

文化和旅游部等九部门印发指导意见 推进旅游公共服务高质量发展

□ 本报综合报道

据文旅部网站消息，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、国家消防救援局等九部门近日印发《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》。

其中提出，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。

《意见》明确，推进旅游公共服务高质量发展的主要任务包括以下五个方面：

（一）优化旅游公共信息服务

1.优化线下旅游服务中心布局。推动实施旅游咨询服务拓展工程。制定旅游服务中心相关标准，进一步明确旅游服务中心定位，完善信息咨询、宣传展示、投诉、便民等服务功能。以提升和改造既有设施为主，打造一批互动性强、体验感好、主客共享的新型旅游服务中心。积极推动旅游服务中心和旅游集散中心一体化建设，重点推动旅游信息服务进机场、车站、码头、高速公路服务区。鼓励有条件的地区在酒店大堂、便利店、租车点等设置旅游信息咨询点。

2.加强线上旅游公共信息服务。推动实施智慧旅游公共服务平台建设工程。支持旅游目的地政府建设内容全面、信息准确、更新及时、便于查询的智慧旅游公共服务平台，鼓励在政府门户网站、官方公众号、小程序中设置旅游信息咨询专栏。推动各地充分运用人工智能技术，积极探索旅游公共信息智能问答服务。

3.加强旅游公共信息服务资源整合。加强省市县之间旅游公共信息服务纵向联动，健全信息采集、上传、发布机制。推动文化和旅游与交通运输、气象、体育、水利、能源、应急管理、消防、市场监管等跨部门、跨行业的公共信息数据共享，强化旅游交通路况、景区客流预警、气象预报预警、灾害预警、重要节庆赛事、旅游经营单位及从业人员信用状况和服务质量等重要旅游公共信息的发布，提前预



报，及时预警，科学引导群众错峰出游。

（二）完善旅游公共交通服务

4.加强旅游交通基础设施建设。推动各地将干线公路与A级旅游景区、旅游度假区、红色旅游景点、乡村旅游重点村镇、美丽休闲乡村、夜间文化和旅游消费集聚区、丙级以上旅游民宿之间的连接道路建设纳入交通建设规划，支持有条件的地区形成连接主要旅游区(点)的旅游交通环线。推动各地建设一批各具特色、功能完备的自行车道、步道等旅游绿道。支持旅游航道建设。推动打造一批旅游公路。实施国家旅游风景道工程，制定国家旅游风景道标准，在保障安全通行的前提下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。实施旅游标识标牌建设工程。结合周边旅游资源，按照相关标准规范要求，因地制宜在交通基础设施中设置相应旅游引导标识标牌，切实提升标识标牌的规范性、辨识度和文化内涵，支持各地探索智能化旅游标识建设。鼓励在高速公路或城市快速路设置4A级及以上旅游景区旅游指引标志，在普通省干线公路、农村公路、城市道路设置3A级及以上旅游景区旅游指引标志。

5.提升旅游交通公共服务设施建设和管理水平。推动实施旅游集散中心改造提升工程。依托机场、高铁站、大型客运码头、汽车客运站等交通枢纽，新建、改造一批旅游集散中心，完善旅游集散中心游客换乘、旅游客运专线、接驳接送、联程联运、客运专班、汽车租赁、票务代理、信息咨询、文化展示等功能。拓展跨区域旅游集散服务。促进旅游集散中心线上线下业务融合发展。鼓励各地建设一批服务于旅游区(点)的旅游停车场，加大生态停车场和立体停车场建

设力度，完善停车场充电桩等新能源服务设施，探索推广智能化停车服务。推动各地在旅游高峰期，面向游客自驾车和旅游大巴增设更多临时停靠点。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通畅的前提下，增设旅游驿站、观景台、自驾车旅居车营地、厕所等服务设施。

6.优化旅游交通运输服务。优化配置重点旅游城市列车班次，增开重点旅游城市和旅游目的地旅游专列，增加旅游城市与主要客源地之间航线航班，增加旅游旺季航班配置，鼓励有条件的地方增开重要旅游区(点)直通车和旅游公交专线，在旅游景点增设公交站点。完善自驾车旅游服务体系。积极推动旅游交通联程联运。支持重点旅游城市开通具有当地文化特色、体验感强的旅游观光巴士线路。支持国内水路旅游客运精品航线的建设和发展。加强交通管理和智慧交通技术运用，缓解旅游高峰期拥堵问题。

（三）强化旅游应急救援服务

7.加强旅游应急救援机制建设。推动各地将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，健全部门联动的旅游安全应急救援机制，落实旅游经营单位安全主体责任，制定旅游应急预案，建立旅游突发事件应对机制，强化预警与应急响应联动。强化旅游重点领域和关键环节的安全管理。

8.优化旅游应急救援设施设备布局。推动旅游区(点)配置应急救援报警装置，完善安全设施设备配备，加强消防车道、自动喷水灭火系统、消火栓、消防水源等消防建设改造。推动在游客集中的旅游区(点)设置医疗救助站、急救点，有条件的地方配备急救箱、自动体外除颤仪(AED)、

应急救援一体机等急救设施设备。推动高原缺氧地区旅游区(点)、宾馆酒店配备供氧设施设备。指导A级旅游景区就近与县级以上综合医院建立定向协作救援机制，提高院前医疗急救能力。

9.增强旅游应急救援的社会参与。引导各地用好旅行社责任保险的应急救援服务功能，鼓励游客购买附加救援服务的旅游意外险。支持各地广泛开展旅游安全宣传教育，将旅游安全与应急知识教育纳入旅游职业教育和旅游从业人员在职培训内容，提高旅游从业人员安全意识和应急救援技能。

（四）加强旅游惠民便民服务

10.开展形式多样的旅游惠民便民活动。鼓励各地积极探索实施旅游消费惠民举措，有效释放旅游消费潜力。鼓励各地联合举办旅游消费促进活动，通过联合发行旅游消费一卡通等方式，促进游客跨区域流动。广泛开展旅游知识公益教育，推动旅游知识教育进校园、进社区。完善旅游投诉受理机制，提高游客投诉处理效率。优化旅游纠纷调解机制，保护游客切身利益。制定旅游志愿服务管理办法，加快建立旅游志愿服务管理和激励机制，引导各地常态化开展旅游志愿服务。

11.推动旅游惠民便民设施建设改造。加强适应老年人、未成年人、孕婴、残疾人等群体需求的旅游公共服务设施建设改造。完善智慧旅游适老化服务。推动旅游区(点)配备无障碍旅游设施。引导相关城市及旅游目的地发展儿童友好旅游公共服务。推动实施旅游厕所质量提升工程。全面贯彻落实旅游厕所国家标准。重点加强中西部欠发达地区，以及高寒、高海拔、缺水、缺电地区旅游厕所建设。加强移动厕所配备，有效缓解旅游高峰期“如厕难”问题。鼓励有条件的旅游活动场所开展智慧旅游厕所建设，持续推动旅游厕所电子地图标注工作。推动实施旅游景区环境综合整治工程。结合乡村振兴、城市更新、农村人居环境整治提升等重点工作，对旅游景区及周边环境进行全面整治。

12.提升入境旅游公共服务水平。加强入境游客较为集中区域的旅游服务中心外语咨询服务，提供必要的中外文旅游地图、旅游指南等免费旅游宣传材料，完善旅游服务中心

“i”标识设置。鼓励重点旅游城市面向入境游客提供外文版线上信息咨询服务。在重点旅游城市公共场所以及A级旅游景区、旅游度假区等开展外语标识牌规范化建设行动。推动入境游客较多的景区开发多语种预约界面，将护照等纳入有效预约证件，并保留必要的人工服务窗口。优化入境旅游支付环境，加强相关软硬件设施配备，畅通移动支付、银行卡、现金等支付渠道，提升入境游客线上线下购买文化和旅游产品与服务的支付体验。推动入境游客快速通关、住宿登记、交通出行、电信业务、生活消费、景点预约等事务办理便利化。

（五）促进公共文化服务和旅游公共服务融合发展

13.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图书馆、文化馆(站)、基层综合性文化服务中心和旅游服务中心一体化建设。推动将阅读、非遗展示、艺术表演等文化服务融入旅游服务中心、旅游集散中心等旅游公共服务场所。推动在游客比例较高的文化设施中，增加旅游信息咨询、旅游地图、旅游指南等旅游公共服务内容。鼓励地方在保护的前提下，依法合理利用文物建筑，丰富其旅游公共服务功能。在文物保护单位 and 历史文化名城(街区、村镇)的保护范围及建设控制地带建设旅游公共服务设施应符合相关保护要求。

14.丰富旅游场所公共文化服务内容。推动实施公共文化服务进旅游场所工程。积极开展乡村文化旅游节庆活动。推动广场舞、村晚、村超、“村BA”、艺术节庆、群众歌咏等文化体育活动，民间文化艺术、群星奖作品、文化讲座、美术展览、优秀剧目等优质文化资源进景区等旅游场所。在游客较为集中的旅游街区设置表演点位，积极开展街头艺术表演等文化活动。搭建各类民间文化艺术团体与旅游经营场所的沟通桥梁，进一步丰富旅游场所的文化内涵。

15.增强公共文化场所旅游吸引力。推动博物馆、美术馆、公共图书馆、文化馆、纪念馆、剧院、非物质文化遗产展示场所、考古遗址公园等完善旅游服务配套设施，提升旅游公共服务水平，培育主客共享的美好生活新空间。在确保文物安全的前提下，支持有条件的公共文化场所创建A级旅游景区，鼓励文博单位在旅游旺季科学调整开放时段。