

攀枝花市人民政府办公室

关于进一步加强全市旅游市场综合监管的实施意见

攀办发〔2018〕2号

各县（区）人民政府，市政府各部门，各有关单位：

为深入贯彻《四川省人民政府办公厅关于进一步加强全省旅游市场综合监管的实施意见》（川办发〔2016〕97号）精神，加快建立我市权责明确、保障有效的旅游市场综合监管机制，结合攀枝花实际，提出如下实施意见。

一、加强组织协调，依法履行旅游市场监管职责

（一）强化政府的领导责任。建立旅游市场综合监管联席会议制度，由旅游部门牵头，不定期召开联席会议，研究解决综合监管和联合执法中的重大问题。各县（区）政府要建立健

全旅游市场综合监管机制，强化旅游执法队伍建设，逐步形成“职能集中、管理规范、上下协作、运行有效”的旅游监管体系。

（二）明确部门的监管责任。各有关部门要相互配合，按照“属地管理、各司其职、部门联动、齐抓共管”的原则，履行对旅游市场监督、执法、投诉受理等工作的责任。

（三）落实旅游企业的主体责任。各旅游企业要依法规范经营服务行为，在旅游服务工作中文明守信、礼貌待客，共同维护旅游市场秩序。

（四）发挥社会公众的监督作用。利用“12301”旅游服务与投诉等热线，加强社会公众舆论监督。发挥旅游服务质量社会监督员、旅游志愿者的监督作用和旅游行业协会的自律作用，引导旅游经营者注重质量和诚信。

二、制定责任清单，履行旅游市场综合监管职能

市、县（区）政府负责对本地旅游市场综合监管工作的统一领导，组织制订涉旅部门旅游市场综合监管责任清单，建立健全旅游市场综合监管领导协调制度和工作机制，加大组织协调和督查督办力度，提升旅游综合监管实效。

旅游部门：依法承担规范旅游市场秩序、监督管理职责，维护旅游消费者和旅游经营者合法权益；会同有关部门完善旅游市场监管职责，大力开展诚信经营、优质服务、文明旅游宣传引导。

公安部门：负责加强旅游企业和旅游沿线的安全防范及治安管理，依法严厉打击侵害旅游者权益的违法犯罪行为，依法查处欺行霸市、强迫消费、敲诈勒索以及借导游服务名义从事色情活动的“伴游”、“陪游”等违法行为。

工商部门：负责依法查处旅游市场中的虚假广告、销售假冒伪劣商品、欺诈消费等损害消费者合法权益行为；通过企业信用信息公示系统及时公布被列入经营异常名录企业和失信等严重违法涉旅企业名单。

交通运输部门：负责道路、水路运输市场监管；待条件成熟后，开展旅游客运统一调度管理；督促旅游客运企业规范旅游客运车辆“导游专座”设置。

人力资源社会保障部门：负责督促旅游企业加强劳动用工管理，重点查处旅游企业在劳动合同、工资支付、社会保险等方面的违法违规行为。

文化部门：负责旅游景区文物、文化市场秩序的监督管理；查处旅游景区营业性演出、娱乐场所文化经营活动、互联网上网服务营业场所等方面的举报和违法违规案件。

税务部门：依法承担组织实施法律法规规定的税、费征收管理责任。

卫生计生部门：负责组织旅游线路和旅游景区的旅游住宿卫生情况专项执法检查。

质监部门：负责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检查，对涉及特种设备安全的举报投诉及违法违规行为进行调查处理，对假冒伪劣涉旅产品依法查处。

发改部门：牵头整顿规范旅游市场价格秩序，对旅游市场价格行为进行监管，依法受理游客对旅游价格违法违规行为的投诉举报，切实保护旅游消费者合法权益。

商粮部门：打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品行为。

市委编办：建立健全旅游执法机构，实现机构到位、职能到位、编制到位、保障到位。

政府新闻办（互联网信息办公室）：负责旅游市场舆论监督，配合开展旅游市场综合监管工作宣传报道。

经济和信息化部门：依法对电信和互联网等涉旅信息通信服务实行监管，督导开展网络与信息安全管理，配合开展在线旅游网络环境、网上虚假旅游广告信息治理等。

民族宗教部门：负责对旅游景区内依法开放的宗教活动场所的监督管理。

食品药品监管部门：负责对旅游沿线、旅游景区和宾馆、饭店等食品安全、药品的经营资质和质量的监督管理。

住房城乡建设部门：负责风景名胜区的监督管理工作。

水务部门：负责水利风景区的监督管理；组织开展对水利风景区和以江河湖库为主题的国家公园试点区的建设保护管

理、经营秩序的执法检查。

环保部门：督促、指导旅游景区（点）的污染防治及生态保护监督管理；查处生产经营企业超标排放“三废”污染景区及周边环境的违法行为。

林业部门：依法负责森林公园、湿地公园、森林和陆生野生动物类型自然保护区的监督管理。

国土资源部门：负责地质公园、重要地质遗迹的监督管理。

人行攀枝花市中心支行：开展旅游行业征信体系建设，将旅游市场违法违规信息纳入人民银行金融信用信息基础数据库、小微企业和农村信用信息数据库。

三、实行监督考核，严格落实旅游市场秩序督办制度

建立健全旅游市场综合监管考核和常态化约谈问责制度，对影响旅游市场秩序的重大事件实行督办问责制。将旅游市场秩序整治和服务质量提升工作纳入政府年度综合目标任务考核，加强旅游投诉受理、旅游综合执法机制及执法机构保障建设等综合监管工作的考核。对工作不落实、旅游市场秩序混乱、游客投诉较多的县（区）政府，以及工作推进不力、监管不到位的职能部门进行约谈；对约谈后仍无明显改进的，按照程序予以严肃问责。

四、建立督查制度，确保旅游市场秩序平稳安全

各县（区）政府要制定旅游市场联合监督检查年度计划，

定期组织联合监督检查，在旅游黄金周、小长假、寒暑假等旅游高峰时段对旅游市场及旅游活动场所开展联合监督检查。对涉及行业发展、影响重大的隐患和问题应研究协商，采取统一行动，及时处置。

五、健全执法机构，提高旅游市场综合监管保障能力

加强全市旅游执法机构队伍建设，全面提高执法能力和水平。各县（区）政府要根据旅游市场秩序状况、旅游执法现状等情况，加快旅游执法队伍建设，明确职能职责，理顺旅游执法机构与其它职能部门职责关系，完善旅游投诉受理机制。加强对基层旅游市场综合监管工作人员的培训，所有执法人员须经执法资格培训考试合格后方可执证上岗。

攀枝花市人民政府办公室

2018年1月15日