附件

宁夏回族自治区旅游公共服务

高质量发展实施方案

（征求意见稿）

为有效推动我区旅游公共服务高质量发展，根据文化和旅游部、国家发展改革委等9部委《关于推动旅游公共服务高质量发展的指导意见》，结合我区实际，制定本实施方案。

1. 总体目标

聚焦完善现代旅游公共服务体系、推进特色旅游及全域旅游高质量发展、打造国际旅游目的地等重点工作，加强制度设计、优化资源配置、丰富产品供给、创新服务模式、提高服务水平、增强保障能力，力争3到5年时间，基本建成结构完备、标准健全、运行顺畅、优质高效的现代旅游公共服务体系，不断满足人民群众日益增长的旅游公共服务需求。

1. 主要任务

**（一）完善旅游公共信息服务**

**1.完善线下旅游公共信息服务体系。**建立健全与特色旅游、全域旅游、国际旅游目的地建设相匹配的信息咨询、宣传展示、便民惠民、监督投诉等信息服务保障体系。充分利用现有基础设施，结合新型公共文化空间建设，配优增量、盘活存量，打造一批综合度高、互动性强、体验感好、主客共享、近悦远来的新型旅游信息服务中心。推动旅游信息服务进商场、进街区、进酒店、进机场、进车站、进高速公路服务区、进公共文化服务场馆。整合旅游公共服务资源，不断丰富线下旅游公共信息服务内容，注重旅游形象和特色文化传播，增强宁夏旅游特色品牌知晓度和影响力。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区发展改革委、财政厅、交通运输厅、自然资源厅、农业农村厅、西部机场集团宁夏机场有限公司、兰州铁路局银川办事处，各市、县（区）人民政府）

**2.提升线上旅游公共信息服务水平。**加快“智游宁夏”智慧旅游公共服务平台建设，围绕“吃、住、行、游、购、娱”各环节和旅游“前、中、后”各阶段以及国内外各群体，构建集数据分析、信息查询、智能导览等为一体的数字化旅游公共服务平台。探索引入市场机制助力旅游公共信息服务平台建设。鼓励各市、县（区）政府门户网站、官方公众号、小程序探索旅游公共信息AI智能问答服务。支持有条件的乡村旅游重点村、乡村旅游示范点发展智慧乡村旅游，提升乡村旅游信息服务水平。（牵头单位：自治区发展改革委、文化和旅游厅；配合单位：工业和信息化厅、农业农村厅、应急管理厅、通信管理局，各市、县（区）人民政府）

**3.加强旅游公共信息服务资源整合。**建立宁夏旅游公共服务信息共享与联合发布机制，形成交通、气象、应急管理、消防救援、市场监管、体育、水利等跨部门、跨行业的公共信息数据共享矩阵，增强旅游交通路况、景区客流预警、气象预报预警、灾害预警、重要节庆赛事、旅游经营单位及从业人员信用状况和服务质量等重要旅游公共信息发布的快捷性、时效性。推动深化与西北省（区）旅游公共服务信息合作共享，探索按世界级旅游景区、旅游度假区标准建设旅游公共信息服务机制，为旅游业高质量发展和打造国际旅游目的地提供信息化支撑。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区自然资源厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、农业农村厅、应急管理厅、市场监管厅、水利厅、体育局、气象局、宁夏消防救援总队，各市、县（区）人民政府）

**（二）优化旅游公共交通服务**

**4.加强旅游交通干线建设。**依托高速铁路、城际铁路、民航、高速公路等构建“快进慢游”交通网络，提高宁夏全域旅游的通达性和便捷性。重点加快贯穿银川、石嘴山、吴忠、中卫的北部大环线和以固原为中心的南部小环线内部交通网络，着力构建融交通、文化、生态、旅游于一体的具有地域特色的干线公路体系，建设贺兰山、六盘山国家旅游风景道，建成贺兰山东麓葡萄酒旅游快速通道。集中打造滨河旅游慢行步道，建设黄河、贺兰山东麓、六盘山生态健身线，推动国家步道主线示范段工程的建设。（牵头单位：自治区交通运输厅，配合单位：自治区文化和旅游厅）

**5.提升旅游交通基础设施建设。**依托机场、高铁站、汽车客运站，特别是贺兰山东麓、银川火车站、中卫南站等关键节点，新建或改造一批集票务、信息、文化展演于一体的现代化旅游服务中心。在人流车流客流较多的高速公路重点服务区，集中打造若干集交通服务、文化体验、休闲娱乐、旅游咨询等功能为一体的旅游驿站。合理完善旅游停车场、自驾车旅居车营地、智能停车场、充电桩等服务设施。优化升级旅游标识系统，4A级以上旅游景区在高速公路或城市快速路沿线设有明显指引标识，3A级以上景区在一般道路沿线设有标识，全面规范旅游标识系统并丰富标识的文化内涵。完善旅游道路沿线主体、路侧游憩服务设施、路侧景观环境建设，增加沿线观景台、休憩驿站、景观小品等服务设施。（牵头单位：自治区交通运输厅、文化和旅游厅；配合单位：住房城乡建设厅、农业农村厅，各市、县（区）人民政府）

**6.优化旅游交通运输服务。**持续开通银川飞往迪拜、首尔、曼谷等国际航线，积极争取国家部委支持，推动144小时过境免签政策落地银川，进一步扩大对外开放水平。增加银川、中卫、固原机场至北京、上海、广州等主要客源地直航航线航班，优化旅游旺季航班配置，争取开通华东经银川至新疆、东北经银川至西南、华北经银川至西藏空中中转大通道，创新制定推进航空运输快速发展、高速公路通行费政策性减免等专项扶持政策，推动机票价格下调，降低游客“大交通”出行成本。加快开通银川至惠农、银川至固原城际铁路，开行示增密北京、西安、上海、成都等国内主要旅游客源城市直达银川、中卫等旅游专列。推进一种及以上“快进”交通方式通达4A级景区，两种及以上通达5A级景区。因地制宜完善旅游公交线路布局，鼓励有条件的地方开通“城-景”“景—景”旅游公交，提升旅游交通便捷化、闭环化程度。挖掘水上旅游资源，发展水上旅游交通线路。支持拓展车辆便捷租赁服务，实现多点租车、异地还车。（牵头单位：自治区发展改革委、财政厅；配合单位：自治区交通运输厅、文化和旅游厅、西部机场集团宁夏机场有限公司、兰州铁路局银川办事处，各市、县（区）人民政府）

**（三）增强旅游应急救援服务**

**7.健全旅游应急救援机制。**督促、指导各市、县（区）将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，健全应急管理、消防救援、水利、公安、交通运输、卫生健康、气象等部门联动的旅游安全应急救援机制，巩固常态化应急联动、会商研判、信息共享工作基础。落实A级旅游景区、星级旅游饭店、旅行社、旅游等级民宿等旅游经营单位安全主体责任，制定应急预案，建立旅游突发事件应对机制，实施文化和旅游行业安全生产治本攻坚三年行动，常态化开展“小部位”治理，防范旅游突发事件。强化信息技术应用，及时获取和发布交通路况、气象预警、游客流量等关键信息，为应急救援工作提供有力支持。（牵头单位：自治区应急管理厅、自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区自然资源厅、自治区市场监管厅、水利厅、卫生健康委、宁夏消防救援总队、气象局，各市、县（区）人民政府）

**8.优化旅游应急救援设施。**推动旅游区（点）配置应急救援报警装置，完善安全设施设备配备，加强消防车道、自动喷水灭火系统、消火栓、消防水泵、消防水源等消防设施建设改造。推动在游客集中的旅游景区（点）设置医疗救助站、急救点，配备急救箱。鼓励有条件的地方配备自动体外除颤仪（AED）、应急救护一体机等急救设施设备。指导A级旅游景区与县级以上综合医院建立协作救援机制，提高院前医疗急救能力。（牵头单位：自治区文化和旅游厅、卫生健康委员会；配合单位：自治区应急管理厅、宁夏消防救援总队，各市、县（区）人民政府）

**9.增强旅游应急救援的社会参与。**用好旅行社责任保险应急救援功能，鼓励游客购买附加救援服务的旅游意外险。加强从业人员安全教育，将旅游安全与应急知识教育纳入区内旅游职业教育和旅游从业人员培训内容，利用宁夏文化和旅游微信公众号等新媒体加大对公众宣传引导力度，提升安全工作水平。持续加强应急救援队伍建设，鼓励、引导社会救援队伍积极参与应急救援。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区应急管理厅、宁夏消防救援总队，各市、县（区）人民政府）

**（四）提升旅游惠民便民服务**

**10.丰富旅游惠民便民活动。**出台《关于进一步促进旅游消费提质增效的实施方案》，优化服务消费环境，推动银川市、吴忠市创建国家文化和旅游消费示范城市。将“引客入宁”奖补政策适度向淡季倾斜，鼓励文旅单位实施减免门票等优惠政策。优化景区服务，完善预约措施，设置多种购票渠道，旅游旺季延长开放时间。建立完善服务质量评价体系，健全管理和举报投诉处理机制，实施“满意宁夏” 服务质量提升行动。构建文化旅游志愿服务体系，鼓励引导社会团队和个人开展旅游志愿服务活动。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区农业农村厅、商务厅、民政厅、市场监管厅、金融局、体育局，各市、县（区）人民政府）

**11.打造城市旅游热点消费场景。**围绕城市旅游市场化、规模化、场景化发展，推进历史文化街区、国家级旅游休闲街区、国家级夜间文化和旅游消费集聚区、特色商业街区提档升级。支持各地联动公共文化服务、大中专院校、非遗传承、演艺团体、农文商酒旅行业企业等资源，推动小舞台、小剧场、小画廊、小书屋、小非遗工坊、小AI数字体验等新型文化空间进驻特色街区，营造浓浓“烟火气”的文旅消费场景。举办“夜宁夏·潮生活”促消费主题系列活动，打造具有地域特色和创新活力的城市“夜经济”。丰富“音乐+旅游”“演出+旅游”等新业态，在安全合规前提下，优化审批监管政策，引导音乐节、艺术节、演唱会等健康发展。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区公安厅、农业农村厅、商务厅、市场监管厅、体育局、宁夏消防救援总队，各市、县（区）人民政府）

**12.加强旅游惠民便民设施建设。**加强老年人、未成年人、孕婴、残疾人等特殊群体便利化旅游设施建设和改造，推动智慧旅游适老化升级。推进旅游厕所标准化建设，加强旅游厕所电子地图标注，加强配备移动厕所。完善行李寄存、快递邮寄、便捷餐饮、休憩、遮阳避雨等便民设施建设。加强旅游场所环境卫生监管治理，营造良好的旅游环境。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区市场监管厅、民政厅、农业农村厅、商务厅、残联、妇联，各市、县（区）人民政府）

**13.提升入境旅游公共服务水平。**衔接国家政策，及时优化签证服务，提升通关和离境退税便利化。拓展外币支付渠道，在商场、超市、景区等消费场所，增加外卡 POS 机的布设，支持国际信用卡、移动支付等多种支付方式，方便入境游客购物消费。提升入境游客预订景区门票、购买车（船）票、住宿登记等便利化水平。加强入境游客外语咨询服务，提供中（外）文旅游地图、旅游指南等免费旅游宣传资料，完善旅游服务中心“i”标识设置。强化导游以及景区、酒店等服务人员外语培训，完善景区、机场、车站、酒店、购物商店等场所的多语种标识及导览设施。积极引入国际高端旅游质量认证管理，打造一批具有国际影响力和竞争力的文化和旅游服务品牌。推动高等级旅游景区、休闲街区、文化场馆等按照国际标准提升接待水平，推进旅游服务与国际接轨。（责任单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区交通运输厅、商务厅、市场监管厅、外事办公室，人民银行宁夏区分行、国家税务总局宁夏税务局、银川海关，各市、县（区）人民政府）

**（五）推进旅游公共服务融合发展**

**14.创新拓宽旅游公共服务空间。**推动公共图书馆、文化馆、美术馆、博物馆、非物质文化遗产展示场所、考古遗址公园及基层综合文化服务中心与旅游服务中心一体化建设，完善旅游公共服务配套设施，丰富阅读、展览、演艺、视听、体验、咨询等主客共享的旅游公共服务内容。深化宁夏地方特色文化赋能历史文化街区、国家级旅游休闲街区、国家级夜间文化和旅游消费集聚区、特色商业街区提档升级，营造文旅消费新场景。建好用好长城、长征、黄河国家文化公园，完善长城、长征、黄河旅游公共服务体系。支持有条件的公共文化场所创建A级旅游景区，鼓励文博单位在旅游旺季科学调整开放时间。挖掘拓展古村落、古民居等民间民俗文化内涵，打造宁夏“乡愁记忆”体验空间。（责任单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区住房城乡建设厅、农业农村厅、商务厅、市场监管厅，银川海关，各市、县（区）人民政府）

### **15.丰富旅游场所公共文化服务。**推动“清凉宁夏”广场文化、“欢乐宁夏”群众文艺会演、“四季村晚”、“村BA”等公共文化活动及民间文化艺术展览、“文艺轻骑兵”、传统文化讲堂、优秀传统剧目等优质文化资源走进景区。将黄河文化、红色文化、民族团结进步文化融入旅游产品，推出宁夏精神之旅、文化之旅主题项目。推动创建国家级旅游休闲街区，打造具有鲜明文化主题和地域特色，具备旅游休闲、文化体验和公共服务等功能的主客共享街区空间。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区农业农村厅、体育局、文联）

**16.推动非遗与旅游深度融合。**聚焦非遗富集区域，推出一批非遗主题旅游线路。深入推进非遗项目（产品）、传承人进驻旅游景区，打造独具风情的“宁夏非遗旅游会客厅”，丰富旅游业态、升华旅游品质。统筹传统技艺、传统音乐、民俗等非遗资源，打造“在宁夏·非遗过大年”、“黄河流域非遗作品创意大赛”等品牌活动，塑造宁夏文旅新IP。（责任单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区住房城乡建设厅、市场监管厅、商务厅、农业农村厅、团委、各市、县（区）人民政府）

三、保障措施

**完善旅游公共服务高质量发展联席会议制度，**解决旅游公共服务的重点难点堵点问题。**完善旅游公共服务资金投入机制，**用好旅游发展基金等既有专项资金，引导社会力量加大投入。**统筹旅游规划与国土空间规划衔接，**将文化旅游产业相关配套设施用地纳入年度土地利用计划统筹安排，重点保障公共服务配套项目用地需求，支持农村集体建设用地依法依规用于旅游公共服务设施建设。**完善旅游公共服务人才机制，**建立旅游公共服务智库，培养壮大旅游公共服务人才队伍。**完善旅游公共服务标准体系，**引领旅游公共服务高质量发展。