

# 国家旅游局办公室文件

旅办发〔2018〕36号

## 国家旅游局办公室关于印发 《假日旅游工作导则》的通知

各省、自治区、直辖市旅游发展委员会、旅游局：

2017年，在全域旅游理念指导下，各地旅游部门共同努力，全国假日旅游市场“安全、秩序、质量、效益、文明”运行的目标基本实现。2018年，为进一步推动假日旅游工作，国家旅游局制定了《假日旅游工作导则》，现印发给你们，请认真遵照执行。



# 假日旅游工作导则

## 第一章 总 则

1.1 为深入贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想,认真落实党中央、国务院关于全域旅游的决策部署,全力打造“安全、秩序、质量、效益、文明”的优质假日旅游市场,实现假日旅游工作规范化、制度化,特制定本导则。

1.2 本导则所指假日旅游是指我国“春节、国庆”两个长假和“元旦、清明、五一、端午、中秋”五个小长假等国家法定节假日的旅游活动,具体日期遵从国务院印发的相关文件规定。

1.3 本导则适用于各级旅游主管部门开展相关假日旅游工作,假日旅游工作所面向对象为各类假日旅游市场主体。

## 第二章 工作原则

2.1“底线管理,安全第一”。坚持前置预防,坚守安全底线,加大监管力度,努力确保假日旅游市场安全、秩序、平稳运行。

2.2“统一领导,统筹协调”。发挥地方党委、政府领导作用,坚持旅游部门主导,相关部门参与,统筹部署、协同联动,形成假日旅游工作合力。

2.3“以人为本,美好生活”。坚持以游客为中心,以需求为导向,不断推进假日旅游供给侧结构性改革,打造美好的假日旅游体验。

2.4“智慧引领,优质服务”。以信息技术为支撑,以科技创新为驱动,优化工作方法和手段,提供便利化、人性化的假日旅游服务。

2.5“社会参与,全民共享”。引导各类假日旅游市场主体、社会组织、广大游客等共同参与假日旅游工作,共建共享和谐、积极、健康的假日旅游市场。

### 第三章 工作内容

#### 3.1 建立健全假日旅游管理运行机制

3.1.1 构建党政统筹、多部门参与的假日旅游工作机制。充分发挥国务院旅游工作部际联席会议和各地旅游工作联席会议制度对假日旅游工作的宏观指导作用,协同相关职能部门共同参与假日旅游工作。

3.1.2 成立假日旅游工作小组,统筹协调假日旅游各项工作。履行假日值班值守、信息汇总和综合协调职责,发挥运转枢纽作用,协调处理假日旅游相关工作。

3.1.3 建立假日旅游工作模式。于长假前两周、小长假前一周启动,于长假后一周、小长假后半周结束。在假日旅游工作模式下,将工作重心、人员配置、保障力量等集中于假日旅游工作。

#### 3.2 完善假日旅游安全和应急体系

3.2.1 制定假日旅游安全应急预案。制定本地区或本部门假日旅游安全应急预案,指导旅游经营者制定假日旅游突发事件应

急预案,定期开展假日旅游安全应急演练,落实旅游经营者安全生产主体责任。

3.2.2 加强假日旅游安全生产检查。联合相关部门对旅游活动场所开展假日旅游安全生产检查,加强对高风险旅游项目排查力度,消除各类安全隐患,及时整改和处置不符合安全规定的经营行为。

3.2.3 强化假日旅游安全生产培训。组织开展对旅游活动组织者、经营者和工作人员的安全教育和培训,提高旅游经营者的安全意识,增强对假日旅游突发事件的预判和应急处置能力。

3.2.4 及时发布假日旅游安全信息提示。加强假日旅游安全信息监测预报,按照《旅游安全管理办法》有关规定,及时发布旅游风险提示信息,指导旅游经营者采取安全防范措施。假日期间如发生涉旅突发事件,及时公布相关信息,加强对旅游者的风险提示,提醒游客做好安全防范。

3.2.5 加强假日涉旅突发事件应急处置。坚持属地救援和就近处置、及时报告并保持信息畅通等原则,做好假日旅游安全监测和应急救援,严格按照预案流程妥善处置涉旅突发事件,做好信息通报和事后跟踪,控制事件影响,切实保障游客权益。

3.2.6 推动实施重点景区假日流量管理。严格督促景区执行核定的最大承载量,推动门票预约机制建设,及时发布旅游信息,引导游客流向,倡导游客错峰出行,积极提升有效供给,努力实现游客合理时空分流。

### 3.3 强化假日旅游值班和信息报送制度

3.3.1 强化假日旅游值班制度。根据假日旅游工作需要设置岗位和职责,实行领导带班,干部职工值班、备班制度,值备班人员名单报送上一级旅游主管部门备案。

3.3.2 严肃假日旅游值班纪律。带班领导、值班人员按照规定时间到岗值班,确保在岗在班,严禁擅离职守。值班期间,保持人员通讯畅通,加强情况沟通和值班交接,及时处理相关事务,确保反应迅速、行动有序、处置得当。

3.3.3 完善假日旅游数据统计。依托行业渠道,拓展多种来源,统计汇总假日旅游市场数据,数据全面、准确、真实。

3.3.4 规范假日旅游信息报送。按照假日旅游信息报送工作要求,及时向上一级旅游主管部门报送内容丰富、情况全面、形式标准规范的假日旅游市场信息。

### 3.4 提升假日旅游市场供给质量。

3.4.1 丰富假日旅游产品供给。贯彻落实《“十三五”旅游业发展规划》,深化全域旅游发展理念,深入推进假日旅游供给侧结构性改革,推出假日旅游融合产品,培育假日旅游新业态,组织假日旅游主题活动,满足群众多样化、品质化的假日旅游需求。

3.4.2 完善假日旅游公共服务。推广“1+3+N”旅游综合改革,加大旅游公共基础设施建设,加强“厕所革命”等旅游公共服务重点工程建设,推动假日应急服务设施免费开放,做好假日旅游信息咨询、信息预警、景区流量调控、游客疏导和分流等工作,提升游

客满意度。

3.4.3 推动假日智慧旅游建设。完善覆盖全国的假日旅游产业监测与应急指挥平台,深度运用预警预报、视频监测、应急指挥、流量统计、信息分析等功能,推动假日智慧旅游发展。

### 3.5 规范假日旅游市场秩序

3.5.1 加强假日旅游市场综合执法。联合相关部门开展假日旅游市场检查,检查旅游企业依法、守法从事旅游经营情况,查处各类违法行为,加强违法违规经营行为处置力度,保障游客合法权益。

3.5.2 做好假日旅游投诉快速处理。完善旅游投诉统一受理机制,充分发挥 12301 旅游服务热线作用,高度重视、及时处置游客反映的投诉问题,并做好整理和反馈。

3.5.3 引导假日旅游市场诚信经营。推出诚信经营示范市场主体、旅游无理由退换货制度等措施,加大对假日期间守信和失信行为的激励和惩戒力度,鼓励媒体发挥宣传和监督作用,进一步营造假日旅游市场诚信经营氛围。

3.5.4 倡导健康文明的假日旅游。加大假日文明旅游宣传和提示引导力度,组织形式多样的文明旅游志愿者服务活动,批评惩戒不文明旅游行为。

### 3.6 加强假日旅游宣传和舆论引导

3.6.1 加强假日旅游新闻宣传报道。主动设置议题,引导媒体集中报道假日旅游市场运行情况,组织媒体深入挖掘假日旅游

先进经验和事迹,扩大假日旅游的积极影响。

3.6.2 加大假日旅游信息提示力度。运用大数据和信息化手段,发布假日旅游交通、天气、安全等提示信息,发布流量预测、预警信息,公布假日旅游市场综合情况,引导游客假日期间安全、文明、错峰出行。

3.6.3 强化假日旅游舆情跟踪和回应。注意追踪掌握假日旅游市场舆情动向,密切关注假日旅游热点话题,及时回应社会关切,营造健康积极的假日旅游舆论氛围。

## 第四章 管理和考评

4.1 假日旅游工作由各地假日旅游工作小组统筹负责,各地根据本导则制定相关具体措施全面开展假日旅游工作。

4.2 假日旅游工作作为全域旅游示范区、A级景区的创建和评定的重要参考依据。

4.3 建立假日旅游管理绩效评估体系,积极开展假日旅游工作科学评估,对假日旅游工作先进地区和个人进行表彰。

4.4 加强非假日期间对假日旅游工作的调研和研究,为进一步做好假日旅游工作夯实基础。

## 第五章 附 则

5.1 本导则自印发之日起施行。

5.2 本导则由国家旅游局负责解释并修订。

---

抄送：新疆生产建设兵团旅游局。

---

国家旅游局办公室

2018 年 1 月 31 日印发

---

