

四川省文化和旅游厅

四川省文化和旅游厅

关于加强全省 A 级旅游景区评定晋级和 动态管理有关工作的通知

各市、州文化和旅游行政部门：

为深入贯彻落实全省文化和旅游发展大会精神，按照省委省政府决策部署，大力推进文化强省旅游强省建设，做大 A 级旅游景区规模，促进 A 级旅游景区高质量供给，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相关标准，现将加强全省 A 级旅游景区评定晋级和动态管理有关工作通知如下。

一、进一步完善 A 级旅游景区评定晋级工作

A 级旅游景区评定晋级工作是 A 级旅游景区管理的重要内容，根据国家机构改革和新时期 A 级旅游景区质量提升工作要求，各地要从评定机构，评定权限，工作程序等方面完善 A 级旅游景区评定晋级工作。

(一)健全评定机构。对照全国旅游资源规划开发质量评定委员会(以下简称“全国旅资委”)设置,成立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”),文化和旅游厅主要领导任主任,分管厅领导任副主任,相关处室负责人及部分行业专家为成员。省旅资委下设四川省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”)在资源开发处,省旅资办主任由资源开发处处长担任。市(州)文化和旅游行政部门对照成立市(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”〕。

(二)明确评定权限。根据全国旅资委授权,省旅资委负责5A级旅游景区初评和向全国旅资委推荐申报以及4A级旅游景区晋级评定等相关工作,监督指导市(州)旅资委开展3A级及以下旅游景区评定晋级工作。省旅资委授权市(州)旅资委负责4A级旅游景区初评、推荐申报及3A级及以下旅游景区晋级评定等相关工作。

(三)优化工作程序。四川省范围内4A级旅游景区的晋级评定按照“四个阶段、十二个环节”的程序组织实施,具体程序如下:

1. 申报阶段

1.1 自愿申请。4A级旅游景区创建按照自愿申报的原则,由创建单位自主向属地文化和旅游行政部门逐级申请创建。

1.2 市州申报。每年一月底前,各市(州)旅资办向省旅资

办报备各地申请创建 A 级旅游景区名单及景区基本情况。每年三月底前，经市（州）旅资委对申请创建景区景观质量初审达标后，上报省旅资委。

1.3 景观评估。省旅资办每年开展 1-2 次 4A 级旅游景区景观质量评估，从资源评审专家库随机抽取专家组成评审组，采取会议审查或现场检查方式，对各地推荐景区的景观质量进行综合评估。通过资源评估的景区，纳入创建计划，总数不超过上一年度全省 4A 级旅游景区总数的 15%。

2. 创建阶段

2.1 属地创建。列入创建计划的景区应按照《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775-2003）国家标准、《景区游客高峰时段应对规范》和我省出台的《旅游景区质量等级提升要求》（A+标准）、《四川省 A 级旅游景区带动精准脱贫加分办法（试行）》（A+++标准）以及 A 级旅游景区文旅融合发展相关标准规范要求，制定创建工作方案和详细的创建计划，经市（州）旅资办审核同意，上报省旅资办备案。创建方案和计划应将 4A 级旅游景区与所在区域的配套及要素建设等内容纳入统筹安排，由当地政府明确任务、分解落实。创建景区实施创建计划后，市（州）旅资办按属地管理原则，应对景区创建工作予以全程业务指导。根据创建景区实际情况，经市（州）旅资办申请，省旅资办可组织对重点或特定 4A 级旅游景区的创建进行现场指导。

2.2 市州初评。申报创建景区经自查自检评分达到相应质量

等级标准，报送《旅游景区质量等级评定报告书》《旅游景区质量等级提升要求》（A+标准）、《四川省A级旅游景区带动精准脱贫加分办法（试行）》（A+++标准）评分细则得分情况及《景区游客高峰时段应对规范》和A级旅游景区文旅融合发展相关标准规范达标说明材料，向市（州）旅资委提出初评申请，初评程序参照“评审阶段”程序执行。

2.3 推荐申报。经市（州）旅资委初评达到4A级旅游景区相应质量等级标准，由市（州）旅资委报送《旅游景区质量等级评定报告书》和相关标准得分情况，向省旅资委申请评定。

3. 评审阶段

3.1 评前准备。省旅资办收到评定申请，对申报材料进行审核，对资料完整、符合规范的申报景区组织开展评前准备工作。在文化和旅游行政部门政务网公示申报景区的基本信息，公示期限5个工作日。经公示无重大异议或重大投诉，省旅资办根据申报创建品牌属性特点，按照程序组建评定组。评定组由评定员和监督员组成，在专家库和监督员库中随机抽取，每组成员4-5人（评定员2-3人；监督员1-2人）。

3.2 现场评定。采取暗访和现场检查相结合方式开展实施。通过暗访检查的旅游景区，省旅资办向市（州）旅资委发出《旅游景区质量等级评定通知书》。评定组须在2个工作日内完成现场评定，其中暗访检查不少于1个工作日。现场评定不作出景区是否通过评定结论，须在5个工作日内提出被检查景区评定整改

意见和建议，经省旅资办审核后，反馈市（州）旅资委。

3.3 整改提升。申报景区根据景区评定整改意见和建议，分解目标任务、落实人员责任，在规定时间内，完成整改工作。原则上整改期限最长为3个月，3个月整改不到位的景区取消本次评定检查程序。市（州）旅资委检查核实景区整改成效，达到整改要求后，向省旅资委报送整改报告。评定组专家综合景区整改落实情况，5个工作日内向省旅资办提交景区评定检查建议报告。

4. 评定阶段

4.1 会议审定。省旅资办收集整理景区评定检查建议报告，召开办公室会议，对评定流程合规性、评定资料完整性、评定结果合理性进行初审。初审通过后，由主任或者委托副主任召集各成员单位召开旅资委会议集体会审，形成旅资委审议意见。审议意见提请文化和旅游行政部门行政会议审定。为确保质量稳定，有序增长，省旅资委对年度新增4A景区数实行总量控制，原则上不超过上一年度全省4A旅游景区总数的10%。未达标的景区，一年后后方可再次申请重新评定。

4.2 社会公示。省旅资委将审定结果，在文化和旅游行政部门政务网进行社会公示，公示期5个工作日。公示期间无重大异议或重大投诉的旅游景区通过公示；若出现重大异议或重大投诉的情况，由省旅资委进行核实和调查，做出相应处理决定。

4.3 公告授牌。通过社会公示的景区，在文化和旅游行政部门政务网发布公告，并上报全国旅资委备案。4A级旅游景区质

量等级的标牌和证书由全国旅资委收到报备后制作颁发。

（四）其他要求

1. 4A 级旅游景区创建前置条件。景区开业经营一年以上，具有明确的景区运营和管理机构，严格核定景区最大承载量；景区监控管理系统接入省文化和旅游公共服务平台；景区相关规划须通过规划评审，开发建设依法合规，具有相应行政部门出具的景区土地合规性说明和地质灾害、建设项目环境影响评估报告；旅游厕所建设等级、数量符合要求；在开放经营期间无重大事故、重大投诉及媒体曝光造成重大负面舆情。在特定区域，结合四川实际，按照“严格控制，从严标准，循序渐进”的原则，支持产值高、人均消费高、游客满意度高的生态康养、文创园区、民宿集群、特色村落、文化综合体等新兴文旅业态创建 4As 旅游景区。申报创建 4As 旅游景区需经省旅资委组织专家研究审定后纳入创建计划。

2. 3A 级及以下旅游景区创建。3A 级及以下旅游景区评定晋级工作程序参照 4A 级旅游景区评定晋级工作程序执行。景区公告后，20 个工作日内向省旅资办报备景区名称、专家组名单、评定报告、评定分数和公示结果。

二、进一步加强 A 级旅游景区动态管理

A 级旅游景区动态管理是加强 A 级旅游景区管理的重要抓手，各地要从组织领导、常态监管、定期复核、暗访管理，对标处理，实施“末尾”淘汰六个方面全面加强 A 级旅游景区动态管理，不

断提升 A 级旅游景区质量品质。

（一）加强组织领导

1. 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。

2. 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。

3. 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）强化常态监管

1. 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。

2. 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。

3. 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）定期开展复核

1. 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。

2. 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%。

3. 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）加强暗访管理

1. 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运营管理情况，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。

2. 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。

3. 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）严格对标处理

1. 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。

2. 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A级旅游景区将由相应评定机构酌情给予警告、严重警告、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。

3. 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）实施“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。

三、工作要求

各地文化和旅游行政部门要高度重视全省A级旅游景区评定晋级和动态管理有关工作，熟悉掌握相关工作职责、工作要求

和 workflow，科学指导属地 A 级旅游景区评定晋级工作，着力加强属地 A 级旅游景区动态管理，推动全省 A 级旅游景区高质量发展。

特此通知。

四川省文化和旅游厅
2020年1月16日

