

重庆文旅简报

总第 3 期

(专报第 2 期)

重庆市文化和旅游发展委员会

2023 年 1 月 13 日

提升综合管理能力 改善旅游消费环境 重庆市第一批旅游服务质量提升试点取得实效

为贯彻落实文化和旅游部及市委、市政府关于提升旅游服务质量的系列部署和要求，市文化旅游委遴选了 11 个区县，分别围绕“提升旅游管理水平”“强化旅游质量保障”“充分发挥行业组织作用”等主题开展试点工作，并加强跟踪指导和督导检查。各试点区县成立专项工作组，深入调查研究，有力有序推进，试点工作取得阶段性成效。

黔江区指导文化旅游协会成立“质量分会”，强化行业自律，规范企业经营行为。通过微信公众号、电子屏、横幅等，宣传质量

文化；组织旅游标准化服务、诚信经营等培训，发布旅游行业《诚信公约》《诚信经营、优质服务倡议书》，与旅游企业签订《诚信经营承诺书》；收集助企纾困政策，送上智慧锦囊，增强从业者信心；注重示范带动，打造濯水景区旅游服务质量提升示范单位，引领全区旅游服务质量提升。

渝中区充分发挥行业组织作用，坚持引导性、平台性、多元性、服务性、自律性“五性融合”，提升旅游服务质量。在旅游协会成立服务“质量分会”，聘任“旅游质量体验官”定期对旅游产品体验、监督、评论，评选“高质量发展示范单位”；梳理编辑标准化精品导游词，遴选优秀金牌导游员定期开展志愿服务，树立行业标杆和服务典范；成立“维旅解忧”调解工作室，调解各类旅游纠纷700余个，挽回游客经济损失30万余元。

江北区注重强化市场主体责任，提高旅游企业从业人员质量意识、质量素养和质量管理水平。邀请专家围绕试点工作建诤言、献良策，督导旅游企业制定行业经营责任清单；邀请消费者进行旅游服务质量评价，整理短板问题，修订江北旅游全行业通用管理标准，推进“江北标准”建设；召开“一诺重千金、闻道游江北”2022重庆市江北区旅游服务质量承诺书发布会，组织旅游企业集中签订旅游服务质量承诺书，发布旅游服务质量劝导书1000余份；积极探索推进“首席质量官”“标杆服务员”等有效做法。

沙坪坝区立足区域特色，充分发挥红色旅游资源优势，打造“红岩志愿者”旅游服务人才品牌。广泛开展“冠红岩之名、铸红岩之

魂”实践活动；丰富培养渠道，开展“青年文旅推荐官”“发现身边的美、沙磁推荐官”等活动，打造红岩旅游服务示范基地，推行非遗传承人“名师带徒”以及校地、校企订单式人才培养，目前“红岩志愿者”注册人数达30万人，其中纳入旅游服务质量人才库约5000人。

九龙坡区以“互联网+旅游”为手段，搭建全区线上旅游服务满意度评价系统。通过小程序收集全区旅游场所、服务点位消费服务评价；定期在各大预约平台上收集游客对区内酒店、景区服务质量的评价信息，形成“收集—改进—反馈—完结”的闭环管理模式；将评价结果应用于行业评先争优、扶持奖励争取中去，有效调动旅游企业提升服务品质积极性。

南岸区依托旅游休闲街区游客中心，建设“沃土质量驿站”，打通“一站式”服务的最后“一公里”。南岸区文化旅游委联合区委组织部、文明办、区商务委、区市场监管局等部门和相关镇街、老街运营商、商户代表，在全国率先设立旅游休闲街区“沃土质量驿站”，以休闲旅游街区和文旅服务业为切入点，打造质量基础设施“一站式”综合服务平台，增强游客体验感幸福感和获得感。

巴南区建立旅游投诉纠纷调解与仲裁相衔接的有效机制，打通基层旅游投诉处置最后“一公里”。整合区级相关政府职能部门和镇街资源，搭建旅游纠纷调解平台，建立“调诉对接”工作机制，全区明确区文化执法支队、镇街专业调解队伍、区级调解专家三个层面的联动调解架构，设置人民调解室23个，储备专业调解员40

余人；截至 2022 年 12 月，区文化旅游委受理旅游投诉 200 多起，办结率 100%。

南川区积极发挥全国文明旅游示范单位品牌示范带动作用，规范旅游新业态发展。举办文明旅游主题活动 35 场，开展文明旅游专项培训 150 余人次；广泛开展“无痕露营”文明旅游活动，发布《南川区“无痕露营”倡议书》《南川区户外露营安全提示》《南川区露营营地管理暂行规定》，构建部门、属地、经营主体三级管理架构，厘清职责，解决露营地管理“九龙治水”问题，规范露营地服务 45 家。

大足区构建以信用为基础的文化旅游市场监管机制，推动新时代旅游业高质量发展。明确“1+4+10”工作思路，即：一个目标、四个重点任务、十个具体工作内容；建立信用承诺、分组分类管理、信用修复等制度；注重事前开展信用承诺，事中开展信用评价，事后开展信用治理，提升监管效能；注重推进信用惠民便企，打造“信用游、信易管、信易批、信易贷”等应用场景。

巫山县搭建“一中轴十支撑”的工作格局，努力探索依法治理和优化服务创新举措。县财政安排 20 万元专项经费，围绕试点工作，强化“执法体系完善、业务技能培训、信用体系管理、从业人员练兵、行政执法评价、法律服务延伸、景区普法宣传、旅游企业扶持、营商环境优化、服务质量整治”等十大支撑，不断优化“1+3+N”综合执法管理格局，扎实开展“我为游客办实事”活动，创新打造“五员八度”匠心服务品牌，增强游客的获得感、幸

福感和安全感。

万盛经开区不断优化 15 天无理由退货机制，确保游客“购物自愿，退货自由”。自 2018 年建立旅游商品无理由退货制度以来，不断优化《万盛经开区旅游商品无理由退货管理办法》，为游客提供“15 天无理由退货”高效一站式服务，形成较为完善的运行机制；全区共 50 户商家签订无理由退换货协议，无理由退货申请共计 21 次，退货金额 4.3 万元，涉及旅游商品退货纠纷满意度 100%，切实维护游客合法权益。

渝文旅简报〔2023〕3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、市政府研究室、市信访办，团市委、市文联、市作协，重庆广电集团、重庆旅游集团，重庆旅游职业学院。

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

2023年1月13日印发

（共印51份）