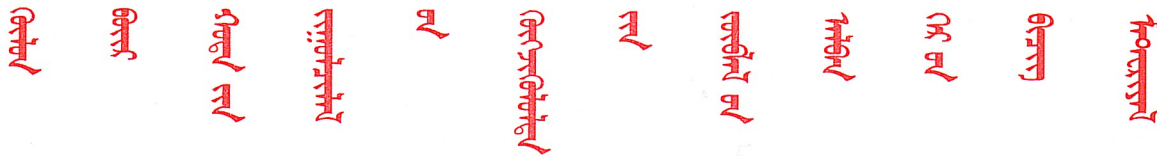


呼伦贝尔市旅游发展委员会办公室文件



呼旅发办字[2024]4号

呼伦贝尔市旅游发展委员会办公室 关于做好“五一”假期和旺季旅游工作的通知

各旗市区人民政府，市旅游发展委员会有关成员单位，呼伦贝尔文旅产业协会：

按照自治区文化和旅游厅、市委政府关于抢前抓早、积极应对2024年旅游旺季到来安排部署，现就做好相关工作通知如下：

一、补齐基础设施短板

各旗市区各有关部门要推行以创促建，对标对表A级旅游景区和民宿酒店等国家标准及管理规定，从道路、停车场、充电桩、消防设施和标识导引等基础设施方面找差距、谋项目、补短板。

旅游景区内实施的提升改造项目要与规划相衔接，非全方位改造的要在标准化围封基础上保持开放，同时制定安全预案和管护措施，“五一”假期前，全部景区尤其是A级景区要全部对外开放。

二、提升管理服务能力

对于春季赏花和夏季观光等游客流量大的热门景区，要落实“限量、预约、错峰”要求，做好人员密集场所管理，细化防范措施。要进一步优化支付服务，积极推进外币POS机安装工作。要围绕旅游动线布设旅游商品销售、快递寄送、旅拍打卡等消费场景和功能设施，满足游客多元需求。

三、做好宣传引流

各旗市区要主动与旅行社等市场主体对接，创新工作思路，狠抓旅游线路和产品开发。扩宽宣传推介方式，充分发挥媒体宣传矩阵作用，持续完善营销体系，有效结合“五一”长假巴斯克节、杜鹃节、“5·19旅游日”、伊慕讷等节日活动造势引流，大力宣传推广我市旅游景点、精品线路、特色文化等，面向重点客源地开展着实有效的引流工作。

四、打造“北疆文化”品牌

各旗市区各有关部门要以铸牢中华民族共同体意识为主线，推进旅游促进各民族交往交流交融行动，提升景区、旅游度假区、旅游休闲街区、星级饭店等旅游经营场所景观陈列、讲解导览水平，全方位展示中华文化符号和中华民族形象，规范使用“北疆文化”和“呼伦贝尔大草原”市域品牌标识，实现呼伦贝尔特色的景观小品和公益广告进景区、进场馆、进游线。

五、规范市场秩序

市文旅广局、市场监管局、公安局、交通局等有关部门及各旗市区通过市场主体恳谈、“双随机、一公开”检查、约谈告诫等措施，围绕旅游市场价格、新业态安全监管、旅游开发及资源保护等重点工作，大力推行价格标准公示、服务质量与文明示范承诺、阳光规范执法、提高举报投诉受理质效，打造文明诚信、质量至上的优质市场环境。压实执法监管主体责任，强化多部门联合执法和跨区域协同监管，充分发挥行业协会自律作用。要对旅行社、导游、宾馆、民宿、餐饮、出租车行、旅游车队等市场主体进行全覆盖培训，坚持监管与服务并重，采取“黑白名单”、信用惩戒、协会倡议引导等多种形式规范旅游市场主体行为，及时召开文旅市场主体座谈会，主动解决存在的问题。

六、提升公共服务能力

各旗市区作为第一责任主体，要完成旅游驿站、公路服务区、旅游厕所检修，提升景区等旅游经营单位公共区域、卫生间、餐饮区等场所管理水平，加大巡查力度，杜绝脏、乱、差问题。要提升驿站厕所开放率，做到“应开尽开”；提升游客如厕便利度，公路服务区、城镇公共厕所等要按旅游厕所标准完善标识，全部录入呼伦贝尔旅游“如厕通”，实现游客市民在“指尖上的呼伦贝尔”一键查询。优化呼伦贝尔数字文旅平台，增加AI智能查询等功能，在景区和公共服务场所张贴二维码，便利游客扫码使用，市旅游发展委员会办公室将对“五一”假期景区、驿站等开放情况进行通报。

七、加强人居环境整治

各旗市区各有关部门要结合第 36 个“爱国卫生月”、“春季爱国卫生运动”等活动，以 A 级旅游景区、旅游度假区、旅游休闲街区、乡村旅游重点村镇、星级饭店、驿站等点位和旅游线路及公路、铁路、航路沿线可视范围内空间为重点，开展以净化、美化、序化为目标的人居环境综合整治工作，清除冬春积雪和垃圾、杂物，修复破损文字牌匾标识。

八、扎实开展安全隐患专项排查

应急管理、住建、市场监管、消防、文旅、交通等部门及各旗市区，要对各涉旅经营单位进行全面排查。以停业歇业后重新开门营业的旅游经营单位为重点，对设施设备安全、消防安全、食品安全、交通安全等领域的运输车辆、电气线路、游乐设施，特别是高空、高速、骑马、玻璃栈道、吊桥浮桥等旅游设施项目进行安全检查和风险排查，重点检查安全生产责任制落实情况，防止设施设备“带病运行”，坚决避免安全问题发生。对于存在安全隐患的业态和景区，要依法依规限期整改，必要时监管部门依规责令停业整改。

九、完善旅游应急预案

各旗市区各有关部门要结合春季森林草原防火、林区防蜚、河湖防汛等要求，加强天气监测与预警，细化旅行社对游客针对性强的安全教育，建立健全旅行社与景区联动一体的应急预案，做好应急物资储备。排查灾害风险点并加强巡查，做好防范警示标识，防止极端天气和火灾、汛情等对游客造成意外伤害。

十、防范舆情炒作

各旗市区各有关部门要主动接受社会舆论监督，关注市民游客对旅游服务的意见建议，加强信息公开与发布，妥善处置舆情和各类突发事件，畅通游客举报投诉渠道，及时回应游客投诉，提升12345热线办理质效，打造文旅“有呼必应”品牌。

各旗市区各有关部门要高度重视旅游高质量发展，精心组织、精准施策，力求务实高效、力戒形式主义，全方位做好旅游旺季应对工作，确保“五一”假期及旅游旺季市场经营规范有序，实现提标提效目标。

呼伦贝尔市旅游发展委员会办公室

2024年4月28日

