

连城县人民政府文件

连政规〔2023〕11号

连城县人民政府关于印发连城县旅游 服务质量提升实施方案的通知

各乡（镇）人民政府，县直各单位：

《连城县旅游服务质量提升实施方案》经县人民政府十八届39次常务会审议通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



（此件主动公开）

连城县旅游服务质量提升实施方案

为深入贯彻落实党的二十大精神，加快提升旅游服务质量，持续优化旅游领域营商环境，促进全县旅游业高质量发展，进一步提高游客满意度，树立我县旅游服务业良好形象，现制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立质量第一的发展意识，把持续提升旅游服务质量作为旅游业高质量发展的重要内容，紧抓服务质量监管和优质服务促进不放松，紧紧围绕“吃、住、行、游、购、娱”等旅游要素，按照“补短板、强保障、优服务”的要求，把“游客为本、服务至诚”的旅游理念贯穿旅游发展全过程，着力优化“六心”旅游环境，不断增强广大游客的获得感、幸福感、安全感和满意度。

二、工作重点

（一）让游客放心“吃”

1. 规范餐饮企业明码标价。倡导旅游黄金周及法定节假日不提价，强化诚信意识，营造良好的文明消费环境。每年评选并公布一批“连城美食特色示范店”。发布“尝遍连城好滋味”美食地图，标注各乡（镇）及A级以上旅游景区景点、美食店铺，重点介绍客家特色美食。

牵头单位：县市场监督管理局

责任单位：县委文明办，县文体旅游局，县美食协会

2. 打造连城客家小吃美食城。依托四角井历史文化街区，融入我县特色的“红色、绿色、古色”文化资源，在形式和内容上体现有特色的客家民间艺术和国家级、省级非物质文化遗产等元素，将全县名小吃集中起来，打造连城名小吃地标建筑。

牵头单位：四角井历史文化街区项目建设办公室

责任单位：四角井运营管理有限公司，县文体旅游局，县美食协会

3. 打造城区若干夜市小吃街。合理规划城区夜市摊位，引导流动商贩有序进入，防止扰民和环境污染，打造具有客家特色的夜市小吃街，激发夜间消费业态活力，点亮夜间烟火气息，满足游客需求。

牵头单位：县城市管理局

责任单位：县文体旅游局，县美食协会

（二）让游客安心“住”

4. 倡导节假日合理价。引导住宿业经营主体合理定价、诚信经营，在旅游黄金周及法定节假日期间，涨价不得超过挂牌价，不得在电商平台等渠道预定房间订单生效的情况下单方面毁约，或者擅自提高价格。

牵头单位：县市场监督管理局

责任单位：县公安局、发改局、文体旅游局

5. 发布“连城旅游住宿”地图。标注全县星级酒店、中高

端酒店、商务酒店和特色风格的民宿客栈位置、联系电话、简介等信息。标明住宿场所卫生、价格监督投诉举报电话。

牵头单位：县文体旅游局

责任单位：县市场监督管理局、发改局、卫生健康监督所

（三）让游客顺心“行”

6. 便捷旅游交通。打造高品质、便捷的旅游公交出行服务体系，推出小“旅游巴士”，专业为游客服务，串联各景点景区和城区主要街道，强化景区景点间运行频次和运营监管。旅游黄金周及法定节假日期间，在冠豸山游客服务中心增设班车停靠点，加密至培田古村落、佰翔秘谷等重点景点、酒店的往返频次。科学规划自驾租车网点布局，便捷机场、火车站、旅游区等地借、还车服务，在冠豸山游客中心增设自驾游汽车租赁服务窗口，便捷游客出行。

牵头单位：县交通运输局

责任单位：县城市管理局，冠豸山风景区管委会，县豸龙集团

7. 更新规范共享单车。督促老、破、旧共享单车置换更新，保障游客市民安全骑行需求；扩大共享单车运营停车范围，优化在景区、酒店等地停放区域，特别是加密在四角井历史文化街区周边的投放数量，便捷市民游客多样化出行需求。

牵头单位：县城市管理局

责任单位：县公安局交警大队

8. 实施“有温度执法”。交管部门对外来游客的自驾游车辆，

出现的轻微交通违法行为，以教育引导为主，实行“首违不罚、轻微不罚”的原则。

牵头单位：县公安局

责任单位：县公安局交警大队

9. 开放公建单位停车场。机关事业单位停车场地（具备10个以上停车位）实行旅游黄金周及法定节假日免费向外来游客开放，解决游客“停车难”问题。全县国有收费停车场实行旅游黄金周及法定节假日优惠收费。

牵头单位：县政府办

责任单位：全县各行政及国有企事业单位

（四）让游客舒心“游”

10. 打造“微笑连城”旅游志愿服务。建设一支“专业、热情、高素质”的旅游志愿服务者，黄金周、节假日在重点景区为外地游客提供交通、住宿、线路咨询推介等全方位文明服务；开展文明旅游宣传，弘扬文明新风尚，引导游客文明旅游、安全旅游。强化旅游不文明行为监督管理，定期在媒体曝光一批“不文明旅游”典型行为。

牵头单位：县委文明办

责任单位：冠豸山风景区管委会，县文体旅游局、融媒体中心，各A级旅游景区

11. 提升重点景区服务质量。冠豸山、培田古村落等重点景区景点，常态化对照5A景区管理标准，不断提升环境质量和服

务质量，为游客提供“细致、周到、人性化”的服务，为县域其它 A 级景区起标杆示范作用。

责任单位：冠豸山风景区管委会

12. 打击“不合理低价游”乱象。加强旅游市场监管，严厉打击“不合理低价游”“零负团费”等违法违规经营行为，规范旅行社和导游执业行为，加大对欺诈强迫购物、辱骂游客等欺客宰客行为的处罚力度。

牵头单位：县文体旅游局

责任单位：县市场监督管理局、发改局

（五）让游客称心“购”

13. 保障消费者合法权益。依法查处不按规定明码标价、“两张价格单”、变相涨价、临时加价等不正当价格行为。加大市场巡查检查力度，畅通“12345”“12315”投诉举报电话，做到有案速查，有案必复。对于节日期间重大价格违法违规案件，要依法从严查处，公开曝光并记入企业信用“黑名单”。

牵头单位：县市场监督管理局

责任单位：县文体旅游局，县“12345”便民服务中心

14. 公布诚信旅游购物店。按照依法经营、价格合理，能代表连城特色的标准原则，每年评选公布一批游客满意的“连城诚信旅游购物店”，引领全县旅游购物市场诚实守信的经营风尚。

牵头单位：县市场监督管理局（连城县消费者权益保护委员会）

责任单位：县文体旅游局

15. 推行旅游投诉先行赔付制度。引导全县旅行社、A 级景

区实行投诉先行垫付承诺制度，进一步快速高效处理旅游消费投诉，提升旅游消费者满意度。

牵头单位：县市场监督管理局（连城县消费者权益保护委员会）

责任单位：县文体旅游局

（六）让游客开心“娱”

16. 建立连城大游客服务中心。推进全县 A 级旅游景区进驻冠豸山游客中心，划定区域设置综合服务窗口向游客提供所有 A 级旅游景区宣传推介、旅游咨询、购票、汽车租赁等“一站式”服务。

牵头单位：冠豸山风景区管委会

责任单位：县文体旅游局，全县各 A 级旅游景区

17. 实施乡镇入驻四角井历史文化街区“月秀”计划。以四角井历史文化街区为核心，一月一乡（镇）轮流入驻街区，植入各乡（镇）民俗特色活动、非遗展演、美食和农产品展销等文旅活动，丰富四角井历史文化街区业态。

牵头单位：四角井运营管理有限公司

责任单位：各乡（镇）人民政府，县文体旅游局，四角井历史文化街区项目建设办公室

18. 发布连城“体旅”融合观光图。以“因为来连城比赛而爱上一座城”为目标，依托海峡两岸连城棒（垒）球交流赛、冠豸山马拉松赛、环冠豸山自行车赛等品牌体育赛事，充分结合连城体育赛事和旅游资源，常态化推出“体育+旅游”融合活动。

牵头单位：县文体旅游局

责任单位：全县各 A 级旅游景区

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立由县政府分管领导任组长，各单位负责人任副组长的“连城县旅游服务质量提升专项工作领导小组”，统筹全县文化旅游环境工作，研究解决旅游工作中出现的问题。领导小组下设办公室在县文体旅游局，负责督促各项工作重点落细落实落到位。

（二）加强工作落实。各牵头单位、责任单位要高度重视旅游服务质量监管和提升工作，科学制定实施方案，明确责任分工，确保各项工作实效，及时协调解决来莲游客旅游过程中遇到的困难和问题。

（三）加强宣传引导。由宣传部门牵头，加大旅游服务政策宣传力度，充分调动广大市民、旅游市场主体的积极性，加强正面宣传引导，引导文明旅游、诚信经营，营造全民参与提升旅游服务质量的良好氛围。

本办法由县文体旅游局负责解释，自印发之日起实施，有效期为 5 年。

抄送：县委办公室。

人大常委会办公室，县政协办公室，县国投集团、彗龙集团，
四角井运营公司、美食协会。

连城县人民政府办公室

2023 年 9 月 28 日印发