

统一社会信用代码

12620982MB18813056

事业单位法人年度报告书

(2019) 年度

单位名称 敦煌市阳关玉门关景区管理所

法定代表人 李磊

国家事业单位登记管理局制

《事业 单位 法人 证书》 登载 事项	单位名称	敦煌市阳关玉门关景区管理所	
	宗旨和 业务范围	负责阳关-玉门关景区的规划、保护、开发、建设及景区运营活动有效监管等管理工作	
	住 所	敦煌市莫高东路 405 号	
	法定代表人	李磊	
	开办资金	10.0 万元	
	经费来源	非财政补助	
	举办单位	敦煌市大景区管理委员会	
资产 损益 情况	净资产合计（所有者权益合计）		
	年初数（万元）	年末数（万元）	
	0	0	
网上名称	敦煌市阳关玉门关景区管理所	从业人数	1
对《条 例》和 实施细 则有关 变更登 记规定 的执行 情 况	上一年度，我单位遵守国家有关法律法规和《事业单位登记管理暂行条例》及其实施细则的规定，按照宗旨和业务范围开展相关活动，没有涉及办理变更登记的事项，没有违法违规等情况。		

开展业务活动情况

2019年，阳关-玉门关景区管理所在市委、市政府和大景区管委会的领导下，紧紧围绕“保护性开发，标准化建设，市场化运作，精细化管理，品牌化打造”的工作思路，主动作为谋发展，紧扣中心工作，狠抓景区发展薄弱环节，不断完善景区基础设施，优化旅游环境，规范服务标准，有效提升旅游服务质量，较好的完成了工作任务。

一、建机构，保运行，确保管理工作顺利开展

阳关-玉门关景区管理所负责阳关、玉门关景区的景区管理工作，受事业单位机构改革影响，工作人员暂时无法到位，单位机构设置工作进度缓慢，影响工作的正常运行。为保证工作职责的落实，多次与编办、人事部门对接，协调完成了单位机构登记、账户设立、人员三定方案报送等基础工作。与财政局国资部门协调，对阳关、玉门关景区资产、项目等进行梳理，厘清划转了部分景区资产。落实门票监管责任，实施景区门票售检分离监管模式，认真落实景区门票各项政策，全年兑现政府奖励性门票8498张，减免甘肃省省内门票21445张。积极推进景区三权分置管理模式，通过政府购买服务的方式将环卫保洁、绿化亮化、安保救援等景区服务类项目全部实行市场化运作，委托给运营公司进行经营，并制定了完善了具体考核管理

制度，逐步理顺与景区运营、服务、监督管理等方面的关系，三权分置工作得到了稳步推进。

二、推进景区项目规划建设，为景区发展夯实基础

玉门关、阳关景区是敦煌西线旅游的重要景点，世界文化遗产，国家、省文物重点保护单位，受文物保护规划编制工作滞后的影响，景区在招商引资、项目建设、旅游规划编制方面受到制约，为尽快解决规划滞后影响景区发展的问题，紧盯文物保护规划编制进度，配合推进《玉门关遗址文物保护规划》编制工作，积极促进景区项目开工建设落地实施。目前玉门关《文物保护规划》专家评审已经完成，规划已上报上级文物部门批复。在景区内实施的玉门关遗址展示利用基础设施提升工程，项目方案已经通过评审；投资 600 余万的玉门关电力设施的安装工程，已基本完成建设任务，年内即将投入运营，为景区下一步的发展奠定了基础。

三、狠抓景区标准化建设，努力提升景区服务水平

今年以来，针对阳关、玉门关景区运营、服务实际情况，认真组织开展景区大调研活动，坚持以问题为导向，聚焦靶心，坚持游客至上的服务理念，强化管理，狠抓阳关、玉门关景区的服务质量，努力提升景区服务水平。

1、加强景区工作人员的业务能力的培训，努力提升工作人员的服务素质。阳关、玉门关景区针对工作人员流动性大，服务意识不强、服务技能不高的实际问题，自我加压、自我完善，充分利用旅游淡季、每天工作晨会，认真开展职工业务能力集中培训，制定了景区工作人员《服务规范标准》和《应知应会手册》，全年开展各类集中培训 12 余次。同时，玉门关景区采取走出去向先进景区学、向景区同行学的方式，先后 3 次派运营公司管理人员到上海等地学习先进的景区管理经验，分批次派送景区讲解员到敦煌市博物馆进行讲解培训，组织开展讲解员技能大赛 1 次，有力提升景区讲解技能水平。

2、强化监管，提升服务标准，努力优化游览环境。按照旅游行业景区服务标准，结合全市开展的环境卫生整治活动和全国文明城市创建活动，不定期组织人员，对景区的服务标准进行督查，开展检查。严格落实景区环境卫生保洁标准，坚持做到景区的垃圾日产日清、景区洗手间、无恶臭、无蝇蛆、无污垢。加大了保洁频率，玉门关景区新购置了洒水车、平地机等保洁设备，每天对景区道路进行洒水降尘，对玉门关汉长城至河仓城之间的接驳道路进行整体维修，定期开展喷洒药物灭蚊工作。阳关景区结合环境整治和文

明城创建活动，对博物馆展厅部分墙面、木栈道、围栏进行了及时维修加固。合理区划服务功能，玉门关景区在原有功能区的布局上，对购物、休息、咨询、投诉、医疗、便民、讲解服务等功能进行重新区划，完善了旅游线路上标识导览系统，新增设大型的旅游导览标识牌 13 块，安装大型电子屏 2 块，购置 200 面汉代旗帜，对游客中心停车场到小方盘城的游览路径用旗帜进行亮化，做到“以旗导路”，既为景区增加了汉代文化底蕴，又方便了游客游览参观。

3、建立健全投诉受理处理机制，提升投诉处理反映能力。结合景区实际，制定游客投诉处理服务流程，在游客中心、售票处等游客聚集区域公布投诉电话，及时对投诉进行处理，做到“投诉电话有人接听，投诉事件有人负责，投诉事项有人处理”；并定期开展游客满意度调查工作，充分了解掌握游客需求，力争不让一件投诉出景区，不让一位游客受委屈。

四、补短板、增弱项，不断完善景区服务设施

受到文物保护政策法规的影响，阳关玉门关景区的景区开发建设，受到很大程度的制约，尤其玉门关景区游览设施、游览环境与玉门关景区的知名度严重不符，基础设施十分薄弱。面对景区发展存在的问题和短板，不等不靠，主动作为，努力解决。一是针对玉

门关景区绿化用水设施落后，供水不足的问题，通过积极协调水务部门投资 8 万元，对玉门关景区的绿化灌溉设施进行了改造，有效的改善了玉门关绿化灌溉条件。二是针对玉门关景区无垃圾处理场和垃圾外运设备的实际情况，积极与环保、财政国资、乡镇等部门对接，协调调用垃圾车一辆，彻底解决了玉门关垃圾处理的问题。三是积极争取项目的支持，通过敦煌世界地质公园地质遗迹保护项目，在玉门关景区投放垃圾桶 49 个，解决了景区垃圾桶不足的问题。四是积极协调工信部门，加强了景区网络信号的维护，目前在景区售票处、游客中心大厅、板房区域 4G 网络已经完成覆盖，同时可满足上千人上网需求，对游客的游览、消费带来了极大便利，有效改善了玉门关景区网络信号差，无法满足游客需求的问题。同时，积极向政府反映，申请资金 10 万元，接通了玉门关售票处到玉门关游客服务中心 10 公里的网络光纤，解决了检票口与区过远，检票系统闲置的问题。

五、开发研学项目，丰富旅游业态

今年以来，阳关、玉门关景区紧紧围绕国家研学游相关政策，依托阳关、玉门关深厚的两关文化资源优势，结合景区实际的现状，深入挖掘阳关、玉门关的边塞文化、军事文化、诗词文化，积极打造研学旅游体验

线路和项目，满足多元化的游客需求，努力丰富景区旅游业态。阳关、玉门关景区年初开始就着手汉服文化的谋划打造，为工作人员购买 200 余套汉服，在景区服务展示，让景区游客近距离感受汉代的氛围场景，阳关景区打造设立了壁画临摹、拓片制作、经书摹写、文创产品销售等于一体的阳关研学体验馆，开发阳关壮别、仿古制陶、诗词吟唱、等一系列研学活动和军事文化体验项目。积极开发市属学校、青海石油局基地学校及全国大学院校学生研学客源，接待各类徒步团、研学百余次，人数上 1.5 万人，被评为“中华非遗旅游目的地”。玉门关景区针对经营性项目少，业态布局单调的不利局面，积极策划新项目，开发汉服体验、汉餐品尝、简牍文化体验等项目。为满足游客购物、观赏等体验需求，玉门关景区积极对接外来资源，引进优势茶饮项目，新增加自主售货机、关城遗迹纪念章、共享望远镜等项目，满足了游客的购物、体验需求，为景区项目注入活力。

六、加强景区安全监管，杜绝安全事故发生

始终坚持安全第一、预防为主的方针，坚持从景区安全管理源头抓起，年初与景区签订了安全生产责任书，督促景区运营公司建立完善生产安全责任制体系，制定了事故应急救援预案、消防安全等预案，明

确了安全的主体责任和工作任务，在日常管理工作中，有计划、有针对性的开展游客高峰期应急、防火、运输项目、食品安全等涉及安全问题系统的排查，认真研判安全事故易发的风险点，确保及时发现隐患并整改。督促景区组织参加防火、消防等应急演练3次，年内景区无安全责任事故发生。

七、其他工作

配合完成世界地质公园的开园揭牌和世界地质公园的中期评估工作；配合做好宣传部组织的《我和我的祖国》等影视拍摄10余场次；配合市委市政府及旅游部门开展的各类论坛活动及重要接待20次。

相关资质 认可或执 业许可证 明文件及 有效期	无
绩 效 和 受奖惩及 诉讼投诉 情 况	无
接受捐赠 资助及其 使用情况	无
事业单位 委托意见	兹委托登记管理机关公示我单位年度报告书。 法定代表人:   公章: 2020年3月16日
举办单位 意见(含 保密审查 意 见)	该年度报告书情况属实, 并经保密审查, 可以向社会 公示  公章: 2020年3月16日

填表人: 秦凯 联系电话: 18925268164 报送日期: 2020年3月16日