

烟台市文化和旅游局
烟台市教育体育局
烟台市人力资源和社会保障
烟台市交通运输局
烟台市商务委员会
烟台市卫生健康委员会
烟台市市场监督管理局
烟台市总工会
共青团烟台市委
烟台市妇女联合会
中国人民银行烟台分行

文件

烟文旅〔2024〕58号

烟台市文化和旅游局等12部门 关于印发《<山东省旅游服务质量提升行动实施方案（2024-2026年）>烟台落实方案》的通知

为贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于印发山东省旅游服务质量提升行动实施方案（2024-2026年）的通知》要求和2024

山东省文旅产业高质量发展大会精神，加快推动全市旅游服务质量提升，助力旅游业高质量发展，结合我市实际，市文化和旅游局联合市教育局等十二部门联合制定了《〈山东省旅游服务质量提升行动实施方案（2024-2026 年）〉烟台落实方案》，现印发给你们，请结合实际抓好落实。



烟台市文化和旅游局



烟台市教育局



烟台市公安局



烟台市人力资源和社会保障局



烟台市交通运输局



烟台市商务局



烟台市卫生健康委员会



烟台市市场监督管理局



烟台市总工会



共青团烟台市委



烟台市妇女联合会



中国人民银行烟台市分行

2024 年 7 月 10 日

（此件公开发布）

《山东省旅游服务质量提升行动实施方案 (2024-2026年)》烟台落实方案

为贯彻落实 2024 山东省文旅产业高质量发展大会精神，着力强基础、优服务、树品牌，助力全市文旅深度融合高质量发展，结合我市实际，制定以下落实方案。

一、总体要求

坚持质量第一、问题导向、改革创新、系统发展的原则，全面落实服务基础提升、服务产品打造、服务标准引领、从业素质提升、服务秩序规范等重点任务，着力解决影响广大游客旅游体验的痛点问题，积极创造温馨、舒适、精致的旅游消费环境，服务全省“好客山东”品牌建设，提升“仙境海岸 品重烟台”品牌知名度和美誉度。

二、行动主题

“好客服务 乐享烟台”

三、重点任务

(一) 强化旅游服务基础提升

1. 提升服务设施配套水平。以滨海一线、鲜美田园“两廊”服务设施和服务提升为标准引领和标杆带动，持续强化旅游厕所、驿站、停车场、标识引导体系等设施的建设和管理，不断提升旅游公共服务水平。推进烟台机场二期、火车南站等交通场站的旅

游公共服务设施规划建设，打造集旅游咨询、智慧旅游、文旅商品、城市宣传、集散换乘等功能为一体的“一站式”旅游咨询集散中心旗舰店。（责任单位：市文化和旅游局）

2. 提升旅游便捷服务水平。落实入境便利化支付要求，以蓬莱、海阳等 8 处省级以上旅游度假区，南山景区等 17 家 4A 级以上景区、孚利泰国际大酒店等 49 家星级饭店为重点，优化在线预约功能及银行卡受理、现金使用、移动支付环境，全面完成省文化和旅游厅下达的改造任务清单要求，切实满足老年人、外籍来华人员等群体在文旅领域多元化支付服务需求。以节假日和旅游旺季为重点，通过市县企各级各类官方网站、公众号等平台，及时发布天气、客流量等信息，保障游客合理科学规划行程。（牵头单位：市文化和旅游局、人民银行烟台分行，责任单位：市商务局）

3. 提升旅游智慧服务水平。拓展“烟台文旅云”平台功能，完善“仙境烟台游”消费平台，推进数字博物馆、文化馆、图书馆、非遗馆、智慧景区建设，丰富智慧体验场景，提升智慧服务水平。实施莱阳白垩盛世、微程之家云计算技术文旅智慧平台、龙口新媒体文创等一批数字文旅项目，推进数字赋能文旅产业发展。（责任单位：市文化和旅游局）

4. 提升旅游交通通达水平。构建“外部交通快捷，内部交通顺畅，慢行交通丰富”的“快进慢游”旅游交通体系，打通干线公路与景区连接线，完善直达公交、绿道、骑行道等微循环设施，增强旅游交通服务功能。落实属地主体责任，加强旅游景区、博

物馆等热门旅游活动区域周边道路交通管理，做好周边道路交通疏导，机动调整停车路段，提升游客出行的便利度和体验感。（责任单位：市文化和旅游局、市交通运输局、市公安局）

5. 提升旅游环境卫生水平。督导各类文旅接待场所加强环境卫生治理，严格落实国家标准、行业标准要求，确保公共区域设施完好，环境卫生整洁美观；旅游住宿场所清洁及时、消毒到位，客用品做到一客一换。（牵头单位：市文化和旅游局，责任单位：市卫生健康委）

（二）强化旅游服务产品打造

6. 深化开展“乐宿烟台”行动。壮大国际品牌、五星级饭店集群，指导威斯汀创建五星级饭店，推进金海湾引入香格里拉品牌，滨海假日饭店资产盘活、改造升级，莱山区君悦、黄渤海新区渔号英迪格饭店加快建设。引导重点区域加快补齐短板，加快蓬莱区开元度假五星级标准饭店建设，八仙居度假酒店改造、中国湾大饭店改造，以及海阳希尔顿饭店建设，指导牟平区昆龙温泉2024年申报四星级饭店。鼓励各区市因地制宜，丰富民宿客栈、露营地、乡村饭店、绿色饭店、电竞饭店等多类型住宿设施，满足游客个性化需求。（责任单位：市文化和旅游局）

7. 助力打造“美食山东”品牌。动员餐饮企业积极参加“齐鲁美食节”“齐鲁厨师艺术节”活动，以及全省百道经典鲁菜、百条美食街、百道网红小吃、百位鲁菜名厨评选，彰显“鲁菜之都”特色。大力推进“食安烟台”建设，让游客吃得舒心、吃得安心。（牵

头单位：市文化和旅游局，责任单位：市商务局、市市场监管局）

8. 大力实施“景区焕新”工程。面上，推进各景区景点优化升级设施设备，同步丰富活动、扩容场景，提升全市景区整体体验性。2024 年内新评一批 3A 级以上景区。点上，对标国家级旅游度假区、5A 级景区标准，指导长岛创建 5A 级景区，蓬莱阁建设世界级旅游景区；蓬莱丘山谷创建首个葡萄酒主题的省级旅游度假区，蓬莱、金沙滩旅游度假区建设世界级旅游度假区。（责任单位：市文化和旅游局）

9. 创新开发“畅游仙境”产品。统筹烟台优势特色资源，策划推出“春赏花、夏避暑、秋品鲜、冬赏雪”四季游产品，海洋深蓝体验之旅、乡村绿色体验之旅、感知烟台文化之旅经典游产品，以及研学游、自驾露营游、海钓游、漫步骑行游等新业态产品，在各热门景区点、交通枢纽动态化宣传，促进优势文旅资源串珠成链、整体呈现。开展“周末好去处”、“月月好去处”系列宣推工作，结合“烟台人游烟台”工作，市县同步、区域互动、城乡一体，精心策划具有烟台地域特色的文化和旅游活动。（责任单位：市文化和旅游局）

10. 构建“品重烟台”好礼体系。挖掘文物、非遗内涵，创新研发代表性文博文创、非遗文创系列产品。丰富提升鲜美礼、八仙礼、乐玩礼、雅致礼、红妆礼、滋味礼六大系列“仙境烟台”旅游必购品大礼包，引导各区市推出“一区一品”必购礼包。以烟台机场、蓬莱阁等交通枢纽、热门景区为重点，设立“品重烟

台”城市伴手礼精品店，推进各区市设置“一区一店”旅游必购品店。（责任单位：市文化和旅游局）

（三）强化旅游服务标准引领

11. 强化标准规范引领。加强星级饭店、旅行社、A级景区等涉旅要素主体的标准化培训，在全行业推行《好客山东旅游服务标准》，落实旅游服务质量要求，优化旅行社、导游、A级旅游景区、星级饭店等领域的好客服务规范。着眼行业发展变化，制定露营地、旅游民宿、旅游驿站服务规范，促进新业态健康可持续发展。宣传贯彻组织实施国家、地方和行业服务标准体系，努力实现标准落地实施、深入人心。（责任单位：市文化和旅游局）

12. 强化标杆示范引领。鼓励社会团体、行业协会制定推广“好客管家”等团体标准，规范旅游住宿从业人员服务行为。积极组织旅游从业单位和个人参与十家“好客服务标杆单位”、百名“好客服务标杆个人”评选活动。推行旅游企业“首席质量官”“标杆服务员”制度，建立旅游企事业单位优质服务案例库，定期遴选发布典型案例，不断强化旅游企业及从业人员服务质量意识。（牵头单位：市文化和旅游局，责任单位：市市场监管局）

（四）强化旅游从业素质提升

13. 强化旅游服务意识。加强文旅企事业单位及从业人员的职业道德教育，强化亲情服务、微笑服务意识，向游客提供有水平、有温度的服务。深入贯彻落实《文明旅游示范单位要求与评价标准》，强化涉旅企业文明旅游素质培养，推动形成适应新时代要

求的文明、健康、绿色旅游新风尚。在五一、国庆等重要时间节点，组织开展文明旅游“八进”活动，营造文明旅游、安全出行的良好氛围。（责任单位：市文化和旅游局）

14. 抓实人才培养项目。提高文旅产业链技能人才综合素质，加强导游队伍建设，组织开展“网红导游”评选、导游职业技能竞赛等相关活动，以赛代训，提升导游员“讲好烟台故事”的能力水平。开展红色旅游“五好讲解员”培育行动，提升我市红色旅游讲解水平。（责任单位：市文化和旅游局）

15. 举办服务技能竞赛。按照省厅部署安排，定期举办导游、讲解员、星级饭店从业人员技能大赛，通过“以赛促训”的方式，切实提高从业人员专业服务技能。加强校企合作，积极配合开展旅游院校学生服务技能竞赛，增强参训学生操作技能和职业认同感。（牵头单位：市文化和旅游局，责任单位：市总工会、团市委、市妇联、市人力资源社会保障局）

16. 完善教育培训体系。将旅游服务质量纳入旅游教育培训内容，深入推进产教融合、校企合作，大力推广现代学徒制度，增强旅游职业技术技能教育适应性。充分发挥烟台文旅职业学院、山东城市服务职业学院等人才培养基地的作用，开展多层次多类别旅游服务质量管理和培训。引导大型旅游企业建立实训中心，加强企业管理、服务岗位人员培训。鼓励从业人员参加职业技能等级认定。（牵头单位：市文化和旅游局，责任部门：市教育局、市人力资源社会保障局）

（五）强化旅游服务秩序规范

17. 创新监管方式。建立健全旅游服务质量暗访机制，实施“体检式”暗访检查，各区市文化和旅游主管部门主要负责同志定期参加暗查暗访。严格落实《烟台市文化和旅游局等十五部门关于进一步加强旅游市场综合监管的意见》，加强文旅、市场监管、消防、公安等 15 部门联动监管。强化信用监管方式，落实《文化和旅游市场信用管理规定》，健全和完善文化和旅游黑名单制度，强化信用惩戒手段运用，对严重违法行为实施联合惩戒。（牵头单位：市文化和旅游局，责任单位：市市场监管局）

18. 实施动态管理。严格按照旅游星级饭店、国家 A 级旅游景区、旅游民宿等级评定和复核机制，每年开展自评自改，对不符合管理规范 and 评定标准的企业，启动降级降等、摘星摘牌机制，督促保持服务质量水平。（责任单位：市文化和旅游局）

19. 坚持诚信经营。在市博物馆、市文化馆等公共文化场馆和 A 级景区推行门票及商品明码标价，严禁旅游行业经营者不执行政府定价和政府指导价、不按规定明码标价等违法行为。通过市旅游行业协会发布文旅行业文明诚信守法经营倡议书，引导旅游企业诚信经营、优质服务。落实涉旅类投诉联席工作机制，研究分析、商讨解决全市旅游服务类焦点、热点、难点投诉问题和建议。（牵头单位：市文化和旅游局，责任单位：市市场监管局）

20. 严格执法检查。开展旅游市场秩序整治百日攻坚行动，对旅行社相关业务、在线旅游经营者及导游人员相关活动进行重

点整治，依法监管和查处旅游企业组织“不合理低价游”、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等违法违规行为；联合相关部门组织查处“黑社”“黑导”等非法经营行为；主动配合参与打击涉及旅游行业的“黑车”“黑店”等非法经营行为，加强数据信息共享和线索移交。（责任单位：市文化和旅游局）

四、进度安排

主要分为三个阶段：

筹备发动阶段（2024年7月底前）：制定全市旅游服务质量提升行动落实方案和推进计划，细化任务分工，有计划、有步骤组织好服务质量提升工作。

全面推进阶段（2024年8月—2026年10月）：根据行动实施方案，科学制定工作措施，明确时间表、路线图、责任状，全力推动各项工作落到实处。

总结提升阶段（2026年11月—12月）：各区市、各部门、各科室对行动开展情况进行梳理，对照工作措施查找不足、总结经验、通报情况。

五、保障措施

（一）加强组织领导。各级各相关部门要充分认识抓好旅游服务质量提升工作的重要意义，将服务质量提升纳入各级政府质量提升工作总体部署，建立健全领导机构和协调机制，有关部门主要负责同志亲自抓，分管负责同志靠上抓，组织相关单位全力推进，确保行动扎实有序开展。

（二）加强协作配合。由文化和旅游部门牵头，加强与教育、公安、财政、人力资源和社会保障、交通、商务、卫生健康及市场监管等部门协调联动，统筹推进服务质量提升工作。及时协调解决工作开展过程中遇到的困难和问题，确保全市形成政府主导、部门联动、行业推动、企业主责、社会参与的工作格局。

（三）加强安全保障。深入开展旅游行业安全生产专项整治，定期对A级旅游景区、星级饭店、旅游民宿等旅游重点场所，开展安全生产和风险隐患督查检查，实现安全问题隐患排查、登记、报告、整改、复查验收全过程管理，健全安全生产问题隐患排查治理长效机制，切实为畅游仙境提供坚实安全保障。

（四）加强宣传引导。各区市要加强正面宣传引导，积极报道各地提升旅游服务质量的主要做法、典型案例及突出成就，唱响满意旅游主旋律，引导文明旅游、诚信经营。以群众喜闻乐见的方式进行广泛宣传，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，全面推动游客满意度持续提升。

（五）加强评价调度。各区市文化和旅游部门要加强旅游服务质量监管和提升工作落实情况跟踪评估，建立评价体系，健全激励机制。定期对各地各旅游企业旅游质量提升工作进行调度评价，并对各地涉旅舆情、旅游投诉、执法处罚等情况进行通报，确保各项工作部署和要求真正落到实处，见到实效。

各区市文化和旅游主管部门请结合实际情况制定推进计划，每半年报送一次旅游服务质量提升行动进展情况。

主送：各区市文化和旅游主管部门、教育和体育局、公安（分）局、
人力资源社会保障局、交通运输局、商务局、卫生健康委、市
场监督管理局（分局）、总工会、团委、妇联、人民银行支行。

烟台市文化和旅游局办公室

2024 年 7 月 10 日印发
