

池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全” 景区行动方案

为加快建设高品质旅游强市，提升全市旅游景区能级，更好满足人民群众对高品质美好生活需要，推进全市文旅产业高质量发展，结合池州实际，制定本行动方案。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持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，以推动高质量发展为主题，践行文明健康、绿色环保生活理念，通过打造“最干净、最文明、最暖心、最安全”景区（以下简称：“四最”景区），提升景区精细化管理水平，全面营造温馨舒适、整洁优美、文明和谐、安定有序的旅游环境。

（二）工作目标

以“四最”景区创建为抓手，努力推动全市A级旅游景区服务品质更佳、服务环境更优、市场竞争力更强，将旅游景区打造成友好型旅游目的地重要窗口。通过开展“十大行动”，落实20项重点任务，到2024年6月底前，“四最”景区覆盖率达到60%以上；到2025年12月底前，“四最”景区实现全市A级旅游景区全覆盖。

（三）进度安排

1. 建立体系、重点突破阶段（2023年10月至2024年6月）。

建立工作机构和联络机制，推动工作落实，各涉及部门根据行动方案组织开展本行业专项活动，实现“四最”景区占全市A

级旅游景区覆盖面不低于 60%，推动国有景区优先全覆盖。

2. 全面推进、总体提升阶段（2024 年 7 月至 2025 年 6 月）。

在前期工作基础上，形成常态化规范标准，全市 A 级旅游景区基本达到“四最”景区标准，“四最”景区品牌形象初步建立，旅游景区服务品质得到明显提升。

3. 巩固成果、常态长效阶段（2025 年 7 月至 2025 年 12 月）。

实现全市所有 A 级旅游景区达到社会广泛认可的“四最”景区目标，“四最”景区品牌形象深入人心，最终形成可操作、可复制、可推广的“四最”景区池州标准和长效管理体系。

二、主要任务

（一）对标“席地而坐”，着力提升景区“整洁度”，打造“最干净”景区

1. 生态环境优化行动

（1）景区环境井然有序。加强景区环境卫生排查治理，重点解决景区入口处、可视范围内乱堆乱放、乱搭乱建、乱刻乱画、乱丢乱吐等问题。加强景区风貌维护，对景区自然景物、人文景物定时检查，确保保存完好，无破败荒芜现象。

（2）景区水域清洁畅通。建立景区水域常态化清理机制，做到定期疏浚，保持水流畅通、水面清洁，无随意倾倒、丢弃垃圾和乱排污水现象。

（3）垃圾处理及时有效。依据《池州市旅游垃圾管理办法》，出台景区垃圾管理办法，规范旅游垃圾设施配置、投放、清理和处置。景区要建立旅游垃圾管理综合协调机制，坚持日常清理、定期清理和特殊清理相结合，做到垃圾分类合理、清扫及时、日

产日清、集中处理，确保无满溢、无积尘、无异味。

2. 公共服务设施提升行动

(4) 道路交通有序通畅。着力构建综合立体的快进网和亦路亦景慢游网、品质卓越的运游服务体系，景区道路进出便捷，交通设施、接驳体系完善。游览（参观）路线布局合理，车辆停放整齐有序。增设满足需求的停车场、充电桩等服务设施。

(5) 旅游厕所管护良好。对照旅游厕所国家标准，加快景区旅游厕所标准化建设，实现布局合理、管理有效，采光通风良好、内部及周边环境整洁，无异味、无堵塞、无污垢，清洁维护及时。

(6) 旅游标志规范醒目。景区全景图、导览图、标识牌、介绍牌、温馨提示、安全提示等标识标牌，设置合理、清晰美观、与环境相适宜。

(7) 休憩设施满足需求。设置数量充足、材质优良、环境协调的公共休憩设施和观景设施，做到可休憩、可观赏。

(二) 对标“文明有礼”，着力提升景区“和谐度”，打造“最文明”景区

3. 放心服务推广行动

(8) 餐饮服务安全卫生。景区餐饮场所食品卫生符合国家规定，内外环境整洁舒适，服务人员着装规范。餐厨垃圾按规定存放并及时清理，无油污积淀。餐具清洁、消毒及时，不使用不可降解一次性塑料制品。

(9) 住宿服务洁净舒适。景区住宿场所室内外环境整洁、空气清新，客房布设合理，床面干净无污渍，客房用品消毒规范及时，做到“一客一换一消毒”。

(10) 导游服务省心贴心。导游员持证上岗，人数及语种能满足游客需要，尊重游客风俗习惯和宗教信仰，仪表端庄、亲和有礼，讲解热情、服务规范，引导游客文明旅游、健康旅游。提倡推出“导游+”个性化、定制化服务，满足游客多样化需求。

4. 文明行为培育行动

(11) 倡导文明健康旅游。借助公益广告、景观小品、宣传画册、标语等多种形式，开展文明告知、文明提醒。倡导排队购票、文明用语、文明用餐、文明如厕、文明拍摄。开展“文明餐桌”“公筷公勺行动”“光盘行动”“节约用水”等文明活动，提倡勤俭节约、生态环保。

5. 市场秩序提升行动

(12) 严厉打击扰乱市场秩序行为。开展常态化检查和拉网式排查，坚决打击强制兜售套票、旅游商品、私揽导游业务等“黑导”“野导”。景区旅游商品、餐饮住宿明码标价，不乱涨价、不出现强制消费等现象。常态化开展佛教商业化治理，推动旅游业健康发展。

(三) 对标“宾至如归”，着力提升景区“温馨度”，打造“最暖心”景区

6. 暖心服务普惠行动

(13) 打造“五心”服务窗口。实行贴心、热心、耐心、专心、细心“五心服务”，景区窗口服务人员要熟悉景区情况、业务知识、优待优惠政策，严禁怠慢、刁难游客，做到文明礼貌、态度和蔼、主动热情、服务周到。

(14) 增添更为暖心的服务与设施。景区为特定人群（老年

人、儿童、残疾人等)配备旅游工具、用品,提供照护服务。提供停车、如厕、充电、无线网络、应急药物等便民服务。提升智慧旅游管理系统,完善预约分流、实时监控、电子导览、电子讲解、网上支付等服务功能。

(15)建立投诉快速响应处理机制。充分发挥12345政务便民热线作用,进一步拓展和畅通涉旅投诉的受理、转办、移交渠道,确保办结率、满意度100%。建立景区投诉处置机制,公开投诉服务电话,增设投诉办公室、意见箱、意见簿等,快速受理、处置游客诉求。

7. 志愿服务微笑行动

(16)景区建立志愿服务队伍。设置志愿服务站点,提供旅游咨询、线路引导、文明宣传等服务,积极参加志愿者服务技能大赛,打造志愿服务品牌。

8. 文旅消费惠民行动

(17)推出一批消费惠民措施。落实落细针对特殊人群、无偿献血、退役军人等各类门票减免政策。持续开展文旅惠民消费季等活动,积极参与文旅消费券发放活动,主动参加开展安徽人免费游池州、莘莘学子游池州等免费游活动,积极开展“送戏进景区”“非遗进景区”等文化惠民活动。

(四)对标“安全有序”,着力提升景区“放心度”,打造“最安全”景区

9. 安全主体责任落实行动

(18)健全安全生产责任机制。建立健全景区安全生产领导小组,实行安全生产“一岗双责”,配齐安全管理人员,落实全员

安全生产责任制要求。结合风险评估情况，定期修订完善编制单位安全生产事故应急预案，每半年至少组织1次安全生产事故应急预案演练。每季度至少组织开展1次全面安全检查，严格落实“四单四制”，实现问题隐患闭环整改。强化安全宣传及培训，确保安全管理万无一失。规范设置安全提示、警示标识和安全防护设施。

10. 行业安全常态化监管行动

(19) 事故隐患排查治理常态化。景区主管部门依法依规对景区开展常态化监督检查和明查暗访，每月开展1次隐患排查，重要节假日、特殊天气，联合应急、消防等多部门开展隐患排查，定期开展防灭火、地质灾害、危险地段、涉水活动等风险防范检查，加强设施设备、特种设备日常监管。依规核定景区承载量，合理控制景区流量。

(20) 安全生产宣传教育常态化。加强安全生产培训教育，定期对安全生产管理人员进行安全培训，创新开展“安全生产月”“安全生产池州行”“全国防灾减灾日”“消防安全月”、安全宣传“五进”等主题活动，努力营造浓厚的安全氛围。开展典型事故警示教育，树牢安全发展理念，增强景区安全生产自觉性和主动性。

三、工作机制

(一) 建立“四最”景区责任制度

成立全市创建“四最”景区工作领导小组和办公室，进一步明确行业主管部门、属地政府、创建主体等单位责任，形成监管清单，并将工作开展情况纳入市政府目标管理绩效考核范围。

（二）建立齐抓共管部门联动机制

市县两级行业主管部门要发挥在“四最”景区品质提升方面的积极作用，主动对接基层单位、街道（乡镇）、社区（村），形成条块结合、部门联动、齐抓共管、共同缔造的景区管理工作体系。

（三）建立指数测评与绩效监督机制

由领导小组办公室对照“四最”景区重点任务清单，负责牵头考核工作。每年由各牵头部门及单位向领导小组申报“四最”景区名单，由领导小组根据“四最”景区任务清单，每季度现场考核测评一次，根据年度考核结果对获评“四最”景区的创建主体给予表彰并在“大黄山”奖补资金中予以倾斜；对各职能部门工作开展滞后明显或出现突出问题的，予以约谈。

四、保障措施

（一）加强领导，精心部署

各地要高度重视，充分认识打造“四最”景区的重要意义，按照方案要求，统筹部署工作任务，切实增强工作的主动性、针对性和创造性。

（二）强化考核，细化管理

市级开展年度“四最”景区评选，以创促建、以创促改。将打造“四最”景区相关工作纳入全域旅游工作和考核当中，明确目标任务，建立工作联络与信息报送机制。各地要结合实际，督促指导辖区内景区推进工作开展，确保工作有人抓、措施有落实、整治有成效。

（三）强化宣传，营造氛围

加大宣传力度,丰富宣传形式,拓宽宣传渠道,充分利用LED屏、宣传栏、微信公众号等媒介,开展打造“四最”景区宣传,引导广大游客积极参与,形成共建共享良好氛围。

- 附件: 1. 池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全”
景区工作领导小组成员名单
2. 池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全”
景区任务清单(2023年到2025年)
3. 池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全”
景区指标体系
4. 池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全”
景区实施范围

附件 1

池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全” 景区工作领导小组成员名单

一、领导小组组成人员

- 组 长：**储晓焱 市政府副市长
- 副组长：**童修德 市政府办公室二级调研员
陈学锋 市文化和旅游局局长
- 成 员：**杨洞庭 贵池区政府副区长
唐传华 东至县政府副县长
孙华婧 石台县政府副县长
吴蓓蓓 青阳县政府副县长
王师琴 九华山风景区管委会副主任
王双应 平天湖风景区管委会副主任
王 强 市文化和旅游局副局长

领导小组办公室设在市文化和旅游局，负责牵头建立“最干净、最文明、最暖心、最安全”景区工作和运行机制，组织召开工作例会；牵头日常运行，及时掌握工作进展，提出季度工作清单；定期对各 A 级景区开展督促检查，推动各项工作有效落实。

二、其他事项

领导小组成员因工作变动需要调整的，由所在单位按程序领导小组办公室备案。不再另行发文通知。

附件 2

池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全”景区任务清单 (2023-2025 年)

序号	工作举措	主要任务	工作内容	牵头单位	配合单位	完成时间
一、对标“席地而坐”，着力提升景区“整洁度”，打造“最干净”景区						
1	生态环境优化行动	景区环境井然有序	加强景区环境卫生排查治理，重点解决景区入口处、可视范围内乱堆乱放、乱搭乱建、乱刻乱画、乱丢乱吐等问题。加强景区风貌维护，对景区自然景物、人文景物定时检查，确保保存完好，无破败荒芜现象。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2023年12月
		景区水域清洁畅通	建立景区水域常态化清理机制，做到定期疏浚，保持水流畅通、水面清洁，无随意倾倒、丢弃垃圾和乱排污水现象。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市水利局	2024年6月
		垃圾处理及时有效	依据《池州市旅游垃圾管理办法》，出台景区垃圾管理办法，规范旅游垃圾设施配置、投放、清理和处置。		市文化和旅游局	2024年6月

			景区要建立旅游垃圾管理综合协调机制，坚持日常清理、定期清理和特殊清理相结合，做到垃圾分类合理、清扫及时、日产日清、集中处理，确保无满溢、无积尘、无异味。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市城市管理行政执法局	2024年6月
2	公共服务设施提升行动	(4) 道路交通有序畅通	着力构建综合立体的快进网和亦路亦景慢游网、品质卓越的运游服务体系，景区道路进出便捷，交通设施、接驳体系完善。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市交通运输局	2025年6月
			游览（参观）路线布局合理，车辆停放整齐有序。增设满足需求的停车场、充电桩等服务设施。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市发展改革委、市经济和信息化局	2025年6月
		(5) 旅游厕所管护良好	对照旅游厕所国家标准，加快景区旅游厕所标准化建设，实现布局合理、管理有效，采光通风良好、内部及周边环境整洁，无异味、无堵塞、无污垢，清洁维护及时。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2024年6月
		(6) 旅游标志规范醒目	景区全景图、导览图、标识牌、介绍牌、温馨提示、安全提示等标识标牌，设置合理、清晰美观、与环境相适宜。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2024年6月
		(7) 休憩设施满足需求	设置数量充足、材质优良、环境协调的公共休憩设施和观景设施，做到可休憩、可观赏。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2024年6月

二、对标“文明有礼”，着力提升景区“和谐度”，打造“最文明”景区

3	放心服务推广行动	(8) 餐饮服务安全卫生	景区餐饮场所食品卫生符合国家规定，内外环境整洁舒适，服务人员着装规范。餐厨垃圾按规定存放并及时清理，无油污积淀。餐具清洁、消毒及时，不使用不可降解一次性塑料制品。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市市场监督管理局	2023年12月
		(9) 住宿服务洁净舒适	景区住宿场所室内外环境整洁、空气清新，客房布设合理，床面干净无污渍，客房用品消毒规范及时，做到“一客一换一消毒”。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市市场监督管理局	2023年12月
		(10) 导游服务省心贴心	导游员持证上岗，数量和语言满足游客需要，尊重游客风俗习惯和宗教信仰，仪表端庄、亲和有礼，讲解热情、服务规范，引导游客文明旅游、健康旅游。提倡推出“导游+”个性化、定制化服务，满足游客多样化需求。	市文化和旅游局	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	2023年12月

4	文明行为培育行动	(11)倡导文明健康旅游	借助公益广告、景观小品、宣传画册、标语等多种形式，开展文明告知、文明提醒。倡导排队购票、文明用语、文明用餐、文明如厕、文明拍摄。开展“文明餐桌”“公筷公勺行动”“光盘行动”“节约用水”等文明活动，提倡勤俭节约、生态环保。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市委宣传部、市文化和旅游局	2025年6月
5	市场秩序提升行动	(12)严厉打击扰乱市场秩序行为	开展常态化检查和拉网式排查，坚决打击强制兜售套票、旅游商品、私揽导游业务等“黑导”“野导”。景区旅游商品、餐饮住宿明码标价，不乱涨价、不出现强制消费等现象。常态化开展佛教商业化治理，推动旅游业健康发展。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市公安局、市市场监督管理局、市交通运输局	2023年12月

(三) 对标“宾至如归”，着力提升景区“温馨度”，打造“最暖心”景区

序号	工作举措	主要任务	工作内容	牵头单位	责任单位	完成时间
6	暖心服务普惠行动	(13)打造五心服务窗口	实行贴心、热心、耐心、专心、细心“五心服务”，景区窗口服务人员要熟悉景区情况、业务知识、优待优惠政策，严禁怠慢、刁难游客，做到文明礼貌、态度和蔼、主动热情、服务周到。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2023年12月
		(14)增添更为暖心的服务与设施	景区为特定人群（老年人、儿童、残疾人等）配备旅游工具、用品，提供照护服务。推动景区提供停车、如厕、充电、无线网络、应急药物等免费、便民服务。提升智慧旅游管理系统，完善预约分流、实时监控、电子导览、电子讲解、网上支付等服务功能。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2025年6月
		(15)建立投诉快速响应处理机制	充分发挥12345政务便民热线作用，进一步拓展和畅通涉旅投诉的受理、转办、移交渠道，确保办结率、满意度100%。建立景区投诉处置机制，公开投诉服务电话，增设投诉办公室、意见箱、意见簿等，快速受理、处置游客诉求。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2024年6月

7	志愿服务微笑行动	(16)景区建立志愿服务队伍	设置志愿服务站点，提供旅游咨询、线路引导、文明宣传等服务，积极参加志愿者服务技能大赛，打造志愿服务品牌。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2025年6月
8	文旅消费惠民行动	(17)推出一批消费惠民措施	落实落细针对特殊人群、无偿献血、退役军人等各类门票减免政策。持续开展文旅惠民消费季等活动，积极参与文旅消费券发放活动，主动参加开展安徽人免费游池州、莘莘学子游池州等免费游活动，积极开展“送戏进景区”“非遗进景区”等文化惠民活动。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局	2023年12月

(四) 对标“安全有序”，着力提升景区“放心度”，打造“最安全”景区

序号	工作举措	主要任务	工作内容	牵头单位	责任单位	完成时间
9	安全主体责任落实行动	(18)健全安全生产责任机制	建立健全景区安全生产领导小组，实行安全生产“一岗双责”，配齐安全管理人员，落实全员安全生产责任制要求。结合风险评估情况，定期修订完善编制单位安全生产事故应急预案，每半年至少组织1次安全生产事故应急预案演练。每季度至少组织开展1次全面安全检查，严格落实“四单四制”，实现问题隐患闭环整改。强化安全宣传及培训，确保安全管理万无一失。规范设置安全提示、警示标识和安全防护设施。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市应急管理局、市消防救援支队	2024年6月
10	行业安全常态化监管行动	(19)事故隐患排查常态化	景区主管部门依法依规对景区开展常态化监督检查和明查暗访，每月开展1次隐患排查，重要节假日、特殊天气，联合应急、消防等多部门开展隐患排查，定期开展防灭火、地质灾害、危险地段、涉水活动等风险防范检查，加强设施设备、特种设备日常监管。依规核定景区承载量，合理控制景区流量。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市应急管理局、市消防救援支队	2024年6月

		(20)安全生产宣传教育常态化	加强安全生产培训教育，定期对安全生产管理人员进行安全培训，创新开展“安全生产月”“安全生产池州行”“全国防灾减灾日”“消防安全月”、安全宣传“五进”等主题活动，努力营造浓厚的安全氛围。开展典型事故警示教育，树牢安全发展理念，增强景区安全生产自觉性和主动性。	各县区政府、九华山风景区管委会、平天湖风景区管委会	市文化和旅游局、市应急管理局、市消防救援支队	2024年6月
--	--	-----------------	--	---------------------------	------------------------	---------

附件 3

池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全” 景区指标体系

序号	内容	评分标准	大项	分项	小项	检查方法与说明
(一)	“最干净” 景区		35			
1	生态环境优 化行动			15		
(1)	景区环境井 然有序	成立专人检查队伍或类似机构，日常有景区环境卫生、景区风貌维护巡逻得 1 分（该项 1 分）； 景区入口处、可视范围内干净整洁得 2 分，每出现一处乱堆乱放、乱搭乱建、乱刻乱画、乱丢乱吐等问题扣 0.5 分，最多扣 2 分（该项总分 2 分）； 景区自然景物、人文景物风貌完好得 2 分，每出现一处破败荒芜、破损等问题扣 0.5 分，最多扣 2 分（该项总分 2 分）。			5	文档、现场综合 检查。
(2)	景区水域清 洁畅通	建立景区水域常态化清理机制（该项 1 分）； 定期疏浚，保持水流畅通、水面清洁得 4 分，每出现一处随意倾倒、丢弃垃圾和乱排污水现象扣 0.5 分，最多扣 4 分（该项总分 4 分）。			5	文档、现场综合 检查。
(3)	垃圾处理及 时有效	出台景区垃圾管理办法，规范旅游垃圾设施配置、投放、清理和处置得 2 分（该项 1 分）； 景区建立旅游垃圾管理综合协调机制得 1 分（该项 1 分）； 垃圾日常清理、定期清理和特殊清理相结合，做到分类			5	文档、现场综合 检查。

序号	内容	评分标准	大项	分项	小项	检查方法与说明
		合理、清扫及时、日产日清、集中处理,无满溢、无积尘、无异味得 2 分。发现一处不达标扣 0.5 分,最多扣 2 分(该项 2 分)。				
2	公共服务设施提升行动			20		
(4)	道路交通有序通畅	构建综合立体的快进网和亦路亦景慢游网、品质卓越的运游服务体系,景区道路进出便捷,交通设施、接驳体系完善最高得 3 分。现场检查发现落实情况不好则酌情扣分(该项 3 分);游览(参观)路线布局合理,车辆停放整齐有序得 2 分。每出现一处停车场、充电桩等服务设施不满足需求的现象扣 0.5 分,最多扣 2 分(该项总分 2 分)。			5	现场检查
(5)	旅游厕所管护良好	景区旅游厕所标准化建设布局合理、管理有效,采光通风良好、内部及周边环境整洁,无异味、无堵塞、无污垢,清洁维护及时得 5 分,每出现一处不达标扣 0.5 分,最多扣 5 分。			5	现场检查
(6)	旅游标志规范醒目	景区全景图、导览图、标识牌、介绍牌、温馨提示、安全提示等标识标牌,设置合理、清晰美观、与环境相适宜得 5 分;每出现一处不达标扣 0.5 分,在厕所、出口、停车场等关键位置未配备对应标识的每出现一处扣 1 分,最多扣 5 分。			5	现场检查
(7)	休憩设施满足需求	设置数量充足、材质优良、环境协调的公共休憩设施和观景设施,做到可休憩、可观赏得 5 分;每出现一处			5	现场检查

序号	内容	评分标准	大项	分项	小项	检查方法与说明
		不达标扣 0.5 分，最多扣 5 分。				
(二)	“最文明” 景区		25			
3	放心服务推广行动			15		
(8)	餐饮服务安全卫生	景区餐饮场所食品卫生符合国家规定，内外环境整洁舒适，服务人员着装规范。餐厨垃圾按规定存放并及时清理，无油污积淀。餐具清洁、消毒及时，不使用不可降解一次性塑料制品得 5 分，每出现一处不达标扣 0.5 分，最多扣 5 分。如景区不提供餐饮服务，该项得 3 分。			5	现场检查
(9)	住宿服务洁净舒适	景区住宿场所室内外环境整洁、空气清新，客房布设合理，床面干净无污渍，客房用品消毒规范及时，做到“一客一换一消毒”，每出现一处不达标扣 0.5 分，最多扣 5 分。如景区不提供住宿服务，该项得 3 分。			5	现场检查
(10)	导游服务省心贴心	导游员持证上岗，数量和语言满足游客需要，尊重游客风俗习惯和宗教信仰，仪表端庄、亲和有礼，讲解热情、服务规范，引导游客文明旅游、健康旅游得 3 分，每出现一处不达标扣 0.5 分，最多扣 3 分（该项总分 3 分）。提倡推出“导游+”个性化、定制化服务，满足游客多样			5	现场检查

序号	内容	评分标准	大项	分项	小项	检查方法与说明
		化需求，每推出一类服务得1分，最多得2分（该项总分2分）。				
4	文明行为培育行动			5		
(11)	倡导文明健康旅游	借助公益广告、景观小品、宣传画册、标语等多种形式，开展文明告知、文明提醒。倡导排队购票、文明用语、文明用餐、文明如厕、文明拍摄。每存在一种形式得0.5分，最高得2分（该项总分2分）。 开展“文明餐桌”“公筷公勺行动”“光盘行动”“节约用水”等文明活动，提倡勤俭节约、生态环保。每开展一次活动得1分，最高得3分（该项总分3分）。			5	文档、现场综合检查。
5	市场秩序提升行动			5		
(12)	严厉打击扰乱市场秩序行为	景区旅游商品、餐饮住宿明码标价，不乱涨价、不出现强制消费等现象。常态化开展佛教商业化治理，推动旅游业健康发展得3分，每出现一处不达标扣0.5分，最多扣3分（该项总分3分）；开展常态化检查和拉网式排查，不存在强制兜售套票、旅游商品、私揽导游业务等“黑导”“野导”，得2分，每出现一处不达标扣1分，最多扣2分（该项总			5	现场检查

序号	内容	评分标准	大项	分项	小项	检查方法与说明
		分2分)。				
(三)	“最暖心” 景区		25			
6	暖心服务普 惠行动			15		
(13)	打造“五心” 服务窗口	实行贴心、热心、耐心、专心、细心“五心服务”，公共服务场所张贴服务规范得1分、公示服务电话得1分(该项总分2分)； 景区窗口服务人员要熟悉景区情况、业务知识、优待优惠政策，严禁怠慢、刁难游客，做到文明礼貌、态度和蔼、主动热情、服务周到得3分，每收到一次关于服务态度投诉扣0.5分，最多扣3分(该项总分3分)。			5	现场检查。
(14)	增添更为暖 心的服务与 设施	景区为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)配备旅游工具、用品，提供照护服务，每为一类人群提供得0.5分，最多得1.5分(该项总分1.5分)； 推动景区提供停车、如厕、充电、无线网络、应急药物等免费、便民服务，每提供一项服务得0.3分，最高得1.5分(该项总分1.5分)。提升智慧旅游管理系统，完善预约分流、实时监控、电子导览、电子讲解、网上支付等服务功能，每实现一种服务功能得0.5分，最高得2分(该项总分2分)。			5	文档、现场综合 检查。

序号	内容	评分标准	大项	分项	小项	检查方法与说明
(15)	建立投诉快速响应处理机制	12345 政务便民热线确保办结率、满意度 100%，得 2 分，每出现 1 项不达标扣 1 分，最高扣 2 分（该项总分 2 分）； 建立景区投诉处置机制得 1 分（该项总分 1 分）； 公开投诉服务电话，增设投诉办公室、意见箱、意见簿等，快速受理、处置游客诉求得 2 分，每缺少一处扣 0.5 分，最多扣 2 分（该项总分 2 分）。			5	文档检查。
7	志愿服务微笑行动			5		
(16)	景区建立志愿服务队伍	设置志愿服务站点，提供旅游咨询、线路引导、文明宣传等服务得 2 分（该项总分 2 分）； 参加志愿者服务技能大赛得 1 分（该项总分 1 分）； 打造志愿服务品牌并获得良好成效得 2 分，未打造不得分，效果不明显酌情扣分（该项总分 2 分）。			5	文档、现场综合检查。
8	文旅消费惠民行动			5		
(17)	推出一批消费惠民措施	落实落细针对特殊人群、无偿献血、退役军人等各类门票减免政策，每针对一类人群得 0.5 分，最多得 2 分（该项总分 2 分）； 持续开展文旅惠民消费季等活动，积极参与文旅消费券发放活动得 1 分（该项总分 1 分）； 主动参加开展安徽人免费游池州、莘莘学子游池州等			5	文档、现场综合检查。

序号	内容	评分标准	大项	分项	小项	检查方法与说明
		免费游活动，积极开展“送戏进景区”“非遗进景区”等文化惠民活动，每参加或组织一次活动得0.5分，最高得2分（该项总分2分）。				
(四)	“最安全”景区		15			
9	安全主体责任落实行动			5		
(18)	健全安全生产责任机制	建立健全景区安全生产领导小组得1分（该项总分1分）； 实行安全生产“一岗双责”，配齐安全管理人员，落实全员安全生产责任制要求。结合风险评估情况，定期修订完善编制单位安全生产事故应急预案得1分（该项总分1分）； 每半年至少组织1次安全生产事故应急预案演练。每季度至少组织开展1次全面安全检查，严格落实“四单四制”，得2分，每有一项不符合扣1分，最多扣2分（该项总分2分）； 规范设置安全提示、警示标识和安全防护设施得1分（该项总分1分）。			5	文档、现场综合检查。
10	行业安全常态化监管行动			10		
(19)	事故隐患排查治理常态化	每月接受1次景区主管部门隐患排查，重要节假日、特殊天气，联合应急、消防等多部门开展隐患排查，得2分，每有一项不符合扣			5	文档检查。

序号	内容	评分标准	大项	分项	小项	检查方法与说明
		0.5分，最多扣2分（该项总分2分）； 定期开展防灭火、地质灾害、危险地段、涉水活动等风险防范检查，加强设施设备、特种设备日常监管，得2分，检查次数不足、效果不明显酌情扣分（该项总分2分）； 依规核定景区承载量，合理控制景区流量，得1分（该项总分2分）。				
(20)	安全生产宣传教育常态化	定期对安全生产管理人员进行安全培训得2分（该项总分2分）； 创新开展“安全生产月”“安全生产池州行”“全国防灾减灾日”“消防安全月”、安全宣传“五进”等主题活动，每参加或开展一次行动得0.5分，最高得2分（该项总分2分）； 开展典型事故警示教育活 动，每开展一次得1分（该项总分1分）。			5	文档检查。
	不予审核项					
(1)	重大安全事故	当年发生重大旅游安全生产责任事故的。				文档、现场综合检查。
(2)	重大市场秩序问题	当年发生重大旅游投诉、旅游负面舆情、旅游市场失信等市场秩序问题的。				文档、现场综合检查。
(3)	重大生态环境破坏	当年发生重大生态环境破坏事件的。				文档、现场综合检查。

说 明

1. 《池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全”景区指标体系》指标包含基本项目和不予审核项目。其中，基本项目100分。

2. 4类基本项目及分值安排为：“最干净”景区（35分）、“最文明”景区（25分）、“最暖心”景区（25分）、“最安全”景区（15分）。

3. 不予审核项包括：对当年发生重大安全事故、重大市场秩序问题、重大生态环境破坏不达标的，不予审核。

4. 达标条件：得分总分达到85分以上，且没有不予审核项，方可参加当年的“四最”景区申报，对已获得该项荣誉的景区进行后续每年度复核。

附件 4

池州市创建“最干净、最文明、最暖心、最安全” 景区实施范围

一、国有景区（15 个）

（一）贵池区：九华秋浦胜境·大王洞景区、杏花村文化旅游区、池州市博物馆、池州市烈士陵园

（二）东至县：历山景区、南溪古寨景区、东流古文化区

（三）石台县：牯牛降风景区、蓬莱仙洞旅游景区、石台县仙寓山景区

（四）青阳县：九子岩景区、青阳县博物馆

（五）九华山：九华山风景区、大愿文化园景区

（六）平天湖：齐山—平天湖景区

二、民营景区（23 个）

（一）贵池区：九华天池景区、杏花村旅游区、贵池区秀山门博物馆、益林农庄、石门高景区、霄坑大峡谷风景区

（二）东至县：九天仙寓景区、东至县黎痕红色旅游景区

（三）石台县：醉山野景区、秋浦河旅游景区、怪潭景区、鱼龙洞景区、石台县西黄山景区、石台县屏风里慢谷景区

（四）青阳县：九华神龙谷景区、莲峰云海旅游景区、清源山景区、情缘谷漂流、天下粮仓 1949 主题文化游览园、德懋堂、齐春生态庄园、龙泉圣境景区、九华后海景区

注：该实施范围采用动态管理机制，范围根据当年新增或摘牌的 A 级景区自动更新。