

郎溪县文化和旅游局文件

郎文旅〔2023〕70 号

关于印发《全县 A 级景区质量提升专项整治方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，局机关各股室、各二级机构：

现将《全县 A 级景区质量提升专项整治方案》印发给你们。请各单位按照专项整治方案做好贯彻落实。

联系人：杨世海 电话：15056338093

特此通知。

附件：1. 全县 A 级景区质量提升专项整治方案

郎溪县文化和旅游局

2023 年 11 月 6 日



附件 1

郎溪县 A 级景区质量提升专项整治方案

为积极落实主题教育专项整治部署，推动我县 A 级景区高质量发展，强化服务意识，全面提升景区管理和服务水平，按照《全市 A 级景区质量提升专项整治方案》、《全市 A 级景区质量提升专项整治子方案》要求，特制定本方案。

一、目标任务

结合全县 A 级景区质量提升专项整治，依据《旅游景区质量等级管理办法》及《旅游景区质量等级的划分与评定》等相关规定与标准，通过对全县 A 级旅游景区的环境卫生、基础设施、旅游安全、服务质量、文明旅游等五大重点方面开展品质提升集中整治，基本消除全县 A 级旅游景区设施老化、环境恶化、管理弱化、服务退化等现象，全面改善景区面貌及服务品质，建立健全景区管理长效机制，规范旅游市场秩序，不断提高游客满意度，营造干净、舒适、安全、有序的旅游环境，推动我县旅游业持续健康快速发展。

二、整治范围

全县 6 家 A 级旅游景区。

三、整治重点

（一）环境卫生。按照“洁化、绿化、美化”的标准，重点开展景区入口可视范围及景区内部环境集中整治。景区内建筑工地要进行有效遮挡，建筑材料和建筑垃圾实行定点

堆放，景区内不得有乱堆乱放、乱搭乱建、乱刻乱画等现象。加强景区水环境治理，禁止河道非法采砂、排污、洗车，做到景区内水面无漂浮垃圾，无黑臭水体。景区垃圾箱应确保数量充足、布局合理、外观整洁统一，垃圾日产日清，分类处理。景区路面及游客集中区域要做到无烟头纸屑、无瓜果核、无污泥积水、无小广告、无卫生死角。室内游览区、游客服务中心、值班室、管理间等室内场所要做到无垃圾、无杂物、无异味、无损坏。

（二）基础设施。完善景区游客服务中心功能，各 A 级旅游景区必须配备规模与功能符合相应等级要求的游客服务中心，严禁将游客服务中心改作他用。加强景区停车场建设及管理，鼓励建设生态停车场，景区停车场车位要做到数量充足，标线规范清晰、管理制度明确、有人管理和值守。规范景区标识系统，各 A 级旅游景区应建立包含全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全警示牌等完善的景区标识系统，景区标识牌应做到风格统一、图形规范、维护良好，无脱落、无破损、无腐蚀，公共信息符号及外文翻译不得有误。景区公共休憩设施布局合理，数量充足，无破损。

（三）旅游安全。各镇、街道要定期组织开展景区安全联合检查，对存在严重安全隐患的景区要及时责令其停业整顿。各 A 级景区应在显眼位置公示景区主管部门核定的游客最大承载量，制定和完善游客流量控制方案，可能达到最大承载量时应提前公告并报属地政府，景区应当及时采取疏导、分流等措施。各 A 级景区应建立健全安全管理制度和各

项应急预案，定期组织开展安全隐患排查、安全培训和应急预案演练。加强旅游安全管理，杜绝发生安全事故。各 A 级旅游景区要建立视频监控系统，在景区门票上及游客集中场所公示旅游救援电话，并确保电话畅通。景区消防、抢险、救护等设备齐全、完好、有效，安全警示牌设置数量充足、清晰、醒目。景区索道、游乐设施、景交车、游船、漂流等设施要按规定进行定期检查维护，对游客进行安全使用提示，确保游客按要求系安全带、穿救生衣等安全防护措施落实到位。A 级景区应安排专门人员开展日常安全巡查，涉水游乐项目必须配备安全救生人员。景区内严禁销售三无产品、过期变质食品，公共场所及公用物品应定期消毒，确保公共卫生安全。

(四)服务质量。各 A 级旅游景区要进一步完善内部管理制度，加强员工培训，提升接待服务水平。景区工作人员要统一着装，佩戴工牌，热情服务。加强旅游投诉管理，景区应在门票、游客服务中心及其他游客集中区域醒目位置公布旅游投诉及工商投诉电话，游客服务中心应配备游客意见簿或意见箱，有专人妥善处理游客投诉。建立舆情快速处理机制，杜绝发生大的负面舆情。景区应加强购物场所管理，保持购物场所整洁有序，严禁流动摊贩摆摊设点、高声叫卖，围追兜售、强买强卖。景区导游员、讲解员应持证上岗，游客服务中心应公示导游收费标准及语种，导游讲解应准确体现当地人文历史，用语规范。景区应为特定人群配备轮椅、拐杖、急救药品等设备和用品，提供人性化服务。

(五)文明旅游。加强文明旅游宣传，各A级旅游景区大门、售票处、游客服务中心要设置《中国公民国内旅游文明行为公约》、《中国公民出国(境)旅游文明行为指南》、《十大文明旅游提醒语》等文明旅游宣传提示，宣传形式不少于3种，景区游步道沿线、休息区等要设有文明旅游宣传提示牌。4A级以上景区应设置志愿服务站，开展文明旅游宣传和志愿服务活动。3A级以上旅游景内餐饮接待单位应使用诚信菜单，明确菜品上限价格及主要原材料最低出品量。

四、工作安排

本次全县A级旅游景区整治风暴行动共分四个阶段

(一)全面自查阶段(2023年11月2日至11月20日)。各镇、街道要召开专题会议进行部署，迅速开展专项整治行动；对照整治方案，对辖区进行A级景区全面排查；要积极加强对各A级旅游景区整改工作的业务指导，组织召开景区整改工作现场会，宣传推广先进做法和成功经验。全面自查中发现问题要及时整改，建立工作台账。

(二)督查检查阶段(2023年11月21日至12月15日)。县文旅局将根据第一阶段自查情况开展督查检查，如有整改工作推进不力、进展不快、成效不明显的镇、街道和景区，将开展现场督办，对问题突出或存在严重安全隐患的景区责令其停业整顿。

(三)整治整改阶段(2023年11月2日至12月31日)。各镇、街道要严格落实专项整治方案要求，整治整改要落实落细，狠抓实效，不搞形式主义。县文旅局根据整治整改情

况将适时印发整改通报。

(四) 评估评价阶段(2024 年 1 月 1 日-1 月 15 日)。市文旅局邀请第三方评估机构开展暗访检查，对整治效果进行评估评价。对整改工作领导小组推进不力的镇、街道，将在年度考核中予以相应扣分，且下一年度不予推荐申报新的 A 级旅游景区。对不积极整改或经整改仍达不到相应等级质量标准的景区，将依据有关规定，予以警告、降级直至取消等级处理。

五、工作要求

(一) 加强组织领导。各镇、街道要高度重视，充分认识专项整治工作的重要性和紧迫性，将专项整治列为重点工作，认真研究制定具体落实工作方案，切实加强组织领导，抓好落实，推进整治工作。

(二) 严格整改落实。认真组织实施好旅游整治工作，要建立工作台账、问题清单，确保有据可查、有责可追。确定一名工作联系人，负责专项整治工作期间的工作台账、日常工作对接和信息报送。

(三) 加大宣传引导。A 级旅游景区整治是全县旅游高质量发展的关键举措，各单位要高度重视，加强舆论引导，充分利用电视、报纸、网络等媒体，积极营造氛围、形成共识，加强整治工作的宣传报导，引导全社会关心、支持和参与景区整治工作。同时充分发挥媒体的监督作用，及时宣传推广景区整治工作中的先进经验和正面典型。

(四) 建立长效机制。各镇、街道要借此专项整治，进一步完善 A 级旅游景区管理体制机制，定期不定期组织开展联

合检查和联合执法，强化日常管理。要进一步加强对 A 级旅游景区主要负责人及一线从业人员培训，切实提升景区经营管理水平和服务水平。县文旅局组织开展常态化暗访检查，确保 A 级旅游景区健康可持续发展。