

关于印发《开展“不合理低价游”专项治理工作行动方案》的通知

各县（区）、各开发区、园区、新区文化广电和旅游局、发改局、公安局、网信办、市场监督管理局和税务局，各旅行社：

根据市文明办和市信用办《关于印发〈宿迁市重点领域失信问题专项治理工作分工方案〉的通知》（宿文明办〔2019〕19号），结合我市2019年旅游市场秩序专项整治活动，决定在全市范围内开展“不合理低价游”专项治理行动，现将专项行动工作方案印发给你们，请认真贯彻执行。

宿迁市文化广电和旅游局宿迁市公安局

中共宿迁市委网信办宿迁市市场监督管理局

国家税务总局宿迁市税务局宿迁市发展和改革委员会

2019 年 7 月 4 日

(此件公开发布)

开展“不合理低价游”专项治理工作行动方案

为进一步规范全市旅游市场秩序，有效防范和杜绝“不合理低价游”等违法违规行为，着力解决“不合理低价游”等严重扰乱旅游市场秩序、侵害旅游者权益等突出问题，根据《关于印发〈宿迁市重点领域失信问题专项治理工作分工方案〉的通知》（宿文明办〔2019〕19号），结合我市旅游市场实际，特制定本方案。

一、工作目标

按照“政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则，加大执法监管力度，强化行业自律管理，增强诚信经营意识，有效遏制“不合理低价游”等扰乱旅游市场秩序的突出问题，努力构建旅游综合监管长效机制，切实维护旅游者和旅游经营者合法权益，树立宿迁旅游良好形象。

二、组织领导

成立“不合理低价游”专项整治行动领导小组，由市文化广电和旅游局党组书记朱磊任组长，市文化广电和旅游局、市发改委、市公安局、市委网信办、市场监管局、市税务局分管领导任副组长，相关职能处室负责人为成员。领导小组下设办公室，办公室主任由市文化广电和旅游局分管领导兼任，负责“不合理低价游”专项整治行动统筹协调工作，组织查处违法违规案件和信息收集报送。各部门主要职责如下：

市文化广电和旅游局：牵头开展“不合理低价游”专项整治，具体负责依法查处未取得旅行社业务经营许可证的社会组织和个人非法组织接待团队游客行为；依法查处在线旅游企业和网络平台“不合理低价游”产品推销行为；依法查处导游诱骗、欺骗或者变相强迫旅游者购物行为和推销、变相推销自费项目行为；依法查处导游诱骗、欺骗或者变相强迫旅游者购物行为和推销、变相推销自费项目行为；依法查处导游甩团、私自承揽旅游业务、向旅游者兜售物品或索要小费行为。进一步完善旅游市场黑名单制度，将存在严重失信的旅游经营主体和存在严重不文明行为的游客纳入黑名单管理。向社会公布旅游投诉举报电话，收集和及时处理“不合理低价游”线索。

市公安局：依法打击处理拒绝或阻碍行业主管部门依法履职的违法犯罪行为。

市委网信办：负责网络涉旅舆情信息监测，配合有关主管部门依法关闭一批违法违规和严重失信发布“不合理低价游”信息的属地旅游网站，依法查处在线旅游企业和网络平台“不合理低价游”产品推销行为。

市市场监督管理局：依法查处旅游市场销售假冒伪劣商品、强迫消费、商业贿赂、虚假宣传、无照经营等违法行为。

市税务局：负责依法查处旅游行业的偷税漏税行为。

市发改委：指导旅游行业黑名单认定和发布，依法依规实施联合惩戒。

三、工作重点

开展“不合理低价游”专项治理，重点对以下六类非法经营行为进行查处：

（一）未取得旅行社业务经营许可的社会组织或个人非法组织接待团队游客行为。

（二）在线旅游企业和网络平台“不合理低价游”产品推销行为。

(三) 旅行社宣传销售“不合理低价游”产品。

(四) 导游诱导、欺骗或变相强迫旅游者购物行为和推销或变相推销自费项目行为。

(五) 导游甩团、私自承揽旅游业务、向旅游者兜售物品或索要小费等行为。

(六) 旅游购物场所销售假冒伪劣商品、偷税漏税、商业贿赂等不正当竞争行为。

四、工作步骤

(一) 第一阶段：安排部署（2019年7月5日前）

1. 按照全市统一部署和要求，成立专项行动工作领导小组，制定全市《开展“不合理低价游”专项整治行动工作方案》，安排部署全市“不合理低价游”专项整治行动。

2. 各县区文化广电和旅游局根据全市的统一部署，按照“属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则，制定实施方案，成立工作机构，明确重点任务。

3. 营造声势，组织旅游企业自查自纠，杜绝“不合理低价游”行为，引导消费者文明理性消费，拒绝“不合理低价游”产品，形成行业重视、社会参与、上下互动、共同推进的“全市一盘棋”态势。

(二) 第二阶段：集中整治（2019 年 7 月 6 日—2019 年 12 月 31 日）

1. 加大监督力度。充分发挥 12301、96519、12345 等旅游投诉举报平台作用，鼓励社会各界积极提供“不合理低价游”线索；强化媒体的舆论监督，支持媒体曝光扰乱旅游市场秩序的典型事件。

2. 加大检查力度。在做好日常监管检查的基础上，加大“不合理低价游”专项整治力度，加强旅游合同、旅游广告和导游领队的检查。强化随机抽查工作，提高监管效率。定期组织第三方对报价异常的旅游线路进行跟团暗访，将监管的端口前移。

3. 加大处罚力度。综合运用行政处罚、信用惩戒等措施，加强相关部门间的执法协作，建立失信企业协同监管和联合惩戒机制，加大对违法失信行为的惩处力度。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，定期公布违法违规旅游经营者和从业人员不良信息，主动引导旅游者通过调解、仲裁、诉讼等途径解决纠纷，提升旅游者依法维权、理性消费的能力。

4. 加大规范力度。全面推行国家版旅游合同，严格星级旅行社评定和复核，开展诚信旅行社创建活动，规范旅行社内部运行和管理，引导旅行社规范诚信经营。

(三) 第三阶段：巩固提升（2020 年 1 月 1 日—2020 年 3 月 31 日）

1. 形成长效机制。认真落实重点领域失信问题专项治理工作精神，建立健全不合理低价游专项治理的长效机制，对重大处罚决定建立合法性审查机制，对影响旅游市场秩序的重大案件实行督办问责制度。

2. 提高保障能力。强化旅游执法队伍建设，规范市场检查、行政执法行为，畅通12301投诉渠道，及时受理旅游投诉，扎实开展旅游服务质量现场检查和旅游行政执法工作，依法保障机构到位、职能到位、编制到位、人员到位，根治旅游投诉渠道不畅通、互相推诿、拖延扯皮等问题。

3. 加强行业自律。指导和支持旅游行业协会积极宣传贯彻旅游行业法律法规，制定拒绝商业贿赂、遏制“不合理低价游”的行规行约，及时发布不良经营信息。引导旅游企业主动承诺守法诚信经营，评选一批诚信经营旅行社，树立行业标杆，构建和谐健康的旅游市场环境。

五、工作要求

（一）统一思想认识。“不合理低价游”是导致旅游行业诚信缺失的一个重要因素，开展“不合理低价游”专项整治行动是提升行业文明程度和信用程度的一项重要举措。各县区文化广电和旅游局要认真对照中央、省、市文明委对旅游领域专项治理工作的具体要求，结合当地实际情况，牵头制定专项治理的工作行动方案，迅速开展专项治理工作。各旅游企业要形成“专人”或负责人审核旅游产品的工作机制，发现问题要及时整改，建立工作台账，确保相关旅游产品合法合规。

（二）形成工作机制。市文化广电和旅游局联合相关部门，采取随机抽查的方式，每个季度对各县区进行重点抽查，通过现场抽查、专业暗访、舆情监测、投诉举报等发现问题并督促整改。各县区文化广电和旅游局要建立工作台帐，2019 年 7 月至 2019 年 12 月期间，每个季度首月 15 日前将“不合理低价游”专项整治工作进展情况、存在问题以及治理成效上报至行管处。

（三）营造浓厚氛围。各县区文化广电和旅游局在开展专项行动的同时，要采取多种形式加强宣传报道，充分利用媒体宣传专项行动工作成效。要及时向社会公布投诉举报电话，自觉接受游客和社会的监督。各旅游企业积极开展“守法诚信经营，践行承诺”活动，签订诚信公约，自觉抵制低价旅游产品，进一步树立行业诚信形象，构建健康和谐的旅游市场环境。