

梅州市文化广电旅游局文件

梅市文广旅通〔2019〕75号

关于建立旅游不文明行为信息通报制度的通知

各县（市、区）文化广电旅游（体育）局：

为贯彻落实《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》，推进我市文明旅游，特建立“旅游不文明行为”信息通报机制。

一、明确旅游不文明行为记录管理对象，包括“游客”和“旅游从业人员”。“游客”指在当地行政区域内发生旅游不文明行为的游客以及户籍所在地或常年居住地在当地行政区域内发生旅游不文明行为的人员。因监护人存在重大过错导致被监护人发生旅游不文明行为，将监护人纳入“旅游不文明行为记录”。“旅游从业人员”指在当地行政区域内所有旅游企业从事旅游经营管

理与服务的工作人员。

二、根据旅游行业的发展和旅游市场的实际情况，采取日常检查、联合检查、重点检查以及明察暗访相结合等多种方式，开展旅游市场监督检查工作。依法重点打击扰乱市场秩序的“黑导”“黑社”“黑车”“黑网站”和诱导、欺骗、强迫游客消费等行为。建立旅游相关企业和从业人员诚信记录及信用信息公示制度，依法公布旅游企业及工作人员违法违规信息，加大对典型事件的曝光。

三、建立健全旅游投诉受理联动机制，畅通 12345 与 12301 旅游投诉服务热线，及时妥善处理旅游投诉。

四、以网络宣传和场所宣传为重点，利用报纸、电视、网站等主流媒体，扩大《旅游不文明行为记录管理暂行办法》宣传；督促旅游景区、星级酒店、旅行社，利用企业所属网站、移动终端、电子屏、宣传栏牌或橱窗等，全方位宣传《旅游不文明行为记录管理暂行办法》。认真组织旅游从业人员学习《旅游不文明行为记录管理暂行办法》，进一步规范领队人员、导游职业行为，切实提升市民游客对《旅游不文明行为记录管理暂行办法》的知晓度、认同感。

五、落实旅行社文明旅游管理责任。分级建立旅游不文明行为档案，与相关部门、行业联动，形成“旅游不文明行为”信息通报机制。依据《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》规定，设立“旅游不文明行为红黑榜”，实施“旅游不文明行为”信息报送制度。

六、旅游不文明行为记录管理工作由辖区旅游主管部门落实。

负责邀请有关部门、法律专家、旅游企业及旅游者代表组成评审委员会，定期召开评审会。根据《“旅游不文明行为记录”信息报送单》（附件），对收集汇总的旅游不文明信息进行评审认定。已形成的旅游不文明信息记录，及时报送我局市场管理和监督科，记录保存期限1年至5年，实行动态管理。“旅游不文明行为记录”形成后，当地文化旅游部门将相关信息通报或送达当事人本人，并告知申辩权利，当事人在接到申辩通知后30个工作日内，有权利进行申辩。旅游主管部门在接到申辩后30个工作日内予以书面回复。申辩理由被采纳的，可依据当事人申辩的理由调整记录期限或取消记录。当事人申辩期间不影响信息公布。

七、定期报送旅游不文明行为记录管理工作情况，分别于4月5日、7月5日、10月5日前报送上一季度工作情况，次年1月5日前报送全年工作情况。

市场管理和监督科电话\传真：2259681，联系人：钟浩，邮箱：mzlyhgk@163.com

附件：“旅游不文明行为记录”信息报送单



抄送：叶剑英纪念园管理局、梅州市旅游总公司