

郑州市旅游局文件

郑旅〔2017〕31号

郑州市旅游局 关于印发2017年郑州市旅游市场秩序治理 行动方案的通知

各县(市、区)、开发区旅游主管部门:

现将《2017年郑州市旅游市场秩序治理行动方案》印发给你们,请结合工作实际,认真贯彻落实。



2017年郑州市旅游市场秩序治理行动方案

为落实全国、全省旅游监管工作会议和郑州市旅游工作会议精神，进一步规范旅游市场秩序，提升旅游服务质量，推进全域旅游发展，根据全国、省旅游监管工作会议和全市旅游工作会议精神，决定于2017年全年在全市范围内开展旅游市场秩序治理行动，特制订方案如下：

一、指导思想

以党的十八届五中、六中全会精神为指导，全面落实《郑州市人民政府办公厅关于进一步明确旅游市场综合监管职责的通知》（郑政办文〔2017〕3号），深入贯彻2017全国、全省旅游监管工作会议和全市旅游工作会议精神，按照“属地管理、部门联动、行业自律、各司其责、齐抓共管”的原则，坚持治理与规范并重，治标与治本并举，维护良好旅游市场秩序，促进全域旅游发展。

二、工作目标

以构建人民群众满意的旅游市场秩序为宗旨，坚持问题导向、标本兼治、惩扬并举，着力清理扰乱旅游市场秩序的顽疾，着力创新旅游监管体制，着力完善市场监管长效机制，使市场秩序显著好转，文明旅游蔚然成风，为旅游业持续发展提供有力保障。

三、重点任务

（一）开展旅游市场综合监管检查。检查贯彻落实《郑州

市人民政府办公厅关于进一步明确旅游市场综合监管职责的通知》(郑政办文〔2017〕3号)情况。主要内容包括：依法落实旅游市场综合监管责任情况；旅游投诉案件受理和处理情况；“1+3”旅游市场综合管理体制建设情况。

(二)继续开展以“不合理低价游”专项整治为重点的旅游市场综合治理。贯彻落实河南省旅游局《关于组织开展全省旅游市场秩序综合整治春季行动的通知》(豫旅〔2017〕63号)要求，今年的重点任务是将整治行动推向深入，强化旅游质监执法力度，重点整治社会和游客反映强烈的欺行霸市、虚假广告、价格欺诈、非法经营、欺客宰客、强迫消费、“一日游”市场、旅游景区周边环境、食品卫生等突出问题，以及是否无资质经营旅游业务、无导游资格执业；旅行社是否以不合理低价，组织从事旅游经营活动；是否强迫或者变相强迫旅游者购物，通过合同外加点收费等欺客宰客；是否未经游客同意转团、擅自变更行程等情况。广泛开展抵制“不合理低价游”宣传活动和“不合理低价游”游客事迹征集活动，以案说法，以案施教。将“抵制不合理低价游，明明白白去旅游”宣传活动进一步向社区延伸，为广大游客文明旅游、理性消费指明方向，共建公平竞争、诚实守信的旅游市场环境。

(三)建立健全诚信体系，完善失信惩戒机制。根据《郑州市旅游局关于印发郑州市旅游信用记录和信用产品实施暂行办法的通知》(郑旅〔2017〕2号)文件精神，开展不诚信黑名单

升级行动，完善失信行为记录信息发布机制，通过官方网站、微博、微信和新闻发布会等形式，定期公示失信行为信息记录。完善守法褒奖机制，建立旅游企业红黑榜。继续推动旅行社签订《旅行社诚信经营承诺书》，树立诚信导向。

（四）深入推进文明旅游。积极落实国家旅游局《关于进一步加强旅游行业文明旅游工作的指导意见》《游客旅游不文明行为记录管理暂行办法》，积极宣贯《旅行社出境旅游服务规范》国家标准及《导游领队文明旅游引导规范》《旅行社行前说明服务规范》等行业标准。按照《中共郑州市委办公厅、郑州市人民政府办公厅关于转发〈郑州市公共文明素质提升三年行动方案（2016年—2018年）〉的通知》（郑办〔2016〕4号）精神，在全市旅游行业广泛开展“文明旅游”主题实践活动。组织“文明旅游”志愿服务，开展“文明出行、快乐旅程”文明旅游活动，评选一批文明景区和最美导游、最美游客等，曝光一批旅游不文明典型案例。加大文明旅游宣传，引导广大游客文明健康出游。

开展旅行社文明旅游责任落实情况检查。主要包括：1. 行前教育说明会落实情况。每个旅游团是否召开行前教育说明会，是否将文明旅游要求作为行前教育说明会的重要内容，明确告诫游客在境外游览时不得违反旅游目的地的有关规定；2. 导游领队培训落实情况。旅行社是否教育导游、领队做好文明平安旅游工作；3. 导游领队履行职责情况。检查导游领队在旅游行程中履行业务工作与文明督导的“一岗双责”落实情况，随团导游领队人员是

否自觉监督当地地接社和导游领队不得向游客介绍、推荐违法旅游活动，是否对游客不文明行为坚决予以劝阻等。

(五) 抓好旅游安全秩序。严格落实《旅游安全管理办法》，大力开展旅游安全生产专项整治，及时消除事故隐患，减少一般事故，控制较大事故，力争防范和杜绝重特大事故发生。重点整治旅游景区、旅游星级饭店、旅行社消防安全组织制度不健全、员工未经过消防安全教育培训，建立应急预案，确保掌握灭火器使用方法和火灾逃生自救的常识。强化旅行社用车监管，开展旅行社责任险专项检查，切实落实导游专座。各县（市、区）、开发区要对辖区内所属企业进行全面联合检查，重点检查旅游从业人员岗前安全防范及应急救援技能培训情况；旅游企业安全应急预案及景区游客最大承载量控制落实情况；旅游星级饭店、A级旅游景区等游客密集场所的消防、治安、食品卫生、人员分流、安全防护等排查情况；景区内的游乐设施、索道、缆车、水上旅游项目、交通车辆及道路安全情况；防汛安全工作落实情况等。及时发布旅游预警提示信息为游客出行提供安全引导，确保不发生重特大旅游安全责任事故。

(六) 加强事中事后监管。按照“市级督办抽查+县（市、区）具体查办+实时报道”的原则，落实重点监管区机制，实施精准治理，加强事中事后监管，重点是对旅行社及其分支机构、导游、旅游星级饭店、旅游景区、旅游交通、旅游购物等的监管，维护游客合法权益。全面推进标准化建设，将标准化作为规范全行业

服务行为的重要准则，做好级国家第四批标准化试点单位、省级第三批标准化试点单位和市级第四批标准化试点单位的评估验收工作。

(七) 深入开展“双迎攻坚”工作。为深化全国文明城市、国家卫生城市创建工作，以优异的成绩迎接中央和国家的考评验收和复审工作，按照《郑州市迎接全国文明城市考评验收迎接国家卫生城市复审“双迎攻坚”总体方案》和《郑州市迎接全国文明城市考评验收迎接国家卫生城市复审“双迎攻坚”重点治理实施方案》(郑办〔2017〕11号)要求，各县(市、区)、开发区、开发区要督导辖区内所有宾馆酒店落实“双迎攻坚”13项工作任务，各星级饭店要按要求落实13项具体工作任务。

四、工作要求

(一) 统一思想、提高认识。此次治理行动是深化旅游市场秩序规范提升、推进全域旅游示范区建设的一项重要工作。各单位要高度重视，切实加强领导，坚定治理信心，增强责任感和紧迫感，保障工作顺利开展。

(二) 抓好落实、注重实效。各单位要健全建立旅游综合监管机制，强化旅游质监执法队伍建设，狠抓专项治理行动的推进落实，确保工作成效。

(三) 分工协作、各司其职。各县(市、区)、开发区旅游主管部门要主动联合公安、工商、交通、物价等部门集中查处一批典型案例。要严格执法程序，做好检查记录，发现违法违规案件

线索，要抓住不放，一查到底，全面收集整理违法违规案件的证据材料，为立案查处提供确凿的证据。

(四)注重宣传、营造氛围。各单位要积极加强与媒体的沟通和联系，采取多种形式，加大治理工作宣传力度，营造良好的社会氛围，提高治理活动的社会影响力。

(五)加强沟通、及时上报。各县(市、区)、开发区旅游主管部门要于每季度最后一个工作日前将本地旅游市场治理情况报至市旅游局监管处，内容包括进展情况、案件查处、治理数据、整改情况、先进经验、创新做法及相关图片。治理行动期间，市旅游局将对重点案件开展督导，抽查部分旅游企业，通报批评工作开展不力的单位。

