

国旅局出台加强旅游服务质量和监管工作意见导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/537/2021_2022__E5_9B_BD_E6_97_85_E5_B1_80_E5_c34_537163.htm 日前，国家旅游局印发《关于加强旅游服务质量和市场秩序监督管理工作的意见》，部署在全国加强旅游服务质量和市场秩序监督管理工作。《意见》指出，改革开放30年来，我国旅游行业管理工作，在推动旅游管理体制变革，促进旅游市场开放，坚持部门联动、综合执法，加强旅游服务质量监督检查和市场秩序整治规范，行业监督管理的法制化、标准化、规范化和信息化等方面，取得了显著成绩，积累了丰富的经验；当前，我国进入社会主义市场经济体制的新阶段，中国旅游业也步入建设世界旅游强国的新时期，国家赋予了旅游监督管理工作更加重要的职责和任务。为此，要总结经验，分析形势，明确任务，转变观念和思路，采取切实有效措施，加强对旅游服务质量和市场秩序的监督管理工作。《意见》明确提出，加强旅游服务质量和市场秩序监督管理工作的指导思想，是以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，坚持依法行政，按照完善社会主义市场经济体制和建设法制政府、服务政府、效能政府的基本要求，转变职能，转变观念，调整思路，创新手段，推进监督管理工作的法制化、标准化、规范化、信息化，提升旅游服务质量，规范旅游市场秩序，优化旅游发展环境，为推动旅游产业转型升级，促进国民经济又好又快发展做出贡献。《意见》确定了加强旅游监督管理的基本工作目标，就是要通过提高素质、规范秩序、优化环境和综合运用各种监督

管理手段，重点解决游客最不满意、行业反映最强烈的突出问题，不断提高旅游服务质量，不断规范旅游市场秩序，不断优化旅游消费环境，不断提升游客满意度，不断提高监督管理队伍素质、工作质量和工作效率。《意见》提出的主要工作任务包括三个方面：一是着力加强旅游服务质量和市场秩序监督管理，积极引导增加旅游产品和提升旅游产品质量，加强旅游服务质量保障体系和监督管理体系建设，加强公共服务信息披露和发布，引导旅游市场健康发展。二是着力解决旅游服务质量和市场秩序方面存在的突出问题，打击无证照非法经营旅游活动，遏制、扭转低价运作模式，查处旅行社超范围经营和非法转让业务经营权，规范旅游广告宣传，提高导游队伍素质和服务质量。三是着力突破旅游服务质量和市场监督管理的瓶颈制约。创新工作方式和手段，加强部门之间协调配合，强化监督管理职能，完善联合执法机制，下大力气解决旅游监督管理工作法制基础不牢、手段不足、力量不强、力度不够等问题。《意见》提出了转变、调整和强化工作观念、工作方式的要求。首先，转变工作方式，从以规范、引导为主转变为以监督、检查和规范、引导并重，以市场准入、资格管理等入口控制为主转变为对行业运行全过程、多环节的监督管理。其次，拓展服务范围，从以服务旅游企业、从业人员等为主转变为面向服务生产、销售、消费、公共服务等各个环节，为旅游者服务和为旅游经营者服务并重，为有组织的团体旅游服务和为其他各类旅游者服务并重。再次，调整评价方式，从以政府为主认定、认可、评价旅游服务质量、旅游经营服务者资质等，转变到以旅游者、旅游行业和市场认定、认可、评价为主。最后，强化依

法行政观念，严格遵守职能、权力、责任、义务和程序法定原则，积极推进工作的法制化进程，依法加强旅游监督管理。《意见》明确了八个方面的工作思路。一是以保证和提高质量为出发点。将旅游行业监督管理工作更好地统一到改进和提高旅游产品质量、经营服务质量、市场环境质量、公共服务质量上，引导旅游行业组织更好地为企业服务、为从业人员服务和为旅游者服务，引导旅游企业更好地为旅游者提供优质产品和服务。二是以维护旅游者、旅游经营者和其他有关方面的合法权益为着力点。以维护旅游者合法权益为最终目标，以维护旅游企业和员工合法权益为基础，以维护其他有关各方的合法权益为保障，依法、公正地维护旅游市场各方主体的合法权益。三是以依法行政和法制化、标准化、规范化、信息化为基本方向。认真贯彻依法行政原则，不断提高监督管理工作的法制化水平，大力推进旅游标准化，不断提高监督管理工作的规范化水平，运用各种现代信息技术和手段，不断提高监督管理工作的信息化水平。四是以制定、实施法规、标准、规范为主要措施。建立健全旅游监督管理的法规制度体系、技术标准体系和管理规范体系，抓紧制定、修订旅游监督管理法规规章、旅游产品服务技术标准、旅游经营管理规范，进一步加强法规、标准和规范的宣传贯彻工作。五是以检查监督和规范引导为具体手段。加强对旅游企业经营管理和从业人员服务的现场检查，实现检查监督工作的经常化、制度化、规范化，督促、指导法规制度和标准规范贯彻落实。六是以调查研究和探讨交流为基础。开展深入全面的调查研究，及时掌握旅游服务质量和市场秩序状况动态，广泛听取各方意见，不断增强决策的科学性、工作

的主动性和对策措施的有效性。七是以转变职能和工作方式为突破口。精简日常事务性工作，简化和规范工作程序，充分发挥各级监督管理部门和行业组织的作用，逐步将由政府承担的事务性、评定认可等工作转交给行业组织和社会组织，将日常管理工作移交给地方和基层监督管理机构，为提高决策、监督、指导和服务效能创造条件。八是以加强队伍建设、制度建设和作风建设为保障。加强队伍建设和旅游质监机构建设，不断提高队伍素质，加强工作规则和制度建设，不断提高工作质量和效能，加强作风建设，不断提高为旅游者服务、为企业和员工服务、为地方和基层服务水平，树立监督管理队伍的良好形象。《意见》确定目前阶段，在认真贯彻国务院统一部署，把应对国际金融危机引发的困难局面作为当前首要任务的同时，认真抓好十个方面的重点工作。

一是实施旅游服务质量提升计划。通过实施《旅游服务质量提升计划》，进一步完善旅游服务质量体系，提高旅游目的地质量，提高旅游企业服务质量，提高旅游行业自律水平，提高国民旅游素质。全面组织实施品牌创建工程，开展多种旅游服务质量主题活动，加强对旅游服务质量的监督管理。

二是深入推进旅游诚信建设。继续深入开展旅游诚信建设各项工作，完善旅游诚信体系，进一步形成“企业为主体、多方配合、共铸诚信”的工作格局。要继续开展“诚信旅游示范单位”承诺活动，开展“窗口行业文明服务网上行”活动，继续加强旅游行业精神文明建设，引导旅游企业注重质量、品牌和形象声誉。充分发挥旅游诚信网、旅游企业和从业人员信用评价网络的作用，不断提高旅游诚信水平。

三是加强旅游质量监督和执法检查。制定实施《加强旅游质监工作

和质监队伍建设的意见》和《旅游行政管理部门受理旅游申诉办法》，进一步强化各级旅游部门的质量监督管理职能，加强各级旅游质监队伍建设，健全机构、明确职责、工作方式、工作手段和工作制度，进一步加大联合执法的工作力度，建立质量信息通报、申诉汇总分析等制度。聘请行业监督员，建立由旅游行业和相关行业相结合、产业各要素相结合、专家和媒体舆论相结合的旅游服务质量社会监督体系。四是提高旅游标准化工作水平。建立和完善国家标准、行业标准、地方标准、企业标准相互衔接的旅游标准体系，编制实施《全国旅游标准化工作规划》，修订《全国旅游标准体系表》和《全国旅游标准化工作规定》。开展旅游标准化示范省、示范城市、示范企业试点工作，加大旅游标准化宣传推广和贯彻执行力度。加强全行业旅游标准化工作机构和队伍建设，提高旅游标准化工作的专业化、制度化水平。五是完善导游管理体制。全面落实《进一步加强全国导游队伍建设的若干意见》，加强导游管理规章制度建设，加大对导游服务质量的监督检查，加强导游教育培训。完善导游保障机制和激励机制，切实保障导游的合法权益。全面实施导游服务质量标准和规范，不断提高导游服务质量。六是加强对国民旅游市场的引导。全面加强公共信息服务，及时曝光虚假广告和其他损害游客权益的行为，向游客发放揭露低价运作危害性的宣传资料。策划制作旅游公益宣传广告，发布质量评估报告，连续、集中投放于电视台、互联网、报纸等中央和地方主要媒体，着力从源头上遏制、扭转旅游团队低价运作模式。继续实施“提升中国旅游文明素质行动计划”，引导国民旅游不断向健康、科学、文明方向发展。七是组织开展

游客满意度调查测评。建立由政府主导、第三方组织、游客为主体、覆盖旅游各要素的游客满意度调查评价体系，发布游客满意度调查测评报告，通过政府的公信力、第三方和游客的客观性、媒体的影响力所产生的叠加效应，反映旅游服务质量水平，引导市场消费选择，推动企业提高服务质量。

八是抓好法律法规宣传贯彻工作。以《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》及有关配套规章为重点，统一组织开展旅行社法规规章的宣传贯彻工作。根据旅行社业的新情况、新趋势，及时采取应对措施，保障其健康发展。

九是改革旅行社质量保证金制度。根据《旅行社条例》，修订旅行社质量保证金使用管理办法，调整、完善保证金制度及质量监督保证制度，更好地适应旅行社服务质量监督保证和产业发展的实际需要。

十是调整各类等级评定工作方式。按照转变政府职能、深化旅游管理体制改革的的要求，逐步转变星级饭店、旅游景区、内河游船等评定工作的方式，充分发挥行业组织和社会中介机构的作用，形成更为科学合理的方式，加强对旅游住宿、旅游景区、旅游车船等产业的宏观指导与监督工作。

据了解，根据新的历史阶段我国旅游业平稳健康发展的实际需要，国务院在新一轮机构改革中强化了国家旅游局对旅游服务质量和市场秩序监督管理的工作职责。国家旅游局为了认真履行国家赋予的工作职责，结合深入学习实践科学发展观活动，经过深入调查研究和广泛征求意见，制定了这个《意见》，目的在于指导当前和今后一个时期全国旅游监督管理工作，以保证中国旅游业继续快速健康发展，更好地为扩大内需、保持国民经济平稳健康发展、满足全面小康对旅游消费的需要、加快建设和谐社会贡献力量。 "#F8F8F8"

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com