2024年全区旅游市场服务质量评价体系建设试点工作分工清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 重点工作 | 具体项目 | 牵头处室 | 责任单位和处室 |
| **旅游服务质量保障能力** | 制定出台文化和旅游行政部门的涉及旅游整体服务质量，以及旅行社、旅游住宿业、A级旅游景区、在线旅游服务等四个细分行业服务质量的相关政策，包含通知、工作方案、意见等。 | 市场管理处 | 产业发展处、资源开发处，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 建立多部门数据共享机制。各级文化和旅游行政部门强化与本级发改、人社、公安、交通、税务、海关、市场监管、网信办、法院等涉旅部门（单位）的数据共享，每两个月进行一次数据上报工作。 | 市场管理处 | 厅办公室、财务处、科技教育处、信息中心，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 建立实时监测收集网上、网下涉及本地区旅游服务质量信息，特别是热点话题、负面舆情、投诉建议、突发事件等信息动态的收集、研判、处理、销号全链条处理机制。 | 科技教育处 | 市场管理处、信息中心，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 组织开展贯彻落实中央旅游服务质量相关文件的活动；组织开展服务质量相关培训、评奖等活动；持续开展“首席质量官”“标杆服务员”创建。 | 市场管理处 | 相关处室，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 组织开展投诉处理工作培训等。各级文化和旅游部门进一步完善电话投诉、在线投诉、邮件投诉、线上留言等多种投诉途径，并在门户网站公布。 | 厅办公室 | 相关处室，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 制定出台地方和行业服务质量标准（包含旅游服务质量标准和分行业服务质量标准）。 | 科技教育处 | 相关处室，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局，宁夏旅游协会 |
| **旅游服务质量保障能力** | 组织创建省级及以上国家级旅游度假区、国家级夜间文化和旅游消费集聚区等试点、示范区。 | 产业发展处 | 资源开发处，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 积极申报国家级典型案例。 | 市场管理处 | 相关处室，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局，宁夏旅游协会 |
| 组织开展4A级及以上旅游景区、4星级及以上旅游饭店、乙级及以上旅游民宿评定和申报工作。 | 市场管理处 | 资源开发处，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 指导辖区内旅游企业创建省级及以上质量品牌（含连锁酒店、A级旅游景区、旅行社等）。 | 市场管理处 | 资源开发处，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| **旅游服务质量监管水平** | 各级文化和旅游行政部门在门户网站公布本区域内旅游企业名录，包含A级景区、旅行社、星级饭店等；提供本区域内文旅活动、文旅攻略或资讯等信息。 | 资源开发处 | 科技教育处、市场管理处、信息中心，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 各级文化和旅游部门探索建立游客权益赔偿先付制度等相关制度；探索建立旅游商品无理由退换制度等相关制度。 | 市场管理处 | 厅办公室、科技教育处、信息中心，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 试点建立旅行社价格监管平台；试点建立导游服务评价系统。 | 市场管理处 | 科技教育处、信息中心，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 各级文化和旅游行政部门通过门户网站、公开新闻发布会等方式，每季度公示一次旅游投诉信息（内容涉及数量、结案率、旅行社投诉、饭店投诉、景区投诉）。 | 厅办公室 | 宁夏旅游信息中心，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| **旅游服务质量监管水平** | 组织开展多部门联合监管，加大执法检查力度，加强对“零团费”和“负团费”的检查。各市、县（区）文化和旅游部门严格实施轻微失信主体和严重失信主体认定工作（信用中国、国家企业信用信息公示系统、国家税务总局、文化和旅游部信用管理系统、各地（各级）文化和旅游行政部门工作台账）。 | 文化市场综合执法局 | 市场管理处，各市、县（区）文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 加强旅游服务质量工作的督导检查，确保不发生一般及以上旅游突发事件。 | 市场管理处 | 相关处室，各市、县（区）文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 持续开展旅游环境综合治理“六大行动”，及时处置涉服务质量舆情，避免旅游企业因服务质量事件引发负面舆情，被中央级媒体曝光或被省级媒体、自媒体曝光(上热搜)造成严重社会影响。 | 市场管理处 | 厅机关各处室，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| **游客满意度****评价** | 组织开展游客满意度调查。 | 市场管理处 | 各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 游客网络评论调查。 | 市场管理处 | 各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| 持续深化“暗访”评价体系建设。 | 市场管理处 | 科技教育处、信息中心，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |
| **评价结果****反馈机制** | 发挥好服务质量评价在政策制定、产业发展、行业监管等方面的作用，建立服务质量评价工作台账清单，完善评价、反馈、整改、销号的闭环机制。 | 市场管理处 | 厅机关各处室，各市文化和旅游局、宁东基地管委会社会事务局 |