

晋政办〔2019〕58号

晋江市人民政府办公室关于印发 晋江市旅游服务优化提升方案的通知

各镇人民政府、街道办事处，经济开发区管委会，市有关单位：
现将《晋江市旅游服务优化提升方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

晋江市人民政府办公室

2019年10月30日

（此件主动公开）

晋江市旅游服务优化提升方案

一、总体思路

按照“工作项目化、点线面结合、注重实效性”的原则，着重围绕世中运急需重点提升的酒店服务、景区建设及相关配套基础设施入手，统筹当前正在打造的重点旅游项目，实行项目化管理、倒计时推进的工作机制，确保世中运之前各项工作落地见效。

二、工作任务

（一）实施酒店国际化提升工程

1. 酒店标准制定实施。制定《接待酒店配套设施标准》、《客房床铺和座椅等设施标准》、《客房日用品供给标准》以及《语言、咨询等软件服务供给标准》等四套标准，针对各接待酒店接待任务、设施现状、服务特色等提出诊断报告，找出差距，分别提出整改完善要求，并协调督促落实。（责任单位：文旅局、公安局、商务局、市场监管局、卫健局、消防大队、接待处、相关镇街）

2. 酒店接待能力培训。制定酒店从业人员服务技能培训计划，主要从各接待酒店选拔或推荐主要业务骨干及培训教练开展集训，培养一批职业素养高、技能精湛、能胜任国际重大活动接待的骨干力量，引导其在酒店内部开展内训和实操演练，通过传、帮、带等方式，全面夯实和提高一线服务人员的服务

技能。制定酒店涉外礼仪培训计划，主要针对接待酒店各主要接待岗位骨干开展涉外礼仪培训，将礼仪的内涵融入企业的经营理念，提升我市酒店从业人员的礼仪修养和素质，以更专业的形象、更到位的服务迎接国内外宾客。制定酒店一线从业人员英语能力专题培训计划，结合晋江旅游饭店业一线骨干人员的实际情况，通过专业性、针对性、实用性的指导，让晋江旅游饭店一线骨干服务人员强化外语素养，能用英语进行饭店服务交流，为体育赛事参与人员提供更高效、优质的服务。（责任单位：文旅局、公安局、商务局、接待处、文旅集团、相关镇街）

（二）实施重点景区（点）提升工程

1. 提升五店市传统文化旅游区文化品质。设立以南音、掌中木偶、柯派高甲戏等晋江传统文化表演艺术为主的来仪堂文化演出舞台，推进五店市记忆空间展馆建设，策划举办五店市“庭院音乐节”，在民俗文化馆、岁时节庆馆等参观点设立参观游览套票，开展游客中心讲解员业务素质提升培训、考核工作。（责任单位：文旅局）

2. 提升安平桥（五里桥）景区旅游服务品质。进一步理顺景区管理体制，完善景区游客中心、景观长廊夜景工程及导视系统工程，推动景区双语讲解员队伍建设及景区管理、服务人员业务培训工作，提升服务专业性。（责任单位：安海镇）

3. 提升灵源山风景区质量等级。按《旅游景区质量等级评

定与划分》国家标准，推进景区开展AAAA级提升评定工作，完善景区游览路线建设及景观资源开发、包装，推动景区进一步理顺管理机制，充实管理团队人员，指导景区开展管理、服务人员业务培训，提升旅游服务水平。（责任单位：灵源街道）

4. 提升围头战地文化渔村旅游景观。更新景区内的双语标识系统，推进景区内微景观及旅游厕所建设，完善景区广播系统以及金沙湾店铺立面提升工程，指导景区开展管理、服务人员业务培训，提升旅游服务水平。（责任单位：金井镇）

5. 提升七匹狼中国男装博物馆景观形象。完成观光厂房升级及外立面景观优化、博物馆二楼企业展馆内容优化及展陈升级、购物场所升级，指导博物馆开展管理、服务人员业务培训，提升旅游服务水平。（责任单位：金井镇、七匹狼公司）

6. 提升草庵讲解及管理品质。加强双语讲解员队伍建设、管理，指导景区开展管理、服务人员业务培训，提升景区管理服务水平。（责任单位：文保中心）

7. 建设晋江市非遗展示馆及美术展厅。在文化中心一楼建设集展览、研习、互动体验于一体的非遗展示馆，通过文字、实物、图片、声像资料、二维码、触摸屏、现场演示等形式，全面展示晋江丰厚文化底蕴和非遗资源，以及非遗保护的成果；同时在文化中心二楼建设美术展厅。（责任单位：非遗中心、文化馆）

8. 改造博物馆历史陈列及会务中心项目。在博物馆通过灯

光、展柜等的提升改造，进一步展示晋江历史文化和馆藏精品文物；同时增设青少年教育区域、文创区域、影像厅等，并梳理参观动线，融入文化中心参观线路。（责任单位：博物馆）

9. 推动梧林古村落建设。对传统村落的建筑进行保护、修缮、改造，对景区基础配套、景观绿化进行提升，并对景区业态招商运营，加强双语讲解员队伍建设，指导景区开展管理、服务人员业务培训，提升景区旅游服务水平。（责任单位：新塘街道、文旅集团）

10. 推动九十九溪流域田园风光启动区硬件建设。推进度假酒店建筑、游客服务中心、商业街、新建农村集合住宅及配套建筑、启动区内村庄改造与修缮、道路及配套、桥梁、内外部水系及景观工程项目建设。（责任单位：九十九溪流域田园风光工作小组、池店镇）

（三）实施旅游公共服务提升工程

1. 建设景区旅游交通标识系统。进一步完善全市旅游景区（点）旅游交通标识标牌，在机场出口、高速出口、动车站等设置景区旅游交通标识标牌。（责任单位：文旅局、公安局、交通运输局、泉州市公路局晋江分局）

2. 建设游客数据智慧管理平台。立足景区、旅行社、导游的旅游服务管理优化提升，建设游客数据智慧管理平台，实现游客数据实时信息采集、统计和对旅行社服务品质监管。（责任单位：文旅局、中桥文化传媒公司）

3. 建设晋江机场旅游集散中心。按照《晋江市旅游集散服务中心等级划分细则（暂行）》标准，指导晋江机场旅游集散中心提升集散、咨询、换乘等功能，并增加科普、体验、娱乐等项目。（责任单位：泉州晋江国际机场、晋江航空港旅游集散中心）

4. 健全完善旅游公交专线。依托现有城市公交系统，在全市规划连接重要旅游景区（点）、观光工厂、乡村旅游点、重要交通枢纽的旅游公交专线，提升旅游交通服务质量，集中展示城市优质旅游资源。（责任单位：交通局、文旅局）

5. 提升伴手礼文化品牌培育展销平台。对前三批伴手礼进行复核，评选第四批伴手礼，补充完善伴手礼品类；推动五店市伴手礼专卖店优化提升；推进古早味传承基地项目建设，包括：建设游客服务中心、婚喜庆民俗馆、伴手礼展售厅、闽南百味游客自助餐厅及3A级旅游厕所，构建伴手礼展示销售综合平台。（责任单位：文旅局、龙湖镇、晋江旅游协会、古早味传承食品公司）

6. 强化旅游安全保障。指导各旅游企业编制安全应急预案，督促落实各项风险防范措施；推进重点旅游场所智慧消防建设，聘请第三方安全生产机构对旅游场所安全生产进行检查指导，加强旅游场所安全风险监测、隐患排查、设施维护、人员培训和制度建设，实现安全风险预警常态化；通过“村村通”网络等渠道将晋江区域内接待酒店的重要部位、位置的监控视频接入晋

江市社会治理视频监控系统，实现旅馆业场所实时监管；针对旅游高峰期安全管理建立防踩踏等应急管理机制，确保游客文明游览、人群有序疏散；建立重要时间节点的旅游安全联合检查机制，及时消除事故隐患，严防安全事故发生。（责任单位：应急局、交通局、公安局、商务局、市场监管局、文旅局、消防大队、相关镇街）

（四）实施旅游市场环境提升工程

1. 加强导游队伍建设。定期举办晋江市导游大赛，通过以赛代训的方式，全面提升导游服务技能水平；完善导游培训体系，指导有代表性的旅行社开展导游专项培训，重点针对传统文化的历史地位、作用及相关背景知识等开展培训，使导游的讲解更加精准；健全导游信用联合惩戒机制，利用“晋江市游客数据智慧管理平台”开展导游信用综合评价并接受社会监督。（责任单位：文旅局、晋江旅游协会）

2. 鼓励旅行社开展旅游地接业务。用好政策优势，对组织或接待旅游团队游览晋江相关景点，并在晋江住宿的旅行社予以奖励；开发晋江市游客数据智慧管理平台，对旅游地接业务相关数据进行采集、统计和监督；综合运用各种宣传载体、平台加大旅游扶持政策宣传。（责任单位：文旅局）

3. 策划举办系列旅游宣传推介活动。持续策划举办晋江市文化旅游节，开展晋江市旅游宣传推介活动，以活动推动文化旅游资源有效融合，打通文旅产业链条，策划培育旅游精品线

路，打造晋江文化旅游 IP，形成具有晋江特色的文旅产品，利用各种宣传推介平台，加大对外宣传推介力度，提升晋江旅游的知名度。（责任单位：文旅局）

4. 加强旅游市场监管。开展“旅行社租赁旅游包车治理”等旅游市场专项整治行动，持续开展旅游市场秩序双随机检查，定期开展联合检查，维护旅游市场秩序；充分利用“晋江智慧旅游管理平台”，加强对地接旅游市场的监管；严格执行《旅游投诉处理办法》，通过“12301”、福建省“12315”旅游投诉服务平台、晋江便民热线“12345”和电话投诉等方式依法、及时、公正处理旅游投诉问题。（责任单位：文旅局、市场监管局、公安局、交通运输局）

三、经费保障

根据项目安排，旅游服务优化提升方案中项目所需资金拟针对不同类型项目采取不同解决方法。

（一）由各项目组、企业业主或所在镇街自行解决建设资金的项目主要涉及以下内容：1、实施重点景区（点）提升工程中的五店市传统文化旅游区、安平桥（五里桥）景区、灵源山风景区、围头战地文化渔村、七匹狼中国男装博物馆、梧林传统村落、九十九溪流域田园风光项目；2、实施旅游公共服务提升工程中的古早味传承基地、晋江机场旅游集散中心及旅游安全保障项目。

（二）由市财政资金专项保障的项目费用约 3405 万元，主

要涉及以下内容：1、实施酒店国际化提升工程中的督导酒店硬件提升、服务培训项目；2、实施重点景区（点）提升工程中的草庵提升、非遗展示馆（含美术展厅）建设、博物馆历史陈列及会务中心改造项目；3、实施旅游公共服务提升工程中的景区旅游交通标识系统、游客数据智慧管理平台、旅游公交专线等项目；4、实施旅游市场环境提升工作中的各个项目。

- 附件：1. 世中运旅游线路安排
2. 旅游服务提升计划项目安排表（市财政经费保障）
3. 旅游服务提升计划项目安排表（业主经费自筹）

附件 1

世中运旅游线路安排

鉴于世中运对运动员需回酒店用餐的管理需要，现结合晋江旅游资源分布及建设实际情况，以半天为时间节点进行线路策划，以满足运动员及嘉宾的参观需求。以下为晋江市域内可供选择线路，具体待泉州市区及周边景区确定后再提交世中运相关负责机构统筹安排。

线路 1: 五店市传统文化旅游区—安踏品牌博物馆（省级观光工厂）—回酒店；

线路 2: 五店市传统文化旅游区—九十九溪流域田园风光—回酒店；

线路 3: 草庵—晋江市文化中心（非遗展示馆、博物馆）—回酒店；

线路 4: 安平桥（五里桥）景区—灵源山风景区—回酒店；

线路 5: 梧林传统古村落—古早味传承基地—回酒店；

线路 6: 围头战地文化渔村—七匹狼中国男装博物馆（省级观光工厂）—回酒店；

线路 7: 草庵—梧林传统古村落—回酒店；

线路 8: 晋江市文化中心（非遗展示馆、博物馆）—梧林传统古村落—回酒店。

附件 2

旅游服务提升计划项目安排表

(市财政经费保障)

| 序号 | 项目名称 | 项目内容 | 经费测算(万元) | 完成时限 | 时序进度安排 | 责任单位 |
|-----------------|--------------|--|----------------------|----------|---|---|
| 一、实施酒店国际化提升工程 | | | | | | |
| 1 | 酒店标准制定实施 | 1.制定《接待酒店配套设施标准》、《客房床铺和座椅等设施标准》、《客房日用品供给标准》、《语言、咨询等软件服务供给标准》； 2.指导各接待酒店对标找差，并进行整改。 | 50 | 2020年8月前 | 2019.07-2019.09 接待酒店各项目排查； 2019.10-2019.11 各项标准制定； 2019.12-2020.02 标准落地培训； 2020.03-2020.05 标准核对检查；2020.06 酒店反馈提升 | 文旅局 公安局 商务局 市场监管局 卫健局 消防大队 接待处 相关镇(街道) |
| 2 | 酒店接待能力培训 | 制定并实施酒店从业人员服务技能、涉外礼仪及一线从业人员英语能力专题培训计划。 | 200 | 2020年8月前 | 2019年底前确定中标单位； 2020年第一季度起组织实施。 | 文旅局 公安局 商务局 接待处 文旅集团 相关镇(街道) |
| | | 组织开展全市旅游系统岗位技能大赛，同时，督促各星级酒店定期开展酒店内部的岗位技能竞赛，通过以赛代训，在中式铺床、中西餐摆台、托盘、鸡尾酒调制、工装展示、英语等方面，全面提升酒店服务人员的技能水平。 | 30 | 每年 | 每年开展一次岗位技能竞赛 | 文旅局 人社局 总工会 团市委 旅游协会 |
| 二、实施重点景区(点)提升工程 | | | | | | |
| 3 | 草庵提升项目 | 1.加强双语讲解员队伍建设、管理； 2.开展管理、服务人员业务培训，提升景区管理服务水平。 | 30 | 2020年8月前 | 2019年10月启动 | 文保中心 |
| 4 | 非遗展示馆及艺术展厅建设 | 集展览、研习、互动体验于一体，通过文字、实物、图片、声像资料、二维码、触摸屏、现场演示等形式，全面展示晋江丰厚文化底蕴和非遗资源，以及非遗保护的成果。 | 1400 (原已纳入重点项目建设) | 2020年6月前 | 2019第三季度：完成设计方案和实物征集； 2019第四季度：完成预算、财审、招标； 2020第一季度：进场施工； 2020第二季度：完成建设。 | 非遗中心 文化馆 |

| 序号 | 项目名称 | 项目内容 | 经费测算（万元） | 完成时限 | 时序进度安排 | 责任单位 |
|----------------|----------------|--|---------------------|----------|--|-------------------------------------|
| 5 | 博物馆历史陈列及会务中心改造 | 通过灯光、展柜等的提升改造，展示晋江历史文化和馆藏精品文物；同时增设青少年教育区域、文创区域、影像厅等，并梳理参观动线，融入文化中心参观线路。 | 900 (原已纳入重点项目建设) | 2020年6月 | 2019第三季度：完成方案设计 2019第四季度：服务采购招标 2020第一季度：进场施工； 2020第二季度：完成建设。 | 博物馆 |
| 三、实施旅游公共服务提升工程 | | | | | | |
| 6 | 景区旅游交通标识系统建设 | 完善全市旅游景区（点）交通标识标牌，在机场出口、高速出口、动车站等设置景区旅游交通标识标牌。 | 400 | 2020年8月前 | 2019年底前完成相关布设规划； 2020年第一季度确定施工中标单位，开始建设。 | 文旅局 公安局 交通局 泉州市公路局 晋江分局 |
| 7 | 游客数据智慧管理平台建设 | 建设游客数据智慧管理平台，实现游客数据实时信息采集、统计和对旅行社服务品质监管。 | 50 | 2020年8月前 | | 文旅局 中桥文化传媒公司 |
| 8 | 提升伴手礼文化品牌 | 对前三批伴手礼进行复核，评选第四批伴手礼，同时制定出台管理办法，提升伴手礼品牌。 | 5 | 2020年8月前 | 2019年6月完成伴手礼评选； 2019年底完成管理办法的制定。 | 文旅局 旅游协会 |
| 四、实施旅游市场环境提升工程 | | | | | | |
| 9 | 加强导游队伍建设 | 1.指导全市旅行社定期导游人员技能培训； 2.举办导游大赛，以赛代训，提高全市导游人员服务水平。 | 40 | 常年持续推进 | 每年开展一次导游大赛。 | 文旅局 旅游协会 |
| 10 | 策划举办系列旅游宣传推介活动 | 策划举办晋江市文化旅游节及各种旅游宣传推介活动，培育旅游精品线路，并加大对外宣传推介力度。 | 300 | 常年持续推进 | 每年定期开展 | 文旅局 |
| 11 | 加强旅游市场监管 | 开展等旅游市场专项整治行动，持续开展旅游市场秩序双随机检查，定期开展联合检查，维护旅游市场秩序；充分利用“晋江智慧旅游管理平台”，加强对地接旅游市场的监管；严格执行《旅游投诉处理办法》，通过“12301”、福建省“12315”旅游投诉服务平台、晋江便民热线“12345”和电话投诉等方式依法、及时、公正处理旅游投诉问题。 | — | 常年持续推进 | 每年定期开展 | 文旅局 市场监管局 公安局 交通运输局 |
| | 合 | 计 | 3405 | | | |

附件 3

旅游服务提升计划项目安排表

(业主经费自筹)

| 序号 | 项目名称 | 项目内容 | 经费测算 (万元) | 完成时限 | 时序进度安排 | 责任单位 |
|-----------------|----------------|--|--------------|----------|---|---------------------|
| 一、实施重点景区(点)提升工程 | | | | | | |
| 1 | 五店市传统文化旅游区提升项目 | 1. 设立以南音、掌中木偶、柯派高甲戏等晋江传统文化表演艺术为主的来仪堂文化演出舞台; 2. 推进五店市记忆空间展馆建设; 3. 策划举办五店市“庭院音乐节”; 4. 在民俗文化馆、岁时节庆馆等参观点设立参观游览套票; 5. 开展游客中心讲解员业务素质提升培训、考核。 | 600 | 2020年6月前 | 1. 来仪堂常态演出 2019 年 9 月完成; 2. 五店市记忆空间展馆 2019 年底完成设计, 2020 年 9 月开馆; 3. 2019 年 5 月—6 月举办第一届五店市“庭院音乐节”, 2020 年 5 月—6 月举办第二届; 4. 参观游览套票 2019 年 8 月正式启用; 5. 讲解员业务素质提升培训、考核 2019 年 7 月启动, 2020 年 7 月完成。 | 五店市开发建设有限公司、五店市运营公司 |
| 2 | 安平桥(五里桥)景区提升项目 | 1. 进一步推动景区理顺管理体制; 2. 完善景区游客中心、景观长廊夜景工程及导视系统工程; 3. 推动景区双语讲解员队伍建设。 | 100 | 2020年6月前 | 2019 年底完成夜景工程及导视系统工程。 | 安海镇 |
| 3 | 灵源山风景区提升项目 | 1. 按《旅游景区质量等级评定与划分》国家标准, 推进景区开展 AAAA 级提升评定工作; 2. 完善景区游览路线建设及景观点资源开发、包装; 3. 推动景区进一步理顺管理机制, 充实管理团队人员。 | 待定 | 2020年6月前 | 1. 2020 年按《旅游景区质量等级评定与划分》国家标准申报 AAAA 级景区; 2. 2020 年 6 月完成景区游览路线建设及景观点资源开发、包装。 | 灵源街道 |
| 4 | 围头战地文化渔村提升项目 | 1. 更新景区内的双语标识系统; 2. 推进景区内微景观建设及旅游厕所建设; 3. 完善景区广播系统以及金沙湾店铺立面提升工程。 | 240 | 2020年6月前 | 2020 年 6 月前完成相关提升项目。 | 金井镇 |
| 5 | 七匹狼中国男装博物馆提升项目 | 1. 观光厂房升级及外立面景观优化; 2. 博物馆二楼企业展馆内容优化及展品陈列升级、购物场所升级。 | 5000 | 2020年6月前 | 1. 2019 年 8 月完成博物馆升级优化; 2. 2019 年 10 月完成展馆改造升级。 | 金井镇七匹狼公司 |

| 序号 | 项目名称 | 项目内容 | 经费测算 (万元) | 完成时限 | 时序进度安排 | 责任单位 |
|----------------|-------------------|---|--------------|--------------|---|--|
| 6 | 梧林传统古村落建设项目 | 1. 传统村落的建筑保护、修缮、改造； 2. 景区基础配套、景观绿化进行提升； 3. 景区业态招商运营； 4. 双语讲解员队伍建设。 | 50000 | 2020年 6月前 | 2017年启动项目，2020年6月前启动区对外试营业，2020年10月前主景区整体对外试营业。 | 新塘街道 文旅集团 |
| 7 | 九十九溪田园风光启动区硬件建设项目 | 度假酒店建筑、游客服务中心、商业街、新建农村集合住宅及配套建筑、启动区内村庄改造与修缮、道路及配套、桥梁、内外部水系及景观工程项目建设。 | 93000 | 2020年 6月前 | 1. 2019年5月底完成4个项目，包括水稻和各类蔬菜瓜果，以及部分花海种植，区域参观闭合路线田园风光景观初具雏形，可供市民观光体验，具备迎接上级调研的条件； 2. 2019年底完成6个项目，绿化配套、内河水系、区内道路全面完成，景观将在原有的基础上实现进一步提升，自然生态形象基本成形； 3. 2020年6月底完成6个项目，各功能方块将基本投入运营，启动区整体上具备农业、景观、休闲、科普、文化等规划功能； 4. 2021年底前完成酒店项目。 | 九十九溪田园风光工作小组 池店镇 |
| 二、实施旅游公共服务提升工程 | | | | | | |
| 8 | 提升伴手礼文化品牌培育展销平台 | 1. 推动五店市伴手礼专卖店进行优化提升； 2. 推进古早味传承基地项目建设，包括建设游客服务中心、婚喜庆民俗馆、伴手礼展售厅、闽南百味游客自助餐厅及3A级旅游厕所。 | 1995 | 2020年 6月前 | 1. 2020年5月完成五店市伴手礼专卖店进行优化提升； 2. 2019年底完成古早味传承基地游客服务中心、婚喜庆民俗馆建设 3. 2020年世中运前完成伴手礼展售厅、闽南百味游客自助餐厅及3A级旅游厕所建设。 | 文旅局 龙湖镇 旅游协会 古早味传承食品公司 |
| 9 | 晋江机场旅游集散中心 | 按照《晋江市旅游集散服务中心等级划分细则（暂行）》标准，指导晋江机场旅游集散中心提升集散、咨询、换乘等功能，并增加科普、体验、娱乐等项目。 | 500 | 2020年 6月前 | | 泉州晋江国际机场、晋江航空港 旅游集散中心 |
| 10 | 强化旅游安全保障 | 指导各旅游企业编制安全应急预案，督促落实各项风险防范措施；推进重点旅游场所智慧消防建设，聘请第三方安全生产机构对旅游场所安全生产进行检查指导，加强旅游场所安全风险监测、隐患排查、设施维护、人员培训和制度建设，实现安全风险预警常态化；通过“村村通”网络等渠道将晋江区域内接待酒店的重要部位、位置的监控视频接入晋江市社会治理视频监控系统，实现旅馆业场所实时监管；针对旅游高峰期安全管理建立防踩踏等应急管理机制，确保游客文明游览、人群有序疏散；建立重要时间节点的旅游安全联合检查机制，及时消除事故隐患，严防安全事故发生。 | | 常年持续 推进 | | 应急局 交通局 公安局 商务局 市场监管局 文旅局 消防大队 相关镇街 |

市有关单位：公安局、人力资源和社会保障局、交通运输局、商务局、文化和旅游局、卫生健康局、应急管理局、市场监督管理局、消防大队、总工会、团市委、泉州市公路局晋江分局、文旅集团、泉州晋江国际机场。

抄送：市有关领导。

晋江市人民政府办公室

2019年10月30日印发
