

中共温州市委全面深化改革委员会办公室  
温州市最多跑一次改革办公室文件  
温州市文化广电旅游局

温文办〔2020〕41号

中共温州市委全面深化改革委员会办公室  
温州市最多跑一次改革办公室 温州市文化广电旅游局  
关于印发《温州市A级旅游景区服务大提升行动方案  
(2020-2022年)》的通知

雁荡山管委会，各县（市、区）委改革办（跑改办）、文广旅  
体育局、旅发中心：

现将《温州市A级旅游景区服务大提升行动方案（2020-  
2022年）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻实施。

中共温州市委全面深化改革委员会办公室  
(温州市最多跑一次改革办公室)

温州市文化广电旅游局

2020年7月1日

# 温州市 A 级旅游景区服务大提升行动方案 (2020-2022)

为认真贯彻落实省市改革工作部署，加快“最多跑一次”改革向公共场所覆盖，推动 A 级旅游景区服务提升，特制定本方案。

## 一、指导思想

深入贯彻落实党的十九届四中全会、省委十四届六次全会和市委十二届九次全会精神，大力推动“最多跑一次”改革向全市 A 级旅游景区延伸覆盖，着重以转型提升和高质量发展为重点，全面增强群众的满意感和获得感，加快建设国际化休闲度假旅游城市，坚定当好“重要窗口”的建设者、维护者、展示者。

## 二、总体目标

以“放心景区”创建为抓手，坚持以人民为中心，聚焦服务品质提升，以“最多跑一次”吸引游客“最少游一次”“最好游多次”，努力使旅游景区服务设施更全、服务品质更优、市场竞争力更强。2020 年全市新增放心景区 5 家，“放心景区”覆盖率达 50%以上；到 2021 年底，“放心景区”覆盖率达 60%以上；到 2022 年底，力争“放心景区”实现全市全覆盖。

## 三、重点任务

### (一) 丰富产品业态

1. 推进文化润景。在“文化基因解码工程”的基础上，指

导各经营主体充分挖掘景区的文化资源和深厚底蕴，充分提炼优质文化基因，积极融入旅游产品开发和形象打造，为旅游景区服务提升注入深刻的文化内涵，实现旅游开发和文化遗产的有机统一。

2. 开发特色产品。加快推进文旅“金名片”等旅游新业态培育，加强资源整合开发，大力开发文旅演艺、休闲度假、科普研学、摄影采风、民俗体验等旅游产品，探索非遗“在景区”等文旅深度融合新形式，力促景区产品供给提质增效。

3. 提升二次消费。推动门票经济向综合经济转变，让旅游景区成为扩大旅游消费的主阵地。鼓励各级景区以游客需求为导向，建设集文创商店、特色书店、小剧场、文化娱乐场所等多种业态的消费集聚地，以多元化体验延长游客停留时间、刺激旅游综合消费。

## （二）提升服务品质

4. 完善游客中心功能。坚持“适度、实用”原则，提升 A 级旅游景区游客中心功能，成为游客集散、休憩、娱乐的功能区，推动“游客中心”向“游客的中心”转变。鼓励游客中心与其他风情小镇游客中心、特色小镇会客厅、景区镇（村）的咨询点融合建设，提高使用效能。

5. 规范标识咨询体系。规范公共图形信息符号的使用，实现 A 级旅游景区及景区镇、村的全景图、导览图全覆盖，确保内容信息完整、指向正确，标识标牌布局合理、维护良好。4A 级以上旅游景区免费提供景区地图，公布游览线路。A 级旅游景区以及景区城、镇、村公布游客咨询电话，提供有效咨询服务。

6. 深化厕所革命。实现旅游厕所建设品质化、设施人性化、功能复合化和服务智慧化。到 2022 年，A 级旅游景区完成厕所优化设置，其中 5A 级旅游景区 30% 的厕所应达到 3A 级旅游厕所标准，4A 级旅游景区至少有 1 个 3A 级旅游厕所。

### （三）保障便捷游览

7. 优化线路设计。科学设计游览线路，减少乃至杜绝游客走“回头路”。加强与导航提供商合作，为游客提供科学、精准的导航信息和景区边界范围，推动内含多个景点的景区出售套票和小交通票（缆车、景交车、电瓶车、游船等车票船票），减少游客购票次数。

8. 完善预约功能。按照《旅游法》要求，准确核定国家 4A 级以上景区日最大承载量和瞬间承载量。加快推动旅游景区实施门票预约制度，2020 年底前实现雁荡山国家 5A 级旅游景区和重点 4A 级旅游景区建立实名制分时预约制度，同时推动其他景区根据实际需要合理使用预约功能。积极设置入园快速验证验票通过设施。

9. 完善交通体系。迎合自驾游发展趋势，持续推进景区停车场建。完善景区内部小交通，合理布局设置游憩设施、驿站。城区景区要着力挖潜，创新思路解决停车难等瓶颈问题，畅通旅游“最后一公里”。远离城区的景区要加强与出租车公司、网约车公司合作，着力解决打车难问题。

### （四）推动放心旅游

10. 加强行业监管。加强游客咨询、投诉规范化处理，实现当场反馈、限时办结。规范景区门票价格，落实对特殊人群的

门票优惠政策，推动景区内部消费合理定价、明码标价。利用监控、明察暗访等手段持续强化监督，对发现的违法违规行为加大惩戒、打击力度，不断督促景区优化旅游服务环境。

**11. 完善日常管理。**推动旅游景区“洁化、绿化、美化、亮化”，着重强化购物场所管理整治，杜绝占道经营、消除安全隐患。完善景区风险隐患地段的安全警示标识并完善日常安全巡查机制。及时发布台风、地质灾害等风险提示。景区内部施工区域做好围挡提示。提升、改造无障碍设施，为特殊群体提供个性化服务。指导景区在常态化新冠疫情防控背景下有序开放，并抓好组织实施。强化志愿者队伍建设，积极开展景区多元化便民服务活动。

**12. 深化智慧旅游服务。**加快建设旅游大数据平台建设。4A级及以上旅游景区2022年亚运会举办前实现官方微信、微博等平台100%全覆盖并做好更新维护，景区内商户全部支持电子支付，实现语音导览或电子讲解全覆盖。鼓励其他景区根据发展需求和游客需求相应提供智慧服务，拓展智慧应用场景。

#### **四、进度安排**

**（一）动员部署阶段（2020年6月-7月）。**制定印发《温州市A级旅游景区服务大提升行动方案》，部署落实工作。

**（二）全面推进阶段（2020年8月—2022年9月）。**各县(市、区)文化广电旅游主管部门和旅游景区，按照行动方案要求，细化措施，落实责任，并抓好组织实施。

**（三）总结评估阶段（2022年10月—12月）。**各地对A级旅游景区工作开展情况进行总结评估，形成书面材料。市文

化广电旅游局组织开展各地改革成效评估，进行全市排名通报。

## 五、保障措施

**（一）加强组织领导。**各地要充分认识 A 级旅游景区服务提升的重要意义，文化广电旅游主管部门要加强领导，建立工作任务清单，指导督促各景区结合实际，制定各自的提升方案，排出时间表、任务图，将工作责任落实到岗、到人，确保各项工作取得实效。各县（市、区）委改革办（跑改办）要加强工作的支持协同配合，共同推进改革平稳有序开展。

**（二）加强要素保障。**各地要以 A 级旅游景区为单位，对照标准，编制 2020-2022 年投资计划。加大对旅游景区提升发展的支持力度，多渠道筹集用于旅游景区提升发展方面的专项资金，重点用于支持景区公共停车场、标识系统、信息化服务等短板建设。研究制定差别化旅游供地政策，努力保障 A 级旅游景区服务大提升项目建设需要。

**（三）加强动态管理。**要主动发掘、表彰一批改革力度大、步子稳、有成效的景区，及时总结推广相关改革经验；同时，加强动态复核或暗访，对改革动作缓慢、屡推不动、群众差评多的景区，严格落实“三个一批”（摘牌一批、警告一批、通报一批）。推动形成 A 级旅游景区服务优胜劣汰的动态监管机制和良性竞争格局。

附件：2020 年重点工作清单

## 附件

## 2020年重点工作清单

序号	项目	主要内容	责任单位	完成时间
1	促进特色化发展	推进文旅“金名片”培育工程。	市、县（市、区）文广旅部门	全年
		50%以上A级旅游景区开展“非遗在景区”工作。	市、县（市、区）文广旅部门	12月
		结合实际制订出台旅游消费政策。	市、县（市、区）文广旅及相关部门	6月
		开展未来景区（刘伯温故里景区）、山地旅游（永嘉县云岭乡）改革试点。	市文广旅部门，文成、永嘉县人民政府	全年
		创建景区城2家、景区镇30家、景区村230家。	市、县（市、区）文广旅部门	12月
		5A级旅游景区30%的厕所应达到3A级旅游厕所标准，4A级旅游景区至少有1个3A级旅游厕所。	市、县（市、区）文广旅部门	12月
2	提升便利化水平	开展5个A级旅游景区游客中心功能提升试点。	市、县（市、区）文广旅部门	12月
		4A级以上旅游景区免费提供景区地图，公布游览线路。	市、县（市、区）文广旅部门	12月
		90%以上旅游景区内商户全部支持电子支付。	市、县（市、区）文广旅部门	12月
		4A级以上旅游景区实现语音导览或电子讲解全覆盖。	市、县（市、区）文广旅部门	12月
3	落实人性化举措	配合省文旅厅重新核定国家4A级以上景区日最大承载量和瞬间承载量。	市、县（市、区）文广旅部门	7月
		规范景区门票价格，落实对特殊人群门票优惠政策。	县（市、区）发展改革、市场监管部门	全年
		新增放心景区5家，“放心景区”覆盖率达50%以上。	市、县（市、区）文广旅部门	12月

序号	项目	主要内容	责任单位	完成时间
4	构建规范化体系	指导景区在常态化新冠疫情防控背景下有序开放。	市、县（市、区）文广旅部门	全年
		景区内部消费合理定价、明码标价。	县（市、区）发展改革、市场监管部门	全年
		及时发布台风、地质灾害等风险提示。	县（市、区）人民政府	汛期
		景区内部施工区域做好文明围挡。	县（市、区）文广旅部门	全年
		强化景区购物场所管理整治，杜绝占道经营、消除安全隐患。	县（市、区）文广旅部门	全年
5	提高智慧化水平	雁荡山国家 5A 级旅游景区和重点 4A 级旅游景区建立实名制分时预约制度。	市、县（市、区）文广旅部门，雁荡山管委会	12 月
		重点 4A 级以上旅游景区实现官方微信、微博等平台全覆盖。	市、县（市、区）文广旅部门	12 月