游行政部门：

现将《2021年淮南市旅游景区整治提升工作方案》印发给你们，请结合实际认真组织落实。

附件：2021年淮南市旅游景区整治提升工作方案



附件：

2021年淮南市旅游景区整治提升工作方案

为进一步提升旅游景区管理与服务水平，现制定淮南市旅游景区整治提升工作方案。

一、总体目标

通过对旅游景区的环境卫生、服务质量、公共基础设施、旅游厕所建设、旅游安全、讲解服务、景区价格、疫情防控等重点方面集中整治，扭转旅游景区设施老化、环境恶化、管理弱化、服务退化等局面，切实改善景区环境面貌，建立健全景区管理长效机制，营造干净、舒适、安全、有序的旅游环境。

二、整治范围及重点

（一）整治范围

本次专项整治对象为全市A级旅游景区。

（二）整治重点

1. 环境卫生。景区主要出入口可视范围及景区内部环境洁化、绿化、美化，无乱堆乱放、乱搭乱建、乱刻乱画、乱丢乱吐等问题，消除“脏、乱、差”等现象；景区内水面无漂浮物，无臭黑水域；垃圾箱布局合理，分类设置，外观整洁；垃圾及时清扫，日产日清。

2. 服务质量。景区工作人员服务热情；景区管理体制健全，经营机制有效；投诉制度健全，投诉处理及时、有效；为特定人群配备旅游工具、用品，提供特殊关怀服务；景区内各类商品销售明码标价；景区内食品安全、卫生，餐饮服

务配备消毒设施，不使用对环境造成污染的一次性餐具。

3. 公共基础设施。停车场车位数量充足，场地平整坚实，无破损、无垃圾、无积水等情况，标识标牌标线醒目规范，植被绿化良好；导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全警示牌等标识系统设置合理、图形规范、维护良好，无脱落、无破损、无腐蚀；游客公共休息设施布局合理，数量充足，无破损；实施景区最大承载量管理，制定流量控制方案，公布最大承载量。

4. 厕所革命。加快景区旅游厕所的改造提升工作，景区内所有厕所的质量等级不低于1A级标准，做到数量充足、干净无味、实用免费、管理有效。

5. 景区安全。消防、抢险、救护等设备齐全、完好、有效，安全警示牌设置数量充足，危险地段标识明显；紧急救援机制建立健全，应急预案完善，急救反应及时，安全管理制度完善，安全档案齐全。

6. 讲解服务。讲解员持证上岗，人数及语种能满足游客需要，讲解准确体现当地人文历史、用语规范。

7. 景区价格。在景区醒目位置公布门票价格及减免优惠信息。

8. 疫情防控。完善景区疫情防控预案，按重点区域和瓶颈线路的瞬时最大承载量，制定分流方案，优化游览线路。强化景区预约管理，增加服务引导和志愿服务人员，提醒游客佩戴口罩、扫安康码，保持安全间距，劝导游客安全有序出行。

三、工作安排

本次整治行动时间为2020年1月-10月，分三个阶段进

行:

(一) 宣传发动阶段 (即日-2月3日)

各县区文旅部门对照景区标准及整治重点组织辖区景区进行自查自评, 全面查找旅游景区存在的问题, 以问题为导向, 制定切实可行的景区整治整改方案, 并将自查表留存备查。

(二) 全面整治阶段 (2月3日-10月8日)

对景区资源开发和环境保护、产品创新升级、服务质量、厕所革命、环境卫生、安全管理、讲解服务、诚信经营、弘扬社会主义核心价值观、疫情防控等方面进行全面检查。各县区督促景区按时限要求进行整改, 待整改到位后再提请市景评委进行复查。

(三) 总结验收阶段 (10月9日-10月29日)

认真总结整治工作经验, 建立健全景区管理长效机制, 防止整治工作“走过场”“一阵风”。

四、几点工作要求

(一) 重视 A 级景区复核工作, 着力景区长效管理

高度重视 A 级旅游景区检查工作, 破除“终身制”, 督促所辖景区于 2 月 3 日前完成景区的自查工作, 并针对辖区景区存在的突出问题 (重点是疫情防控、预约管理), 迅速向所在县区政府汇报, 采取强力措施, 推动景区问题整改到位, 不断提升旅游服务管理水平。市景评委会以游客满意度为导向, 采取定期明查、重点抽查和不定期暗访以及社会调查、听取游客意见反馈等方式进行检查, 不断强化 A 级旅游景区监管力度。

(二) 强化景区安全风险防范, 做好景区应急管理

把旅游安全工作放在首位,落实安全主体责任,切实排查安全隐患,完善安全规章制度。督促属地景区合理设置并在收费处、入口处等景区醒目位置常年公告明示经当地旅游部门核准的景区最大游客承载量,科学调控游客容量,建立健全客流高峰期和恶劣天气条件下的应急预案和紧急救援机制,确保游客安全。

(三) 提升景区服务标准规范,增强景区软实力

切实加强景区软件建设,进一步强化服务意识。要坚持以游客为本,优化游览路线、完善游览设施、丰富服务内容、提升管理水平,落实景区服务规范。督促属地景区充分利用社交媒体和景区媒介公开各项服务内容、服务标准和收费项目,自觉接受游客监督;加强景区环境建设,不断提高景区管理服务水平,给市内外游客营造一个干净、卫生、安全、舒适的旅游环境。

(四) 深入推进“旅游厕所革命”,提升景区接待环境

积极主动,勇于作为,做厕所革命的发动者、参与者、推进者,按照《旅游厕所建设管理指南》要求,继续推进辖区范围内的“旅游厕所革命”工作,努力实现旅游厕所“数量充足、干净无味、实用免费、管理有效”的目标。