

桓台县人民政府办公室

关于加强旅游市场综合监管的通知

桓政办发〔2016〕51号

各镇人民政府，城区街道办事处，县政府各部门，各有关单位：

为贯彻落实《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（国办发〔2016〕5号）、《山东省人民政府办公厅关于贯彻国办发〔2016〕5号文件加强旅游市场综合监管的通知》（鲁政办发〔2016〕48号）和《淄博市人民政府办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（淄政办发〔2016〕5号）要求，加快建立责权明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管机制，进一步规范旅游市场秩序，提高旅游服务质量，经县政府同意，现就加强旅游市场综合监管有关事项通知如下。

一、工作目标

以打造人民群众满意的旅游市场环境为宗旨，着力规范旅游市场秩序，提升旅游服务质量，形成“政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的工作格局，营造文明、有序、安全、便捷、高效的旅游环境，逐步实现市场有序、竞争有序、管理有序、出游有序的目标。

二、职责分工

（一）旅游部门：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责任；负责牵头组织对旅游市场秩序的整治工作；负责对组织“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的监管和查处；负责联合相关部门组织查处“黑社”、“黑导”等非法经营行为；主动配合参与打击涉及旅游行业的“黑车”、“黑店”等非法经营行为；负责对涉及其他职能部门职责的投诉及案件进行转办等。

（二）经济和信息化部门：督促电信企业和旅游互联网企业落实网络与信息安全管理责任，配合开展旅游网络环境和信息治理，配合处理网上虚假旅游广告信息等。

（三）公安部门：依法严厉打击在旅游景区、旅游交通站点等侵害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等。

（四）人力资源和社会保障部门：督促旅游企业落实《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，指导旅行社依法与所聘导游员签订劳动合同；整治旅游企业拒付、拖欠导游人员劳动报酬和违反社保有关规定的行为。

（五）交通运输部门：对取得道路运输经营许可的旅游客运经营者投诉案件进行查处；对本部门在管养公路沿线范围内依法设置的景

区、景点指示牌被遮挡的投诉进行处理；依法打击未取得许可擅自从事或者超范围从事旅游客运经营的行为；整治道路旅游客运市场秩序，依法查处道路旅游客运经营者违反道路运输法规、规章的经营行为。

（六）林业部门：负责森林公园、自然保护区等市场监管工作；整治旅游景区违法占用、毁坏林地（湿地），旅游企业或从业人员非法破坏森林资源和倒卖野生动物等问题。

（七）财贸部门：发挥打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作领导小组办公室的职能作用，协调有关成员单位，针对旅游商品市场侵权假冒问题，加大市场监管力度，维护消费者合法权益等。

（八）民族宗教部门：负责旅游景区（点）宗教活动场所秩序的维护和整治；重点查处在非宗教活动场所开展宗教活动及非宗教教职人员在依法登记的宗教活动场所内从事“烧高香”等欺骗游客、借教敛财等违法活动；会同有关部门依法处理在旅游景区假冒宗教教职人员的行为。

（九）工商部门：依法查处旅游市场中的违法广告及虚假宣传行为；查处餐饮、购物、景区、娱乐等旅游市场存在的商业贿赂及“黑社”、“黑店”等各类旅游经营者违法经营行为；对向旅游者销售不合格商品或在商品中掺假或者以假充真、以次充好、以不合格商品冒充合格商品的投诉处理和案件进行查处；查处旅游企业合同及商标侵权违法行为；依法监管旅行社违反工商登记法律法规的行为等。

（十）质监部门：负责旅游市场购物点计量器具以及出租车计价器等计量违法行为投诉处理和案件查处；查处生产假冒伪劣旅游产品的违法行为；依法对旅游场所大型游乐设施、客运索道等特种设备实施安全监察，查处旅游景区景点客运索道、大型游乐设施、电梯、非公路用旅游观光车辆等特种设备的违法使用行为。

（十一）食品药品监管部门：负责旅游饭店、旅游餐馆、旅游景区的旅游餐饮服务经营许可，组织开展餐饮服务单位日常监督检查工作，负责旅游景区及周边食品药品生产经营单位涉及食品药品质量安全的投诉处理和案件查处。

（十二）物价部门：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、欺诈宰客等问题。充分发挥“12358”价格举报系统的作用，依法受理游客对价格违法行为的投诉举报，切实保护消费者合法权益，整顿规范旅游市场价格秩序等。

（十三）文化部门：负责对旅游演出、娱乐场所文化经营活动、旅游市场出版物经营活动等方面的投诉处理和案件查处等。

（十四）税务部门：在合作办税的框架内，依法承担组织实施法律法规规定的税、费征收管理责任，力争税款应收尽收；依照法定职权和程序对从事旅游市场经营的纳税人偷逃税款、虚开发票等税收违法行为进行严厉查处，对涉嫌犯罪的依法移送司法机关处理。

三、保障措施

（一）加强组织领导。建立桓台县旅游市场综合监管联席会议制度,旅游、经信、公安、人力资源社会保障、交通、林业、财贸、民族宗教、工商、质监、食品药品监管、物价、文化市场执法、国税、地税等部门为成员单位,办公室设在县旅游局,具体负责旅游市场综合监管的指导、协调、监督等。每半年由旅游部门负责召集一次旅游市场综合监管联席会议,特殊情况可临时动议召集,主要研究确定全县年度旅游市场综合治理工作重点及重大事项,提出旅游市场监管方面的建议。各镇(办)要落实属地责任,健全旅游执法协调配合、案件联合查办、旅游投诉受理等工作机制,统筹旅游市场秩序整治工作。

（二）建立工作协调机制。旅游市场综合监管联席会议成员单位要加强对旅游市场秩序的督导检查,对影响旅游市场秩序的重大事件要实行督办制度,对整治不力、监管不到位的,实行问责。建立联合执法检查 and 投诉受理工作有效协调机制,由旅游部门牵头联合相关部门在“十一”黄金周、“五一”小长假、暑期等旅游旺季对旅游市场秩序进行联合监督检查,及时查处影响重大的旅游违法违规案件。联席会议各成员单位可根据自身职责分别开展旅游市场的日常监管和执法。各成员单位要在官方网站及时发布旅游市场综合治理工作情况,接受社会监督,加强信息沟通,实现信息共享。

（三）强化综合执法和属地监管。结合全省综合行政执法改革,建立旅游综合监管主体责任清单和问责机制,进一步明确监管工作职

责，建立健全旅游执法机构，强化旅游质监执法队伍建设。切实落实投诉处理、市场检查、行政处罚等属地监管责任。

（四）提供技术支撑。积极做好经费保障工作，利用智慧桓台大数据平台，整合集成涉旅数据、自主采集相关数据信息，开展旅游市场舆情分析。建立旅游市场综合监管技术装备，建立执法过程记录制度，提高执法的现代化、科技化水平。

（五）引导企业自律。落实企业主体责任，积极开展法律法规宣传培训，引导企业诚实守信，规范经营，提高服务质量，维护旅游安全。各旅游企业要积极适应经济发展新常态，自觉调整经营模式，为游客提供优质的旅游服务。

（六）加大舆论宣传。利用旅游投诉举报网络平台，曝光典型案例，宣传整治成效，凝聚优化提升旅游环境的正能量。高度重视舆情应对工作，对群众反映的问题和新闻媒体关注的热点，迅速反馈，及时回应。积极倡导文明旅游，开展文明旅游宣传活动，发挥旅游志愿者的监督作用，共同维护良好的旅游市场秩序。

桓台县人民政府办公室

2016年11月25日