

安政通报

第十七期

安康市人民政府办公室

2019年3月12日

寇全安同志 在全市旅游服务质量提升工作会议上的讲话 (2019年3月8日)

去年四季度我市旅游服务质量测评结果处于全省后进位置，市政府高度重视，要求市文旅广电局立即行动，对全市旅游服务质量进行暗访，并根据省市暗访结果制订整改清单和旅游服务质量提升方案。我们今天召开这个会议，就是深入贯彻落实市委四届七次全会、市“两会”和市政府全体（扩大）会议精神，通过

抓好旅游服务质量整改提升工作，促进全市旅游各项工作任务落实。刚才，市文旅广电局通报了省市旅游服务质量测评情况并与各县区政府和相关企业签订了目标责任书，有关县区和部门、单位作了发言，市政府办安排部署了旅游服务质量提升工作，省文化和旅游厅杨倩处长结合我市旅游存在的问题作了很有针对性的辅导培训，请大家抓好落实。下面，我讲四点意见。

第一，以测评结果为警示，高度重视旅游服务质量工作

近年来，全市旅游工作紧扣“追赶超越”定位和“五个扎实”要求，围绕建设西北生态经济强市目标，按照“发展为要、生态立市、开放兴市、产业强市”实施路径，以全域旅游为抓手，着力打造核心品牌，不断完善旅游要素，全力促进旅游产业转型升级、优质发展。目前，我市成功创建国家4A级旅游景区11个。石泉县紧紧围绕“五个坚持”，创出了一条“政府引导、企业主体、部门联动、市场运作”的旅游发展模式。瀛湖景区成功创建为国家级服务业标准化试点单位。宁陕县依托招商引资和体育赛事抓旅游，悠然山高山湿地创建为省级旅游度假区，宁陕成为离西安最近最具活力旅游发展区域。岚皋县聚力“十大工程”，奋力“五抓五促”，推进文化旅游融合促进精准扶贫，打响了“岚皋特色”地域品牌。镇坪、紫阳、汉阴、白河等县也呈现出独具特色的后发优势，逐步成为安康旅游业的生力军。旅游业的快速发展，为安康经济社会持续健康发展做出了积极贡献。

在肯定成绩的同时，我们更要清醒认识到我市旅游业发展，

尤其是旅游行业管理水平和旅游服务质量方面还存在诸多问题，需要高度警醒、深刻反思、加大整改。去年四季度，我市旅游服务质量测评工作处于全省后进，俊民市长专门作出批示，要求抓紧抓好整改工作。3月1日，他在市政府全体（扩大）会议上强调，要求全市各级各部门人人担当实干、个个奋勇争先、各项工作都要争创一流。我市旅游服务质量排名靠后，这可不是一个小问题，直接影响到安康旅游对外形象，还关系到我们在座各位是否履了职、尽了责，我们是不是应该高度重视呢？

之所以会出现这些问题，除旅游基础设施薄弱、配套落后等客观因素外，工作责任缺失、管理混乱和服务质量差等问题则充分暴露出一些县区和部门作风不严不实、服务意识不强、监管存在缺失、履职尽责不到位，存在形式主义和官僚主义问题（今年1月份，12345便民服务热线共接群众来电9361件，交通管理类891件，占总量9.52%）。如果我们继续这样下去，再不积极整改，相关工作再被通报或排名靠后，我们在座各位极有可能被问责追责。出现问题并不可怕，改正就好。各级各有关部门特别是旅游行业必须高度警示、认真反思、举一反三，切实抓好旅游服务质量工作，促进旅游工作追赶超越。

习近平总书记指出，要大力推进生态文明建设，提供更多优质生态产品，不断满足人民群众日益增长的优美生态环境需要。旅游业与生态文明休戚相关，是天然的绿色产业，是一种能够把“绿水青山”变成“金山银山”的有效途径。安康作为秦巴生物

多样性生态功能区、南水北调中线工程重要水源涵养区、国家秦巴山集中连片特困区，在这样的背景下，大力发展旅游业就是践行总书记“两山”理论，把安康的“绿水青山”变成“金山银山”，有利于打赢打好脱贫攻坚战，有利于实现循环发展、追赶超越、绿色崛起，有利于促进生态经济化、经济生态化的全面协调可持续发展和西北生态经济强市建设。

党的十九大以来，中央提出必须坚持质量第一、效益优先，按照高质量发展的要求，推动质量变革、效率变革、动力变革，促进经济社会持续健康发展。旅游服务质量是旅游业发展的生命线，各级高度重视旅游服务质量工作。去年以来，《国务院办公厅关于促进全域旅游发展指导意见》《国家旅游局全域旅游示范区创建工作导则》《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》和《省政府办公厅关于促进全域旅游发展的实施意见》等文件，都对旅游品质和服务质量提升、推动旅游业高质量发展提出了明确要求。2月27日，省政府召开全省文化和旅游高质量发展推进会，提出要把文化旅游产业高质量融合发展作为落实习近平总书记“扎实推进文化建设”重要指示的突破点，确保人均旅游消费为全省经济社会发展贡献力量。省文化和旅游厅把建立第三方评估机制作为推动旅游服务质量变革的重要途径，每季度组织专业技术力量对全省旅游服务质量进行测评并通报测评结果。市委、市政府出台了《关于开展质量提升行动的实施意见》《全市旅游产业发展三年行动计划》和《关于加快全域旅

游发展的意见》等指导性文件，深入实施质量强市战略，切实加强全面质量监管，不断提升旅游服务质量和旅游品质，力促“秦巴明珠”生态旅游城市建设和全域旅游加快发展。

今年，我们也将迎来“春来早”“清明”“五一”、端午节以及龙舟节系列旅游假日和节庆活动。当前，春季第一个游客接待高峰即将到来，能否做好旅游服务，提升质量水平，让来安游客满意，让我们测评取得好成绩，对我们是一次考验，也是我们“口碑营销”的重要途径和渠道。因此，各级各有关部门特别是旅游行业要深化认识、强化措施、加大整改、迎头赶上。

第二，以问题整改为契机，强化旅游服务质量整改提升

省文化和旅游厅去年四季度旅游服务质量测评涉及我市 22 个问题，主要包括出租车运营及“黑车”揽客、旅游景区公交车次少、景区商品销售价格违法，以及景区环境卫生秩序差、基础设施配套不足、旅游标识体系不全、旅游服务功能不全、旅游服务质量差等问题。市级暗访发现的 99 个问题，主要包括公共交通治理、旅游商品价格、旅馆卫生管理、环境卫生秩序等方面问题。这些问题市政府专门制订了整改清单及措施，县区和部门必须正确认识，照单全收，加大整改。

一要立行立改。各级各有关部门要坚持问题导向，研究细化整改方案，逐项制定整改措施，明确责任主体和整改时限，建立整改台账并实行销号管理。要拿出知耻后勇、敢啃硬骨头、破顽疾的勇气，找准问题关键，积极沟通协调，一件一件整改、一件

一件销号，确保所有问题保质保量整改到位，绝不允许同一点位、同一问题在下一季度暗访中重复发生。

二要举一反三。这次省市仅对部分县区的部分景区、点位进行了抽查暗访，涉及的责任县区和部门、旅游企业要举一反三，认真对标陕西省旅游服务质量测评标准，全面自查排查，针对查找发现的问题，建立问题清单，逐项研究解决。暂未涉及的县区和部门、旅游企业也要举一反三，针对存在的共性问题组织开展全面排查，发现和建立问题清单和整改台账，夯实工作责任，推动全面整改。

三要标本兼治。各县区及有关部门要按照“限期整改与长远发展相结合、点上治理与全面提升相结合、治标与治本相结合”的原则，通过强化景区管理、加大行业监管等综合手段，下硬茬解决影响广大游客体验的重点问题和主要矛盾；同时，也要加大基础设施投入、完善配套功能。市文旅广电局要建立旅游服务质量第三方评估机制和考核考评机制，组织有关领导、专家和行业管理人员每季度对各县区、管委会旅游服务质量进行暗访、通报，年终考核评比、奖优罚劣。

第三，以服务提升为抓手，促进全域旅游高质量发展

为提升旅游服务质量水平，市政府办公室印发了《安康市旅游服务质量提升工作方案》。各级各有关部门要结合实施旅游产业发展三年行动计划和加快全域旅游发展的意见，通过聚焦问题整改、公共设施、景区质量、旅游品牌、管理水平“五大提升工

程”，促进我市旅游基础设施不断完善，市场秩序不断规范，服务质量进一步得到改善，满意度进一步提升。力争到年底，旅游业游客满意度达到 85% 以上。

一是加强行业服务监管。市文旅广电局要牢固树立“游客至上”“服务为王”“管理就是服务”的理念，以游客满意为第一标准，全面提升“吃住行游购娱”的服务水平和质量，建立线上线下联动、高效便捷的旅游投诉受理机制，定期开展游客满意度调查，完善旅游市场联合执法机制，维护游客合法权益。**市交通局**要加快过境国道、省道、县际公路和通县、通镇、通旅游景区的道路建设及标识标牌设置；完善旅游乘车服务信息动态管理，督促高铁站、汽车客运站等旅游窗口服务单位完善设施设备，为游客提供动态乘车信息；要加大对公交站点设置、站牌维护和保洁，节假日期间增开公交班次，满足游客乘车需求。交通上存在的问题是拉低分数的主要原因。**市住建局**要完善中心城区道路交通标识标牌及公共信息图形符号设置，深入实施“厕所革命”，强化城市停车场、餐饮夜市设置及建设。**市市场监管局**要强化食品安全监管，确保游客吃的舒心、放心。**市卫健委**要针对中心城区周边小旅馆开展综合整治，强化管理培训，全面提升住宿服务水平。**市发改委**要加强景区价格和旅游购物店价格管理，落实企业实行明码标价。**市公安局**要针对车站拉客宰客等现象开展专项整治，全面提升车站形象；要强化景区景点扫黑除恶专项斗争，营造安全有序的游客消费环境。**市工信局**要加快地方特色文化创

意旅游商品、非物质文化遗产工艺品、农副土特产品的开发，发展自驾游“后备箱”经济，满足旅游购物需求，让游客把安康产品带回家。安康火车站要加强环境卫生管理，彻底解决脏乱差问题，进一步提升安康对外形象。

二是夯实县区主体责任。各县区是抓旅游发展的主体，要以全域旅游为抓手，全面提升游客“吃住行游购娱”服务水平和质量，打响“以游客为中心”的服务牌，寓管理于服务中，让省内外游客亲身感受到安康“游客至上”的人文关怀、优质高效服务。要加大旅游基础设施建设，建立健全游客服务中心，配套完善公厕、公交车、停车场、酒店、餐饮、旅游标识、游客休憩设施等。要围绕游客市场需求，加强景区景点规划布局，积极推进宁陕皇冠、旬阳蜀河、石泉熨斗、镇坪曙坪、白河桥儿沟等特色小镇建设，打造旅游精品线路。要加强旅游交通及景区景点安全监管，落实旅游企业安全监管主体责任。要加大游客投诉受理办理，做到第一时间受理、第一时间处置，及时有效维护游客合法权益，让游客住得舒心、吃得满意、行得畅通、买得如意、游得开心。

三是增强企业市场活力。各涉旅企业要树立“游客就是上帝”的理念，以提高游客满意度为宗旨，让游客经济成为涉旅企业发展壮大的动力和源泉。要定期加强对企业服务人员的岗位技能培训，规范服务行为、服务程序、接待礼仪，从细微处入手，从小处着手，不断改进服务项目、服务功能、服务质量和水平，广泛深入开展“微笑服务”“文明服务”，以满意的服务增强景区

景点吸引力、提升企业效益、树立企业诚信品牌、打造安康文明旅游新形象。要大力推广瀛湖标准化经验，以服务游客为本，从精品服务着手，从管理提升着手，改进旅游景区景点发展方向和模式，加快核心景区建设，力争把瀛湖建成亲水休闲的“西部千岛湖”，把南官山打造成集自然山水、人文为一体的国家 5A 级旅游景区，把石泉鬼谷岭、雁山瀑布等一批新景区建设成为激活涉旅企业发展壮大的新引擎，让景区景点成为游客感受安康开放发展的最佳体验地。

第四，以强化领导为保障，确保旅游服务质量提升取得实效

省人大常委会副主任、市委书记郭青在去年市四届人大二次会议上强调，要加快推进全域旅游，着力构建“一心两廊三区”发展格局，将安康建成西部一流、全国知名的休闲度假胜地和健康养生旅游目的地；他在今年市委四届七次全会上还指出，要着力打造国家级生态风景廊道和健康养生度假养老基地，不断提升第三产业层次水平。俊民市长在不久前市政府全体（扩大）会议上要求，要不断强化政治上的清醒与坚定，提升敢想敢干、善作善成的胆识与智慧，争做有知无畏的实干家。我们要做有知无畏的实干家，就要强化组织领导，抓住关键少数，抓好工作落实，确保旅游服务质量及旅游各项工作取得优异成绩。

一要加强协调推进。各县区政府要切实加强组织领导，发挥好全域旅游领导小组的综合协调作用，定期研究并协调解决旅游服务质量及旅游工作中遇到的问题；要将本次旅游测评及暗访发

现问题整改方案于3月15日前报市文旅广电局，市文旅广电局要适时现场查验，按时限要求进行督办落实。市县区文化和旅游广电部门要发挥好牵头抓总工作职能，突出统筹协调和督办检查。各有关部门要各负其责，紧密配合，在基础设施、项目建设、市场管理、生态环保、产业融合、旅游环境、宣传营销等方面发挥职能作用，形成旅游服务质量综合抓的工作格局。

二要狠抓工作落实。一分部署，九分落实。能不能抓落实、会不会抓落实、以怎样的标准和质量抓落实？不仅是工作态度、工作方法、工作作风问题，更是检验“四个意识”“两个维护”的重要标尺。希望大家切实提高政治站位，以真抓的实劲、敢抓的狠劲、善抓的巧劲、常抓的韧劲，以钉钉子精神做到工作实、责任实和成效实。市文旅广电局、各县区政府和有关管委会务必要大力弘扬敢创一流、敢挑重任、敢为人先的“安康创优精神”，大力推动旅游服务质量和旅游各项工作争先进位、争创一流。

三要严格考核问责。我们明规矩于事前、寓严管于事中、施重惩于事后。市文旅广电局要对问题整改及服务质量提升情况做好跟踪，定期通报问题，督促整改落实，将整改提升工作纳入年度业务工作考核。各县区要对整改问题进行跟踪问效，对只表态不整改，消极应付造成严重不良影响的，建议进行问责。市文旅广电局要进一步加大督查、暗访，以便夯实领导责任和工作责任，对同一地方重复发生同一问题的，坚决予以问责追责。

另外，为激发我市春季旅游市场活力，打响安康“春来早”

特色旅游品牌，掀起春季旅游热潮，市上将组织开展“春来早”系列旅游宣传活动。围绕这一主题，当前还有三项具体工作要抓好。一是 2019 安康“春来早”暨汉阴油菜花旅游季推介会于 3 月 11 日在西安举办，市文旅广电局、汉阴县政府要全力做好承办工作，有关县区政府要积极配合、全力支持、主动参与。二是安康“春来早”暨汉阴油菜花旅游季启动仪式将于 3 月中旬在汉阴县举行，汉阴县政府、市文旅广电局要做好组织筹备工作。三是 2019 年西安国际丝绸之路旅游博览会 3 月底将在西安举行，市县区文旅广电部门要以“丝路之源、生态安康”为主题，提前做好参展商品、商品大赛、业务洽谈、交流咨询等活动准备工作。

同志们，旅游服务质量对做好旅游工作至关重要。我们一定要直面问题、积极整改、提档升级，尽快扭转我市旅游服务整体质量水平落后的被动局面，推进旅游业高质量发展。

主送：各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，安康军分区。

市监委，市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。
