

# 登封市人民政府文件

登政〔2011〕7号

## 登封市人民政府 关于建立提升旅游形象长效查处机制的通知

各乡（镇）人民政府、区管委会、街道办事处，市人民政府各部门，各有关单位：

为进一步提高我市旅游服务质量，全面提升旅游整体形象和游客满意度，根据《市委办公室市政府办公室关于印发〈登封市提升旅游形象的监督及责任落实方案〉的通知》（登办〔2010〕54号）文件精神，结合实际，经市政府研究同意，现就建立提升旅游形象长效查处机制有关事宜通知如下：

### 一、建立长效组织机构

市政府成立由市长任组长，市政府分管成员单位的副市长、市长助理、市政府党组成员以及嵩管委相关副主任任副组长，宣

传、督查、法制、监察、旅游、公安、工商、物价、交通、质监、住建、爱卫、市场发展、文广新、卫生、安监、水务、文物、宗教、文明办、武管中心、信息中心等相关单位和告成、宣化、颍阳、唐庄、少林、嵩阳、中岳等相关乡（镇）区、办行政正职为成员的领导小组。领导小组下设办公室，办公地点设在市旅游局，旅游局局长兼办公室主任。各相关单位和乡（镇）区、办也要成立由行政正职任组长、主管副职任副组长的领导小组，共同推动此项工作开展。若人事变动，领导机构人员、职责自动接替。随着文化旅游产业发展，领导小组成员单位可根据工作需要增减。

## 二、建立健全工作机制

（一）领导小组实行联席会议制度。领导小组每月底召开一次联席会议（与市加强嵩山风景名胜区国家森林公园世界地质公园保护管理领导小组联席会议一并召开），根据工作需要也可临时召开。联席会议由领导小组组长或副组长召集，领导小组办公室负责组织。会议议题主要是通报巡视督查、旅游投诉和各成员单位工作开展情况，研究解决重点案件，安排部署工作。

（二）建立定期报告制度。各成员单位每周五前要将工作开展情况以书面形式报领导小组办公室，由办公室汇总后报领导小组领导和市委市政府督查考核办公室，报告工作由成员单位联合执法联络人负责。

（三）建立联合执法机制。领导小组每月组织一次联合执法行动（与市加强嵩山风景名胜区国家森林公园世界地质公园保护管理领导小组联合执法行动一并进行），根据工作需要也可临时举行。参加单位及人员由领导小组办公室通知。领导小组每月确定一个联

合执法重点，并报联席会议研究同意后，集中时间、集中人员、集中物力进行彻底整顿和规范。各有关单位对巡查、其他执法活动中发现的违法行为，本单位无权处理或需要其他部门协同处理的，应于当天报领导小组办公室登记在册，并经领导小组研究确定后，由领导小组办公室负责通知有关单位处理或实施联合执法行动。领导小组办公室与市信息中心要在市政府内外网建立提升旅游形象行政执法处理专栏（结合嵩山风景名胜区行政执法处理专栏建立），明确专人负责；对领导小组办公室或旅游局提交的应处理事项进行网上公示，对领导小组办公室或旅游局通知办理完结的事项予以删除。领导小组成员单位要明确一名分管领导、一名中层负责人（作为联络人）及具体承办科室，做到责任到人，职责明晰。

（四）建立旅游投诉快速处理机制。整合旅游投诉管理资源，建立 24 小时旅游投诉热线，完善旅游投诉网上处理通道，建立健全旅游投诉快速处理机制，具体办法由领导小组办公室另行制订。

（五）建立长效督查机制。市委市政府督查考核办公室和领导小组办公室要把此项工作作为长期督查的重点内容，抽调相关人员，组成联合督查组，制订督查考核办法，重点加强对网上公示事项的督查，通过明察暗访、拍照摄像和量化考核等方式，坚持不懈地开展日常抽查和督导，结果作为考核各成员单位全年工作的重要依据。实行月通报和限期整改制度，领导小组办公室每月通报一次联合督查情况，并根据督查和旅游投诉情况，下发“限期整改通知书”，由各成员单位按照职责分工限期整改。

### 三、严格履行工作职责

各成员单位在全面完成《市委办公室市政府办公室关于印发

《登封市提升旅游形象的监督及责任落实方案》的通知》（登办〔2010〕54号）下发工作任务的基础上，要按照“谁主管、谁负责”的原则，严格落实各自职责，针对景区（点）、城区、旅游沿线的经营、价格、治安、卫生、餐饮、住宿、购物、运输等行业开展专项整治，提高旅游服务质量，提升全市旅游整体形象。

#### 四、强化问责和奖惩

领导小组办公室要制订提升旅游形象工作评比办法，对表现突出的单位进行表彰和奖励，对工作落后的单位启动行政问责机制，对工作人员在工作中存在的行政不作为、乱作为、失职、渎职行为依法依规严肃查处。同时，各成员单位要开展各行业的评比活动，严格从业资格动态管理，对排名后三位的实行黄牌警告，对整改不到位的实行从业限制。

二〇一一年一月十七日

**主题词：旅游 制度 通知**

---

抄送：市委各部门，市人武部。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

---

登封市人民政府办公室

2011年1月17日印发

---