

万州府办〔2017〕61号

**重庆市万州区人民政府办公室
关于印发万州区旅游市场秩序综合整治
工作方案的通知**

江南新区管委会，各镇乡（民族乡）人民政府，各街道办事处，区政府各部门，有关单位：

经区政府同意，现将《万州区旅游市场秩序综合整治工作方案》印发给你们，请认真遵照执行。

重庆市万州区人民政府办公室

2017年7月3日

万州区旅游市场环境秩序综合整治 工作方案

为认真贯彻落实全市旅游市场环境秩序综合整治会议精神，按照区委、区政府工作要求，切实加强全区旅游市场环境秩序综合整治工作，建立健全旅游市场环境秩序治理长效机制，维护辖区旅游市场环境秩序，特制订本工作方案。

一、工作目标

按照“统一领导、综合整治、部门分工、责任到人”的工作原则，加强执法检查，彻底整治旅游市场环境秩序中存在的突出问题，遏制各种违法违规行，努力营造风清气正、规范有序的旅游市场环境，切实保障旅游从业者和游客的合法权益，全面提升我区旅游服务质量和游客满意度，为旅游产业发展创造良好的市场环境，不断提升万州区旅游的良好形象。

二、组织机构

成立区旅游市场环境秩序综合整治工作协调小组(以下简称“协调小组”)。由区政府分管领导担任组长，区政府办公室、区委宣传部(区网信办)、区委统战部(区民宗侨台办)、区发展改革委、区财政局、区城乡建委、区交委、区农委、区商务局、区公安局、区人力社保局、区国土房管局、区环保局、区市政园林局、区水务局、区文化委、区移民局、区林业局、区旅游局、区

扶贫办、区公安消防支队、区国税局、区地税局、区工商分局、区质监局、区食药监分局及各镇乡街道、区广播电视台为成员单位。协调小组牵头负责统筹全区旅游市场环境综合整治工作的指导、协调和督查，建立健全旅游综合协调、旅游市场综合执法、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等综合机制。下设协调小组办公室在区旅游局，办公室主任由区旅游局局长兼任，负责领导小组日常工作。各成员单位指定一名联络员负责联络协调工作，根据各自职能职责承担相应的工作任务，相互配合、形成合力，全力推进旅游市场环境秩序综合整治工作。

三、整治时间

本次综合整治行动工作为期6个月，时间为2017年7月至12月底。

四、整治范围和内容

全区旅行社、导游领队、电商网站、游船、游乐场所、宾馆、餐饮酒店、景区景点、以及所有与旅游有关的购物场所、交通运输、环境卫生及安全设施等。

(一) 旅游景区(点)。景区(点)范围内标识标牌系统不规范、安全管理规章制度不健全，安全管理不达标；小摊小贩乱摆摊设点、尾随兜售；经营项目管理不到位；环境卫生状况差，服务意识淡薄，服务态度恶劣；不按相关规定聘用或委派持证讲解人员等情形。

(二) 旅游饭店(宾馆)、乡村旅游酒店。设施设备条件差、

卫生状况差、管理滞后、服务质量不达标；存在严重安全隐患；旅客投诉较多；不按规定进行住宿登记；不按规定开具正规发票；乱杀价、乱涨价进行恶性竞争扰乱旅游市场环境秩序等情形。

（三）食品安全卫生。“三防”设施不改善，除“四害”措施不得力；工作人员无健康证；服务质量、周边环境卫生达不到要求，以及食品药品安全存在安全隐患等情形。

（四）旅游商品购物场所。制假售假、以假充真、以次充好、质次价高、短斤少两、出售变质商品或虚假宣传；诱导旅游者购物；销售假冒伪劣旅游商品，强行拉客宰客，欺诈诱骗等损害游客利益行为。

（五）旅游交通。出租车甩客、拒载、宰客；无合法经营资格从事旅游客运业务或带“病”运营；超载运营，疲劳驾驶、无证驾驶等危及游客安全；出租车及公交车工作人员服务意识淡薄；交通安全设施陈旧；占道经营等情形。

（六）旅游广告。景区沿线户外广告牌匾和落地广告不规范，个人或俱乐部通过微信、微博、QQ群非法组织户外旅游活动等。

（七）旅行社。无资质经营旅游业务的市场主体、旅游合同不规范、不合理低价游、虚假广告、“黑车”、“黑导”；旅行社部门承包挂靠；导游服务质量低劣，擅自改变行程，增加自费项目、强迫消费等情形。

（八）旅游厕所。旅游厕所建设不按标准，管理不规范，设施设备不达标，清扫不干净、有异味等。

五、整治步骤

按照国家旅游局和市旅游局要求实施旅游市场环境秩序整顿“升级行动”，开展旅游市场环境秩序暑期整顿、秋冬会战专项行动，加强暗访暗查。

（一）暑期整顿行动（2017年7-8月）

一是综合执法检查：由区旅游市场环境秩序综合整治工作协调小组统筹，区旅游局、区发展改革委、区公安局、区交委、区商务局、区工商分局、区质监局、区食药监分局等有关部门组成综合执法检查组进行综合检查。二是专项执法检查：按照各部门职责分工，区旅游市场环境秩序综合整治工作领导小组负责协调，组织相关部门在本行业内开展涉旅工作专项执法检查。

（二）秋冬会战行动（2017年9-12月）

主要任务是认真研究分析新形势下旅游市场环境秩序的规律和特点，进一步健全旅游综合监管工作机制，巩固整治成果，实现旅游市场监管的规范化、长效化。

六、任务分解

按照“属地管理”和“谁审批谁负责”的原则，有关部门要在行政权力清单和责任清单的基础上，根据各自职能职责，细化工作措施，落实旅游市场综合整治责任。通过政府公告、政府网站、公开通报等方式，向社会公布有关部门职能职责、法律依据、实施主体、执法权限、监督方式等事项。加强旅游市场违法违规行为的信息沟通和共享，全面提升综合监管效率和治理效果。

（一）区旅游局牵头事项

1. 召开会议安排部署旅游市场秩序综合整治工作任务。

2. 建立旅游要素诚信管理机制。对旅行社、导游员、星级酒店、A级景区等旅游企业和从业人员，采取诚信契约、合同信用、公众评价、媒体监督、等级评定、年底考核等措施，加强旅游行业自律。

3. 建立旅行社和导游领队电子监管平台，对辖区内旅行社组团和导游服务实施全程电子监管。

4. 规范旅游企业产品宣传、招徕及发布行为，产品发布不得违反法律法规规定及有关标准，不得使用“豪华”“超豪华”“准星级”等误导性表述。

5. 规范使用旅游产品合同格式。严格按照国家工商总局和国家旅游局制定的示范合同文本，禁止使用合同以外的其他约定形式；工作人员需履行合同重要内容告知责任，设计《合同内容告知书》作为合同附件由游客签字确认。

6. 依法建立健全旅行社的准入和退出机制。严格旅行社准入审批，实行旅行社资质等级评定、日常检查和年度考核制度；对挂靠承包、经营“不合理低价游”产品、不履行合同约定等违法违规企业，依法依规从重从快从严处罚。

7. 创新导游管理体制，加大对导游司陪人员的素质提升，查处“黑车”“黑导”、导游司陪人员擅自变更行程、收取高额回扣、服务态度恶劣、辱骂旅游者等行为。

8. 加强星级饭店检查力度，按照星级标准进行规范经营。

9. 负责依法承担规范旅游市场秩序、监督管理服务质量、维护旅游消费者和经营者合法权益的统筹协调工作。

10. 加强对区内旅行社购买旅行社责任险的监督检查，确保区内旅行社投保率达到 100%。

11. 负责旅游厕所建设与管理工作的统筹协调，持续深入抓好厕所革命。

12. 依法查处未取得相应旅行社业务经营许可和超范围经营旅游业务的行为。

（二）区工商分局牵头事项

1. 依法查处旅游市场经营主体的商业贿赂和滥用市场支配地位、滥用行政权力排除限制竞争等垄断违法行为（价格垄断行为除外）。

2. 依法查处旅游市场经营主体利用广告或其它方式，对销售的商品（含服务）质量、性能、用途、获奖情况、售前售后服务等进行虚假宣传的违法行为。

3. 定期对在各种媒体上发布的旅游广告进行监测并依法查处违法行为。

4. 依法查处无照从事旅游经营业务的行为。

5. 依法查处销售假冒伪劣旅游商品的行为。

（三）区发展改革委牵头事项

1. 指导旅游企业加强价格管理工作,严肃查处景区等旅游企

业不严格执行价格政策的行为。

2. 依法查处未按规定进行价格公示、实行明码标价行为。

3. 依法查处不执行政府定价，擅自增设收费项目、提高门票价格的行为。

4. 依法查处除法律、行政法规及国家政策规定以外，向消费者强制代收其他费用的行为。

5. 依法查处未按规定对未成年人等特定群体落实价格减免优惠政策的行为。

6. 依法查处存在价格欺诈等侵害消费者合法权益的违法违规行为。

（四）区公安局牵头事项

1. 开展旅游景区的社会治安综合治理，维护社会秩序，加强旅游区巡逻防范。

2. 查处涉及旅游行业的各类治安及商业贿赂案件，保障政府行政执法的正常开展。

3. 加强对旅游区道路交通安全监管，做好游客高峰期景区周边交通秩序的引导和规范。

4. 加强对酒店过夜游客登记管理，严格实行“一客一证”。

（五）区交委牵头事项

1. 加强对游船及旅游客运车辆经营企业的行业监管，按照有关法规和规章的要求，严把市场准入关，严格执法，促进企业进一步规范经营行为，维护市场秩序。

2. 公布我区旅游船只基本信息，加强对游船安全、服务质量的监管。

3. 查处出租汽车不按规定使用计价器、文明用语，车容车貌等不文明、不符合要求的行为。

4. 查处非法、超越行政许可范围从事旅游运输的行为。

（六）区国税局、区地税局牵头事项

1. 组织开展旅游企业经营管理者税法宣传教育工作，督促检查旅游企业依法诚信纳税。

2. 严厉查处旅游企业偷逃税行为，防止税款流失。

3. 在旅游景区景点、餐饮、购物等旅游经营企业全面实行税控制度，遏制高额回扣、偷税漏税、欺客宰客等不正当竞争行为。

（七）区食药监分局牵头事项

1. 加大涉旅餐饮单位食品安全卫生监管，严防游客发生食物中毒事件。

2. 查处涉旅服务单位售卖假冒伪劣、过期食品药品的行为。

3. 查处涉旅食品、药品经营单位无证经营的行为。

（八）区质监局牵头事项

1. 加大旅游商品生产加工环节质量监督抽查力度。

2. 严厉打击生产假冒伪劣旅游商品行为。

3. 加大对旅游大型游乐设施等特种设备的安全监管力度。

（九）区市政园林局牵头事项

1. 在滨湖公园旅游景点和游客流动量大的区域完善及提档升级停车位设施，为游客提供更加便利的服务。

2. 规范滨湖公园公厕管理，完善公厕配置。

3. 依法查处滨江环湖内乱摆摊点、占道经营等扰乱旅游市场环境 and 市场秩序的行为。

（十）区文化委（体育局）牵头事项

1. 负责对经营高危险性体育项目活动进行管理。

2. 负责对违反体育经营活动准入条件和行业标准事项的投诉处理和案件查处。

3. 负责旅游演出、娱乐场所、文化经营活动等方面的投诉处理和案件查处。

（十一）区网信办牵头事项

1. 依法对电信和互联网等信息通信服务实行监管，督促电信企业落实信息安全管理责任，配合处理网上虚假旅游广告信息等。

2. 依法清理网上虚假旅游信息，依法查处各类发布虚假旅游信息，误导、欺诈消费者的违法违规网站和账号等行为。

（十二）各镇乡街道牵头事项

负责组织开展本行政区域旅游市场监督管理工作，加强游客投诉处理，加强对乡村旅游点的安全监管，维护良好的旅游市场秩序。不断提升乡村旅游的品质内涵，加强辖区环境整治、垃圾清运、污水处理。加强对乡村旅游经营户的管理和门头店招的规

范。

七、工作要求

(一) 相关单位要根据整治内容，加强部门协调配合、上下联动，制定此次旅游市场综合整治具体实施方案，要明确任务、逐项分解、责任到人，并明确具体整治内容完成时限。

(二) 相关单位要采取巡查、抽查、暗访等多种形式，深入重点旅游景区景点、旅行社、旅游交通运输企业、宾馆酒店、休闲娱乐场所等旅游市场一线，大密度地开展综合执法检查，对综合整治期间扰乱旅游市场的违法违规行为 and 重大涉旅投诉要严格追责、一查到底、依法从重处理，对涉及触犯刑律的违法行为，要及时移交司法部门处理。

(三) 相关单位要在每阶段行动结束次月 25 日前向区旅游市场环境秩序综合整治工作协调小组办公室书面报送阶段开展综合整治工作情况和案件查处情况。旅游市场环境秩序整治协调小组将对各部门和各镇乡街道的整治落实情况进行定期不定期的检查、通报，对在旅游市场综合整治过程中拖延、推诿扯皮、不作为、乱作为的单位和个人进行通报批评，对先进单位和个人进行表扬。

抄送：区委各部委，区人大办公室，区政协办公室，万州经开区办公室，区法院，区检察院，区人武部，各民主党派区委，区工商联，各人民团体。