

安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2015〕62 号

安康市人民政府办公室 关于印发安康市 2015 年整顿规范旅游 市场秩序工作实施方案的通知

各县区人民政府，市政府有关工作部门：

《安康市 2015 年整顿规范旅游市场秩序工作实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

安康市人民政府办公室

2015 年 5 月 18 日

安康市 2015 年整顿规范旅游 市场秩序工作实施方案

根据省政府关于加强旅游市场秩序整治的有关要求和省整顿规范旅游市场秩序联席会议《关于印发 2015 年整顿规范市场秩序工作实施方案的通知》精神，现结合我市工作实际，制定如下实施方案：

一、目标任务

按照全省统一安排部署，坚持政府主导、部门配合、标本兼治的原则，以旅游安全为重点，严厉查处旅游违法行为，进一步强化旅游市场监管，规范旅游市场秩序，优化旅游服务环境，提升服务质量，促进旅游业提档升级，不断发挥旅游在经济社会发展中的带动和促进作用，确保实现旅游“安全、秩序、质量、效益”四统一目标。

二、总体安排

各单位结合各自职责扎实开展各项整治活动，全面规范旅游市场秩序和服务行为，同时按照全省统一安排，组织开展专项整治活动，主要内容为：

（一）“黑社、黑导”专项整治行动。

时间安排：2015 年 3 月-11 月。

活动内容：打击扰乱旅游市场秩序的“黑社、黑导”（黑旅行社、黑导游）行为，进一步净化旅游市场。

责任分工：由市旅游局牵头，市公安、工商部门配合。

（二）在线旅游企业“清网”行动。

时间安排：2015年4月-7月。

活动内容：查处在线旅游企业的违法行为，规范在线旅游企业依法经营行为。

责任分工：由市工商局牵头，通讯管理部门、旅游、公安部门配合。

（三）旅游客运市场“黑车”及旅游车辆违法违规经营专项治理行动。

时间安排：2015年4月-9月。

活动内容：以打击查处旅游客运市场各类违法违规行为为重点，规范旅游客运企业和营运车辆依法经营行为。

责任分工：由市交通局牵头，公安、旅游部门配合。

（四）旅行社（导游）专项整治行动。

时间安排：2015年4月-10月。

活动内容：依据《旅游法》等法律法规对旅行社经营情况和从业人员的执业情况进行监督检查，加强对旅行社和导游的日常管理。

责任分工：由市旅游局牵头，市公安、工商部门配合。

（五）旅游景区环境的专项整治行动。

时间安排：2015年4月-10月。

活动内容：落实《旅游法》对景区经营管理的要求，强化景

区管理，提高景区服务质量及周边旅游环境质量水平。

责任分工：市旅游局牵头，市公安、物价、工商、质监、药监、卫生、宗教部门配合。

（六）“文明旅游”专项整治行动。

时间安排：2015 年全年。

活动内容：加强文明旅游工作督促检查，规范文明旅游行为。

责任分工：市委宣传部牵头，市工商、旅游部门配合。

（七）旅游市场餐饮服务食品安全专项整治行动。

时间安排：2015 年 4 月-10 月。

活动内容：增强旅游市场餐饮服务单位自律意识，督促餐饮服务单位进一步完善食品安全管理制度，落实食品安全管理责任，改善餐饮服务条件，提高食品安全水平，切实保障游客餐饮安全。

责任分工：市药监局牵头，市旅游部门配合。

（八）道路交通及旅游安全专项整治活动。

时间安排：2015 年 4 月至 6 月。

活动内容：重点对全市境内道路、重点旅游线路，以及运营的车辆进行检查和排查，查处一批交通违法违规行。检查景区景点载客车辆、设施设备、标识标志安全情况及应急预案制定情况。

责任分工：市安监局牵头，市交通、旅游、交警支队配合。

三、职责分工

建立整顿规范旅游市场秩序联席工作机制，由市旅游局牵头，市委宣传部及市工商、交通、公安、物价、质监、药监、卫生、民宗等部门配合，联合开展旅游市场整治工作，切实解决全市旅游市场整治中的重大问题。

市委宣传部：指导和协调各类新闻媒体加大对文明旅游的宣传报道，及时报道各地各部门开展文明旅游的措施、进展和成效，大力宣传守法诚信经营的旅游经营单位和从业人员，有针对性地曝光典型违法违规行为。

市旅游局：负责制定全市整顿规范旅游市场秩序方案并组织实施；负责联合执法检查工作的综合协调、沟通；重点打击非法从事导游活动，查处未取得导游从业资质进行导游活动的行为；严厉查处伪造和冒用、借用他人导游证的行为；查处旅行社及其分支机构超范围经营、无许可经营行为；旅行社质量保证金和责任险落实情况；规范旅行社网上经营和宣传行为，查处无资质经营旅游业务网站招徕、接待游客行为；规范旅行社合同管理、安全管理、服务质量管理和租车运营行为。开展景区管理和环境服务质量检查，提高景区运营质量。对全市星级宾馆饭店、涉旅游餐饮企业服务监管，加大暗访检查力度，切实提升旅游行业整体水平。加强对旅游行业文明旅游工作督促检查，规范文明旅游行为。负责收集各单位工作开展情况，并按时上报整顿规范旅游市场秩序工作总结。

市工商局：牵头查处在线旅游企业发布虚假广告或不实旅游

产品信息，督促在线旅游企业使用规范的旅游电子合同。对旅游景区（点）及周边市场存在的乱设摊点、强买强卖、围追兜售等问题进行综合整治。查处旅游购物场所的违规违法行为，受理转办相关涉旅游投诉案件。

市交通局：加强对旅游客车及从业人员资质的监督检查，开展旅游客车经营秩序专项整治，严厉打击非法经营“一日游”业务的“黑车”经营行为；整治出租车欺客、拒载、不打表乱收费等行为，提升旅游客运服务品质；按照国家《旅游客车设施与服务规范》要求，严格驾驶员从业准入和资格培训、考核。

市公安局：围绕平安景区建设的要求进行核查，检查景区治安巡逻防范的措施，警备室、报警点、监控设备的配备使用情况。依法查处旅游经营场所违反社会治安、危害公共安全以及侵犯游客、旅游从业人员财产安全的违规违法行为。

市物价局：组织开展旅游景区门票价格专项检查，依法查处旅游景区不落实明码标价和价格公示制度、不执行旅游优惠政策等违规行为。查处旅游经营价格违规行为，重点查处节假日期间宾馆饭店等涉旅游行业乱涨价和价格违规等行为。

市药监局：对全市各旅游景区、景区周边、通往旅游景区沿线所有宾馆饭店、农家乐、农家客栈、餐饮流动摊点等开展旅游市场餐饮服务食品安全专项整治行动。

市质监局：强化对旅游企业设施设备的安全监察，重点查处擅自安装、使用特种设备以及违规操作、不进行定期检验的违规

行为，检查大型游乐场、水上游乐项目设施、人员情况。

市卫生局：对景区及周边宾馆饭店等公共场所和饮用水的卫生安全进行集中监督检查。

市民宗局：规范景区宗教活动场所的宗教活动和教职人员的执业行为，严格景区新建宗教活动场所和大型宗教活动的审批，加强教（道）风建设，文明规范燃香，取缔拍卖炒作烧“头柱香”行为，深入贯彻宗教旅游场所规范“燃香活动”的开展。

市安监局：负责排查、治理旅游经营场所的安全隐患；依法查处违反旅游安全工作的违规违法行为。

四、工作要求

各相关部门要牢固树立“质量兴旅”理念，认真落实整治措施，切实把各项整治活动组织好、开展好。特别是各专项整治行动牵头单位要高度重视，切实按照方案要求认真制定本单位、本系统具体实施方案，落实专门人员，明确工作任务和时限，细化工作目标，确保整治活动有力有效开展。要充分发挥新闻媒体及网络宣传作用，营造良好氛围。各牵头单位要将具体工作方案和责任人员名单于5月25日前报市旅游局，11月20日前上报整顿规范工作总结，同时要及时上报整治期间工作动态和活动宣传报道情况（市旅游局联系电话：3208880）。

抄送：市委各工作部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，安康军分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。

安康市人民政府办公室

2015 年 5 月 18 日印发
