

山东省精品旅游发展专项规划

(2018—2022 年)

根据《山东新旧动能转换综合试验区建设总体方案》部署，制定本规划。

精品旅游是旅游业按照高质量发展的要求，通过精美化完善旅游环境、精致化打造旅游产品、精细化提升旅游服务，促进产业层次更加高端、产业结构持续优化、产业效益充分释放，培育消费新热点，最大程度满足人民群众日益增长的旅游消费需求的现代旅游发展新模式。通过精品带动、融合推动、整合拉动，深入挖掘山东旅游产业发展的潜在动能、整合形成旅游产业发展的新动能、创新融合构建旅游产业发展的核心动能，推动一二三产业融合，全面打造“文化圣境·健康福地”国际旅游休闲度假目的地，为实现全面开创新时代现代化强省建设新局面作出积极贡献。

第一章 发展背景

支柱产业地位不断巩固。2017年，全省实现旅游消费总额9200.3亿元，同比增长14.5%；接待国内外游客7.85亿人次，同比增长10.2%，游客接待量位居全国第二。旅游产业对国民经济综合贡献率达到11.6%，旅游直接和间接就业人数达到

700.5 万人。

旅游产业规模持续扩大。截至 2017 年年底，全省 A 级景区 1173 家，居全国第 1 位，其中 5A 级景区 11 家；旅游度假区 45 家，居全国第 2 位，其中国家级旅游度假区 4 家；旅行社 2216 家，其中出境游组团社 214 家，居全国第 4 位；星级饭店 663 家，居全国第 4 位，其中五星级饭店 34 家；“中国乡村旅游模范村” 61 个，居全国第 1 位。新业态发展迅速，全省研学旅行、工业旅游、温泉滑雪、中医药健康、游艇帆船、自驾车营地、低空飞行等各类基地 492 家，节会旅游、旅游演艺、养生养老各类旅游项目 193 个。

旅游改革深入推进。全省被原国家旅游局列为全域旅游示范省首批创建单位，省、市、县三级建立了与旅游发展相适应的行政管理体制。省旅游主管部门与 26 个部门签署全域旅游联合推进计划，建立了资源整合、政策扶持、环境保障、联合执法、宣传营销和综合考核“六大机制”。十大文化旅游目的地品牌建设全面推进，旅游厕所革命及公共服务体系建设成效显著。

虽然我省旅游业发展较快，但与新时代人民群众对旅游美好生活的需要相比仍然存在差距，主要是大而不强，发展不平衡不充分，高端旅游产品相对不足，旅游大企业数量偏少，东西部地区之间、不同城市之间旅游发展水平差距较大，旅游淡旺季问题依然突出，民航、高铁等交通基础设施以及配套设施不完善。

第二章 总体要求

第一节 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持新发展理念，聚焦高质量发展，以供给侧结构性改革为主线，以推进新旧动能转换为路径，优化产品供给、提升服务质量、创新管理模式、强化市场开发，壮大精品旅游规模，不断提升旅游产业发展现代化、集约化、智慧化、品质化、国际化水平，以精品旅游为核心动力，带动旅游产业整体升级、全面转型，传承创新中华优秀传统文化和红色文化基因，推动乡村振兴、助力经略海洋，促进全省创新发展、持续发展、领先发展。

第二节 发展战略

创新发展。以系统创新为综合路径，以新机制、新技术、新产业、新业态、新模式为手段，以新知识、信息技术、大数据等新生产要素为支撑，实现旅游产业发展的制度创新、机制创新、产品创新、管理创新、服务创新、营销创新。

融合发展。实施“旅游+”，推进旅游与其它产业的高度融合，实现旅游效益最大化；推动“+旅游”，促进各个产业向旅游业渗透、融合，实现城市建设、产业发展的效益多样化。

协同发展。以“精”“全”协同为发展路径，以精品旅游为

核心动力，以全域发展为综合载体，推动创建国家全域旅游示范省与促进精品旅游双重发力、协同发展、同步推进，以精促全，以全带精，实现山东旅游产业全面升级。

优质发展。推动旅游业发展方式从资源驱动型向产品创新、设施建设、服务提升驱动型转型，产业体系从观光为主的单一功能向观光、休闲、度假、体验综合功能的转型，区域旅游发展从项目建设、景区建设向目的地建设、品牌化方向转型。

共享发展。认真践行以人民为中心的发展思想，全面增强区域旅游功能，补齐发展不平衡的短板，推动游客与居民之间、行业产业之间、城乡之间、区域之间共建共享，使游客满意、企业发展、居民获得实惠，全域旅游发展成果惠及各方。

第三节 发展目标

一、总体目标

到 2022 年，山东旅游产业发展的动能转换基本实现，形成创新驱动型发展模式，全面形成较为完整的现代旅游经济体系。全域旅游示范省创建成功。

旅游经济稳步增长。到 2022 年，旅游产业在全国的地位稳步提升，各项指标位居全国前列，年接待国内外游客突破 11 亿人次，旅游消费总额突破 1.5 万亿元。其中，年接待入境游客超过 630 万人次，入境游客消费达到 40 亿美元。

综合效益显著提升。到 2022 年，旅游休闲产业增加值达到

8000 亿元，占 GDP 比重达到 8%。对就业和税收的综合贡献率超过 10%。旅游产业直接和间接就业人数达到 750 万人，带动 30 万贫困人口实现脱贫增收。

产业结构更加优化。精品旅游产品开发、服务质量和管理水平明显提升，精品旅游基础设施和公共服务进一步完善，具有国际影响力的精品旅游产品更加丰富，精品旅游质量标准体系基本建立，新旧动能转换“5+5”产业融合效应倍增。力争到 2022 年，国家级旅游度假区 8 家，5A 级旅游景区 18 家，五星级饭店 45 家。

品牌影响力持续提高。“好客山东”品牌国际知名度显著提升，成为世界著名旅游目的地品牌；十大文化旅游目的地品牌美誉度日益彰显，具有较强的影响力和竞争力，在国内外有较高知名度和忠诚度，建立完整的旅游品牌体系。

二、具体目标

到 2022 年，建设 2 个精品旅游发展核心集聚区：济南省会城市圈精品文化旅游发展试验区，打造三千亿级的文化旅游产业集群；泛青烟海洋精品旅游发展示范区，打造五千亿级的滨海旅游产业集群。建设 6 大精品旅游发展高地：曲阜东方圣城中国传统文化精品旅游发展高地，齐国故都齐文化精品旅游发展高地，沂蒙红色文化精品旅游发展高地，青烟威精品海洋旅游发展高地，黄河三角洲生态文化精品旅游高地，济南泉文化精品旅游高地。建设 20 个旅游产业新旧动能转换暨精品旅游基地，20 个精

品旅游度假区，50个精品旅游景区，100个城市精品休闲旅游街区（社区），200家精品旅游酒店，100个精品旅游特色村。

第三章 创新驱动 增强精品旅游新动能

第一节 扩大精品旅游有效供给

产品精品化是精品旅游发展的核心和关键，要围绕供给侧结构性改革的总体要求，以产品创新带动消费升级，满足市场需求实现质量提升。

一、发展高端海洋旅游

深入落实经略海洋战略，大力发展海滨、近海、深海休闲度假旅游，打造青烟威精品海洋旅游发展高地和国际知名的“仙境海岸”滨海旅游目的地。借鉴国际度假旅游目的地发展模式，发挥优质沙滩资源的优势，规划建设滨海休闲度假酒店集群，完善高端度假设施，提升旅游度假区层次，培育海洋旅游聚集区和滨海特色小镇，打造国际著名温带海滨度假连绵带。推进“齐鲁美丽海岛”建设，依托丰富的海岛资源，坚持一岛一品特色化开发，打造中国北方最大规模、最高品位的海岛旅游集群。建设青岛中国邮轮旅游发展试验区，威海、日照邮轮访问港和帆船（游艇）基地，开展烟台邮轮无目的地公海游试点。积极培育新产品、新业态，开发游钓型游艇、海洋牧场、海洋运动、海水康养、海洋食品养生、房车露营地、海洋节会等产品，形成全天候海滨、海洋旅游产品体系。打破冬春淡季旅游瓶颈，培育海水热

疗、海水温泉等项目。以烟台葡萄酒文化为主题，整合葡萄种植、葡萄酒庄、葡萄酒小镇等资源，培育世界著名“葡萄酒海岸”。

专栏 1 海洋旅游精品工程

滨海休闲度假酒店集群：青岛、烟台、威海、日照要借鉴三亚亚龙湾、海棠湾模式，每个城市至少打造一个旅游高端度假酒店集群湾区。建设青岛主城区度假酒店集群、西海岸度假酒店集群和鳌山湾度假酒店集群，烟台蓬莱度假酒店集群，威海荣成好运角度假酒店集群，日照山海天度假酒店集群等滨海休闲度假酒店集群。

海洋旅游聚集区：培育青岛市凤凰岛、琅琊台、灵山湾，烟台金沙滩、长岛，威海好运角，日照山海天等海洋旅游聚集区。

齐鲁美丽海岛：打造小青岛、竹岔岛、刘公岛、鸡鸣岛、镆铘岛、褚岛、桃花岛、太公岛等一批精品旅游海岛。

滨海特色小镇：培育青岛莱西市店埠航空文化小镇、藏马山国防军旅小镇、烟台磁山温泉小镇等一批滨海特色小镇。

青岛邮轮母港：将青岛建成集国际客运中心、金融商务、商业贸易、休闲度假于一体的“国际邮轮城”，加挂大连、上海、厦门、台湾、香港母港航线以及其他东亚邮轮航线，并逐步向亚太和欧美地区国际航线延伸，到 2022 年，年进出港邮轮 200 艘次，进出港游客超过 50 万人次。

二、提档升级乡村旅游

立足山东特色，实施休闲农业和乡村旅游精品工程，推动乡村旅游产品、服务、环境、配套从“有”到“好”，培育产品多元、业态丰富，配套设施完善的精品乡村旅游，打造乡村旅游齐鲁样板。引导泰山、蒙山、微山湖、东平湖、滨海、齐长城、黄河、大运河、沂河等地区乡村旅游集聚发展，加快构建大城市近郊乡村旅游圈，重点培育一批精品旅游特色村、精品旅游小镇、精品创意农业旅游园区和乡村旅游度假区，带动形成一批百亿级、千亿级农村产业融合发展集群。实施精品民宿、精品乡村酒

店和乡村旅游管理与服务品质提升工程，按照地方特色、乡土气息与标准化、功能化相结合的原则，打造一批标志性乡村旅游精品项目，整体推动全省乡村旅游的提档升级。促进乡村人才振兴，培育乡村职业经理人、乡贤名人、乡村工匠、非物质文化遗产传承人。促进乡村文化振兴，以“齐鲁乡愁·山东老家”为主题，推进乡村记忆工程，整理保护有地方特色的文化遗产，在济南、临沂、潍坊等市因地制宜建设民俗生态博物馆和民俗旅游特色村。促进乡村生态振兴，探索传统村落警示和退出机制，加强对古居、古井、古树、古桥、匾额等历史文化要素的保护。到2020年，乡村旅游消费超过3800亿元，2022年达到5000亿元。

专栏2 乡村旅游精品工程

精品旅游特色村：提升济南马套村、拔槊泉村，青岛东麦窑村，淄博中郝峪村，枣庄石嘴子村，潍坊井塘村，临沂竹泉村、朱家林村，滨州西纸坊村等一批精品旅游特色村。

精品旅游小镇：推动沂源县沐心小镇、新泰市莲花小镇、安丘市齐鲁酒地健康小镇、沂水县传奇崮乡小镇、夏津县德百小镇等一批特色产业小镇按照4A级景区标准建成精品旅游小镇。

精品创意农业旅游园区：打造兰陵国家农业公园、寿光蔬菜高科技示范园、蓬莱丘山山谷、济宁南阳湖农场、淄博市临淄区皇城玫瑰谷、青岛市西海岸新区海青茶博园等一批精品乡村旅游园区。

精品乡村旅游度假区：提升博山乡村旅游度假区、沂蒙风情小镇乡村旅游度假区、翼云乡村旅游度假区、尼山圣境乡村旅游度假区等一批乡村旅游度假区。

精品民宿：引导青岛微澜山居，淄博上舍民宿、峪里民宿，济宁万紫千红理想家，泰安大汶口古镇民宿、泰山凡舍客栈，日照不负云顶，临沂朱家林民宿、沂蒙山舍、林下花墅等一批精品民宿规范化发展。

三、打造文化旅游精品

加快推进十大文化旅游目的地品牌建设，策划推出一批重大文化旅游项目，辐射和带动区域旅游发展。重点培育儒家文化、泰山文化、齐文化、运河文化、黄金海岸文化等五大文化旅游带以及古城文化旅游集群片区。全面统筹文物资源、文化艺术事业、文化艺术产业、非物质文化遗产和传统民间文化与旅游融合发展，深度开发传统文化旅游产品，提高山东博物馆、泰山岱庙、三孔景区、青州博物馆等各类博物馆、文物保护单位的文物资源的旅游利用水平，支持发展民间和特色馆藏。重点建设山东省自然博物馆、青啤博物馆、张裕葡萄酒博物馆、胶济铁路博物馆、齐河大地自然博物馆群、非物质文化遗产博览园等项目。开发陶瓷玻璃、农民画、木版年画、草编柳编、传统武术等传统工艺品。建设青岛、济南影视文化消费先行体验区。到2022年，力争文化旅游行业营业收入达到400亿元以上，在全省打造300个以上文化主题鲜明、设施配套完善的精品文化旅游景区。

专栏3 文化旅游精品工程

十大文化旅游目的地品牌：持续建设东方圣地、仙境海岸、平安泰山、泉城济南、齐国故都、鲁风运河、水浒故里、黄河入海、亲情沂蒙、鸢都龙城等文化旅游目的地品牌，每个品牌策划打造1—2个投资规模超过50亿元的大项目。

儒家文化旅游带：以“三孔”“四孟”、尼山圣境等为支撑，打造“读论语、学六艺、研国学”修学之旅、儒家文化探源之旅、孔子故里体验之旅。

泰山文化旅游带：深度整合大泰山文化旅游资源，培育中华祈福文化、国际化山岳休闲养生度假旅游目的地。

齐文化旅游带：以齐文化传承创新示范区建设为抓手，依托齐国故都、聊斋故里、陶琉名城、足球起源地等文化旅游资源，构建齐文化遗产旅游廊道。

运河文化旅游带：推动各类文化遗址遗迹保护区、博物馆、历史文化名城等建设，开发运河访古游、运河文化体验游、运河古镇游，构筑鲁风运河人文生态画廊。

黄金海岸文化旅游带：深度挖掘和整合海洋文化资源，发挥山东作为东方海上丝绸之路首航地的优势，以青岛、烟台、威海、日照等城市为依托深度连通海滨和腹地，培育国际一流、开放创新的海岸旅游目的地体系。

古城文化旅游集群片区：建设台儿庄古城文化产业园，丰富青州国家5A级旅游景区内涵，打造蓬莱西关、戚继光故里、万寿3个历史文化街区，建设爱奇艺优秀传统文化双创基地。

四、提升城市旅游品位

按照精准化、精细化服务的要求，遵从宜居宜业宜游的愿景，提升全省城市旅游品位。积极发挥城市在历史、文化、科技、教育、产业、社区、公共服务等方面的优势，综合打造城市观光、休闲、娱乐、研学、体验等产品体系，重点建设城市精品旅游街区、精品旅游社区，形成各具特色的城市旅游品牌。济南打造国际泉文化休闲名城，加快推进“济南泉·城文化景观”世界文化遗产申报工作，培育泉城国际旅游标志区，提升“一湖一环”和“明湖秀”，彰显百年商埠、齐烟九点、鹊华烟雨古城风韵，再现“鹊华秋色图”。青岛打造国际海洋名城，培育八大关、啤酒博物馆、栈桥等城市靓丽名片，规划建设“万国建筑博览区”，提高青岛啤酒节、国际电影节、国际马拉松等节会赛事的国际化水平，着力打造音乐之岛、影视之都、啤酒之城。烟台打造国际海岸养生名城，统筹养马岛、芝罘岛等开发利用，培育烟

台山·芝罘湾都市休闲区、蓬莱阁·登州古城仙境休闲区两大城市地标。各市要依托中央商务区、特色建筑、历史遗存等打造核心吸引物，加大历史文化街区、特色风情街区、重大文化片区、重要开埠区、古街巷、百年老字号等特色资源的保护利用，打造具有地方特色的美食街、娱乐街、购物街等精品旅游街区（社区）。积极培育会展、商务、休闲、文化体验、康体养生等旅游业态，发展夜购、夜娱、夜休闲等旅游项目，打造夜旅游经济聚集区。科学规划城市旅游观光巴士线路。

专栏 4 城市旅游精品工程

济南：重点推进济南老商埠区、明府城、绣源河华侨城等旅游项目开工建设。

青岛：重点提升青岛八大关、邮轮母港城、东方影都、华红湾国际旅游度假区、藏马山国际旅游度假区、青岛红树林度假世界项目，规划建设万国建筑博览区。

烟台：重点加快烟台山开埠区、张裕国际葡萄酒城建设，提升朝阳街和所城里历史文化街区。

各市重点依托齐国故城、周村古商城、青州古城等，建设 100 个城市精品休闲旅游街区（社区），打造文化旅游城市；提升潍坊风筝节、书圣文化节、鲁班·墨子文化节等节事活动，丰富城市旅游业态。

五、培育生态旅游产品

以黄河三角洲为重点建设一批生态保护与旅游发展一体化的精品生态旅游基地和生态友好型旅游项目。在长岛和沿海的重点自然保护区，提升自然环境解说系统的标准，发展精品小众生态旅游产品。优先在莱州湾西部、黄河三角洲南部滩涂、生态旅游区内自然栖息地等区域开发绿色生态旅游线路，在加强生物多样

性保护的前提下为生态旅游者创造良好的游览环境。支持将与人类活动密切相关、具有典型意义的垃圾焚烧、污水处理、人工湿地水质净化工程等作为旅游资源，发挥其环境教育大课堂的作用，探索发展高品质环保主题旅游。

专栏 5 生态旅游精品工程

生态旅游精品项目：提升泰山、黄河三角洲、昆嵛山、沂蒙山、诸城恐龙遗迹、长岛、山旺化石、昌乐火山群、莱州湾、潍河和弥河等生态旅游项目。

六、传承红色文化基因

突出沂蒙老区、胶东等红色资源优势，打造全国知名的红色文化传承区。以蒙山国家 5A 级旅游景区以及爱国主义教育基地为核心，打造全国一流的沂蒙红色文化精品旅游发展高地。以刘公岛、烟台山教学区、杨子荣纪念馆等胶东党性教育基地为代表，打造胶东红色文化旅游目的地。以铁道游击队文化园、台儿庄大战纪念地为代表，培育枣庄市铁道游击队和台儿庄大战红色旅游目的地。创新策划精品红色文化旅游活动，举办红色教育进景区、红色研学夏（冬）令营等系列活动，丰富发展红色文化研学旅游线路产品。重点打造沂蒙红色旅游专线、胶东红色旅游专线、渤海革命老区红色旅游专线、鲁南红色旅游专线、华东地区解放战争主题游、聊城鲁西红色研学游、莱芜“红色记忆”系列展馆项目、冀鲁边抗日主题红色旅游胜地等线路产品。到 2022 年，重点培育 10 个红色旅游经典。

专栏 6 红色旅游精品工程

红色旅游精品项目：提升刘公岛红色教育基地、台儿庄大战纪念馆、孟良崮战役旅游区、沂蒙山红色圣地园、沂蒙六姐妹旅游区、“红嫂故里”旅游区、铁道游击队鲁南红色教育基地、微山湖铁道游击队纪念园二期工程、八路军抱犊崮抗日战争纪念园、莱芜战役纪念馆、菏泽冀鲁豫边区革命纪念馆等一批红色旅游重点项目。

第二节 搭建精品旅游发展新平台

发挥山东省产业资源和社会资源优势，积极推动旅游与相关产业融合发展，提高旅游产业边际效益和其他产业附加值。以旅游产业的“旅游+”引导更多产业“+旅游”，搭建精品旅游发展新平台，促进旅游与相关产业高质量、高效益发展。

一、教育与旅游融合互动，发展研学旅行

依托各地的博物馆、旅游区、科技馆、风景名胜区、典型文化景观、工农业产业园区和高校，规划建设精品研学基地。设计包含自然、文化、地理、历史、艺术、科技等多元化内容的研学活动课程，健全师资与教材、安全与管理体系，打造具有山东特色和优势的研学旅行产品体系。发挥山东儒学文化优势，重点围绕曲阜国际孔子学院总部基地和中华优秀传统文化传承发展示范区建设，系统挖掘对接入境旅游市场需求，开发专项产品，培育研学旅行高端项目，打造国内外知名的精品研学旅行高地。

二、通用航空与旅游融合互动，发展低空飞行旅游

合理布局旅游航线，完善政策措施，推动通用航空机场的审批建设，对标通用航空旅游服务标准，建设一批国内领先的精品低空旅游基地。依托通用航空机场，加强与民用机场的衔接，构建便捷、高端、专业的低空旅游交通体系。大力发展城市、著名景区和自然奇观的空中观光旅游，推出多种飞行器体验项目，丰富低空旅游产品。丰富精品旅游业态，建设航空运动主题公园和航空小镇等。提高主要航空节事活动的吸引力，举办特色飞行器表演与赛事等。

三、会展经济与旅游融合互动，发展会展旅游

积极引进会展组织品牌机构和领军人才，提升全省会展服务的专业化、国际化水平。重点加快济南、青岛等板块集群发展，充分释放上合组织青岛峰会的后续影响，发展高端会展经济，建设具有国际影响力的会展旅游目的地。支持临沂发挥国际商贸城、中国市场名城、中国物流之都优势，建设具有国际竞争力的“世界商谷”。各市结合自身实际，依托中国（曲阜）国际孔子文化节、潍坊国际风筝会等，打造精品会展节事活动，促进会展旅游品质提升。合理规划会展旅游功能布局，完善1个重点场馆，N个酒店“1+N”配套设施建设。办好世界体育休闲大会、世界老年旅游大会、中国（山东）红色旅游博览会、山东旅游商品与装备博览会等旅游会展。

四、推进旅游与现代高新技术产业、高端制造业、特色工业及工业遗产等融合互动，发展工业旅游

挖掘山东工匠精神，讲好山东工业故事，将啤酒、红酒、阿胶等打造成为国际知名的工业旅游品牌，将山东建设成为具有突出齐鲁地域风格、鲜明时代特征、完备品牌体系的国内外著名工业旅游目的地。完善旅游设施改造和环境提升，强化项目的体验性、参与性，重点建设工业博物馆、工业文化创意基地和观光工厂等精品工业旅游产品。壮大房车、新能源汽车、钓具、帆船及户外休闲等旅游装备制造业规模，加快通用飞机、海洋牧场平台等高端旅游装备制造业发展。积极发挥山东制造业的技术优势，重点围绕游客旅行设备、景区设施设备，形成旅游装备制造的研发与制造体系，打造中国旅游装备制造业基地。

五、推进科技与旅游融合互动，大力发展科技旅游

依靠现代科学技术改造传统旅游产业，提升旅游产品科技含量。开发多种类型以科学技术为主题的旅游产品，建设一批旅游科技场馆、旅游科技园区、旅游科普基地等精品科技旅游项目。推进以互联网、物联网、云平台、大数据为代表的现代科学技术在旅游产业中的应用，加大旅游设施设备的研发力度，提升旅游休闲产品科技含量。引导构建精品旅游技术创新联盟，推动跨领域跨行业协同创新，促进旅游发展与科技深度融合，支持旅游科技型企业健康发展。

六、医养健康与旅游融合发展，打造康养产品

挖掘泰山、沂蒙山、崂山、昆嵛山、蓬莱阁等道教养生文化，加快开发滨海疗养、森林康养、温泉浴养、研修康养等健康

旅游业态以及高端健康体检、医学美容、养生护理、医疗保健等健康旅游项目，推动医养健康与旅游深度融合。到 2022 年，建设 60 家省级康养旅游基地。建设一批集特色医疗、休闲度假、保健养生于一体的国际健康旅游服务综合体，开发中医药观光旅游、中医药文化体验旅游、中医药特色医疗旅游、中医药康复旅游等精品中医药康养旅游产品。以先进的医疗设施为基础，结合康体医疗的需求，提供医疗旅游服务，开发以预防衰老、强身健体医疗技术为核心的疗养精品旅游产品。

七、体育与旅游融合发展，打造体育旅游产品

大力发展房车露营、帆船旅游、山地户外运动、冰雪运动等体育旅游业态。培育国家级体育旅游示范基地和精品赛事，支持各地举办一批高水平、高质量的运动主题赛事活动，进一步提升泰山国际登山节、黄河口（东营）国际马拉松赛、中国（日照）国民休闲水上运动会、威海国际铁人三项赛、青岛国际帆船周、潍坊国际风筝会、莱芜国际航空节、济南国际泉水冬泳节等赛事的国际影响力。

专栏 7 旅游新业态精品工程

研学旅行：尼山书院、孔子学堂、孔子研究院、孙子文化园、羲之书法城、鲁班故里科技馆、山东科技馆、宋江武校。

康体养生：济南宏济堂中医药文化产业园、青岛炎黄易医园、泰安泰山养生文化体验园、聊城东阿阿胶养生文化苑、滨州无棣古城中医药文化养生园、日照中华国医坛世界养生城、日照自然村养生修学基地、日照国家中医药健康旅游示范区、德州庆云养生世界。

低空飞行：沾化大高机场、莱芜雪野机场、平度机场、齐河机场、临沂胡阳机场、蓬莱机场。

工业旅游：打造葡萄美酒、未来家电、激情鲁啤、养生阿胶、齐鲁霓裳、鲁酒金樽、味美山东、大国重器、现代海洋、云天翱翔、百年记忆、齐鲁工匠等优势品牌。

第三节 壮大精品旅游市场主体

鼓励各类旅游市场主体做大做强，以旅游及其纪念品、传统手工艺品及风景名胜等为重点，加强商标国内、国际注册及品牌培育，打造一批享誉国内外的高端旅游品牌。支持跨地区、跨行业、跨部门整合旅游资源，推动连锁经营、跨界运营，实施重组一批、引进一批、转型一批的旅游品牌企业培育工程。组建山东文化旅游集团，鼓励各市整合文化旅游资产资源组建文旅集团，重点培育一批全国一流的旅游企业集团和旅游知名品牌。充分利用好新旧动能转换优惠政策，采取政府与社会资本合作（PPP）、产业基金等形式吸引战略投资者进入山东，引进国内外大型文旅企业落户山东，带动本土旅游企业经营理念、商业模式和企业治理能力的全面提升。推动大型企业集团转型发展旅游休闲产业，大力推进规模以上旅游企业规范化公司改制，支持省内旅游企业上市。

充分借鉴国际知名旅游企业集团的经营模式和先进管理理念，挖掘齐鲁商业文化底蕴，发挥瑞蚨祥、宏济堂等传统儒商企

业和海尔、海信等现代儒商企业的先进经营管理理念，将儒商文化和现代旅游企业运营有机结合在一起，创造规范化、现代化、科学化、特色化的齐鲁旅游企业管理模式，制定行之有效的旅游企业管理规章制度，架构规范的组织结构，建立科学的经营管理运作体系，创造具有齐鲁文化特色的企业文化，培养一大批“能工巧匠”“技术标兵”，强化企业品牌营销，塑造高知名度旅游企业品牌，鼓励跨地区跨国界的多角战略渗透与连锁经营，遴选一批代表性强、发展潜力大的企业，创新经营管理模式，树立旅游企业管理模式的标杆，引领全省旅游企业做大做强。

规范发展在线旅游租车和在线度假租赁等新业态。积极引导支持发展充满创新活力的旅游中小企业和旅游创客。在全省开展旅游创客行动，建设旅游创客基地，加强政策引导和专业培训，促进旅游领域创业和就业。支持旅行社网络化经营，鼓励旅行社通过合资、品牌连锁、特许经营、代理等模式，到省外、境外主要客源市场设立分支机构、子公司。

第四节 推动精品旅游智慧化

深入推动人工智能、智能可穿戴、全息投影、虚拟现实等新一代信息技术在旅游领域的渗透应用，提升旅游产品的科技含量与体验性。创新“互联网+旅游”模式，运用区块链、物联网、移动支付等技术提升旅游业现代化水平。鼓励民间资本投资发展

旅游电子商务，支持打造全国知名的旅游电商品牌。以山东旅游信息平台为依托，坚持政府主导、共建共享，到 2022 年，基本建成旅游大数据应用运行平台、旅游目的地营销宣传平台、智慧旅游服务平台、旅游行业监管平台。同时，与交通、公安、城市管理 etc 大数据中心实现共享，使大数据中心成为游客的智慧旅游体验平台、旅游企业的“多维度全方位”的营销平台、政府的“多级一体”的旅游监管平台。以山东旅游云计算大数据中心为依托，强化好客山东网、好客山东 APP 的宣传咨询、网络预定、招商引资等功能。开发智能化旅游服务系统，利用互联网、移动互联网、新媒体、短视频、VR 全景等新平台、新渠道、新技术，实施旅游精准营销。开展智慧旅游景区、智慧旅行社、智慧旅游饭店创建工作，主要旅游区实现实时客流监测。支持“互联网+旅游”平台建设，全面利用新资源，包括环境旅游资源、生活旅游资源、产业旅游资源等，实现“一机在手，畅游山东”。

第四章 协调推进 提升精品旅游品质

第一节 提高精品旅游要素质量

一、建设精品旅游区

实施旅游区管理与服务精品化建设工程，树立好客山东旅游区管理与服务标杆，打造旅游区管理和现代服务领域的著名区域品牌。以国际前沿标准为依据，制定好客山东精品旅游区管理与

服务规范，以标准化建设为基础，全面提升旅游区的管理、服务质量与运营水平，监控旅游景区管理运营及服务质量情况；鼓励旅游区经营机构在标准化基础上创建具有自身特色的管理服务流程、技术规范、岗位手册等企业标准化体系。积极发展海滨度假、山地度假、滨湖度假等精品旅游度假区，提升石老人、凤凰岛、海阳、蓬莱等国家级旅游度假区的旅游服务品质，完善高标准度假旅游设施，培育国际著名温带海滨度假连绵带，推动山海天、长岛、好运角等创建国家级旅游度假区，到2022年，国家级旅游度假区总数达到8家，打造精品旅游度假区20家。推动东营黄河口生态旅游区、沂水萤火虫·大峡谷旅游区、微山湖旅游区、济南千佛山、日照阳光海岸、淄博周村古商城、东阿阿胶世界等创建国家5A级旅游景区，到2022年，国家5A级景区总数达到18家。依托国家5A级旅游景区和重点文化旅游景区，打造50家精品旅游景区。

二、培育精品酒店

全面提升旅游饭店业的管理水平和服务质量，以“好客精神”为文化主题，以开展“好客服务”行动为抓手，积极推进全省旅游饭店业的精品化建设，到2022年，打造200家“好客服务精品饭店”，引领全省旅游饭店业管理和服务水平的整体提升，在国内外形成具有标志意义的“好客服务”品牌。制定山东省旅游饭店“好客服务”规范，着力提升星级饭店管理水平和服

量；顺应现代旅游消费新趋势，实施智慧酒店推进工程，积极利用现代信息技术对饭店服务流程进行再造和升级，提高管理和效率；引进一批国际顶级饭店品牌，进一步推动全省旅游饭店业的国际化进程。高水平规划建设一批高星级酒店、高端度假酒店、文化主题酒店、乡村精品酒店、温泉酒店，形成布局结构合理、主题特色鲜明、文化元素独具的星级饭店发展体系。支持有条件、有潜力的四星级饭店及国际高端连锁品牌酒店等通过改造提升创建五星级饭店，力争到 2022 年，全省星级饭店总量达到 700 家，四星级以上饭店达到 210 家（其中，五星级饭店 45 家），引进国际前 20 位知名品牌连锁饭店 45 家。依托国家级、省级旅游度假区，培育滨海型、滨湖型、山岳型、生态型、文化型精品休闲度假酒店集群。

三、打造精品餐饮

弘扬“食不厌精、脍不厌细”鲁菜文化精髓，实施鲁菜传承与创新工程，挖掘和宣传各地旅游美食餐饮资源，完善孔府菜、济南菜、胶东菜、运河菜、博山菜标准，打造好客山东鲁菜馆等鲁菜旗舰店，规划建设一批特色美食街区、鲁菜特色餐饮企业和名小吃品牌店，提高星级饭店鲁菜服务水平，推动鲁菜品牌高端化发展，到 2022 年，打造 200 家“精品鲁菜餐馆”。深度挖掘地方特色的名优小吃，开展“金牌小吃评选”活动，推动餐馆企业的品牌化发展，规划建设一批特色美食街区、地方小吃品牌

店，形成各具特色的地方名优特色小吃系列，打造“山东味道”“美食山东”齐鲁旅游美食品牌。

四、发展精品购物

实施“山东有礼”旅游商品认证和品牌体系建设工程，推动全省旅游商品研发、生产、经营品牌化、品质化发展，到2022年，实现认证“山东有礼”旅游商品达到2000种以上，“山东有礼”品牌店200家以上。加强老字号、特色农产品、地理标志商品注册保护力度，提升崂山绿茶、黄河口大闸蟹、胶东刺参等地理标志产品品牌影响力，提升青岛啤酒、张裕、东阿阿胶、宏济堂等工业旅游购物品牌美誉度。实施“乡村旅游后备箱”工程示范基地建设，到2022年，建成200个“山东省乡村旅游后备箱工程示范基地”。实施目的地、旅游景区文创商品研发工程，支持开发代表自身文化特色的标志性文创旅游商品。实施城市旅游商业街区提升工程，高标准打造具有山东特色的城市旅游商业街区。支持各市开设旅游商品旗舰店，与电商平台合作运营“山东有礼旗舰店”，打造“好客山东·山东有礼”旅游商品品牌，搭建山东旅游商品集散平台，推动旅游商品精品化发展。

五、丰富精品娱乐

培育壮大泰山封禅大典、济南明湖秀、青岛沿海灯光秀、菩提东行、神游传奇、日出东方·海之秀等知名旅游演艺品牌，推出一批代表山东文化特色的吕剧、山东梆子等地方戏曲经典剧

目，丰富文化旅游演艺市场。推动非物质文化遗产、民俗展演、山东绝活等进景区、进度假区、进乡村旅游集聚区，推广“景区+游乐”“景区+剧场”“景区+演艺”等文化活动模式，在主要旅游城市、5A级景区、国家级旅游度假区打造常年演出的精品文化旅游演艺项目。结合山东文化和气候特点，打造精品文化娱乐产品体系。推动文化娱乐、游乐性景区的精品化、品牌化、连锁化发展；积极推动城市型室内全天候娱乐综合体发展，满足不同层次和年龄段消费者的文化娱乐需求。

第二节 完善精品旅游公共服务设施

一、旅游交通基础设施建设

加快构建快捷通达、无缝连接的现代化综合交通运输体系。支持青岛、济南、烟台机场至国内外主要客源地增开直航航线航班，加快通用机场建设，加强与民用机场的衔接，构建便捷、高端、专业的低空旅游交通体系。完善青岛、烟台、威海邮轮港口基础设施建设，提高口岸通关速度，开通国际邮轮航线。加快济青、鲁南、济郑、济临、京九、京沪高铁二线等高铁建设，推动高铁旅游经济圈发展，优化配置旅游目的地列车班次，全面提升铁路旅游客运能力。实施旅游公路示范建设和高速公路连接线进景区工程，打通旅游交通“最后一公里”。推进高速公路服务区休闲旅游设施建设与改造，在国省干线公路和通景区公路沿线合

理布设服务区、停车港湾、观景台、驿站、自驾车营地等旅游服务设施。加快风景廊道规划，坚持依山、就势、临海，打造仙境海岸线“千里海岸线，一幅山水画”的风情廊道，展现最美海湾、岸线、沙滩、海岛、海洋生物等生态自然景观。到2022年，5A级旅游景区、国家级旅游度假区实现一级公路全覆盖。积极构建绿道网，规划连接休闲街区、骑行公园、中央游憩区、城市游憩带慢行交通系统。建立“藤接瓜”模式，用绿道催生旅游驿站、乡村民宿、特色餐饮等旅游休闲业态。加强老年和无障碍交通设施建设，新建改建交通基础设施的无障碍设施建设率达到100%。

二、旅游公共服务配套

推动城乡基础设施与旅游设施的统筹与衔接，配套完善旅游集散中心、游客服务中心、旅游厕所、生态停车场、自驾车营地、游客中转站等旅游公共服务体系。济南、青岛等中心城市、旅游发达城市建设具有国际水准的省级智慧全域旅游服务中心，全省国家4A级及以上景区、旅游度假区以及机场、码头、高铁站、高速公路服务区实现智慧游客服务中心全覆盖。规范建设旅游引导标识体系，涉旅场所规范使用符合国家标准的公共信息图形符号。支持汽车租赁公司优化经营网点布局，支持共享汽车在旅游城市开展试点运营。实施旅游“厕所革命”新三年计划，建设一批无臭无味、自动化程度高的生态厕所。在国家4A级及以

上景区、重点交通服务区、城市繁华街区的卫生间设置第三卫生间。鼓励临街临景单位、对外服务场所的厕所免费开放。进一步提高厕所建设管理水平，运用科技手段解决游客“找厕难”的问题。推进旅游公共服务进社区，完善社区旅游服务功能，为社区居民旅游出行提供便利。

第三节 提升精品旅游服务水平

一、构建精品旅游标准化体系

努力将山东精品旅游标准化建设纳入国家旅游标准化改革试点，参考《全国旅游标准化发展规划》和《全国旅游业标准体系表》，结合我省实际编制山东省旅游标准化发展规划和山东省旅游标准化体系表，研究制定旅游产业新旧动能转换暨精品旅游基地建设运营标准，以及旅行社、旅游景区、旅游饭店等服务标准；探索制定滨海旅游、乡村旅游、文化旅游、城市旅游、生态旅游、工业旅游、中医药养生旅游等专项旅游服务标准；加快制定实施旅游公共服务与旅游安全、旅游市场秩序与旅游质量评价、旅游业节能减排和旅游环境保护领域标准；完善智慧旅游景区建设与服务指引、旅游大数据平台建设基本要求等旅游信息与数据技术标准，形成具有山东特色的旅游标准化体系。

二、完善精细化个性化旅游服务

在标准化基础上，突出精细化和个性化旅游服务，满足不同

游客需求。实施“十百千”工程，培育创建“十佳优质旅游服务企业”“百个优质旅游服务班组”“千名优质旅游服务明星”，鼓励旅游企业开展个性化、亲情化、细微化服务，培育企业服务品牌。强化城乡居民主人翁意识，在全省倡导“微笑迎宾、有问必答、有求必应”好客准则，广泛开展“好客大使”等文明旅游评选活动，推动全民践行好客文化，广泛开展“好客山东人”“好客大使”文明旅游选树活动。实施旅游服务质量提升计划，发展壮大各类旅游志愿者队伍，建设一批义务导游员、文明劝导员、卫生监督员、交通引导员、秩序维护员队伍。探索建立激励机制，培育壮大“好客山东”金牌导游队伍，设计特色服饰，规范与创新导游解说词，让导游成为传播齐鲁优秀文化和美丽山东形象的一道靓丽风景线。提升公共交通、出租车行业和窗口单位服务人员外语能力和服务水平，培育城乡居民对外开放度、包容度和国际化素养，提升城市好客度，打造“山东优质旅游服务”品牌。健全社会监督、舆论监督、联合执法3个机制，对旅游市场秩序热点难点问题开展专项治理，实施365天全天候、高频率、多形式的明查暗访。定期集中组织旅游综合执法大检查。建立旅游服务质量信息发布和曝光平台，扩大旅游“红黑榜”应用。

三、健全精品旅游质量评价体系

建立健全以游客满意度为核心，以环境质量、旅游设施质量、产品质量、服务质量等为主要指标的旅游质量评价体系，支

持各类旅游企业创建国家级、省级服务品牌。充分发挥旅游标准化手段的关键性基础作用，进一步提高旅游产品质量，培育旅游产业品牌，加快推进旅游线路统筹，提升旅游服务水平。

第四节 打造山东旅游文化品牌

按照“好客山东”诚信品牌、十大文化旅游目的地品牌、城市旅游品牌、旅游产品品牌4个层面，构建山东省金字塔形的旅游文化品牌体系。

提升“好客山东”诚信品牌影响力。不断挖掘山东传统诚信文化，丰富“好客山东”诚信品牌的内涵，构建“好客山东”诚信品牌体系，开发系列“好客山东”诚信品牌产品与服务，不断提升诚信品牌的美誉度和竞争力；综合运用各种媒体，引导社会舆论，增强企业诚信意识，不断提升“好客山东”诚信品牌在国内外游客的影响力，把“好客山东”诚信品牌内容充分展示给世界游客。

做大十大文化旅游目的地品牌。深入推进“东方圣地、仙境海岸、平安泰山、泉城济南、齐国故都、鲁风运河、水浒故里、黄河入海、亲情沂蒙、鸢都龙城”十大文化旅游目的地品牌的建设，打造高质量的旅游目的地产品，做精做细，丰富十大旅游目的地品牌的内涵，促进山东旅游文化品牌做大做强。

提升城市旅游品牌号召力。以济南、青岛、烟台为核心，充

分发挥政治、经济、科技、教育与文化中心的优势，抓住重大国际活动的机遇，瞄准国际动态，完善宜人便捷的城市旅游服务设施，提升中心旅游城市的国际知名度，打造著名城市旅游品牌。树立泰安、威海、曲阜、蓬莱、青州、台儿庄等特色旅游城市在海内外的旅游形象、产品特色，按照城市旅游一体化发展的思路推进特色旅游城市品牌的打造，整体提升山东省城市旅游品牌的号召力。

加强乡村、小镇等精品旅游产品品牌体系建设。高水平规划建设乡村精品酒店、精品旅游特色村、精品民宿、乡村旅游精品园区，打造特色乡村品牌。按照国家级特色景观名镇标准，打造一批国内著名航空文化小镇、帆船小镇、葡萄酒小镇、黄金小镇、陶瓷小镇、温泉风情小镇品牌。大力提升鲁菜餐饮品牌、“好客山东·山东有礼”旅游商品品牌，不断丰富精品旅游产品品牌体系。

第五节 强化精品旅游营销推广

一、加强海内外精准营销

整合各有关部门的平台，做好“好客山东”品牌宣传推介，充分发挥社会营销资源、专业营销机构的作用，瞄准长三角、京津冀、珠三角、东北三省、中原城市群等，推出十大文化旅游目的地品牌精品旅游线路和产品，形成“一个品牌，多种体验”的

差异化产品格局。深化与“一带一路”沿线国家及友城旅游交流，加大与日韩、欧美、澳新、东南亚、港台等重点市场旅行商的渠道合作，推动将山东纳入其销售网络和营销平台，构建“好客山东”全球旅游营销渠道体系。在海外客源地实施“孔子大使”计划，建立长效的旅游营销培训机制。编制“孔子大使”线上课程和测试题库，以优惠政策吸引海外旅行社领队、导游，产品研发、销售人员等旅游企业人员加入该计划，通过海外孔子学院鼓励旅游爱好者和儒家文化爱好者积极参与，对测试合格者颁发“孔子大使”证书和徽章。每年定期邀请一批海外“孔子大使”来鲁实地考察，参加各类宣传营销活动。

二、建立旅游营销联动机制

建立健全政府部门和行业、企业、媒体、公众共同参与的联动营销机制，形成上下结合、横向联动、多方参与的旅游营销格局。将重点客源市场旅游推广纳入高层出访和接待来访计划，统筹举办海外商务会展、旅游交易、文化交流等展览推介活动。以省政府驻外经贸代表处为依托，建设“好客山东”旅游宣传展示窗口。完善入境旅游营销政策，深化与海外重点旅行社、孔子学院、华人华侨社团、专业协会和组织合作，联合开展旅游产品营销。

三、打造精品节庆活动

加强孔子国际文化节、青岛国际啤酒节、泰山国际登山节、

潍坊国际风筝节、菏泽国际牡丹节、寿光菜博会等旅游节庆活动的市场化运作和国际影响力。组织各种新颖的文化节庆博览会，支持各地推出一批具有较大影响力的会展、商贸、文化、节庆等大型活动。利用传统节日组织开展花会、灯会、庙会、山会、歌会等精品民俗旅游节庆活动。

第五章 深化改革 完善精品旅游保障体系

第一节 创新发展体制机制

各级党委、政府要将旅游产业发展列入重大议事日程，党委常委会、政府常务会议定期或不定期研究旅游工作。建立健全党委领导下的精品旅游工作推进机制，负责研究部署和指导精品旅游发展各项工作，审议确定重大规划、重大项目、重大政策。减少没有法律依据和法律授权的旅游行政权力，理清多个部门重复管理的旅游行政权力。转变政府职能，减少政府对旅游市场的干预，减少旅游行政审批，构建服务便民化体系，实现旅游审批事项“最多跑一次”，降低市场主体的运行成本，促进旅游市场主体的活力和创新能力，为精品旅游发展创造良好的环境。将精品旅游规划纳入经济社会发展、城乡建设、土地利用、主题功能区划、基础设施建设、生态环境保护等相关规划。各级政府编制土地利用总体规划、城乡规划，要充分考虑精品旅游项目、配套设施的空间布局和建设用地需求。交通、通信、供水、供电、环保

等设施的规划和建设，应当充分考虑精品旅游发展的需要。

第二节 完善旅游政策

统筹整合涉农资金以及旅游发展、公共基础设施等方面资金，加大对精品旅游的支持力度，实施“以奖代补”政策，对旅游厕所、精品旅游小镇、旅游新业态等按规定给予奖励补助。把精品旅游项目纳入各级新旧动能转换重大项目库，优先推荐申报全国优选旅游项目。设立精品旅游产业母（子）基金，鼓励有条件的市设立精品旅游发展基金。支持符合条件的旅游企业在境内外交易所上市融资，在“新三板”和区域股权市场挂牌。改革完善旅游用地管理制度，推动土地差别化管理与引导旅游供给结构调整相结合。年度土地供应要适当增加精品旅游发展用地。对依托山林自然风景资源开发休闲度假、露营运动等精品旅游项目，探索灵活多样的供地方式。建立省精品旅游项目用地用海会商机制。积极争取实施部分国家入境游客 144 小时过境免签政策，国际邮轮入境旅游团 15 天免签政策。出台扶持邮轮旅游发展的政策措施。

第三节 强化旅游人才保障

科学把握旅游人才需求特征和成长特点，创新旅游人才培养模式，提高旅游人才供给水平，为精品旅游发展提供人才保障。

实施“山东省旅游精英人才千人计划”。研究制定引进高端旅游人才、旅游领军人才落户山东的优惠政策。依托高校，以旅游和相关领域在岗优秀管理人员、高校高年级旅游管理类在校生为基础，有计划选拔、培养旅游精英人才，到2022年，培养1000名旅游精英人才；以优秀乡村旅游经营管理人员、回乡创业大学生等为基础，有计划选拔、培养乡村旅游领军人才，到2022年，培养1000名山东省乡村旅游领军人才，基本满足山东省新旧动能转换旅游急需人才的需求，为精品旅游发展提供人才保障。

依托山东省新旧动能转换重大工程精品旅游产业智库、山东大学旅游产业研究院、青岛大学文化和旅游产业高等研究院等智库机构，整合国内外、驻鲁各大院校与科研院所的旅游学术研究力量，搭建旅游产业发展研究平台，为精品旅游发展提供智力和知识支撑。

第四节 优化旅游环境

贯彻落实绿水青山就是金山银山理念，坚持保护优先，严守生态环境保护红线，确保各类旅游开发符合自然保护区相关法律法规要求。开辟生态环境保护与景观建设、旅游产品空间布局有机结合的齐鲁风景道。针对旅游设施，制定环境保护方案。创新旅游规划，强化环保要求，在项目策划和建设上突出环境保护。通过发展旅游业重新修复利用环境退化地区，加快修复海岸线地

带、河流和森林，加大生态旅游景区支持力度。利用小众生态旅游带来的收入推动生物栖息地的保护、恢复和项目建设。减少旅游新业态对环境的影响，合理划定邮轮游艇等的控制区域和空间范围，严控大规模旅游设施建设。制定游客行为准则、自驾车旅游绿色出行方案等严格的规章制度，倡导全社会共同承担环境保护责任。

全面改善机场、车站、码头、商业区等游客聚集地、城乡街巷的卫生状况和建设面貌，积极开展主要旅游线路沿线风貌集中整治，在路边、水边、山边、村边开展净化、绿化、美化行动；重点旅游城市建设花卉景观大道、花卉特色公园、花漾街区、街心花园；实施“万村景区化”计划，用“粮食画”设计理念，持续开展村庄综合环境整治，将全省打造成大花园、大果园、大菜园、大公园。倡导绿色发展，实施旅游能效提升计划，降低资源消耗，推广使用节水节能产品、技术和新能源，推进绿色饭店、绿色景区建设。

第五节 加强旅游市场监管

一、提高综合治理能力

建立健全与交通、公安、卫生健康、市场监管、城市行政执法等监管部门进行联合执法、联合办案的长效机制。进一步强化部门与地方的衔接配合，形成上下联动、条块结合的旅游监管链

条。开展各类专项治理行动，实施明查暗访，严厉打击不合理低价游、强迫或诱导消费、非法从事导游执业活动等各类违法违规经营行为。本着公开透明、严查重处的原则，及时妥善解决人民群众关心的热点涉旅问题，全力维护好“好客山东”品牌形象。推动全国旅游监管服务平台和“好客山东”旅游市场监管信息平台对接使用，构建国家、省、市、县四级互联的网上政务平台，实现导游证核发、市场监管等旅游政务服务网上一站式办理，提升全省旅游智慧化监管水平。

二、健全监督机制

招募旅游饭店和旅行社服务质量社会监督员，建立旅游服务质量社会化监督队伍。采取购买服务等方式，由第三方组织社会监督员、新闻媒体、志愿者和专家学者等力量，对旅游企业进行常态化、随机性暗访检查，依托旅游行业协会适时组织集中暗访检查，实时监测并及时报告旅游者重点关注品牌的旅游产品及服务质量状况。充分发挥新闻媒介、行业组织、群众团体的舆论宣传和监督作用，加大对旅游服务质量正面宣传和问题曝光的力度。建立山东省旅游服务质量信息发布平台，定期向社会发布旅游服务质量暗访情况报告，曝光质量问题和典型案例，确保舆论监督取得实效。建立和完善旅游企业和从业人员的诚信档案。开展覆盖旅游各要素的全省旅游市场服务质量满意度调查，并定期出具调查报告和全省旅游服务总体情况调查报告，指出我省旅游

市场服务质量存在的问题，提出整改意见，提升游客满意度。

三、强化精品旅游安全保障

牢固树立红线意识和底线意识，建立健全“政府统一领导、部门依法监管、企业主体负责”的旅游安全责任体系，明确政府各相关部门旅游安全监管职责，推动建立全省旅游安全应急预警联动机制，加强旅游安全风险研判和预警信息提示，突出旅行社、旅游景区、水上陆上交通、高风险项目等重点领域和环节的安全监管。加强安全值班值守，严格执行领导干部带班和关键岗位 24 小时值班制度。扩大旅游保险覆盖面，为游客营造安全、高效、放心的旅游环境。

四、健全旅游投诉机制

积极运用“好客山东”旅游市场监管信息平台、12301 智慧旅游服务平台、12345 政府服务热线以及手机 APP、微信公众号、热线电话、咨询中心等多种手段，形成线上线下联动、高效便捷畅通的旅游投诉举报受理、处理、反馈机制，做到及时、公正、规范、有效，提升旅游投诉处理质量。实行旅游投诉首问负责制，鼓励旅游企业设立首席调解员。重点旅游城市探索建立游客消费纠纷先行赔付制度。

五、大力倡导文明旅游

加强文明旅游教育，宣传推广《山东省文明待客 100 条》《山东省文明旅游 100 条》，大力弘扬文明旅游风尚，提升游客文

明旅游素质。宣传文明旅游典型，传递文明旅游正能量。广泛开展“好客大使”文明旅游选树活动，深入开展文明行业创建和旅游志愿服务活动，改善行业风气。建立游客不文明行为记录制度，严肃惩处不文明行为，加大社会监督和媒体曝光力度。