**文化和旅游部关于印发《国内旅游提升计划（2023—2025年）》的通知**
文旅市场发〔2023〕118号

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

为贯彻落实国务院办公厅印发的《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》，进一步释放旅游消费潜力，推动旅游业高质量发展，我部研究制定了《国内旅游提升计划（2023—2025年）》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

特此通知。

文化和旅游部
2023年11月1日

**国内旅游提升计划（2023—2025年）**

为贯彻落实国务院办公厅印发的《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》，进一步释放旅游消费潜力，推动旅游业实现质的有效提升和量的合理增长，更好满足广大人民群众多层次旅游消费需求，制定本计划。

**一、总体要求**

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，以提升国内旅游市场的规模和品质为重点，坚持把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合，进一步改善旅游消费环境，提振旅游消费信心，满足游客多元化、个性化需求，推动旅游业高质量发展。

（二）基本原则

——坚持质量第一。树立“质量第一”的理念，强化质量责任意识，推动建立全员、全要素、全链条、全过程、全数据的新型质量管理体系。引导经营主体加快转型升级，推动旅游市场规模实现合理增长。

——坚持系统观念。坚持前瞻性思考、全局性谋划、整体性推进，统筹国内旅游市场需求和供给，统筹规范和发展需要，一体推进国内旅游提升工作。

——坚持问题导向。顺应旅游消费大众化、出游个性化、需求品质化的发展趋势，聚焦游客诉求集中的领域和问题，完善体制机制，提高管理水平，提升游客满意度、增强获得感。

——坚持改革创新。深化国内旅游市场重点领域改革，坚持创新驱动和融合发展，不断探索新做法、新模式、新机制，以改革创新成效激发国内旅游活力。

——坚持协同推进。强化部门协作和区域联动，不断提高政策的一致性、执行的协同性，增强国内旅游提升工作合力，畅通国内旅游大循环。

（三）主要目标

到2025年，国内旅游市场规模保持合理增长、品质进一步提升。国内旅游宣传推广效果更加明显，优质旅游供给更加丰富，游客消费体验得到有效改善、满意度进一步提升，旅游公共服务效能持续提升，重点领域改革取得突破，旅游市场综合监管机制更加健全，现代治理能力进一步增强，国内旅游市场对促进消费、推动经济增长的作用更加突出。

**二、主要任务**

（一）加强国内旅游宣传推广

1.创新旅游理念宣传。积极宣传旅游是一种生活方式、学习方式和成长方式。创新举办“5·19中国旅游日”活动，将其打造成为广大游客和旅游从业者的节日。推出一批优秀旅游公益广告和书籍、影视、动漫赋能旅游特色案例。

2.加强旅游形象推广。围绕“旅游中国 美好生活”国内旅游宣传主题，实施“跟着季节游中国”“城市巡游记”“我的家乡有宝藏”等专项推广，开展“读万卷书 行万里路”中华文化主题旅游推广。统筹跨省区域旅游宣传推广，鼓励支持区域性旅游宣传推广联盟和相关省市共建机制、共拓市场、共推产品、共享成果。

（二）丰富优质旅游供给

3.优化旅游产品结构。创新旅游产品体系，针对不同群体需求，推出更多满足市场需要、富有特色的旅游产品、旅游线路，开发体验性、互动性强的旅游项目，着力推动研学、银发、冰雪、海洋、邮轮、探险、观星、避暑避寒、城市漫步等旅游新产品。发展绿色旅游，推动出台推进绿色旅游发展的政策措施。加快智慧旅游发展，培育智慧旅游沉浸式体验新空间新场景。推动科技赋能旅游，进一步推进新技术在旅游场景广泛应用，更好发挥国家旅游科技示范园区作用，提升旅游产品和服务的科技含量。

4.打造优质旅游目的地。建设一批富有文化底蕴的世界级旅游景区和度假区。实施文旅产业赋能城市更新行动。打造一批文化特色鲜明的国家级旅游休闲城市和街区。指导推进国家5A级旅游景区和国家级旅游度假区建设。开展文化产业赋能乡村振兴试点，推动提升乡村旅游运营水平。推出一批全国乡村旅游重点村镇、乡村旅游集聚区、国际乡村旅游目的地。

5.促进旅游新业态有序发展。推进“旅游+”和“+旅游”，促进旅游与文化、体育、农业、交通、商业、工业、航天等领域深度融合。建设国家文化产业和旅游产业融合发展示范区，打造新型旅游消费目的地。拓展旅游演艺发展空间，发展特色旅游演艺项目，推动旅游演艺提质升级。培育文体旅、文商旅等融合发展的新型业态，打造“跟着赛事去旅行”“寻味美食去旅行”品牌项目。推进全国红色旅游融合发展示范区、重点区建设。推动建设一批非物质文化遗产特色景区和国家级非物质文化遗产体验基地。

6.推动旅游业区域协调发展。紧密围绕区域重大战略以及重点城市群等，进一步推动各类文化旅游带（走廊）等建设。推进东中西部跨区域旅游协作，探索互为旅游客源地和目的地的合作路径。

（三）改善旅游消费体验

7.优化旅游消费服务。推动优化景区预约管理制度，准确核定景区最大承载量，进一步提升便利化程度。优化消费场所空间布局，完善商业配套。建立健全质量分级制度，促进品牌消费、品质消费，切实提升游客消费体验。

8.推进平台载体建设。加强国家文化和旅游消费示范及试点城市建设，推动示范城市提质扩容，强化动态考核，更好发挥示范引领作用。推动示范及试点城市加强消费联动及产业协作。推动国家级夜间文化和旅游消费集聚区规范创新发展，开展24小时生活圈建设试点，提升夜间消费品质。

9.实施消费促进计划。开展“百城百区”金融支持文化和旅游消费行动计划，鼓励各地与中国银联、合作银行、平台企业等加强合作，实施消费满减、票价优惠、积分兑换等惠民措施。开展全国文化和旅游惠企乐民活动，组织各地结合法定节假日、传统节日和暑期等旅游旺季，因地制宜推出消费惠民措施，举办丰富多彩的文化和旅游惠民活动。

10.加强标准制定实施。完善旅游标准体系，以促进旅游产品升级和服务品质提升为导向，加大标准制修订力度，提高标准实施应用水平和效果。推动实施旅游民宿国家标准，制定民宿管家服务规范行业标准，开展《导游服务规范》等旅游业国家标准宣贯工作。

11.加大文明旅游宣传力度。培育行业文明旅游工作标杆，发挥引领作用。开展系列宣传实践活动，征集发布文明旅游宣传引导典型案例，发布文明旅游出游提示，营造文明旅游环境。

（四）提升公共服务效能

12.加快旅游基础设施建设。支持各地加大旅游基础设施投入，进一步完善旅游服务中心（咨询中心）、旅游集散中心、旅游公共服务信息平台、旅游厕所等旅游公共服务设施。

13.提升公共服务水平。优化线上、线下旅游公共信息服务布局，加强旅游公共信息服务资源整合。加强旅游惠民便民服务，大力推动博物馆等文博场馆数字化发展，加快线上线下服务融合。

（五）支持经营主体转型升级

14.推动旅行社转型发展。引导旅行社结合行业发展和自身发展定位加快理念、技术、产品、服务和模式创新，因地制宜推进旅行社数字化转型、特色化和品牌化发展。推动旅行社加快跨界融合和线上线下融合，积极融入地方和有关领域数字化生态。

15.引导在线旅游企业规范发展。指导在线旅游平台经营者发挥整合交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等国内旅游要素资源的积极作用，助力各类旅游经营者共享发展红利。加强内容安全审核，开展市场巡查。

16.推动旅游住宿业转型升级。加强对星级饭店评定工作的深度指导，优化星级饭店评定规程。引导星级饭店创新经营方式，提高服务质量，提升行业形象，打造旅游饭店知名民族品牌。推动放宽旅游民宿市场准入，培养一批优秀旅游民宿主人和管家，培育和发布一批等级旅游民宿，推动旅游民宿持续规范发展。

17.培育骨干企业和创新企业。实施旅游企业培育计划，聚焦重点领域和产业链关键环节，分层次培育一批骨干企业和创新企业，不断增强企业竞争力。

（六）深化重点领域改革

18.深化旅游服务质量保证金改革。开展旅游服务质量保证金总结评估，根据评估情况进一步完善旅游服务质量保证金制度。

19.支持旅行社、星级饭店拓展经营范围。坚持同等质量标准，依法支持旅行社和星级饭店参与政府采购和服务外包，不得以星级、所有制等为门槛限制相关企业参与政府采购的住宿、会议、餐饮等项目。

20.推动盘活闲置低效旅游项目。优化完善盘活方式，根据项目情况分类采取盘活措施，用好各类财政、金融、投资政策，支持旅游企业盘活存量旅游项目与存量旅游资产。

（七）提升旅游市场服务质量

21.培育旅游服务质量品牌。建立完善旅游服务质量品牌培育机制。推动旅游业标准化、专业化、品牌化发展，培育一批专业度高、覆盖面广、影响力大、放心安全的服务精品，充分发挥服务品牌对旅游服务质量提升的引领带动作用。开展旅游服务质量提升活动，传播质量理念，培育质量文化，宣传推广服务质量提升经验。

22.建立完善服务质量评价体系。建立完善以游客为中心的服务质量评价体系，开展评价体系建设试点工作。完善区域、业态、企业等旅游服务质量监测机制。发挥全国旅游市场服务质量监测点作用，开展常态化质量监测和评估，推进监测结果应用。支持地方建立赔偿先付、无理由退货等制度。遴选发布优秀旅游服务质量典型案例。

23.建立质量共治机制。推行“首席质量官”“标杆服务员”制度。建立健全旅游行业协会参与旅游服务质量工作机制，推动建立全国性旅游服务质量提升分会、专委会等行业组织。支持各地探索设立旅游服务质量奖。引导游客理性消费，树立优质优价的消费理念。

（八）加强市场综合监管

24.加强旅游法治建设。坚持依法治旅，推动修订完善《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《边境旅游暂行管理办法》《旅游投诉处理办法》等法律法规。推动建立健全旅游调解、仲裁、巡回法庭等制度机制，探索旅游纠纷投诉调解与仲裁衔接机制，多元化解投诉纠纷。

25.健全旅游市场综合监管机制。发挥旅游市场综合监管机制作用，合力规范旅游市场秩序。健全以“双随机、一公开”监管和“互联网+监管”为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制。加强新业态培育和监管，推动新业态可持续发展。加强信用信息归集、共享、应用，依法对《文化和旅游市场信用管理规定》落实情况开展常态化评估。

26.提高旅游市场监管信息化水平。完善全国旅游监管服务平台功能，采用云计算、大数据、人工智能等新技术加强市场动态监测和数据科学治理，推广应用旅游电子合同。持续推进旅游行政审批“一网通办”。完善“文旅市场通”APP功能，开展文化和旅游市场电子证照应用试点，提高政务服务“掌上办”“指尖办”“码上办”水平。

27.加强旅游市场执法监督。加强源头治理，深入开展未经许可经营旅行社业务、强迫购物等旅游市场专项整治，依法查处各类违法违规经营行为。建立健全跨部门、跨地区旅游市场举报投诉和执法协作机制，按照全国一盘棋的原则，坚持线上线下同步治理，目的地和客源地同步清查，组团社和地接社同步整治，加强数据信息共享和线索移交，开展联合执法，健全行刑衔接机制。

（九）实施“信用+”工程

28.开展信用经济发展试点。持续开展信用经济发展试点工作，遴选一批信用经济发展试点单位，总结推广试点经验，深化信用意识，以信用赋能行业发展。

29.加强信用品牌建设。健全信用品牌培育机制，开展信用评价，鼓励和支持旅游企业打造一批品牌化、明星级的信用应用产品与服务。

30.拓展信用应用场景。引导支持旅游企业整合公共、行业、市场等多方信息，探索推出以信用为基础的便捷消费产品和服务，提升服务质量，优化消费体验。

**三、保障措施**

（一）建立工作机制。建立部、省联动的国内旅游提升计划实施协调保障机制。文化和旅游部统筹推进政策实施，开展监测和评估，定期通报政策实施效果。各地结合实际制定具体落实方案，完善协调机制，加强各项保障，加大创新力度，确保政策取得实效。

（二）强化政策保障。推动就业、社会保障等各项支持政策在旅游领域落地落实。用好各有关渠道财政资金，加强政策协调配合。将旅游领域符合条件的项目纳入地方政府专项债券支持范围。

（三）加强金融支持。引导金融机构结合自身业务和旅游企业生产经营特点，优化信贷管理，丰富信贷产品，支持旅游设施建设运营。探索在部分地区开展旅游项目收益权、旅游项目（景区）特许经营权入市交易、备案登记试点工作。鼓励在依法界定各类景区资源资产产权主体权利和义务的基础上，依托景区项目发行基础设施领域不动产投资信托基金（REITs）。

（四）强化人才培养。加强职称评定和职业技能评价，完善高技能人才培养体系，建设旅游技能人才提升基地。增强旅游职业技术技能教育适应性，深入推进产教融合、校企合作。大力推广现代学徒制度。加强旅游从业人员业务培训，举办全国导游大赛、全国星级饭店服务技能竞赛、全国红色故事讲解员大赛。加强文化和旅游志愿服务队伍建设。

（五）加强数据监测分析。持续开展旅游市场数据监测工作，加强分析研判，提高政策措施的科学性、精准性和针对性。

（六）加强安全保障。督促经营主体落实安全生产主体责任，全面排查各种风险隐患，抓好重点场所单位、重要时间时段安全管理，进一步提高旅游突发事件应急处置能力。