附件2

四川省A级旅游景区动态管理办法（试行）

为深入贯彻落实文化和旅游部A级旅游景区质量提升工作要求和省委省政府决策部署，进一步提升全省A级旅游景区服务品质，建立进退有序的A级旅游景区动态管理机制，维护A级旅游景区品牌形象，依据国家有关法律、法规和《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775-2003）国家标准等规定，特制定本办法。

一、组织机构

**（一）管理机构。**四川省旅游资源规划开发质量评定委员会（以下简称“省旅资委”）下设旅游资源规划开发质量评定委员会办公室（以下简称“省旅资办”）。省旅资办负责全省4A级旅游景区动态管理组织实施，适时开展“神秘游客”暗访活动。各市（州）旅资委可根据实际参照执行。

**（二）管理权限。**四川省旅游资源规划开发质量评定委员会，负责全省4A级旅游景区动态管理。省旅资委授权和指导市（州）旅游资源规划开发质量评定委员会（以下简称“市（州）旅资委”）对各地辖区3A级及以下旅游景区动态管理。市（州）旅资委对景区作出处理决定后20个工作日内向省旅资委报备。

**（三）队伍建设。**省旅资委建立省级A级旅游景区评定员、监督员、“神秘游客”暗访员三支队伍。评定员由相关专家、业界代表构成；监督员由省、市（州）文化和旅游行政部门负责A级旅游景区工作的行政工作人员构成。“神秘游客”暗访员由新闻媒体、部分4A级及以上旅游景区负责人、普通游客构成。各市（州）旅资委可根据实际参照执行。

二、常态监管

**（四）日常监管。**全省A级旅游景区按照“分级履责、属地管理”的原则实施常态监管。市（州）旅资委要指导辖区内A级旅游景区，按照相关标准要求，准确填报景区相关数据，及时上报景区动态。要督促闭园改造、停止开放经营的A级旅游景区及时向游客和社会公告，于闭园前20个工作日内向省旅资委报备。

**（五）服务质量监管。**由市场管理和执法部门将游客对A级旅游景区投诉处理、舆情处理、服务质量、安全管理统计情况，反馈旅资办作为旅资委复核暗访等各项管理的依据。

**（六）申退机制。**A级旅游景区运营主体可自愿申请退出A级旅游景区。由景区运营主体向属地县级文化和旅游行政部门提交申请材料，经具有相应评定权限的旅资委审定后，下发取消景区质量等级的通知，发布公告。属地县级文化和旅游行政部门负责收回A级旅游景区标牌，督促景区清除A级旅游景区标识。

三、定期复核

**（七）年度复核。**各市（州）旅资委采取暗访检查的方式，对所辖A级旅游景区每年开展2次复核，复核比例不低于所辖A级旅游景区总数的50%（其中4A级及以上旅游景区复核率不低于50%），并将复核检查结果书面报送省旅资委备案。

**（八）抽查复核。**省旅资委采取暗访检查的方式，每年对4A级及以上旅游景区进行重点抽查复核，抽查比例不低于10%。

**（九）评定性复核。**五年期满的A级旅游景区按评定权限，由各级旅资委采取明查暗访的方式，组织实施评定性复核。因特殊情况，景区不能按期参加复核的或需推迟复核的，应由景区提出申请，经景区属地行政管理部门核实并报地方政府，由政府对景区的安全秩序、服务质量等作出承诺后上报省旅资委审定并备案。

四、暗访管理

**（十）暗访对象。**各级旅资委重点加大对4A级及以上旅游景区，特别是申报创建5A级质量等级的4A级旅游景区开展暗访检查。省旅资委将根据景区计分管理情况，并结合第三方大数据公司提供的景区热度和游客评价分析报告，按照全省A级旅游景区总数10%的比例，从综合排名“末位”中抽取“两多一少”的景区，即相对投诉多、负面舆情多、游客接待量少的A级旅游景区纳入重点暗访复核对象，严格对标管理。

**（十一）暗访实施。**由各级旅资办定期或适时组织A级旅游景区暗访检查组，以普通游客身份，自行进入景区，对现场检查情况进行录音、录像、拍照记录，对照《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775-2003）国家标准评分细则对标评分。

**（十二）综合评估。**各级旅资办组织审议暗访报告，做出评估，提出初步处理意见，经旅资委审定后对外发布，并报上级旅资委备案。

五、对标处理

**（十三）处理方式。**对A级旅游景区的处理方式包括警告、严重警告、降低等级、取消等级。被给予签发警告、严重警告的景区，整改期满仍未达标的将给予降低或取消等级处理。被给予降低、取消质量等级处理的景区，自降低或取消等级之日起一年内不得重新申请质量等级。被降低或取消等级的景区，由属地县级文化和旅游行政部门负责收回A级旅游景区标牌，清除景区内A级旅游景区标识。景区不得再使用原质量等级信息开展宣传营销活动。4A级及以上旅游景区受到严重警告、降级或取消等级处理的市（州）旅资委，省旅资委将会议约谈市（州）旅资委、景区相关负责同志，核减下年度市（州）4A级旅游景区创建计划数量。对景区监管不力的市（州）旅资委暂停或收回评定授权。

**（十四）处理依据。**在景区经营管理中存在违法违规行为或经营期间出现重大事故、重大投诉和重大负面舆情的的A级旅游景区将由相应评定机构酌情给予警告、严重警告、通报批评、降低或取消等级处理；除自然灾害等不可抗力外，对闭园1年以上的A级旅游景区由相应评定机构取消景区质量等级或重新组织评定；对景区范围变更超过三分之一或景区服务质量体系发生变更的A级旅游景区由相应评定机构重新组织质量等级评定。

**（十五）对外通报。**对景区处理结果，及时采取新闻发布、网站公告等形式告知社会公众。

六、“末尾”淘汰

省旅资委每年根据第三方大数据公司提供的4A级及以上旅游景区热度和游客评价分析报告、省旅资委复核检查情况、舆情投诉统计情况，对全省4A级及以上旅游景区进行年度综合排名，给予综合排名“末尾”不达标的4A级旅游景区取消等级处理。

本办法由四川省文化和旅游厅负责解释。本办法自xx年x月x日起实施。