

福建省发电

发电单位 清流县人民政府办公室

签发盖章 魏永富

等级 加急·明电

清政办发明电〔2025〕5号

清流县人民政府办公室关于印发《清流县旅游服务品质提升工作方案》的通知

县直有关单位，各乡镇：

《清流县旅游服务品质提升工作方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请结合自身职责认真抓好贯彻落实，共同推进清流文旅经济高质量发展。

清流县人民政府办公室

2025年4月3日

清流县旅游服务品质提升工作方案

为深入贯彻落实《三明市旅游服务品质提升工作方案》（明政办发明电〔2025〕5号）精神，推动文旅产业高质量发展，现结合我县实际制定本方案。

一、总体目标

聚焦旅游全链条服务短板，以智慧化、精准化、贴心化、特色化、专业化为抓手，统筹推进基础设施完善、服务流程优化、产品创新升级及行业监管强化，进一步优化旅游领域营商环境，充分发挥清流县的生态、文化和特色产业优势，打造安全、舒适、便捷、高效的旅游服务体系，提高游客对清流旅游的满意度和获得感，持续打响“太极水城，怡养清流”文旅品牌。

二、工作重点

（一）加强旅游信息体系“智慧化”

1. 提供数字文旅“一站式”体验。持续开发“怡养清流”智慧文旅小程序，为来清游客提供“吃、住、行、游、购、娱”数字化服务，实现一部手机游清流。逐步开放县内景区（点）实景AR及语音导览、文旅场馆预约、紧急求助、旅游投诉等“行前、行中、行后”全链条“一站式”服务体验。

责任单位：文旅局、津源文旅公司

2. 提升景区智慧化建设。A级旅游景区力争实现移动通信信号和无线局域网基本覆盖，实现景区信息的在线展示、门票预订

及便捷刷码入园功能。支持 3A 级景区配备自助导览、智能讲解、AI 智能客服等服务。支持县内各 A 级景区创建省级智慧景区。

责任单位：文旅局、电信公司、移动公司

3. 优化旅游集散中心功能。依托动车站、汽车站等交通站点，新建或改造提升旅游集散中心，优化游客租车、咨询、导览等功能。提供交通指引、景区推荐、行李寄存（免费 3 小时）等服务，提升游客便捷度。逐步开放农特产品、文创产品等伴手礼展示区，提供“云购”服务，满足游客需求。

责任单位：县文旅局、交通局、闽通长运公司，津源文旅公司、各乡镇

(二) 提升旅游交通服务“便利化”

1. 开通直达与专线服务。在动车站、汽车站等交通节点，依据游客流量合理设置抵达当地主要 A 级旅游景区的公共交通或旅游专线。非景区景点根据游客流量增设旅游公交站点，加强公共交通出行覆盖。针对节假日客流高峰，加密公交班次，疏导交通压力。

责任单位：交通局、文旅局、各乡镇

2. 缓解“停车难”压力。各 A 级以上景区所在乡镇，要积极协调景区周边机关、企事业单位在节假日向游客开放停车场，通过错峰共享车位、动态价格调节分流往返车辆，同时合理利用景区周边市政道路、闲置土地、建筑工地等。城区举办大型文旅活动，需划定临时停车位，对活动现场周边短时停放车辆采取“柔性执法”。

责任单位：交警大队、城建服务中心、文旅局、各乡镇

3. 提升旅游交通标识系统。做好旅游交通导视增设，在国、省道沿线及道路交叉口、分流点等重要交通节点处，科学增设旅游景区（点）、传统村落、重点文保单位等分级导视标识标牌，形成规范完善的旅游交通导视网络。利用现有高速公路沿线指示牌做好文旅宣传。

责任单位：文旅局、交通局、住建局、各乡镇

(三) 提高旅游宣传体系“精准化”

1. 加强线上营销力度。支持 A 级以上旅游景区与携程、抖音、小红书等网络新媒体资源合作，吸引网络达人开展“48 小时打卡清流”系列活动。通过福建微清流、清流文旅等微信公众号等平台，提供资讯发布。策划开展“1 元秒杀门票”“直播云游”“全闽乐购”等活动。

责任单位：文旅局、工信局、融媒体中心、津源文旅公司

2. 提升新媒体宣传创意。深入挖掘清流文旅资源，推出“太极水城·怡养清流”主题线路。推出“达人免费游”等政策，吸引网络达人来清创作。紧抓实时新闻、宣传热点，创意拍摄、制作能吸引热点的文旅宣传短片、短剧，通过各大新闻媒介推送、转发，争取推出“爆款”短视频。

责任单位：文旅局，网信办，融媒体中心

(三) 落实旅游服务体系“贴心化”

1. 提升行李寄存服务。辖区内 3A 级旅游景区在游客中心提供行李物品寄存服务，加强寄存处的引导标识设置，确保游客能

快速找到行李寄存点。同时加强工作人员培训，明确寄存流程和收费标准，保障游客行李安全。鼓励 A 级旅游景区可参照 3A 旅游景区，提供行李物品寄存服务。

责任单位: 文旅局

2. 落实惠民便民举措。结合文明城市创建，推动志愿服务进景区。在 3A 级旅游景区设立志愿服务工作站点，常态化提供信息咨询、路线指引、文明旅游等公益服务。鼓励景区周边饭店、农家乐，在节假日向游客提供平价套餐。

责任单位: 宣传部、社工部、文旅局、市监局

3. 提供特殊人群便利服务。鼓励辖区旅行社推出银发友好旅游线路，开发候鸟式、旅居式旅游及疗休养线路，3A 级以上景区应为老年人等特殊群体提供行动便利，并提供个性化接待及购票、代邮等便利服务。3A 级旅游景区游客中心等场所需提供家庭卫生间、母婴室等设施 and 童车等工具和用品。

责任单位: 文旅局、津源文旅公司、总工会

4. 建立游客评价反馈机制。A 级以上旅游景区、星级酒店等涉旅场所根据经营情况，要建立服务态度、设施、环境、菜品满意度等评价指标的意见反馈机制。建立评价数据与 A 级旅游景区、星级酒店文明旅游单位创建评级挂钩机制；意见反馈支持线上（APP、网站）和线下（纸质问卷、终端设备）多种形式，确保简单易懂。

责任单位: 文旅局，工信局

(四) 推动旅游产品体系“特色化”

1. 持续推广“美食+文旅”。提升清流“客家宴”市场营销力、

影响力，鼓励辖区餐饮企业明确菜品标准后对外销售，推出不少于5家客家宴餐厅。重点将清流特色小吃等特色元素与非遗、旅游、体育等相融合，策划举办美食推广活动。

责任单位: 工信局，文旅局

2. 推动“以文入景”工作。鼓励非遗展演进景区，利用现有景观策划互动演艺项目，培育打造“小而精”“小而美”旅游演艺新空间。引入非遗展演、非遗工坊等，增强文旅产品互动性和吸引力。结合景区资源特色策划开展“与省运同行”“跟着赛事去旅行”系列活动，强化趣味体验。结合节假日消费氛围的营造，在景区举办特色文创集市。力争培育1个“以文入景”经典案例。

责任单位: 文旅局

3. 深度开发文创伴手礼。充分利用“水润清流”农特品牌推广，鼓励和推动开发“茗茶系列”产品及工艺系列文创产品。支持举办清流蓝·台湾青陶瓷制作大赛，将清流本地高岭土与台湾釉料工艺结合，开发两岸共烧系列陶器，并将其打造成为“清流文创品牌”，带动旅游伴手礼消费。

责任单位: 文旅局、津源文旅公司

4. 培育精品特色民宿。加大特色民宿招商力度，融合我县红色文化、客家文化、闽台文化等资源，力争培育一批特色化、品牌化、连锁化、规范化的精品民宿，2025年力争新增3家以上精品民宿。

责任单位: 文旅局、各乡镇

(五) 提升旅游监管体系“专业化”

1. 开展“我为企业解难题”专项行动。主动深入文旅企业，了解企业发展、经营过程中最关心、最现实的问题，建立健全问

题台账、实行动态跟踪管理，由专人负责跟进、整理和督促，切实帮助企业纾难解困。

责任单位：文旅局、各乡镇

2. 提升从业人员素质。加强持证导游、景区讲解员、售票员等景区、星级饭店从业人员培训，培养“温情导游”，提升服务水平；指导文旅企业员工培训内容增加“情景化服务”系列课程，推行“师徒制”人才培养模式。

责任单位：文旅局

3. 强化文旅市场监管。整治涉及旅游市场的欺诈消费者等违法行为，严厉打击破坏旅游市场秩序的无证经营和商业贿赂等违法行为。整治旅游运输市场秩序，查处旅游客运、出租车违法行为。不断改善餐饮、住宿业卫生环境，强化公共场所卫生的监督管理，加强旅游市场价格监管。

责任单位：公安局、市场监管局、文旅局、交通局

4. 加强游客权益保护。充分发挥“12345”政务服务便民热线作用，承办单位接到旅游投诉必须在24小时内主动联系投诉人，启动处理程序。对于事实清楚、证据充分、索赔法律依据明确的投诉，应当在10个工作日内办结，并答复投诉人。

责任单位：12345热线中心、县直有关单位、各乡镇

三、保障措施

（一）强化组织领导。加强对旅游服务质量提升行动的组织领导和统筹调度，确保全县景区景点、星级饭店、民宿、旅行社等旅游主体监管全覆盖。建立一位处级领导挂包一个3A级

及以上景区机制，靠前管理、主动服务，及时了解处置挂包点旅游投诉与影响旅游服务质量行为。

（二）加强宣传引导。各有关单位、各乡镇及涉旅企业要加强正面宣传引导，推动攻坚活动深入开展。充分利用电视、广播、报刊、网络及各类新媒体，大力宣传旅游质量攻坚活动内容，营造良好的舆论环境，形成广泛的社会影响。

（三）建立绩效考评机制。设立旅游服务质量考评体系，定期开展游客满意度调查、服务质量监测，并对表现突出的单位和个人给予激励，推动整体水平提升。