

努力推进旅游公共服务高质量发展

——文化和旅游部公共服务司负责同志就《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》答记者问

近日,文化和旅游部、国家发展改革委、财政部、自然资源部、住房城乡建设部、交通运输部、农业农村部、应急管理部、国家消防救援局等9部门联合印发《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》(以下简称《指导意见》)。文化和旅游部公共服务司负责同志就《指导意见》有关问题,回答记者提问。

问:请介绍一下《指导意见》出台的背景和重要意义?

答:5月17日,全国旅游发展大会在京召开。这是党中央首次以旅游发展为主题召开的重要会议,意义重大,充分体现了党中央立足党和国家事业发展全局,着眼更好满足人民美好生活需要,以旅游助力经济社会高质量发展、中国式现代化建设的战略考量。会议围绕贯彻落实习近平总书记关于旅游工作的重要指示精神,分析当前旅游发展的新机遇新挑战,提出做好新时代旅游工作的总体思路 and 重点任务,对完善现代旅游体系、推动旅游业高质量发展、加快建设旅游强国作出全面部署。其中,加强旅游公共服务工作、完善旅游公共服务体系是重要内容。

旅游公共服务作为现代旅游体系的重要组成部分,关系到广大游客的切身利益。当前我国已全面进入大众旅游时代,旅游散客化、消费大众化、出游个性化、需求品质化特征日益明显,人民群众对旅游公共服务有着越来越高的期待。经过近些年

的努力,我国旅游公共服务建设取得重要进展,服务设施不断完善,服务水平不断提升,但仍存在着旅游公共服务投入不足、保障不够充分、发展不平衡等问题,一些地方特别是经济欠发达地区旅游公共服务基础设施仍显落后,服务功能不够完善,发展水平与我国高速增长的市场不相匹配。针对上述问题,如何补齐旅游公共服务短板、弱项,完善配套服务,进一步提升服务水平,营造良好的旅游消费环境,让游客玩得安心、玩得舒心,是摆在我们面前的重要任务。

《指导意见》立足新时代我国旅游业发展的阶段性特征,以高质量发展为主题,以重大项目为抓手,聚焦重点地区、重点环节、重点时段,明确了当前和今后一个时期推进旅游公共服务高质量发展的总体要求和重点任务,为推进旅游公共服务工作提供了政策依据。《指导意见》的出台,既是破解旅游公共服务发展难题、完善供给体系、稳步提升保障能力的迫切需要,也是推动旅游业高质量发展的重要要求,对于健全旅游公共服务体系、提升我国旅游业竞争力、增强人民群众获得感幸福感具有重要意义。

问:请介绍一下《指导意见》制定的依据和过程?

答:党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视旅游业发展,作出了一系列重要决策部署。2013年公布施行的《中华人民共和国旅游法》第三条规定“国家发展

旅游事业,完善旅游公共服务,依法保护旅游者在旅游活动中的权利”,从法律上对推进旅游公共服务建设提出了要求。2021年12月,国务院印发的《“十四五”旅游业发展规划》,明确提出了“健全旅游基础设施和公共服务体系”重要任务。2024年5月,全国旅游发展大会也对旅游公共服务工作作出专门部署。

为贯彻落实党中央有关决策部署,文化和旅游部会同有关部门于2022年10月谋划起草《指导意见》,并同步开展了相关课题研究和专题调研工作。2023年7月,初步形成《指导意见》(征求意见稿)》。在起草过程中,我们认真学习贯彻党的二十大精神,结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育,注重将制度设计与基层实践紧密结合,注重开门问策、集思广益,多次征求有关部门、地方文化和旅游部门及各方专家的意见,经过走访调研、充分酝酿和反复修改,最终形成了目前的《指导意见》。

问:推进旅游公共服务高质量发展的总体要求和目标任务是什么?

答:推进旅游公共服务高质量发展必须坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神,深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,习近平总书记关于旅游发展的重要论述和重要指示以及全国旅游发展大会精神,围绕国家重大发展战略,以高质量发展为主题,集中力量解决旅游公共服务领

域的短板、弱项,计划利用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,与旅游业高质量发展相匹配的旅游公共服务体系,旅游公共服务有效供给明显扩大,服务效能明显提升,对薄弱领域、高峰时段和特殊人群的服务保障能力明显增强,人民群众对旅游公共服务的满意度明显提高。

问:推进旅游公共服务高质量发展的基本原则是什么?

答:当前,推进旅游公共服务工作应当坚持以下原则:一是坚持政府主导,多方参与。强化各级政府在旅游公共服务中的主体责任,充分发挥有为政府和有效市场的作用,引导行业协会、非营利组织、市场主体和公众广泛参与,加快形成主体多元、保障有力的旅游公共服务供给体系。二是坚持问题导向,重点突破。坚持旅游为民,围绕旅游消费大众化、出游个性化、需求品质化的发展趋势,聚焦旅游公共服务领域的突出问题,集中力量破解旅游高峰期游客“出行难”“停车难”“如厕难”等难题,培育优质旅游服务品牌,加强旅游服务质量监管,让游客玩得安心、玩得舒心。三是坚持统筹兼顾,均衡发展。统筹区域之间、城乡之间旅游公共服务建设,加快推进协调发展。统筹群体之间、国内外游客之间的旅游公共服务需求,充分保障游客权益。统筹公共文化服务和旅游公共服务发展,持续深化文旅融合。统筹社会公共服务和旅游公

共服务供给,全面实现主客共享。四是坚持改革创新,提质增效。深化旅游公共服务供给体制改革,创新建设运营管理模式和机制,盘活存量资源,增加有效供给。充分应用现代科技,大力推进旅游公共服务数字化、网络化、智能化建设,创新服务方式,提高服务品质,提升服务效能。

问:《指导意见》主要包括哪些内容?提出了哪些重点任务?

答:《指导意见》主要包括总体要求、主要任务、组织保障三个部分。其中,第一部分明确了推进旅游公共服务高质量发展的指导思想和目标任务;第二部分提出了推进旅游公共服务高质量发展五大方面共15项任务;第三部分从资金、土地、标准化建设等方面提出了组织保障的具体措施。关于重点任务:一是在优化旅游公共信息服务方面,《指导意见》提出,要优化线下旅游服务中心布局,打造新型旅游服务中心;加强线上旅游公共信息服务,建设智慧旅游公共服务平台;加强旅游公共信息服务资源整合,推动跨部门、跨行业的公共信息数据共享、发布。二是在完善旅游公共交通服务方面,《指导意见》提出,要加强旅游交通基础设施建设,实施国家旅游风景道工程,推出一批配套服务好、道路风景美、文化特色鲜明的国家旅游风景道;提升旅游交通公共服务设施建设和管理水平;优化旅游交通运输服务,解决旅游高峰期拥堵问题。三是在强化旅游应急

救援服务方面,《指导意见》提出,要加强旅游应急救援机制建设,强化旅游重点领域和关键环节的安全管理;优化旅游应急救援设施设备布局;增强旅游应急救援的社会参与。四是在加强旅游惠民便民服务方面,《指导意见》提出,要开展形式多样的旅游惠民便民服务;推动旅游惠民便民设施建设改造;提升入境旅游公共服务水平。五是在促进公共文化服务和旅游公共服务融合发展方面,《指导意见》提出,要促进文化和旅游公共服务设施功能融合,鼓励有条件的地方推动公共文化设施与旅游服务中心一体化建设;要丰富旅游场所公共文化服务内容,进一步提升旅游场所的文化内涵;提升公共文化场所旅游公共服务水平,增强旅游吸引力。

问:推动《指导意见》的贯彻落实下一步有哪些工作举措?

答:7月2日,文化和旅游部在江苏常州召开全国旅游公共服务工作推进会,对贯彻《指导意见》进行全面部署,推动《指导意见》落实落地。下一步,我们将结合会议部署要求,重点做好以下工作:一是广泛开展宣传,通过各类媒体平台对《指导意见》进行报道,及时组织专家进行政策解读。二是研究制定并出台旅游公共服务相关标准规范,为各地推进旅游公共服务建设提供业务指导。三是加强监督检查,建立常态化监督管理机制,推动地方部门落实主体责任,将各项任务落细落实落地。

河北

完善服务体系 实现主客共享



河北省正定县游客服务中心
河北省文化和旅游厅供图

近年来,河北省以满足游客旅游服务需求为根本目标,以促进旅游业高质量发展为着力点,全面推进旅游公共服务体系建设工作,旅游公共服务得到长足发展。

一是标准引领系统推进。河北省旅游工作领导小组统筹推进全省旅游公共服务体系建设工作,颁布实施《河北省旅游公共服务体系规划》,制定《全域旅游公共服务体系建设指南》《旅游交通引导标识设置规范》等7项标准规范。

二是强化资金支持力度。2015年以来,河北省共安排省级补助资金4.1亿元,支持全省旅游公共服务体系建设工作。省级旅游产业发展大会每年安排1亿元重点支持举办地旅游基础设施建设提升和旅游环境整治等工作。

三是构建快旅慢游旅游交通网。河北省共建成风景道绿道7500余公里、旅游交通引导标识4497处、高速公路旅游功能服务区45座,构筑起“高速连通域外、快速直达景区、环线串联景点”的高效便捷旅游路网。

四是打造便捷乐享旅游服务网。全省建成旅游服务中心176座、旅游集散中心62座,开通旅游直通车线路145条,畅通旅游客运“微循环”,为游客提供更加自由舒适、便捷优惠的出游方式。

五是旅游厕所革命成效显著。河北省共建设提升旅游厕所7411座,7212座旅游厕所上线高德、百度电子地图,实现全省A级景区和重点区域旅游厕所全覆盖。

六是创新推进文旅融合发展。河北省依托文博场馆建设旅游服务

中心32座,推动游客比例较高的文化场馆完善旅游咨询、宣传展示等服务内容。开展“遇见艺术”主题活动,以戏曲快闪、文化进景区等形式将惠民演出、“村晚”、戏曲艺术融入旅游街区、景区、商超等地。

《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》为河北加快旅游强省建设,提升保障能力,完善供给体系,提高服务水平,推动旅游公共服务高质量发展指明了方向。下一步,河北省将深入学习贯彻习近平总书记对旅游工作作出的重要指示以及全国旅游发展大会精神,着力从以下几方面抓好《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》落实:

一是打造一批风景道路美、配套服务好、文化特色鲜明的国家级、省级旅游风景道,充实旅游风景道文化内涵和服务内容。

二是改造提升一批旅游服务中心,重点推动游客服务中心进机场、车站、码头、高速公路服务区、高等级旅游景区、旅游休闲街区和博物馆等游客聚集区域。持续完善旅游集散中心交通接驳、票务预订、信息咨询、宣传推广、旅游商品和文创产品展销等服务。

三是探索智慧旅游交通标识建设,合理增设一批旅游交通引导标识,提高旅游交通标识标牌设置的规范化和人文化水平。

四是加快推进旅游厕所2022版新国标达标评定工作,科学配置男女厕位比例,大力加强无障碍厕位和家庭卫生间建设,推动3A及以上等级旅游景区以及国家级、省级旅游度假区实现家庭卫生间全覆盖。

江苏

升级服务品质 强化便民惠民

近年来,江苏省文化和旅游厅锚定建设世界重要旅游目的地目标,坚持旅游为民、旅游富民,着力完善现代旅游体系,扎实推进旅游业高质量发展融入中国式现代化江苏新实践。旅游公共服务为江苏旅游业健康繁荣发展提供了强有力的支撑。

一是完善旅游公共服务设施。健全重点旅游目的地咨询和交通集散体

省级文化和旅游公共服务机构功能融合试点工作。张家港市永联村(社区)率先形成国内首个公共文化服务和旅游融合建设标准,取得公共文化服务和旅游公共服务“双丰收”。南京市秦淮区图书馆拓展服务功能,形成具有本地特点和推广价值的文旅公共服务融合发展特色和成功经验。

五是加强旅游便民惠民服务。



江苏省常州市沪宁高速芳山恐龙主题服务区
江苏省文化和旅游厅供图

系,完善游客服务中心、旅游集散中心、服务驿站、导览标识、旅游码头等基础设施以及旅游厕所、停车场等公共服务配套。创新实施“最美公共文化空间打造计划”。持续推进“旅游厕所革命”,15座旅游厕所获评全国示范性旅游厕所。

二是促进旅游与交通融合发展。突出地域旅游与文化特色,形成了阳澄湖服务区、茅山服务区等亮点;全省各重点旅游城市均开通旅游专线;苏州、镇江、淮安等城市开发了交通与酒店、餐饮、景点结合使用的“转转卡”。旅游连接线建设日益完善,旅游区的通达性不断提升。江苏高速公路服务区成为全国文明样板示范工程。

三是加快智慧旅游建设。顺应“文旅+科技”发展趋势,推动实现公共服务数字化城乡全覆盖,国有A级以上旅游景区和省级及以上旅游度假区智慧化转型升级全覆盖。建设集智慧服务、智慧监管、智慧分析三大功能于一体的江苏智慧文旅平台。苏州市“君到苏州”智慧文旅线上服务平台;获评全国旅游公共服务十佳案例。

四是推动文旅公共服务融合发展。推动文化和旅游公共服务机构功能融合,先后开展5个国家级和15个

实施一系列旅游便民惠民举措,有效释放旅游消费潜力。扬州市向游客免费开放景区附近学校、政府机关内部停车场和政府食堂,推出“微笑扬州”旅游志愿服务,向游客赠送旅游平安险,各类服务深受游客欢迎和好评。

下一步,江苏省将继续深入学习贯彻习近平总书记关于旅游工作的重要指示精神和全国旅游发展大会精神,认真贯彻落实《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》,推动全省旅游公共服务高质量发展,重点围绕以下几方面发力:持续完善旅游公共服务基础设施,优化空间布局,增强旅游公共服务的均衡性和可及性;完善旅游信息服务,拓展智慧旅游系统的技术深度、覆盖广度,强化数据整合,优化升级“江苏智慧文旅平台”;提质旅游交通服务,完善“快进慢游”旅游交通网络;融合文旅公共服务,积极推进文化和旅游公共服务多样化、深度融合;突出旅游便民惠民,重视“主客共享”“无障碍旅游”;升级旅游公共服务品质,在规范化、标准化的基础上提升人性化、精细化服务水平;强化旅游安全保障,提升文旅安全监管和应急救援服务能力。

四川

加强组织实施 力求取得实效



四川省雅安市熊猫山谷旅游厕所
四川省文化和旅游厅供图

近年来,四川省委、省政府高度重视文化和旅游工作,把发展文化和旅游作为省之大计、省之要事。四川连续5年召开全省文化和旅游发展大会,连续5年开展天府旅游名县评选,形成全省大抓文化和旅游发展的浓厚氛围,有力推动了全省旅游公共服务高质量发展。

一是不断完善旅游公共交通服务设施,旅游通达条件持续改善。目前,四川高速公路已覆盖全省21个市(州)政府所在地、146个县(市、区)、铁路覆盖20个市(州)。改造提升了一批旅游交通干线、公交旅游专线50条,公路客运已覆盖全省主要景区景点。

二是旅游咨询服务体系更加健全。全省实现每个市(州)均有一个旅游集散中心,部分市(州)不断提升旅游集散中心一体化功能。旅游咨询服务中心覆盖主要交通枢纽、景区景点、商业步行街区等区域。服务区、自驾车营地和旅游景区导览、导游、警示等标识系统不断完善。

三是优化配置旅游信息化设施,推动旅游公共服务信息化水平有效提升。全省重点旅游城市核心区、4A级以上旅游景区和省级以上旅游度假区游客集中区域、3星级以上宾馆和四星农家乐等公共区域WIFI全覆盖,4A级以上旅游景区和省级以上旅游度假区的游客集中区域视频监控全覆盖基本实现。“智游天府”文

化和旅游公共服务平台有效赋能文旅生产方式、体验方式、服务方式。

四是推动旅游公共服务标准化建设。创新制定《四川省文化旅游公共服务平台建设导则》《DB51/T 2917—2022县域智慧旅游城市建设指南》《DB51/T 2916—2022智慧旅游饭店建设指南》等标准。

下一步,四川省将深入学习贯彻习近平总书记关于旅游工作作出的重要指示,狠抓《指导意见》贯彻落实,着力推进以下工作:

一是细化分解任务。围绕贯彻落实《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》,制定《四川省推进旅游公共服务高质量发展的实施方案》,确保各项任务措施落到实处。

二是加强示范引领。推动成都平原、川南、川东北、攀西、川西北五大区域同步实施旅游集散中心改造提升工程。拓展高速公路服务区文化和旅游公共服务功能,形成一批特色主题服务区。推动有条件的国省干线公路在保障道路交通安全畅通的前提下,增设旅游驿站、观景台、自驾车旅居车营地、厕所等服务设施。

三是立足实际抓好落实。推动市县文旅、发改、财政、自然资源、住建、交通、农业农村、应急等部门完善配套支持政策,以点带面,一项一项抓落实,力求取得实效。