

汕头市濠江区人民政府 办公室文件

汕濠府办〔2018〕13号

关于加强濠江区旅游市场综合监管的通知

各街道办事处，区府直属各单位，市驻濠江有关单位：

为保障濠江区旅游市场健康有序发展，健全我区旅游市场综合监管工作体制，根据《汕头市人民政府办公室关于加强旅游市场综合监管的通知》（汕府办〔2016〕55号）和省、市旅游部门关于加强旅游市场综合监管的通知精神，现就加强我区旅游市场综合监管有关事项通知如下：

一、指导思想

深入贯彻落实党的十九大精神，按照“权责明确、执法规范、监督有力、保障有效”的总体要求，统筹全区旅游市场秩序整治，部署开展专项行动和旅游市场秩序建设，研究解决旅游市场发展中的重大问题，落实各职能部门管理责任，督促旅游企业落实主体责任，充分发挥社会监督作用，全面提升旅游市场监管能力和水平，维护旅游者和旅游经营者的合法权益。

二、建立监管工作领导小组

成立濠江区旅游市场综合监管工作领导小组，具体名单如下：

组 长：吴燕珊（副区长）

副组长：李楚平（区党政办副主任）

杨育挺（区旅游局局长）

成 员：陈健平（区委宣传部）

张恭宇（区发展规划局）

郑伯香（区经信局）

曾钢伟（区民宗局）

李凯忠（区国土资源局）

魏敦雄（区城建环保局）

朱启发（区农林水务局）

林俊雄（区文广新（体育）局）

王春华（区海洋渔业局）

陈敬春（区综合执法局）

陈基凯（区食品药品监管局）

周 强（区工商（质监）局）

陈邦强（区公安分局）

陈武明（区消防大队）

林庆福（交警濠江大队）

章 芯（区旅游局）

林力强（达濠街道办事处）

张丽芳（岩石街道办事处）

李展鹏（广澳街道办事处）

黄开雄（马滘街道办事处）

陈灿斌（河浦街道办事处）

章烈标（玉新街道办事处）

陈建雄（滨海街道办事处）

林 钢（岩石风景区管理局）

领导小组下设办公室，设在区旅游局，负责领导小组的日常工作。杨育挺同志兼任办公室主任，章芯同志兼任办公室副主任，办公室成员从成员单位中各抽调一位同志组成。

三、各相关部门的监管责任

按照“属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则，建立旅游主管部门对旅游市场执法、投诉受理工作的有效协调机制，明确各相关部门责任。各有关部门配合旅游主管部门，做好相关行业指导、协调和督促检查工作。

区旅游局：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”以及以营利为目的的组织“驴友团”等非法经营行为；负责受理旅游投诉。严格监督全区各旅游企业做好旅游安全工作，加强对重点企业和重点部位的监管，及时排查和消除旅游安全隐患；完善旅游安全应急救援预案体系，组织开展应急演练，提高全行业应对旅游安全事故的防控

能力。

区公安分局：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，做好旅游景区、旅游交通站点等人员密集场所的治安管控工作，指导涉旅单位落实内部保卫、交通安全等措施。

交警濠江大队：负责区内各主干道路口、各旅游景区周边主干道交通车辆的管控和疏导，确保节假日旅游高峰时段道路通畅。

区工商（质监）局：依法打击无照旅游经营活动，依法查处旅游市场中的虚假广告、虚假或者引人误解的宣传、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（价格垄断行为除外）、商业贿赂等不正当竞争行为及其他违法违规行等，维护旅游市场秩序。加强对旅游景区、景点大型游乐设施设备运营使用单位监督管理，督促使用管理人落实安全主体责任，确保安全。

区综合执法局：负责道路、水路运输市场监管，依法查处旅游客运车辆违法违规经营行为；负责对旅游演出、娱乐场所文化经营活动等方面的投诉处理和案件查处；查处无资质经营旅游道路客运行为；要充分发挥安全生产综合监督管理和指导协调职能，加强对各街道、各有关部门旅游安全排查整治工作的协调和督促检查。加强对旅游安全工作的指导，协调督促相关部门（街道）、村（居）落实旅游安全相关工作措施。负责旅游市场价格行为监管，重点查处景区经营者不执行政府定价和政府指导价、不按规定明码标价、不按规定落实价格减免优惠政策等不执行门票价格

政策行为；旅行社不执行价格承诺，降低服务标准行为；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。

区经信局（交通运输管理所）：负责整顿规范旅游纪念品市场秩序等相关工作，针对旅游纪念品市场侵权假冒问题，加大市场监管力度；全面排查治理旅游车辆的安全隐患；依法对电话和互联网等信息通信服务实行监管，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，配合开展在线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。

区食品药品监督管理局：依法对旅游景区食品生产经营者实行监管，加强对涉旅餐饮单位的食品卫生检查监督，依法查处违法违规行为，严防旅游食品中毒事件的发生。

区民宗局：依法加强对宗教旅游景区内宗教活动场所的监管。

区消防大队：加强旅游景区、景点、星级酒店的消防安全隐患排查，严厉查处各旅游经营单位的消防安全违法违规行为。

区海洋渔业局：加强对滨海旅游景区海上项目的审批和监管。

岩石风景区管理局：全面负责岩石风景区的旅游管理工作。

其他有关部门：区委宣传部、区发展规划局（物价局）、区城建环保局、区国土资源局、区农林水务局、区文广新局（体育局）以及各街道办事处等部门依照各自规定职责做好旅游市场监管工作。

四、完善旅游市场综合监管方式

（一）完善配套法规和标准体系。根据《中华人民共和国旅游法》等旅游法律法规，结合市人民政府的有关旅游工作要求，强化本区旅游行业质量监管服务，提升旅游行业的整体管理和服务水平。

（二）创新监管方式。加大旅游市场联合监管力度，综合运用行政处罚、信息公示、信用惩戒等措施，加大对违法失信行为的惩处力度，引导相关市场主体自觉守法经营。

（三）探索建立旅游诚信体系。借助省、市一级的企业信用信息公示平台，定期公布旅游企业和从业人员受到行政处理信息和违法违规信息记录，规范旅游业经营行为。

（四）开展重点专项治理。针对全区旅游市场存在的突出问题，严厉打击不合理低价游、欺骗和强制购物、虚假宣传等违法违规行爲，查处“黑社”、“黑导”等非法经营行为，加大对开通在线旅游企业的监督。开展旅游用车、旅游安全隐患排查等专项旅游安全整治工作。

（五）建立健全旅游安全监管机制。以旅游市场综合监管工作作为抓手，落实旅游安全监管责任和旅游企业安全生产主体责任，推动旅游企业健全落实安全管理各项制度，彻底排查事故隐患，保障游客的生命财产安全。

各旅游企业要落实贯彻国家《旅游法》《旅游安全管理办法》的规定，落实企业主体责任。要建立健全安全生产领导机构及安全生产工作制度，按要求建立旅游安全生产档案；要增强企业法人安全意识、加强安全教育培训、加大企业安全经费、队伍建设

的投入，不断提高企业的本体安全，预防和避免各类旅游安全事故的发生。

各旅游景区景点要定时对各种旅游设施和场所进行安全检查，及时排查和消除安全隐患；要按照要求在各危险地段设立各类安全警示标志，加强对游乐设施设备的检查，配套完善医疗救护、防汛、防火、紧急救援等设施设备，做好防洪、防雷、防风和防溺水工作；要加强游客安全教育工作，防止意外事故的发生。

各旅行社要认真落实旅行社责任险的有关规定，确保投保率达到100%；要进一步规范旅行社租用车辆的有关规定，依法依规与汽车运输公司签订有关租用合同；要做好对导游等人员的安全培训工作，提高从业人员的安全意识和自防自救能力。

各星级宾馆要进一步完善消防安全设施设备，配备专职工作人员，定期检查烟感、喷淋、监控等设施，确保消防安全通道畅通无阻。

五、工作制度

（一）定期会议制度。每年年初召开领导小组会议，特殊情况可随时召开。研究制定联合整治旅游市场秩序和旅游安全工作计划，研究联合开展旅游市场专项整治督查工作实施方案；研究制定相关工作制度。

（二）联合执法检查制度。根据旅游行业特点，在“十一”、春节、“五一”等旅游旺季和大型旅游节会活动期间，对重点旅游景区、旅游集散地、交通枢纽、星级酒店等游客集中场所市场秩序开展联合督查和专项整治行动。

六、工作要求

（一）认清形势，提高全局意识

旅游业是关联性较高的产业，各相关部门和旅游企业一定要清醒认识旅游市场综合监管工作的重要性，针对旅游安全工作的复杂性，坚决克服麻痹思想和侥幸心理，进一步增强做好旅游市场综合监管的责任感和紧迫感，坚持“安全第一、预防为主”的原则，切实加强旅游市场和旅游安全管理工作，保障我区旅游业平稳健康发展。

（二）加强领导，落实各级责任

各相关部门要按照“谁主管、谁负责”原则，切实加强对旅游市场、旅游安全工作的组织领导，按照与区政府签订的安全生产管理责任书的要求，逐项抓好落实。各街道要按照“属地管理”原则，做到层层抓落实，确保思想到位、领导到位、责任到位、措施到位。各旅游企业要全面落实企业安全生产主体责任，对企业的安全生产和从业人员的生命安全负全责。对由于责任不落实而造成重大事故的，对没有及时发现、整改安全工作中重大隐患而造成严重后果的，将依法、依纪严肃追究相关人员和企业责任人的责任。

（三）明确职责，强化综合管理

1. 各职能部门要按照各自职责，抓好旅游市场秩序和旅游安全工作。

2. 各街道要认真贯彻实施安全生产“一岗双责”制度，建立健全安全生产领导机构及安全生产工作制度、检查制度，完善旅

游安全事故应急预案，建立旅游安全生产档案，定时对各种旅游设施和场所进行安全检查，及时排查和消除安全隐患，杜绝旅游安全事故的发生。

3. 各旅游企业要建立健全安全生产领导机构及安全生产工作制度，严格落实主体责任。

（四）加强宣传，营造良好氛围

各职能部门要多渠道多方式开展旅游市场秩序、旅游安全的普法力度，旅游部门加大对旅游从业人员的教育培训，引导广大旅游者理性消费，安全出行。

汕头市濠江区人民政府办公室

2018年5月16日

抄送：区委各部委办，区人大办、政协办、纪委办，区法院、检察院，各人民团体。

汕头市濠江区人民政府办公室

2018年5月16日印发
