

临沂市人民政府办公室

关于加强旅游市场综合监管的通知

临政办发〔2017〕8号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游度假区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

为进一步规范旅游市场秩序，提高旅游服务质量，加快创建国家全域旅游示范市，根据《山东省人民政府办公厅关于贯彻落实国办发〔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），现就加强全市旅游市场综合监管通知如下：

一、加强组织领导

充分发挥临沂市旅游工作联席会议作用，定期研究部署相关工作；市旅游发展委员会牵头负责加强旅游市场综合监管的指导、协调、监督等工作。各级政府要建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等工作机制，将旅游市场秩序整治和服务质量提升工作纳入政府质量工作考核。

二、加强属地管理

各级政府要按照属地管理原则，加强对本行政区域内旅游市场综合监管工作的领导，统筹旅游市场秩序整治工作，全面

落实市场秩序责任制。对接到旅游投诉举报查处不及时、不依法对旅游违法行为实施处罚的、涉嫌犯罪案件不移送的，以及在履行监督管理职责中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，要依法依规追究有关单位和人员的责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

三、加强部门监管

制定旅游市场综合监管责任清单，向社会公开旅游部门及相关部门职能、法律依据、实施主体、执法权限、监督方式等事项。进一步加强部门间对旅游市场违法违规行为的信息沟通，强化联合执法，提升综合监管效率和治理效果。

（一）市旅游发展委员会：负责旅游市场监管的综合协调工作，牵头组织旅游市场秩序的整治，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；负责对涉及其他职能部门职责的投诉及案件进行转办等。

（二）市公安局：依法监督、检查、指导各旅游景区景点的内部安全保卫工作；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，及时查处强迫交易、诈骗、敲诈勒索、扰乱公共场所秩序等违法犯罪行为；对旅游景点消

防设施的配备情况、水源供给情况、用火用电情况、消防通道和安全疏散出口畅通情况等重点检查，指导旅游景点组织开展消防安全培训和灭火疏散演练，提高工作人员火灾防范意识、安全意识、责任意识。

（三）市工商局：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私拿回扣、商业贿赂及“黑社”“黑店”等各类旅游经营者违法经营行为；对向游客销售不合格商品或在商品中掺假、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。

（四）市交通运输局：对取得道路运输经营许可证的旅游客运经营者投诉案件进行查处；负责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。

（五）市水利局：负责水利风景区旅游秩序的维护和管理，对水利风景区保护管理工作进行监督检查。

（六）市商务局：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，针对旅游购物场所、旅游纪念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。

（七）市文化市场管理执法局：负责对旅游演出、娱乐场所、艺术品、出版物、电影放映等方面文化经营活动的投诉处理和案件查处。

（八）市国税局、市地税局：负责旅游企业经营管理者税法宣传教育工作；对旅游经营者不开发票、虚开发票、使用虚假发票等违反税收法律法规的投诉处理和案件进行查处；整治旅行社及分支机构、宾馆、饭店、旅游景点、导游、司机等旅游企业和个人违反税收法律法规的行为。

（九）市质监局：对旅游场所的客运索道、大型游乐设施、电梯、非公路用旅游观光车等特种设备，依法实施安全监察工作；依法查处非法安装、使用特种设备以及特种设备作业人员无证上岗等行为；保障特种设备安全运行，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。

（十）市物价局：负责旅游市场价格行为监管，切实保护消费者合法权益，整顿规范旅游市场价格秩序等。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，以及达成垄断协议、滥用市场支配地位等问题。充分发挥“12358”价格举报系统作用，依法受理游客对价格违法行为的投诉举报。

（十一）市网信办：协助旅游部门依法清理网上虚假旅游信息，查处发布各类误导、欺诈消费者等虚假旅游信息的违法

违规网站和账号等。

（十二）市渔业局：负责休闲渔业示范点等旅游市场秩序的维护和整治。

（十三）市体育局：负责对经营高危险体育项目的监管，加强对体育公园等体育活动场所旅游市场秩序的监管。

（十四）市民航局：依法承担航空运输和通用航空市场监管责任；依法查处民用航空企业侵害航空消费者权益的行为，维护旅游者机票退改签的合法权益，负责处理机票纠纷问题；配合旅游部门共同治理旅游不文明行为等。

（十五）市人社局：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。

（十六）市林业局：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。

（十七）市卫计委：依法整治旅游景区、旅游宾馆住宿等公共场所的卫生管理情况。

（十八）市食品药品监督管理局：依法查处未经食品经营许可或超许可范围从事餐饮经营行为；查处违反《食品安全法》规定，经营不符合质量标准、有毒有害食品等不规范经营行为；规范整治餐饮加工场所环境不整洁、操作流程不合理等行为。

（十九）市民族宗教局：负责依法查处旅游景区（点）宗教活动场所及教职人员诱导游客“烧高香”等欺骗游客、借教敛财等违法行为；会同有关部门依法处理旅游景区（点）内未经审批私自建设宗教活动场所或其他宗教设施、假冒宗教教职人员等行为。

（二十）市农业局：负责休闲农业和乡村旅游示范点、农业生态观光园、休闲农业园区业主和从业人员的技术指导，督导业主及从业人员遵守与旅游相关的法律法规，保护游客权益。

（二十一）市城市管理局：负责城市及景区周边市容市貌、环境卫生、城市秩序的规范治理，重点查处占道经营、乱倒垃圾和乱搭乱建等违规行为。

四、加强旅游市场综合监管

（一）建立联合执法机制。各级旅游部门要牵头组织相关部门在旅游黄金周、小长假、寒暑假等旅游高峰时段进行旅游市场联合监督检查，对影响重大的案件及时启动综合执法。各有关单位要根据职责分别开展旅游市场的日常监管和执法。在综合执法、联合检查、各部门日常监管执法中以及在处理举报、投诉时，发现违反法律规定行为的，应当在法定时限内作出处理。对不属于本部门职责范围的事项，应当及时书面通知并移交有关部门查处。案件查处后，接案部门应当向转案部门通报处理结果。

（二）规范旅游市场秩序。进一步规范旅游市场秩序、监督管理服务质量、维护旅游消费者和经营者合法权益，加强对旅游市场秩序的整治工作。严厉查处旅行社为招徕、组织旅游者发布的低价信息，以及虚假宣传、误导旅游者等行为。打击旅行社以不合理的低价组织旅游活动，强迫旅游者通过安排购物或者另行付费旅游项目获取不正当利益等行为。

（三）建立投诉受理机制。健全政府主导、多部门配合的旅游投诉统一受理转办机制，实行首问负责制，做到无缝隙对接。利用网络投诉、网络举报、电话投诉、来信来函、上门来访的“五位一体”投诉方式，最大限度畅通旅游投诉渠道，对发现的违法违规线索，加大案件办理力度，提高办理质量和游客满意度。

（四）健全投诉约谈制度。不定期对投诉率高的旅游企业法人代表进行约谈，帮助企业分析被投诉原因，要求其及时整改，自觉规范经营行为，进一步增强守法意识，切实减少旅游纠纷发生。

（五）发挥社会监督作用。充分发挥“12345”市民服务热线和“12301”旅游服务热线作用，鼓励社会各界积极提供各类违法违规行为线索。开展旅游志愿者服务，提醒旅游者遵守旅游文明行为公约和行为指南，自觉抵制“不合理低价游”。要发挥旅游服务质量社会监督员监督作用，定期组织旅游服务质量社会监督员进行实地监督。加强媒体舆论监督，支持媒体

曝光扰乱旅游市场秩序的单位和个人。

临沂市人民政府办公室

2017年3月30日

(2017年4月1日印发)