附件

四溪沟景区创建基本情况

一、景区基本情况

峨眉山四溪沟景区距峨眉山市区35公里，距乐山市中区56公里，距成都双流机场150公里。位于世界自然文化双遗产峨眉山的后山龙池镇河心村。四溪沟景区占地面积约16平方公里，海拔高度850-1080米，典型的喀斯特地貌。景区所处峨眉南山，植被茂密，树茂林丰，山色葱郁，溪谷、瀑布遍布，景色宜人，生态环境十分优良，自然人文景观资源丰富。景区内的隐佛洞、老君洞核心溶洞资源已完成开发，溶洞内钟乳倒悬，石笋耸立，溶洞景观千姿百态。景区平均日照1000小时以上，夏天最高气温32摄氏度，避暑优势突出。峨眉山四溪沟景区是峨眉南山度假片区规划中重点生态游憩区项目，是峨眉南山生态旅游资源的重要组成部分。

二、创建情况

峨眉山市明确提出将峨眉南山生态优势转化为发展动能，通过发展康养度假+山地运动、冰雪旅游、观光农业“1+3”主导产业，把峨眉南山打造为世界级旅游度假区、生态发展示范区、乡村振兴样板区，峨眉山四溪沟景区是峨眉南山开发的重点推进项目。四溪沟景区由峨眉山市四溪沟旅游发展有限公司为建设和运营管理主体，负责旅游景区项目投资开发、建设、经营、服务工作，公司成立了由董事长任组长的创建国家3A级旅游景区领导工作小组,领导小组下设办公室和4个工作组，制定了《峨眉山四溪沟景区创建国家3A级旅游景区工作方案》，围绕“标准明确、任务明确、奖惩明确”三个目标开展景区品质提升工作，通过景观提升打造、景区内外交通、游览线路、公共服务配套、景区标识系统、旅游商品、内部管理制度建设等方面进行全方位的提升。

三、主要成效

（一）优化旅游交通环境。景区毗邻乐（山）汉（源）高速公路龙池段服务区，交通便利性高。景区在隆汉高速峨眉南山（龙池）出口、彭桥高速路口、峨眉山市区、龙池镇等重要交通节点均设置了明确的景区交通引导标识，方便游客快速准确地抵达。景区内部配备充足的停车位，停车场总面积超过1000平方米，其中主要的地表停车场经过水泥硬化处理，功能齐全，有专业的管理人员，设有明确的停车分区、停车线以及各种引导标识，充分保障游客的停车体验。

（二）完善基础设施和功能。景区针对游客中心进行了全面的提升改造，游客中心的建筑面积已扩大至210平方米，添置电脑触摸屏、资料架、手机充电设备、饮水机、雨伞、儿童椅、轮椅等各类设施，完善了游客休息区、咨询台、母婴室、投诉调解室、医务室、警务室等服务功能；对所有导视系统、标识标牌全部进行重新设计、制作与安装；对休息设施、垃圾箱、卫生间等进行了改造或完善。

（三）强化安全管理力度。景区成立了专门的安全管理机构，建立应急处置队伍，实行24小时值班巡逻；制定了安全工作预案，定期组织对地质灾害、突发公共卫生、突发事件、重特大事故、火灾等预案进行演练；公司还建立了电子安防系统和监控中心，为峨眉山四溪沟景区的安全提供了有力的保障。

（四）提升服务接待水平。景区重视人才培养工作，建立较为完善的人才培训制度，根据岗位要求，确定培训内容和形式。目前，员工年受训次数均在3次以上，受训面达100%。整个景区的管理水平和服务接待水平明显提高。

（五）加大景区环境整治。对景区环境卫生进行了全面整治，根据景区的山地特点，合理设置分类垃圾桶，建立完善的环卫设施和管理体系。保洁人员实行全天候保洁模式，采用流动清扫的方式，确保景区环境时刻保持清洁。积极引导和督促景区内各商家做好内部卫生工作，确保游客在景区内能够享受到整洁、卫生、舒适的旅游环境。落实景区生态环境保护机制，景区内空气质量、噪音指标和景区内区域地表水质量均达到国标标准，符合相关标准要求。

（六）实现通讯讯号全覆盖。针对山地型景区分布特征，在溶洞内增设通信信号，从而实现移动、电信、联通通信讯号全面覆盖景区，保证了通讯的便捷顺畅。游客中心增设邮政服务点，安置有邮箱，提供景区特色纪念封、明信片，提供特色邮政服务。

（七）规范景区消费环境。建立了完善的价格监管机制，确保景区内各项服务和商品的价格合理、透明。定期对景区内的商家进行价格检查，防止出现价格虚高或欺诈行为，保障游客的合法权益。建立了投诉处理机制，对游客的投诉进行及时处理，确保游客的权益得到保障。

（八）加强景区综合管理。四溪沟景区由峨眉山市四溪沟旅游发展有限公司进行统一管理，公司下设5个部门，制定有完善的游客接待、票务服务、市场营销、财务管理等规章制度，各岗位职责分明，在景区全体员工中严格贯彻执行。同时强化对客服务保障的管理措施，增设了投诉调解室，设置了投诉意见箱、投诉意见簿，在景区全景图、宣传资料上公开了景区投诉电话和旅游主管部门投诉电话，及时受理相关旅游投诉。

（九）增设智慧旅游服务。搭建智慧服务平台，开通四溪沟景区微信公众号，与携程、美团、抖音等多家在线平台合作，开放互联网咨询、购票等服务。

（十）积极开拓新业态新产品。景区目前按照一心五区的空间布局进行开发，一共涵盖溶洞探奇、山林拓展、溪谷游憩、美食、宿营、研学等22个新业态产品项目，围绕峨眉山的康养度假、生态休闲、地质研学等品类重点开发，打造峨眉南山新名片。目前，景区各类游乐设施不断更新完善，游客数量不断增长。

（十一）注重社区和谐共同发展。景区一直坚持多赢的开发建设理念，让项目所在地村民共享发展成果。一是吸纳当地居民到基地就业，统计显示基地员工中来自乐山、峨眉山的员工数量占全部员工的100%；二是以园区为旅游发展的龙头，带动社区居民提供配套餐饮、住宿等服务，获得旅游发展带来的经济效益。项目所在地村社及老百姓也积极支持公司的工作，整个景区的建设与管理工作呈现出积极、和谐的良好局面。

（十二）景区影响力不断攀升。景区在发展经营过程中，不断整合各类宣传渠道，深入开展宣传营销工作。围绕“云上峨眉·洞府四溪”定位，包装打造省级生态度假地以及地质探险目的地等项目品牌，爬山探洞、攀岩漂流、漫步幽谷、涉足浅溪、戏水湖泊、探险露营、亲子游玩等一个个有趣的项目，成为峨眉山旅游新的网红打卡地。