

梅州市人民政府办公室

梅市府办函〔2017〕46号

梅州市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、区）人民政府，市府直属和中央、省属驻梅各单位：

为贯彻落实《广东省人民政府办公厅关于进一步加强旅游市场综合监管的通知》（粤府办〔2016〕35号），结合《梅州市人民政府办公室关于加强旅游市场综合监管工作的意见》（梅市府办函〔2014〕343号）和我市工作实际，经市人民政府同意，现就进一步加强旅游市场综合监管有关事项通知如下：

一、切实落实旅游市场监管责任

（一）落实属地政府管理责任。各县（市、区）政府作为旅游市场监管主体，要切实落实监管责任，健全旅游综合协调、案件联合查办、投诉统一受理等综合监管机制，理顺部门间职责分工，建立由旅游行政主管部门牵头的执法和投诉受理协调机制，切实提高监管能力，主动开展旅游市场秩序整治。

（二）督促旅游企业落实主体责任。旅游行政主管部门要加强对旅游企业的监督指导，督促旅行社、旅游购物店、旅游饭店、景区、旅游交通、旅游餐饮及在线旅游等企业依法依规经营，主动抵制“不合理低价游”、强迫消费、商业贿赂、不正当竞争等

违法行为，保障游客出游安全，进一步提升服务品质。大力宣传“诚信兴商、合作共赢”的价值理念，为企业营造公平竞争的政策环境和市场氛围，充分调动市场主体的积极性，共同维护旅游市场秩序。

（三）充分发挥社会监督作用。完善旅游服务热线和旅游信息网络平台，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问题。强化旅游行业协会的自律约束机制，指导旅游经营企业开展规范经营，注重提升服务质量。充分发挥社会舆论的监督作用。对媒体和公众曝光的扰乱旅游市场秩序的典型问题立查立改，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、提升旅游市场综合监管水平

（一）制定监管责任清单和工作协调机制。各县（市、区）人民政府和市有关单位要尽快制定并公开旅游市场综合监管责任清单，明确相关部门职责、执法权限和监管方式等事项，加强市县联动、部门联动，并建立健全旅游市场监管信息共享和联合执法工作机制，强化治理规范旅游市场秩序的共同责任，提升综合监管效率和市场整治效果。根据我市工作实际，结合粤府办〔2016〕35号文和梅市府办函〔2014〕343号文的有关要求，市、县（市、区）在原旅游市场综合监管工作领导小组基础上，增加商务、经信、口岸、民航部门为成员单位。

商务部门：配合有关部门针对旅游纪念品市场侵权假冒问

题，加大市场监管力度，维护消费者合法权益等。

经济信息部门：协调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。

口岸部门：加强对口岸区域旅游服务网点的巡查管理。

民航部门：依法承担航空运输和通用航空市场监管责任；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。

其他成员单位按照粤府办〔2016〕35号文和梅市府办函〔2014〕343号文的有关要求履行监管责任。

（二）探索建立旅游诚信体系。运用旅游信用信息公示和失信惩戒功能，定期公布旅游企业和从业人员受到的行政处罚信息和违法违规信息记录，有效规范旅游业经营行为。加快导游征信系统的推广使用，进一步优化完善系统功能，逐步形成自觉守法执业、诚信服务的行业新风尚。

（三）探索旅游综合监管体制改革。根据全省综合行政执法体制改革总体部署，探索建立适合我市旅游市场和旅游发展特点的执法机构和队伍，理顺旅游执法机构与政府行政管理部门的职责关系，积极探索旅游市场综合执法的有效形式。

（四）加强旅游市场执法与司法程序的衔接。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。

（五）开展重点专项治理。针对不合理低价游、欺骗和强制购物、虚假宣传等违法违规行为开展专项整治。市县联动、部门联合，查处“黑旅行社”、“黑导游”等非法经营行为，加大对在线旅游企业及旅游购物场所的监督检查力度。联合周边地区开展周边旅游市场的治理。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各县（市、区）、各有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，认真按照国务院、省政府和市政府的部署要求，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，推动我市旅游业健康有序发展。

（二）健全旅游市场综合执法机构和投诉处理机制。市、县（市、区）旅游部门为统一的旅游投诉受理机构，对涉及其他职能部门职责的投诉及案件进行转办，全市旅游投诉电话为“12345”政府服务热线。各县（市、区）人民政府要充分依托现有资源，建立健全旅游质监执法机构，强化旅游执法队伍建设，承担全面受理旅游投诉、开展旅游服务质量现场检查和行政执法工作，确保监管工作落实。

（三）加强执法保障。各县（市、区）人民政府和市有关单

位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。加强基层执法人员培训，全面提高执法人员的法律水平和执法能力，确保严格执法、科学执法、文明执法。

（四）加强普法宣传。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，引导广大旅游者理性消费、文明出游。

梅州市人民政府办公室

2017年3月31日

公开方式：主动公开

抄送：市委各单位、市人大办、市政协办、市纪委办、
梅州军分区、市法院、市检察院。