提升旅游服务质量年度汇总表

填报单位 (签  章) ：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_市、县（区）文化和旅游局

填表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  填报日期：\_\_\_\_\_年\_11\_  月\_15\_ 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内  容 | 数  量 | | | |
| 一、旅游企业情况 | | | | | |
| 1 | 辖区内旅游企业数量 |  | | | |
| 2 | 辖区内旅游企业从业人员总数 |  | | | |
| 3 | 辖区内旅游企业前台接待咨询人员总数 |  | | | |
| 辖区内旅游企业安全生产管理人员总数 |  | | | |
| 辖区内旅游企业餐饮住宿服务总数 |  | | | |
| 4 | 开展自查的旅游企业数量（附一企一年一表） |  | | | |
| 5 | 进行实地检查抽查的旅游企业数量 |  | | | |
| 二、检查内容 | | 自查旅游企业 | | 抽查旅游企业 | |
| 存在问题 | 已整改 | 存在问题 | 已整改 |
| 1 | 具备旅游企业资质，符合相应类型旅游企业基本标准。 |  |  |  |  |
| 2 | 一线从业人员具有相应执业资格，并在执业范围内执业。 |  |  |  |  |
| 3 | 落实各项服务质量安全管理核心制度。 |  |  |  |  |
| 4 | 企业旅游服务质量文化氛围浓厚，积极开展“宁夏微笑”行动。 |  |  |  |  |
| 5 | 主动参与各类旅游协会、商会等旅游社会组织推动的市场主体提高旅游企业服务质量行动。 |  |  |  |  |
| 6 | 积极参加行业组织建立服务质量分会，加强质量文化宣传，树立质量兴旅、质量强旅意识。 |  |  |  |  |
| 7 | 守法经营、履行责任、提升旅游服务质量，健康有序发展。 |  |  |  |  |
| 8 | 推动数字化在旅游服务中的应用，提高个性化、多样化、定制化服务能力。 |  |  |  |  |
| 9 | 按要求登录全国旅游监管服务平台，及时填报相关服务信息及数据。 |  |  |  |  |
| 10 | 是否存在侵害游客合法权益、影响游客旅游体验和满意度的突出问题。 |  |  |  |  |
| 三、落实培育和监管责任 | | 任务落实情况 | | | 备注 |
| 1 | 培育一批大型旅游集团和有影响力的旅游企业，建设一批富有文化底蕴的国家级旅游景区和度假区，打造一批文化特色鲜明的国家级旅游休闲城市和街区。 |  | | |  |
| 2 | 开展旅游服务品牌培育工作，建立优质旅游服务商名录，树立行业标杆和服务典范。 |  | | |  |
| 3 | 设立旅游服务质量奖，培育建设一批旅游服务质量品牌示范单位和示范区。 |  | | |  |
| 4 | 树立一批优质旅游服务品牌，打造中国旅游服务品牌新形象。 |  | | |  |
| 5 | 建立旅游企事业单位优质服务案例库，向全行业推广旅游服务质量管理的成功经验和先进方法。 |  | | |  |
| 6 | 加强旅游服务质量认证技术和规范研究，推进高质量旅游服务认证工作。 |  | | |  |
| 7 | 积极做好导游大赛、红色故事讲解员大赛、饭店服务技能竞赛等赛事人才选拔和培养工作，开展红色旅游五好讲解员建设行动。 |  | | |  |
| 8 | 表彰一批优秀导游、领队、讲解员和饭店从业人员，加强对旅游服务先进人物和典型事迹的宣传推广。 |  | | |  |
| 9 | 组织和开展多层次多类别的旅游服务标准化、旅游服务质量管理和服务技能培训。 |  | | |  |
| 10 | 加强诚信文化建设，打造一批诚信企业，探索开展信用经济发展试点工作。 |  | | |  |
| 存在问题以及整改情况：  一、推动市场主体落实责任方面  二、培育优质旅游服务品牌方面  三、夯实旅游服务质量基础方面  四、加强旅游人才队伍建设方面  五、推进旅游信用体系建设方面  六、加强旅游服务质量监管方面 | | | | | |