



重庆市永川区人民政府办公室 关于印发永川区加强旅游市场综合监管 工作方案的通知

永川府办发〔2019〕127号

各镇人民政府、街道办事处，区政府有关部门，有关单位：

《永川区加强旅游市场综合监管工作方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

重庆市永川区人民政府办公室

2019年10月21日



永川区加强旅游市场综合监管工作方案

为进一步规范旅游市场秩序，加强对全区旅游市场的监管，引导旅游企业诚信经营、规范执业，保障旅游者的合法权益，建立完善旅游综合管理体系，切实解决当前旅游市场存在的突出问题，根据《中华人民共和国旅游法》和《重庆市旅游条例》，结合我区实际，特制定本方案。

一、指导思想

以打造区域休闲旅游目的地为目标，建立完善我区旅游市场综合监管机制，增强监管合力，进一步规范旅游市场秩序，切实维护旅游者合法权益，促进我区旅游业持续健康发展。

二、工作目标

深入贯彻实施《中华人民共和国旅游法》，推进旅游市场综合治理，规范旅游市场秩序，提升旅游服务水平，提高旅游服务综合满意度。建立健全权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管长效机制，形成政府主导、部门联动、行业自律、齐抓共管的工作格局，营造诚信经营、公平竞争、文明有序、高效便捷的旅游市场环境。

三、工作机构



成立旅游市场综合监管工作小组。组长由区政府分管旅游的副区长担任，成员由区文化旅游委、区发展改革委、区公安局、区司法局、区交通局、区商务委、区市场监管局、区网信办等单位的主要负责人组成。其职责为：建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游市场综合执法、旅游投诉统一受理等综合监管机制，统筹实施旅游市场秩序整治和规范。工作小组下设办公室在区文化旅游委，办公室主任由区文化旅游委主任兼任，负责旅游市场综合监管的日常工作；各成员单位指定一名联络员负责联络协调工作。工作小组定期组织成员单位召开旅游市场综合监管工作专题会议，通报旅游市场监管情况，安排部署旅游市场监管工作。

四、工作重点

（一）落实企业主体责任

各旅游企业要依法规范经营。旅行社要规范签订旅游合同，禁止出现超范围经营、“不合理低价游”、强迫消费等违法违规行为；景区要认真做好价格公示，向旅游者及时公布旅游服务信息，提供优质的旅游服务；餐饮、住宿等企业要明码实价、质价相符，切实提高旅游服务品质；旅游购物点要自觉抵制商业贿赂，禁止欺诈强迫购物等违法行为；导游人员不得擅自变更旅游行程或中止旅游服务，不得向旅游者索要小费和诱骗、强迫或变相强迫旅



游者购物或参加另行付费项目；交通企业要依法取得旅游客运资质，着力提升旅游客运服务水平，保障旅游者安全出行。

（二）加强社会公众监督

切实发挥“12345”政府服务热线和全区旅游投诉平台的作用，加强社会公众监督。聘请人大代表、政协委员及社会各界人士作为旅游行风监督员，不定期开展明查暗访，对旅游经营者和旅游市场秩序进行监督。充分发挥区级旅游行业协会作用，加强行业自律。利用永川电视台、新闻社及有关网络媒体，加强文明旅游宣传，建立有效机制提醒旅游者遵守旅游文明行为公约和出行守则，防范各类旅游消费陷阱，自觉抵制参加“不合理低价游”。落实不文明行为记录制度，结合公众监督和媒体监督，及时曝光扰乱旅游市场秩序的典型事件。

（三）制定旅游市场综合监管责任清单

按照“统一领导、部门协同、各方联动”的原则，组织实施全区整治和规范旅游市场秩序工作，各成员单位按照职能分工，落实旅游市场综合监督责任清单，并通过政府公告、政府网站、公开通报等方式向社会公示。要加强旅游市场违法违规行为的信息沟通和共享。

区文化旅游委：负责牵头组织旅游市场秩序整治工作；依法监管旅游服务质量、维护旅游者和旅游经营者的合法权益；依法



重庆市永川区人民政府行政规范性文件

监管和查处组织“不合理低价游”、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等违法违规行为；参与打击涉及旅游行业的“黑车”“黑店”“黑导游”等非法行为；牵头治理旅游不文明行为；依法受理和转办旅游投诉案件；加强对营业性演出、娱乐场所文化经营活动等方面的投诉处理和案件查处工作。

区发展改革委：负责制定利用公共资源建设的景区门票价格及景区内交通运输服务价格。

区公安局：负责依法打击在旅游景区、旅游交通站点等侵犯旅游者权益的违法犯罪团伙，及时查处强迫消费、敲诈勒索等违法犯罪行为。

区司法局：负责加强对旅游市场综合监管执法资格培训。

区交通局：负责道路运输市场监管，依法查处违法违规行为；参与实施交通运输部门在管养公路范围设置旅游景区交通标志等。

区商务委：负责推动旅游商务领域信用建设；依法加强旅游商贸的行政执法监管和商务举报投诉受理；依法参与打击旅游餐饮、旅游住宿、“农家乐”等经营主体侵犯旅游者合法权益的违法违规行为 and 旅游商业欺诈、纪念品市场侵权假冒等违法违规行为。

区市场监管局：负责查处旅游市场中的虚假广告、虚假或引



人误解的宣传、销售假冒伪劣商品、利用合同格式条款侵害消费者合法权益、垄断行为、商业贿赂等不正当竞争行为及其他违法违规行为等；依法对旅游场所大型游乐设施、电梯等特种设备实施安全监管，对涉及特种设备安全的投诉举报及违法违规行为进行调查处理等；依法加强景区、酒店等食品经营单位食品安全监督管理工作，依法受理旅游景区、酒店等食品经营单位食品安全投诉案件；负责旅游市场价格行为监管，严肃查处旅游行业经营者不执行政府定价和政府指导价、不按规定明码标价、欺诈宰客、低价倾销以及滥用市场支配地位、价格垄断等违法违规行为，充分发挥“12358”价格举报系统作用，依法受理旅游者对价格违法行为的投诉举报，整顿规范旅游市场价格秩序等。

区网信办：会同区文化旅游委，依法清理和整顿网上旅游信息发布行为，依法查处各类发布虚假旅游消息、误导及欺诈消费者的违法违规网站、微信公众号平台等网络载体。

（四）健全旅游投诉受理机制

设立全区统一的旅游投诉受理机构。由区文化旅游委牵头负责全区旅游投诉的受理工作，及时转办其职责外的涉旅投诉，并及时跟踪督办。区公安局、区市场监管局、区发展改革委、区交通局、区商务委等相关单位负责其职责范围内的投诉处理工作。向社会公开发布统一的旅游投诉电话，确保投诉电话 24 小时畅



通，依法受理旅游投诉，积极引导旅游者通过司法诉讼、人民调解等途径解决旅游纠纷，化解旅游矛盾。

（五）完善旅游联合执法机制

进一步完善旅游联合执法机制，按照“部门联动，统一协作”的原则，大力开展联合执法工作。工作小组要定期组织各成员单位召开联席会议，通报和分析我区旅游市场现状和存在的问题，针对突出问题，开展专项联合执法检查，全面提升综合监管效率和治理效果。工作小组各成员单位要通过联合执法严厉打击旅行社承包经营、挂靠经营、超范围经营、“不合理低价游”、欺诈强迫购物、发布虚假旅游广告、诱骗旅游者不合理消费和“黑车”、“黑导”等违法违规行为。旅游市场相关执法部门与公安局要建立案情通报机制，及时查处侵害旅游者权益的违法犯罪行为。建立旅游市场执法随机抽查机制，综合运用行政处罚、信用惩戒等措施，加大对失信行为的惩戒力度，促进相关市场主体自觉守法。

（六）逐步建立旅游服务质量评价机制

区文化旅游委要严格落实旅游服务质量等级评定退出机制，对达不到相应质量标准的A级旅游景区、星级旅游饭店、星级“乡村时光”农家旅舍，坚决降低或取消其质量等级。各成员单位要认真梳理和查找涉及的游客对市容市貌、人文环境、公共卫生、社会安全、景区景点、餐饮业、交通、购物环境等方面的意见，



切实加以整改、完善和提高，着力提升游客满意度。各成员单位要依据《重庆市人民政府办公厅关于印发重庆市标准化体系建设发展规划（2016—2020年）的通知》（渝府办发〔2016〕69号），根据自身职责探索建立和健全住宿、餐饮、景区、交通等服务质量等级认定制度。

（七）强化旅游法制建设

加强《中华人民共和国旅游法》《重庆市旅游条例》等法律法规的普法宣传，加大对旅游经营者和从业人员的普法教育力度，督促其依法依规、诚实守信经营。加强旅游出行和维权公益宣传，提升旅游者依法维权、理性消费的能力。积极引导旅游者文明出游、合法维权。加强旅游执法队伍建设，强化对旅游市场综合监管执法人员的执法资格培训和法制教育培训。结合我区实际，按照国家 and 全市旅游市场执法改革工作安排，有序推进我区旅游市场综合行政执法体制改革工作。

（八）严格规范执法行为

严格执行旅游行政执法裁量权基准制度。重大行政处罚决定实施合法性审查。按照市政府的统一要求和部署，进一步细化、量化行政裁量标准，合理规范裁量种类、幅度。制定严格的旅游市场综合监管执法记录制度，对影响旅游市场秩序的重大事件实行督办问责。



(九) 加大监督和考核力度

区政府督查办将对我区旅游市场秩序整治和服务质量提升工作进行督查督办，并将各成员单位工作推进情况作为重要指标纳入年度工作考核。对接到旅游投诉举报查处不及时、不依法开展旅游行政执法工作，以及滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为依法追究 responsibility。

五、工作要求

(一) 提高认识，完善机制。各单位要充分认识旅游业健康发展对树立我区旅游形象，促进经济社会健康持续发展的重要作用，加强组织领导，明确落实责任，细化工作措施。各成员单位要明确分管领导和负责科室，联合开展旅游市场综合监管工作，着力营造良好的旅游环境。

(二) 联动配合，加强监管。各成员单位确定重点整治目标，制定具体实施方案，加强部门联动配合，集中力量开展专项整治行动。严把市场准入关，有效遏制旅游市场各种违法违规行为，提高旅游服务质量和旅游服务综合满意度，营造规范有序的旅游市场环境。

(三) 强化宣传，树立典型。区文化旅游委要注重加强宣传引导，加快旅游诚信体系建设，探索建立旅游“黑名单”制度，及时发布旅游信用信息。利用电视、网络等媒体渠道，及时通报旅

游市场监管信息，剖析正反面典型事例，宣传先进事迹，维护我区良好的旅游形象，确保旅游市场健康规范有序发展。

六、其他

本通知印发之日起施行，《重庆市永川区人民政府办公室关于印发永川区加强旅游市场综合监管工作方案的通知》（永川府办发〔2016〕98号）同时废止。