



# 政府信息公开

请输入搜索条件



首页 > 市场管理

标题：文化和旅游部办公厅关于开展旅游市场服务质量评价体系建设试点工作的通知

索引号：357A11-16-2024-0206

文号：办市场发〔2024〕43号

发布机构：市场管理司

发布日期：2024-03-26

分类：市场管理；通知

关键词：旅游市场服务质量评价体系

## 文化和旅游部办公厅关于开展旅游市场服务质量评价体系建设试点工作的通知

发布时间：2024年03月26日

字体：[大中小]



北京市、内蒙古自治区、辽宁省、江苏省、安徽省、江西省、山东省、湖北省、广东省、海南省、云南省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区文化和旅游厅（局）：

建立旅游市场服务质量评价体系是提升服务质量、推动行业高质量发展的有力举措。近年来，党中央、国务院出台的一系列重要文件对“服务质量评价”提出了明确要求，《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》明确提出，“建立旅游服务质量评价体系”；《“十四五”旅游业发展规划》将“建立健全旅游市场服务质量评价体系”列为重点工程。近年来，消费需求品质化、多元化、个性化趋势日渐明显，建立以游客为中心的旅游市场服务质量评价体系的要求更加迫切。

为贯彻落实党中央、国务院关于质量强国建设的决策部署，推动建立旅游市场服务质量评价体系，文化和旅游部经研究决定在前期工作的基础上开展旅游市场服务质量评价体系建设试点工作。现将有关事项通知如下。

### 一、试点范围

在与各地文化和旅游行政部门充分沟通的基础上，综合考虑地域分布、市场特点、发展程度、保障能力和参与意愿等情况，确定北京市、内蒙古自治区、江西省、山东省、宁夏回族自治区，辽宁省大连市、江苏省扬州市、安徽省合肥市、湖北省恩施土家族苗族自治州、广东省佛山市、海南省昌江黎族自治县、云南省丽江市、新疆维吾尔自治区博尔塔拉蒙古自治州等为试点地区。

### 二、重点任务

试点地区对本地区2024年旅游市场服务质量情况开展评价，探索保障机制和实施路径，明确数据来源，总结评价过程中的问题和经验，对质量评价工作模式及评价模型提出建设性意见建议。

一是建立协调保障机制。试点地区要建立协调保障机制，协调相关部门和企业积极参与试点工作，给予必要的人员、经费保障和工作便利。

二是开展数据采集工作。根据旅游市场服务质量评价指标体系开展数据采集工作。数据采集工作应当遵循“最小、必要”原则。试点地区应当妥善存储、使用数据，确保数据安全。

三是实施服务质量评价。试点地区运用评价模型整理分析采集的数据，总结试点过程遇到的问题、解决方案及工作经验，提炼制度性成果，形成评价报告。

### 三、时间安排

(一) 启动阶段（2024年4月）。2024年3月底前文化和旅游部市场管理司召开动员部署会，进一步明确试点工作的任务和要求；邀请专家团队提供技术支持。各试点地区结合实际，编制实施方案，细化试点任务，明确责任分工，于4月30日前将具体实施方案报送文化和旅游部市场管理司。

(二) 实施阶段（2024年5月至2025年3月）。各试点地区按照实施方案就本地区2024年旅游市场服务质量情况实施评价，探索保障机制和实施路径，明确数据来源。文化和旅游部市场管理司定期召开试点工作推进会，加强跟踪分析和督促指导，确保试点工作顺利推进。

(三) 总结阶段（2025年3月至5月）。各试点地区文化和旅游行政部门于2025年3月31日前向文化和旅游部市场管理司反馈评价报告和试点工作总结，提炼试点经验，提出完善旅游市场服务质量评价体系及配套政策的建议。文化和旅游部市场管理司于2025年5月底前汇总各试点地区工作情况，总结推广各地的好经验、好做法，推动形成制度性成果。

### 四、有关要求

各试点地区要高度重视试点工作，加强组织实施，突出自身优势和地方特色，创新工作内容、工作方式，深入推进试点任务。市（县）级试点单位所在地的省级文化和旅游行政部门要切实加强指导和督促，确保试点任务落地落实。

文化和旅游部将对试点工作中探索形成的典型经验做法在全国范围内宣传推广，视情对表现突出的试点地区予以通报表扬。

特此通知。

文化和旅游部办公厅

2024年3月21日



扫一扫在手机打开当前页



关于我们 | 网站地图 | 版权保护 | 免责声明

版权所有：中华人民共和国文化和旅游部 地址：东城区朝阳门北大街10号 邮政编码：100020

ICP备案编号：京ICP备18030242号-1 电话：010-59881114

网站标识码bm23000001  京公网安备11040202440050号

