

游客的期盼是推动旅游工作改进的方向，游客的肯定是检验旅游工作好坏的标准。

连日来，宁波市旅游发展委员会干部员工认真学习北京游客的一封信，从对宁波城市文明、城市魅力和城市底蕴的赞赏中坚定发展全域旅游、文明旅游的信心，从对宁波城市建设、环境提升的建议中坚定“扑下身子、直达一线、狠抓落实”的决心。

今年以来，市旅发委紧紧围绕“经验在一线总结，问题在一线发现，难题在一线破解，工作在线推进”的工作要求，全面实施“扑下身子、直达一线、狠抓落实”专项行动，充分了解群众和企业的意见要求，着力解决群众和企业反映强烈的突出问题，切实转变机关工作作风，以奋发有为的精神状态推进全域旅游发展，开创“国际性休闲旅游目的地”建设新局面。

市旅发委机关处室及所属单位根据市委、市政府《关于推进全域旅游促进旅游业改革发展的若干意见》要求，围绕完善全域化旅游空间布局、加大品质化旅游项目投资、开发多元化旅游产品体系、培育特色化产业融合基地、提升人性化公共服务水平、推进智慧化数据系统建设、创新市场化营销推广平台、打造标准化旅游服务样板、健全规范化综合监管机制、营造生态共生共享环境等十大重点领域，累计排查梳理了28项重点任务破难攻坚、协调推进。

以游客期盼为动力 全面推进全域旅游发展

——市旅发委“扑下身子、直达一线、狠抓落实”专项行动纪实



新业态吸引了众多游客前来体验。（黄友平 摄）

记者 张王伟 通讯员 董艳琳 林轶男 供图 市旅发委

宁波市旅游发展委员会党组书记、主任李浙闻说，北京游客期盼的背后是千千万万游客对宁波城市文明建设、旅游服务环境的期待和要求。全市旅游系统要以市委、市政府关于推进全域旅游工作的总要求和人民群众对美好生活的向往为攻坚克难的新动力，扬长处，补短板，抓提升。

要践行两山理念，形成绿色发展方式和生活方式；促进产业融合，培育壮大新业态新动能；优化发展品质，扩大有效及中高端旅游产品和服务的供给；打造国内外品牌形象，彰显城市品质和文明素养；惠民便民富民，推动旅游发展成果全民共享，让市民和游客“时时处处人人”感受到宁波优质的旅游服务、城市环境和文明旅游。

市旅发委班子成员纷纷表示，要继续查找不足和问题，让专项行动真正落到实处。副主任周明力说，要加强宁波旅游形象推广，讲好宁波故事，传播宁波声音，不断提升城市旅游软实力和影响力；要加强旅游公共服务建设，不断完善旅游基础设施建设，提升公共服务的能力和水平。副主任邱金岳说，要加大都市旅游、文明旅游、惠民旅游三个领域的产品研发和市场营销，扩大宁波城市影响力；要加强事件营销策划，线上结合线下开展系列活动，提升宁波城市旅游形象。副主任杨雄鹰说，要更好地推动全域高质量文明旅游建设，为宁波高水平文明城市创建添彩；要打造游客“放心、安心、开心”的最佳旅游目的地环境和能讲好宁波故事，展示宁波形象的旅游从业队伍，全面提升旅游服务品质。巡视员朱必余说，旅游系统各部门要认真查找不足、寻找对策、抓好整改，旅游企业要直面问题和差距，下大力气提高服务质量，提高游客满意度。

发挥行业协会作用 当好全域旅游“文明使者”

宁波市旅游协会：
文明旅游，为中国加分

为贯彻国家文化和旅游部“文明旅游，为中国加分”百城联动活动要求，市旅游协会发起如下倡议：
当好文明旅游践行者。倡导文明旅游，讲公德，守礼仪，注重旅游形象，营造文明和谐的宁波旅游氛围。
当好宁波旅游传播者。共同推介宁波旅游，畅享宁波旅游发展成果，争当宁波旅游的传播者。
当好宁波旅游守护者。“以人为本，以诚相交；以信取利，坚守诚信”。旅游从业者诚信经营，旅游爱好者文明出行，争当宁波旅游的守护者。
当好绿色出行代言人。保护青山绿水和生态环境，“文明旅游，绿色出行”，让我们一起为宁波旅游代言，一起为“美丽中国”“名城名都”——宁波加分！

宁波市饭店业协会：
创建品质饭店，共享美好生活

为落实我市饭店业品质提升行动计划，贯彻“创建品质饭店、共享美好生活”的主题活动，宁波市饭店业协会向全市饭店业同仁发出倡议：
依法经营，规范管理，树立守信经营、诚信待客、优质服务的良好形象。恪守诚信，信守合同，严格遵守价格和质量标准体系。
协会将引领饭店进行常态化的“品质服务宾客满意度”检查活动，表彰业内先进服务明星，提升饭店服务品质为先、品质为重的理念。对照市委市政府关于推进全域旅游的总要求和人民群众对美好生活的向往，为打造和推动宁波全域旅游目的地城市，树立宁波饭店业的品质服务的良好形象作出应有的贡献。

宁波市旅游协会景区分会：
提升行业品质，让游客在甬满意

宁波市旅游协会景区分会一直致力于提高景区管理和服务水平，提升行业品质，提升游客满意度，接下来将认真做好以下三方面工作：
在南塘老街设立宁波旅游景区之窗，努力扩大服务范围和内容，把宁波最好的旅游资源、文化资源展现给大家，让市民及广大游客通过窗口感受宁波景区最优质的服务。
严格要求各景区加强文明礼貌用语，集中治理服务和卫生死角，以更更新的态度展示宁波旅游新风尚。
积极发挥共产党员和志愿者的模范带头作用，为各景区开辟旅游服务全新模式。

宁波市旅游协会旅行社分会：
让游客在宁波有新发现

宁波市旅游协会旅行社分会将点面结合，宣传贯彻旅游法规和行业规范要求，鼓励和促进企业创建星级旅行社，并予以指导帮助。全力承办好2018中国（宁波）旅行社大会，建立旅行社信用品质档案；做好做实品质旅游文章，适时发布旅游产品行业指导价。
发布品质旅游产品，倒逼旅行社优化设计旅游线路，满足不同层次消费者的需求，做到客户需求最大化。
不定期的培训导游队伍，举办导游比赛和导游座谈，让导游有尊严有质量地工作，倡导文明旅游，让外地游客在宁波发现另一个自己。

全域旅游工作任重道远

办公室（机关党委）：全域旅游工作任重而道远，要加快协调统筹，构建全域旅游发展新格局，推动全域旅游顶层设计强化落地。要做实旅游惠民便民活动宣传，让市民和游客人人共享旅游成果。要合理采纳游客建议，启动新一轮行风监督员聘任，进一步拓宽旅游行风建设工作的监督渠道，多方位、多角度推进旅游业健康发展。要开展旅游系统“青年文明号”“巾帼文明岗”等品牌创建，挖掘旅游行业先进事迹、树立“身边的精彩”等行业典型，擦亮“金字”招牌，树好先进典型，推动旅游行业服务品质、游客满意度和旅游软实力提升。

加大全域景观业态融合

政策法规处：产业融合是实现全域旅游的必要条件，要协同相关部门建设田园综合体、现代农庄、海上牧场、风情小镇，积极发展现代工业旅游、工业遗产旅游、工业旅游博物馆，规划建设非遗景区、文化旅游示范基地、旅游演艺、博物馆、美术馆、展览馆，大力发展体育旅游示范基地，组织运动休闲、赛事旅游等活动，试点推进特色医疗、疗养康复、美容保健、养老产业与旅游业的融合；要协同推进美丽经济交通走廊、旅游风景道、城乡绿道（紫道）、自驾车营地、公路驿站、水上旅游、航空旅游、邮轮游艇等新业态的发展，大力推进商业中心、特色商业街区、老字号业态的创新融合和甬菜名点等餐饮品牌的挖掘与传承。

让文明成为在甬旅游第一体验

监督管理处：要加强文明旅游行为的引导和优质服务供给，让每一名来甬旅游的人都能高兴而来、满意而归。
要大力宣传文明旅游，积极开展文明旅游志愿服务，营造文明旅游氛围，引导游客文明行为；要规范整治旅游市场秩序，树立旅游行业文明旅游典型，开展金口碑旅行社、金钥匙服务饭店、金榜景区、金牌导游评选；要开展宁波品质旅游满意度评价活动，通过互联网多方征集游客对宁波旅游产品、导游服务、宣传咨询、投诉处理等方面的意见、建议，有针对性开展整改、提升工作，促进旅游企业产品优化、服务升级。

让宁波旅游颜值与内涵“齐飞”

市场推广与促进处：在大众旅游、全域旅游时代，游客可以选择的旅游目的地更加多元，对品质

的诉求也越来越高，宁波旅游不但要打造更美的风景，还要提供更全的体验和分享。

要围绕大港、大佛、大儒、大海、大山、大湖旅游产品，重点打造都市旅游、海洋旅游、山水生态旅游、文化旅游四大旅游产业板块，塑造和提升“海丝古港、微笑宁波”的旅游形象，加强营销推广，进一步提升宁波城市旅游国际知名度。要在这个讲颜值和内涵的时代科学研判市场趋势和市场特征，以游客满意度指标为切入口，统筹推进政府、市场和社会力量，稳步推进旅游基础设施、公共服务和商业环境建设。

以游客为中心，做好“四精”文章

规划与发展处：精细化是服务行业尤其是旅游行业发展的主旋律，要把“一切以游客为中心”作为宗旨，做好“四精”文章，即挖掘精华、产品精致、工作精细、服务精准，让每位来宁波的游客充分体验宁波的风景美、服务美、口碑美。
高标准、高质量完成今年的市政府实事工程，做好162座旅游厕所的改建和新建工作；抓好乡镇全域旅游、A级景区村庄创建和民宿客栈建设工作，始终把品质放在第一位；继续抓好旅游景区环境整治，完善和改进旅游配套设施，为游客提供一个优美的旅游环境。

弘扬志愿精神，让宁波旅游充满爱

市旅游团工委：旅游是城市的形象和窗口，为游客提供优质文明周到的服务，传播宁波的人文之美、文明之美和旅游之美，是每位旅游从业人员义不容辞的责任。
推进旅游志愿服务常态化，不断壮大旅游志愿者队伍，招募“金牌导游”“金钥匙”、大学生等加入旅游志愿者队伍。开展全域旅游志愿服务系列活动，包括文明旅游引导和宣传、景区环境整治美化、导游义务讲解等。充分发挥青年文明号和优秀青年先锋模范作用，组织开展旅游行业青年工匠进社区、进乡村、进学校和送技术、送产品、送服务活动。招募首批宁波旅游国际志愿者，提升旅游服务国际化水平。

对游客每一项诉求有求必应

旅游质量监督管理所：在一个陌生的城市，最能给游客留下美好印象的就是遇到困难时有求必应。积极探索“1+3+N”综合监管机制，推进旅游市场监管由单一部门监管转变为多部门协同监管；推动旅游投诉处理由单一旅游部门处理转变为当地乡镇、景区村庄协同处理；推动旅游投诉由单一行政调解转变为“行政调解+人民调解+司法调解+保险理赔”的一站式纠纷解决机制。

要强化旅游执法监管，突出违法案件和“诉转案”的查办工作；要完善投诉处理网络和调解机制，提高游客投诉处理反应速度和应急处理能力；要提高对游客的服务水平，建立“旅游+法律”服务模式，对出境旅行社现场“法律体检”，提高其风险防范能力和依法经营水平。

让宁波旅游形象出新出彩

旅游形象推广中心：要做好宁波旅游“1+X”品牌推广工作，让宁波旅游形象出新出彩。
结合2018宁波·尼斯国际嘉年华、2018宁波旅游节、2018宁波国际旅游展等重点活动做好“海丝古港·微笑宁波”旅游形象的宣传推广，打响“海丝活化石”旅游系列品牌。通过“融媒体”发布渠道，着力展现宁波旅游佛教文化、海洋文化、港口文化、藏书文化、红色文化、青瓷文化、名人文化、甬商文化基因。通过宣传强化、联盟引领、创新互动，进一步拓展展会旅游产业“新蓝海”。

让智慧服务深入旅游细节

旅游信息咨询服务中心：旅游信息咨询工作要注重细节，在提升行业品质、游客满意度以及增强市民获得感等方面精益求精。
丰富智慧旅游平台游客端应用，升级在线宁波旅游年卡，加快景区门票电子化推行进度。健全全域旅游接待平台，组合景区线上电子票务系统、车行、民宿等系统形成全域旅游智慧旅游平台。打通在线预定、在线支付、智慧体验服务、在线反馈全流程环节，力争早日“一码一机畅游宁波”。全面提升旅游咨询服务，做好直属咨询点提升工作，拟对火车站、栎社机场T2航站楼旅游咨询服务点进行重新改造。继续办好“旅游E点通”流动咨询服务活动，做好联动，适时对外推广品牌。

打造来甬旅游温馨驿站

国际旅游交流中心：游客对一个旅游城市的印象是综合性的、全域性的、全过程的。因此，人人都是城市形象，要为宁波的文明旅游加分。
作为城市旅游形象的窗口，宁波城市旅游之窗要以知行合一为理念，党建建设为引领，以游客需要为中心，发挥文明旅游示范窗口和展示中心的作用，从细节入手，丰富、拓宽服务内容，完善内部功能，发挥更大的综合效益，成为游客的温馨驿站。拓宽服务渠道，整合各方资源，以常态化的南塘旅游集市、惠民直通车、“我的旅游梦想”、惠民产品、公益讲座等为重点，使南塘老街成为惠民旅游的聚集地和旅游推广交流的首选地。