

烟台市文化和旅游局文件

烟文旅〔2020〕115号

关于印发《烟台十佳旅游景区评选活动方案》 的通知

各区市文化和旅游主管部门、市直旅游景区：

为促进我市旅游景区高质量发展，着力提升旅游景区管理水平和服务质量，打造优质旅游景区品牌形象，发挥龙头旅游景区的示范带动作用，增强我市旅游景区的整体影响力和吸引力，将在全市开展“烟台十佳旅游景区”评选活动。现印发《烟台十佳旅游景区评选活动方案》，请按要求做好相关工作。

烟台市文化和旅游局
2020年9月10日



烟台十佳旅游景区评选活动方案

为树立烟台旅游景区品牌形象，提升烟台旅游景区整体素质和服务品质，推动旅游景区高质量发展，增强“仙境海岸·鲜美烟台”城市品牌影响力和核心竞争力，将在全市开展烟台十佳旅游景区评选活动，方案如下。

一、活动目的

立足于文化引领、智慧普及、产品创新、配套完善、服务优良，不断提升旅游景区的品牌化、智慧化、人性化、国际化水平，推动全市旅游景区提档升级。通过评选烟台十佳旅游景区，借助新闻媒体和网络开展线上线下宣传，推动打造精品化旅游景区，提高游客对景区的满意度；扩大品牌旅游景区的影响力，强化品牌旅游景区的美誉度；通过示范带动作用，提升全市旅游景区整体运营和服务水平。

二、举办单位

指导单位：烟台市委宣传部、烟台市文化和旅游局

主办单位：烟台市旅游公共服务中心、水母网

三、评选范围

参加烟台十佳旅游景区评选范围为烟台市辖区内的旅游景区，即以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的区域场所，能够满足游客参观游览、休闲度假、康乐健身等旅游需求，

具备相应的旅游设施并提供相应的旅游服务的独立管理区。有重大旅游投诉和安全责任事故的景区无资格参评。

四、活动时间

2020年9月11日—10月20日

五、评选程序

1、申报（2020年9月11日—9月18日），烟台市域范围内所有旅游景区自主申报，各区市文化和旅游局初评并推荐上报至市文化和旅游局，每区市推荐上报旅游景区数量原则上不超过3家。（联系电话 6663840、6674759. 邮箱 6674759@163.com）

2、遴选（2020年9月19日—9月23日），由烟台市文化和旅游局对符合条件的申报单位进行初评，初步确定候选单位。

3、公众投票（2020年9月24日—10月8日），确定候选单位后，在烟台文旅、水母网等网站和微信公众号设置评选专区，设置投票通道，接受大众投票。

4、评选计分（2020年10月9日—10月13日），邀请文旅行业、专家学者、市民游客、媒体代表组成评审组，对入围单位从资源特色、基础设施、品牌知名度、服务质量等方面评判打分。评选采用百分制，评审组按照评分表打分占20%，舆情数据占20%、大众网上评审投票占60%。

5、评选公布（2020年10月14日—10月20日）

评选结果在烟台文化和旅游政务网上进行公示，公示结束后，无异议的面向社会公布评选结果，授予“烟台十佳旅游景区”牌匾。

6、宣传展示

在各级各类媒体进行集中宣传展示。在全市整体营销推介、精品旅游线路点位推广、相关评先树优中，对入选景区给予优先考虑和重点推广。

六、基本要求

1、景区景观质量高。旅游资源丰厚，具有较高的历史文化价值，观赏游憩价值高，市场知名度、美誉度较高；

2、设施设备完好。景区内外部道路状况良好，景区停车场、游客服务中心、旅游标识系统、旅游厕所、旅游安全以及资源环境保护等基础设施完善、安全、有效。

3、管理和服务水平高。景区管理规范，游览秩序良好，工作人员服务态度好，讲解全面规范。

4、环境质量优。景区环境卫生状况良好，垃圾清扫及时，厕所干净整洁、无异味，垃圾箱摆放合理，无随地吐痰、乱扔垃圾现象。

5、游客满意度高。没有重大投诉事件，未发生旅游安全责任事故，游客评价好，满意度高。

附件：1、烟台市十佳旅游景区评选打分表

2、烟台市十佳旅游景区推荐申报表

烟台市文化和旅游局

2020年9月10日

附件 1:

烟台十佳旅游景区评选打分表

评定项目	评价依据	参考分值(分)	得分(分)
景观质量	旅游资源丰富, 类型多样, 主题突出。	5	
	历史文化价值高。	4	
	观赏游憩价值高。	5	
	市场知名度、美誉度高。	4	
基础设施	景区外部可进入性良好, 景区内游览(参观)路线布局合理、顺畅。	4	
	游客中心位置合理, 规模适度, 设施齐全, 功能体现充分。	5	
	停车场布局合理, 容量能满足需求。场地平整坚实或水域畅通。标志规范、醒目。	4	
	标识牌和景物介绍牌设置合理, 造型特色突出, 艺术感和文化气息浓厚, 能烘托总体环境。	5	
	厕所布局合理, 数量能满足需要, 标识醒目美观, 建筑造型景观化。厕所设专人服务, 洁具洁净、无污垢、无堵塞、无异味。	4	
	消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效, 交通、机电、游览、娱乐等设备完好, 运行正常, 无安全隐患。	4	
服务质量	管理规范有序, 管理机制健全, 突发事件预案完善, 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效。	5	
	具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象。	5	
	定期开展员工培训, 效果良好。	4	
	工作人员业务熟悉, 服务热情, 穿着整齐, 礼仪礼节得当。	5	
	能为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)提供特殊服务。	4	
	导游员(讲解员)持证上岗, 人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%;)导游(讲解)词科学、准确、生动。	4	
环境质量	环境整洁, 无污水、污物, 无乱建、乱堆、乱放现象, 建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢, 空气清新、无异味。	5	
	垃圾箱布局合理, 标识明显, 数量满足需要, 造型美观, 与环境协调。垃圾清扫及时, 日产日清。	4	
	空气、噪声、水环境等质量达到国家规定的标准。	3	

	环境氛围良好。绿化覆盖率较高，植物与景观配置得当，景观与环境美化效果良好。	4	
	区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求，不造成环境污染和其他公害，不破坏旅游资源和游览气氛。	3	
游客满意度	投诉制度健全，人员、设备落实，投诉处理及时、妥善，档案记录完整。	5	
	游客满意度高。	5	
合计		100	

附件 2:

烟台十佳旅游景区推荐申报表

填报单位: _____ (加盖公章) 填报时间: 年 月 日

景区名称		景区负责人	
景区地址		联系电话	
景区简介	(简述景区基本情况, 包括资源情况、设施情况、服务情况和卫生环境等, 可另附页)。		
景区照片	不超过 5 张		
所在地文化和旅游局推荐意见	(盖章) 年 月 日		

烟台市文化和旅游局办公室

2020年9月10日印发
