

重庆文旅简报

总第 77 期

（专报第 16 期）

重庆市文化和旅游发展委员会

2022 年 12 月 12 日

重庆市坚定走质量强业之路 高质量建设世界级休闲旅游胜地

今年以来，重庆市坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照文化和旅游部统一部署安排，多措并举推进全市旅游服务质量提升，加快建设世界级休闲旅游胜地，被誉为“最宠游客”的城市，中国旅游研究院发布“非凡十年·魅力二十城”2012-2022 全国游客满意城市 20 强，重庆排名第一。

一、落实旅游服务质量主体责任，打造一流“重庆品质”。发挥综合协调机制统领作用，市政府主要领导任市旅游经济发展领导小组组长，加强旅游服务质量建设统筹领导；印发《加强旅游

服务质量监管提升旅游服务质量实施方案》，部署 11 个区县进行试点，探索形成“旅游投诉纠纷调解与仲裁相衔接”“赔偿先付”等有效做法；加强人才培养，与厦门大学联合培养高级管理人才 25 名，开展执法人员全员岗位大练兵，定期开设旅游市场管理人员“监管课堂”。发挥市场主体能动性，探索“首席质量官”“标杆服务员”“服务承诺”等做法，打造个性化、特色化、有质量竞争力的旅游产品。发挥行业组织桥梁纽带作用，强化行业自律，优化诚信经营和质量管理制度；举办技能竞赛，实施导游研培计划和金牌导游培训项目，培训人员 300 余人。

二、发挥旅游品牌引领作用，创建优质“重庆品牌”。全力打造重庆旅游业发展升级版，深化落实《加快建设重庆旅游发展升级版实施意见》以及“大都市、大三峡、大武陵”旅游发展升级版实施方案，落实品质提升示范项目 50 个，成功创建 A 级旅游景区 17 个；择优推荐国家级旅游度假区 1 家、国家级文明旅游示范单位 2 家、甲级旅游民宿 1 家。推进巴渝文化旅游走廊建设，推出十大主题游，发布“川渝一家亲—景区惠民游”系列活动，促进两地文旅资源共用、客源共享、市场共建；推出市级红色旅游精品线路 21 条，乡村旅游线路 125 条，其中 9 条入选全国精品线路。推进旅游消费提档升级，累计入选国家级夜间文旅消费集聚区 12 个；推出“重庆人游重庆”“高铁带你游三峡”等活动；建成武陵文旅推广中心，成功举办 2022 中国武陵文旅峰会，推动五省市签署发布《中国武陵文旅目的地共建计划》；加强国际交流，“渝见不同”“国际文旅经贸沙龙”等品牌打造初见成效。

三、推进服务质量标准化建设，定义一流“重庆标准”。推进标准编制修订，发布《重庆市文化和旅游标准化工作管理办法》，地方标准《研学旅行承办方服务规范》，完成《星级农家乐（乡村酒店）服务规范》《安全生产技术规范 第 22 部分：旅行社》《安全生产技术规范 第 21 部分：旅游景区（点）》等地方标准技术审查。加强标准宣传实施，组织第 53 届“世界标准日”暨首届重庆市标准化宣传周活动，举办“文旅大咖说”，开展全市旅游标准化线上培训，对 3A 级以上景区进行现场宣传推介。开展旅游服务质量监测评价，与中国旅游研究院合作，将《重庆市旅游服务综合满意度调查指标体系》作为第三方调查的依据；定期发布《节假日旅游调查分析报告》，提升全市旅游服务综合满意度。

四、推进旅游领域信用体系建设，始终坚守“重庆诚信”。全面加强信用采集，206 家 3A 级以上旅游景区视频和主要演出、上网服务、文博场馆等数据接入监测平台；依据《文化和旅游市场信用管理规定》，对文化和旅游市场严重失信主体、轻微失信主体纳入信用管理。科学实施信用运用，完成信用信息查询公示 4620 条，反馈完成率 100%，对 3 家市场主体及其法定代表人或主要负责人纳入严重失信主体管理。积极开展信用试点，承担“创新应用场景”“促进信用消费”两项全国试点任务；探索开展“信易游”“信易阅”，全面提升了文化旅游市场营商环境。

五、加强新闻舆论宣传和质量监督，营造美好“重庆环境”。一是大力加强新媒体宣传。开展“美好目的地”重庆 2022 共建计划、“重庆旅游攻略”微博话题建设计划，与高德地图合作推出重

庆演艺地图，短视频“重庆云海列车”传播量超 10 亿次；在官网设立“文明旅游”专栏，营造文明旅游浓厚氛围。二是发挥媒体监督作用。印发《文化旅游市场监管新闻媒体通报工作机制》，对带有普遍性、顽固性的突出问题实施通报，2022 年公布行政处罚典型案例 10 件；实行 24 小时舆情监测，及时回应群众关切。三是加强服务质量监管。建立文化和旅游市场“月点评、季通报、年考核”机制，将年度考评成绩纳入对区县经济社会发展实绩考评，并进行季度排名通报；扎实推进“养老诈骗”、私设“景点”等专项整治行动，全年检查文旅场所 4.9 万余家次，行政处罚 850 家。（市场管理处）

渝文旅简报〔2022〕77 号

报：姜辉、但彦铮同志。
文化和旅游部、国家广播电视总局、国家文物局。
市委、市人大常委会、市政府、市政协秘书长和分管副秘书长。
送：市纪委监委机关、市委组织部、市委宣传部、市委研究室、市委改革办、市委编办、市委直属机关工委，市发展改革委、市教委、市财政局、市人力社保局、市规划自然资源局、市住房城乡建委、市商务委、市政府外办，市市场监管局、市体育局、市统计局、市扶贫办、市政府研究室、市信访办，团市委、市文联、市作协，重庆日报报业集团、重庆广电集团、重庆旅游集团、市文资公司、重庆出版集团、重庆新华书店集团。
委领导。
发：各区县文化旅游委，委属各单位，机关各处室。

责任编辑：张鑫彦 审核：吴明勇 联系电话：023—60362641
重庆市文化和旅游发展委员会办公室 2022 年 12 月 12 日印发
(共印 51 份)