

威环政办字〔2023〕23号

**威海市环翠区人民政府办公室
关于印发《环翠区旅游业高质量发展四大提升
行动实施方案》的通知**

各镇政府、街道办事处，里口山管理服务中心，区直有关部门、单位：

《环翠区旅游业高质量发展四大提升行动实施方案》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

威海市环翠区人民政府办公室

2023年9月28日

（此件公开发布）

环翠区旅游业高质量发展四大提升行动

实施方案

为进一步提升全区旅游服务水平、激发旅游市场活力，促进全区旅游业高质量发展，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“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，以及全区旅游旺季工作复盘会议精神，制定提升行动实施方案如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，认真落实习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述，以“实干实绩、敢打敢拼、担当善为”的工作导向，实施“四大提升行动”，力促旅游服务水平、服务质量、服务效能全面提升，为打造精致、幸福、充满活力的共同富裕先行示范区提供有力支撑。

二、具体内容

（一）服务水平提升行动

1.提升涉旅服务水平。结合文明城市创建，在全社会大力倡树文明旅游、文明服务之风，打造“好客环翠”服务品牌。对景区景点、宾馆酒店、餐饮浴池、商场超市、流动摊贩等涉旅市场主体进行培训、检查、督导，切实提升依法经营、文明服务水平。探索开展外卖进景区试点工作，引导各大景区景点设立“快递小哥驿站”，让更多游客体验到“足不出园”也能“点外卖”的优质服务。开展志愿服务，在幸福门、半月湾等网红景区景点及人

员密集场所，组织广大志愿者提供旅游路线问询、规范停车、应急救援等志愿服务，营造良好旅游服务环境。对流动摊贩、酒店卫生、电动车、旅游购物等游客集中反映问题领域，进行持续督导检查；加强旅行社规范整治，提高导游服务水平，严禁出现不合理低价游、导游强迫购物等情形。（责任单位：区委宣传部、团区委、商务局、文旅局、卫健局、市场监管局、综合行政执法局、公安分局及各镇街、里口山管理服务中心，以下均需各镇街、里口山管理服务中心落实，不再一一列出）

2.优化投诉处理机制。旺季，启动旅游热线处理快速反应机制，24小时内处置、答复热线问题。探索设立旅游先行赔付金，对合理诉求进行先行赔付。对于12345热线问题，相关部门及各镇街、里口山管理服务中心各负其责，在规定时限内办结；同时，用好“小巷管家”“固定联系人”“文明志愿者”等队伍，通过公众号、短信息、一封信等载体，加强对本地居民和外地游客的双向引导，不断提升游客、居民“双向”满意度。（责任单位：区委组织部、宣传部、社会治理服务中心、民政局、财政局、文旅局及旅游工作领导小组各成员单位）

3.提升市政服务水平。按照“平急结合”原则，科学谋划淡旺季设施、人员配备等工作，全面提升市政服务实效。硬件方面，合理增设“智惠易站”、标识牌、公益广告等便民设施，对破损沥青路面、人行道、路牙石等设施及时进行维修；科学规划设置电动车停车位、机动车停车场，针对半月湾区域停车问题，做好在半月路南段沿线、环海路临半月湾路段东西两侧、半月湾沙滩北

岸新增停车场工作，并积极探索与海云天大酒店、月儿湾酒店等开展合作，增设收费停车位；在环海路等网红打卡点、人员密集场所，做好公厕增设、改造提升工作；动态调整开放绿地范围，并做好绿地养护，满足游客露营休闲需求。软件方面，旺季期间，对旅游重点区域、重点场所，科学增加工作人员、拉长清运时间，加大垃圾清运频次；强化夜市及流动摊贩管理，严格划定可经营区域及经营时间，组织专门力量加大巡查维护力度，及时消除占道经营、噪音扰民、油烟污染等问题，全力维护整洁优美、秩序井然的城市环境秩序；督导经营业户落实“门前五包”责任，确保环境干净、整洁、卫生。（责任单位：区综合行政执法局、环卫中心、市政园林中心、城投公司）

4.强化交通出行保障。在环海路、大相框、华夏城等景区景点及重点路段，通过增加引导标识、电子地图二维码等方式，引导游客安全、有序游览；针对旺季人流、车流激增情况，组织机关干部、志愿者、公安警力等力量，进行交通秩序疏导、不文明行为劝阻，提升游客出行体验。在景区景点、网红打卡点，实施限流预约制度，引导华夏城等景区科学设置等候区域，合理划分限流时段，同步做好宣传引导、预约管理等工作，确保游客体验感。加大与市公交集团对接力度，在羊亭河公园、仙姑顶等景区增加公交线路，方便游客出行。（责任单位：区文旅局、交通事务发展中心、市政园林服务中心、城投公司、公安分局）

5.推动高品质酒店建设。加快推进高品质酒店引进打造工作，加大与国际国内知名酒店运营方对接，力争在新引进落地国际连

锁酒店方面实现突破。借助我区独特的山海风光、油画艺术、实景演艺、渔民文化等资源，推动文化机构与各类酒店加大合作力度，探索打造“住宿+文创”“住宿+演艺”等融合服务模式，推出一批文化主题酒店、艺术主题酒店、渔村主题酒店等特色主题酒店，丰富旅游文化内涵。跟踪推进好威海宾馆改造、海裕城 A 座华住集团酒店、山东星期五酒店、伴月湾 6 号艺术酒店、半月路西侧特色主题酒店等规划及在建、在谈项目，新增一批高品质住宿载体。指导威海卫大厦 B 座、华夏大酒店等酒店申报好客山东精品酒店，协助具备条件酒店积极申报星级酒店。（责任单位：区商务局、文旅局、城投公司、国运公司）

6.加强民宿、网约房规范发展。进一步提升民宿、网约房规划、建设、运营、推广水平和档次，引领民宿业高品质发展。开展联合执法检查，引导民宿业主做好明码标价、用电用气安全、防范噪音扰民等方面工作，做到规范管理、诚信经营。指导嵩山禹星源等民宿申报五星级民宿，做好嵩山、孙家疃街道争创省级民宿集聚区等工作，不断提升住宿设施品质。（责任单位：区住建局、文旅局、卫健局、市场监管局、公安分局、消防大队）

（二）旅游业态提升行动

7.强化项目招引建设。加快推进卫城大院、环海路沿线提升、半月湾艺术产业综合体、栖霞街等在建项目，确保按期投入运营。加大老海校、属相街、半月湾、山东村等区域招商力度，推进好雨润北海湾、合庆大酒店等闲置资源盘活工作，形成一批新的旅游消费增长点。（责任单位：区商务局、文旅局、城投公司、规

划分局)

8.评选网红名吃名店。策划举办“环翠名优小吃”“环翠名店”“环翠网红名店”评选活动，通过网络投票、专家评审等程序，择优评选出一批环翠名优小吃街区、环翠名优小吃店、环翠名优小吃，并加强宣传推广，解决好到环翠“去哪吃、吃什么”问题。

(责任单位: 区融媒体中心、文旅局)

9.开发旅游特色产品。推进“环翠有礼”城市礼物文创设计大赛，在锡镶、剪纸、铜瓷等文创产品，海参、无花果、苹果等特色农产品，渔具、登山等户外运动产品，韩国特色小商品等方面，择优评选出一批具有环翠特色的旅游纪念品、商务礼品，并由第三方专业机构负责在全区网红打卡点、商超、交通节点等人员密集场所进行展示、推介、销售。探索在区内打造一处“环翠有礼”中心，集中开展旅游产品推广销售工作。(责任单位: 区文旅局)

10.推进全季旅游发展。鼓励各景区景点借助现有设施场地，丰富、打造新兴业态，推动“全季游”发展。春秋两季，重点发展好里口山踏青、采摘，桥头镇、羊亭河公园赏花，嵩山轻户外运动基地运动休闲等业态。夏季，推进半月湾区域海上休闲项目建设，发展摩托艇、竞技垂钓、休闲观光、海洋采摘、太空舱等休闲体验项目；指导收费景区推出门票优惠活动。冬季，依托温泉地中海滑雪场、嵩山威虎山滑雪场，大力发展冰雪旅游项目；发挥里口山、羊亭玉皇山、嵩山轻户外运动基地以及温泉、桥头等区域资源优势，打造赏雪祈福、花卉观赏、冬季温泉、冰雪娱乐以及雪上、冰上运动滑雪项目。积极开发乡村旅游资源，新增

一批乡村旅游重点村、和美乡村示范村，不断提升乡村游品质。

（责任单位：区教体局、农业农村局、海洋发展局、文旅局、城投公司）

11.丰富全时旅游产品。围绕吸引游客全天旅游消费，进一步丰富旅游产品、完善配套服务。早晨，结合半月湾看日出，提升早餐等便民摊点档次，增设网红打卡、便民休闲设施。白天，引导景区、网红打卡点丰富业态，重点做好海洋科技馆、桥头红色东南乡争创国家3A级景区工作，进一步壮大A级景区规模；研究论证环海路、半月湾景区化封闭式运营管理，提升规范化、效益化经营水平。晚上，指导协助现有景区加大改造提升力度，借鉴大唐不夜城、拈花湾等景区先进经验，在汉服、文艺表演、夜间经济等方面开展探索，导入流行时尚因素，打造全市“首有业态”。（责任单位：区文旅局、城投公司、国运公司）

（三）宣传运营提升行动

12.加强全域旅游推介。坚持品牌化运营思路，总结凝练环翠特色，充分用好微信公众号、抖音、小红书等新媒体平台，加大环翠旅游资源推介力度，推动全域旅游发展。在“五一”“暑期”“十一”“春节”等重要节点，适时开展文旅资源专题宣传推介活动。制作全区文旅资源导览图，将旅游景点、酒店宾馆、便民服务、道路交通、大型商超等内容涵盖在内，通过张贴二维码、微信公众号等方式推送至游客。将半月湾、幸福门、大相框等网红打卡点与里口山、地热温泉、羊亭河公园、威海民俗文化邨等串连成线，打造旅游线路进行整体推介，破解区域、景点“冷热不

均”问题，力争实现全域红、全域热。（责任单位：区委宣传部、融媒体中心、文旅局、城投公司）

13.举办知名品牌活动。组织举办好 5.19 旅游日、5·23 歌咏会、国际沙滩音乐节、铁人三项赛、山地自行车公开赛、腾讯电竞运动会等品牌活动，进一步宣传城市形象，聚集人气、拉动消费。探索开展特色节日打造，借助里口山等区域的自然风光优势，推出桃花节、柿子节、品茗节等活动，吸引不同年龄段游客游玩。

（责任单位：区委宣传部、融媒体中心、发改局、教体局、文旅局）

14.倾力打造环翠 IP。以提升环翠区知晓度为目标，开展环翠 LOGO 及宣传语推介工作。在新媒体平台发布环翠 LOGO 及形象宣传语，提高曝光率。同时，与知名企业合作，提高 LOGO 和宣传语的使用度，进一步打响环翠文旅品牌。（责任单位：区委宣传部、融媒体中心、文旅局）

15.加强资源整合升级。研究论证将半月湾、猫头山、葡萄滩、北山街、环海路北段等区域旅游资源进行整合，在确保村集体权益不受损前提下，委托专业机构统一进行策划、运营，对标识标牌、导视系统、沿线绿化、服务设施等进行整体升级，实现北海旅游度假区一体化建设运营，打造最具特色的文化游览路线。论证建设区级游客服务中心，集商务服务、宣传推广、游客集散、餐饮、如厕等功能于一体，彻底解决旅游经营小、散、乱问题。

（责任单位：区文旅局、城投公司）

16.推进企业升规纳统。加大挖潜力度，做好政策宣传解读，

引导符合条件的批零住餐企业积极纳统。强化整体运营思维，探索将东城路夜市、小镇村等一体化运营、一体化纳统，切实把火爆的旅游市场体现到经济数据上。（责任单位：区商务局、文旅局、统计局）

（四）监管水平提升行动

17.强化网约房规范管理。借鉴杭州拱墅区网约房管理先进经验，制定出台《网约房管理相关指引》《网约房治安责任保证书》《网约房消防责任保证书》，明确网约房开办条件、申报流程、监管措施、法律责任等，对于存量网约房通过各镇街社区、居委会等下发通告，于10月底前完成申报备案工作。借鉴拱墅区做法，建设网约房数据平台，将美团、携程等网约房平台全部纳入，向市场提供统一的网约房入住登记系统。（责任单位：区住建局、卫健局、市场监管局、公安分局、消防大队）

18.强化价格监管。通过发放倡议书、日常巡查等方式，引导酒店、民宿、商超、餐饮等企业自觉维护市场价格稳定。发挥各行业协会作用，加强行业自律，切实做到明码标价、价格合理，严禁出现低价高结、价外加价、强制消费等行为。（责任单位：区文旅局、市场监管局）

19.加强安全监管。对景区、酒店、民宿、旅行社、餐饮店、娱乐场所、商场超市、海上休闲等涉旅市场主体，在设施设备、食品安全、消防安全、防溺水、用电用气、防人员踩踏等方面，常态化加强检查督导，确保全区旅游市场平稳有序运行，不发生安全事故。（责任单位：区教体局、住建局、海洋发展局、商务

局、文旅局、应急管理局、市场监管局、城投公司、公安分局、消防大队)

20.强化食品安全监管。针对海鲜食品保质期短、易腐败变质、时令性强等特点，以农贸市场、超市、餐饮店等为重点区域，以冷藏冷冻食品、熟食、饮料等为重点品种，强化风险隐患排查和动态监管，及时督促整改食品安全隐患，严厉打击食品安全违法行为。加强合理饮食宣传推广，在游客密集就餐处设置温馨提示，告知游客过量食用海鲜食品易引发肠道疾病。全面落实属地责任、行业监管责任和生产经营者主体责任，推动形成部门协同配合、全社会齐抓共建责任体系，督促包保干部、食品安全总监和食品安全员切实发挥作用，全力守护群众“舌尖上的安全”。（责任单位：区海洋发展局、卫健局、市场监管局）

21.加强舆情引导。及时回应、稳妥处置游客诉求，避免问题上网。密切关注涉旅网络信息，发现问题苗头第一时间处置，确保不发酵、不热炒，全力维护环翠旅游品牌。（责任单位：区委宣传部、社会治理服务中心、文旅局及旅游工作领导小组成员单位）

三、保障措施

22.加强组织领导。区旅游工作领导小组负责提升行动的组织实施，领导小组办公室负责提升行动落实情况的调度、督导、通报；各相关部门及镇街、里口山管理服务中心要结合实际，制定近期远期目标，细化工作措施、明确完成时限，形成工作台账，确保各项行动扎实推进，取得实效。在每年的4月15日—10月

15日，从相关单位抽调人员组成旅游工作专班，负责综合协调、安全检查、投诉处置等工作。

23.强化要素保障。将提升行动涉及费用纳入年度预算，给予资金保障。对于提升行动涉及的工程项目，自然资源、规划、住建、林业、生态环境、行政审批以及综合执法等部门，要主动靠前服务，优化审批流程，提高办事效率，确保项目顺利推进。

24.加强宣传引导。对提升行动实施中，取得的好经验、好做法、好成效、好典型，要及时通过各级媒体，对上对外进行宣传推介，不断提升旅游吸引力、提高群众满意度，推动全区旅游产业高质量发展。