

巫山县文化和旅游发展委员会
巫山县商务委员会
关于印发《巫山县旅游定点接待企业评定
管理办法》的通知

巫山文旅委发〔2020〕53号

有关企业：

为促进全域旅游发展，全面提升旅游综合接待能力和服务水平，加快建设国际知名现代化旅游城市，制定《巫山县旅游定点接待企业评定管理办法》，并经县政府领导专题研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

巫山县文化和旅游发展委员会

巫山县商务委员会

2020年5月18日

（此件公开发布）



巫山县旅游定点接待企业评定管理办法

第一章 总则

第一条 为加强旅游业管理，规范旅游市场秩序，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，特制定本办法。

第二条 本办法所称的旅游定点接待企业：是指在巫山县辖区内，为旅游者提供餐饮、住宿、购物等方面服务，并经县文化旅游委会同县商务委审核认定后颁发定点标志牌的旅游经营企业（单位、个人），包含旅游定点餐馆、旅游定点饭店（酒店）、旅游定点商场（商柜）。

第三条 批准为旅游定点接待企业（单位、个人）的，由文化旅游部门免费纳入“旅游+餐馆”、“旅游+饭店（酒店）”、“旅游+商场（商柜）”等旅游产品一同宣传、一同推介、一同营销，提高游客消费水平。

第四条 旅游定点接待企业（单位、个人）有义务参加全国、市、县级文化旅游部门组织的相关宣传营销活动及促销让利活动。

第五条 旅游定点接待企业（单位、个人）实行普通话服务、微笑服务，以高水平的企业管理、高素质的员工队伍、高标准的服务质量、高品质的工作环境为旅游者提供优质服务，提高



游客满意度。

第六条 旅游经营企业须遵守《中华人民共和国旅游法》、《重庆市旅游条例》等相关法律、法规的规定，诚信经营、公平竞争，为旅游者提供安全、健康、方便的旅游服务。

第二章 评定标准

第七条 基础条件

（一）地理位置较好，交通便利，通过导航能精准定位，原则上旅游车辆可直达店前。能提供与接待能力、营业规模相适应的停车场地。

（二）各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示，导向系统的设置和公共信息图形符号应符合国家标准，门牌号、店名牌匾标识设置规范、制作精美、悬挂位置醒目。

（三）布局合理，店堂宽敞明亮，建筑结构和内部装修良好，绿化美化植物与景观配置得当，干净整洁。配备冷暖空调设施，室内通风良好，空气清新，无异味。

（四）提供无线 WIFI，且达到 100%全覆盖。提供支付宝、微信等可移动支付方式，提供手机移动充电设备。

（五）显眼位置摆放巫山旅游宣传资料专架，室内外装修



装饰体现出一定的巫山文化与旅游特色。

(六) 提供“微游巫山”微信公众号二维码，利用多媒体播放巫山旅游宣传片、巫山民歌或宣传标语。

(七) 设置旅游咨询和投诉电话的标志牌。

第八条 必备条件

(一) 餐饮类

1. 总餐位数须达到 60 个以上，其中至少含有 3 个雅间，并备有儿童就餐专用椅。

2. 员工须持健康证，厨师须持职业资格证书上岗，安全规范服务。

3. 菜单制作美观，明码标价，出菜率不低于 90%。

4. 须提供不同价位的旅游团队菜谱 3 套以上，每套菜谱应含有巫山特色菜品 3 种以上。

5. 能提供巫山十大名菜或地方特色非遗美食的优先评选。

(二) 住宿类

1. 须达到 30 间客房及 50 张床位以上，至少 80% 的客房内应有卫生间。

2. 参照《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2010)，最低达到二星级必备项目检查表中的标准。

3. 以巫山文化和旅游为中心思想，在设计、建造、经营管



理中，文化和旅游元素体现突出的优先评选。

（三）商场类

1.以经营具有巫山地方特色产品、旅游纪念品、旅游日用品或文创产品为主，对商品进行适宜的包装。

2.在陈列商品时，根据产品性质、种类、用途、价格高低、针对人群等进行分类，注重色彩搭配，方便顾客观看和选择，力求摆放出整洁感、丰富感。

3.经营有巫山非遗类产品、扶贫类产品的优先评选。

第九条 服务要求

（一）服务人员身体健康，有良好的职业道德素质和业务技能，仪容仪表规范，统一着工装，整齐清洁。

（二）服务人员遵守国家法律法规，保护游客的合法权益。尊重游客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。密切关注并尽量满足游客的需求，主动、热情、周到待客。

（三）定期组织员工学习业务技能和服务技巧，不断提升服务水平。

（四）为残疾人、儿童、孕妇和老年人提供特殊服务。

（五）餐饮店前厅有引位员，仪表端庄，热情引领。设有订餐处，提供就餐咨询、预订等服务。

（六）商场（商柜）应提供电子商务及物流服务。在销售



区域须有导购员为顾客服务，对产品进行讲解。

第三章 审批程序

第十条 申请

每年6月和12月前开展两次申报评定工作，企业（单位、个人）向县商务委提出申请，填写《巫山县旅游定点接待企业申请表》，提供房产证明（租赁合同）和相关证件原件查验，并提交加盖有企业公章的复印件一式两份。

第十一条 审批

县商务委对申请的企业（单位、个人）进行初审，提出初审意见后送县文化旅游委，县文化旅游委会同相关部门验收认定。对通过验收认定的企业（单位、个人），由县文化旅游委、县商务委颁发《巫山县旅游定点接待企业》标志牌，并向社会予以公布。

第四章 监督管理

第十二条 县文化旅游委、县商务委对已评定的旅游定点接待企业（单位、个人）进行一年一审，对符合标准要求的将保留其旅游定点资格。

第十三条 旅游定点接待企业（单位、个人）每季度应向



县文化旅游委报送旅游接待经营统计表、受理旅游者投诉统计表。

第十四条 县商务委按照有关法律、法规和规章的规定对旅游定点接待企业（单位、个人）加强行业管理，发挥行业自律、引导、服务作用。

第十五条 景点、景区的旅游定点商场（商柜），严禁尾随游人强行兜售商品。

第十六条 有下列行为之一者，县文化旅游委视情节轻重，分别给予通报批评、警告、限期改正、取消定点资格的处罚，并会同有关部门依法处理。

（一）降低餐饮质量、客房标准、销售假冒伪劣商品或强制消费，损害消费者利益的。

（二）对其提供的服务项目和销售的旅游商品不实行明码实价，擅自提高价格的。

（三）宾客投诉较多，造成恶劣影响的。

（四）拒绝接受县文化旅游委、商务委等部门工作人员的监督、检查，弄虚作假欺骗检查人员的。

（五）不参加主管部门组织的从业人员培训，拒不参加国际、国内宣传营销活动或其他重大旅游活动的。

第十七条 被暂停旅游定点接待资格的企业（单位、个人），



须经三个月的整顿，经检查验收合格后，方可申请恢复定点资格。

第十八条 凡被取消定点资格的，两年内不再重新认定。

第五章 附则

第十九条 本办法由县文化旅游委负责解释。

第二十条 投诉电话为：县商务委 023-57683370，县文化旅游委 023-57681844。

附件：《巫山县旅游定点接待企业申请表》



附件

巫山县旅游定点接待企业申请表

申请企业名称：（盖章）

年 月 日

企业名称			
企业地址			
法定代表人		身份证号码	
联系方式		电子邮件	
基本情况	主要经营类别： 餐饮类 <input type="checkbox"/> 住宿类 <input type="checkbox"/> 商场类 <input type="checkbox"/>		
	正式开业日期：____年__月__日 建筑面积：____平方米		
	员工人数：____人 接待能力：____人/年		
	餐饮类：餐位数：____个 其中雅室：____间		
	住宿类：客房：____间 床位：____张		
所获荣誉			



重庆市巫山县文化和旅游发展委员会规范性文件

优势简介		
县商务委 初审 意见	审核人	
	负责人： (单位盖章) 年 月 日	
县文	审核人	



<p>化旅 游委 审核 意见</p>	<p>负责人： (单位盖章)</p> <p>年 月 日</p>
--------------------------------	---------------------------------

