

宜宾市“两海”示范区“双创”工作指挥部办公室 关于印发《蜀南竹海创建国家级旅游度假区工 作任务清单（一）》《蜀南竹海兴文石海旅游安 全整改任务清单》的通知

竹海镇、石海镇，“两海”示范区各部门（单位），市公安局“两海”示范区分局、“两海”示范区消防救援大队，市竹海旅发公司、石海旅游公司、宜悦公司：

为加快推进蜀南竹海创建国家级旅游度假区和蜀南竹海、兴文石海创建国家AAAAA级旅游景区工作，完善蜀南竹海旅游度假区主题产品打造和服务品质提升，规范蜀南竹海、兴文石海景区旅游安全管理，经创建辅导单位审核确认和“两海”示范区“双创”工作指挥部研究同意，现将《蜀南竹海创建国家级旅游度假区工作任务清单（一）》《蜀南竹海兴文石海旅游安全整改任务清单》印发你们，请对照任务清单认真贯彻落实。同时，为确保各项工作任务推进落实，请各责任单位于每周四上午12:00之前将工作任务推进情况反馈至“两海”示范区“双创”专班。度假区工作任务（附件1）联系人：文俊琦，联系电话：18081376191，邮箱：397814068@qq.com；旅游安全整改任务（附件2）联系人：童明国，联系电话：18180317725，邮箱：724492574@qq.com。

附件：1. 蜀南竹海创建国家级旅游度假区工作任务清单

2. 蜀南竹海兴文石海旅游安全整改任务清单

宜宾市“两海”示范区文化旅游产业发展局（代章）

2020年8月21日



附件 1

蜀南竹海创建国家级旅游度假区工作任务清单（一）

三、度假产品与设施

评定项目	满分标准	工作任务及要求	完成时限	责任领导	责任单位	配合单位
3.2 主题产品体系 (50 分)	3.2.1 主题产品的规模（10 分） 规模大，具有绝对主打优势，开发潜力很大，能满足 80%以上过夜游客需求。	1. 引进至少 1 个运动健身类项目，并落地运营。 2. 引进至少 1 个休闲娱乐类项目，并落地运营。 3. 引进至少 1 个康体疗养类项目，并落地运营。 4. 策划开发至少 1 项夜游产品，并落地运营。 5. 策划开发至少 1 项围绕竹文化的研学体验类产品，并落地运营。	9 月 30 日前	卿 炼	旅发公司	自规局 经综局 文旅局 竹海镇
	3.2.2 主题产品的品质（10 分） 品质优，在国内同类产品中领先。					
	3.2.3 主题产品的体系化（10 分） 围绕主题资源开发出系列产品，形成结构合理、差异化开发的产品群。					
	3.2.4 主题产品的精细化开发（10 分） 产品开发深入细致，注重细节和游客体验。					
	3.2.5 主题产品的地方特色（10 分） 能够巧妙融合地方文化，在全国的同类产品中脱颖而出、独具特色。					

六、服务品质与管理

评定项目	满分标准	工作任务	完成时限	责任领导	责任单位	配合单位
6.1 服务品质 (50分)	6.1.1 服务人员形象素质 (5分) 统一着装, 整洁且具有明显标识性; 着装具有地方特色且易于分辨; 待客热情主动, 使用礼貌用语; 对度假区基本了解, 可以解答一般性问询; 使用普通话服务。	1. 将员工置装费用纳入年度预算, 制定换装、着装管理制度, 实行制度化、管理。	9月30日前 并长期	卿 炼	旅发公司	
		2. 邀请专业机构进行服装设计, 体现蜀南竹海度假区地方特色。				
	6.1.2 度假辅导服务的多样性及品质 (10分) 提供运动健身辅导, 辅导内容专业性强, 运动设施均适度配备教练员, 能够有效指导游客采用正确的运动健身方式; 针对康体疗养产品提供相应辅导, 菜单式自助查询与人工辅导相结合; 提供区内及周边旅游点导游服务; 提供膳食保健相应辅导。	3. 加强管理服务人员服务礼仪培训, 全体管理服务人员必须配证上岗, 窗口服务人员必须使用普通话服务。	9月30日前	李 弋	执法局	竹海镇社事局
		4. 要引导景区涉旅服务场所工作人员统一着装。				
	6.1.3 综合服务质量 (5分) 所有设施功能齐全, 服务热情周到, 细致贴心, 宾至如归, 无过度推销。	1. 涉水游乐项目应配备安全指导员。	9月30日前	李 弋卿 炼	执法局旅发公司	文旅局经综局竹海镇
		2. 配齐配强景区导游队伍, 确保人员数量适当, 均具备大专以上学历 (本科以上不少于30%) 持证上岗, 能提供粤语、英语等导游服务。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	
		3. 运动健身类项目、休闲娱乐类项目和康体疗养类项目正式运营后, 按要求配备辅导人员。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	
		1. 完善新游客中心、东大门游客服务点等游客集中区域相关功能配套。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	
		2. 组织一线管理服务人员开展服务技能提升培训 (含服务礼仪、景区景	9月30日前	卿 炼	旅发公司	

评定项目	满分标准	工作任务	完成时限	责任领导	责任单位	配合单位
		点知识、相关优惠政策等内容)				
		3. 建立健全各岗位服务标准与规范, 实行日常考核和游客满意度评价。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	
	6.1.4 综合服务质量的游客评价(10分)	1. 利用每年春节、暑假和国庆黄金周等游客高峰期开展旅游度假区问卷调查, 形成游客评价分析报告。	长期	卿 炼	旅发公司	
		2. 在售检票窗口、导游服务窗口和旅游厕所等点位设置游客评价设施。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	
		3. 建立管理服务人员考核评价体系, 将游客评价纳入一线服务人员日常考核。	长期	卿 炼	旅发公司	
		4. 建立和完善景区官网、微信公众号等平台的游客评价功能。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	
		5. 安排专人负责网络舆情收集和回应。	长期	卿 炼	旅发公司	
	6.1.5 游客投诉及意见处理(5分) 有明确的投诉电话, 受理投诉迅速, 处理效果好, 投诉记录完整。	组建投诉处理工作组, 建立完善投诉处理制度, 规范处理流程, 落实专人负责投诉处理。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	
	6.1.6 管理人员能力建设(5分) 积极参与各种会议或展会, 与国内外各类度假区管理人员交流经验; 定期组织各类管理人员进行相关的国内外	1. 组织管委会领导班子成员和各部门相关负责人积极参加各类度假区管理会议或展会, 参加自然资源与环境保护、规划建设等方面培训学习, 到国内先进的度假区进行考察学习。	长期	杨德蓉	党群部	办公室

评定项目	满分标准	工作任务	完成时限	责任领导	责任单位	配合单位
	考察访问；定期组织各类管理人员参加各种相关培训。	2. 组织旅发公司中层以上管理人员参加信息化技术、营销管理、游客管理等培训学习，到国内先进度假区进行考察学习。	长期	卿 炼	旅发公司	
	6.1.7 度假辅导人员持证上岗及年度培训比例（5分） 持证上岗率达到80%—100%（有资格证书的工种）；度假区对于无统一资格证书的工种组织相应的业务培训并考核。	1. 导游人员应全部持证（导游证）上岗。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	文旅局
		2. 对无证工种（含售票检票、环卫保洁、安全巡查等）开展业务培训并进行考核。	9月30日前并长期	卿 炼	旅发公司	
	6.1.8 日常培训机制（5分） 度假区自建培训系统，每年定期组织相关培训项目或讲座；培训项目类型多样、内容丰富、频率适中。	1. 组建度假区培训管理机构，建立完善培训管理制度。	9月30日前	杨德蓉	党群部	旅发公司
		2. 定期组织开展导游服务、市场营销、游客管理等培训或讲座。	9月30日前并长期	卿 炼	旅发公司	文旅局
6.2 管理机制（50分）	6.2.1 自然、文化资源及环境保护与监测机制（5分） 机制完善，并切实执行。	1. 对度假区空气、水体、噪音等进行定期监测。	长期	赵金江	自规局	
		2. 制定完善度假区竹林资源保护制度。	9月30日前	赵金江	自规局	
		3. 制定完善度假区文物保护制度。	9月30日前	魏世军	社事局	
		4. 制定完善博物馆管理制度。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	社事局
	6.2.2 科学的组织管理架构（8分） 科学的组织架构，严谨的管理机制，能够有效统筹管理或引导所有驻园企业。	前期已提供相关制度文本，如辅导单位提出需要进一步完善或修改，再临时通知相关部门。				

评定项目	满分标准	工作任务	完成时限	责任领导	责任单位	配合单位
	6.2.3 游客行为管理的成效（5分） 引导教育游客爱护公共环境；结合解说教育牌，引导游客了解自然生态常识并提高保护环境意识。	1. 设置具有趣味性、科学性的环境保护标识牌、宣传牌。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	自规局
		2. 定期举行环保宣传活动。	长期	赵金江	自规局	
	6.2.4 游客行为管理的科学性、有序性 游客评价（5分）	同 6.1.4				
	6.2.5 为度假区内及周边原住民提供的就业机会比例（5分） 度假区所有工作人员中有 30%以上来自于原住民。	1. 度假区各类用工应优先考虑度假区内及周边原住民。 2. 建立本地用工人员台账。	长期	卿 炼	旅发公司	党群部 社事局
	6.2.6 原住民管理综合成效（7分） 管理机构与原住民能够有效沟通；原住民参与度假区经营，实现双赢；定期组织原住民教育培训，社会管理和和谐有序。	1. 管委会领导班子成员和各部门要深入度假区实地调研，了解原住民诉求，征求原住民对度假区发展的意见建议。	长期	杨德蓉	党群部	办公室 社事局 竹海镇
		2. 加快推进精品民宿项目建设，积极引导原住民参与民宿经营。	9月30日前 并长期	赵金江	自规局	宜悦公司 竹海镇
		3. 定期组织开展原住民培训（如文创、厨艺、服务技能等）。	长期	魏世军	社事局	竹海镇
	6.2.7 统一的经营管理措施（5分） 质量管理；价格管理（需明码标价）；计量管理；位置管理；售后服务管理。	加强旅游市场监管，定期组织开展度假区旅游市场检查和经营业主培训。	长期	李 弋	执法局	公安分局
	6.2.8 积极诚信的营销管理策略（5分） 诚信营销；积极利用高级别营销平台，营销渠道宽，营销组织统筹有序、高	1. 积极参与省、市文旅部门组织开展的各类营销活动。	长期坚持	卿 炼	旅发公司	文旅局
		2. 制定度假区中长期专项营销规划	9月30日前	卿 炼	旅发公司	文旅局

评定项目	满分标准	工作任务	完成时限	责任领导	责任单位	配合单位
	效。	和年度营销计划，并组织实施。	并长期			
	6.2.9 无旅游安全事故（5分） 近三年无旅游安全事故。	1. 组织开展常态化道路交通安全检查。	9月30日前 并长期	李 弋	经综局	竹海镇 执法局
		2. 组织开展常态化涉旅经营场所消防安全检查。	9月30日前 并长期	李新江	景区消防 大队	竹海镇 执法局
		3. 组织开展常态化食品卫生、水上游乐项目、特种设备等安全检查。	9月30日前 并长期	李 弋	执法局	竹海镇 文旅局
		4. 组织开展常态化地质灾害安全巡查检查和森林防火安全检查，并开展森林防火宣传。	9月30日前 并长期	赵金江	自规局	竹海镇
		5. 开展常态化疫情防控检查。	9月30日前 并长期	魏世军	社事局	旅发公司
6.3 节能环保管理 （50分）	6.3.1 节水（15分） 科学合理的利用雨水，不与污水合流，尽量还水于地，减少雨水进入地下管网的比例；度假区制定了详细可行的节水方案，有与改进目标相匹配的资金投入，有专人负责；设有污水处理设施，设中水系统，水质标准满足1—3种用途（杂用水、景观环境用水、浇灌用水、采暖系统补水、地下水回灌）；与同期相比，连续3年游客人均日用水量持续下降。	1. 完成景区污水处理工程建设。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	自规局
		2. 大力开展节水宣传，在机关单位、度假区涉旅场所和旅游厕所设置节约用水宣传标识标牌，引导游客和景区群众养成节约用水习惯。	长期	赵金江	自规局	文旅局 旅发公司

评定项目	满分标准	工作任务	完成时限	责任领导	责任单位	配合单位
	6.3.2 节能（15分） 使用房卡开关或动态感应器等自动控制系统来控制照明和空调等电器；过道、楼梯和室外照明采用动态感应器；尽量使用节能型灯具，且符合CE标准；积极采用节能新技术，使用可再利用的能源（太阳能、地热等）系统，被动式技术与主动式技术相结合。	1.各机关单位、游客中心、旅游厕所要安装使用节能型灯具，设置“节约用电”“随手关灯”等节能提示牌。	长期	易 炜	办公室	旅发公司
		2.加大节能宣传，引导宾馆、酒店、农家乐等涉旅经营场所使用节能新技术。	长期	赵金江	自规局	
	6.3.3 环保措施（10分） 倡导采用绿色食品、有机食品和无公害蔬菜；度假区内尽量使用可回收循环再利用的用具，只在必要处使用一次性用品，并保证一次性用品不会对环境造成危害；所有企业内部环节均能实现垃圾分类；公共区域有垃圾分类收集设施，对废电池等危险废弃物设置专用存放点；有行之有效的创意措施引导游客进行垃圾分类；有破坏环境的设施、设备（包括产生高噪音或有害气体、漏油漏气的车辆、船舶等）或存在污水未经充分处理排放等。	1.开展一次性用品清理整治行动，引导景区饭店、农家乐和临时餐饮点减少一次性方便筷、一次性方便饭盒和一次性洗漱用品等使用。	9月30日前并长期	李 弋	执法局	竹海镇
		2.严格实行垃圾分类，科学合理配置景区景点垃圾桶（箱）、居民垃圾收集点。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	竹海镇自规局
		3.设置废电池等危险废弃物专用收集存放点。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	自规局
		4.在东西大门和各景点出入口处设置“垃圾银行”，引导游客对垃圾进行分类并有效回收。	9月30日前	卿 炼	旅发公司	自规局
	6.3.4 环保制度（10分）	1.设立度假区环保经理或环保负责人。	9月30日前	赵金江	自规局	

评定项目	满分标准	工作任务	完成时限	责任领导	责任单位	配合单位
	设有环保经理或专门的环保负责人，对环境保护有深刻的认识，定期参加环保方面的系统培训，所有项目均需听取环保负责人的意见；最高管理者了解环境状况，定期参加环保相关培训，取得有关国际权威认证，参与各项环保制度的制定、审批、实施和监控；制定环境管理体系（EMS），对水体质量、空气质量、噪声控制、绿化及生物多样性等各项环保制定专项制度；对目前低于标准的项目进行持续改进，有与改进目标相匹配的资金投入，有专人负责。	2. 组织环保经理或环保负责人定期参加环保系统培训。	长期	赵金江	自规局	
		3. 制定度假区水体质量、空气质量、噪声控制、绿化及生物多样性等环保制度。	9 月 30 日前	赵金江	自规局	

附件 2

蜀南竹海景区旅游安全整改任务清单

序	景区景点	存在问题	整改要求	完成时限	牵头部门	配合部门	备 注
1	鸡冠岭	鸡冠岭观景点护栏未设置安全警示标志，存在游客攀爬拍照现象	按旅游安全规范设置相关安全警示标志	9月25日前	市旅发公司	文旅局、综合执法局	
2		鸡冠岭观景点处占用公路停车拍照现象较多，人员随意横穿马路	按旅游安全规范设置临时停车区域	9月25日前	市旅发公司	两海公安分局、文旅局、自规局	
3	海中海	海中海卧虎藏龙处临水处栏杆部分损坏，安全警示标志不显眼	及时维修或更换栏杆，按要求规范设置安全警示标志	9月25日前	市旅发公司	文旅局、综合执法局	
4		海中海游船码头存在部分石地板损坏，存在安全隐患	及时维修或更换石地板	9月25日前	市旅发公司	文旅局、综合执法局	
5	仙女湖	仙女湖门头损毁严重，存在建筑材料掉落现象	及时维修处理	9月25日前	市旅发公司	文旅局、综合执法局	
6		仙女湖划船游客、过渡游客存在未穿救生衣现象，部分游客存在下湖游泳	加强水上安全监督管理，按要求配备工作人员	9月25日前	竹海镇	文旅局、市旅发公司、综合执法局	

7		仙女湖没有救生艇，安全员及工作人员老龄化严重，救生能力弱	加强水上安全监督管理， 按要求配备工作人员	9月25日前	竹海镇	综合执法局、文旅局、 市旅发公司	
8		仙女湖无限风光处，建筑材料占用游客步道，游客通行困难	及时疏通安全通道	8月25日前	市旅发公司	自规局	
9	青龙湖	青龙湖游船、浮桥老化破旧，部分船只未张贴救援电话	加强水上安全监督管理， 按要求配备工作人员	9月25日前	竹海镇	综合执法局、文旅局、 市旅发公司	
10		青龙湖游客上下游船较为混乱，安全员及工作人员未穿救生衣，救生能力弱	加强水上安全监督管理， 按要求配备工作人员	9月25日前	竹海镇	综合执法局、文旅局、 市旅发公司	
11	七彩飞瀑	七彩飞瀑过渡处存在游船超载现象，工作人员及游客均未穿救生衣，北侧游船没有工作人员	加强水上安全监督管理， 按要求配备工作人员	9月25日前	竹海镇	综合执法局、文旅局、 市旅发公司	
12	七彩湖	七彩湖垂钓人员较多，无相关安全警示标志	设置相关安全警示标志	9月25日前	市旅发公司	文旅局、竹海镇	
13	龙吟寺	龙吟寺接待中心施工区域未设置安全警示标志，寺内施工区域游客可以进入参观，后门管理不到位，非施工人员可随意进入	设置相关安全警示标志	9月25日前	自规局	综合执法局、文旅局、 竹海镇	

14	仙寓硿	至仙寓硿方向竹桥损坏，新建厕所处小桥无安全护栏	及时维修，增设安全护栏	9月25日前	市旅发公司	文旅局	
15		索道站至仙寓硿崖腔未封闭，有游客进入，存在安全隐患	及时封闭崖腔，设置相关警示标志	9月25日前	市旅发公司	文旅局	
16		仙寓硿南天门处门未上锁封闭，存在安全隐患	及时上锁封闭	9月25日前	市旅发公司	文旅局	
17		仙寓硿凌霄殿处灭火器过期且破损严重	及时更换灭火器	9月25日前	市旅发公司	文旅局、消防大队	
18		仙寓硿观音像上方吊顶存在材料脱落现象，存在安全隐患	及时进行维修，防止材料脱落	9月25日前	市旅发公司	文旅局、自规局	
19	天宝寨	天宝寨部分区域未设置禁止翻越及注意碰头等安全警示标志	按相关要求规范设置警示标志	9月25日前	市旅发公司	文旅局、自规局	
20	所有在建工地	在建工地安全管理不到位，在建工地存在安全隐患	全覆盖检查在建工地安全管理	9月25日前	自规局	综合执法局、旅发公司、 宜悦公司	

兴文石海景区旅游安全整改任务清单

序	景区景点	存在问题	整改要求	完成时限	牵头部门	配合部门	备 注
1	博物馆	博物馆一楼灭火器（生产日期 2012 年 9 月）过期	对景区进行全覆盖专项检查，及时更换灭火器	8 月 25 日前	石海旅游公司	消防大队	
2		博物馆二楼一处消防栓无消防软管	对景区进行全覆盖专项检查，及时配备软管	8 月 25 日前	石海旅游公司	消防大队	
3	苗王宫	苗王宫木结构建筑老化、破损严重，存在安全隐患	全面检查评估，及时维修处理	9 月 25 日前	石海旅游公司	文旅局、消防大队	
4	外景检票口	检票口通道旁休息凳松动、不稳，存在安全隐患	及时维修或更换休息凳	9 月 25 日前	石海旅游公司	文旅局、综合执法局	
5	游步道	游步道安全警示标志存部分损坏，观海亭老化、损坏严重	游步道、休息亭全覆盖检查，及时维修处理	9 月 25 日前	石海旅游公司	文旅局、综合执法局	
6		游步道部分临崖区域未安装防护栏	游步道全覆盖检查，相关区域增设安全护栏	9 月 25 日前	石海旅游公司	文旅局、综合执法局	
7	樊寨	大门门头老化、木质门头老化、损坏严重，存在安全隐患	及时维修或更换门头	9 月 25 日前	石海旅游公司	文旅局、综合执法局	

8	聚宝盆	聚宝盆至天泉洞电梯处，无禁止翻越等相关安全警示标志	增设相关安全警示标志	9月25日前	石海旅游公司	文旅局、综合执法局	
9		天泉洞电梯口至回应寺处封闭隔栏被破坏，无禁止游客入内相关警示标志	及时维修隔栏，增设相关警示标志	9月25日前	石海旅游公司	文旅局、综合执法局	
10	天泉洞	天泉洞电梯口装修建筑材料随意堆放，存在安全隐患	及时清理装修建筑材料	8月25日前	石海旅游公司	文旅局、自规局	
11		天泉洞内部分临水区域无相关安全警示标志，存在安全隐患	进行全覆盖检查，在相关区域增设安全警示标志	9月25日前	石海旅游公司	石海镇、文旅局	
12		天泉洞内部分落差较大区域未安装护栏	进行全覆盖检查，相关区域增设安全护栏	9月25日前	石海旅游公司	石海镇、文旅局	
13	所有在建工地	部分在建工地存在无相关安全警示标志、标语，建筑材料及车辆堆放停放不规范，存在安全隐患	对景区所以在建工地进行全覆盖检查，及时按在建工程安全相关要求整改	9月25日前	自规局	石海旅游公司、石海镇	