

攀枝花市仁和区人民政府办公室
关于印发《仁和区进一步加强全区旅游市场
综合监管的实施意见》的通知

攀仁府办〔2018〕21 号

各乡镇人民政府、区级各部门、各有关单位：

经区政府领导同意，现将《仁和区进一步加强全区旅游市场综合监管的实施意见》印发你们，请认真抓好贯彻落实。

攀枝花市仁和区人民政府办公室

2018 年 2 月 6 日

仁和区进一步加强全区旅游市场综合监管的 实施意见

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）和《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）精神，加快建立权责明确、保障有效的旅游市场综合监管机制，结合仁和区实际，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）强化组织领导。建立旅游市场综合监管联席会议制度，由区旅游局牵头，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。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

区委宣传部：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。

区委编办：建立健全旅游执法机构，实现机构到位、职能到位、编制到位。

区发改局：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。

区经信局：打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品行为，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。

区民宗局：负责对旅游景区内依法开放的宗教活动场所的监督管理。

区人力资源社会保障局：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。

区环保局：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。

区交通运输局：负责道路运输市场监管；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。

区水务局：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。

区林业局：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。

区文化广电新闻出版局：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。

区卫计局：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。

区市场监管局：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。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。

市国土资源局仁和区分局：负责地质公园、重要地质遗迹的监督管理。

市公安局仁和区分局：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。

区质监分局：负责依法对旅游场所大型游乐设施、电梯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。

区旅游局：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。

三、逗硬监督考核，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、游客投诉较多的部门，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

各部门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

加强全区旅游执法机构队伍建设，全面提高执法能力和水平。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。