B

昌吉回族自治州

文化体育广播电视和旅游局

昌州文体广旅字〔2020〕19号 签发人：**张子斌**

自治州十二届政协四次会议经济建设类70号

提案的答复

王琪委员：

你提出的经济建设类第70号《关于全面提升自治州旅游服务质量的提案》收悉。经研究办理，现答复如下：

近年来，昌吉州旅游业快速发展，围绕“1+3+3+改革开放”部署要求和“旅游兴疆”战略，昌吉州加快全域旅游发展，着力推动旅游业高质量发展。2014年以来，全州累计接待游客1.42亿人次，年均增速在24%。特别是2017年以来，增幅达35%以上，实现旅游收入2040亿元，增幅达40%以上。2019年，昌吉州全年累计接待游客4418.86万人次，同比增长48.01%，实现旅游收入820.87亿元，同比增长49.5%，游客接待总量和旅游总收入分别占到全疆的五分之一和六分之一。

 但是，如您在提案所讲，昌吉州旅游业目前仍处在量的积累阶段，还远未呈现全面高质量的发展态势，特别在旅游服务质量方面，主要存在从业人员素质不高、服务标准体系不够完善、配套基础设施建设不够健全、旅游统计不够科学规范等等问题。

今年，受疫情影响，给旅游业带来了前所未有的冲击，但是，如何面对压力和困难，变挑战为机遇，昌吉州文旅局将重点从完善旅游基础设施建设、丰富和打造旅游产品、提升旅游服务质量等方面，练好内功、增强动力，推动自治州旅游业高质量发展。

**一是狠抓旅游基础设施建设，逐步解决好“三难一不畅”问题。**今年，昌吉州文旅局继续将完善旅游基础设施建设作为一项重要工作来抓。将新建和改建300座旅游厕所、17座加油站、35个停车场、45座通讯基站，着力解决旅游公共服务“三难一不畅”的问题，进一步补短板、强弱项，逐步破解在旅游发展中的瓶颈问题。

**二是推动“旅游+交通”融合发展，助推全域旅游发展。**今年，昌吉州全面启动昌吉州旅游风景道建设，计划利用两年时间，建设南部山区伴行公路（木垒-玛纳斯县）、S101公路（昌吉市-玛纳斯县）、车师古道（吉木萨尔县-吐鲁番大河沿）、北部沙漠环线（木垒县鸣沙山-玛纳斯县土炮营沙漠公园）四条风景道，成立了自治州旅游风景道建设指挥部，由自治州党委、政府主要领导担任指挥部总指挥，组建了工作专班。四条风景道建成后，将进一步推进我州“旅游+交通”融合发展，打造和升级旅游精品线路产品，助推全域旅游发展。

**三是以“微笑新疆”行动为抓手，提升旅游服务质量。**以自治区在全疆旅游行业开展“微笑新疆”提升服务质量工作为契机，在全州旅游行业全面开展“微笑新疆”提升服务质量工作。制定工作方案，统筹协调文旅、交通、商务、运管、公安等部门，着力在提高涉旅从业人员思想认识、规范礼仪服务等方面加大力度，为“微笑新疆行动深入实施营造良好的环境。

**四是加大旅游市场监管执法力度。**今年，州、县两级文化市场综合执法队挂牌成立，机构组织设置、执法人员力量等方面都得到优化和加强。将加大文化和旅游市场监管力度，完善文化和旅游投诉受理机制，严厉打击违法违规经营行为。将紧盯“三差一乱”问题，重点整治“黑社”、“黑导”、零付团费和不合理低价游等情况。继续发布年度文化旅游企业“红黑榜”名单，主动接受社会监督。加强网上舆情巡查监测、管控处置和监管工作。

**五是全面提升旅游服务质量。**提升天池、江布拉克等国家旅游景区服务质量和公共服务设施水平，优化4A级以上景区空间布局和产品结构。大力发展休闲度假旅游产品，推进文化创意和旅游业融合发展，培育工业、农业、康养等新型的文化旅游业态。开展旅游业服务满意度调查。加大旅游从业人员培养力度，通过举办技能培训、教育学习等方式，进一步提升旅游从业人员的行业规范。

**六是建立科学的旅游统计体系。**按照自治区文旅厅的要求，今年昌吉州将委托第三方专业统计机构，采取游客抽样调查的方式，对昌吉州每月、重要节假日、年度旅游人次进行统计，形成分析报告，准确定位客源市场、有针对性的加强旅游营销。此项工作从6月份开始启动。

以上是对您提案的答复情况，在工作中我们还有许多的不足和短板，我们将坚持问题导向、建立问题清单，逐一进行分析解决。同时，也希望您对我们以后的工作多支持、多关心，多提宝贵的意见和建议，为自治州旅游业高质量发展贡献自己的智慧。

分管州领导签字：

 昌吉州文化体育广播电视和旅游局

 2020年6月20日

联系单位：昌吉州文化体育广播电视和旅游局

联 系 人：井学峰 电话：18999551159

 抄送：州政协办公室，政府办公室

##

 昌吉州文化体育广播电视和旅游局 2020年6月20日印制