

郑州市二七区人民政府办公室文件

二七政文〔2013〕49号

郑州市二七区人民政府 关于印发二七区乡村旅游标准化建设 实施方案的通知

各乡镇人民政府、相关街道办事处，区人民政府各部门，各有关单位：

现将《二七区乡村旅游标准化建设实施方案》印发给你们，请遵照执行。

二 一三年五月八日

二七区乡村旅游标准化建设实施方案

为贯彻落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》(国发〔2009〕41号)精神,充分发挥标准化在乡村旅游业发展中的重要作用,进一步提升乡村旅游品位,构建乡村旅游产业体系,参照《河南省乡村旅游经营单位等级评定与管理规范》有关规定,结合我区乡村旅游发展实际,决定开展乡村旅游标准化建设工作,特制定本实施方案。

一、指导思想

以科学发展观为指导,围绕把旅游业培育成我区经济发展的战略性支柱产业和扩大居民消费的先导性产业的总体目标,加强乡村旅游标准体系建设,完善乡村旅游基础设施,提升乡村旅游服务功能,提高乡村旅游产品质量和服务水平,优化乡村旅游发展环境,树立二七乡村旅游品牌,推进我区乡村旅游业转型升级,构筑乡村旅游新格局,为我区经济和社会发展做出积极贡献。

二、基本原则

(一)政府主导,企业参与。充分发挥政府在标准编制、体系完善、基础建设、旅游监管、环境优化、财政投入等方面的宏观指导和政策导向作用,联合农业、林业、科技、食药、质监等有关部门及乡镇、街道,广泛发动乡村旅游经营单位积极参与,形成政府、企业共同推进乡村旅游标准化建设的工作局面。

(二)以点带面,稳步推进。遴选乡村旅游标准化工作基础条件较好的经营单位,以试点单位先行先试为带动,树立典型、标杆,以点带面,从而带动全区乡村旅游经营单位实施国家标准、行业标准、地方标准,以标准促发展,形成二七特色的乡村旅游标准化发展之路。

（三）硬件提高，软件提升。建立健全二七区乡村旅游标准，逐步形成由国家标准、行业标准、地方标准和企业标准共同组成的四级乡村旅游标准框架体系，促进乡村旅游服务设施的升级完善，规范乡村旅游服务行为，提高乡村旅游管理水平和产品质量，提升乡村旅游服务水平和产业竞争力。

三、目标任务

（一）总体目标

通过乡村旅游标准化建设，建立具有二七特色的地方乡村旅游标准化体系，促进乡村旅游服务设施的升级完善，规范乡村旅游产品和服务质量，提高广大游客的满意度，形成一批标准化、品牌化的乡村旅游经营单位，进一步提升我区旅游业的吸引力和竞争力。

（二）主要任务

1. 建立二七乡村旅游标准体系。制订实施《二七区乡村旅游标准》，构建以推广国家标准和行业标准为主体，地方标准为补充的乡村旅游标准化管理体系，形成覆盖全区乡村旅游经营单位的地方标准和服务规范。

2. 完善二七乡村旅游服务功能。通过乡村旅游标准化的推广，进一步优化资源配置，积极引导乡村旅游经营单位加大投入，加快旅游服务设施的升级完善，重点加强游客服务中心、停车场、星级公厕、企业网站等综合服务体系建设，进一步完善乡村旅游服务功能。

3. 健全二七乡村旅游管理体制。通过开展乡村旅游标准化建设，完善乡村旅游经营单位管理体制，建立健全从业人员培训、档案管理、质量监督、旅游投诉处理、游客回访等机制，提升服务意识和质量，增强乡村旅游的综合竞争力。

4. 树立二七特色乡村旅游品牌。引导乡村旅游经营单位开展自主品牌建设，争创旅游业品牌，着力培育一批影响力大、竞

争力强、知名度高的乡村旅游经营单位，形成一批二七特色的乡村旅游知名品牌。

四、工作步骤

乡村旅游标准化工作为期三年（2013年—2015年）。2013年开展第一批乡村旅游标准化试点单位建设，计划选取10家试点单位；2014年开展第二批乡村旅游标准化试点单位建设，计划选取15家试点单位；2015年全面铺开。2013年试点建设共分为试点启动、试点实施、试点验收、试点总结四个阶段。

（一）启动阶段（2013年3月—4月）。制订实施《二七区乡村旅游标准》，建立乡村旅游标准化建设组织领导和工作机构，制定工作方案；组织召开动员大会，确定乡村旅游标准化建设试点单位。同时，充分利用各种媒介与平台全方位宣传乡村旅游标准化建设工作，营造浓厚的工作氛围。

（二）实施阶段（2013年5月—8月）。开展各种形式的乡村旅游标准化培训，使试点单位了解、领会、掌握已经颁布的国家标准、行业标准、地方标准以及乡村旅游标准化建设内容，并对照标准深入开展创建、自检工作。同时，区文化旅游局、各乡镇、相关街道办事处，景区管理机构要定期对试点单位创建工作进行现场指导检查，及时发现问题并提出建议意见。

（三）验收阶段（2013年9月—10月）。9月初各试点单位要按照乡村旅游标准化建设内容进行全面自查，对存在问题和不足进行整改。9月底，各乡镇、相关街道办事处，景区管理机构对辖区试点单位开展初评并形成书面材料报区文化旅游局。10月份，区文化旅游局联合农业、科技、食药、质监等区直有关部门及各乡镇、相关街道办事处，景区管理机构并邀请相关专家对试点单位进行评估验收，评估验收参照《河南省乡村旅游经营单位等级评定与管理规范》有关规定，采取试点单位工作汇报、查阅资料、实地考察等方式进行。

（四）总结阶段（2013年11月—12月）。各乡镇、相关街道办事处，景区管理机构指导试点单位及时总结经验，查找问题，持续完善各项标准，进一步提高管理和服务质量；区文化旅游局根据评估验收结果对通过评估验收的试点单位授予标牌及证书，并一次性给予奖补资金3—50万元（一星级乡村旅游标准化示范单位奖励3万元；二星级乡村旅游标准化示范单位奖励5万元；三星级乡村旅游标准化示范单位奖励10万元；四星级乡村旅游标准化示范单位奖励50万元）。

五、具体要求

（一）提高思想认识。推行乡村旅游标准化建设是规范乡村旅游服务行为，提高乡村旅游服务（产品）质量的重要手段，也是提高游客满意度的重要途径，各乡镇、相关街道办事处，景区管理机构要充分认识到推行乡村旅游标准化建设工作的重要意义，牢固树立大局意识，统一思想，提高认识，按照方案要求，落实责任分工，积极组织实施开展，确保按期实现各项目标任务。

（二）强化组织领导。成立由副区长姚实任组长，区文化旅游局局长牛志宏任副组长，相关责任单位负责人为成员的领导小组，统一领导、组织、协调推进乡村旅游标准化建设工作。领导小组下设办公室，办公室设在区文化旅游局，由区文化旅游局常务副局长王进喜任办公室主任，负责各项具体工作的推进落实。

（三）加大资金投入。各相关部门及责任单位要按照任务分工，优先安排资金，确保试点工作如期完成，全面推行如期实施。

（四）加强宣传报道。各乡镇、相关街道办事处，景区管理机构要将乡村旅游标准化建设工作作为重点宣传内容，多形式、多渠道搞好宣传，营造良好氛围，切实提高广大人民群众

对乡村旅游标准化建设工作的认知度，形成上下联动的合力。

附件：1．二七区乡村旅游标准化试点单位申请表

2．二七区乡村旅游标准化建设试点单位任务书

附件 1:

二七区乡村旅游标准化试点单位申请表

单位名称			
单位地址			
法定代表人		联系电话	
经营类型及星级		拟达星级	
标准化负责人		联系电话	
标准化联络人		联系电话	
近三年是否发生重大质量、安全、环境事故			
单位简介			

申请单位盖章：

负责人：

年 月 日

所在地旅游管理部门（盖章）

负责人：

年 月 日

区文化旅游局（盖章）

负责人：

年 月 日

附件 2:

二七区乡村旅游标准化建设试点单位任务书

单位名称: _____

一、试点单位现状以及乡村旅游标准化建设所具备的条件。

二、试点单位拟备实现的工作目标（包括服务质量、环境卫生、投诉处理、安全管理、员工培训等标准体系的建立及实施）。

三、试点单位计划、时间进度、阶段工作内容（包括宣传培训、标准体系建立、组织实施标准、自查、申请验收等）

时间	阶段工作内容	负责部门及参与部门

四、经费保障情况

1、经费来源

--

2、经费主要投入方向

--

五、试点单位及所在地旅游管理部门意见

试点单位（盖章）：

负责人（签名）：

年 月 日

所在地旅游管理部门意见：

（盖章）

负责人（签名）：

年 月 日

主题词：旅游 方案 通知

郑州市二七区人民政府办公室

2013 年 5 月 8 日印发