

景协信息

【2019】第八十四期

内部资料 注意保存

广州地区旅游景区协会 编

二〇一九年三月

本期要目

- 我市景区应如何进一步提升旅游景区的服务质量
- 召开文旅融合背景下广州旅游景区行业发展新春研讨会会长会议
- 开通广州地区旅游景区协会直播号
- 开展旅游景区环境卫生综合整治的现场检查
- 组织会员景区参加 2019 年广州国际旅游展览会
- 参加粤港澳大湾区背景下的文旅融合新机遇高峰论坛
- 组织摄影师参加宝墨园“汉风古韵樱花节”暨第五届樱花摄影大赛

【协会快讯】

▲召开文旅融合背景下广州旅游景区行业发展新春研讨会会长会议。会议第一阶段，广州市文化广电旅游局刘瑜梅局长全面分析了广州旅游业发展的形势和机遇，并部署了近期六项重点工作；会议第二阶段，各位会长审议通过了我会研学旅游分会筹备成立等四个提案。

▲开通广州地区旅游景区协会直播号，结合蓝海豚华夏保险号新

游船首航仪式、广州旅游大讲堂设于正佳海洋极地世界等活动，为景区作直播宣传。

▲开展旅游景区环境卫生综合整治的现场检查。

▲组织会员景区参加 2019 年广州国际旅游展览会及粤港澳大湾区背景下的文旅融合新机遇高峰论坛。

▲组织摄影师参加宝墨园“汉风古韵樱花节”暨第五届樱花摄影大赛开幕仪式。

▲参加九龙湖旅游度假区 2019 樱花/茶花主题节开幕仪式。

▲参加民宿协会成立大会。

▲考察三元里人民抗英斗争纪念馆。

【景区动态】

▲广州白云山风景名胜区：四季云山山花烂漫摄影大赛现已启动。

▲长隆：即日起至 4 月 30 日，购买长隆春日假期套票低至 798 元起。

▲陈家祠：4 月，将举办“灰塑探索营”，“读《陈氏书院建筑装饰中的故事和传说》分享会”，“古祠品神话故事”等活动。

▲宝墨园：孔子文化馆开笔礼接受报名。

▲莲花山旅游区：在粤海度假村微信商城预订景区+住宿休闲畅游套票，价格低至 748 元/套，使用有效期：即日起至 4 月 29 日（4 月 4-6 日除外）。

▲广州之星游轮：2019年4月27日晚上7点，以“陈慧娴主义”命题的“PRISCILLA-ISM”巡回演唱会，将在海心沙主会场上演。凡通过扫码购买2张988元套票赠送珠江夜游价值180元广州财富号自助餐船票2张；购买2张688元套票赠送珠江夜游价值90元广州财富号船票2张。

▲西汉南越王博物馆：4月，在南越工坊举办“南越沙画（文物沙画制作）”，“纸上扬帆（船纹拓片）”，“南越皮影世界（皮影制作）”等活动。

▲广州塔：3月28日--4月3日，举办“伯奇杯”中国创意摄影展（中国摄影八大品牌活动之一）。

▲正佳广场：清明小长假，购买正佳自然科学博物馆正价门票，即可享三人同行，一人免单；购买海洋馆日场成人门票，加46元即可获得价值88元的博物馆成人门票一张；更有“恐龙的素食餐盘”等活动。

▲孙中山大元帅府纪念馆：将于4、5月举办“帅府群英 历史之辩”学生辩论赛，初赛：2019年4月20日（星期六）；复赛、决赛：2019年5月4日（星期六）。

▲九龙湖度假区：于1月15--4月7日举办以醉美花都‘樱’为有你为主题的樱花/茶花节；春心“萌”动，欧洲小镇之“青”明去拿礼活动于4月5-7日在九龙湖公主酒店举行。

▲中山纪念堂：举办“英雄花开颂英雄，爱国情怀殿堂浓”为主题的摄影大赛。作品征集时间：即日起至4月30日。

▲白水寨：4月1日--4月14日，游客凭学习强国积分免费畅游白水寨。

▲天适樱花园：天适（从化）樱花文化节以“缤纷活力”为主题，设有各色缤纷花海、樱花文化博览园、儿童乐园、樱花美食大卖场等主题。将持续至3月31日。

▲南沙滨海湿地景区：植树活动于3月1日--4月30日举行，植树地点：南沙湿地二期售票入口约1公里处，报名时间截止至4月29日。

▲百万葵园：“中国首届郁金香花博秀”展览横跨3-5月，展出的郁金香全部从荷兰引进，涵盖了30多个不同的品种，种类丰富，花色多样。

▲宝趣玫瑰世界：“2019年春节郁金香百合主题花卉展览”于2月--3月在宝趣玫瑰世界景区举办，将会有上百万朵郁金香齐开放。

▲宝桑园：第15届花都宝桑园桑果节于3月10日--4月30日在宝桑园举行。

▲广州艺术博物院：4月20日--12月31日，举办“关山万里--广州艺术博物院藏关山月西部题材作品展”。

▲石门国家森林公园：1800分（含1800分）至2800分以下可凭本人学习强国APP享受景区门票半价的优惠政策；2800分以上（含2800分）可凭本人学习强国APP享受景区门票免费的优惠政策。

【行业资讯】

▲2019年“中国—新西兰旅游年”于3月30日开幕，为两国旅游合作提供更广阔的空间。

▲文化和旅游部办公厅公布2019年度内地与港澳文化和旅游交流重点项目名单，其中包括广州蓝海豚游船有限公司申报的“水联珠 濠情牵粤澳”——粤澳青年文旅融合体验式微电影创作之旅等。

▲黑龙江省设立旅游诚信基金，游客在黑龙江旅游期间，如与景区景点、旅行社、星级宾馆等发生纠纷，相关部门将在第一时间先行赔付，再根据后续调查结果确定赔偿责任人，为游客提供简明快捷的维权通道。

▲文博游成为江苏春节旅游市场的一大亮点。春节期间，江苏各大文博场馆成了很多市民、游客的打卡地，“博物馆里过大年”成为春节期间很多人的热门选择。

▲今年，新疆维吾尔自治区文化和旅游厅将围绕自然生态和特色文化，着力构建新疆旅游品牌体系，推动旅游精品建设，推出一批知名旅游品牌和精品。其中，将重点打造100个品牌，包括历史文化旅游、冬季旅游目的地、冰雪旅游和冰雪运动目的地、民俗文化旅游、乡村旅游、生态旅游、文化演艺、旅游度假区、康养旅游、户外休闲运动旅游、边境旅游等品牌。

▲春节期间，福建省组派了福州市闽都文化艺术中心、福建省晋江市掌中木偶艺术保护传承中心等多个艺术团体，以及泉州漆线雕、惠安石雕、泉州花灯、妆糕人等多个非物质文化遗产项目走进新加坡、泰国、马耳他、黑山、保加利亚等地开展“欢乐春节”系列活动，具有福建特色的展演点亮各地春节活动，营造浓厚的春节喜庆气氛。

▲近日，安徽省亳州市出台《亳州市对组织、接待游客来亳旅游企业奖励暂行办法》，2019年该市将继续对组织、接待游客来亳旅游企业进行奖励，以调动旅游企业组团来亳的积极性，提升亳州旅游品牌影响力。同一企业年度奖励金额最高可达20万元。

▲1月23日，2019中国旅游产业发展年会在北京举行。会上，公布了“2018年中国旅游产业影响力风云榜”评选结果，湖南共有10个项目（单位）入选，是入选项目最多的省份。

▲2月1日，江西文化艺术基金的成立是贯彻落实党的十八大、十九大精神的具体举措，是全省文化艺术资助评审体制转型的创新之举，是完善全省文化投入模式的一次新探索。

▲春节期间，揭阳市全市主要景区精心组织策划了一系列精彩纷呈的文化旅游项目（活动），如：望天湖生态旅游度假区新增自贡灯会，揭西京明温泉度假村举办冰雕美食文化节，揭西黄满寨瀑布旅游区开放瀑布美食一条街，西大洋国际生态旅游度假区增设梯田油菜花、举办篝火晚会等活动。同时，乡村旅游和红色旅游持续升温，如：空港花海举办了狂欢花海夜和3D水幕电影灯光节，揭西樱山花谷景区举办了第二届樱花节，空港凤美街道塘埔村、普宁市大坪镇善德村和南溪镇南溪村、揭西镇金和镇山湖村等一批美丽乡村，成为市民游客休闲度假好去处。

▲2019年春节假期惠州市文化和旅游、体育活动精彩纷呈，300多场惠民活动遍布全市城乡各社区，基本形成镇镇有特色、县县有安排、全民共参与、全市齐出彩，雅俗共赏、热热闹闹过大年的活动景象，营造出昂扬向上、欢乐祥和的节日氛围。

▲春节期间，珠海市野狸岛公园新增占地超过4300平方米的17万盆鲜花，为珠海市民带来热烈的节日问候。现场布置了约2200平方米油菜花、1000平方米醉蝶花、680平方米波斯菊、500平方米小麦，还有其它各色花卉，交相辉映、相映成趣，整体布局打造出“两片区”“三花带”“四花镜”的景观效果。春节期间，珠海市属公园合计摆花53万盆，除了野狸岛公园，海滨公园、白莲洞公园、景山公园也是一片花团锦簇。海滨公园作为主展区还将举行郁金香花展活动。

▲惠州市文化旅游体育局继续为广大市民送出文旅体融合大餐：猜灯谜，看花灯，舞龙狮……丰富多彩、趣味盎然的元宵节文旅体惠民活动将陪伴广大市民度过一个欢乐、祥和的元宵佳节。

【行业热点】

文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育新闻出版广电局（文物局）、商务局（旅游局）：

旅游是新时代人民美好生活和精神文化需求的重要内容，是人民群众获得感和幸福感的重要体现，是展示国家形象和国民素质的重要窗口。良好的旅游市场秩序是企业依法诚信经营和公民文明素养的集中反映，也是社会综合治理水平的集中体现。经过几十年的快速发展，我国旅游业正在进入提高管理服务水平、提升旅游品质的大众旅游新阶段。当前，旅游市场中存在的虚假宣传、强迫消费、安全卫生等问

题在有些地区依然较为突出。为进一步提高旅游管理服务水平，提升旅游品质，推动旅游业高质量发展，根据《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》（中发〔2017〕24号），现就实施旅游服务质量提升计划提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，着力解决影响广大游客旅游体验的重点问题和主要矛盾，推动旅游业高质量发展。

（二）基本原则

——坚持政府、市场主体、行业组织、个人4个层面协同推进。

——坚持加强和改进市场监管，完善旅游管理政策，支持、引导和规范市场主体健康发展。

——坚持落实市场主体责任，增强内生动力，提高旅游服务提供者提升旅游服务质量的自觉性。

——坚持发挥行业组织的协调作用和行业标准的引领作用，强化行业自律，提升旅游管理和 service 水准。

——坚持提升从业人员专业素养和业务能力，调动广大从业人员提升旅游服务质量的积极性和主动性。

（三）发展目标

到2020年，促进旅游服务质量提升的政策合力进一步增强，市场秩序进一步规范，旅游的舒适度进一步提升，旅游市场环境和消费环境进一步改善，旅游服务成为中国服务的重要代表，为质量强国建设做出积极贡献。

二、主要任务

通过提升旅游区点、旅行社的服务水平，规范和优化旅游住宿、在线旅游经营服务，提高导游和领队业务能力，建立完善旅游信用体系，不断增强旅游市场秩序治理能力，提升旅游服务质量，推动旅游业高质量发展。

（一）提升旅游区点服务水平

旅游区点是主要的旅游场所，是激发游客出游需求的重要因素。持续提升旅游区点软硬件水平，对提高旅游服务质量具有重要意义。

政府行动

1. 完善、细化、落实 A 级旅游景区复核和退出机制，坚决清退不符合标准的 A 级旅游景区。

2. 全面落实景区流量控制制度，加快推广景区门票网上预约制度，依法落实旅游景区最大承载量核定要求，及时发布客流预警信息，引导游客合理安排出行，避免滞留拥堵。

3. 严格实施旅游度假区和生态旅游示范区标准，加大复核工作力度。

4. 持续抓好全国红色旅游经典景区建设。

市场主体和行业组织行动

1. A 级旅游景区要完善旅游引导标识，标识应布局合理、科学设置、制作精良。5A 级旅游景区应采用至少有中英文的导览标识，中英文对照说明要准确、科学，不能有错字、错译和语病。

2. A 级旅游景区应提升游客消费便利化程度，景区消费不得拒收现金，5A 级旅游景区可协调增设外币兑换点。

3. A级旅游景区和具备条件的行业组织应针对景区管理人员、一线服务人员开展管理实务、日常业务、应急处置等培训，提升服务专业性。

（二）优化旅游住宿服务

旅游住宿业是旅游业的重要支柱，也是提高旅游服务质量的关键领域。近年来，旅游住宿业在卫生方面的问题频发，引发社会广泛关注。要全面落实标准化、规范化服务，发展和改善个性化、特色化服务，持续提高服务水平。

政府行动

1. 加快修订星级饭店国家标准，强化星级饭店评定复核工作，建立动态监管机制。联合相关部门对卫生、食品安全、消防安全等重点环节开展抽查，对不达标的星级饭店坚决取消星级。

2. 以星级饭店为基础，开展旅游住宿业监管试点工作，研究制定管理办法，探索有效监管方式。

3. 加强对旅游住宿新业态的引导和管理。加强旅游住宿新业态标准的制定和推广，完善乡村旅游服务标准，推动民宿行业标准全面实施，出台《旅游民宿设施与服务规范》国家标准，推动乡村民宿服务质量提档升级。引导和规范城市民宿有序发展。出台支持政策，加快培育一批特色鲜明的文化主题旅游饭店、精品旅游饭店。进一步提高汽车露营地、汽车旅馆等住宿新业态的服务水平。举办旅游住宿业服务技能竞赛活动。

市场主体和行业组织行动

1. 星级饭店应提升游客消费便利化程度，不得拒收现金。高星级饭店可协调增设外币兑换点，能为境外游客提供手机卡入网、购买火车票、租车等方面的便利服务。

2. 星级饭店要优化对一线服务人员的奖惩措施，进一步增强服务人员的职业责任感。

3. 民宿业主和从业人员要主动学习相关标准和规范，提升服务技能和管理能力。

4. 相关行业协会要切实增强凝聚行业共识和加强行业自律的能力，充分发挥在提升旅游住宿业服务质量方面的重要作用。

（三）提升旅行社服务水平

旅行社是整合旅游要素的龙头企业，也是服务质量问题比较集中的领域。要针对旅行社服务不规范、不透明、不诚信等重点问题，不断提高服务水平。

政府行动

1. 完善旅行社退出机制，依法依规清理一批不缴纳旅行社质量保证金、长期未经营业务和违法违规的旅行社。

2. 全面开展旅行社等级评定及复核行动，进一步提高旅行社管理水平和综合竞争力。

3. 规范旅行社经营活动，推动服务信息透明化，防范旅行社领域系统性经营风险。

4. 探索建立优质旅游服务承诺标识和管理制度，建立完善优质旅游服务品牌培育、评价和推广机制。积极参与“中国品牌日”活动。

市场主体和行业组织行动

1. 旅行社要完善内部管理、人员培训制度，不断规范服务流程，对照《旅行社等级的划分与评定》标准，全面提高服务水平。

2. 各级旅行社协会要加强旅行社行业自律，通过开展旅游线路创意设计大赛、旅行社服务技能大赛等方式，推动旅行社增强新产品研发能力，提升旅游综合服务技能。

（四）规范在线旅游经营服务

在线旅游经营服务是互联网时代新型的旅游经营和服务方式，也是服务质量提升的关键领域，要切实解决在线旅游经营服务出现的新问题，推动在线旅游行业健康可持续发展。

政府行动

1. 制定在线旅游经营服务管理相关规定，规范在线旅游企业经营服务行为。

2. 建立符合在线旅游经营服务规律的市场检查制度，依法依规实施监督检查。

3. 会同市场监管、公安、网信、电信主管等部门开展市场监督检查和联合执法，打击违法违规经营行为。

4. 引导和支持在线旅游企业成立行业组织，发挥其沟通、协调、监督和研究等作用，加强行业自律、倡导诚信经营，提升服务质量。

市场主体和行业组织行动

1. 在线旅游企业应不断完善风险提示、信息披露、资质审核、应急管理 etc 制度，提供良好的在线旅游消费环境。

2. 在线旅游企业应全面排查境内外自助游产品，发现不合格自助游产品立即下架，对涉及高风险的攀岩、冲浪、浮潜等自助游项目，在宣传销售等环节加强安全风险提示。

3. 在线旅游企业和行业组织可制定相关服务标准，充分发挥游客网络评价的监督作用，不断提升服务质量。

（五）提高导游和领队业务能力

导游和领队是旅游服务和形象的重要窗口，是传承和弘扬中华优秀传统文化和社会主义核心价值观的重要力量，是提升旅游服务质量的关键因素。要下大力气解决导游和领队服务意识不强、专业技能不高、职业素养不足、执业保障不够等问题，不断提高其服务能力。

政府行动

1. 完善导游人员资格考试和等级考核制度，提升中高级导游员在导游队伍中的比重，增强导游的职业自尊和荣誉感。

2. 实施导游和领队专业素养研培计划。加强国情和执业地区省情、市情、乡情以及旅游区点的历史、人文、地理、气候等应知应会的通识类知识储备，不断提升导游和领队文化底蕴、理解能力、表达能力和外语能力，增强主动传承和弘扬社会主义核心价值观的意识。开展应急培训和演练，增强应急处置、沟通协调和风险防控能力。建立完善校企合作培训机制，充分发挥高校、旅游职业院校、研究机构等师资和设施等优势，建立并巩固一批研培基地，提升研培质量。用五年左右的时间，实现对全国持证导游轮训一遍的目标，有条件的地方可由导游行业组织来承担导游培训任务。

3. 加快推进导游体制机制改革工作。探索建立体现导游专业技能、职业素养、执业贡献、从业年限等综合因素的职业评价制度，促进导游薪酬和社会保险制度落实，依法保障导游合法劳动权益。

4. 举办导游大赛，培育一批职业素养好、服务技能强的先进典型。

市场主体和行业组织行动

1. 市场主体和导游行业组织应加强对专职和兼职导游人员的管理，完善导游和领队的培训和管理制度，有条件的企业可制定领队执业相关标准。旅游区点可探索聘请专业技术人员特别是退休专家、教师等从事专业讲解工作。

2. 导游等行业组织要维护导游和领队的合法权益，加强对先进人物和典型事迹的宣传推广，表彰一批优秀人员，提升职业荣誉感。

（六）增强旅游市场秩序治理能力

平稳有序的旅游市场秩序是现代治理能力的重要体现，是旅游服务质量提升的重要指标。要不断增强发现旅游市场秩序薄弱环节、解决当前突出矛盾和长期积累矛盾的能力，提升治理水平，推动旅游市场秩序持续向好。

政府行动

1. 提升发现问题的能力。加强旅游市场秩序舆情监测，及时发现问题、妥善处置、总结经验，并据此完善相关政策和制度。全面梳理本地区旅游市场秩序问题的特点和规律，对具有本地个性特点的问题，出台有针对性的整治措施。对本地旅游市场秩序问题要有研判和预防措施。

2. 按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，强化旅游市场综合监管，对具有共性的“黑社”“黑导”“黑车”和“黑店”等违法违规行为，联合市场监管、公安等部门，加大打击力度。保持对“不合理低价游”、强迫或者变相强迫消费、虚假宣传等高频违法行为的高压态势。

3. 畅通旅游投诉渠道，制定旅游市场“诉转案”工作规范，推进“诉转案”、行政执法与刑事司法相衔接工作，加强有效衔接，实现高效处理。及时公布违法违规典型案例，强化震慑。

4. 加强执法队伍建设，强化法制宣传教育，完善执法培训体系，提高执法办案量，提升执法程序规范化水平，不断增强执法人员的执法办案能力。

5. 创新监管方式，提高监管能力。全面推广使用全国旅游监管服务平台，运用大数据实现精准监管和分类监管。支持和鼓励重点旅游地区先行先试，创新现代旅游治理机制。

市场主体和行业组织行动

1. 市场主体须自觉遵守《中华人民共和国旅游法》等相关法律法规，增强依法规范经营意识，注重培育和提升企业形象。

2. 旅游协会等行业组织应创新活动形式，通过活动、培训、研讨会、行业评奖等多种形式，大力倡导依法规范经营。

（七）建立完善旅游信用体系

信用是市场的基石，信用制度是旅游服务质量提升的重要保障。要适应旅游市场监管的新形势新需要，以建立“黑名单”和“重点关注名单”制度为突破口，加快建立以信用监管为核心的新型旅游监管制度，不断完善旅游信用体系。

政府行动

1. 建立“黑名单”制度。出台旅游市场黑名单管理办法，将具有严重违法失信行为的旅游市场主体和从业人员、人民法院认定的失信被执行人列入全国或地方旅游市场黑名单，实施惩戒。

2. 建立“重点关注名单”制度。出台旅游市场重点关注名单管理办法，将具有违法失信行为的旅游市场主体、从业人员列入重点关注名单，实施惩戒。

3. 支持和鼓励社会力量积极参与旅游行业信用建设，推进征信、评信与用信。

市场主体和行业组织行动

1. 旅游市场主体和从业人员应将诚信作为服务的基本理念和自觉行为，不断提升企业诚信口碑。

2. 行业组织应完善行规行约，组织开展行业诚信建设、质量评议等活动，促进行业规范诚信经营。

三、保障措施

（一）加强组织领导

地方各级文化和旅游行政部门要充分认识旅游服务质量提升工作的重要意义，将旅游服务质量提升工作纳入地方各级政府质量提升工作总体部署，建立旅游服务质量提升的领导机制和协调机制，加强与市场监管、公安、网信、电信主管等部门的合作，明确职责分工。要结合本地实际情况，研究制定具体落实方案，可适当扩展相关内容，突出创新和地方特色。要将任务分解和统筹协调结合起来，分阶段、分步骤组织实施，确保旅游服务质量提升工作取得实效。

（二）加强标准建设

要以标准实施促进质量提升，重点加强旅游新业态和产业融合类旅游服务标准的制定修订工作，对照国际先进标准，修订和完善国内旅游服务标准。加大旅游服务标准的宣传贯彻和培训力度，尤其要对游客宣传旅游标准，使游客了解优质旅游服务应达到的相应水平，增

强监督能力，倒逼旅游经营者提升服务质量。要开展旅游标准化试点工作，创新旅游服务标准化管理体制，形成政府、市场主体和行业组织协调配合、共同推进的工作格局。

（三）加强政策保障

要围绕旅游服务质量发展目标，加大对旅游服务质量提升的政策扶持力度，要推动政府部门向社会购买优质旅游服务。要将旅游服务质量教育纳入旅游教育培训体系，引导建立高等院校、科研院所、行业协会和旅游企业共同参与的旅游服务质量教育网络。各地可结合实际，对在旅游服务质量提升方面取得突出成绩的单位和个人给予奖励。

（四）加强效果评估

要加强对旅游服务质量提升计划落实情况的跟踪评估，逐步建立和完善旅游服务质量评价体系，并于2019年11月底前和2020年11月底前向文化和旅游部报送本地旅游服务质量提升计划落实情况，提出意见建议。文化和旅游部将对各地落实情况开展第三方评估。

文化和旅游部

2019年1月16日

春节前夕，文化和旅游部出台了《关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》（以下简称《指导意见》），对进一步提高旅游管理服务水平、提升旅游品质、推动旅游业高质量发展做出部署。根据我市实际，应如何进一步提升旅游景区的服务质量？

中山大学旅游学院教授、副院长张朝枝：针对我市主要景区以家庭亲子游主的特点，在提升景区服务质量方面，重点要提高无障碍设施的水平，加强景区智慧化能力建设，完善景区风险防范与预警机制，确定合理的景区承载力及相应的防范机制。同时，要加强景区文化小品建设，提升景区文化品位，彰显地方文化特色，充分体现文旅融合，景城融合，使景区成为粤港澳优质生活圈的重要载体。

广州大学旅游研究与规划策划中心教授肖星：在我看来，要进一步提升广州景区的服务质量，关键是要抓好以下四項工作：一是做美做精景区硬环境(如标识系统、停车场、大门景、游客中心、游步道、垃圾箱、旅游厕所、环境保洁等)，让游客一进入景区就感到眼前豁然一亮，到处美仑美奂，而且非常精致；二是主打旅游产品要有亮点和特色，或突出观赏性、休闲性，或突出参与性、互动性，让游客觉得物有所值，不虚此行，来了还想再来；三是基本业态配套(如文创商品、特色餐饮)要完善，让游客觉得处处方便，心满意足，没有缺憾；四是员工应该训练有素、着装得体，不仅服务热情、周到，还要熟悉景区，精通业务，让游客觉得既温馨，又专业。

广东决策研究院旅游产业研究中心主任、博士、副教授李铭建：指导意见明确区分了政府主管部门与市场主体(行业协会)的责任和任务，进一步体现了各司其职的细化管理思路。

结合广州地区旅游区点，服务质量审核复核应成为长抓不懈的日常工作。作为全省乃至岭南地区的排头兵，广州景区的实力雄厚，阵容整齐，市场庞大，文化内涵丰富，应当打造一批引领大湾区文旅发展的具有国际影响力的标杆景区。在这个雄心之下，会要对全市的导览体系(包括路面、景区和网上)进行跨部门协调、规范，景区和行

业协会也要对服务体系标准和人员培训不断升级。要认识到，与近邻的港澳相比，广州景区在导览、便捷性和人员服务培训方面有相当差距，在红色旅游、乡村旅游、生态旅游等的文化特色建设方面，也与江浙、四川等地有相当差距。需要积极学习，取长补短，落到实处。

本期发至：各会员单位、广州各区（县级市）文广旅局及相关友好协会

报送：广州市文化广电旅游局、广州市民政局

抄送：广州市林业和园林局

协会联系人：邹义荣、潘丽雯；

协会网址：www.gata.org.cn

联系电话：81098665 传真：81093460

E-mail：81098665@163.com



景协微信公众号

(共印 200 份)