上 海 市 文 化 和 旅 游 局 文 件

沪文旅[2026]202号

关于印发《上海市都市旅游创新发展“十五五”规划》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位:

经市政府同意，现将《上海市都市旅游创新发展“十五五”规划》印发给你们，请认真按照执行。

特此通知。

上海市文化和旅游局

2026年7月30日

上海市都市旅游创新发展“十五五”规划

“十五五”时期是上海市持续深化世界著名旅游城市建设的关键时期。根据《上海市国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》,制定本规划。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神,深入学习实践习近平文化思想,全面贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神和对上海工作重要指示要求,深化城景一体、全域旅游的供给侧结构性改革,完善现代旅游业体系,强化流量型城市入口、服务型经济引擎作用,把上海旅游业打造成战略性支柱产业、民生产业、幸福产业。

到2030年,上海旅游业全域构建旅游内容生产体系、旅游产品供给体系、旅游公共服务体系、旅游营销推广体系、旅游产业发展体系,力争跻身全球旅游第一方阵。**建设中国入境旅游第一站,**强化航空港、邮轮港国际枢纽门户功能,优化入境旅游便利化、品质化服务,培育世界级文旅IP,不断推出引领性产品业态,增强上海国际旅游吸引力,提升上海入境旅游第一站品质。**建设中国都市旅游首选地,**持续打响“一江一河”“建筑可阅读”“海派城市考古”“演艺大世界”等金字招牌,大力发展街区旅游、社区旅游、特色市集,焕新推出必游、必食、必购、必看系列产品,针对不同区域、不

同群体，研发差异化产品，吸引“天南海北”游客近悦远来。**建设文旅深度融合示范区**，策划“何以中国”“对话世界”“何谓海派”主题旅游精品，推出更多市民游客喜爱的文艺演出、文博大展、文体赛事，建设文化可感、体验可触、消费可及的都市文旅融合新场景，发展“文化＋旅游”“考古＋旅游”“非遗＋旅游”“工业＋旅游”等新业态，塑造都市文旅融合新形态。

上海市旅游“十五五”发展主要指标

序号	指标名称	2025 年	2030 年	属性
1	旅游总收入（亿元）	6723.65	9000	预期性
2	入境旅游者人次（万人次）	936.02	1000 以上	约束性
3	旅游产业增加值占全市 GDP 比重（%）	4.5	5	预期性
4	国家 AAAAA 级旅游景区（个）	5	7	预期性
5	国家级旅游度假区（个）	2	4	预期性
6	国家级旅游休闲街区（个）	7	12	预期性
7	市级及以上乡村旅游重点村（个）	80	100	预期性
8	社区景点（个）	50	100	预期性
9	游客满意度（%）	90	＞90	预期性
10	居民人均年出游次数（次）	/	8	预期性

二、主要任务

（一）城景一体构建都市旅游空间

1.建设“一江一河”世界级滨水旅游区。打造江河交汇世界客厅，以外滩、陆家嘴、北外滩为核心，提升都市风情、艺术展示、文化交流、休闲度假等场景能级，强化滨水步道、外白渡桥等城市交通节点，擘画世界级城市夜景画卷，打造都市风光展示秀带、都市文

化艺术走廊、都市休闲世界客厅。**建设时尚活力艺文水岸，**以徐汇西岸—前滩为核心，提升人文活动、文博展览、融合业态和旅游服务品质，优化全时旅游消费场景，建设文商旅体展融合的都市文艺时尚集群。**塑造浦江之心文博创链，**挖掘活化城市世博记忆和世博遗产，建设都市文化地标矩阵和文博演艺、休闲运动复合场景，展示城市文明、赋能城市发展、推动城市交流。**焕新百年工业新质秀岸，**聚焦杨浦滨江和复兴岛核心地带，建设上海博物馆北馆，提升复兴岛文旅功能，建好用好上海杨浦生活秀带国家文物保护利用示范区，建设人民城市文旅实践区。**打造苏州河文化艺术漫步区，**整合中共三大后中央局机关历史纪念馆、中国劳动组合书记部旧址、中共淞浦特委机关旧址等资源，依托艺术中心、画廊等场馆资源策划艺术展，构建红色文化体验带和艺术主题街区。**提升苏州河城市活力游憩区，**丰富华东政法大学、中山公园等区域的校园漫步、滨水休闲、人文叙事功能，打造以临空音乐公园至中环高架段为核心的时尚动感滨水走廊。**建设苏州河城市生活休闲区，**整合串联长风海洋世界、上海少年儿童图书馆(长风馆)、半马苏河公园、苏州河工业文明展示馆，打造亲子娱乐集聚区，提升莫干山路旅游休闲街区能级。**升级“一江一河”水上旅游带，**推动游览线路上下游延伸，开发多点停靠主题航线，促进“游船＋”水岸联动，拓展以码头为核心的亲水开放、生态共栖、文旅融合滨水空间，建立水岸联动智慧票务平台，策划文旅主题活动。

2.优化提升都市旅游经典游览区。浦东新区外环内区域以上

海科技馆、上海博物馆东馆、东方艺术中心等重要文化地标为核心，建设环世纪公园文旅功能引领区。黄浦区打造以“党的诞生地”为标志的红色文化旅游集群，构建以环人民广场地区为核心的演艺大世界品牌，建设“红色露天博物馆”和具有国际吸引力的演艺地标。静安区建设以南京西路为主轴的东方美学时尚文化秀场，塑造自然博物馆—苏河湾文旅消费生态圈，构建大宁片区演艺旅游集群。徐汇区推进“徐家汇—衡复—西岸滨江”空间贯通与协同发展，建设漕河泾、徐家汇、西岸滨江数字文娱体验高地。长宁区打造以番禺路、新华路、愚园路、武夷路等为核心的艺术文化旅游圈，建设虹桥时尚创意休闲圈。普陀区培育以海心剧院、真如古镇国家文保建筑等为核心的文化演艺消费圈，打造以鸿寿坊、统益里、泰来坊为代表的石库门里弄体验圈。虹口区构建以多伦路文化名人街为核心的文化漫步圈，联动打造今潮 8 弄—乍浦路影视风貌街旅游度假空间。杨浦区发挥“大学＋大厂”优势，打造五角场文旅创新高地，建设文博演艺轴，升级大学路旅游休闲街区。

3.推进开发都市旅游新兴拓展区。浦东新区外环外区域提升上海国际旅游度假区能级，活化更新横沔古镇，推动“东方乐城”招商建设，打造东方枢纽文旅门户和文化创新策源地。闵行区打造以召楼天地、浦江郊野公园等为核心的江南文化旅游新名片，提升环锦江乐园区域文旅功能，建设上海电竞文旅新场景。嘉定区建设以上海国际赛车场、汽车博览公园、国际汽车城为核心的汽车文化主题旅游区，优化“远香文化环”旅游休闲空间，打造南翔古镇

“国潮第一镇”。金山区建设以上海乐高乐园、芳香小镇等为核心的上海枫泾国际旅游度假区，构建滨海片区—城市沙滩—金山嘴渔村滨海休闲体验带，建设G320“江南古镇—缤纷乐园—田园乡村”文旅廊道。松江区打造以广富林文化遗址和仓城、府城、泗泾下塘为核心的“上海之根”文脉传承区，建设以优质影视文化资源为依托的影旅融合新高地，提升上海佘山国家旅游度假区能级，建设“浦江之首”乡村旅游集群。青浦区建设淀山湖世界级湖区，打造朱家角“中国古镇入境旅游第一站”，提升环国家会展中心都市旅游区能级，强化G318文旅主轴功能。奉贤区建设以“上海之鱼”为核心、生态廊道为依托的艺术新城，打造海湾国家森林公园、碧海金沙等体旅融合区，提升庄行农艺旅游组团功能。

4.打造长江河口旅游区。宝山区升级打造以长江口文化公园、长江口水上运动体验中心、滨江主题旅游街区等为核心的邮轮滨江带，推进邮轮、游船、游艇联动发展，建设一站式邮轮旅游目的地。创建大吴淞地区上海钢铁工业遗产保护利用创新实践区，强化吴淞创新城和南大智慧城双城联动，建设北上海城市微度假目的地。崇明区实施“长江文化+”战略，优化长兴—横沙片区工业旅游、海洋文化功能，构建环岛旅游景观道、骑行道，建设东滩自行车户外运动目的地。打造生态旅游地标，整合自然保护区、湿地公园等资源，建设以西沙明珠湖为核心的观光康养度假旅游区，形成以东平国家森林公园、花卉博览园为核心的疗愈特色森林度假旅游区。临港新片区加快引进文商旅体展重大项目，以上海滴水湖

旅游度假区为核心，拓展主题休闲度假空间。依托机械制造、生物医药、无人驾驶等先进制造业，丰富“临港智旅”工业旅游体验，打造集文化体验、休闲娱乐、科普教育于一体的综合性文旅高地。

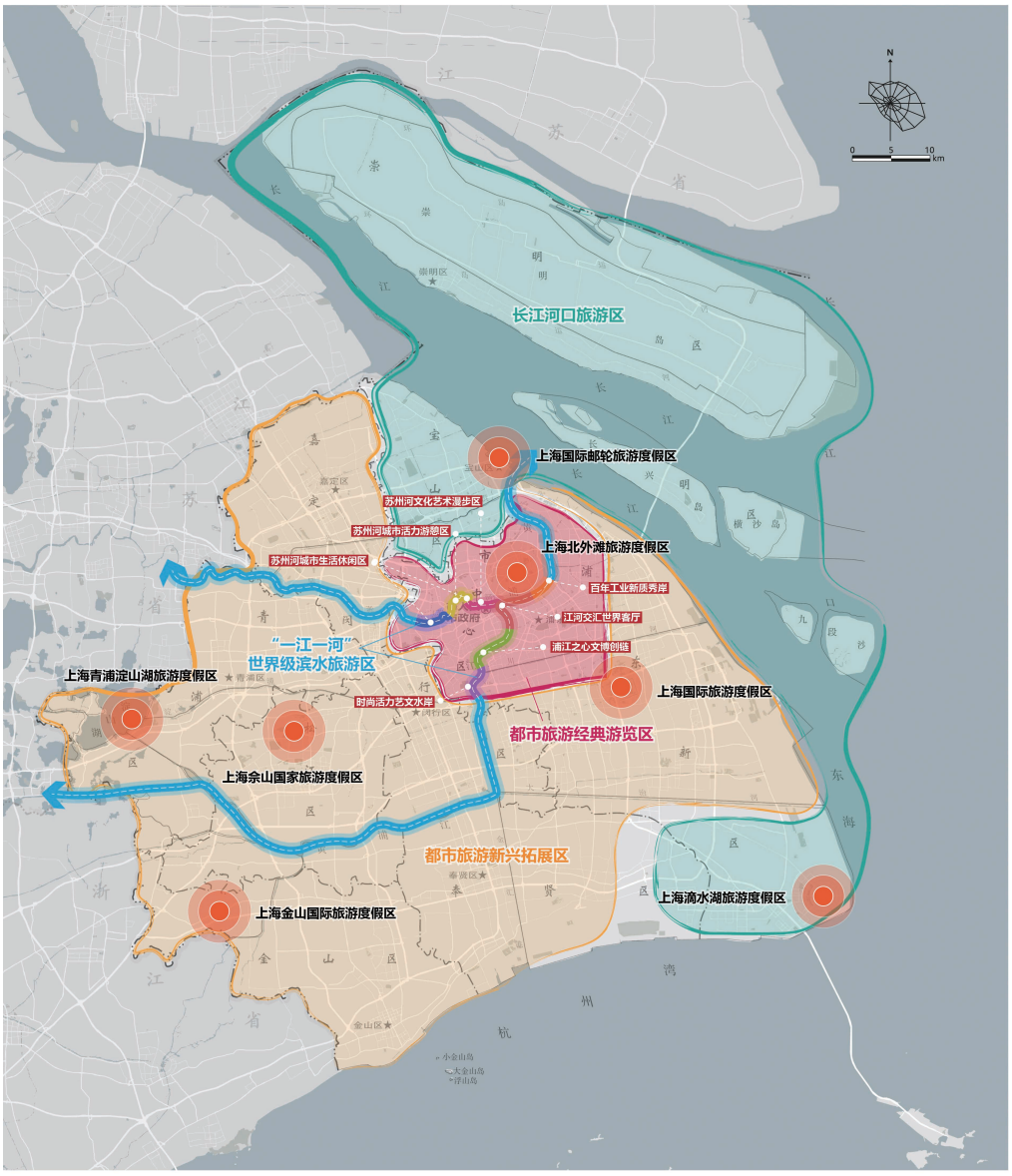


图　上海市旅游“十五五”发展空间布局图

专栏　都市旅游重点功能空间

梦享之地：上海国际旅游度假区。构建“一核四片”总体布局，发挥上海迪士尼乐园带动功能，实施规模化文旅开发，加快文商旅体展产业布局，建设文化演艺、数字文娱等体验项目。完善多层次度假设施，打造多日游旅游目的地、国际休闲度假引领区、具有示范意义的国际旅游城。

山水云间：上海佘山国家旅游度假区。加快沪派江南天马单元文旅开发，完善度假区旅游基础设施，布局文商旅体展重大项目，构建山水度假、人文休闲、乡村体验多元融合发展模式，建设国内领先的休闲度假旅游目的地。

摩登水韵：上海北外滩旅游度假区。丰富都市旅游度假功能，建设海派文化、影视旅游、“邮轮＋城市微旅行”等主题旅游产品，完善旅游标识导览体系，持续推出重大旅游活动，建设世界会客厅和都市旅游滨水区。

江海交汇：上海国际邮轮旅游度假区。升级吴淞口国际邮轮港的旅游产品和服务功能，建设滨江休闲观光带，推进“云游长滩”旅游线、长江口水上运动体验中心等项目，建设亚洲最大邮轮枢纽港、亚太邮轮运营总部基地。

湖映未来：上海滴水湖旅游度假区。围绕“国际风、未来感、海湖韵”发展格局，发挥耀雪冰雪世界、上海天文馆、上海海昌海洋公园等重大项目引领作用，加快引进高能级文商旅体展载体，打造科技旅游和工业旅游品牌线路，落地具有国际影响力的赛事活动。

世界湖区：上海青浦淀山湖旅游度假区。打造江南文化特色文旅地标，构建江南水乡古镇生态文化旅游圈，联动长三角高质量一体化发展示范区建设，合力推进“江南水乡、吴根越角”空间布局、线路联动和品牌打造，加快贯通环湖岸线，拓展岑卜村、张马村等沿湖乡村旅游节点，发展休闲露营、水上运动等业态。

童心筑梦：上海枫泾国际旅游度假区。强化上海乐高乐园周边亲子互动、主题度假等功能设施布局，建设枫泾旅游区周边艺术村，加快花开海上生态园等旅游资源提档升级，完善内外旅游交通组织，打造长三角亲子家庭度假目的地。

（二）百业联动促进旅游消费升级

5.提升文旅联动能级。依托文商旅体展常态化工作机制，市区联合、政企联手、区域联动，强化整体策划与资源统筹，深度联动“上海之夏”国际消费季、上海旅游节、上海马拉松、世界一级方程式锦标赛中国大奖赛、上海网球大师赛、中国上海国际艺术节、上海国际光影节、上海国际花卉节等节庆赛事活动。建立完善“门票＋”机制，鼓励节展赛会、文博演艺与旅游景区、商圈商户合作，开发通票、联票。赋能前滩体育公园、复兴岛、徐汇西岸滨江、东方绿舟等大型户外场所，举办各类音乐节、演唱会。加强市场化对接，建设一站式消费平台，推动平台机构和各类社会主体参与资源对接和

联动传播。

6.创新旅游消费场景。依托街区、商圈、文体场馆、酒店、商务楼宇、历史建筑等场所，嵌入式发展展览演出、文创快闪、文旅活动、赛事体验等业态。推动文博场馆实施延时开放、夜间开放，培育传统园林和滨水空间实景演出，打造“夜赏、夜购、夜食、夜游、夜娱、夜秀、夜读”好去处。指导老字号和非遗跨界创新，加大国潮新品开发力度。打造社区景点、街区小店、“村咖”等特色微场景，规范发展外摆经济、露台经济。鼓励机场、码头、车站建设市集、展演等复合消费场景，强化铁路上海西站旅游功能。

7.丰富跨界融合业态。激活“体育＋旅游”，支持引进品牌赛事、打造自主IP，培育“赛事＋”文旅嘉年华，策划“第二现场”文旅活动，建设一批体育旅游示范基地。壮大“购物＋旅游”，打造“必逛”“必购”品牌，丰富“上海礼物”品类，促进商业消费和文化体验、城市漫游联动发展。深化“会奖＋旅游”，引进国际性大型展会，培育企业参访、商贸交流和培训访学等业态，大力发展商务会奖旅游。培育“美食＋旅游”，打响“食在上海”环球美食品牌，定期发布美食清单和数字美食地图，策划美食旅游精品线路，赋能国际美食之都建设。引导旅游企业与医疗机构合作，有序推进国际医疗旅游发展。探索发展“低空＋旅游”和游艇旅游等新兴业态。

8.培育旅游消费环境。强化上海都市旅游卡平台功能，打造“一码畅游、一站惠民”旅游服务矩阵。依法开展未经许可经营旅行社业务、强迫购物、非法一日游、不合理低价游及“黄牛”倒票等

专项整治行动，坚决查处违法违规经营行为，净化“放心购”“放心游”环境。加强文旅、商务、交通等领域数据的实时共享和综合分析，引导金融机构健全完善客户评价、风控管理和动态信用调整机制。

（三）融合创新构建旅游产品体系

9.建设主题公园产品矩阵。优化空间安排、完善要素保障，“一园一策”推进主题公园项目提质升级。支持上海迪士尼乐园内容焕新和持续发展，更好释放都市旅游发展倍增效应，加快打造世界一流主题乐园。推动锦江乐园更新升级，平稳推进“哈利·波特制片厂之旅”项目建设运营。整体推进上海乐高乐园周边配套项目开发，加快建设亲子家庭度假目的地。焕新上海海昌海洋公园、欢乐谷、玛雅海滩水公园体验，培育上海影视乐园“戏剧＋生活”品牌。

10.做优特色旅游产品。发展红色旅游，彰显“党的诞生地、初心始发地、伟大建党精神孕育地”优势，开发红色研学游、大思政课、实景党课等项目，培育经典红色文创，优化红色旅游观光巴士线路。做优古镇旅游，挖掘地域文化、在地生活，差异化培育非遗市集、民俗活动、沉浸戏剧、休闲夜游等场景，焕新朱家角、南翔、泗泾等古镇“一镇一韵”文旅IP，合力推进新场古镇等江南水乡古镇联合申报世界文化遗产。升级工业旅游，做好以“一江一河”沿岸为重点的工业遗存活化利用，建设上海工业博物馆，诠释民族工业、近现代工业摇篮、老字号工厂品牌的“上海故事”。聚焦浦东张

江、临港新片区、闵行航天城、G60科创走廊、长兴岛等区域，推进航空航天、船舶制造、汽车工业、人工智能等大国重器和优势产业与旅游深度融合，培育一批工业旅游基地和精品线路。焕新乡村旅游，策划建设以乡村风貌、民俗文化、乡村生活为基底的沪派江南乡村旅游示范村落，推进乡村旅游整村运营，培育乡村旅游重点村(镇)。做强邮轮旅游，落实《上海市促进邮轮经济发展若干规定》，开发主题邮轮航线、中长邮轮航线和无目的地航线，丰富邮轮产品供给，优化智慧港口、便捷支付、离境退税和邮轮气象等服务，提升上海中国邮轮旅游发展示范区能级。

11.建设全龄旅游产品体系。提升银发旅游品质，丰富文博参访、社交娱乐、乐龄购物、中医文化等场景，培育“银发专线游”“银发寻访游”“银发微旅行”等精品线路，建设康养旅游目的地。丰富亲子旅游供给，开发三代同游、主题研学体验项目，优化亲子游精品线路，丰富寒暑假、春秋假旅游产品供给。升级年轻群体旅游产品，推出兴趣探索、城市漫游、场景体验等特色线路，鼓励发展动漫节展、影视快闪、音乐剧、脱口秀、小剧场等体验业态。

(四)文化铸魂推进文旅深度融合

12.丰富旅游文化内涵。培育弘扬城市文化，实施红色文化传承弘扬、海派文化研究传承、江南文化研究发掘、时尚文化培育发展系列工程。推动文艺创作再攀高峰，统筹推进文艺原创和优秀IP引进孵化，推出更多上海原创、上海制作、上海出品的精品力作。打造亚洲演艺之都，策划引进高流量、高声量、高质量精品演

出，吸引国际演艺项目在沪首演首秀，支持培育本土音乐节品牌。丰富都市文化业态，发展国风国潮、沉浸式演出和小剧场演出等新产品。

13.织密城市文化叙事场景。强化传承利用，加强优秀历史建筑、革命遗址和历史文化名镇(村)、历史文化街区等保护利用，丰富“考古＋旅游”“文物＋旅游”等体验，塑造历史文脉体验场景。加强品牌建设，持续打造“一江一河”“建筑可阅读”“海派城市考古”等文化IP，建设特色旅游休闲街区。打造非遗工坊，培育江南丝竹、海派木雕、上海剪纸、锣鼓书等非遗体验场景，焕新豫园灯会、龙华庙会等非遗活动。赋能城市更新，植入式培育艺术展览、主题社交、休闲娱乐等场景，推动历史建筑焕新、工业遗存再造、商业综合体转型。建设上海博物馆西馆，推进上海舞台艺术博物馆筹建工作。

14.推动文旅深度融合发展。大力弘扬红色文化，推动红色旅游与思政教育、艺术美育、社会实践深度融合，推进红色旅游场馆串珠成链。提高文博美术场馆策展能力，持续推出“何以中国”“对话世界”“何谓海派”等系列大展。打造时尚文旅秀场，举办中国时尚产业盛典，推出时尚和人文、艺术、建筑融合的城市微旅行线路。培育“影视＋文旅”“短视频＋文旅”等新业态，推出“跟着演出去旅行”“跟着文博去旅行”“跟着赛事去旅行”“跟着影视剧去旅行”“跟着微短剧去旅行”等主题产品。

(五)科技赋能焕新旅游发展基座

15.完善“沪小游”城市生活智能体。优化数据汇集，集聚全域文旅要素，提供文旅资讯。优化资源标签，规划个性化旅游攻略。优化旅游服务，开发城市中英文智能助手，完善多语种问答，推广人工智能实时翻译工具。优化资源联动，搭建旅游企业、科技企业合作平台，完善购票、预约等服务。优化场景集成，拓展“沪小游”在交通出行、气象保障、住宿服务、综合消费等综合场景的应用。

16.强化科技赋能旅游。推进文旅资源数字化开发，鼓励创作数字影像、沉浸式演艺、AIGC互动内容。创新技术应用场景，建设数字光影秀、虚拟展厅、机器人表演等新型体验形态，推动典籍活化和文化遗产数字复现，建设智慧文博场馆。支持企业跨界合作，建设产品测试和验证平台，培育旅游垂类模型，鼓励研发具有上海辨识度的文旅科技项目。

17.搭建智慧旅游管理体系。构建旅游监管智能体，整合旅游监测、假日管理、产业服务等业务场景，提高数字文旅中心智能化水平。打造旅游公共服务智能体，建立智能化旅游产品分发体系，优化旅游消费市场智能监测。强化人工智能文旅政务服务应用，健全大数据辅助科学决策机制。丰富旅游行业人工智能语料资源供给，高质量建设文旅行业数据集。

（六）系统升级建设入境旅游第一站

18.强化入境旅游枢纽门户功能。强化航空港、邮轮港枢纽门户功能，鼓励航空公司、邮轮企业加大运力投放，新开增开国际中远程及“一带一路”航线，开辟新兴旅游客源地。建好用好外籍人

员一站式综合服务中心、邮轮口岸支付服务便利中心，优化提升机场、邮轮口岸“第一窗口”服务品质。推动“航空＋铁路”“航空＋邮轮”联动联运，提升中转服务便捷度，精准研发入境游产品。

19.加强入境旅游全球营销。建设全球旅游推广体系，“一国一策”研究客源市场，开展多语种传播，差异化精准化供给旅游服务资讯、宣推城市旅游形象，提高“乐游上海”“Meet in Shanghai”媒体矩阵影响力。用好全球营销网络，鼓励相关平台和旅游企业加大海外市场推广力度，加强与主要客源国头部旅游平台合作。开展体验式、情感式营销，聘任国际旅游形象公益推广人和入境旅游观察员，引导相关机构邀请国际旅行达人、推广大使等宣推上海城市旅游。

20.优化入境旅游服务。健全入境旅游便利化服务体系，系统提升通关、通信、语言、购票、支付、免税退税等服务水平。建强“入境通”一站式智慧服务平台，引导航空公司、旅游企业提供多语种咨询、线路推荐、票务预订等服务。提升入境通信和上网服务水平，优化高频使用软件应用体验。升级语言服务体验，支持酒店、文博场馆、旅游景区、旅游咨询服务中心等增设多语种服务。改善入境旅游支付环境，支持机场、重点商圈等场景布设非接触式支付终端，便利国际支付工具运用。提升离境退税便捷度，扩大“即买即退”点位覆盖面。

（七）深化合作促进旅游交流互鉴

21.推进长三角旅游发展一体化。加强一体化品牌建设，协同

塑造“江南水乡客厅”文化品牌，联合建设长三角旅游目的地。推动一体化产品建设，开展双城、多城合作，丰富环长三角铁路旅游、公路旅游产品供给，策划开行铁路旅游主题专列、内河游轮主题航次，联手拓展银发游、红色游、古镇游、研学游市场。推进一体化市场建设，联手制定长三角区域旅游标准，构建旅游行政执法协作机制，联动推进长三角地区旅游投资和旅游消费提质扩容。

22.服务全国旅游发展。强化与相关省、区、市旅游合作，联手研发线路产品、培育主题IP，构建“一程多站”旅游模式，合力开拓国际国内旅游市场。加强与对口地区旅游合作，支持对口地区加强队伍建设、项目建设、市场建设。推进长江流域旅游合作，联合推进长江国家文化公园建设，共同打造长江国际黄金旅游带。

23.加强境内外旅游合作交流。推动联合国旅游组织在沪设立地区办事处，积极参与国际旅游组织的各项活动。用好海外中国文化中心、旅游办事处等渠道，深化与主要客源国旅游合作。加强与共建“一带一路”国家的旅游合作，深化建设丝绸之路国际艺术节联盟，开展“一带一路”文旅主题活动，强化国际友好城市旅游交流。依托沪港、沪澳合作会议和上海台北双城论坛等，强化与港澳台旅游合作。

（八）激活市场提升产业发展能级

24.推动传统产业强基焕新。引导旅游景区持续创新体验内容、升级旅游功能，丰富非遗、夜游等消费体验场景，完善各类要素配套，提升游客服务品质。指导上海野生动物园、上海辰山植物

园、上海动物园、上海枫泾旅游区、世博文化公园等旅游景区优化业态、提升品质。推进酒店智能化、主题化发展，鼓励植入文化、科技、艺术等内容，打造酒店文旅微枢纽，集成文旅服务，联动周边场景拓展旅游消费。推动旅行社个性化、特色化发展，开展定制化、小团游等服务，鼓励有条件企业拓展目的地运营管理项目，支持打造旅行社产业聚集地。

25.激发文旅市场投资活力。依托上海旅游投资促进大会和文旅营商通平台，服务旅游项目招商和重点旅游项目建设。健全重大旅游项目策划、招商引资统筹机制，搭建产业项目对接和旅游资源要素交易平台。指导头部旅游企业做大做强，提升全球资源配置力和市场整合力，培育链主型旅游企业、成长性领军企业和“专精特新”企业。优化旅游投资结构，促进跨界投资合作。

26.加强旅游企业全周期服务。深化旅游领域“高效办成一件事”改革，落实重点旅游企业“服务包”，完善免申即享、直达快享、容缺受理、告知承诺等机制。规范涉企行政检查，优化跨部门综合监管。建设文旅市场信用体系，探索信用分级分类监管，完善信用修复机制。

（九）全域优化提升旅游服务品质

27.贯通旅游服务与城市公共服务。聚焦交通枢纽、文体场馆、商业街区等重点区域，提供旅游咨询、外币兑换、行李寄存等服务。优化主题公园、热门场馆、重大活动举办地等周边配套，完善接驳巴士、夜间专线、地铁延时、行李直送等便民服务。加大公共

厕所、充电桩、信号基站供给，加强景区场馆和社会停车场、医疗服务点联动合作。更好发挥上海市城市运行管理中心功能，及时发布大客流提示，引导游客合理安排出游行程。健全无障碍设施和适老化设施，完善儿童友好和母婴友好服务设施，探索宠物友好服务。

28.完善旅游基础设施配套。健全旅游咨询服务网络，提高智能化、自助化、便捷化服务水平。建设城市旅游交通标识系统，以交通枢纽、主要道路、重要公共区域为节点，完善多语种导览导引标识标牌。鼓励旅游景区、旅游度假区等重点旅游功能区提升智慧导览水平，完善旅游停车场等服务设施。优化旅游小交通和城市大交通衔接，建设旅游定制公交和旅游风景道、骑行道、慢行步道体系。实施旅游厕所质量提升工程。

29.提升旅游服务专业化水平。引进培育旅游领军人才，培养创意策划、市场营销和多语种导游等专业人员，打造“城市推荐官”队伍，培训文旅带头人、乡村民宿管家等人才。夯实一线旅游服务队伍，开展星级旅游饭店服务技能竞赛和导游大赛，提升旅游志愿者服务水平。健全人才激励保障机制，优化人才引进培养机制与服务保障体系。

30.强化旅游服务质量管控。完善旅游服务质量评价体系，建立以游客为中心的质量评价体系和监测机制，建设快速响应的投诉反馈系统。加强旅游服务标准化建设，对接国际标准、突出地方特色，推动顶层设计与基层创新相结合，认证培育优质服务品牌。

提升景区场馆的游客接待能力，优化应急保障体制机制，针对性打通堵点难点。强化文旅服务窗口建设，树立文明形象，打造游客友好型城市。

三、保障措施

坚持和加强党对旅游工作的全面领导，建立健全本市旅游高质量发展统筹协调机制，常态化开展跨部门工作调度和专题会商。科学开展旅游统计，扎实做好规划评估和考核评价工作。更好发挥上海旅游发展专项资金撬动效应，用好地方政府专项债券资金等政策工具，加大对符合条件的文化和旅游类项目支持力度。探索开展“门票收益权质押”等融资模式，引导社会资本和金融资本加大投入。优化旅游项目土地供应，鼓励采取长期租赁、先租后让、租让结合、弹性年期出让等方式，提高土地调整行政审批效率。支持文旅数字内容创作、人工智能应用，优化文化文物事业单位文创开发收入分配激励试点政策。健全跨部门、跨地区旅游市场执法协作机制，开展常态化联合执法。细化“无感监管”对象清单和“无事不扰”事项清单，加强事中事后监管。健全应急保障机制，提升舆情应对、网络和数据安全保障能力。推广旅游电子合同，及时发布安全出游提示，营造良好旅游环境。

上海市文化和旅游局办公室　　2026年7月30日印发