

各县、区人民政府，市各有关单位：

《连云港市旅游市场综合监管方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

连云港市人民政府办公

室

2019年4月19日

连云港市旅游市场综合监管方案

为进一步加强全市旅游市场综合监管，整治规范旅游市场秩序，提高全市旅游服务质量，着力解决影响广大游客旅游体验的主要矛盾和重点问题，全面优化旅游市场消费环境，大力提升我市旅游舒适度和游客满意度，根据国家、省和市委市政府加强旅游市场综合监管、提升旅游服务质量工作的要求，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实国务院办公厅《关于加强旅游市场综合监管的通知》（国办发〔2016〕5号）、文化和旅游部《关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》（文旅市场发〔2019〕12号）和省市相关工作要求，围绕“高质发展后发先至”主题主线，按照“政府主导、属地管理、部门清单、常态联席、齐抓共管、惩戒并举”的工作思路，充分发挥地方政府属地管理、市相关职能部门专项监管、社会监督和行业自律等作用，建立健全权责明确、执法有力、经营规范、处置有效的旅游综合监管和游客投诉处置机制，切实解决扰乱旅游市场秩序、侵害游客权益和不文明旅游行为等突出问题，不断增强旅游市场秩序治理能力，着力提高旅游服务质量，营造诚信经营、公平竞争、文明有序、高效便捷的旅游市场消费环境，不断提升游客满意度，夯实高铁时代、航空时代旅游业的发展基础，扎实推进我市“山海相拥、生态宜居的西游文化名城”建设，推动全市旅游业高质量发展。

二、工作任务

紧紧围绕规范旅游市场秩序、提高旅游服务质量两个重点，突出整治旅游大环境、旅游公共服务、旅游景区、旅游相关要素等方面存在的问题，主要开展以下工作：

（一）旅游景区及其周边环境整治专项行动

景区内部重点整治环境卫生、景区公厕、景区绿化、景区标识标牌、“黑导”、“黑车”及景区内商贩摊铺、经营价格、居民村落环境等；景区外部重点整治景区外围道路交通秩序、景区周边公交场站及社会停车场秩序、景区周边环境及旅游餐饮经营秩序、乱摆摊设点、流动摊贩、店招店牌、餐饮价格、黄牛拉客、欺客宰客等。同时，运用多种方式宣传文明旅游，开展告知、提醒、规劝等文明旅游引导活动。

（二）旅游住宿服务优化提升专项行动

推动实施《旅游星级饭店的划分与评定标准》，加强对全市旅游星级饭店常态化检查，建立旅游星级饭店动态管理机制，提升全市旅游星级饭店服务质量和管理水平。开展旅游星级饭店复核，相关部门对星级饭店（酒店）卫生、食品安全、消防安全、设施设备保养等重点环节开展抽查，对不达标的星级饭店取消星级。加强对民宿、农家乐、渔家乐等旅游住宿新业态的引导和管理，支持鼓励培育一批特色鲜明的文化主题旅游饭店、精品旅游饭店、休闲度假旅游饭店、绿色旅游饭店，进一步提高汽车露营地、汽车旅馆等住宿新业态的服务水平。举办旅游星级饭店服务技能竞赛，引导督促旅游星级饭店全面落实标准化、规范化服务，发展和改善个性化、特色化服务，持续提高服务水平。开展旅游星级饭店优质服务示范岗评选活动，评选一批旅游星级饭店优质服务示范岗。

（三）旅行社和导游员整治专项行动

重点整治以不合理低价组织从事旅游经营活动、强迫或者变相强迫旅游者购物、通过合同外加点收费等欺客宰客、无资质经营旅游业务、无导游资格执业、虚假广告以及出境旅游事前教育、行中引导、行后总结制度不落实，领队文明旅游教育管理不到位等违法违规行为。

(四) 餐饮市场及旅游购物整治专项行动

运用多种形式进行“节俭养德”、“文明餐桌”温馨提醒，重点整治制售假冒伪劣旅游商品、强买强卖、欺骗旅游消费者，餐饮单位、购物场所不明码标价、“两份菜单”等违法违规行为。

(五) 交通场站及周边秩序整治专项行动

在火车站、汽车站、民航站、码头、BRT 站等周边开展文明风尚引导，重点整治“黄牛”倒票、“小红车”、“摩的”、“黑车”等非法营运。出租车滞留待客和机动车、非机动车乱停乱放以及围追揽客等违法违规行为。

(六) 城市环卫及公共厕所整治专项行动

重点整治城市广场、公园和城郊结合部、城景结合部环境“脏、乱、差”、占道经营以及公共厕所设施缺损、保洁不到位等问题。

(七) 旅游景区（点）宗教场所整治专项行动

重点查处景区（点）宗教场所违法违规行为，特别是制止和打击在宗教活动场所内兜售香、烛等欺诈（骗）游客、借教敛财的行为。

(八) 旅游从业人员素质提升专项行动

各县（区）旅游主管部门以及景区、星级饭店、旅行社等旅游经营单位要通过走出去、请进来等方式，加强职工业务能力、职业道德、文明用语、服务礼仪、应变能力及常见问题应急处置等方面培训，充分调动职工的积极性和主动性，提高旅游从业人员的整体素质和服务水平。

(九) 县区游客满意度调查专项行动

大力促进游客满意度调查薄弱环节的整改和提升，深入开展县区游客满意度调查，做到市域游客满意度调查全覆盖、无死角，省、市游客满意度调查相衔接、相促进。

(十) 文明诚信旅游经营示范单位创建行动

全市各级旅游主管部门和旅游经营单位应认真组织文明旅游宣传引导，深入开展文明旅游创建活动，市相关部门要深入开展诚信经营示范单位评选工作，

发挥示范带动作用。要认真落实《游客不文明行为记录管理暂行办法》，建立全市旅游信用体系、信用公示制度和平台，发布“旅游失信行为记录”“旅游服务黑名单”，对旅游服务失信行为进行联合惩戒。

三、工作责任

在市旅游工作领导小组下设市旅游市场综合监管办公室，成员单位由各县（区）政府、市开发区、高新区、云台山景区，市政府办、市委宣传部（网信办）、民宗局、市公安局、市人社局、市城管局、市交通运输局、市商务局、市文广旅局、市市场监管局，市消防救援支队、市海滨旅游度假区管委会、市城建控股集团、市交通控股集团等部门组成。市政府分管副秘书长兼任办公室主任，市文广旅局局长兼任常务副主任，各成员单位分管领导兼任副主任，各成员单位有关业务处室负责人为成员。

办公室负责指导、协调、组织全市旅游市场综合监管工作；拟定规范旅游市场秩序，保障旅游者和经营者合法权益的政策措施；组织分析全市旅游市场形势，研究解决旅游市场中的重要问题；建立旅游市场综合监管的联络员机制，统一受理、转办、督查旅游投诉举报；每年 4 月至 10 月期间，从市公安局（治安、交警各 1 人）、城管局、交通局、市场监管局（2 人）、文广旅局、云台山景区、海滨旅游度假区等部门和单位抽调政治素质高、工作勤恳务实，熟悉政策法规、熟练掌握执法程序和要求的中层干部集中办公，开展旅游旺季以及公众节假日、

重大旅游节会期间市场秩序联合检查和专项督查；办公地点设在花果山景区，后勤保障工作由市云台山景区管委会负责。

各县（区）政府和功能板块对本辖区旅游市场综合监管工作负总责，要坚持问题导向，统筹抓好辖区旅游市场秩序整治工作，明确综合监管成员部门，制定和公布各有关部门的监管职责，依法开展旅游市场综合监管工作。

市有关部门和单位按照旅游市场综合监管责任清单，进一步明确旅游市场监管责任，向社会公开旅游市场的监管职能、法律依据、实施主体、执法权限、监督方式等事项，积极做好行业督导检查；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相关工作机制，切实履行法律法规赋予的旅游市场监管职责，强化旅游市场综合监管效能。由于监管不力、工作不到位，导致发生重大负面影响事件，将进行责任追究。

四、责任清单

1. 县（区）政府及功能板块：负责辖区内旅游市场和环境整治综合监管方案的制定和实施，明确辖区各部门各单位及街道社区工作任务和职责；组织协调辖区内旅游景区全面开展集中整治活动，牵头对交办的游客满意度和旅游市场环境整改事项进行整治并确保及时整改到位。对通往景区的道路路面、边坡、绿化等进行整修维护，提高道路通行能力。加大对通往景区的道路两侧、周边村庄、

重要节点的环境卫生整治，做到沿线无暴露垃圾及“白色污染”，无乱搭乱建、无乱披乱挂、无乱堆乱放、无乱养家禽、无占道拉客现象。

2. 文广旅部门：承担规范旅游市场秩序、监督管理服务质量、维护旅游者和经营者合法权益的责任；负责牵头组织旅游市场综合监管工作；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；负责依法核定旅游景区最大承载量，督促景区公布核定的最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案并监督实施；开展县区游客满意度调查，落实事前教育、行中引导、行后总结等文明旅游引导制度；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；加强对旅游景区、饭店、旅行社等旅游行业协会的指导和协调，引导加强行业自律，文明诚信经营；做好旅游市场综合治理工作的宣传报道，指导新闻媒体强化旅游理性消费的引导宣传；开展旅游景区（点）、酒店等文化娱乐场所、文艺演出团体的文化执法检查，依法查处违法演出行为；负责对营业性演出、娱乐场所文化经营等方面的投诉处理和案件查处等。负责对涉及其他职能部门职责的投诉及案件进行转办、督办等。

3. 公安部门：以旅游景区、购物场所、旅游交通站点为重点，全面梳理涉及旅游市场秩序各类违法犯罪案件线索，加大侦察和整治力度，清理“黄牛”倒票、“小红车”尾追揽客等；规范景区外部的道路交通秩序，对占道拦车拉客、强买强卖商品、强迫游客接受服务和敲诈勒索公私财物等违法犯罪行为，坚决依法予以查处；对扰乱旅游市场的突出治安问题，实行挂牌督办；切实做好旅游景

区人员密集部位的治安管控工作，指导旅游从业单位落实内部保卫、道路交通安全、消防安全等措施。

4. 网信部门：协助处理网上虚假旅游信息；协助查处发布误导、欺诈消费者等虚假旅游信息的违法违规网站和相关账号等。

5. 通信主管部门：依法对电信和互联网等信息服务实行监管，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。

6. 城管部门：负责开展城区范围内环境卫生及公共厕所综合整治；依据职责配合相关部门加大对城区范围城市广场、公园、火车站、汽车站等城市重点区域及周边道路沿线环境卫生整治力度；依据职责配合相关部门加大对各风景名胜区周边道路沿线市容环境卫生整治力度，确保非机动车在规定地方停放，道路及其他公共场地无乱挂乱晒、无放养家禽家畜等现象；全面依法整治主要路段和风景名胜区周边违规、超期以及设置不规范的户外广告和店招店牌；依法查处景区周边违规建设，确保风景名胜区周边无乱搭乱建；在市区范围内，推动落实市容环境卫生责任制，依法查处擅自占用公共场所进行摆摊设点、占道经营等违规行为。

7. 交通运输部门：负责牵头开展汽车站、火车站、民航站、码头、BRT 站台及其周边秩序、旅游客运市场整治；负责道路、水路运输市场的监管，依法查

处旅游客运车辆违法违规经营行为；依法查处无资质经营旅游客运行为，引导企业签订规范的旅游包车合同；负责对交通运输部门管养公路沿线范围内在产权为交通部门的绿化及相关设施中依法设置的旅游景区（点）指示牌被遮挡的投诉处理等；开通并完善至重点景区的旅游客运，清理火车站、长途客运站及景区周边“黑车”尾追揽客、非法载客现象；加强对公交车、出租车司驾人员的教育和培训，规范服务行为，杜绝公交车、出租车压站、抢客、甩客、拼客等行为。

8. 商务部门：负责旅游购物市场专项整治，加大市场监管力度，维护消费者合法权益；引导支持旅游购物单位连锁化、品牌化、规范化发展，打造特色旅游购物示范店铺。

9. 市场监管部门：加强旅游市场秩序监管，依法查处各类违法行为。依据法定职责，负责旅游经营者注册登记，规范旅行社各类产品、旅游景区（点）、旅游星级饭店、旅游购物点明码标价行为。依法查处无照经营旅游业务违法行为；依法查处旅游市场中乱标价、虚假广告、虚假或者使人误解的宣传、销售假冒伪劣商品、利用合同格式条款侵害消费者合法权益、价格欺诈、商业贿赂等不正当竞争行为；负责对旅游景区（点）的客运索道、大型游乐设施、游乐场内专用机动车辆等特种设备的安全检查；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；负责对涉旅游特种设备质量的安全监管；负责开展旅游餐饮市场专项整治和食品卫生安全监管，依法对旅游景区食品生产经营者实行监督管理，督促其依照法律法规和食品安全标准从事生产经营活动；组织对旅游景区（点）周边和游客集散地餐馆、食品店卫生情况专项检查，重点查处无证经营、超期限

经营和超范围经营等违法违规行为;充分发挥整合后的“12315”和政府“12345”等服务热线举报作用,依法受理游客对经营违法行为的投诉举报,切实保护消费者合法权益,整顿规范旅游市场秩序。

10. 民宗部门: 负责旅游景区(点)宗教场所整治,指导、监督旅游景区宗教场所活动,查处景区(点)宗教违法违规行为。

11. 市消防救援支队: 负责配合主管部门对旅游行业消防安全落实情况进行监督指导,组织对列管的宾馆饭店、娱乐场所等旅游经营单位的消防安全检查,督促整改火险隐患,依法查处消防违法行为。

12. 其它成员单位: 依照有关法律法规和文件规定,各自职责范围内对旅游市场实施监督管理。

13. 各旅游景区: 规范、清理景区内摆摊设点行为,保持景区环境卫生整洁,标识标牌醒目完备,服务设施完好无损,智能化服务满足需求,景交车辆安全舒适,旅游车辆进出停放科学有序,景区厕所满足需要且清洁卫生、全天开放,餐饮饭店食品卫生,商店、饭店明码标价、货真价实并公示上墙,员工统一着装、持证上岗、言行文明、服务规范,杜绝黑车、黑导、黄牛现象,及时受理旅游投诉,确保景区旅游安全有序。

五、有关要求

(一) 加强组织领导。各县(区)政府和功能板块、各相关部门要高度重视,切实把旅游市场综合监管工作摆上重要议事日程,充分考虑旅游市场相关问题具有的反复性、顽固性、长期性的特征,进一步加强领导,主动作为,积极配合,扎实推进。市旅游市场综合监管办公室要加强对综合监管工作、监督和检查,及时报告重大事项和工作进展情况。市有关部门和单位要按照旅游市场综合监管责任清单,严格落实行政执法“三项制度”,做到规范、公正、文明执法。各县(区)政府和功能板块负责制定本地区的旅游市场综合监管方案并组织实施,明确综合监管的时间、任务、责任,切实抓好落实,形成上下联动、部门联合、齐抓共管的工作局面。

(二) 加强长效制度建设。要高度重视,定期或不定期召开旅游市场秩序成员单位联席会议,研究部署旅游市场规范工作。要加强旅游市场综合监管机制建设与创新,推广连云区“1+3”旅游市场综合监管机制及市场监管部门“旅游投诉先行赔付”经验做法,认真处理各类意见、建议、举报和投诉,树立良好形象。要整合旅游、公安、城管、交通、市场监管等相关部门的执法力量,形成部门联勤联动、运转高效的综合监管机制,促进管理和服务水平的提升。

(三) 加大执法检查力度。要依照职责深入开展旅游市场秩序专项检查和集中检查,突出重点领域、重要环节和重点地区,在旅游旺季以及节假日、重大旅游节会期间,对重点旅游线路、旅游景区、旅游集散地、交通枢纽等游客集中场所开展市场秩序执法检查。加大对虚假宣传、不明码标价、乱收费、拉客宰客、不合理低价游、强迫消费等行为查处力度,起到查处一批、震慑一批的效果。

(四) 建立健全诚信体系。要加快建立旅游行业失信惩戒制度和旅游信用信息公示制度, 将旅游经营服务不良信息记录与企业信用信息公示系统对接。依托信用信息共享交换平台, 加强信息互通, 建立失信企业协同监管和联合惩戒机制。

(五) 加大宣传惩戒力度。要利用新闻媒体、网络平台、标牌广告等多种方式强化正面引导宣传, 营造“和谐连云港, 放心游港城”的文明旅游氛围。各级责任主体要切实加强辖区和单位的干部职工、居民以及各类经营者的教育管理, 使整治活动在各单位深入人心, 成为广大干部职工的自觉行动、全民公约。深入开展旅游诚信示范单位、放心消费单位、价格诚信单位、食品安全示范店等创建活动。严格落实旅游投诉首问负责制, 畅通投诉渠道, 快速有效处置旅游投诉, 加大对旅游市场违法违规行为的曝光和查处力度, 切实维护广大游客和消费者的合法权益。

(六) 加强督查考核严肃追责。各县(区)政府和功能板块、各相关部门要认真履行工作职责, 细致抓好督促检查, 对综合监管工作不力、达不到标准和要求的单位要进行通报批评并责令限期整改。对不履职或履职不力, 造成较大影响的, 要依据督查考核办法, 严肃追究相关单位和部门领导责任。