附件1

**乐山市郭沫若故居旅游景区暗访复查情况**

**一、暗访与通报情况**

2017年3月2日，四川省旅游景区质量等级暗访组针对乐山市沙湾郭沫若故居旅游景区对AAAA成果维持不够，没有达到4A级景区标准要求，被省标评委给予警告处理。

**存在问题主要包括：**

停车场问题非常严重，景区游客中心对面的停车场管理完全不到位，或者说没有管理；游客中心的咨询服务室面积太小，基本功能不全；停车场的旅游厕所形同虚设；核心景区封闭维修未完工，但是在网上或者景区均没有进行有效的公示;旅游标识标牌破旧；纪念馆内商品展示区无人值守。

**整改建议包括：**

1、对照标准梳理整改提升方案：要对照国家标准和四川省地方标准，详细梳理每个标准要求，制定整改提升方案。

2、分解任务落实责任做好整改提升工作：按照整改提升方案，分解任务，落实资金，落实责任单位，落实责任人，分阶段、分步骤做好整改提升工作。

3、重点整改：旅游厕所、景区电话值班问题、停车场、导识系统、游客中心、旅游购物、景区安全、智慧景区建设等。

**二、整改举措**

由于暗访期间，该景区根据《郭沫若故居保护规划方案》，经国家文物管理局批准并报告省旅游局同意后，分两期对故居景区进行维修。故居自2015年4月闭馆维修以来，纪念馆、文化苑作为爱国主义教育基地和休闲场所，一直免费对市民开放。由于纪念馆、文化苑和故居的维修是同步进行、统筹安排，因此出现了在故居闭馆维修期间部分设施功能不完善、管理不到位的问题。收到处理决定后，相关部门和该景区以最快速度启动了整改工作。

**（一）高度重视。**2017年3月3日晚，四川在线报道《四川7家4A级景区管理不善受处分》后，沙湾区委、区政府高度重视，正在中央党校参加县委书记研修班的区委书记袁仕伦庚即要求在家主持工作的区委副书记、区长左小林，对我区受处分的郭沫若故居景区立即进行问题排查并予以整改。3月4日上午，按照区委书记袁仕伦的要求，区长左小林组织分管领导和相关部门负责人召开专题会，成立以区委书记袁仕伦、区长左小林为组长，区委常委、常务副区长陈红军和副区长向蕾为副组长，以及区文广新局、区旅游局、景区管委会、区安监局、区食品药品监管局、区交通运输局、区工商质监局、区委督查室、区政府督查办等部门负责人为成员的整改领导小组，对郭沫若故居景区存在问题进行全面整改。

**（二）全面整改。**安排投入资金410余万元，全面排查全区所有旅游景区景点，列出问题清单，加快问题整改。**一是理顺旅游管理体制。**整合旅游局、景区管委会、郭沫若旧居纪念馆、文化和体育等相关部门职能和人员编制，加强旅游发展管理工作，成立沙湾区旅游执法支队，加强旅游综合执法力量。**二是优化服务水平。**优化商业布局，培育旅游产品，加快放心消费城市建设，全力抓好酒店、通讯、大数据平台等基础建设，着力提升商品、购物、住宿、休闲、娱乐等服务质量。编制完成《乐山郭沫若故居智慧旅游项目建设方案》，预计于9月底前完成智慧旅游数据平台接入工作，运用智慧旅游手段，为游客提供舒适的旅游体验和安全的旅游环境。**三是完善配套设施。**改造提升景区范围内的厕所，修复完善停车场旅游厕所、文化苑厕所基础设施，并落实专人负责卫生打扫，故居旅游厕所改建工作已进入收尾阶段，3A旅游厕所正在修建中。增加游客中心面积到80余平方米，并完善商品展示、自助充电站等相关功能区域和设施。更新、更换景区和停车场所有标识标牌，落实专职人员值守，同时保持景区和停车场卫生整洁。**四是加强景区管理。**完善管理制度，加强景区日常监管，要求景区工作人员严格遵守上班纪律，恪守本职工作，为游客提供全面舒适的服务。

**三、整改成效**

**（一）旅游交通：**1、外部交通标识牌已清理整改；2、停车场已制作设立停车分区标识；3、内部游览线路设置已完善。

 **（二）游览：**1、游客中心已设置影视播放系统；2、以VR形式制作全景导览图；3、咨询电话已接通并安排专人接听；4、景区导游人员信息已完善，语音自助导游设备将纳入智慧旅游中一并完善；5、景区标识系统布局已完善；6、郭沫若纪念馆多媒体设备已经检修完善；7、纪念馆导游线路指示已完善；8、郭沫若故居维修工程二期已于6月2日正式开工，预计9月初完工，开放时间将即时及时公告。

 **（三）旅游安全：**1、景区医疗室已经按照专家意见完善；2、危险区域安全警示标识已完善；3、危险地带安全防护设施已设置和完善；4、已安排流动安全保护人员；5、消防、防火等设施设备已完善巡查记录。

**（四）卫生**

1、厕所：（1）完善各类标识标牌：完善温馨提示标识，在厕所每个蹲位、小便池处张贴倡导文明如厕宣传用语；制度上墙，在厕所显著位置悬挂《旅游厕所管理制度》和《旅游厕所卫生标准》；增加厕所内装饰宣传画5幅。（2）完善基本耗材：停车场和文化苑厕所每个洗手台均摆放洗手液和手纸；停车场和文化苑厕所显著位置都已安放灭火器各1箱（每箱2个）；停车场厕所男女厕所工作间配置拖把、扫帚、毛巾、垃圾桶等保洁工具。（3）加强厕所管理：停车场厕所落实1人负责卫生保洁，每天不定时进行卫生保洁；落实专人及时添加更换手纸、洗手液等耗材。（4）新建3A旅游厕所、改建故居厕所:在文化苑另行选址新建一座3A级旅游厕所，建成后将解决景区现有厕所面积小、蹲位少、无地面干燥设备、无家庭厕所等问题，现基础已完工;故居厕所改建已纳入郭沫若故居环境整治工程，现即将完工。2、景区内已全部更换全新的分类垃圾桶。3、吸烟区与非吸烟区已划界清晰，制作了明显标识。

 **（五）邮电：**1、已提供邮政纪念服务，丰富了邮政纪念品种;2、游客中心设置手机加油站;3、旅游服务的支付宝和微信支付功能将纳入智慧旅游中完善。

 **（六）旅游购物：**游客中心已划出专门的购物区，正在完善中。

 **（七）综合管理:**1、景区信息化建设和数字虚拟景区将纳入智慧旅游中完善；2、售验票厅旁边将规划出专门区域用来设立投诉办公场所。

**四、发展建议**

 1、认真学习和深刻理解A评标准，按照复核检查组提出的意见继续整改，强化标准化建设力度，坚持定期排查，三是全面落实责任。层层落实景区景点管理责任，并将责任逐一落实到每个岗位和每名工作人员，形成“横向到边、纵向到底”的工作格局。以改促建，将其作为景区提升发展的基础、新的发展契机与起点。

 2、始终将景区文物保护及安全放在第一位，在充分保护好国宝的基础之上完善景区功能，增加景区的体验性。

3、政府应积极引导景区在规划上下大力气，明确景区未来发展的方向和路径，协调近中远期发展的需求，在中远期加快推进配套设施建设，强化综合服务功能，完善旅游景观体系与休憩设施建设，丰富景区产品与业态。

 4、加大宣传促销力度，加强网络营销和智慧景区建设。

**五、复查结论**

按照《旅游景区质量等级的划分与评定》相关标准检查，郭沫若故居旅游景区必备条件达标，细则一得分871分，细则二得分83分，细则三得分83分。复查组经认真讨论，认为郭沫若故居旅游景区做了大量整改工作，整改效果显著，达到4A标准，同意通过复检。

检查员：刘开榜、向玉成

监督员：曾 莉、张 磊

附件2

**泸州市太平古镇旅游景区暗访复查情况**

**一、暗访与通报情况**

2016年11月28日，省景评委派出暗访组对泸州市太平古镇4A级旅游景区进行了暗访检查，景区管理服务及设施设备问题较多，达不到国家4A级景区标准要求。经省标评委2016年第9次标委会集体审议，给予严重警告、限期三个月整改的处理。

**太平古镇景区存在问题：**

（一）旅游交通

1、直达机场、客运火车站、客用航运码头直达景区的距离较远，这部分失分较多（属客观情况）；

2、专用停车场面积偏小，出入口不明显、有一个还是斜坡，地面硬化，基本处于无人值管状态；游步道沿用古镇以往步道，没有形成游览环线，不利于参观。

（二）游览

1、游客中心规模偏小，与周边环境协调度较差，且多数房间为关闭状态；

2、游客中心内部设施不完整，电脑触摸屏、影视厅、医务室、投诉室、警务室等形同虚设；

3、未提供饮料及纪念品，没有旅游商品购物场所，休息设施不完善；

4、游客中心提供本旅游景区导览宣传资料品种少，展示一般；

5、在游客中心外没有明示免费服务项目，没有明示景区活动节目预告；

6、景区内导览图、景物介绍牌不足，安全警示和温馨提示较少，较多标识信息面板毁损、模糊、通道尽头无标识牌指示，至少二处废旧垃圾箱丢弃在路边，无人维护；

7、公共信息符号有些没有参照国家GB/T10001标准；

8、无语音导游讲解；

9、没有为特殊人群提供服务的项目，特别是没有设置残障通道。未见残疾人轮椅、盲道、无障碍设施，老年人使用的拐杖，儿童使用的童车等。

1. 旅游安全
2. 专职安全保护人员数量严重不足，在景区暗访时，没有发现流动安全保护人员；
3. 暗访中没有看到有效的安全巡查设施设备，也没有看到定时巡查，道路、游览场所、尤其是游步道陡峭、狭窄处安全警示和安全措施较少，没有扶手，安全隐患较多；
4. 因为古镇建筑古老久远，多数是木制材料，原居民采用煤炭生活，消防、防火等设施必须重视，但有些设备老化，没有巡检记录；
5. 安全宣传，安全说明或须知无图形显示、设置不规范；
6. 景区医务室无人值守，设施设备配备不全，没有按要求进行规范运行。
7. 卫生
8. 游览景区内厕所数量不够，残障设施和第三卫生间基本没有，且卫生不达标，景区内一旱厕味道及其熏人、环境恶劣；
9. 吸烟区和非吸烟区划分不清，管理措施不明，管理不到位；
10. 垃圾箱数量明显偏少，学生购物食品遗留垃圾过多且未能入筐；
11. 废弃垃圾箱未能及时更换。
12. 邮电
13. 邮政服务，未提供信函等基本邮政业务，邮政窗口形同虚设；
14. 纪念服务，未见提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等购买服务。
15. 旅游购物

购物环境零散、未有统一管理措施和手段，包括质量管理、价格管理（需明码标价）、计量管理、位置管理、售后服务管理等、未见有特色的本地旅游商品，商品单一，未体现景区文化性。

1. 综合管理

综合管理大多需要查询文字记录资料及档案，因为是暗访，无法查询的部分默认为得分。暗访存在的主要问题：无官方网站，无虚拟景区，无电子商务运营等。

1. 资源和环境保护

资源和环境保护大多需要查询文字记录资料及档案，因为是暗访，无法查询的部分默认为得分。

**整改建议：**

（一）对照标准梳理整改提升方案：要对照国家标准和四川省地方标准，详细梳理每个标准要求，制定整改提升方案。

（二）分解任务落实责任做好整改提升工作：按照整改提升方案，分解任务，落实资金，落实责任单位，落实责任人，分阶段、分步骤做好整改提升实施工作。

（三）重点整改：游客中心服务设施开放管理、旅游安全管理、旅游厕所、环境卫生、标识标牌设置、接待设施维护、智慧景区建设等。

（四）太平古镇旅游景区资源还是不错，对古蔺县旅游具有支撑作用，也是红色旅游区，对青少年爱国主义教育有积极意义，但目前管理不到位，有些景点常处于关闭状态，需要引起高度重视。

**二、整改举措**

收到整改文件后，古蔺县领导高度重视，迅速召开专题会议，提出整改要求，查找问题、分析原因、厘清责任、调整机制、布置整改任务，采取了积极有效的整改措施。

（一）高度重视，明确目标，落实主体责任。受到国家旅游局严重警告后，古蔺县政府紧急召开了自查反思工作会，认真查摆自身存在的问题，制定并下发了《古蔺县太平古镇AAAA级景区整改工作方案》，明确了各单位、部门和景区在工作中的职责和任务，要求各责任单位倒排工期，集中推进，确保各项整改工作顺利完成。

（二）强化保障，整合资金，改善景区内外环境。由县财政配套和整合资金，专款专用针对景区提升改造。优先实施厕所、道路、步游道、文物维修维护等项目。

（三）对照标准，严把质量，提升景区服务品质。

景区旅游导向系统全面升级，更换和新增各类中英日韩四种文字对照标识标牌，完善景区管理服务规范，重申景区导游服务规范、安保人员日常巡查规范、医务室值班值守规范、景区投诉处理办法、景区安全应急管理办法等制度，强化在岗人员职能职责培训工作。

（四）转变观念，提升素质，强化旅游服务质量。为重新树立景区窗口单位形象，古蔺县人社局、文旅局等单位，联系省、市服务业知名讲师、导游对景区工作人员和景区居民进行培训。

**三、整改成效**

通过整改，取得以下成效：

1. 基础设施更加完善。**一是**景区旅游导向系统全面升级，更换和新增各类中英日韩四种文字对照标识标牌。**二是**完成景区垃圾环卫设施整治。**三是**游客休息设施全面提升。**四是**景区停车场管理逐步规范，新建车辆管理岗亭1处。**五是**景区安保设施逐步完善，规范了景区安全监控中心值班值守制度。

（二）服务功能更加健全。**一是**餐饮、住宿接待能力进一步提高。**二是**讲解服务不断提升。**三是**景区服务质量不断提高。

（三）安全体系更加健全。**一是**消防中队入驻景区，提供全方位消防应急保障。**二是**完善了旅游防汛减灾预案，安全保障制度更加规范。**三是**对景区进行了隐患排查，落实了防汛减灾人员、物资。

（四）游览环境更加良好。景区内共布置了分类垃圾桶，配备垃圾清运人员、垃圾清运车，跟踪打扫，随时清运，日产日清。

（五）景区管理更加智慧化。实现了古镇范围内WiFi信号覆盖，车辆进出管理实现自动化和智能化。

**四、发展建议**

（一）认真学习和深刻理解A评标准，知耻而后勇，继续整改，以改促建，将其作为景区提升发展的基础、新的发展契机与起点。

（二）停车场没有回车线，应该增加。

（三）安全标识提示牌数量不足，还需增加数量，设置位置应在科学醒目，人流量较大存在安全隐患的地方。

（四）消防设施设备不足，仍需增加。

（五）导游讲解员收费情况介绍只有中文，应有中、英、日、韩四种语言文字介绍。

（六）强化景区常态化管理体制机制，强化标准化建设力度。

（七）始终将景区保护及安全放在第一位，在充分保护好国宝的基础之上完善景区功能，增加景区的体验性。

（八）政府应积极引导企业在景区规划上下大力气，明确景区未来发展的方向和路径，协调近中远期发展的需求，在中远期加快推进度假住宿设施建设，强化综合服务功能，完善旅游景观体系与休憩设施建设，丰富景区产品与业态。

（九）加大宣传促销力度，加强网络营销和智慧景区建设。

**五、复查结论**

按照《旅游景区质量等级的划分与评定》相关标准检查，泸州太平古镇旅游景区必备条件达标，细则一得分863分，细则二得分82分，细则三得分86.93分。复查组经认真讨论，认为泸州太平古镇旅游景区做了大量整改工作，整改效果显著，达到4A标准，同意通过复检。

检查员：韩勇、杨国良

监督员：李欢

附件3

**峨眉山市仙芝竹尖生态园景区暗访复查情况**

**一、暗访与通报情况**

2017年3月2日，四川省旅游景区质量等级暗访组针对峨眉山市仙芝竹尖生态园旅游景区对AAAA成果维持不够，没有达到4A级景区标准要求，被省标评委给予严重警告、限期六个月整改处理。

存在问题主要包括：

停车场无人值守，岗亭破烂不堪；游览方面存在的问题严重：如游客中心咨询台无人值守，影视厅、医务室、投诉室没有使用；触摸屏无法使用；没有明示免费服务项目，没有明示景区活动节目预告；导览宣传资料几乎没有，景区内导览图、景物介绍牌相当部分破败；特色游览项目茶叶生产观光不对外开放；专职安全保护人员数量严重不足，道路、游览场所安全隐患较多；医疗服务，医务室无人值守，设施设备配备不全，没有按要求进行规范运行。

 整改建议包括：

1、对照标准梳理整改提升方案：要对照国家标准和四川省地方标准，详细梳理每个标准要求，制定整改提升方案。

2、分解任务落实责任做好整改提升工作：按照整改提升方案，分解任务，落实资金，落实责任单位，落实责任人，分阶段、分步骤做好整改提升工作。

3、重点整改：

（1）完善停车场管理；

（2）完善游客中心服务设施和功能；

（3）加强旅游安全管理，增加安全警示和安全设施；

（4）加强旅游厕所和环境卫生整治，增设第三卫生间，完善厕所相关设备；

（5）完善智慧景区建设，恢复独立网站，完善WiFi体系和二维码体系；

（6）加强景区设施和小品维护，消除破败设施；

（7）整顿景区广告牌体系。

**二、整改举措**

**（一）高度重视：**收到处理决定后，相关部门和景区高度重视，成立整改领导小组切实加强领导，领导小组下设办公室（设在行政部），设立专门的办公室主任，工作人员从各部门抽调，负责领导小组日常工作。制定明确的时间表，倒排工期，严格限期完成。明确要求用重新创建的态度开展复核整改工作。针对部分硬件缺失和软件服务的问题，加强管理，细化服务体系。累计投入300余万元用于整改提升。

## （二）具体举措：

**1、旅游交通：**在景区大门口处，增设双向红绿灯、斑马线，确保景区外围交通的安全。

**2、游览：**（1）游客中心提档升级。服务台立面增加“仙芝竹尖”或“仙芝竹尖欢迎您”背光字；增加手机充电站；增加意见箱；增加导游全景图；更换较有档次的资料架；现有各类设施摆放按相关专家现场指导重新摆放；购物点内操作台位置更换；游客中心外增加两处吸烟区；增加室内外垃圾箱。（2）导示系统：查漏、纠错、更新。停车场大小车位标识；导游全景图错误标识；破旧的标牌处理或更换；国标图形符号增加。（3）宣传资料：收集、展示。进一步收集景区自作、与景区有关、峨眉山旅游相关的资料摆放在游客中心宣传资料架上供游客无偿阅读。（4）游客公共休息和观景设施：强化维护与清理。

**3、旅游安全：**安全警示标识没有国标符号的增加符号；高峰期在游客集中区增加流动性安保看守人员；湖边增加救生圈挂在护栏边；护栏破损的柱头安现场指导方法替换；

**4、卫生：**（1）对景区卫生进行彻底清理，各类建筑内外、屋顶、墙面，广场死角，园林内，主题馆建筑内外、厕所、停车场、标识牌等；垃圾桶及时清理；更换破损垃圾箱，与现有垃圾箱一致，标识朝外；湖边木平台休息区设为吸烟区，增加标识以及室内型垃圾箱。（2）厕所：更新、维护、清洁。停车场厕所第三卫生间增加母婴台，设置整洁归置，设备检；各厕所检查设施是否完好，增加抽纸、洗手液等人性化服务设施；各类清洁工具归置整洁。（3）导游休息室内部整理与清洁。（4）警务室内部整理与清洁。（5）投诉室内部整理与清洁。

**5、邮电服务；**（1）游客中心内增设1部公用电话，增加相应标志；（2）景区Wifi全覆盖；（3）景区手机终端（APP或公众号设置，设咨询、预定，购买，支付、沿途讲解等功能）；（4）加强智慧门禁与停车场建设。

**6、旅游购物：**景区内沿途所设的零副食等购物点，商品明码实价。

**7、综合管理：**（1）加强景区管理，落实人员与分工。（2）员工着装尽量分类统。（3）突击开展员工培训，强化4A复核工作核心思想与各岗位工作职责，让大家统一思想，展示全新面貌。（4）及时更新网站内容与日常维护。

**8、资源和环境的保护：**（1）对有破损的景观设施进行修复或更换。（2）清理建筑外墙乱涂乱画的痕迹、斑驳、苔藓等。

**三、整改成效**

经过六个月的认真整改，该景区目前已完善人员管理、游客中心、信息化建设、标识标牌、停车场、旅游卖场、环境卫生、旅游厕所、水面清理（湖面及沟渠）等方面整改内容，各方面有了质的提升。

**四、发展建议**

 1、认真学习和深刻理解A评标准，按照复核检查组提出的意见继续整改，对照标准抓落实，以改促建，将其作为景区提升发展的基础、新的发展契机与起点。

 2、始终将旅游安全管理放在第一位，花大力气强化落实安全措施，在此基础上进一步完善景区功能。

3、进一步明确景区未来发展的方向和路径，在中远期加快推进配套设施建设，强化综合服务功能，完善旅游景观体系与休憩设施建设，丰富景区产品与业态。

 4、加大科普宣传和景区营销力度，加强网络营销和智慧景区建设。

**五、复查结论**

按照《旅游景区质量等级的划分与评定》相关标准检查，峨眉山市仙芝竹尖生态园旅游景区必备条件达标，细则一得分884分，细则二得分85分，细则三得分86分。复查组经认真讨论，认为仙芝竹尖生态园旅游景区做了大量整改工作，整改效果显著，达到4A标准，同意通过复检。

检查员：刘开榜、向玉成

监督员：曾 莉、张 磊

附件4

**乐山市大佛禅院景区暗访复查情况**

**一、暗访与通报情况**

2016年11月23日，四川省旅游景区质量等级暗访组针对乐山市大佛禅院旅游景区对AAAA创建后的日常经营管理与设施维护较差，景区内管理服务及设施设备问题较多，没有达到4A级景区标准要求，被省标评委给予严重警告、限期六个月整改的处理。

存在问题包括：

（一）旅游交通

存在的问题主要有：停车场划线不全，未设停车分区。

（二）游览

存在的问题严重：1、无游客中心；2、无专业导游队伍，现导游为志愿者；3、三个电话无人接听； 4、没有明示免费服务项目，没有明示景区活动节目预告；5、景区全景图不规范，导览图、景物介绍牌不规范且数量不足，相当数量的标识牌没有中外文对照；6、游客公共休闲设施布局严重不足。

（三）旅游安全

存在的问题：1、专职安全保护人员数量严重不足，在景区暗访时，没有发现流动安全保护人员。2、暗访中没有看到有效的安全巡查设施设备，也没有看到定时巡查。3、危险地带安全防护设施，暗访中，水体周围安全防护栏不全，安全警告标志、标识，设置不齐全、不醒目、不规范，存在严重的问题。4、安全宣传，安全说明或须知无图形显示、无中外文对照，设置不规范。5、医疗服务方面，未发现医务室。6、正在建设场所安全隐患严重。

（四）卫生

存在的问题：1、吸烟区和非吸烟区划分不清，管理措施不明，管理不到位。2、厕所无第三卫生间，无文化氛围，标识也不规范。3、垃圾箱分类标识缺损，部分垃圾箱不规范。

（五）邮电

存在的问题：1、未提供邮政服务和纪念服务；2、未发现公共电话设置。

（六）旅游购物

存在的问题：墙上制度不完善。

整改建议：

1、对照标准梳理整改提升方案：要对照国家标准和四川省地方标准，详细梳理每个标准要求，制定整改提升方案。

2、分解任务落实责任做好整改提升工作：按照整改提升方案，分解任务，落实资金，落实责任单位，落实责任人，分阶段、分步骤做好整改提升工作。

3、重点整改：成立游客中心，完善游客中心相关服务；严格按国标完善全景图、导览图、解说牌及各种标识系统和图形符号；成立专业导游队伍，完善旅游服务体系；完全旅游安全管理、增加安保人员，增加警示标识；加强智慧景区建设等。

**二、整改举措**

收到整改文件后，乐山市及峨眉山市领导高度重视，市旅体委随即召开专题会议，提出整改要求，峨眉山市委、市政府高度重视，迅速组织研究，查找问题、分析原因、厘清责任、调整机制、布置整改任务，采取了积极有效的整改措施。

（一）切实加强领导，成立强化整改领导小组

峨眉山大佛禅院佛教文化旅游区管委会接到通知后，对于景区存在的问题和提出的整改内容，景区领导高度重视，即日成立景区整改工作领导小组，由主管旅游的副市长负责，领导小组下设办公室，办公室设在行政部，由刘健同志兼任办公室主任，工作人员从各部门抽调，负责领导小组日常工作。

（二）主动接受行业指导和管理，再自纠自查存在的问题

峨眉山大佛禅院佛教文化旅游区景区自成功创建4A级景区以来，我们严格按照4A景区要求开展工作，以继续保持这一荣誉。但由于近两年来，景区经营出现困难，景区建设管理工作有所松懈，各级领导对我景区存在的问题加强了指导，不仅及时指出景区工作中存在的问题，而且积极指导落实整改，对难点问题一起想办法、提建议，确保了各整改项目落实到位，使我们的景区建设、管理和接待服务工作逐步得到了规范，工作水平和服务质量得到了进一步提高。除暗访提出的问题外，我们自纠自查的问题主要有：

1、经营休闲文化项目单一。

目前景区经营模块过于单一，特别是以佛教文化为主的产品较为单一。为此应该改进旅游项目，例如推出峨眉武术、禅修、禅养、佛教文化音乐、峨眉茶文化体验、峨眉茶道赏析等活动项目，展示景区文化，为景区可持续发展增添新助力。

2、景区配套功能不完善。

景区游客中心迁移至峨眉象城，下一步将优化游客中心的建设。

3、旅游商品经营不够理想。

景区旅游商品经营业态太少，特色商品和旅游纪念品的种类较少，经营效果不太理想。

4、景区资源利用不够充分。

目前，正在对景区象城片区进行重新招商包装打造，盘活该区域，使禅院和象城能够更好的衔接和可持续发展。

（三）多措并举扎实工作，巩固4A成果

在领导小组的统一部署下，拟定了整改方案，制定了整改工作进度表，责任到人、层层把控，每周督察整改工作进程，紧紧围绕建设旅游精品的思路，严格按照4A级旅游景区的要求，继续抓好景区建设管理工作。不断完善旅游接待基础设施，大力提升旅游接待服务水平和质量，多渠道开展旅游宣传营销，全力保护景区资源环境，使4A级景区的整改工作得到完善和提高。着重抓了如下工作：

1、景区管理日趋规范，服务水平不断提高。

2、景区严格实施规划和强化资源保护。

3、景区建设稳步推进，配套设施不断完善。

4、以监督促安全，扎实做好安全保卫工作。

5、深入开展了“城乡环境综合治理进景区”活动。

6、多渠道宣传。

7、建设智慧旅游景区。

**三、整改方案、内容****及成效**

（一）服务质量与环境质量方面提升

1、旅游交通

内部交通：重新设定景区游览线路。

停车场：对景区停车场进行升级建设。完善规范性标识建设。

2、游览

游客中心： 游客中心重新选址建设；标识醒目；咨询服务台；设影视播放系统；导游休息室；邮政服务台；管理室；电脑触摸屏1个；投诉点；宣传资料台（架）；导游全景图；无障碍设施；雨伞架；游客休息厅（配沙发、茶几、饮水机）；室内垃圾箱；手机充电站；意见箱；导示系统：查漏、纠错、更新；重新设计制作整个景区的旅游标识牌；全面进行更新；宣传资料：收集、展示；进一步收集景区自作、与景区有关、峨眉山旅游相关的资料摆放在游客中心宣传资料架上供游客无偿选看；游客公共休息和观景设施：强化维护与清理。

3、旅游安全

安全警示标识没有国标符号的必须增加符号；高峰期在游客集中区增加临时性安保看守人员。

4、卫生

对景区卫生进行突击性大清理，各类建筑内外、屋顶、墙面，广场死角，园林内，庙宇建筑内外、厕所、停车场、绿化带等。垃圾箱有破损的要更换。湖游客中心设吸烟区，增加标识以及室内型垃圾箱。

厕所：更新、维护、清洁

主停车场厕所以及AAA级及以上厕所第三卫生间，设置整洁归置，设备检查。

各厕所检查设施是否完好，增加抽纸、洗手液等人性化服务设施。

各类清洁工具归置整洁。

5、邮电服务

游客中心内增设1部公用电话，增加相应标志；景区Wifi全覆盖；制作景区手机终端（APP或公众号）；积极参与峨眉山市智慧门禁与停车场建设。

6、旅游购物

景区内沿途所设的零副食等购物点，商品明码实价。

7、综合管理

加强景区管理，落实人员与分工；员工着装尽量分类统一；近期突击开展一到两次员工培训，强化4A复核工作核心思想与各岗位工作职责，让大家统一思想，展示全新面貌；及时更新网站内容与日常维护。

8、资源和环境的保护

对有破损的景观设施进行修复或更换；清理建筑外墙乱涂乱画的痕迹、斑驳、苔藓等。

（二）景观质量方面提升

收集景区开展各类型活动的照片编入软件资料编制；收集新增项目的活动照片编入软件资料编制，完善软件资料；收集各类领导、专家、名人到景区的照片编入软件资料。

（三）游客意见调查

1、每月发放50份调查表，每月统计上报，并按游客意见酌情整改。

2、认真统计景区游客量，对游客构成进行细分统计。

（四）旅游景区质量等级提升要求

1、积极开展低碳旅游与环境保护、文物保护工作。

2、加强景区信息化建设，并逐步开展实施运用。

3、对景区各类人员进行严格要求和培训，提升员工服务意识和能力。

4、加强景区行政管理，落实岗位和职责，定期检查行政办公执行力和执行情况。

（五）游客高峰时段旅游景区应对要求

1、成立景区应急中心，并设有固定的咨询专家;

2、制定景区高峰期应急预案;

3、建立景区信息管理小组;

4、对景区的应急设施设备进行清查和检查;

5、提升景区对客服务的质量和办事效率。

**四、发展建议**

1、完善景区旅游管理体制，创新旅游管理机制

切实成立由政府主导的景区管理机构，大佛禅院、象城负责人加入管理机构班子，完善机构设置，明确责任和管理分工，建立有效的管理监督机制，确保景区日常运营管理。

 2、加强旅游标准化建设力度

一是加强对全体管理人员、服务人员的旅游标准化培训，二是旅游行业主管部门的监督指导作用，三是制定并实施旅游标准化管理制度。

3、加快旅游景区独立网站建设。

4、积极引导、支持大佛禅院加快心灵康养旅游产品和国学旅游产品的开发；支持象城加快旅游业态的招商工作，尽快盘活国有资产，大力丰富景区产品与业态。

 5、加大宣传促销力度，加强网络营销和智慧景区建设。

**五、复查结论**

按照《旅游景区质量等级的划分与评定》相关标准检查，大佛禅院旅游景区必备条件达标，细则一得分867分，细则二得分88分，细则三得分85分。复查组经认真讨论，认为大佛禅院旅游景区做了大量整改工作，整改效果好，达到4A标准，同意通过复检。

检查员：刘开榜、向玉成

监督员：曾 莉、张 磊

附件5

南充西山旅游景区旅游景区整改暗访复查情况

一、基本情况

南充西山旅游景区地处南充城市西郊，雄峙西河之畔，剑门山系太霄余脉。景区规划面积24.2平方公里，十二山峰延绵，逶迤十里之远，景区制高点海拔480.7米。山上树木郁郁葱葱，宛如一道绿色屏障，镶嵌城市西面；山下西河蜿蜒缠绕，犹如一条白色玉带，奔嘉陵江而去，形成“山、水、城”相依的独特奇观。1998年8月被省人民政府批准为省级风景名胜区，2006年6月被批准成为国家AAAA级旅游景区，现辖万卷楼、开汉楼、栖乐山三大核心景区，集自然生态、三国文化、红色文化于一体，是三国文化国际学术研究永久会址，是锦绣南充风物揽胜的宝地、休闲健身的乐园和“三国文化探源游”目的地，享有“蜀中胜景”之美誉。2016年荣获“四川省廉政文化进景区示范景区”称号。

2016年11月24日，四川省景评委第七暗访组对南充西山旅游景区进行了暗访检查，认为南充西山旅游景区在游客中心及其服务功能、停车场管理、旅游安全管理、旅游厕所、环境卫生、智慧景区建设等方面存在问题，与国家4A级旅游景区标准存在一定差距。2017年3月4日，全省第三批A级旅游景区暗访处理结果发布，给予南充西山旅游景区严重警告，限期六个月整改到位。

根据四川省景评委反馈的暗访检查意见，顺庆区委区政府、南充市旅游局高度重视，庚即组织力量深入景区召开专题会，邀请A评专家会商，对景区存在的具体问题，进行全面系统梳理剖析，深入查找问题根源，指导景区对照国省标准，详细制定整改方案，督促景区以最坚决的态度、最积极的办法、最果断的措施，扎实推进景区整改提升工作。截止目前，全面完成西山风景区基础设施和服务管理提档升级工作，景区面貌焕然一新，景区功能配套完善，景区管理规范有序，旅游服务质量上档升级，达到了既定的整改目标。2017年9月5日，四川省旅游景区质量等级评定办公室组织复检组对该景区进行了现场复核，具体情况如下。

二、对照国家标准达标情况（重点是细则一服务质量与环境质量评分细则达标情况）

（一）旅游交通：总分130分，复核得分116分，失分14分。存在的问题：专用外部交通标识数量较少、停车场分散,部分停车场不是生态地面,部分地段不是生态或仿生态游步道。

（二）游览：总分235分，复核得分209分，失分26分。存在的问题：1、游客中心规模偏小,位置不够合理。2、游客休息设施不够。3、导游语种偏少。4、个别标识系统图形不规范。

（三）旅游安全：总分80分，复核得分80分，失分0分。

（四）卫生：总分140分，复核得分119分，失分21分。存在的问题：1、旅游厕所厕位总量不足，AAA级以上厕所比例较低。2、场地卫生存在一些细节问题。

（五）邮电：总分20分，复核得分20分，失分0分。

（六）旅游购物：总分50分，复核得分42分，失分8分。存在的问题：1、购物场所较小，布局不够合理；2、特色旅游商品未能形成产业规模。

（七）综合管理：总分200分，复核得分168分，失分32分。复核存在的主要问题：1、规划实施有待科学落实。2、从业人员服务水平有待进一步提高，业务培训需常态化。

（八）资源和环境保护：总分145分，复核得分125分，失分20分。1、周边环境与景观的协调性有待优化，景区和周边城市建筑风貌有待协调。2、景区内文化设施投入有待增加，丰富展陈内容和展陈方式。

三、尚存问题及进一步完善建议

（一）对照标准梳理整改提升方案：要对照国家标准和四川省地方标准，详细梳理每个标准要求，制定整改提升方案。

（二）重点整改：加快新建游客中心和生态停车场的建设进度，提高景区常态化管理水平，做好环境卫生的日常清洁和管理，进一步提升景区管理和服务质量。

（三）旅游景区资源及文化内涵较为丰富，需进一步挖掘和彰显三国文化主题，并在运营项目中体现。

四、结论

国家标准细则一总分为1000分，南充西山旅游景区复核结果得分为879分，国家4A级旅游景区要求达到850分以上，符合标准要求。总体来看，该景区对暗访中存在的问题进行了认真整改落实，成效明显。因此，复核组建议同意南充西山风景区通过复核。

检查员：王 冲、王改新

监督员：李 磊