

(B类)

淄博市张店区文化和旅游局

张文旅字〔2023〕65号

签发人：石璐

对区政协十三届二次会议委员第61号提案的答复

孙玉萍委员：

您提出的《关于强化危机管理，营造安全旅游环境建议》的提案收悉，现答复如下：

一、开展情况

目前，张店区共有A级景区两家，五家正常营业的星级酒店。旅行社70余家。为全面快速复苏旅游市场，提振消费，中央、省、市、区都出台了相关规范市场的政策。针对旅游企业进行了政策层面的引导，张店区下发了关于文旅融合高质量发展若干补贴政策。

1、规范市场方面。为了保障旅游者和旅行社企业的合法权益，营造健康有序的旅游环境，由文旅公共服务中心主任带队，组成联合检查组。对全区的旅行社地址、名称、联系人，营业情况进行了一次大排查。一）要求旅行社组团建档，购买责任险。与参团旅游者签定国家文化和旅游部制定的示范性合同。旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明。组团旅行社将组织的旅游者(旅游业务)以转团或拼团方式转交第三方旅行社操作，必须经旅游者书面同意确认。第三方旅行社不得再次转团或拼团，并严格执行组团社合同约定，未经旅游者同意，不得擅自增减游览项目和额外收取任何费用。二）旅行社、分社、服务网点在经营中要严格按照核定的营业范围开展经营活动，不得超范围经营，不得在网络、报刊等媒体中以他社名义宣传、招揽、组织旅游活动，不得将旅行社业务委托给社会闲散人员。要求旅行社分社及服务网点，应当将《旅行社分社备案登记证明》或《旅行社服务网点备案登记证明》，与营业执照一起，悬挂在经营场所的醒目位置。服务网点不得以设立旅行社的名义自行设计旅游产品和采购旅游服务商，自行组织开展旅行社经营业务活动。三）旅行社要积极宣传文明旅游内容。倡导安全、文明、绿色、健康旅游新风尚，落实文明旅游的行前教育和行中引导，通过行前会、游客须知、导游讲解等多种形式、多渠道宣传文明旅游工作。

总之通过不断规范，检查，督导，线上下线沟通，督促全区旅行社要提高自身服务标准、服务行为、服务语言，通过开展岗

位练兵，服务明星评选等活动，提升员工的服务积极性和服务质量，打造特色文明旅游品牌。

2、在规范旅游租车管理方面。一是要求旅行社用于旅游客运的车辆必须是具有合法旅游客运资质的车辆。严禁使用无旅游营运资质的“黑车”、车况差车龄高的“病车”。二是要求旅行社在租用车辆前，应认真核查旅游客运企业及驾驶人员的营运证件，核查旅游客运企业《经营许可证》界定的经营范围是否符合旅行社用车行程范围需要。三是要求旅行社租用车辆时，必须与旅游客运企业签订租车合同和用车确认书，旅游租车合同须载明双方应承担的安全责任，对租车价格、车辆情况、行驶路线、驾驶员安排、安全管理、应急处置等进行内容约定，并作为旅行社团队档案的组成要件，用车确认书项目内容必须填写齐全、详实。以上情况我们都通过文旅局执法大队联合交通局不定期，节假日旅行社发团之前不断进行了检查。

3、增强安全服务意识。要求旅行社要定期组织全体员工进行安全教育和导游业务培训，提高全员安全意识和应急处置能力。随团导游要切实履行监督责任，及时提醒驾驶员遵守交通规则，不疲劳驾驶、不超速驾驶，确保游客人身和财产安全；带团过程中及时提醒游客注意安全，严格遵守相关区域的安全管理规定。旅行社必须购买旅行社责任保险，为所聘用的导游人员投保旅游意外伤害保险，必须做好游客个人旅游意外险的推荐和投保服务，加强对游客行前安全教育和必要的安全提示。

4、景区治理方面：淄博陶瓷琉璃馆为国家一级博物馆，分为陶瓷展陈、琉璃展陈和陶琉文化体验互动、文创产品销售四部分，采用声、光、电、像等最新科技手段，全方位多角度立体式展现了陶瓷、琉璃的发展历程。为了满足参观需求，目前增加了四组安检机，一共是六组，保障游客快速顺利通行。正门值班人员、保安、志愿者参与到维护人员进馆工作中，疏导游客排好队，并发放宣传册。一是精选了十个网红拍照的打卡点，并设导览图，宣传册，让游客短时间内了解陶琉馆全貌，为游客短期内驻足提供帮助，明确游览指导，避免馆藏集中的点位集中人群。二是增加了地面、墙面、指示灯、指示牌导览标识，明确了游览线路。三是增加了大学生志愿者服务人数，志愿者穿志愿服，免费导引，讲解，为游客提供基础服务。四是增加了储物柜的数量和大件物品的存放处，有专人进行看护。满足游客储物需求。五是设置自助饮水机，自动体外除颤器（AED）设备。在大厅西区设置游客中心，提供旅游宣传册，提供轮椅，婴儿车。讲解员全员在岗，开馆期间满足游客讲解需求，同时大厅配备了自助讲解器解决讲解人员高峰不够的问题，可以自主租借。自助讲解器，链接陶琉馆小程序，全景博物馆系统进行实时导览和讲解。六是大厅配备了咖啡吧、茶台，在大厅南北两侧，二楼到四楼重点展厅出入口加充电宝租赁设备。

张店玉黛湖景区为保障能够良好地服务各地游客，玉黛湖景区领导小组对景区所有安全隐患检测，践行“安全第一、预防为

主、综合治理”的安全方针，坚持“隐患就是事故”的理念，按照“全覆盖、零容忍、严督查”的要求，有效防范重特大安全事故的发生，确保景区安全稳定的营业环境。重点风险隐患工作措施。一是针对景区面积绿植覆盖面大，园区围墙低少，园外人员比较混乱，墙外安全隐患大，对园区造成的安全隐患大，针对这些景区领导小组安排专人每日进行外围和园内巡逻，消除此类安全隐患，确保园内游客安全，给游客营造一个安全舒适的游园环境。二是景区基础设施陈旧，需更新维护的设施较多，包括路面、路灯等，景区针对以上问题，进行积极整改。加大景区卫生清理力度，规范车辆、垃圾回收桶摆放；对于堆放的垃圾进行及时清理，杜绝乱堆乱放现象；规范互动游戏区摊位管理，现场禁止摆放杂物；对于倒伏树木进行清理，杜绝安全隐患。

二、下一步打算

1、继续加大巡查，对旅行社要按一团一档的要求，建立规范统一的业务档案。业务档案要包括团队旅游合同、行程单、游客信息(包括联系电话)、与地接社(或组团社)业务往来确认单、游客意见反馈表等及其他相关资料，按照 ZT-国内旅游组团业务档案、JT-国内旅游接团业务档案、CJ-出境旅游业务档案、RJ-入境旅游业务档案和 YRY-一日游业务档案等类别进行整理汇总。旅行社做好“一团一报”工作，及时、全面、准确地在全国旅游监管服务平台，上传电子合同，填报组接旅游团队信息，做到旅游团队信息可查询、可追踪。

2、抓好旅行安全管理。1、强化安全主体责任。旅行社是旅游团队安全保障第一责任人，要按照《旅游法》及有关安全法律法规规定，建立健全安全监管规章制度。旅行社要把安全保障放在首位，提前对旅游产品，尤其是高风险旅游产品进行安全评估，合理规划旅游线路，妥善安排旅游团队行程，提醒游客购买旅游意外保险，确保规避旅游风险。旅游过程中发生意外事故应及时向行业主管部门报告。

3、抓好整合资源，扩大市场开放度。为景区旅游注入新的流量是今年工作的主要方向。我们将对上争取更多优惠、补贴政策。利用省、市各类网络平台，为景区加强宣传营销，推进景区后续提质增效发展提供支持和服务。同时利用中心城区的客流量优势，实施品牌战略，立足中心城区辐射带动作用，发展针对景区、乡村微旅游打卡点，打造乡村微旅游休闲度假游。

4、办好节庆活动，加大旅游宣传促销力度。在举办“乡村旅游好时节”节庆活动的同时，尝试开发寓教于乐的研学旅游、民俗风情等新型节庆活动。1、利用省、市、区研学基地、廉政教育基地，按照节庆日的时间节点提前谋划，支持旅游企业发展研学游。2、开发红色旅游景区，开展红色旅游进校园，培养推出红色研学线路。3、打造乡村微旅游线路。主要是增加旅游“吃住行，游购娱”的要素，促进各个特色旅游新亮点新消费。上半年3月中旬带领旅游企业进行踩线。3月下旬进行研学线路、乡村线路、红色线路进行中期策划。4月进行宣传推广带团的模式。

4、推出中心城区的网红打卡点。通过推荐和网络投票评选推介十个网红打卡点，提升中心城区微旅游的热度，扩大旅游消费，倡导本地市民和周边游客到张店打卡购物，带动文旅市场消费热度。

5、建立良好品牌意识，扩大旅游商品销售空间。目前发展旅游纪念品产业是张店区作为中心城区旅游产业发展的重要提升需求。一是做好旅游商品的宣传与文化知识的普及工作；二是注重营销。利用互联网和旅游景点、单位与旅游企业的平台，做好旅游商品营销；利用张店文化市场挖掘培养旅游商品品牌企业；利用星级酒店旅游商品集中优势打造旅游商品特色店；三是积极参与各类旅游商品大赛，推动当地文化特色，品牌效应；四是整合调动张店商务楼宇、文创园、文旅时尚街区的潜在旅游资源和文旅场馆优势，发挥中心城区商贸优势，发展张店作为旅游商品集散中心的特色；五是培养旅游商品的直播基地，利用直播和视频号，引导企业培养各自的品牌识别度。

6、用好“淄博烧烤”流量，为企业带留量。“淄博烧烤”出圈后，首先我们加大我区文旅资源的宣传力度，文旅公共服务中心将张店文旅宣传折页及重点景区和文创街区等宣传资料投放到网红烧烤点、淄博火车站、八大局等人流量比较大的打卡点，为宣传我区旅游资源助力；其次为用好“淄博烧烤”出圈流量，迎接“淄博烧烤”专列的游客，根据市文旅局统一安排，在4月8号，张店区文旅局联合重点景区和网红打卡点，走上“淄博烧

烤”专列开展了推介活动，在专列上除了给游客们介绍我区旅游资源，跟游客互动，还精心为每位游客准备了我区特色旅游纪念品；第三根据市文旅局统一工作安排，4月14日区文旅局工作人员联合文旅企业及网红街区继续走进淄博站开展张店区文旅资源推介活动。为张店旅游企业带来了大量客源，为张店文旅事业发展奠定了基础。

今后，我们将继续细化工作，欢迎你提出宝贵意见。谢谢！
以上汇报请您阅示。

张店区文化和旅游局

2023年5月30日

（联系单位：张店区文化和旅游局，联系人：刘雁,联系电话：2278904）

抄 送：区督查工作中心、区政协提案工作委员会