

北京市西城区人民政府文件

西政发〔2011〕17号

北京市西城区人民政府关于印发 北京市西城区促进旅游业发展实施意见的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，各有关单位：

现将《北京市西城区促进旅游业发展的实施意见》印发给你们，请认真贯彻落实。

二〇一一年六月二十五日

北京市西城区促进旅游业发展的实施意见

为贯彻落实《国务院关于加快旅游业发展的意见》（国发〔2009〕41号）和《北京市人民政府关于贯彻落实国务院加快发展旅游业文件的意见》（京政发〔2010〕28号），围绕西城区“十二五”时期“服务立区，金融强区，文化兴区”发展战略，按照区域定位中关于“建设国内外知名的商业中心和旅游地区”的要求，进一步提升西城区促进旅游业发展水平，结合实际，特提出如下实施意见：

一、总体目标和要求

（一）总体目标。

立足文化资源优势，大力发展都市旅游，引导深层次文化消费，打造以高端品质、文化时尚为特色的都市旅游核心区和京味文化体验区，展现首都功能核心区的品质和形象。

（二）基本要求。

纳入整体，优先发展。要以国际化、标准化、便利化和人性化为指导，按照整体打造旅游目的地的思维建设西城区，将旅游产业纳入全区整体发展战略，尤其要纳入文保区和产业园区的建设发展规划，优先考虑，同步建设，同步发展。

整合资源，特色发展。要适度扩大增量，重点盘活存量，以“皇城山水·北京人家”为主线，做好资源整合。立足古都文化、民俗文化资源优势，南北交融，坚持首都特点，突出西城特色，挖掘文化内涵，提升发展品质。

融合产业，共同发展。要加强与商业、文化、金融、科技等

行业之间的联动，延伸旅游产业链，大力发展吃、住、行、游、购、娱等六大要素，实现以旅游为载体的资源共享、市场共享、利益共享。

激发活力，创新发展。要创新旅游产业，促进体制机制，鼓励和支持驻区旅游从业单位参与旅游市场竞争，培育一批有实力、会竞争、能发展的市场主体。

以人为本，健康发展。要完善安全监管机制，推进诚信体系建设，打击非法经营活动，维护游客合法权益，营造安全有序的旅游市场秩序。

二、主要任务

西城区要大力发展旅游休闲经济，重点发展现代都市旅游、休闲度假、商务会展、会议奖励等高端旅游，满足北京高端旅游市场需求，构建与之相适应的旅游接待体系和公共服务体系。

（一）实施都市旅游精品打造工程，建设优质旅游景区。

要按照国家 5A 级景区标准，发掘北京中轴线西翼文化带资源。按照“三区两线多点”的空间布局，优化景区的管理体制和工作机制，重点打造什刹海历史文化旅游风景区、大栅栏—琉璃厂—天桥京味文化体验区、西单—金融街时尚消费休闲区等三大开放式景区，提升阜景文化景观街和大栅栏—琉璃厂文化商业街的文化吸引力。提升以名人故居、会馆、胡同和传统街区为核心的民俗旅游产品，深化皇城山水游、府邸坛庙游等皇家旅游产品。加快推进什刹海“一桥两庙”、广化寺和大栅栏观音寺等文化景点的建设，推动杨梅竹斜街等特色街巷环境整治和大栅栏—琉璃厂贯通工程，支持非物质文化遗产产业发展中心和安徽会馆开发

利用工程。提升三轮车胡同游等产品品质，鼓励利用家庭、院落建设“北京人家”，推出国际旅游访问点，开设体验式小剧场。探索社区景区融合发展模式，开发社区文化旅游线路，鼓励社区居民参与旅游共建共享，发展一批原汁原味的“第一人称”导游。推进低碳景区建设，倡导绿色旅游消费方式，完善慢行交通系统。深化西城区文明旅游景区创建活动，落实《全国文明风景旅游区评选和管理办法》的普及和宣传。

（二）实施公共服务体系完善工程，提供便捷旅游服务。

要将我区作为整体旅游目的地进行设计，全面提升旅游基础设施和公共服务水平。重点建设完善什刹海、金融街、西单、琉璃厂、大栅栏、天桥等6个地区的旅游标识导览系统，加快三大开放式景区停车场和无障碍设施、旅游厕所改造提升工程，推进建设通往主要景区的远端道路引导标识和停车引导标识。在什刹海、西单、大栅栏—琉璃厂—天桥三大旅游核心区建设集旅游咨询、文化展示、旅游创意商品展卖于一体的多功能游客服务中心。完善“中心一站一点”三级旅游咨询网络建设，继续探索引进社会力量合作建站机制。发挥“物联网”技术在服务游客方面的作用，建设基于路书设计工具的西城电子路书服务系统和基于移动智能终端的西城“随身游”公共服务系统，为游客提供多种自助服务选择和及时、时尚、便捷、个性化的旅游信息。推进旅游进社区，为社区居民提供优质便捷的旅游咨询服务。发展壮大旅游工作志愿者队伍，鼓励社区居民参与旅游接待和秩序管理，并将其纳入西城区志愿服务体系。

（三）实施住宿产业提升工程，建成梯级服务系统。

要深入研究西城区住宿业的市场需求和供给能力，优化产业结构，合理布局，分类指导，提高接待能力和服务水平，建成特色鲜明、层级分明、目标客源精准的住宿业服务体系。引进高端商务酒店入驻主要功能区。支持中低星级酒店走主题化、品质化、国际化道路，支持社会旅馆引入专业化酒店管理集团。鼓励引导什刹海历史文化旅游风景区、大栅栏—琉璃厂—天桥京味文化体验区和阜景文化景观街、白塔寺周边四合院旅馆申评“北京人家”。进一步完善沟通协调机制，加大对社会旅馆的管理力度，严格依法准入、退出。支持宾馆饭店实施节能节水减排工程，创建绿色环保企业。

（四）实施旅游形象营销工程，构筑现代营销网络。

要针对目标客源群体需求，开展精准营销，扩大消费。树立“大北京”概念，将西城的特色旅游产品融入北京市国际化旅游目的地信息服务体系和营销体系。吸引国际高端会议会展，与国内大型旅行社合作开发入境高端旅游市场，鼓励引导旅行社营销区域旅游产品，延长游客在西城的驻留时间。逐步用市场化手段将什刹海文化旅游节打造成为国际知名的旅游活动，聘请国际国内著名旅游组织负责人、旅游集团 CEO 和旅游专家作为政府高级旅游顾问，聘任一批国内外资深营销人员为“西城旅游专家”。推动数字信息化技术在旅游产业的应用，建设对全国乃至全球游客和旅游市场具有影响力的“京味文化旅游网”。

（五）实施创意产品开发工程，建设研发销售体系。

促进旅游创意产品开发，丰富特色旅游商品体系，满足游客购物需求。建立完善旅游创意商品的开发、生产和销售机制，推

动旅游纪念品向产业化和品牌化发展。依托德胜科技园工业设计创意产业基地和琉璃厂文化创意产业园区，充分利用中国工业设计红星奖品牌，积极创建中国旅游纪念品创意产业园区，打造北京乃至全国旅游商品的创意、研发、交易、展示中心。引导旅游景区研发景区专属旅游纪念品，鼓励企业和个人开发具有皇家文化和京味特色的主题旅游产品。举办“西城礼物”旅游创意商品大赛，推进4A级以上旅游景区设立与国际接轨的旅游商品销售中心。

（六）实施服务质量提升工程，加大市场监管力度。

全面提升旅游服务质量。以个性化服务为方向，督促旅游从业单位加大培训力度，定期开展旅游服务技能大赛，提升从业人员服务意识和服务水平。以品牌化为导向，打造合作平台，鼓励专业化旅游管理公司推进品牌连锁，促进旅游服务创新。以标准化为手段，开展标准评定工作，不断推进旅游景区（点）、住宿单位、旅行社标准化建设，提升旅游接待单位硬件设施和服务质量。推动数字信息化技术在旅游产业的应用，建设面对旅游市场的旅游信息服务平台和服务于旅游行政管理的行业监管与智能决策平台。

健全诚信评价、失信惩戒机制，加大对旅游企业及从业人员的监督管理。强化联合执法机制，重点查处黑车黑导游，规范“一日游”市场，维护旅游市场的良好秩序和形象；深化旅游安全综合保障机制，加强安全监管规范化、信息化建设，完善突发性公共事件预警系统和应急系统；进一步畅通旅游消费者投诉渠道，依法查处各种侵害消费者合法权益的违法违规行为。

三、保障措施

（一）推进旅游发展体制改革。

研究成立西城区旅游发展委员会，负责本区旅游发展统筹协调、产业促进和行业管理等工作。进一步增强统筹协调各方资源的职能。建立3个机制，一是区域旅游产业的统筹协调机制，建立与旅游产业相关的驻区单位、企业的协调机制，在统筹资源、开发产品、创新服务等方面加强协调配合；二是政府部门决策协调联动机制，旅游、商务、文化、市政、园林、科技、规划、国土、建设、交通、统计、税务等部门相互衔接决策联动；三是政府部门市场安全秩序监管协调联动机制，旅游、安监、发改、文化、卫生、城管、公安等相互协同管理联动。

（二）完善旅游产业支持政策。

深化落实《西城区促进旅游业发展的实施意见》，研究出台促进住宿业发展、鼓励旅行社营销、推进标准化建设等相关配套政策。突破发展瓶颈，提高发展质量，促进西城区旅游业健康发展。

（三）设立旅游产业引导资金。

区发展改革委要与区旅游局共同研究制订旅游重点项目指导目录，加大对旅游产业基础设施、公共配套设施和重点项目的投入，支持旅游企业进行节能减排改造；区财政局要设立旅游发展专项引导资金，资金投入机制要注重发挥专项资金的引导带动效应，支持区域旅游重点领域和重点项目。安排促进文化创意产业发展、促进中小企业发展、鼓励科技创新等政策资金，要对符

合条件的旅游企业给予支持。鼓励和促进民间和国际资本投资开发旅游产业，不断提高区域旅游的产业实力和国际化管理水平。

（四）发挥旅游行业协会作用。

建立健全旅游行业管理标准和自律机制，强化旅游行业协会作用，充分发挥其在规范市场秩序、维护行业形象、协调各方利益、提供公共服务等方面的功能，根据市旅游委安排，推进协会承担服务质量等级评定等相关工作。

各有关部门要提高对加快发展旅游业重要意义的认识，强化大旅游和综合性产业观念，把旅游业作为新兴产业和新的经济增长点加以培育、重点扶持，切实抓好本意见的贯彻落实。区旅游局负责综合协调，并会同有关部门进行业务指导和督促检查。各相关部门要充分发挥职能优势，加强协调配合，推动我区旅游业又好又快发展。

附件：北京市西城区促进旅游业发展实施意见工作分工
（2011—2015）

附件：

北京市西城区促进旅游业发展实施意见 工作分工（2011—2015）

按照“建设品牌突出、品质优良、品位高雅的国内外知名商业中心和重要旅游地区”的区域定位要求，西城区进一步提升促进旅游业发展水平，需要全区各部门的通力合作和共同努力。具体工作分工如下：

一、实施都市旅游精品打造工程，建设优质旅游景区

（一）提升以名人故居、会馆、胡同和传统街区为核心的民俗旅游产品，深化皇城山水游、府邸坛庙游等皇家旅游产品。

牵头部门：区旅游局、区文化委

参与部门：区园林绿化局、区政府民族宗教侨务办公室、各相关街道办事处等。

（二）提升三轮车胡同游等产品品质

牵头部门：什刹海街道办事处、区旅游局

参与部门：区发展改革委、区市政市容委、区政府法制办、西城工商分局、区质监局、西城交通支队、区城管监察大队、相关街道办事处等。

（三）鼓励利用家庭、院落建设“北京人家”，推出国际旅游访问点。

牵头部门：区旅游局、相关街道办事处

参与部门：区卫生局、区质监局、区政府外办、区社会办、

西城工商分局、西城规划分局、西城公安分局等。

（四）探索社区景区融合发展模式，鼓励社区居民参与旅游接待和秩序管理，发展壮大旅游工作志愿者队伍，发展一批原汁原味的“第一人称”导游。并将其纳入西城区志愿服务体系。

牵头部门：区社会办、团区委、区旅游局

参与部门：各相关街道办事处等。

（五）推进低碳景区建设，倡导绿色旅游消费方式，完善慢行交通系统。

牵头部门：区旅游局、区环保局、西城交通支队

参与部门：区发展改革委、区市政市容委、区商务委、区园林绿化局、区质监局、区城管监察大队、各相关街道办事处等。

（六）深化西城区文明旅游景区创建活动，落实《全国文明风景旅游区评选和管理办法》的普及和宣传。

牵头部门：区文明办

参与部门：区旅游局。

二、实施公共服务体系完善工程，提供便捷旅游服务

（七）重点建设完善什刹海、金融街、西单、琉璃厂、大栅栏、天桥等6个地区的旅游标识导览系统。

牵头部门：区旅游局、相关街道办事处

参与部门：区发展改革委、区市政市容委、区产业促进局、西城规划分局、西城交通支队、区园林绿化局等。

（八）建设三大景区停车场和无障碍设施

牵头部门：区市政市容委、相关街道办事处、区旅游局

参与部门：区发展改革委、区住房和城乡建设委、区产业促进局、西城规划分局、西城交通支队等。

（九）旅游厕所改造提升工程，

牵头部门：区旅游局、区市政市容委、相关街道办事处

参与部门：区发展改革委、西城规划分局等。

（十）推进建设通往景区的道路引导标识和停车引导系统。

牵头部门：西城交通支队、区旅游局

参与部门：区发展改革委、区市政市容委、区园林绿化局

（十一）完善“中心一站一点”三级旅游咨询网络建设，继续探索引进社会力量合作建站机制。在什刹海、西单、大柵栏—琉璃厂—天桥三大旅游核心区建设集旅游咨询、文化展示、旅游创意商品展卖于一体的多功能游客服务中心。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区发展改革委、区商务委、区文化委、区政府信息办、区产业促进局、西城规划分局、西城工商分局、相关街道办事处等。

（十二）发挥“物联网”技术在服务游客方面的作用，建设基于路书设计工具的西城电子路书服务系统和基于移动智能终端的西城“随身游”公共服务系统，为游客提供多种自助服务选择和及时、时尚、便捷、个性化的旅游信息。

牵头部门：区旅游局、区科委、区政府信息办

参与部门：区商务委、区文化委、西城工商分局、各相关街道办事处。

（十三）推进旅游进社区，为社区居民提供优质便捷旅游咨询服务。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区社会办、各相关街道办事处等。

三、实施住宿产业提升工程，建成梯级服务系统

（十四）深入研究西城区住宿业的市场需求和供给能力，优化产业结构，合理布局，分类指导，提高接待能力和服务水平，建成特色鲜明、层级分明、目标客源精准的住宿业服务体系。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区发展改革委、区财政局、区住房和城乡建设委、区商务委、区统计局、区卫生局、区质监局、西城工商分局、西城规划分局、西城国土分局、西城公安分局、西城消防支队、区发展服务中心、相关街道办事处等

（十五）引进高端商务酒店入驻主要功能区，支持中低星级酒店走主题化、品质化、国际化道路，支持社会旅馆引入专业化酒店管理集团。

牵头部门：区旅游局、区发展服务中心

参与部门：区发展改革委、区住房和城乡建设委、区商务委、区金融服务办、区财政局、区卫生局、区产业促进局、西城规划分局、西城国土分局、西城工商分局、相关街道办事处等。

（十六）鼓励引导什刹海历史文化旅游风景区、大栅栏一琉璃厂一天桥京味文化体验区和阜景文化景观街、白塔寺周边

四合院旅馆申评“北京人家”。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区卫生局、西城公安分局、区质监局、西城工商分局、相关街道办事处等。

（十七）支持宾馆饭店实施节能节水减排工程，创建绿色环保企业。

牵头部门：区发展改革委

参与部门：区住房和城乡建设委、区旅游局、区环保局、区质监局等。

四、实施旅游形象营销工程，构筑现代营销网络

（十八）与国内大型旅行社合作开发入境高端旅游市场，鼓励引导旅行社营销区域旅游产品，延长游客在西城的驻留时间。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区商务委、区文化委、区政府外办等

（十九）逐步用市场化手段将什刹海文化旅游节打造成为国际知名的旅游活动，吸引国际高端会议会展。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区商务委、区文化委、区政府外办、区产业促进局、区新闻中心、相关街道办事处等

（二十）聘请国际国内著名旅游组织负责人、旅游集团 CEO 和旅游专家作为政府高级旅游顾问，聘任一批国内外资深营销人员为“西城旅游专家”。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区委区政府研究室、区政府外办。

（二十一）推动数字信息化技术在旅游产业的应用，建设
对全国乃至全球游客和旅游市场具有影响力的“京味文化旅游
网”。

牵头部门：区政府信息办、区旅游局

参与部门：区发展改革委、区科委、区文化委等。

五、实施创意商品开发工程，建设研发销售体系

（二十二）建立完善旅游创意商品的开发、生产和销售机
制，推动旅游纪念品向产业化和品牌化发展。

牵头部门：区旅游局、区文创办

参与部门：区商务委、区文化委、区科委等。

（二十三）依托德胜科技园工业设计创意产业基地和琉璃
厂文化创意产业园区，打造北京乃至全国旅游商品的创意、研
发、交易、展示中心。

牵头部门：区产业促进局

参与部门：区商务委、区文化委、区旅游局、西城工商分
局、区发展服务中心等。

（二十四）引导和激发旅游景区研发景区专属旅游纪念品，
鼓励企业和个人开发具有皇家文化和京味特色的主题旅游产
品。举办“西城礼物”旅游创意商品大赛，推进4A级以上旅游
景区设立与国际接轨的旅游商品销售中心。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区文创办、区商务委、区文化委、西城工商分
局等。

六、实施服务质量提升工程，加大市场监管力度

（二十五）以个性化服务为方向，督促旅游从业单位加大培训力度，定期开展旅游服务技能大赛，提升从业人员服务意识和水平。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区质监局、区卫生局等。

（二十六）以品牌化为导向，打造合作平台，鼓励专业化旅游管理公司推进品牌连锁，促进旅游服务创新。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区商务委、西城工商分局、区发展服务中心等。

（二十七）以标准化、规范化为手段，开展标准评定工作，不断推进旅游景区（点）、住宿单位、旅行社标准化和规范化建设，提升旅游接待单位硬件设施和服务质量。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区政府法制办、区质监局、区卫生局、西城公安分局、西城消防支队等。

（二十八）推动数字信息化技术在旅游产业的应用，建设面对旅游市场的旅游信息服务平台和服务于旅游行政管理的行业监管与智能决策平台。

牵头部门：区旅游局、区政府信息办

参与部门：区科委。

（二十九）健全诚信评价、失信惩戒机制，加大对旅游企业及从业人员的监督管理。

牵头部门：西城工商分局

参与部门：区旅游局、区卫生局、西城公安分局、区城管监察大队、相关街道办事处等

（三十）强化联合执法机制，重点查处黑车黑导游，规范“一日游”市场，维护旅游市场的良好秩序和形象；加强安全监管规范化、信息化建设，完善突发性公共事件预警系统和应急系统；进一步畅通旅游消费者投诉渠道，依法查处各种侵害消费者权益的违法违规行为。

牵头部门：区旅游局

参与部门：西城公安分局、区市政市容委、区政府法制办、区应急办、西城工商分局、区质监局、区安监局、西城交通支队、西城消防支队、区城管监察大队、各相关街道办事处等。

七、保障措施

（三十一）推进旅游发展体制改革，成立西城区旅游发展委员会，进一步增强统筹协调各方资源的职能。

牵头部门：区人力社保局（区编办）、区旅游局

参与部门：区发展改革委、区住房和城乡建设委、区市政市容委、区商务委、区文化委、区科委、区政府法制办、西城规划分局、西城国土分局、西城工商分局、西城公安分局、区卫生局、区安监局、区统计局、区园林绿化局、区质监局、西城交通支队、西城消防支队、区城管监察大队、各相关街道办事处等

（三十二）完善旅游产业支持政策，深化落实《西城区促进旅游业发展的实施意见》，研究出台促进住宿业发展、鼓励旅行社营销、推进标准化建设等相关配套政策。突破发展瓶颈，

提高发展质量，促进西城区旅游业健康发展。

牵头部门：区旅游局、区发展改革委

参与部门：区财政局、区住房和城乡建设委、区市政市容委、区商务委、区文化委、区科委、区政府法制办、区政府信息办、西城规划分局、西城工商分局、区卫生局、区统计局、区安监局、西城交通支队、西城消防支队、区城管监察大队、各相关街道办事处等。

（三十三）设立旅游产业引导资金。区发展改革委与区旅游局共同研究制订旅游重点项目指导目录，加大对旅游产业基础设施、公共配套设施和重点项目的投入，支持旅游企业进行节能减排改造；区财政局要设立旅游发展专项引导资金，资金投入机制上注重发挥专项资金的引导带动效益，通过贷款贴息、项目补贴、政府重点采购、后期奖励等多种形式，支持区域旅游重点领域和重点项目。安排促进文化创意产业发展、促进中小企业发展、鼓励科技创新等政策资金，要对符合条件的旅游企业给予支持。鼓励和促进民间和国际资本投资开发旅游产业，不断提高区域旅游的产业实力和国际化管理水平。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区发展改革委、区科委、区商务委、区财政局、区文化委、区文创办、区发展服务中心等。

（三十四）发挥旅游行业协会作用。建立健全旅游行业管理标准和自律机制，强化旅游行业协会作用，充分发挥其在规范市场秩序、维护行业形象、协调各方利益、提供公共服务等方面的功能，根据市旅游委安排，推进协会承担服务质量等级

评定等相关工作。

牵头部门：区旅游局

参与部门：区旅游行业协会

主题词：旅游 发展 意见 通知

抄送 区委办公室、各部、委，区人大常委会办公室、各处、
室，区政协办公室，区公安分局，区人民法院，人民
检察院，区武装部。

北京市西城区人民政府办公室

2011 年 6 月 26 日印发
