

济南市人民政府文件

济政发〔2015〕14号

济南市人民政府 关于促进旅游业改革发展的实施意见

各县（市）、区人民政府，市政府各部门：

为全面深化旅游业改革发展，推动国际旅游名城建设，根据《山东省人民政府关于贯彻落实国发〔2014〕31号文件促进旅游业改革发展的实施意见》（鲁政发〔2014〕21号）精神，结合我市实际，提出以下实施意见。

一、贯彻落实科学旅游观

1. 转变旅游发展方式。深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中全会精神，紧紧围绕“打造四个中心，建设现代泉城”总体目标，坚持深化改革、依法兴旅、科学发

展，以转型升级、提质增效为主线，推动旅游开发向集约型转变，旅游产品向观光、休闲、度假并重转变，旅游服务向国际标准优质服务转变，进一步提升“泉城济南”美誉度，努力打造国际旅游名城。到 2020 年，全市旅游总消费额达到 1100 亿元，城乡居民年人均出游达到 5 次，旅游业增加值约占生产总值的 6%。

二、持续增强旅游发展动力

2. 深化旅游综合改革。加快推进旅游业发展体制改革，健全完善旅游综合协调机制、旅游市场综合监管机制、旅游投诉统一受理和转办机制、旅游安全综合管理机制。建立市旅游产业发展联席会议制度，定期研究解决旅游改革发展的战略性、全局性重大问题，强化旅游部门产业促进和综合协调职能。将旅游业发展指标纳入全市科学发展综合考核指标体系。各县（市）区要健全旅游产业发展综合协调机制，按规定配备充实人员队伍。重点乡镇（街道）要将旅游业发展纳入重要议事日程，明确分管领导，完善旅游监管职能。积极推广章丘市旅游综合改革做法，鼓励和支持县（市）区、乡镇（街道）开展旅游综合改革试点，力争到 2017 年基本完成县（市）区旅游综合改革框架。

3. 积极稳妥推进国有景区改革。借鉴国内国有景区改革成功经验，按照所有权、管理权和经营权分离的模式，建立适应国有景区开发、经营和管理的新体制，大力提升国有

景区旅游服务功能，延长产业消费链，促进旅游在地消费。2015 年在全市开展国有景区改革试点，到 2017 年底前国有景区改革取得显著成效。

4. 促进旅游行业协会健康发展。大力发展各类涉旅社会组织，支持旅游行业协会完善行业自律和专业服务功能，搭建行业自我管理和服务平台。鼓励行业协会积极参与政府购买服务及旅游宣传推广、标准制定、信息咨询、区域合作等工作。

5. 全面开放旅游市场。发挥市场在资源配置中的决定性作用，支持各类社会资本进入旅游市场，实行跨地区、跨行业、跨所有制兼并重组，打造跨界融合的旅游产业集团和产业联盟。鼓励社会各方采取项目特许权、运营权、旅游景区门票质押担保和收费权融资等方式参与旅游项目开发。引导国有旅游景区、旅游星级饭店、旅游交通企业和民营旅游企业相互持股，发展混合所有制旅游经济。引进和培植大型旅游企业集团，鼓励实力强、品牌和信誉度高的旅游企业跨地区连锁经营，推动旅游企业在主板、中小企业板和创业板挂牌上市。适时组建全市旅游投融资平台，鼓励大型旅游企业、投资集团参与旅游投融资平台建设。

6. 拓展入境旅游市场。完善新增国际航线补贴政策，推进国际旅游航线建设，重点开发境外客源地国际航线，扶持发展入境旅游包机，采取政府购买服务等方式推进旅游宣

传促销专业化、市场化。充分利用我市友好城市资源和驻鲁使领馆等平台，加大在港澳台地区和东亚、东南亚、俄罗斯、欧洲、美国等客源市场的营销力度，建立和完善旅游海外联盟销售体系。继续在境外客源地市场实施精准营销，加大对入境旅游组团社的扶持奖励力度。积极融入国家“一带一路”战略，加大旅游海外市场营销力度，争取实行外国人72小时过境免签政策。

7. 强化区域旅游合作发展。继续牵头推进省会城市群旅游联盟城市合作，深化济莱旅游一体化。加强与京津冀、长三角、珠三角等区域的旅游协作。积极参与京沪高铁旅游推广联盟活动，进一步拓展境内外客源市场。

三、拓展旅游发展空间

8. 加快泉城国际旅游标志区建设。在完善泉城风貌带建设的基础上，按照旅游国际化战略思路和“城市即旅游，旅游即城市”理念，以东至黑虎泉北路，西至趵突泉、五龙潭，南至泺源大街南侧，北至大明湖的明府城为核心，并辐射至泉城公园、大千佛山景区，建设体现泉城之魂、齐鲁之心、儒学之门三位一体的泉城国际旅游标志区。整合山、泉、湖、河、城旅游资源，突出做好“泉”和“城”的文章。围绕提升城区形象、服务功能和管理水平，健全旅游产品开发和运营管理体系，建设标志性景观要素系统，完善消费设施、公共配套和经营业态，扩展延伸发展腹地，打造拥

有高知名度和美誉度的国际旅游目的地。遵循市场规律研究出台鼓励泉城国际旅游标志区内居民开设家庭旅馆相关政策，打造“泉水人家”品牌。

9. 大力推进环城游憩带建设。发挥省会交通枢纽优势，加快规划建设旅游综合体和集散地。完善环城游憩带旅游产品格局，架构“两带、四个片区、二十个旅游强镇、多个营地”空间布局。“两带”即黄河（小清河）湿地休闲带和南部山区休闲带；“四个片区”即“玫瑰乡村”片区（平阴县）、“山水长清”片区（长清区）、“古村山林”片区（章丘市）、“济北田园”片区（济阳县、商河县）。在“两带、四个片区”范围内，积极打造历城柳埠旅游古镇、济阳黄河古镇、长清万德山水休闲小镇、绣源河旅游综合体等特色旅游小镇；建设多种类型的露营地、自驾营地、自助营地、特色民俗旅游村，打造游憩营地体系，并积极探索投资与消费相结合的众筹旅游小镇发展模式。

10. 加快发展休闲产业。积极开发徒步行走、户外登山、水上垂钓、保健养生、温泉度假、滑雪健身、房车旅游、低空飞行、修学研修等休闲产品；完善提升五峰山省级旅游度假区休闲度假功能；加快南部山区和槐荫省级旅游度假区创建，推进南部山区省级旅游景区改革试点工作。抓住成功申办“中国温泉之都”机遇，开发商河、济阳、槐荫、历城、章丘等地温泉休闲产品，推进8处示范引导工程建

设。大力发展体育旅游，建设慢行绿道，引导开展户外骑行休闲游；加快推进自驾车营地建设；做强国际泉水冬泳节，打造知名冬季体育旅游节事品牌。发展观赏休闲渔业，引导建设章丘白云湖、平阴玫瑰湖湿地等一批垂钓基地。积极发展原生态旅游景区，打造特色休闲街区，振兴老字号特色店，培育一批休闲娱乐中心和休闲综合体。

11. 提升乡村旅游品质。加快乡村旅游基础设施建设，规范乡村旅游道路标识系统，开通市区至景区公交车和旅游专线直通车，在旅游资源丰富的镇驻地设置游客咨询中心。加快一、二、三产业融合，以现代农业园区建设为重要平台，以泉城农业旅游图和泉城农业精品项目册为指引，大力发展体验、采摘、垂钓、观光、科普教育、农耕文化、美丽乡村等为主要内容的休闲观光农业，促进农业和旅游业紧密结合。加大旅游扶贫力度，大力实施“改厨改厕”工程，到2016年底，所有经营业户基本完成“改厨改厕”。推进南部山区绿色发展，在《济南市南部山区保护与发展规划》框架下，引导开发符合政策导向的养生疗养、休闲度假类旅游项目，加快推进柳埠、西营、仲宫、垛庄、万德等旅游小镇建设，规划打造十大文化创意类泉城农家乐、十大特色文化旅游村、十大旅游农业园区。加快黄河（小清河）湿地文化旅游带、乡村休闲与温泉度假区建设，重点推进黄河古镇、海棠湾温泉度假村、澄波湖景区、商河温泉基地等一批大项目

建设，实现乡村旅游全域发展。力争到 2017 年，全市建成省级旅游强镇 30 个，旅游特色村 100 个，乡村旅游品牌经营户 200 家。

12. 推进文化旅游融合发展。持续打造“泉城济南”文化旅游品牌，坚持高起点规划、高标准实施，大力推进鹊山龙湖、兴隆、华山等旅游综合区建设，突出抓好鹊山龙湖旅游度假区、北湖旅游休闲片区、华山历史文化公园、白泉湿地公园、小清河湿地等一批重点旅游片区和大项目建设。深入挖掘现有文化历史资源，进一步拓展提升体育场馆、演艺场馆、科普教育基地、博物馆、纪念馆、美术馆、文化馆、图书馆、科技馆等旅游功能，免费向社会开放。积极推动千佛山景区创建国家级风景名胜区。加快老商埠区提升改造，打造独具特色的老商埠旅游线路产品。挖掘传统曲艺、戏曲和章丘抬芯子、商河鼓子秧歌、济阳鼓子秧歌、平阴阿胶等非物质文化遗产资源，开发一批具有泉城特色的曲艺、戏曲、杂技、民俗表演、文化巡游等旅游文化活动。依托龙山文化、四门塔和灵岩寺佛教文化、五峰山道教文化、圣母山天主教文化、古村落、古遗址、名人故居等，建设文化旅游综合体，打造精品文化游。

13. 积极开展研学旅行。依托自然和文化遗产资源、大型公共设施、知名院校、厂矿企业和科研机构建设研学旅行基地，到 2017 年底，全市建成不少于 20 处研学旅行基地，

并由市教育、旅游等部门联合挂牌管理。按照教育为先、安全第一原则，以爱国主义教育、革命传统教育、乡土乡情教育为主要内容，建立具有泉城特色的研学旅行体系。加强研学旅行管理，规范中小学生集体出国研学旅行。根据实际情况，统筹安排中小学生参加社会实践活动时间，完善研学旅行公共设施，制定完善旅行社承办研学旅行服务标准，支持旅行社开发研学旅行、夏令营、冬令营产品。

14. 发展养老医疗旅游。鼓励旅行社面向银发市场开发多样化老年休闲养生度假产品。大力开发符合老年人需求的观泉、品泉等旅游产品。4A 以上旅游景区要严格执行无障碍环境建设标准，加强老年旅游服务设施建设。推进旅游业与养老服务业、医疗服务业互动发展，引导发展度假式养老产业，支持商河、济阳、槐荫等县区开发温泉养老养生度假产品，加快推动五峰山省级旅游度假区养老度假游项目规划建设。发挥省会城市医疗资源聚集优势，引导开发特色医疗、疗养康复、美容保健等医疗旅游项目，开展以药膳养生、保健按摩、中医知识修学为主要内容的中医药健康旅游活动。依托市中区保健市场，建设旅游保健购物基地。

15. 促进旅游购物消费。实施济南旅游商品品牌建设工程，培育“济南有礼”等体现泉城特色的地方旅游商品品牌。举办济南旅游商品创新研发大赛和旅游商品博览会，推出一批代表泉城特色的旅游商品。加大旅游商品推介营销力

度，完善阿胶、龙山黑陶、鲁绣等旅游商品营销体系。实施旅游商品进景区、进社区、进街区、进酒店、进商场超市、进机场车站行动，大力推进旅游休闲购物街区和旅游购物商店体系建设，鼓励旅游购物商店发展连锁经营。结合工业旅游发展，引导品牌大企业研发生产精品旅游纪念品，推动济南（芙蓉街）旅游商品创意研发示范基地建设，并培植一批旅游商品研发、生产基地。继续推进零时公交网络建设，带动夜间休闲产品发展。

四、提升城市宜游功能

16. 完善旅游公共服务体系。健全旅游交通体系，优化城市、景区间的交通衔接，实施交通干线与4A级以上景区“最后一公里”通达工程。规范全市旅游景区（点）道路指示标识，推动景区间开通旅游摆渡车、区间车，鼓励在景区间互设旅游导览图。提升A级景区服务功能，按照相关标准改造提升游客中心、旅游厕所、停车场、标识标牌等。加强旅游集散体系和旅游咨询体系建设，旅游资源丰富的章丘、历城、长清、平阴等县（市）区各建设1处旅游集散中心。大型商业综合体、特色主题街区和高铁站、汽车站、火车站、机场等客流集中区域，要因地制宜设置游客咨询服务中心。实施厕所革命，推动全市旅游厕所提档升级，发挥厕所开放联盟作用，继续推动有条件的单位厕所免费向市民和游客开放。加快智慧旅游建设，完善智慧旅游设施，建设济

南旅游智慧服务中心，打造全市智慧旅游公共服务网络平台。推动移动电子商务、旅游大数据系统分析、人工智能技术在旅游业的应用，逐步建立游客智慧服务体系和智慧旅游管理体系，加快建设一批智慧旅行社、智慧景区、智慧酒店、智慧街区、智慧购物商场。完善旅游统计指标体系和调查方法，加强旅游统计调查人员和经费保障，推进涉旅数据开放共享。

17. 提高游客满意度。研究制定全市游客满意度水平提升整体解决方案，重点在城市形象、城市建设、城市管理、公共服务等方面全面实施改进提升。提高旅游行业窗口服务水平，主要在景区景点、导游服务、旅游公共服务、标准化建设、旅游质监等方面打造人民群众满意的旅游行业窗口。创新提升游客满意度水平综合协调机制，强化部门联动，细化目标任务，加强考核督查，形成统一规划、综合协调、分工落实的工作机制。

18. 规范景区门票价格。引导支持旅游景区通过拉伸产业链，增加住宿、餐饮、游乐、演艺、工艺品和纪念品售卖等经营性项目综合收入，摆脱门票经济依赖，逐步降低门票或免费向游客开放。利用风景名胜区、自然保护区、文物保护单位等公共资源建设的景区门票以及景区内另行收费的游览场所、交通工具等项目价格，要实行政府定价或政府指导价，体现公益性，严格控制价格上涨。所有景区都要在醒目

位置公示门票价格、另行收费项目价格及团体收费价格，严禁收取任何未予标明的费用。落实景区向老年人、儿童、大中小学学生、残疾人、军人等实行优惠的门票价格政策。引导景区对旅游团队实行更加优惠的门票价格政策。指导景区建立门票预约制度并给予门票价格政策优惠。

19. 加强旅游安全监管。各县（市）区要按照属地管理原则依法履行旅游安全监管和主管责任，建立健全旅游安全应急机制，制定旅游突发公共安全事件应急预案和旅游安全事故报告与处置程序，将旅游突发事件、旅游高峰期大客流应对处置和旅游安全预警信息发布纳入当地政府应急体系，提高快速应对能力。对旅游道路交通安全、食品药品安全加大监督检查力度，对景区客运索道、大型游乐设施等特种设备和滑雪、漂流、探险、攀岩等项目定期开展安全检测、检查。各级各有关部门和旅行社、旅游景区等涉旅企业要健全旅游风险提示制度，准确核定重点旅游景区游客最大承载量，实行游客流量控制，并切实保障大型旅游节庆活动安全。

20. 推进旅游诚信建设。加强旅游诚信体系建设，建立旅游企业诚信信息公布制度，探索完善旅游企业和从业人员诚信记录。发挥旅游协会的行业自律作用，引导会员企业诚信经营。推动省会城市群旅游联盟城市间建立旅游执法合作机制和违法信息共享机制。加大旅游执法检查力度，依法严

厉打击未取得许可经营旅行社业务、不合理低价组团等违法违规行爲。积极聘请人大代表、政协委员、新闻媒体及行业内外专家组成监督员队伍，有效推进旅游服务质量提升。督促景区景点、星级饭店、旅行社等深入做好文明旅游宣传工作，营造诚实守信的旅游消费环境，引导旅游者文明出游。

五、加大政策保障力度

21. 加强财政金融扶持。完善政策，加强引导，吸引国有资本和社会资本扶持旅游产业发展。积极争取省财政专项资金，支持重点旅游项目建设发展。各县（市）区要按照《中华人民共和国旅游法》有关规定安排旅游发展专项资金，加强旅游基础设施建设、旅游公共服务和旅游形象推广。国家和省、市支持服务业、新农村建设、扶贫开发、节能减排、生态文明建设、文化遗产保护等专项资金使用，要统筹考虑旅游企业与旅游项目。各类农业示范基地、水利风景区、风景名胜区、森林公园、文化、体育等建设资金，要注重与旅游项目融合使用。加强对小微型旅游企业和乡村旅游的信贷支持，鼓励旅游企业通过发行股票、债券和私募股权等方式筹措资金。

22. 优化土地利用政策。加强土地利用总体规划、城乡规划与旅游规划衔接，坚持节约集约用地，改革完善旅游用地管理制度，推动土地差别管理与引导旅游供给结构调整相结合。充分考虑重大旅游项目、设施空间布局和用地需求，

新增建设用地指标优先向重大旅游项目倾斜。探索建立重大旅游项目与城乡建设用地增减挂钩项目的协作推进机制，对于符合增减挂钩条件的重大旅游项目，优先立项并给予政策扶持和技术指导。用好设施农用地管理有关政策，完善农业园区相关设施，提升园区旅游功能。

23. 强化旅游人才队伍建设。积极推进与省内外、国内外高校和科研院所合作，建立一批旅游管理人才培养基地。鼓励校企合作，大力发展旅游职业教育，通过订单式培养、定向培训等多种模式为旅游企业培养专业人才。加强旅游从业人员技能培训和职业培训，定期举办各类旅游技能大赛。加快推进济南旅游专家智库建设，为全市旅游业发展提供智力支持。鼓励专家学者和大学生等积极参加旅游志愿者活动，将符合条件的旅游服务从业人员纳入就业扶持范围，落实相关扶持政策。加强导游队伍建设，建立导游信息化服务平台，提升导游队伍综合素质，调整和完善导游队伍结构，重视复合型、多语种导游人才培养和在岗培训。建立健全旅游人才评价机制，推动落实社会保险和旅游行业工资集体协商制度，逐步建立起导游职级、服务质量与报酬相一致的激励机制。

各级各有关部门要高度重视促进旅游业改革发展工作，切实加强组织领导，从本地区、本部门实际出发，解放思想，勇于创新，认真研究促进旅游业改革发展的政策措施，

加强统筹协调，推进全市旅游业持续健康发展。

附件：重点任务分工及进度安排表

济南市人民政府

2015年8月9日

附件

重点任务分工及进度安排表

序号	工 作 任 务	负责单位	时间进度
1	健全完善旅游综合协调机制；建立市旅游产业发展联席会议制度，定期研究解决旅游改革发展的重大问题，增强旅游部门产业促进和综合协调职能；将旅游业发展指标纳入全市科学发展综合考核指标体系。各县（市）区要健全旅游产业发展综合协调机制，按规定配备充实人员队伍。	市旅游局、市编办、市委组织部、各县（市）区政府（首位的为牵头单位，下同）。	2016 年底前取得阶段性成果，并持续实施。
2	推广章丘市旅游综合改革做法，鼓励和支持县（市）区、乡镇（街道）开展旅游综合改革试点。	市旅游局、各县（市）区政府。	2017 年基本完成。
3	积极稳妥推进国有景区改革。借鉴国内国有景区改革成功经验，按照所有权、管理权和经营权分离的模式，建立适应国有景区开发、经营和管理的新体制。	各县（市）区政府、市旅游局、国资委、城市园林局。	2016 年开展试点，2017 年取得显著成效。
4	切实发挥旅游行业协会在产业协调、社会管理、市场服务和行业自律中的作用，使其成为推动旅游产业发展的重要力量。	市旅游局、民政局、财政局。	持续实施。
5	全面开放旅游市场。支持各类社会资本进入旅游市场，鼓励社会各方采取项目特许权、运营权、旅游景区门票质押担保和收费权融资等方式参与旅游项目开发；引导国有旅游景区、旅游星级饭店、旅游交通企业和民营旅游企业相互持股，发展混合所有制旅游经济。引进和培植大型旅游企业集团，推动旅游企业在主板、中小企业板和创业板挂牌上市。适时组建全市旅游投融资平台，鼓励大型旅游企业、投资集团参与旅游投融资平台建设。	各县（市）区政府、市国资委、财政局、金融办、发改委、统计局、旅游局。	2016 年 8 月底前出台具体措施。

6	完善新增国际航线补贴政策,推进国际旅游航线建设,重点开发境外客源地国际航线,扶持发展入境旅游包机;积极融入国家“一带一路”战略,争取实行外国人72小时过境免签政策。	市旅游局、公安局、外办、济南海关、市口岸办。	2016年8月底前出台具体措施。
7	加大在港澳台地区和东亚、东南亚、俄罗斯、欧洲、美国等客源市场的营销力度,建立和完善旅游海外联盟销售体系。在境外客源地市场实施精准营销,对入境旅游组团社加大扶持奖励力度。	市旅游局、各县(市)区政府。	2016年底前取得阶段性成果。
8	牵头推进省会城市群旅游联盟城市合作,深化济莱旅游一体化。加强与京津冀、长三角、珠三角等区域的旅游协作。	市旅游局、发改委、城市园林局、各县(市)区政府。	2016年底前取得阶段性成果。
9	加快泉城国际旅游标志区建设。	历下区政府、市发改委、城市园林局、旅游局。	2017年底前取得阶段性成果。
10	推进环城游憩带建设。积极探索投资与消费相结合的众筹旅游小镇发展模式。	章丘市、济阳县、历城区、长清区政府,市旅游局。	2016年取得阶段性成果
11	完善提升五峰山省级旅游度假区休闲度假功能,加快南部山区和槐荫省级旅游度假区创建,推进南部山区省级旅游景区改革试点工作。	有关县(市)区政府。	2016年底前取得阶段性成果。
12	开发商河、济阳、槐荫、历城、章丘等温泉休闲产品,推进8处示范引导工程建设。发展观赏休闲渔业,引导建设章丘白云湖、平阴玫瑰湖湿地等一批垂钓基地。	有关县(市)区政府、市农业局、水利局。	2016年底前取得阶段性成果。
13	加快乡村旅游基础设施建设,规范乡村旅游道路标识系统,开通市区至景区公交车和旅游专线直通车,在旅游资源丰富的镇驻地设置游客咨询中心。	市农业局、公安局、交通运输局、旅游局、城管局、各县(市)区政府。	持续实施。

14	加快黄河（小清河）湿地文化旅游带、乡村休闲与温泉度假区建设，重点推进黄河古镇、海棠湾温泉度假村、澄波湖景区、商河温泉基地等大项目建设；打造一批省级旅游强镇和旅游特色村，实现乡村旅游全域发展。	市旅游局、有关县（市）区政府。	2016 年底前取得阶段性成果。
15	规划打造十大文化创意类泉城农家乐、十大特色文化旅游村、十大旅游农业园区。	历城区政府。	2016 年底前取得阶段性成果。
16	加强文化旅游项目建设，推进文化旅游融合发展；持续打造“泉城济南”文化旅游品牌，坚持高起点规划、高标准实施，大力推进鹊山龙湖、兴隆、华山等旅游综合区建设，突出抓好鹊山龙湖旅游度假区、北湖旅游休闲片区、华山历史文化公园、白泉湿地公园、小清河湿地等一批重点旅游片区和大项目建设。推动体育场馆、演艺场馆、科普教育基地、博物馆、纪念馆、美术馆、文化馆、图书馆、科技馆等拓展提升旅游功能，免费向社会开放。	各县（市）区政府、市文化广电新闻出版局、体育局、城市园林局、旅游局。	持续实施。
17	建设研学旅行基地，并由市教育、旅游等部门联合挂牌管理，建立具有泉城特色的研学旅行体系。	市教育局、旅游局、各县（市）区政府。	2016 年 8 月底前出台具体措施。
18	促进旅游业与养老服务业、医疗服务业的互动发展，积极发展度假养老产品和医疗旅游产品。鼓励旅行社面向银发市场开发多样化的老年休闲养生度假产品。	市旅游局、民政局、卫生计生委、发改委、老龄办、各县（市）区政府。	2016 年 8 月底前出台具体措施。
19	结合工业旅游发展，引导品牌大企业研发生产精品旅游纪念品，培植一批旅游商品研发、生产基地；加大旅游商品推介营销力度。	市经济和信息化委、旅游局、各县（市）区政府。	2015 年底前取得阶段性成果。

20	继续完善旅游交通体系，实施交通干线与 4A 级以上景区“最后一公里”通达工程，规范全市旅游景区（点）道路指示标识，推动景区间开通旅游摆渡车、区间车，鼓励在景区间互设旅游导览图。	市交通运输局、城管局、旅游局、各县（市）区政府。	2016 年底前取得阶段性成果。
21	加强旅游集散体系和旅游咨询体系建设，章丘市、历城区、长清区、平阴县等各建设 1 处旅游集散中心，大型商业综合体、特色主题街区和高铁站、汽车站、火车站、机场等客流集中区域要因地制宜设置游客咨询服务中心。	各县（市）区政府、市旅游局。	2016 年底前取得阶段性成果。
22	加快智慧旅游建设，完善智慧旅游设施，建设济南旅游智慧服务中心，打造全市智慧旅游公共服务网络平台。加快建设一批智慧旅行社、智慧景区、智慧酒店、智慧街区、智慧购物商场。完善旅游统计指标体系和调查方法，加强旅游统计调查人员和经费保障，推进涉旅数据开放共享。	各县（市）区政府、市旅游局、经济和信息化委、交通运输局、商务局、环保局、气象局。	2016 年底前取得阶段性成果。
23	制定实施全市游客满意度水平提升整体解决方案，优化旅游行业窗口服务水平，创新提升游客满意度水平综合协调机制。	市旅游局、城管局、城市园林局、公安局、环保局、交通运输局、市政公用局。	2016 年底前取得阶段性成果。
24	引导旅游景区通过拉伸产业链，摆脱门票经济依赖，逐步降低门票或免费向游客开放。利用风景名胜区、自然保护区、文物保护单位等公共资源建设的景区门票以及景区内另行收费的游览场所、交通工具等项目价格要实行政府定价或政府指导价，体现公益性，严格控制价格上涨。所有景区要在醒目位置公示门票价格、另行收费项目价格及团体收费价格，严禁收取任何未予标明的费用。	市物价局、城市园林局、各县（市）区政府。	持续实施。
25	建立健全旅游安全应急机制，制定旅游突发公共安全事件应急预案和旅游安全事故报告与处置程序，将旅游突发事件、旅游高峰期大客流应对处置和旅游安全预警信息发布纳入当地政府应急体系，提高快速应对能力。	各县（市）区政府。	2016 年底前取得阶段性成果。

26	核定景区游客最大承载量，实行游客流量控制。	市旅游局、城市园林局、有关县（市）区政府。	2016 年底前完成。
27	完善政策，加强引导，吸引国有资本和社会资本，扶持产业发展。积极争取省财政专项资金，支持重点旅游项目建设发展。各县（市）区依法安排旅游发展专项资金，加强旅游基础设施建设、旅游公共服务和旅游形象推广，各类专项资金要统筹考虑旅游企业与旅游项目；建设资金要注重与旅游项目融合使用。加强对小微型旅游企业和乡村旅游的信贷支持。	各县（市）区政府、市财政局、金融办。	持续实施。
28	加强土地利用总体规划、城乡规划与旅游规划衔接，坚持节约集约用地，改革完善旅游用地管理制度，推动土地差别管理与引导旅游供给结构调整相结合。充分考虑重大旅游项目、设施空间布局和用地需求，新增建设用地指标优先向重大旅游项目倾斜。探索建立重大旅游项目与城乡建设用地增减挂钩项目的协作推进机制，对于符合增减挂钩条件的重大旅游项目，优先予以立项并给予政策扶持和技术指导。用好设施农用地管理有关政策，完善农业园区相关设施，提升园区旅游功能。	市国土资源局、规划局、农业局、旅游局。	2016 年底前出台具体措施。
29	加强与高校、科研院所合作，鼓励校企合作，强化旅游从业人员技能培训和职业培训，将符合条件的旅游服务从业人员纳入就业扶持范围，落实相关扶持政策。	市教育局、人力资源和社会保障局、旅游局。	2016 年底前出台具体措施。
30	建立健全旅游人才评价机制，推动落实社会保险和旅游行业工资集体协商制度，逐步建立起导游职级、服务质量与报酬相一致的激励机制。	市人力资源社会保障局、旅游局。	持续实施。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，济南
警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委。

济南市人民政府办公厅

2015年8月9日印发
