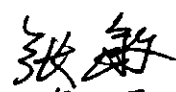
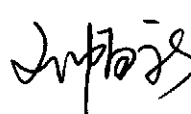


勐海县人民政府办公室文件处理卡

来文机关	州政府办	原文编号	71	收文序号	222
原文日期	2016.8.16	收文日期	2016.8.17	秘密等级	
文件名称	西双版纳州人民政府办公室关于进一步加强旅游市场综合监管的通知				
此文共来 1 份 已发至					
阅后签名	阅文日期	<p>拟办意见：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 呈玉副县长阅； 2. 建议以普发的形式转发该文件； 3. 请相关部门按照通知要求，对号入座，认真开展好我县旅游市场综合监管工作； 4. 请县文体局草拟我县工作方案，于9月16日前报送至县政府办，联系人：玉帕罕，电话：5122280，传真：5123178。 <p style="text-align: center;">妥否，呈玉副县长批示。</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  2016年8月29日 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  8.31 </div>			

政收字第 202 号
共 计 1 份
2016年8月17日

ရခပ်ငွေလှူငွေအဖွဲ့အစည်းများမှတစ်ဆင့်
西双版纳傣族自治州人民政府
ဗဟိုသမ္မတရုံး ဝန်ထမ်း ဝန်ထမ်း
办公室文件

西政办发〔2016〕71号

**西双版纳州人民政府办公室关于进一步
加强旅游市场综合监管的通知**

各县、市人民政府，试验区管委会，各区管委会，州直各委、办、局，中央、省属驻州有关单位：

为贯彻落实《云南省人民政府办公厅转发国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管文件的通知》（云政办发〔2016〕33号）精神和2016年省、州旅游产业发展推进会议要求，进一步加强

旅游市场监管工作，全面提升监管能力和水平，切实解决扰乱旅游市场秩序、侵害游客权益等突出问题，现就进一步加强全州旅游市场综合监管有关事项通知如下：

一、落实旅游市场监管责任

（一）落实政府领导责任。州实施旅游强州战略领导小组是全州旅游综合执法工作的领导机构，并由该办公室统筹协调全州旅游市场综合监管的指导、协调、监督等工作。各县（市）人民政府、管委会作为旅游市场监管主体，要建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等综合监管机制，统筹旅游市场秩序整治工作。要进一步落实游客不文明行为记录制度，大力营造诚信经营、公平竞争、文明有序的旅游市场环境，加快形成全州一盘棋的旅游市场综合监管格局。

（二）落实部门监管责任。各相关部门要按照“属地管理、部门联动、各司其职、齐抓共管”原则，加强旅游市场日常监管，健全旅游综合协调监管机制，按照部门职责分工，切实提高监管能力，主动开展旅游市场秩序整治。

（三）落实旅游企业主体责任。各旅游企业要自觉树立首善意识，依法依规主动规范经营服务行为，积极践行旅游业“游客为本、服务至诚”的核心价值观，在旅游服务工作中诚实守信、礼貌待客，共同维护旅游市场秩序，让游客体验到优质服务。旅行社要坚决抵制“不合理低价游”、强迫消费等违法行为，遵守

公平竞争规则，自觉抵制商业贿赂。饭店、景区、交通、餐饮等企业要保障旅游者安全，优化旅游环境，提高服务品质。

（四）落实社会监督责任。完善旅游投诉平台和服务信息网络平台功能建设，畅通投诉举报渠道，方便公民和社会组织及时反映旅游市场违法违规行为问题。充分发挥社会舆论对旅游各个环节开展监督。对媒体和公众曝光的扰乱旅游市场秩序的典型问题严查严处，逐步形成以社会监督促进旅游服务水平提升的良性机制。

二、落实旅游市场整治责任

各有关部门要尽快制定旅游市场综合监管责任清单，通过政府公告、政府网站、公开通报等方式，向社会公开职能、法律依据、实施主体、执法权限、监督方式等事项，加强部门间对旅游市场违法违规行为的信息沟通，强化联合执法协调监管的相关工作机制，提升综合监管效率和治理效果。

（一）旅游部门职责

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；牵头组织开展对景区、旅行社（导游）的日常检查工作和专项检查工作；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”等非法经营行为；主动配合参与打击涉及旅游行业的“黑车”、“黑

店”等非法经营行为；负责对涉及其他职能部门职责的投诉及案件进行转办等。

（二）公安部门职责

牵头组织开展对宾馆、酒店、客栈的日常检查工作和专项检查工作；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，查处强迫消费、敲诈勒索、暴力抗法及公安机关管辖的商业贿赂等违法犯罪行为；整治旅游经营者及其从业人员围堵、拦截旅游车、旅游团队、游客，甚至辱骂、殴打游客和旅游车驾驶员疲劳驾驶、超速驾驶、强超抢会、违反夜间通行规定等交通违法行为；配合其他牵头部门开展旅游市场联合执法工作；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（三）交通运输管理部门职责

牵头组织开展对旅游客运市场的日常检查工作和专项检查工作；依法对旅游客运市场和旅游航运的监管，规范旅游客运车辆的经营行为，确保合法经营的旅游客运车辆依法营运和旅游航运的安全；做好旅游客运、旅游航运企业、旅游客运车辆从业人员、旅游航运从业人员的管理工作；整治旅游车驾驶员甩团、甩客的行为；整治未取得道路运输经营许可擅自从事旅游客运的行为；依法打击“非法营运”行为；加强对汽车租赁企业的管理；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行

转办。

（四）工商行政管理部门职责

牵头组织开展对旅游购物市场的日常检查工作和专项检查工作；依法对旅游服务广告市场的监管，对虚假违法旅游服务广告，及时责令停止发布并依法查处；查处旅游行业的商业贿赂、低于成本价经营等不正当竞争行为；查处无证照经营旅游业务的行为；查处未取得经营资质发布涉旅广告的行为；整治其他经营者和从业人员强迫及变相强迫游客购物、消费的行为；整治旅游经营者在销售商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的行为；整治消费活动中退货渠道不畅通的行为；整治旅游经营者或者行业协会组织达成排除、限制竞争垄断协议的行为；配合其他牵头部门开展旅游市场联合执法工作；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（五）文化部门职责

牵头组织开展对演艺游船市场的日常检查工作和专项检查工作；依法对旅游演艺市场的监管和审核，规范演艺企业的经营行为；配合其他牵头部门开展旅游市场联合执法工作；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（六）食药监部门职责

牵头组织开展对饮食餐饮的日常检查工作和专项检查工作；

依法对涉及旅游食品、药品、保健品、化妆品、医疗器械安全的监管，规范旅游餐饮服务许可及量化标准；整治游客就餐的餐饮场所管理不到位，供餐环境差，加工操作不规范，食品质量不达标，卫生条件不合格的问题；配合其他牵头部门开展旅游市场联合执法工作；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（七）税务部门职责

牵头组织开展对企业依法纳税的日常检查工作和专项检查工作；依照法定职权和程序重点对旅游企业的纳税人偷逃税款、虚开发票等税收违法行为严厉查处，涉嫌犯罪的依法移送司法机关处理等；配合其他牵头部门开展旅游市场联合执法工作；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（八）质监部门职责

牵头组织开展对涉旅特种设备的日常检查工作和专项检查工作；依法对旅游场所大型游乐设施、客运索道等特种设备实施安全监察，对涉及特种设备安全的投诉举报及违法违规行为进行调查处理等；配合其他牵头部门开展旅游市场联合执法工作；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（九）价格部门职责

牵头组织开展对旅游市场价格行为的日常检查工作和专项检查工作；依法对经营者不执行政府定价和政府指导价、不按规

定明码标价、欺诈宰客、低价倾销，以及达成垄断协议、滥用市场支配地位等行为进行处理；配合其他牵头部门开展旅游市场联合执法工作；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（十）商务部门职责

牵头组织开展对旅游市场制售假冒伪劣商品的日常检查工作和专项检查工作；依法对旅游纪念品市场侵权假冒问题等行为进行处理；配合其他牵头部门开展旅游市场联合执法工作；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（十一）通信部门职责

牵头组织开展对电信和互联网等信息通信服务实行监管的日常检查工作和专项检查工作；承担互联网行业管理责任；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；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（十二）网信部门职责

牵头组织开展对网上虚假旅游信息的日常检查工作和专项检查工作；查处发布各类误导、欺诈消费者等虚假旅游信息的违法违规网站和账号等；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（十三）民航部门职责

牵头组织开展对航空运输和通用航空市场的日常检查工作和专项检查工作；依法查处民用航空企业侵害航空消费者权益的行为，维护旅游者机票退改签的合法权益；配合旅游部门共同治理旅游不文明行为等；依法受理和办理群众投诉，对涉及其他职能部门的工作及时进行转办。

（十四）其他成员单位职责

人力资源和社会保障、民政、民宗等成员单应主动配合牵头单位开展旅游市场监管联合执法工作，重点严厉打击涉及旅游市场的各种非法经营行为，并在人力、物力以及宣传、车辆等方面提供保障和支持。

三、提升旅游市场监管能力

（一）提升在执法过程中发现问题的能力。各县（市）人民政府、管委会要加强对涉及旅游市场监管执法人员的培训，全面提高执法人员法律水平和执法能力，要在执法过程中善于发现违法违规行为。

（二）提升在投诉受处中发现问题的能力。加大“诉转案”的办理力度，要“向投诉要案源、向举报要案源、向游客要案源”，要在投诉受处中敏锐的发现隐藏的违法违规行为。

（三）提升行政执法与司法程序衔接的能力。要加强旅游执法机构与公安司法机关的配合，建立涉旅游刑事案件通报机制，

及时移交侵害游客权益和扰乱旅游市场秩序的违法犯罪案件。加强涉旅游纠纷处置能力建设，引导游客通过司法、人民调解等途径妥善解决纠纷，保障依法维权。

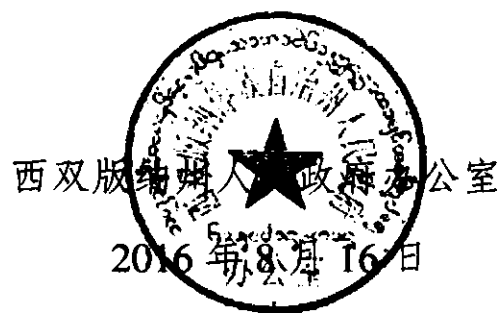
四、工作要求

（一）加强组织领导。各县（市）人民政府、管委会及相关部门要高度重视旅游市场综合监管工作，切实加强组织领导，抓紧制订工作方案，完善细化工作措施，加强协同配合，认真抓好工作落实，着力提升旅游综合监管水平，推动全州旅游产业健康有序发展。

（二）健全工作机制。各县（市）人民政府、管委会要将旅游市场秩序整治和服务质量提升工作纳入政府质量工作考核。充分发挥旅游市场监管综合调度指挥部的作用，建立健全旅游市场综合监管机制，认真开展旅游服务质量现场检查和行政执法工作。探索配合司法机关有针对性地在旅游景区等游客相对集中区域建设派出法庭，根据实际需要开展巡回审判工作，完善旅游投诉纠纷调解机制。

（三）加强执法保障。各县（市）人民政府、管委会要切实做好旅游市场综合执法经费保障，推动执法力量向基层一线倾斜。充分利用移动互联网和信息技术，构建智慧旅游管理服务体系，提高市场运行数据分析研判水平，开发更新方便高效的执法设备，确保严格执法、科学执法、文明执法。

(四)加大宣传力度。加大对旅游从业人员职业教育培训力度,督促其依法经营,自觉抵制违法行为。积极借助新媒体、互联网和移动终端等信息传播平台,加强《中华人民共和国旅游法》等法律法规和政策的宣传解读,同时引导广大旅游者理性消费、文明出游。



抄送：州委各部门，州人大常委会办公室，州政协办公室，州纪委
办公室，州法院，州检察院，西双版纳军分区。

西双版纳州人民政府办公室

2016年8月16日印发

