

青岛市文化和旅游局

青文旅发〔2021〕74号

关于印发《〈青岛市“十四五”旅游业发展规划〉三年行动计划（2021-2023）》的通知

各区、市人民政府，市政府各部门，市直各单位：

《〈青岛市“十四五”旅游业发展规划〉三年行动计划（2021-2023）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

青岛市文化和旅游局

2021年11月4日

《青岛市“十四五”旅游业发展规划》 三年行动计划（2021-2023）

为落实全市总体发展战略和旅游业转型升级要求，推动《青岛市“十四五”旅游业发展规划》落实落地，加快国际滨海旅游目的地建设进程，实现旅游业高质量发展率先走在前列的目标，结合我市实际，制定本行动计划。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记“办好一次会，搞活一座城”重要指示精神和对山东、对青岛工作的指示要求，以全面释放旅游业发展潜力，打造国际滨海旅游目的地为目标，将未来3年作为推动文化旅游高质量发展的重点突破期，加快落实《青岛市“十四五”旅游业发展规划》涉及的各项重点内容，优化时空布局、产业结构、资源开发利用模式、宣传营销机制和旅游服务保障，聚焦“大融合”推动旅游业整体转型升级，引领“大消费”实现旅游经济跨越式发展，为全面完成规划目标奠定坚实基础。

二、重点任务

（一）空间布局

1. 总体空间布局

①三山：崂山山系，编制《崂山世界级旅游景区发展战略研究》，实施世界级旅游景区硬件提升行动和软实力提升行动，打

造旅游综合服务基地和文化展演基地；珠山山系，依托小珠山、琅琊台景区打造森林康养旅游基地，依托藏马山景区打造集温泉、森林、体育于一体的康养旅游示范区；大泽山山系，深度开发大泽山周边文旅项目、节庆活动、农事生产、历史遗迹等特色资源，着力打造山水田园休闲旅游胜地。（责任单位：市文化和旅游局、崂山区政府、西海岸新区管委、平度市政府）

②三湾：鳌山湾群，围绕青岛蓝谷等重点区位，加快引进滨海旅游大项目，完善旅游综合体、高端度假酒店等产业链条，打造精品旅游度假海湾；胶州湾群，全面提升上合示范区文旅设施建设水平和公共服务质量，支持建设上合特色商品馆、国家品牌馆，建立上合友城地方经贸合作机制，与周边重点项目形成联动，打造上合文旅产业带；灵山湾群，持续提升金沙滩、琅琊台等重点景区建设，全面提升凤凰岛国家级旅游度假区，常态化办好青岛国际啤酒节、凤凰音乐节等节会活动，不断扩大景区影响力。（责任单位：市文化和旅游局、上合示范区、即墨区政府、胶州市政府、西海岸新区管委）

③三城：中心城区，市南区依托宋公馆、青岛遇见米兰等大型院落，打造时尚品牌首发地、高端婚礼举办地、时尚婚恋打卡地，支持各类市场主体引进时尚项目，策划开展系列活动，搭建“港产城人文会客厅”和新型文化娱乐中心；市北区围绕邮轮母港区域建设港城休闲公园，沿港区交通路线布局文化主题街景和创意文化小品，打造国际港城文化融合中心；李沧区加快推进世

博园闲置展馆招商工作，开发特色旅游产品和项目。东部城区，崂山区突出崂山风景区大都市休闲公园特质，以主题度假村、郊野公园、主题街区、特色社区为转型载体，高标准构建乡村旅游体系；即墨区依托即墨古城、海洋温泉等旅游资源，培育自驾游、乡村游、康养游、研学游等旅游产品，结合非遗体验、展览互动等文化元素，策划推出不同类型的旅游精品线路，瞄准省内外热点旅游城市加强宣传推介，提高旅游知名度和品牌影响力。西部城区，西海岸新区着力推动金沙滩、琅琊台、灵山湾等高水平旅游景区建设，设计精品旅游线路，出台扶持节庆会展发展政策，采用线上线下相结合的方式加大节庆品牌的宣传推广力度。（责任单位：市文化和旅游局、市南区政府、市北区政府、李沧区政府、崂山区政府、即墨区政府、西海岸新区管委、青岛国际邮轮港管理局）

④一带：创新旅游线路设计，开发婚恋、研学、海洋、老建筑等“经典青岛”主题线路，沿滨海步行道打造“微旅行、慢休闲、深度假”沉浸体验游览产品，依托海天中心、故宫文创馆、奥帆海洋文化旅游区等引入文创、展演等业态，形成区域产业集聚，培育高品质的体验式消费项目，提升消费能级。围绕“时尚都市、创意青岛”主题，举办具有国际影响力的文化旅游节会活动。常态化开展“丈量青岛——走近老建筑”线上文旅公益行活动。（责任单位：市文化和旅游局、市南区政府、西海岸新区管委）

⑤一轴：胶州市，深入挖掘各国历史文化和人文资源，推动上合国际交流培训中心、巴基斯坦中国中心建设，进一步开拓入境旅游市场；加快推进桃李春风文化健康产业园、春诺润丰乡村驿站等项目建设。即墨区，加快推进华侨城莲花山相关项目建设，遴选一批产业基础好的镇村，按照精品文旅小镇、景区化村庄的标准打造提升，争创省级精品文旅小镇、景区化村庄。平度市，实施A级景区培育提升行动，创建提升一批A级景区，加快推进红旗路文化街区、胶东星天地文旅艺术小镇、安徒生童话小镇、印象平度、七色矿坑花园等重点文旅项目，对红色旅游资源进行整合，打造红色旅游线路。莱西市，立足资源禀赋，保护性开发姜山湿地、大沽河、莱西湖、大青山等自然资源，积极引进影视动漫、演艺娱乐、节庆会展、健康颐养、休闲体育等各类业态，促进旅游产业与文化、农业、工业、体育、科技、互联网等产业深度融合，广泛举办各类休闲体育运动项目，加快推进全市休闲产业更好发展。（责任单位：市文化和旅游局、上合示范区、胶州市政府、即墨区政府、平度市政府、莱西市政府）

⑥一圈：依托青岛西海岸新区和青岛蓝谷，建设东部沿海重要的创新中心和海洋经济发展示范区。组织开展胶东五市联合招商，重点引进文化创意和精品旅游产业项目，推动融创海洋文旅城等重点文旅项目落地。联合五市针对自驾游、周末“微度假”、亲子近郊游、文化深度游、康养休闲游等市场需求，丰富旅游产品内容，打造高端旅游路线，擦亮“仙境海岸”文旅品牌。邀请

五市名厨名家、美食达人、行业代表等共同开展胶东菜系宣传推广活动，推出 10 大创新菜作为代表性产品。（责任单位：市文化和旅游局、市商务局、西海岸新区管委、即墨区政府、青岛蓝谷管理局）

2. 重要节点与重点项目

① “四个一”重点工程。一山，出台《崂山区关于促进文化和旅游高质量发展的意见》及实施细则，重点推进沙港湾、地中海俱乐部等旅游综合体项目建设，实施“村庄景区化”和“精品民宿”品牌提质工程，培育自驾游、乡村游、康养游、研学游等旅游产品，策划推出精品旅游线路。一台，结合琅琊台考古，充分挖掘琅琊文化、东夷等文化资源，大力推进琅琊台景区建设，持续加强宣传推介，加大招商引资力度，打造“东方琅琊”地标景区。一港，出台新一轮扶持邮轮旅游发展政策，优化母港软硬件环境，引进国际国内邮轮来青运营，开发推出邮轮+岸上游产品，深入开展邮轮旅游进企业、社区、进校园等三进活动，争取国家关于近海邮轮无目的地游政策和开辟赴韩国、朝鲜等邮轮新航线政策落地青岛。一区，编制出台《青岛市历史文化名城保护规划》，打造老城区文物保护利用示范区，加紧推动老城区申遗工作，力争 2023 年完成申遗文本和遗产地规划编制并上报国家文物局。（责任单位：市文化和旅游局、崂山区政府、西海岸新区管委、市北区政府、市南区政府、青岛国际邮轮港管理局）

② “三个创建”重点项目。奥帆海洋文化旅游区，对照 5A

级景区创建标准，在旅游交通、游览服务、旅游安全等 12 个方面开展 19 项建设提升工作，重点突破景区陆海串联、配套设施建设、道路导向牌设置、游客中心建设及沿海一线环境治理等难点问题，力争创建国家 5A 级旅游景区。即墨温泉旅游度假区，进一步开发利用海洋温泉资源，提升现有温泉酒店硬件设施和服务质量，推出泡汤养生、餐饮娱乐、旅游度假为一体的高品质旅游产品；将温泉小镇核心区建设成为集康养、休闲、观光、住宿、体验于一体的旅游度假综合体，打造独具特色的温泉 IP。欢乐啤酒海岸旅游度假区，推动金沙灘啤酒城、凤凰之声大剧院、蓝湾慢道等文旅设施进一步提档升级，围绕青岛国际啤酒节品牌，策划周期性、常态化节会活动，提高宣传推介质量，打造“永不落幕的啤酒节”。（责任单位：市文化和旅游局、市南区政府、即墨区政府、西海岸新区管委）

3. 突破关键难点

①海洋旅游。丰富海上旅游航线，开发“一程多站式”海上线路，串联陆地、海洋、海岛旅游景点，丰富海上夜游、海上娱乐、海上餐厅、海上会议、海上婚礼等业态。落实各领域规范和支持海洋旅游发展的政策措施，在重点旅游区域布局运动、休闲、娱乐、康养等海洋旅游项目。整合市场主体、航线、码头等资源，培育海洋旅游龙头企业，推动海洋旅游集约式、规范化运营。重点推动青岛奥帆时尚中心、青岛国际啤酒城高端酒店、祥源沙港湾等项目建设。大力发展邮轮旅游，探索整合港口、邮轮和客源

等资源，合理分配邮轮航次，打造线上线下一体化销售和管理平台。（责任单位：市文化和旅游局、市交通运输局、市海洋发展局、市自然资源和规划局、市体育局、市国资委、市南区政府、西海岸新区管委、崂山区政府、市北区政府、青岛国际邮轮港管理局）

②冬季旅游。科学整合滑雪、温泉、高尔夫、马术、邮轮、游艇、帆船、室内乐园、文博场馆、酒吧餐饮、特色街区等冬季旅游资源，创新包装产品、打造精品线路，培育“冬季来青岛玩海”品牌。将贺年会与啤酒节相结合，策划相应主题活动，依托OTA平台定向发放优惠券，联合酒店、景区、购物场所推出节会套票，培育“贺年啤酒节”品牌。鼓励各类研学旅游基地开发冬季研学旅游产品，加强宣传推广，凸显青岛齐鲁文化、胶东文化、海洋文化特质，培育“冬季到青岛研学”品牌。（责任单位：市文化和旅游局、市体育局、市教育局、各区市政府）

③夜间旅游。持续丰富夜间文旅供给，推动夜间文旅业态加速集聚，争创国家、省夜间文化和旅游消费集聚区。在图书馆新馆建设中充分挖掘图书馆的文化载体、文化内容、文化空间，融合文化、旅游资源要素，打造多业态融合的“图书馆文化MALL”，持续推进24小时图书馆建设，举办“青岛夜色美”街头文化艺术汇、“欢乐广场周周演”等夜间文化活动，利用非遗月、文化和自然遗产日等时间节点，组织开展夜间非遗展示体验活动。进一步加强酒吧一条街建设，通过打折促销、街头展演活动等提升

酒吧街和音乐酒吧知名度和影响力。（责任单位：市文化和旅游局、市商务局、各区市政府）

（二）产业优化

1. 升级产业要素。开发以胶东海鲜为特色的美食旅游产品，通过影视营销、节事营销等方式提升旅游吸引力，依托微博、微信、抖音等网络平台开展个性化宣传，打造美食网红目的地形象。引进瑞吉酒店、外交部钓鱼台国宾馆和美国美高梅国际酒店、地中海俱乐部等高端酒店品牌；对本地中高端连锁酒店、连锁旅游民宿实施奖补，开展旅游民宿星级评定工作，鼓励本土旅游住宿企业做大做强。组织各区市深度挖掘本土特产的品牌故事，打造“青岛记忆”旅游购物品牌，积极与中免集团洽谈免税项目合作事宜。（责任单位：市文化和旅游局、市商务局、各区市政府）

2. 发展重点业态

①康养旅游。整合海洋、山地、森林、温泉等资源，打造康疗养生旅游产品体系，推选一批省级中医药健康旅游示范基地，推动申报“省级文旅康养融合发展示范区”。依托即墨区天泰温泉旅游度假区、港中旅青岛海泉湾度假区、温泉小镇等优质资源，打造海洋温泉休闲度假旅游项目集群。依托东部城区海岸、西部城区海岸、胶州湾北部海岸度假酒店资源，规划建设海水热疗滨海度假酒店集群。深度挖掘、整合青岛市康养医疗旅游资源，培育崂山湾健康城、琅琊台24节气小镇、融创青年湖文旅医养健康综合体等康养旅游示范基地和示范项目。（责任单位：市文化

和旅游局、市卫生和健康委、各区市政府)

②研学旅游。整合现有海洋、工业、红色、历史、街区、乡村等研学资源，开发文化体验、科技体验、娱乐体验等研学旅游产品。深入挖掘海洋研学旅游资源，打造海洋研学旅游特色样板，鼓励社会力量开办海洋科普研学场所。依托中科院海洋所、中国海洋大学、蓝谷国家海洋科技中心、明月海藻馆等建立青岛海洋研学旅游联盟，举办海洋研学旅游峰会等活动，推出系列产品线路，树立青岛海洋研学旅游目的地形象。（责任单位：市文化和旅游局、市海洋发展局、市教育局、青岛蓝谷管理局、各区市政府）

③工业旅游。挖掘啤酒、纺织、港口、家电等工业文化内涵，探索工业旅游与创意产业融合发展新路径。依托青岛纺织谷、即墨黄酒厂、青岛啤酒厂早期建筑的厂房、仓库、设备、生产线等工业遗址，打造近代工业遗址旅游标杆。依托中国海藻科技馆、中车四方智汇港、海尔世界家电博物馆、特锐德新能源生态馆、歌尔声学展示馆等工业主题体验区，争创工业旅游体验示范点。运用物联网、大数据、智慧旅游等技术手段，为青岛港等现有工业旅游项目产品赋能，开发特色化、高品质的工业旅游文创产品。（责任单位：市文化和旅游局、市工业和信息化局、各区市政府）

④红色旅游。梳理、整合青岛红色旅游资源，加强红色旅游线路设计和推广。办好“红色讲堂”，重点打造以中共青岛地方支部旧址为核心、辐射周边的青岛市北红色文化经典街区，开发

毛公山等红色旅游线路，建设刘谦初红色文化产业园、平度党史馆、马连庄镇红色教育基地等项目。引进专业运营管理团队，提升大泽山抗日战争纪念馆、杨明斋事迹陈列馆等展馆的体验性。加强青即战役等革命旧址的挖掘利用，整合莱西胶东行政公署等革命文物，打造综合红色文化体验基地，合理开发红色文化旅游线路。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

⑤博物馆旅游。整合现有的博物馆资源，建设“博物馆之城”。提升青岛市博物馆、青岛啤酒博物馆、海军博物馆、青岛纺织博物馆、青岛海产博物馆、奥帆博物馆旅游功能，建设青岛贝壳博物馆新馆等重点项目。支持本土大企业投资建设集企业历史文化展示、文创产品展销、用户亲身体验等功能于一体的主题博物馆；鼓励个人、民间团体兴建运营“小而精”的特色博物馆，壮大博物馆旅游业态规模。建设数字化博物馆，开发线上旅游体验项目。挖掘博物馆馆藏资源，提升策展办展水平，带动博物馆特色商店、特色文创产品等项目开发。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

⑥婚恋旅游。依托青岛历史文化街区资源，提升中山路天主教堂、大学路、太平角、八大关等系列婚恋旅游网红景点。依托邮轮、游艇等海洋旅游项目，设计青岛特色海上旅拍、蜜月游系列产品。依托海岸沙滩、红礁石等资源，开发滨海婚拍取景地。依托山、海、城等旅游资源，举办交友会、集体婚礼、婚庆博览会等婚恋旅游活动，擦亮青岛“海誓山盟·浪漫之都”城市名片。

鼓励特色度假酒店、高星级酒店创新开发特色婚庆婚宴、婚恋旅居等高端产品，构建多层次、有特色的婚恋旅游新业态。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

⑦自驾和旅居游。利用青岛山、海、城、河等资源优势，规划建设最美环山公路（崂山、大小珠山、大泽山、茶山等）、最美滨海公路（串联东部浪漫经典海岸、西部健康养生海岸、北部时尚艺术海岸）、最美河畔公路（大沽河），进一步完善提升沿途自驾和房车营地，打造特色公路旅游目的地。开发以山地自驾、滨海自驾、河畔自驾、城市自驾为代表的休闲自驾游、房车游新业态。依托山东省“仙境海岸”自驾六日游线路产品，重点打造“崂山-八大关-栈桥-黄岛金沙滩”等自驾两日游线路产品，丰富自驾游和房车旅游业态产品。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

⑧体育旅游。深度挖掘和整合体育、文旅资源，实施体育旅游精品示范工程。通过引进国内外高端体育赛事，开发帆船、帆板、马拉松、钓鱼、冰雪等体验性更强的产品，串联赛事活动、运动休闲、康体健身和体验观光等项目，打造优质体育旅游场景和精品线路；规范创建集特色化、规模化和品牌化于一体的省级体育旅游示范基地；组织申报中华体育文化优秀项目、中国体育旅游精品项目。（责任单位：市体育局、市文化和旅游局、各区市政府）

3. 拓展市场主体。实施文旅金融服务创新工程，新增与 3 家

以上金融机构建立战略合作关系，争创国家文化与金融合作示范区。探索设立文化和旅游金融服务中心，通过贷款贴息、保费补贴等方式加大市场主体信贷和保险支持力度。鼓励商业银行设立文旅特色专营机构，拓展企业融资渠道，支持文化和旅游产业投资基金发展。吸引文旅总部企业落户青岛，引进和培育文化旅游“独角兽”“瞪羚”企业，加快推动上合复星时光里文化科创区、地中海俱乐部高端度假综合体、对外文化贸易基地等项目签约落地。实施市场主体培育工程，推进市场化运作国有股权资源，加强区市协同，做强旅游集团、做优“青岛旅游”品牌；通过引进社会资本，统筹整合文化旅游资源，筹建股权多元化的大型文旅产业集团，推进资本运作，增强企业经营实力。重点支持3家以上本土优质企业高起点布局文旅板块，培育具有较强创意能力和发展潜力的中小微文化企业，建设创新与创业结合、孵化与投资结合、线上与线下结合的文旅服务平台。（责任单位：市文化和旅游局、市地方金融监督管理局、市国资委、市财政局、上合示范区、各区市政府）

（三）资源开发利用

1. 城市风貌保护利用。完成青岛德国总督楼旧址、基督教堂等文物建筑修缮工作并报请上级文物部门验收。推进历史街区配套设施建设及街区改造工作，完成李村路、上海路、四方路、济宁支路、德县路、黄岛路等29条道路的改造提升，分期实施中山路区域道路整治提升工作。完成博山路、易州路、四方路和上

海路 4 个街心休闲广场建设。基本完成长山路、上海路-武定路、济宁支路、黄台路和无棣路街区青年公寓项目建设施工。（责任单位：市住房城乡建设局、市文化和旅游局、市南区政府）

2. 历史文化保护利用。实施探源青岛工程，继续开展琅琊台遗址考古发掘工作，深度揭秘琅琊台遗址的形制结构和历史沿革。力争重启即墨故城遗址及六曲山墓群考古发掘工作，开展三里河遗址、祝家庄遗址考古勘探工作。推动非遗资源的产业化利用，组织开展非遗文创大赛，开发独具青岛特色的非遗旅游产品，争取非物质文化遗产展示体验馆立项开工。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

3. 工业文化遗产保护利用。将工业遗产再利用与城市功能提升相结合，融入城市旅游和公共活力空间，促进城市旅游服务功能的完善。打造青岛百年工业文化展示长廊，形成工业遗存活力更新带，设计胶济铁路沿线工业文化旅游展示线路。支持工业文化遗产建设主题博物馆，强化体验性、参与性。建设青岛海盐博物馆。（责任单位：市文化和旅游局、市工业和信息化局、各区市政府）

4. 海洋资源保护利用。推动灵山岛争创旅游民宿聚集区，加快推进小管岛保护性利用试点工作，推动竹岔岛保护性开发，与金沙滩、唐岛湾景区相结合，形成区域优势资源互补，推动海岛旅游区域联合发展。以奥帆中心为核心，向西开通至海底世界，向东开通经极地海洋世界至崂山太清码头的海上旅游航线，实现

多个景区联动互通，提升前海一线海上观光品质。（责任单位：市文化和旅游局、市海洋发展局、市交通运输局、各区市政府）

5. 山林资源保护利用。加强对山林景区的管理，督导严格执行有关山林法律法规及政策要求，加强调研论证，科学布局高品质山林文化旅游项目，保护好山林生态环境，防止过度旅游。配合开展好 60 个山头公园的整治工作，根据山头公园不同特点，挖掘山头历史元素和本土文化特色，制定山头公园文旅设施设置方案，提升山头公园休闲旅游品质。（责任单位：市园林和林业局、市文化和旅游局、各区市政府）

（四）宣传营销

1. 树立城市品牌形象。调动区市、企业和社会组织等各方资源，加大对“时尚青岛·活力之城”的品牌宣传推介力度，通过央视等媒体平台，宣传与强化新的青岛文化旅游 IP、吉祥物等，丰富城市文化旅游品牌形象内涵。对各区市旅游宣传品进行整合梳理，丰富完善多语种旅游宣传片、旅游地图、自驾游地图、旅游宣传折页等旅游宣传品，形成内容体系，并围绕内容开展事件营销，营造社会关注热点。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

2. 提升城市品牌质量。实施旅游服务质量提升计划，鼓励旅游服务企业进行个性化、亲情化、细微化服务。开展优质服务和文明旅游评选活动。发展壮大义务导游员、文明劝导员、卫生监督员、交通引导员等各类志愿者队伍。培育创建“十佳优质旅游

服务机构”“百个优质旅游服务团体”“千名优质旅游服务明星”等称号。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

3. 拓展城市营销渠道。联合景区、酒店（民宿）、旅行社、OTA 平台共同组建高层次营销联盟，整合联盟成员单位宣传营销资源，深入推进联合宣传推广工作。探索建立文旅营销发展基金，鼓励企业和社会组织联合开展营销活动。鼓励创新营销模式，定期开展优质营销策划及成果评选活动，对具有突出贡献的机构和个人给予奖励，鼓励和支持企业推出深度体验旅游产品。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

4. 加强国际营销推广。举办“国际友人@Qingdao”交流推广活动，持续打造文旅国际交流推广品牌。制定“一带一路”三年行动计划，举办中巴和俄语系国家旅游城市推介会。深化与港澳台文化旅游合作，协助举办青台两岸文旅产业大会，开展青岛-澳门文旅推广活动。推出“云·游中国—相约青岛”线上系列宣传。做好日韩等主要客源地市场宣传。（责任单位：市文化和旅游局、上合示范区、各区市政府）

5. 打造现代化营销服务平台。以“一中心三平台”为框架，建设智慧文旅大数据中心、政府数字监管平台、文旅公共服务平台和文旅企业服务平台，健全完善旅游数据采集、分析、发布、共享机制，实现“一部手机游青岛”。（责任单位：市文化和旅游局、市大数据局、各区市政府）

6. 提升精准营销能力。发挥微信、微博、脸书、推特等平台

作用，建设好新媒体传播自有平台，强化内容生产，开展事件营销。加强与区市和文旅企业新媒体账号的联动，与重点 OTA 平台开展合作，策划特色营销主题活动和线上线下促销活动，利用大 V、自媒体账号等进行裂变式传播。（责任单位：市文化和旅游局、各区政府）

（五）服务保障

1. 旅游基础设施建设。依托机场、火车站、重点景区等，高标准建设不超过 5 处城市旅游服务中心，并对符合条件的单位进行奖补。开展精品旅游景区创建工程，持续加强景区智慧化建设，完善旅游景区公共信息发布平台，为游客提供景区信息资讯、景点介绍、导游导览、地图导航、语音讲解、全景展示、在线游戏互动等服务，4A 级及以上旅游景区配备自助电子语音讲解系统，力争到 2022 年，全市建成精品旅游景区 12 家。（责任单位：市文化和旅游局、各区政府）

2. 旅游人力资源开发。充分运用人才政策，加大对文旅人才的引进力度，每年度举办文旅行业人才招聘会，通过高层次急需紧缺人才全职引进的方式，培育文旅人才“顶端优势”。支持各类社会主体通过岗位练兵、职业技能竞赛、现代学徒等方式培养技术技能专家，依托行业协会引进外地先进技术和经营理念，加强文旅行业人才教育和交流。用好高层次人才收入分配激励机制，提高人才待遇，增加城市对文旅人才的黏性。（责任单位：市文化和旅游局、市人力资源社会保障局、各区政府）

3. 强化导游管理。实施导游资格证书电子化改革，改进导游证审批管理，推动在审批过程中对导游与旅行社签订劳动合同及在行业组织注册情况实行告知承诺。为注册导游按灵活就业人员办理社会保险登记提供支持，鼓励导游按需投保综合执业商业保险产品，严肃查处以导游证注册为名收取费用行为。建立完善导游信用档案，建立红黑榜制度，探索将失信导游列入失信主体名单并实施信用惩戒。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

4. 旅游市场秩序整治。加强旅游服务标准培训，建立考核奖评机制，联合行业协会对旅游企业落实行业规范和服务标准情况进行考察评选，重点打造亲情化、个性化、精细化服务样板。建立健全旅行社质量管理体系，加大对旅行社等级评定的推广力度，引导旅行社公开旅游服务质量信息，发布旅游服务质量承诺，加快建立优质旅游服务承诺标识和管理制度。开展旅游市场专项整治行动，针对不合理低价游以及投诉热点，适时开展集中整治行动，查办一批典型案件。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

5. 加强政策支持。出台《关于促进青岛文化产业和旅游业高质量发展的意见》及配套措施，从培育壮大市场主体、鼓励企业创新研发、加快产业载体建设、丰富扩大产品供给、激发文旅消费潜力、优化产业发展生态等方面提出发展意见，并对符合条件的企业和项目给予补贴。贯彻人才强市战略，为引进人才提供“一对一”跟进式服务，指导驻青高校增设与文化旅游新业态相

关专业课程，推动校企联合培养文旅人才，努力实现职业规划课程与产业课堂有机融合，提升产才匹配度。（责任单位：市文化和旅游局、各区市政府）

三、组织保障

（一）加强组织领导。充分发挥全市旅游工作领导小组作用，加强统筹协调，明确责任分工，定期督促检查，确保各项重点任务和工程落到实处。

（二）完善工作机制。建立健全旅游统计、分析和信息发布制度，分析研判旅游业发展苗头性、倾向性问题，提高工作的前瞻性、针对性、时效性。

（三）强化宣传引导。大力宣传中央、省市“十四五”期间支持旅游业高质量发展的决策部署，旅游业的重要地位和作用以及典型经验做法，形成全社会持续关注、广泛支持的良好氛围。

