

# 宜宾市“两海”示范区蜀南竹海景区运营服务考核领导小组办公室

宜“两海”景区考核办〔2020〕1号

---

## 宜宾市“两海”示范区 蜀南竹海景区运营服务考核领导小组办公室 关于提交《蜀南竹海景区运营服务考核表》的 通 知

示范区各部门：

为更好促进蜀南竹海景区和谐、健康、快速发展，进一步完善蜀南竹海景区运营服务考核体系，蜀南竹海景区运营服务考核领导小组办公室根据《宜宾市“两海”示范区管委会关于成立蜀南竹海景区运营服务考核领导小组的通知》（宜“两海”管委发〔2020〕34号）文件精神制定了《蜀南竹海景区运营服务考核表》，请考核牵头部门和考核配合部门按照考核表各项分值进行打分，

于每月 10 日前，将上月打分情况报送给蜀南竹海景区运营服务考核领导小组办公室，4 月的打分情况于 5 月 20 日前报送。如考核标准项中既有考核牵头部门又有考核配合部门，则分值为考核牵头部门和配合部门的平均分；如考核标准项只有考核牵头部门，分值则以牵头部门打分为准。联系人：罗雯雯，联系电话：13350192363，QQ 邮箱：942205363@qq.com。

附件：蜀南竹海景区运营服务考核表

宜宾市“两海”示范区文化旅游产业发展局（代章）

2020 年 5 月 15 日

附件

蜀南竹海景区运营服务考核表

(一) 市场营销基础工作								
序 号	分 类	考核标准	考核牵头 部门	考核配合 部门	分值	考核 得分	扣分原因	考核部门 签字确认
1	展示景区 品牌形象	通过景区官网、官方微信、官方微博以及其他媒体平台展示景区品牌形象，提升景区知名度、美誉度。	文化旅游产 业发展局	党群工作部	20			
2	组织景区 门票销售	制定门票政策，开展市场营销；联合旅行社等进行门票推广。	文化旅游产 业发展局	经济综合 服务局	20			
3	主题活动	策划组织景区各类主题活动，并组织实施，提升景区人气。	文化旅游产 业发展局		20			
4	会务会展	策划组织或参加景区各类营销推广会务、会展和景区推介。	文化旅游产 业发展局	办公室	10			
5	市场推广	细分市场客源市场，积极开展种类丰富的营销推广活动。	文化旅游产 业发展局		20			
6	宣传品 制作	根据营销推广需要制作各类宣传用品(包含宣传册、影像制作、特色礼品等)。	文化旅游产 业发展局	党群工作部	10			

(二) 竹海景区的投资运营工作									
序 号	分 类		考核标准	考核牵头 部 门	考核配合部 门	分 值	考 核 得 分	扣 分 原 因	考核部门 签字确认
1	门票 设计、 印制、 售票	售票 服务	按 要求 设计、 印制 门票， 并负 责 售票； 售票 处应 设置 醒目 合理， 以中 英文 标示 景区 开放 时间、 售票 时间、 淡旺 季门 票价 格、 优惠 票/免 票政 策和 享受 范围 以及 购票 须知； 售票 员应 衣着 整齐、 细心、 诚信、 准确、 迅速、 热情。 合 理设 置验 票出 入口 和安 全通 道， 中 外 文 标 志 明 显。 检 票 员 应 衣着 整 齐、 态 度 和 善、 验 票 准 确、 迅 速。	经济综 合 服务局	文化旅 游产 业发 展局	10			
		验票 服务							
2	旅游资源开 发、建设和经 营		贯彻 落实 上级 重大 决策 部署； 落 实旅 游产 业规 划及 基础 设施； 加 强行 业管 理和 市场 化运 作。	文化旅 游产 业发 展局	自然资 源和 规划 建设 局	20			
3	游 客	电 子	电子 导览 设备 数量 和位 置合 理、	文化旅 游产		5			

讲解、咨询及观光运营管理	导览服务	便于服务。	业发展局				
	讲解服务	持证上岗、规范着装、熟悉业务、讲解真实、准确、生动，讲解内容健康、科学。	文化旅游产业 业发展局	10	综合行政执法局		
	观光车服务	合理设置标识牌；明确价格、线路及购票、乘坐须知。	文化旅游产业 业发展局	10	经济综合 服务局		
智慧景区建设和运营	信息服务	合理设置各类信息发布平台；发布景区基本信息、导游图、宣传图片、宣传视频、景区特色活动、交通情况、住宿情况、客流高峰时期实时播报等相关信息。	文化旅游产业 业发展局	10	党群工作部		
	游客热线	为游客提供及时、热情、耐心的咨询服务、答疑服务。	文化旅游产业 业发展局	5			
	互联网信息	建立景区官方网站，提供公共信息服务，并保证信息的准确和及时。	文化旅游产业 业发展局	5			
	广播服务	提供服务范围的中文广播服务，包含背景音乐、景区导览、安全提示、紧急通知以及为游客提供的相关	文化旅游产业 业发展局	5	基层治理和 社会事务局		

		服务。							
5	景区游客满意度	在景区运营和提供服务中游客的差评率和投诉率。	文化旅游产业发展局		15				

(三) 竹海景区的管理维护工作									
1	环卫保洁和污水处理	绿化管护	保持优良的生态环境，空气清新，环境整洁；植物与景观配置得当，定期进行修剪和病虫害防治。	自然资源和规划建设局	10				
		公厕管护	布局、数量合理，能满足游客需要；保持清洁、无蚊蝇、无异味、无破损、无污垢、无堵塞、无滴漏；配备专人服务。	自然资源和规划建设局	10				
		垃圾管护	垃圾箱位置合理，数量充足，及时清运。	自然资源和规划建设局	5				
		污水处理	污水处理设施运转良好，污水得到合理有效处理。	自然资源和规划建设局	5				

2	景观维护	手段科学、措施先进,能有效预防自然和人为破坏,保持景观和古迹的真实性、完整性。	文化旅游产业 发展局	自然资源和 规划建设 局、基层治 理和社会事 务局	5			
	设施设备 维护	保持公共设施设备 和游览设施设备的 完好、安全,确保正 常使用,针对损坏情 况应及时修葺。	文化旅游产 业发展局	自然资源和 规划建设局	10			
3	客流秩序	旅游旺季和客流高峰时,游人数量控制与引导得当。	文化旅游产 业发展局	综合行政执 法局	5			
	交通秩序	交通设施完善,旅游车站点、专用停车场规范管理,标识标线规范、醒目。旅游旺季和客流高峰期应有对应的方案和措施。	综合行政执 法局	文化旅游产 业发展局	5			
	安全秩序	设立安全管理部门,建立完善的安全管	综合行政执 法局		5			





		建立紧急救援机制和提供完善的安全救助服务。	综合行政执法局	基层治理和 社会事务局	10			
		建立完善的游客投诉处理机制，妥善处 理游客投诉事件。	文化旅游产 业发展局		5			
		设立安全管理部門，建 立完善的安全管理责 任体系、安全监控系统 和安全保卫制度。	综合行政执法 局		5			
4	人员派遣	根据需耍向景区行 政机关、执法机关提 供辅助力量(人员)。	党群工作部		5			

