附件：

2024年旅游服务质量提升工作要点

及任务分工

一、落实旅游服务质量主体责任

（一）提升质量管理水平

1.公布旅游行业质量管理典型案例，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。（责任单位：厅市场管理处，省文化和旅游质量监测中心，各地文化和旅游行政部门）

2.推动“首席质量官”“标杆服务员”制度在4A级以上旅游景区、4A级以上旅行社、四星级以上旅游饭店等旅游企业全覆盖，公布第二批“首席质量官”“标杆服务员”名单，开展“首席质量官”培训。（责任单位：厅市场管理处、资源开发处，各地文化和旅游行政部门）

（二）促进企业服务创新

3.加强旅游服务数字化建设，引导A级旅游景区、旅行社、星级饭店丰富数字化体验产品，推动场所数字化、智能化升级改造。面向文旅企业推广数字文旅新场景，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。（责任单位：厅政策法规与科教处、产业发展处、资源开发处、市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

4.坚持同等质量标准，依法支持旅游企业参与政府采购和服务外包，不得以星级、所有制等为门槛限制相关企业参与政府采购的住宿、会议、餐饮等项目。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（三）增强旅游服务质量保障

5.引导旅行社结合行业发展和自身发展定位加快理念、技术、产品、服务和模式创新，开展旅行社创新发展案例征集评选。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

6.支持各地加大旅游基础设施投入，进一步完善旅游服务中心（咨询中心）、旅游集散中心、旅游公共服务信息平台、旅游厕所等旅游公共服务设施。指导各地贯彻落实旅游厕所国家标准，开展旅游厕所质量类别评定。（责任单位：厅公共服务处、财务处、产业发展处、资源开发处，各地文化和旅游行政部门）

7.优化线上、线下旅游公共信息服务布局，加强旅游公共信息服务资源整合，加强旅游惠民便民服务。（责任单位：厅政策法规与科教处、公共服务处、产业发展处、资源开发处，各地文化和旅游行政部门）

8.经营主体针对老年人等特殊群体，有效提升旅游服务便利性。（责任单位：厅资源开发处、市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（四）发挥行业组织作用

9.建立健全旅游行业协会参与旅游服务质量工作机制，推动成立省旅游协会质量提升专业委员会，支持各地建立旅游行业协会旅游服务质量提升分会、专业委员会等行业组织。（责任单位：厅办公室、资源开发处、市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

二、培育优质旅游服务品牌

（五）完善旅游服务品牌建设制度

10.建立完善旅游服务质量品牌培育机制，持续开展旅行社优质服务品牌评选，加强优质服务品牌宣传，充分发挥服务品牌对旅游服务质量提升的引领带动作用。（责任单位：厅市场管理处、资源开发处，各地文化和旅游行政部门）

（六）建立旅游服务品牌创建激励机制

11.探索设立旅游服务质量奖，支持旅游企业申报各级政府质量奖。（责任单位：厅市场管理处、人事处，各地文化和旅游行政部门）

三、夯实旅游服务质量基础

（七）推进旅游服务相关标准制修订工作

12.在旅游行业地方标准、团体标准和企业标准的制修订中，进一步突出旅游服务质量方面要求。（责任单位：厅政策法规与科教处、资源开发处、市场管理处，省文化和旅游质量监测中心，各地文化和旅游行政部门）

（八）加强标准宣传和实施

13.加大标准及旅游服务标准化典型经验宣传力度，发挥标准对提高旅游产品、服务质量竞争优势的作用，提高全社会、全行业的标准意识和认识水平，积极参与国家级和省级标准化试点示范创建（服务业）活动。（责任单位：厅政策法规与科教处、资源开发处、市场管理处，省文化和旅游质量监测中心，各地文化和旅游行政部门）

（九）开展质量监测评价

14.建立完善以游客为中心的服务质量评价体系，开展旅游服务质量监测评价和第三方评估，指导恩施州开展全国旅游服务质量评价体系试点工作。（责任单位：厅市场管理处，省文化和旅游质量监测中心，各地文化和旅游行政部门）

（十）举办旅游服务技能竞赛

15.举办全省星级饭店服务技能竞赛，选拔优秀从业人员参加全国星级饭店服务技能竞赛。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（十一）完善教育培训体系

16.增强旅游职业技术技能教育适应性，搭建旅游行业校企沟通共建平台，推动建立校企合作机制，构建旅游产教融合共同体。（责任单位：厅政策法规与科教处、资源开发处、市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（十二）大力培养旅游服务质量人才

17.实施更加开放的旅游人才引进政策，鼓励各地制定有利于旅游服务质量人才引进的政策措施。（责任单位：厅人事处、产业发展处、市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（十三）完善信用承诺制度

18.鼓励经营主体主动向社会作出信用承诺，扩大和规范信用承诺应用范围。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（十四）推进信用分级分类监管

19.开展旅行社、演出经纪机构信用评价，实施分级分类监管，培育一批信用品牌示范企业。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（十五）拓展信用应用场景

20.推广全国文化和旅游市场信用经济发展试点经验，开展省内文化和旅游市场信用经济发展试点工作，深化信用意识，以信用赋能行业发展。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

四、加强旅游服务质量监管

（十六）加强综合执法工作

21.组织开展“知音湖北”品牌形象执法护航专项行动，加强旅游市场执法监督，建立健全跨部门、跨地区旅游市场举报投诉和执法协作机制。（责任单位：厅文化市场综合执法监督处（局），省文化和旅游质量监测中心，各地文化和旅游行政部门）

（十七）坚持包容审慎监管

22.探索建立在线旅游市场监管机制、在线旅游产品价格预警机制、旅游产品网络巡查机制。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（十八）创新质量监管方式

23.健全旅游服务质量暗访制度和旅游服务质量重大事故约谈制度，严格执行《湖北省旅游服务质量暗访检查工作规范》和《湖北省旅游服务质量约谈制度》。（责任单位：厅市场管理处，省文化和旅游质量监测中心，各地文化和旅游行政部门）

（十九）加强游客权益保护

24.加强旅游投诉处理，依法依规分类处置旅游市场举报投诉，推动提升旅游投诉调解成功率，及时回应游客诉求。加强旅游维权宣传引导，增强游客权益保护的法律意识，发布旅游市场执法指导案例、旅游投诉典型案例，加强“以案释法”。（责任单位：厅文化市场综合执法监督处（局），省文化和旅游质量监测中心，各地文化和旅游行政部门）

五、做好相关保障工作

（二十）加强组织领导

25.结合实际，创造性开展旅游质量提升工作，鼓励各地探索实施“旅游消费投诉先行赔付”等先行先试工作力度。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

（二十一）加强宣传引导

26.加大宣传力度，办好全省文化和旅游市场服务质量提升活动，鼓励各地文化和旅游行政部门、经营主体举办形式多样的旅游服务质量主题活动，宣传提升旅游服务质量的丰富实践、主要成果和典型案例。（责任单位：厅市场管理处，各地文化和旅游行政部门）

27.加大文明旅游宣传力度，开展文明旅游公益宣传片征集、文明旅游示范单位评选，培育行业文明旅游工作标杆，加强文明旅游引导，发布文明旅游出游提示。引导游客理性消费，树立优质优价的消费理念。（责任单位：厅市场管理处、资源开发处，各地文化和旅游行政部门）

（二十二）加强监督评估

28. 研究制定旅游服务质量提升工作激励政策，完善激励机制。（责任单位：厅市场管理处）