

我省旅游厕所品质将全面提升

“五整改三提升”专项行动在全省展开

旅游厕所是游客出行必备的生活设施,是旅游公共服务水平高低的直接体现,更是反映旅游业文明进步程度的重要标志。8月5日,记者从省文旅厅了解到,该厅在全省范围内开展旅游厕所“五整改三提升”专项行动,行动将持续到明年年底。



明年年底前完成“三提升”

在旅游厕所全面整改的基础上,继续实施:旅游厕所达标率提升、旅游厕所服务质量和水平提升、游客满意度提升。

达标率提升

推进标准化建设,按国家《旅游厕所质量等级的划分与评定》标准新建或改建旅游厕所。注重生态和谐,本着“公厕是一种景观,如厕是一种享受”的理念,指导旅游厕所建设与周边环境协调统一、有机融合。

推广新技术,发挥科技作用,大力推广信息技术、材料技术、能源技术在厕所革命中的运用。开展等级评定,按照国

家标准,按年度开展旅游厕所等级评定工作。实现“数量充足、分布合理、管理有效、服务到位、卫生环保、如厕文明”的目标要求,提升旅游品质。

提升时限:2019年7月至2020年11月

服务质量和水平提升

广泛开展业务培训,加大业务指导力度。通过开展旅游厕所建、管、用等业务培训,提升管理人员水平;强化管理维护。

通过建章立制等措施规范设施设备、管理人员的配备和运行,提升服务水平;创新运行机制。鼓励采取PPP模式、桂林

模式、青岛模式、认养模式、委托模式等多种方式,积极探索“以商建厕、以商养厕”。将旅游厕所服务作为A级景区、旅游度假区、特色旅游目的地等创建和评定工作中的必备条件,实行“一票否决”。

提升时限:2019年7月至2020年12月

游客满意度提升

广泛宣传文明如厕,普及文明如厕理念;完善游客对厕所的评价和投诉功能,开展旅客满意度调查,让游客如厕舒心、找厕顺心、旅游暖心,提升旅游厕所品质和服务。

提升时限:2019年7月至2020年12月



明年3月前进行“五整改”

“五整改”是指重点围绕旅游厕所在建设达标、设施配套、管理服务、制度保障、信息填报五方面存在的问题进行逐项剖析,全面整改。

建设及达标

问题表现:已投入使用但建设标准偏低;厕所建设等级与景区评定标准不符;厕所规划选址不够科学、分布不合理;部分5A级景区厕所第三卫生间分布较少;外观设计与周边环境融合度不够;部分厕所内部照明、通风、防水防潮等设置不健全等。

整改措施:结合国家旅游厕所质量等级的划分与评定标准,将上述问题细化为评估指标,开展逐项自查评估,逐项整改销号;年底前组织开展评估定级工作。

整改时限:2019年7月至2020年3月

设施设备

问题表现:厕位数量不足、配比不科学;部分旅游厕所设施老化、维修不及时;厕所标识牌不明显、甚至缺失;多数厕位缺少手纸盒、挂钩、置物台(板)、手纸筐;个别厕所洗手池废置、下水管、烘手机损坏;部分A级以上厕所未配备洗手液、手纸等。

整改措施:加大设施设备投入,规范设施设备配置。全面排查,查漏补缺;责任到岗到人、倒排时限;加大流动厕所配置。

整改时限:2019年7月至2019年12月

管理服务

问题表现:管理和服务不到位、不专业;管理责任人公示、保洁工作台账等制度不完善;部分厕所卫生清理不及时、环境较差;人员配置不足甚至无人值守等。

整改措施:结合旅游公共服务质量提升要求,加大政府向社会力量购买服务力度;倡导管理、服务专业化,积极探索“以商建厕、以商养厕”新模式;开展管理、服务绩效评价,试行星级评定方法,实行动态管理、定期通报;发现典型、推广经验等。

整改时限:2019年7月至2019年12月

制度保障

问题表现:政策保障体系有待健全;旅游厕所拆、迁随意,如遇景区整体规划调整或城市建设需要等,即被无条件拆除;无稳定长效的运维资金保障,厕所的管理和服务专业化程度低、质量差等。

整改措施:从供给侧角度发力,创新机制,完善政策保障、提升科技应用;协调相关部门,按照“多方投入、以奖代补”原则,加大厕所建设与管理资金投入。

确定不具备建设条件的厕所,需出具专项书面报告,并将相应补贴资金上交财政;对建成后拆除的厕所需完善资产处置申报、审批程序。

整改时限:2019年7月至2020年3月

信息填报

问题表现:“全国旅游厕所管理系统”内的建设进度、厕所面积、厕位数量、投资金额等基本信息不完善;信息录入、审核不及时;计划建设与实际开工不匹配;地图信息上线率偏低等问题。

整改措施:强化责任意识,进一步核实、完善“全国旅游厕所管理系统”内每座厕所信息,实事求是、按程序报送已拆除、未建设等现实中不存在的厕所信息;结合旅游厕所地图上线工作,杜绝迟报、漏报、瞒报、虚报等现象的发生。

整改时限:2019年7月至2019年10月



确保厕所革命保质保量、建好管好

省文旅厅要求,全省各市文化和旅游局要本着“厕所革命既要保量更要保质,既要建好更要管好”的工作理念,把握总体目标要求,结合自身存在问题,因地制宜、因势利导,扎实开展整改工作,在补齐短板的基础上着力提升服务效能,解决“有没有”“够不够”“用不用”“管不管”“好不好”等问题,实现数量与质量同步、管理与服务融合。

从现在起,一直到明年3月为全面整改阶段,主要围绕“五整改”要求,逐项核查,找准“病灶”,发现一项整改一项。逐级制定整改清单,建立整改台账,明确整改时限,采取逐项销号记录法,确保整改彻底全面。

在明年12月前,还要围绕“三提升”进行谋划部署,进一步完善工作机制,加大

民宿新标准实施

你心爱的民宿能评几颗星?

近几年,随着共享经济的发展和旅游产业的多元化,越来越多的游客选择民宿作为自己的旅行栖息地。千城一面的酒店,有时已难以拼过地方特色民宿营造的“诗与远方”。

随着民宿在全国如火如荼地发展,文化和旅游部批准并正式公布《旅游民宿基本要求与评价》新标准,并于7月3日起实施,为解决民宿行业的诸多问题提供了政策支撑。

民宿备受青睐 行业发展正旺

据国家信息中心分享经济研究中心发布的《中国共享住宿发展报告2019》显示,2018年我国共享住宿市场交易额达165亿元,同比增长37.5%,继续保持快速发展态势。报告预测,未来三年,我国共享住宿市场规模将继续保持50%左右的增长速度。

在不少民宿爱好者看来,“风景这边独好”的民宿才是深度旅行的最佳打开方式,其中尤其以年轻人最为甚。

《2018途家民宿品质报告》数据显示,用户年龄阶层中,21—30岁群体占比高达45.99%,较2017年提升近6个百分点。31—40岁年龄阶层为第二大群体,占比32.37%。随着“80后”“90后”在消费市场的崛起,已成为目前民宿旅游群体的中流砥柱。

从住宿时间看,据途家2018年数据显示,境外民宿入住平均过夜为2.5天,高于境内的1.8天。入住时间均超过酒店的平均停留时间。

如今,民宿已经成为许多消费者旅游住宿的重要选择之一。

民宿的快速发展带火了旅游业发展,却也在这种超常规发展中暴露出令人担忧的乱象。

记者经过走访发现,不少民宿在入住时并不需要提供身份验证。有的民宿使用密码锁,只要有房东提供的开锁密码即可进入,并不会有人登记入住信息。如果入住房客身份证件、入住人数和平台登记信息不相符,就会留下很大的安全隐患。

据行业相关人士透露,目前就行业来说,房东和房客的身份验证是通过第三方的身份验证平台进行数据对接

超常发展现乱象 亟须政策引导

的。每个地区的具体情况和要求都不太一样,企业主要是配合各地公安机关做好工作。

此外,有的民宿没有与治安、消防系统连接,安全隐患极大;更有些上演真实的“买家秀和卖家秀”,图片展现干净整洁,现实中却存在卫生设施差,消毒不规范和疾病防范措施不到位的问题;不少民宿商家甚至表示,床上用品等只要不出现明显污渍,一般不予更换。

商务部国际贸易经济合

作研究院研究员白明表示,要将民宿资源进行整合,与旅游业更好对接,一定要出台行业标准以提供相应的政策支撑。

此次出台的新标准将旅游民宿等级由金宿、银宿两个等级修改为三星级、四星级、五星级3个等级(由低到高)并明确了划分条件。

专家表示,更新“行标”,制定更为严格和规范的民宿标准,是为了适应快速发展的民宿行业对游客权益保障和品质保障的需求。

新标准多措并举 促进规范发展

新版行业标准《旅游民宿基本要求与评价》的最大变化之一是增加了民宿评定退出机



制。其中明确规定,出现卫生、消防、安全等责任事故,发生重大有效投诉,发生私自设置摄像头侵犯游客隐私等造成社会恶劣影响的其他事件,将取消民宿星级,且取消星级后满三年,方可重新申请星级评定。

新版行业标准也明确表示,参评民宿应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有

关规定与要求,并取得当地政府部门要求的相关证照。且每个星级的评定中都对于卫生服务等方面的规定有了进一步的细化。

对于民宿的未来发展方向,高太山表示,规范化、标准化是我国民宿行业发展的必由之路;同时,品质化的中高端房源将是市场竞争的焦点。

(张宇琪 郭方达)
据新华社