附件2

《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管 提升

旅游服务质量的指导意见》起草说明

为贯彻落实党中央、国务院关于高质量发展的重大决策部署，推动“十四五”时期我国旅游业高质量发展，我部起草了《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见（征求意见稿）》（以下简称《指导意见》），现就有关情况说明如下。

一、起草背景及过程

党的十九大报告指出，“必须坚持质量第一、效益优先，以供给侧结构性改革为主线，推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革”。2018年9月，中央全面深化改革委员会第四次会议审议通过《关于推动高质量发展的意见》，强调推动高质量发展是当前和今后一个时期确定发展思路、制定经济政策、实施宏观调控的根本要求，要加快创建和完善制度环境，协调建立高质量发展的指标体系、政策体系、标准体系、统计体系、绩效评价和政绩考核办法。党的十九届五中全会通过的《国民经济和社发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》明确提出建设“质量强国”目标、“完善国家质量基础设施”和“深入开展质量提升行动”。

旅游业是现代服务业，是满足人民群众美好生活需要的重要领域。近年来，旅游行业服务质量意识和管理水平不断提升，监管能力进一步增强，为维护游客合法权益、规范市场秩序提供了有力保障。但从高质量发展阶段的新要求来看，旅游服务质量意识不强、管理水平不高、品牌知名度和美誉度不强、质量基础设施不完善、质量人才匮乏、监管手段不硬、质量持续提升动力不足等问题依然突出，旅游服务质量仍是旅游业高质量发展的制约性因素。因此，加强服务质量监管、提升旅游服务质量是落实党中央、国务院关于高质量发展的重大决策部署、持续推动旅游业高质量发展、不断满足人民美好生活需要的必然要求。

2020年下半年以来，文化和旅游部对新时期旅游服务质量监管和提升工作进行了深入系统的研究，启动了《指导意见》起草工作。文件起草过程中，积极开展调研，多次在京召开了行业专家研讨会、重点企业专题研讨会、文化和旅游行政部门专题研讨会，广泛征求各界意见建议。2021年3月，再次书面征求各地文化和旅游行政部门的意见建议。2021年4月，在广泛吸纳各地意见的基础上，结合《“十四五”文化和旅游发展规划》《“十四五”旅游业发展规划》《“十四五”文化和旅游市场发展规划》有关任务要求，对文稿进行了补充完善，最终形成本《指导意见》。

二、主要内容

《指导意见》坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，明确了坚持以人民为中心、坚持系统观念、坚持创新发展、坚持深化改革的基本原则，提出了到2025年旅游服务质量监管和提升工作的发展目标，明确了六个方面重点任务。

（一）落实旅游服务质量主体责任。通过培育企业质量文化、提升质量管理水平、促进企业服务创新、增强旅游服务质量保障和发挥行业组织作用，引导和激励A级旅游景区、星级饭店、旅行社、在线旅游经营者等市场主体将提升旅游服务质量作为增强市场竞争力的重要手段。

（二）培育优质旅游服务品牌。大力实施以服务质量为基础的品牌发展战略，加快培育一批品牌旅游企业和品牌旅游目的地，充分发挥品牌对旅游业高质量发展的引领带动作用，推动形成优质优价的旅游消费意识，提升中国旅游品牌知名度和美誉度。

（三）夯实旅游服务质量基础。推进旅游服务相关标准的制修订与宣贯实施等工作，开展质量监测评价，探索建立旅游服务质量认证认可体系，充分发挥旅游服务标准、旅游服务质量监测和评价、旅游服务质量认证认可对提升旅游服务质量的基础性作用。

（四）加强旅游人才队伍建设。贯彻尊重知识、尊重人才、尊重创造、尊重技术、尊重服务的思想，通过加强导游队伍建设、举办旅游服务技能竞赛和完善教育培训体系等，提高旅游人才的服务水平和能力，激发旅游人才创新活力。

（五）加快推进旅游信用体系建设。着眼于贯穿市场主体全生命周期、事前事中事后监管全流程，通过不断完善旅游市场信用监管制度和信用承诺制度、推进信用分级分类监管和严格失信黑名单管理等，加快构建以信用为基础的新型监管机制，为全面提升旅游服务质量提供重要支撑。

（六）加强行业旅游服务质量监管。加强旅游服务质量监管，构建高效协调的服务质量监管体系，综合运用市场监管和综合执法手段，创新监管方式，坚持包容审慎监管，健全公平竞争审查机制，加强游客权益保护，促进旅游服务质量整体提升。

特此说明。