

临沂市旅游局

临旅字〔2015〕47号

临沂市旅游局 行政审批事中事后监管办法

第一条 为深化旅游行政审批制度改革，推进旅游系统职能转变，强化部门监管责任，按照《临沂市人民政府办公室关于印发临沂市加强行政审批事中事后监管实施方案的通知》（临政办发〔2015〕31号）要求，结合本局实际，制定本办法。

第二条 市旅游局负责对全市旅游行政审批事中事后监管工作。

第三条 本办法主要对旅行社日常经营和出境旅游领队人员带团旅游等行为是否符合审批时所确定的条件、旅行社经营行

为是否合法、旅行社服务质量、旅行社安全生产管理情况、领队人员是否取得执业许可、服务行为是否合法、领队的服务质量等进行监管。

第四条 坚持依法行政、放管结合，行政审批工作重心由规范市场主体活动资格为主向规范市场主体行为为主转变，由事前审批为主向事中事后监管为主转变。

第五条 市旅游局现保留行政审批事项 2 项：

- （一）旅行社经营许可证核发；
- （二）出境旅游领队证核发。

第六条 监管措施：

- （一）通过书面检查、实地检查、定期检查、联合检查等方式，依法核查审批后行政相对人从事行政审批事项活动的情况；
- （二）建立公众举报受理平台，鼓励通过互联网、举报电话、投诉信箱等反映行政相对人在经营行为、服务质量方面的问题，及时受理并依法处理社会公众的投诉。
- （三）将事中事后的监管工作列入市旅游局重要议事日程，明确各业务科室责任。

第七条 市旅游局作为所属行政审批事项的事中事后监管的责任主体，主要领导是第一责任人，分管领导是主要责任人，切实把行政审批事中事后监管制度落到实处。

第八条 本办法自 2015 年 9 月 28 日起施行，有效期至 2020 年 9 月 27 日。

- 附件：1.经营国内和入境旅游业务的旅行社设立许可的事中
事后监管
- 2.出境旅游领队证核发的事中事后监管

临沂市旅游局
2015年9月28日

附件 1

经营国内和入境旅游业务的旅行社 设立许可的事中事后监管

为切实加强经营国内和入境旅游业务的旅行社设立许可事项的事中事后监管，严格审批管理，规范审批行为，提高依法行政能力，特制定如下事中事后监管制度。

一、监督检查对象

全市经许可经营国内和入境旅游业务的旅行社。

二、监督检查内容

（一）经营旅行社业务是否依法取得经营许可，重点查处出租、出借及非法转让旅行社业务经营许可证。

（二）旅行社经营行为是否合法，重点查处无资质或超范围经营旅游业务的违法行为，查处以不合理低价从事旅游经营活动行为；查处通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益的行为。

（三）旅行社服务质量,包括对旅行社导游委派及行程安排单执行情况；《旅游团队服务质量调查表》发放、使用、回收情况，旅行社服务质量自我监督管理情况。

（四）旅行社安全生产管理情况，检查是否建立和落实安全

生产责任制、安全生产规章制度和操作规程情况；使用旅游客车的合法性和规范性情况，配备安全生产管理人员的情况。

三、监督检查方式与措施

（一）书面报告：旅行社按照《旅游法》、《旅行社条例》等相关法律法规的规定，每年提供一次有关报表、文件和数据。

（二）实地检查：派执法人员以明查或暗访的形式，前往旅行社经营场所，对旅行社经营情况、旅游市场秩序、导游服务质量及持证情况、政策法规执行情况等相关内容开展实地检查。

（三）随机抽查：根据工作需要，随机抽取 10 到 20 个旅行社，选聘业内人士、行风监督人员等作为暗访人员，以旅游者的身份参加旅行社组织的旅游团队，对旅行社零负团费、导游服务质量进行抽查。

（四）联合执法：每年两次与公安、工商、物价、交通等相关部门联动，对旅游市场中存在的问题开展检查整治。

（五）建立诚信档案：以旅行社日常监管信息、投诉信息、检查信息、服务质量评价信息等为基础，及时准确地对旅行社诚信状况作出科学评价，定期向社会和旅游者发布。

四、监督检查程序

（一）制定监督检查实施方案。

（二）指定两名以上执法人员参加监督检查。

（三）监督检查人员向被检查人出示有效行政执法证件，说

明来意，告知其享有的合法权利和应当履行的法定义务。

（四）监督检查人员对旅行社经营管理情况逐项检查并制作现场检查（勘验）笔录，交当事人确认签字；被检查单位的有关负责人拒绝签字的，执法人员应当将情况记录在案。

（五）发现被检查人存在违反旅行社管理法律法规的行为，制作《责令改正违法行为通知书》。

五、监督检查处理

（一）对一般性问题，明确整改要求，由检查组现场反馈被检查的县级旅游管理部门和旅行社。

（二）对存在问题较多、较突出的问题，由市、县旅游管理部门发出书面整改通知，明确整改要求。

（三）整改完成后，旅行社书面报告整改情况。

（四）对拒不整改、整改不到位的，按照《旅游法》、《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》等法律、法规、规章的有关规定进行处理。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

附件 2

出境旅游领队证核发的事中事后监管

为切实加强出境旅游领队证核发行审批事项事中事后监管，严格审批管理，规范审批行为，提高依法行政能力，特制定如下事中事后监管制度：

一、监督检查对象

依法取得出境旅游领队证，接受具有出境旅游业务经营权的旅行社的委派，从事出境旅游领队业务的人员。

二、监督检查内容

- （一）是否取得从事领队服务的执业许可。
- （二）领队的服务行为是否合法。
- （三）领队的服务质量。

三、监督检查方式与措施

专项检查和抽查相结合，游客对领队人员服务质量评价为补充。专项检查一般为 1 年一次，检查范围为各出境游组团社和领队。抽查不定期进行，重点抽查领队人员存在问题较突出的单位和个人，通过游客填写的《旅游服务质量评价表》及游客举报等方式收集旅游者的反馈信息，了解旅游者对组团社出境旅游服务的满意度，对未履行领队职责的旅行社和领队进行通报批评。

四、监督检查程序

(一) 制定监督检查方案，成立检查组，检查组不少于2人。

(二) 通知出境游组团社，告知检查内容和有关要求。

(三) 通过现场听取汇报、查阅资料、现场检查等方式，对出境游组团社领队人员管理情况进行检查，现场做好检查记录并签字。

(四) 总结检查情况。

五、监督检查处理

(一) 对一般性问题，明确整改要求，由检查组现场反馈被检查的出境旅游领队人员。

(二) 对存在问题较多、较突出的问题，由市、县旅游管理部门发出书面整改通知，明确整改要求。

(三) 整改完成后，出境旅游领队人员书面报告整改情况。

(四) 对拒不整改、整改不到位的，按照《旅游法》、《出境旅游领队人员管理办法》、《中国公民出国旅游管理办法》等法律、法规、规章的有关规定进行处理。构成犯罪的，依法追究刑事责任。